



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**Propuesta de un Manual de Procedimientos para Optimizar la Eficiencia  
de los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas Estándar del método  
Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de  
Acuerdo Marco**

**TESIS**

**Para Optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración y Gerencia**

**AUTOR**

Fernandez Palma, Sara Karla

**(ORCID: 0000-0002-6158-5853)**

**ASESOR**

Iraola Real, William Hugo

**(ORCID: 0000-0001-6458-4285)**

**Lima, Perú**

**2022**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

Fernandez Palma, Sara Karla

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 41544260

### **Datos de asesor**

Iraola Real, William Hugo

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 10168776

### **Datos del jurado**

**JURADO 1:** Salazar Fernández, Cosme Homero, 07699211, 0000-0001-7962-9001

**JURADO 2:** Loarte Ramos, Kleyfer Gliserio, 07539950, 0000-0003-3731-3302

**JURADO 3:** Veliz Duarte, Jesús Alvaro, 10309432, 0000-0003-4661-051X

**JURADO 4:** Iraola Real, William Hugo, 10168776, 0000-0001-6458-4285

### **Datos de la investigación**

**Campo del conocimiento OCDE:** 5.02.04

**Código del programa:** 413256

## **Dedicatoria**

Dedico la presente tesis a quien ha cambiado mi vida con el amor más grande, a Dios.

A mi esposo amado por todo el apoyo brindado en este tiempo y a mi familia que siempre me motiva para seguir adelante.

A mis amigos que con sus buenos deseos y ánimos me motivaron a seguir creciendo profesionalmente.

### **Agradecimientos**

Agradezco a Dios, por bendecirme y ser mi proveedor, por ser la roca en este camino de la vida.

Agradezco a mi esposo, a mis padres, a mis hermanos, a mis amigos, a mis compañeros de trabajo por todo su apoyo y buenos consejos; a mi asesor de tesis por su apoyo profesional y paciencia en este tiempo.

## **Introducción**

Los manuales de procedimientos son la documentación a través de la cual una Entidad brinda orientación a sus empleados en el desempeño de sus funciones, de forma correcta y razonablemente eficiente; debido a que incluyen la aplicación de métodos de trabajo y control, los cuales ayudarán en la comprensión de las actividades y en la disminución de fallas u omisiones, así como el incremento de la productividad, para obtener un eficiente desarrollo en las funciones desempeñadas.

El cumplimiento del manual de procedimientos, es considerado una actividad aprobada por las personas responsables de la Entidad, cuyo objetivo es permitir a los trabajadores de la Entidad a realizar sus tareas de manera confiable y eficiente con resultados consistentes, reducir los errores humanos y brindar información con precisión sobre lo que deben hacer y ante quién son responsables. El manual debe revisarse y actualizarse periódicamente para garantizar su buen desempeño. El manual contiene los procedimientos claves, información técnica y normativa para ejecutar las actividades de control.

El trabajo de investigación está enmarcado en los procedimientos y actividades que realiza la Dirección de Acuerdos Marco de la Central de Compras Públicas -PERÚ COMPRAS, con respecto a las compras electrónicas realizadas por las Entidades Públicas en el marco de la Ley de Contrataciones del Estado y Reglamento y normativa vigente.

La importancia radica en que un manual, es un instrumento organizacional que detalla los procedimientos que debe cumplir un colaborador, este documento, muestra los pasos a seguir con respecto a cada procedimiento.

El monitoreo se refiere a la evaluación y análisis del cumplimiento de las Reglas establecidas en las compras públicas electrónicas a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, por parte de las Entidades y Proveedores adjudicatarios. El monitoreo es

útil para la identificación de incumplimiento, exclusión de malos proveedores y formulación de recomendaciones, con el objetivo de optimizar la gestión y las actividades desarrolladas.

La presente investigación se desarrolló en seis capítulos según la metodología.

En el capítulo I, se realizó el planteamiento del estudio, fundamentación del problema, formulación del problema, formulación de objetivos, justificación e importancia, alcance y limitaciones.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico considerando los antecedentes nacionales. Asimismo, se desarrolló la propuesta del Manual del Procedimientos.

En el capítulo III, se realizó la formulación de hipótesis general y específicas de la presente investigación.

En el capítulo IV, se desarrolló el marco metodológico del presente estudio, el cual considera el tipo, diseño específico de la investigación, población y muestra; las técnicas de recojo de información, procesamiento y análisis.

En el capítulo V, se especificaron los resultados que se obtuvieron, compuestos por los datos cuantitativos, prueba de hipótesis y discusión.

En el capítulo VI, se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación. Asimismo, la referencia bibliográfica y Apéndice.

## Índice de contenido

Dedicatoria .....	iii
Agradecimientos .....	iv
Introducción.....	v
Índice de contenido .....	vii
Índice de Tablas .....	xi
Índice de Gráficos .....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract .....	xiv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1 Descripción del Problema .....	1
1.2 Formulación del Problema .....	2
1.2.1 Problema General .....	2
1.2.2 Problemas Específicos .....	2
1.3 Objetivos de la investigación .....	3
1.3.1 Objetivo General .....	3
1.3.2 Objetivos Específicos .....	3
1.4 Importancia, justificación del estudio (aporte-contribución).....	4
1.5 Delimitación del estudio .....	6
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>8</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>8</b>
2.1 Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1 Antecedentes Nacionales .....	8
2.2 Bases teóricas y científicas .....	10

2.2.1 Manual de Procedimientos .....	11
2.2.1.1 <i>Manual</i> .....	11
2.2.1.2 <i>Manuales Administrativos</i> .....	12
2.2.1.3 <i>Manual de Procedimientos</i> .....	12
2.2.1.4 <i>¿Cómo elaborar un Manual de procedimientos?</i> .....	13
2.2.1.5 <i>Estructura de un Manual de Procedimientos</i> .....	15
2.2.2 Optimización en el Monitoreo de Cumplimiento de las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco .....	15
2.2.2.1 <i>Acuerdo Marco</i> .....	16
2.2.2.2 <i>Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco</i> .....	17
2.2.2.3 <i>Reglas Estándar el Método Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco</i> .....	17
2.2.2.4 <i>Dimensiones del Monitoreo</i> .....	17
2.2.2.5 <i>Tipos de Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas</i> .....	18
2.3 Definición de Términos Básicos .....	20
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	22
3.1 Hipótesis y/o Supuestos básicos .....	22
3.1.1 Hipótesis General .....	22
3.1.2 Hipótesis Específicas .....	22
3.2 Variables o Unidades de análisis .....	23
CAPÍTULO IV .....	24
MARCO METODOLÓGICO.....	24
4.1 Tipo y Método de Investigación.....	24
4.1.1 Tipo de investigación: aplicada .....	24

4.1.2. Método de investigación: Hipotético Deductivo .....	24
4.2 Diseño Específico de la Investigación .....	24
4.2.1 Diseño de investigación. No experimental .....	24
4.2.2 Diseño de investigación. Transversal .....	24
4.2.3 Diseño de investigación Descriptivo .....	24
4.2.4 Diseño de investigación. Correlacional .....	24
4.3 Población, Muestra o Participante .....	25
4.3.1 Población .....	25
4.3.2 Muestra .....	25
4.4 Instrumento de recolección de datos.....	25
4.5 Técnicas e Instrumentos de análisis de datos: .....	25
4.6 Descripción y procedimiento de análisis.....	26
CAPÍTULO V.....	27
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	27
5.1 Datos cuantitativos.....	27
5.2 Análisis de Resultados de la contrastación de las hipótesis relacionados a los objetivos.....	37
5.2.1 Prueba de Hipótesis General:.....	37
5.2.2 Prueba de Hipótesis Específica 1: .....	39
5.2.3 Prueba de Hipótesis Específica 2: .....	41
5.2.4 Prueba de Hipótesis Específica 3: .....	42
5.3 Discusión de resultados .....	44
CAPÍTULO VI .....	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	48
6.1 Conclusiones.....	48

6.2. Recomendaciones.....	49
REFERENCIAS.....	51
APÉNDICE .....	53
Apéndice A. Matriz lógica de consistencia.....	53
Apéndice B. Instrumento.....	55
Apéndice C. Propuesta de Manual de procedimientos .....	60

## Índice de Tablas

Tabla N° 1. Matriz de Operacionalización de Variables.....	23
Tabla N° 2. Dimensión: Estudio de la normativa vigente .....	27
Tabla N° 3. Dimensión: Estudio de las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación.....	28
Tabla N° 4. Dimensión: Directiva interna para elaboración de procedimientos de la Entidad. ....	29
Tabla N° 5. Variable: Manual de Procedimientos .....	30
Tabla N° 6. Dimensión: Metas alcanzadas .....	31
Tabla N° 7. Dimensión: Productividad.....	33
Tabla N° 8. Dimensión: Satisfacción del usuario.....	34
Tabla N° 9. Variable: Optimización de la Eficiencia del Monitoreo .....	35
Tabla N° 10. Variable: Manual de Procedimientos * Variable: Optimización de la Eficiencia del Monitoreo.....	37
Tabla N° 11. Variable: Manual de Procedimientos * Dimensión: Metas alcanzadas.....	39
Tabla N° 12. Variable: Manual de Procedimientos * Dimensión: Productividad .....	41
Tabla N° 13 Variable: Manual de Procedimientos * Dimensión: Satisfacción del usuario .....	43

## Índice de Gráficos

Gráfico N° 1. Dimensión: Estudio de la normativa vigente .....	27
Gráfico N° 2. Estudio de las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación .....	28
Gráfico N° 3. Dimensión: Directiva interna para elaboración de procedimientos de la Entidad. ....	30
Gráfico N° 4. Variable: Manual de Procedimientos .....	31
Gráfico N° 5. Dimensión: Metas alcanzadas .....	32
Gráfico N° 6. Dimensión: Productividad .....	34
Gráfico N° 7. Dimensión: Satisfacción del usuario .....	35
Gráfico N° 8. Variable: Optimización de la Eficiencia del Monitoreo .....	36
Gráfico N° 9. Variable: Manual de Procedimientos * Variable: Optimización de la Eficiencia del Monitoreo .....	38
Gráfico N° 10. Variable: Manual de Procedimientos * Dimensión: Metas alcanzadas .....	40
Gráfico N° 11. Variable: Manual de Procedimientos * Dimensión: Productividad .....	42
Gráfico N° 12. Variable: Manual de Procedimientos * Dimensión: Satisfacción del usuario.....	44

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de influencia en la optimización de la eficiencia de los monitoreos de cumplimiento de las Reglas Estándar del Métodos Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco, a partir de la aplicación de un manual de procedimientos. La investigación cuenta con un diseño no experimental transversal, descriptivo con un alcance correlacional. La muestra es no probabilística e intencional, la población considerada en el estudio es de 50 trabajadores y la muestra está conformada por 32 trabajadores, a quien se aplicó el cuestionario.

Como resultado se determinó de forma general el valor chi-cuadrado es de 28,474, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0,000, como este valor de significancia es menor a 0,05 se afirma que, la aplicación de un manual de procedimientos influirá positivamente en la optimización de la eficiencia de los monitoreos de cumplimiento de las Reglas Estándar del Métodos Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco.

Finalmente, se concluye que la aplicación de un Manual de Procedimientos para el cumplimiento de las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, optimizan la eficiencia de los monitoreos.

**Palabras claves:** manual de procedimientos, monitoreo de cumplimiento de las Reglas, catálogos electrónicos, acuerdos marco, proveedores, entidades y optimización.

## Abstract

The objective of this research is to determine the level of influence in the optimization of the efficiency of the monitoring of compliance with the Standard Rules of the Special Contracting Methods through the Electronic Catalogs of the Framework Agreement, based on the application of a manual of procedures. The research has a non-experimental, cross-sectional, descriptive design with a correlational scope. The sample is non-probabilistic and intentional, the population considered in the study is 50 workers and the sample is made up of 32 workers, to whom the questionnaire was applied.

As a result, the chi-square value was generally determined to be 28.474, with 4 degrees of freedom and a significance value of 0.000, as this significance value is less than 0.05 it is stated that, the application of a manual of procedures It will positively influence the optimization of the efficiency of the monitoring of compliance with the Standard Rules of the Special Contracting Methods through the Electronic Catalogs of the Framework Agreement.

Finally, it is concluded that the application of a Procedures Manual for compliance with the Standard Rules of the Special Contracting Method through the Electronic Catalogs of Framework Agreements, optimizes the efficiency of monitoring.

**Keywords:** procedures manual, monitoring of compliance with the Rules, electronic catalogs, framework agreements, suppliers, entities and optimization.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción del Problema

Mediante Decreto Legislativo N° 1018 - 2008 se creó el Órgano Público ejecutor denominado Central de Compras Públicas -PERÚ COMPRAS, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, que tiene dentro de sus funciones la promoción y conducción de los procesos de selección para la generación y suscripción de Acuerdos Marco, para la adquisición de bienes y servicios.

Mediante Resolución Jefatural N° 015-2016-PERÚ COMPRAS, de fecha 14 de marzo de 2016, se estableció el 18 de marzo de 2016 como fecha de inicio de las operaciones y funciones de la Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS.

El artículo 31 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF), aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2019-EF establece que la Dirección de Acuerdos Marco (DAM) será la responsable de diseñar, organizar, conducir y ejecutar la implementación de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, a través de la selección de proveedores; así como, de gestionar y administrar la operación de los mismos y la extensión de su vigencia; y el literal f) del artículo 32 del ROF, establece que la DAM tiene como función gestionar y administrar los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco.

Conforme al Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2019-EF y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF y sus respectivas modificatorias; dispositivos normativos que señalan la obligatoriedad de contratar a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco, desde el día de entrada en vigencia; para lo cual el órgano encargado de las contrataciones verifica que dichos Catálogos contengan el

bien y/o servicio que permita la atención del requerimiento y que se cuente con la disponibilidad de recursos.

La Dirección de Acuerdos Marco de PERÚ COMPRAS cuenta con 30 Acuerdos Marco, entre vigentes y no vigentes, para contratar bienes y servicios mediante compras ordinarias y grandes compras. Se ha observado que la Dirección de Acuerdos Marco tiene la necesidad de contar con un manual de procedimientos de monitoreo que identifique en forma ordenada, secuencial y detallada la revisión del cumplimiento de los lineamientos descritos en las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.

El manual de procedimientos, es un instrumento estandarizado que permite informar, orientar y conducir a los colaboradores que intervienen directamente en la ejecución de los monitoreos de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos conforme a las Reglas, con acciones claras a seguir para los monitoreos, a fin de mejorar el desempeño de los colaboradores, aplicando la normativa vigente y logrando su optimización; así como, para un mejor control e identificación de riesgos orientado el cumplimiento de los objetivos institucionales.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿En qué medida la aplicación de un manual de procedimientos influye en la optimización de la eficiencia de los monitoreos de cumplimiento de las Reglas Estándar del Métodos Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

¿En qué medida la aplicación de un Manual de Procedimientos para Monitorear el cumplimiento de las Reglas, influye sobre las Metas

Alcanzadas de la Dirección de Acuerdos Marco?

¿En qué medida la aplicación de un Manual de Procedimientos para Monitorear el cumplimiento de las Reglas, influye sobre la productividad de la Dirección de Acuerdos Marco?

¿En qué medida la aplicación de un Manual de Procedimientos para Monitorear el cumplimiento de las Reglas, influye sobre la satisfacción del usuario?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de influencia en la optimización de la eficiencia de los monitoreos de cumplimiento de las Reglas Estándar del Métodos Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco, a partir de la aplicación de un manual de procedimientos.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Determinar si la aplicación de un Manual de Procedimientos para Monitorear el cumplimiento de las Reglas, influirá positivamente en las Metas Alcanzadas por la Dirección de Acuerdos Marco.

Determinar si la aplicación de un Manual de Procedimientos para Monitorear el cumplimiento de las Reglas, influirá positivamente en la Productividad de la Dirección de Acuerdos Marco

Determinar si la aplicación de un Manual de Procedimientos para Monitorear el cumplimiento de las Reglas, influirá sobre la satisfacción del usuario.

## **1.4 Importancia, justificación del estudio (aporte-contribución)**

### **Importancia**

La importancia de la presente investigación, radica en la construcción y propuesta de un manual de procedimientos como herramienta de optimización de los monitoreos de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, el cual será en beneficio en el desarrollo de las funciones de los colaboradores de la Dirección de Acuerdos Marco de PERÚ COMPRAS, los cuales contarán con procesos claros y la descripción de actividades para realizar los monitoreos en la operatividad de la Plataforma de los Catálogos Electrónicos y el cumplimiento de las Reglas, por parte de las Entidades y Proveedores.

Asimismo, con la información vertida, el manual de procedimientos propuesto optimizará el monitoreo como herramienta de revisión, evaluación y control de las Reglas de operatividad, Además, resulta importante, debido a que la investigación propone que una porción de variable puede ser mejorada u optimizada, a partir de la influencia que se tiene con el empleo de este manual y su retroalimentación periódica.

Otro aspecto de importancia a considerar, es la necesidad que cubre la propuesta del manual de procedimientos, en el desarrollo de las actividades labores virtuales, debido a la coyuntura de pandemia que se vive en la actualidad.

La presente investigación es original, porque se ha tomado en consideración las características específicas en el desarrollo de las actividades de monitoreos de operatividad de las Reglas, que realiza la Dirección de Acuerdos Marco de PERÚ COMPRAS, a nivel nacional, en el uso de la Plataforma en las Compras Estatales electrónicas.

### **Justificación**

Se justifica la presente investigación, debido a que, la gestión pública basada en resultados de una Entidad, se logra a través de la formulación de una serie de objetivos, estrategias, herramientas, procesos y actividades; que garantizan la eficiencia, eficacia, productividad y transparencia en la utilización de los recursos públicos de las entidades del Estado. En ese contexto, los manuales de procedimientos son herramientas utilizadas como parte de la organización en el marco del proceso administrativo.

### **Justificación Teórica**

La propuesta del manual de procedimientos como herramienta de optimización de los monitoreos de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, contribuirá en el proceso de revisión, evaluación y control del cumplimiento de las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco; a fin de determinar la exclusión o permanencia de un proveedor y el desempeño de las entidades públicas.

El valor teórico que aporta la presente investigación, está fundado en la construcción de un manual de procedimientos para optimizar el monitoreo de los Catálogos Electrónicos, considerando los beneficios que la tecnología provee, ya que esta conlleva a nuevos paradigmas de desarrollo, relaciones sociales y formas de trabajo.

### **Justificación Práctica**

La presente investigación se realiza a fin de dotar a los colaboradores de la Dirección de Acuerdos Marco de PERÚ COMPRAS, con un manual de procedimiento de monitoreos con criterios unificados de revisión, evaluación y control del cumplimiento de las Reglas, tanto para entidades como para proveedores.

De igual forma, el manual de precimientos considera aspectos de trabajo de actividades remotas debido a la situación de pandemia actual, siendo imprescindibles que las personas realicen la mayor cantidad de actividades económicas a través de la virtualidad evitando la presencialidad. Asimismo, la incorporación progresiva de los colaboradores de PERÚ COMPRAS a prestar servicios labores a distancia (Teletrabajo) como una forma laboral.

### **Justificación metodológica**

A través de la investigación, se propondrá un instrumento que permita medir como es que un nuevo procedimiento va optimizar el monitoreo de cumplimiento de las Reglas; además contribuye con redefiniciones en algunos conceptos y variables que se están trabajando en la presente investigación. Se mostrará mejoras en la optimización de los monitoreos y se desarrollará en una población que se dedica a dicha actividad.

La propuesta se encuentra alineada a las directivas internas de PERÚ COMPRAS, para la formulación de documentos normativos para la regulación y desarrollo de acciones, funciones, procesos, procedimientos y actividades de los órganos de la Entidad.

## **1.5 Delimitación del estudio**

### **Delimitación Espacial**

El presente estudio tuvo como sede la Dirección de Acuerdos Marco de la Central de Compras Públicas -PERÚ COMPRAS, ubicado en la Av. República de Panamá N° 3629- Urb. El Palomar, San Isidro

### **Delimitación Temporal**

El período de la presente investigación se realizó desde marzo a agosto del 2021.

**Delimitación Social**

El presente estudio se realizó con la participación de todos los colaboradores de la Dirección de Acuerdos Marco de la Central de Compras Públicas -PERÚ COMPRAS.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Antecedentes Nacionales

Romero Cavero (2020) realizó un trabajo de suficiencia profesional titulada “Propuesta de un manual de procedimientos para una empresa pública en Piura” para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad de Piura; cuyo objetivo fue proporcionar a la empresa de un instrumento para informar y orientar a los colaboradores participantes del proceso de gestión de órdenes de bienes y servicios. Se concluye que el manual de procedimientos, estandariza y detalla las acciones que realiza la entidad, garantizando la comprensión de los responsables de cada proceso, permitiendo la delegación de funciones y apoyo en los procesos de planeación, control, identificación de riesgos y toma de decisiones.

Santillan Carpio (2017) realizó una investigación titulada “La gestión de compras y gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016”, para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo; y tuvo como objetivo, establecer la relación entre la gestión de compras y sus fases (planeación, ejecución y control) con la gestión de calidad del personal administrativo del área de Logística. Su investigación es de tipo cuantitativo, de diseño método hipotético -deductivo, con una población de 46 personal administrativo de la sede central de Reniec y se utilizó el cuestionario para medir las variables. Se concluye que existe una relación moderada entre la gestión de compras y sus fases con la gestión de calidad, teniendo en cuenta que la percepción de la gestión de calidad de los usuarios tendrá niveles de satisfacción altos, en la medida que los parámetros de la gestión de compras y sus fases sean considerados altos.

Castro Castillo (2020) realizó una investigación titulada “Contrataciones del Estado y Supervisión en el Departamento de Servicios Generales de PROMPERÚ 2019”, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo; y tuvo como objetivo, establecer la relación que existe entre las contrataciones del Estado y la supervisión y sus niveles (funcional, administrativa, técnica y financiera) en el Departamento de Servicios General de PROMPERÚ. Su investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño tipo no experimental, descriptiva, con una población de 113 colaboradores de la OGA y Dirección de Exportaciones de PROMPERÚ, y se utilizó los cuestionarios para la recolección de datos cuantitativos y establecer la relación de las variables. Se concluye que existe una relación de baja asociación entre las contrataciones del Estado y, las funciones del supervisor y la vigilancia administrativa; y no existe una relación entre las contrataciones del Estado, y la vigilancia técnica y vigilancia financiera.

Segura Vásquez y Saavedra Silva (2017) realizaron una investigación titulada “Propuesta de Manual de Procedimientos operativos para mejorar el desempeño de la gestión logística de entrada de la empresa DSD Representaciones SAC de la ciudad de Chiclayo”, para optar el título de Contador Público en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; y cuyo objetivo, fue el evaluar el desempeño de la logística de entrada para proponer un manual de procedimientos operativos en la empresa, identificando las estrategias logísticas, las funciones, procesos de compra, comportamiento de indicadores logísticos y control interno. Su investigación es de tipo no experimental, con una población de 5 trabajadores de la empresa, y se utilizó las entrevistas, observación y análisis documental. Se concluye la propuesta del manual de procedimientos incluyendo la aplicación de flujogramas y medición de su rendimiento por medio de indicadores propuestos.

Álvarez García (2021) realizó una investigación titulada “Manual de Procedimientos de verificación técnica para la eficiencia del control urbano en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz”, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo; y tuvo como objetivo proponer un manual de procedimientos de verificación técnica para mejorar la eficiencia del control urbano. Su investigación es de tipo no experimental, con una población de 39 trabajadores de la Entidad y se utilizó las encuestas con la finalidad de evaluar condiciones y dificultades en el campo de la inspección de obra. Se concluye la propuesta del manual de procedimientos de verificación técnica denominado “MAVETEC” a fin de optimizar y mejorar los procedimientos de verificaciones técnicas.

## **2.2 Bases teóricas y científicas**

Con la finalidad de proponer un Manual de Procedimientos para Optimizar los Monitoreos de cumplimiento de las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco, se ha revisado diversas teorías que servirán de apoyo para la propuesta.

Es preciso indicar el concepto del Proceso Administrativo como “el conjunto de decisiones y actividades de trabajo que los gerentes realizan en forma continua al planificar, organizar, dirigir y controlar. (...) lo hacen dentro de un proceso” (Machuca, 2009, p. 54)

Este proceso consta de 4 etapas: Planeación, Organización, Dirección y Control; los cuales facilitan el orden de las actividades, toma de decisiones y/o soluciones para el cumplimiento de los objetivos en una organización. La organización, según Machuca (2009) “incluye determinar qué actividades deben ser realizadas,

quién las realizará, cómo deben ser agrupadas, quién las reporta y qué decisiones deben ser tomadas”. (p. 54).

Asimismo, dentro de las actividades más importantes de la organización está la elaboración de manuales, siendo este uno de los tipos de organización. (Córdova, 2012)

Con relación a la adecuación del término “Manual de Procedimientos”, es preciso señalar que mediante la Resolución de Gerencia General N° 013-2019-PERÚ COMPRAS/GG de fecha 03 de abril de 2019, se aprueba la Directiva N° 002-2019-PERÚ COMPRAS “Normas para la Formulación, Aprobación y Actualización de Documentos Normativos en la Central de Compras Públicas -PERÚ COMPRAS”; se establecen los documentos normativos para la regulación y desarrollo de las acciones, funciones, procesos, procedimientos y actividades de los órganos de PERÚ COMPRAS.

Entre ellos, se dispone las Guías como documento normativo, que contiene indicaciones, metodologías o pautas que orientan o dirigen la actuación de los servidores o los usuarios de PERÚ COMPRAS, para cumplir con un fin específico. Por lo que, siendo éste una estructura y terminología interna aprobada por la Entidad, se está considerando para la presente investigación, la adecuación al término “Manual de Procedimiento” a fin de mantener su conceptualidad conforme al marco teórico.

## **2.2.1 Manual de Procedimientos**

### ***2.2.1.1 Manual***

“Es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a realizarse por los miembros de un organismo y la forma en que lo harán, ya sea conjunta o separadamente” (Rodríguez Valencia, 2012, p. 59).

### ***2.2.1.2 Manuales Administrativos***

En su libro, Franklin (1998) señala que:

“Los manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etcétera), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.” (p. 147)

Asimismo, según Franklin (1998, pág. 148), como parte de la clasificación básica de los manuales administrativos, por su contenido, se encuentra el manual de procedimientos, el cual será objeto y/o propuesta de la presente investigación.

### ***2.2.1.3 Manual de Procedimientos***

El lograr uniformizar los procedimientos es una de las mayores oportunidades que existe en una organización, por lo que, de existir una mejor forma de realizar una tarea, una vez que ésta se encuentre, se debe establecer como un procedimiento a seguir. (Rodríguez Valencia, 2012, pág. 115).

Para Franklin (1998) “Constituyen un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”. (p. 148).

Los manuales de procedimientos incluyen tiempos de ejecución, uso de recursos, aplicación de métodos de trabajo y control; que ayudarán en la comprensión de las actividades, originando la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad, a fin de obtener un eficiente desarrollo de las operaciones. (Franklin, 1998, p. 148)

### **2.2.1.4 ¿Cómo elaborar un Manual de procedimientos?**

La elaboración de un manual de procedimientos, según Franklin (1998), consta de las siguientes etapas:

#### **1. Diseño del Proyecto**

Definir responsables, delimitar el universo de estudio, realizar un estudio preliminar; a fin de conocer las funciones y actividades que se realizan dentro del área a actuar. Asimismo, identificar las fuentes de información para la obtención de datos. Incluye presentar propuesta técnica y programa de trabajo.

#### **2. Presentación del Proyecto a autoridades competentes**

Presentación a los participantes para depurar el contenido del proyecto, determinar su viabilidad operativa, recomendando presentarlo a: área que intervendrá directamente en su aplicación, áreas afectadas y áreas responsables del manejo de los recursos económicos, así como al responsable de la aprobación del manual.

#### **3. Capacitación de la información**

Capación del personal, levantamiento de la información (recopilación), utilizando alguna de las siguientes técnicas: investigación documental, consulta a sistemas de información, encuesta y observación directa.

#### **4. Integración de la información**

Información clasificada, agrupar la información: antecedentes, situación actual.

#### **5. Análisis de la información**

Conocimiento de la situación a analizar, describirla, descomponerla para detallarla, comprensión de cada elemento, orden de cada elemento, definir las relaciones que operan entre los elementos, considerando su forma individual y en conjunto, identificar y explicar su comportamiento para de identificar las causas que originan para optimizarlas.

6. Preparación del proyecto del manual

Elaborar un documento que integre todos los elementos separados y desagregados, el cual será validado y estructurada por los equipos o áreas involucradas.

7. Formulación de recomendaciones

Propuestas específicas viables, considerando los recursos necesarios para aplicarlas, sus ventajas y limitaciones.

8. Presentación del manual para su aprobación

Someter el manual a instancias para su aprobación, a niveles directivos, jerárquicos, de gobierno, según corresponda.

9. Reproducción del manual

Parámetros técnicos para su impresión.

10. Implantación del manual

Traducir tangiblemente las propuestas y recomendaciones en acciones específicas para elevar la productividad.

11. Revisión y actualización

Existe la necesidad de mantenerlos actualizados por medio de revisiones periódicas.

### ***2.2.1.5 Estructura de un Manual de Procedimientos***

La estructura de un manual de procedimientos según Franklin (1998, págs. 157-160) la estructura del manual de procedimiento es la siguiente: Identificación, índice o contenido, prólogo o introducción, objetivos de los procedimientos, áreas de aplicación o alcances, responsables, políticas o normas de operación, conceptos, procedimiento (descripción de las operaciones), formularios o impresos, diagramas de flujo, glosario de términos.

La estructura del contenido de la Guía conforme a la Directiva N° 002-2019-PERÚ COMPRAS “Normas para la Formulación, Aprobación y Actualización de Documentos Normativos en la Central de Compras Públicas - PERÚ COMPRAS”, es la siguiente: Objetivo, Base Legal, Ámbito de Aplicación, Responsabilidades, Consideraciones Generales, Desarrollo, Glosario de Términos y Anexos. Los cuales se tomarán en cuenta para el desarrollo del Manual de Procedimientos en la presente investigación.

### **2.2.2 Optimización en el Monitoreo de Cumplimiento de las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco**

PERÚ COMPRAS, organismo executor especializado en la gestión de la contratación pública tiene como objetivo optimizar las contrataciones públicas a través de sistemas y procedimientos dinámicos y eficientes, con personal altamente especializado y aprovechando el uso de las tecnologías de la información y las economías de escala. (Central de Compras Públicas - PERÚ COMPRAS, 2021) Plan Estratégico Institucional 2019-2023 (Ampliado al 2024)

Asimismo, PERÚ COMPRAS, tiene como Objetivo estratégico institucional el Optimizar las Contrataciones Públicas Electrónicas a nivel Nacional.

Según Granizo (2018) “Para realizar la optimización de procesos primero se debe tener un conocimiento de todos los procesos, actividades y funciones que la empresa realiza y esto se analiza mediante la cadena de valor”. (p. 15)

Por lo que, se conoce a la optimización como la implementación de metodologías que ayudan a las empresas y/o entidades a mejorar su rendimiento y productividad, no sólo contemplando la parte operativa o financiera, sino el recurso humano; logrando mayor eficiencia.

Mejorar procesos, incluye poner en práctica nuevos métodos de trabajo, inversión en productos o servicios que ayuden a automatizar tareas, la panificación, la medición del rendimiento, entre otros.

Un proceso de monitoreo eficiencia respaldado con información técnica y oportuna permite a la Entidad identificar el cumplimiento de las Reglas por parte de las Entidades y Proveedores adjudicatarios.

#### ***2.2.2.1 Acuerdo Marco***

Es un método especial de contratación a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, mediante el cual se realiza la contratación sin mediar un procedimiento de selección, siempre y cuando los bienes y/o servicios a contratar formen parte de dicho acuerdo.

### ***2.2.2.2 Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco***

Es una herramienta que permite gestionar la contratación de bienes y servicios de un Convenio Marco, así como la administración de dichas contrataciones por parte de Entidades y Proveedores.

Conforme al Art. 113 del Reglamento de la Ley de Contrataciones (2018) “la contratación a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco se realiza sin mediar procedimiento de selección, siempre y cuando los bienes y/o servicios formen parte de dichos catálogos. (...)”

### ***2.2.2.3 Reglas Estándar el Método Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco***

Es un documento en el cual se establecen las reglas especiales asociadas a las contrataciones mediante los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marc, que serán aplicables para la ENTIDAD y el PROVEEDOR durante su vigencia. El PROVEEDOR y la ENTIDAD se acogen a las disposiciones establecidas en las Reglas, para contribuir en la optimización de las compras públicas y promover mayores niveles de transparencia y eficiencia, en el uso adecuado de los recursos públicos, tomando en cuenta los parámetros y condiciones que se establezcan en las Reglas.

### ***2.2.2.4 Dimensiones del Monitoreo***

El 31° del Reglamento de Organización de Funciones (2019) aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2019-EF establece que la Dirección de Acuerdos Marco será la encargada de la implementación de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, a través de la selección de proveedores; así como, de la gestión y administración de la operatividad de los mismos y extensión de su vigencia.

Asimismo, el literal f) del artículo 32 del mencionado Reglamento, establece como funciones de la Dirección de Acuerdos Marco lo siguiente: “Gestionar y administrar los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco”.

El literal d) del artículo 116° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobada mediante D.S. 344-2018-EF, modificada mediante D.S. 377-2019-EF y modificado por el D.S. 168-2020-EF, señala que un proveedor adjudicatario es excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco cuando incumpla las condiciones expresamente contempladas en el Acuerdo Marco, en cuyo caso la exclusión se efectúa conforme a las consideraciones establecidas en dicho Acuerdo Marco. (Reglamento de la Ley de Contrataciones, 2018)

#### ***2.2.2.5 Tipos de Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas***

##### **Con respecto al cumplimiento por parte de la entidad:**

- **Monitoreo de resolución de órdenes de compra**

Monitorear si las órdenes de compra registradas en estado RESUELTA, RESUELTA EN PROCESO DE CONSENTIMIENTO Y RESUELTA EN PROCESO DE CONSENTIMIENTO (P), han seguido el debido procedimiento de resolución de contrato. De ser el caso, da lugar a la exclusión del proveedor. Se obtiene como resultado: la Exclusión del proveedor por causal resolución de orden de compra.

- **Monitoreo de incumplimiento de ejecución de pagos**

Monitorear la acción de ejecución del pago por parte de las entidades a los proveedores, por los bienes adquiridos mediante las órdenes de compra. La ausencia de pago sin una debida justificación implica una contravención a la normativa sobre contratación pública, y

asimismo constituye: (i) un riesgo de inicio de una acción judicial, (ii) el deterioro de la imagen institucional y, (iii) alejamiento de buenos proveedores. Además, el nivel de cumplimiento del pago, es registrada en “alerta semáforo”. (Central de Compras Públicas -PERÚ COMPRAS, 2021). Se obtiene como resultado: la calificación de la entidad en alerta semáforo.

- **Monitoreo de no formalización de órdenes electrónicas**

Monitorear la acción de registrar el sustento documentario, por parte de las entidades (Anexo 2 de las Reglas), en caso no concluya con el proceso de contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, verificando si las causales se encuentran justificadas en los supuestos establecidos en las Reglas. Se obtiene como resultado: la verificación del Anexo 2 de las Reglas.

- **Monitoreo de selección de Fichas-producto y Proveedor**

Monitorear la acción de registrar el informe Sustentatorio de los criterios para la Selección de Fichas Producto y Proveedores, por parte de las entidades (Anexo 3 de las Reglas), verificando su cumplimiento conforme los parámetros establecidos en por el OSCE, la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las Reglas. Se obtiene como resultado: la verificación del Anexo 3 de las Reglas.

**Con respecto al cumplimiento por parte del proveedor:**

- **Monitoreo de rechazos de órdenes de compra**

Monitorear la acción de rechazar las órdenes de compra, parte de los proveedores, verificando si las causales se encuentran justificadas en los supuestos establecidos en las Reglas. De ser el caso, da lugar a la

exclusión del proveedor. Se obtiene como resultado: la Exclusión del proveedor por causal rechazo injustificado.

- **Monitoreo de restricción de proformas**

Monitorear la acción de restringir las proformas, parte de los proveedores, verificando si las causales se encuentran justificadas en los supuestos establecidos en las Reglas. De ser el caso, da lugar a la exclusión del proveedor. Se obtiene como resultado: la Exclusión del proveedor por restricción de proformas.

- **Monitoreo de Incumplimiento Ejecución de Entrega de bienes (proveedores)**

Monitorear el registro de la(s) entrega(s) de los bienes asociados a la orden de compra, por parte los proveedores, de forma manual desde la fecha de inicio del plazo de entrega. De ser el caso, por no tener actualizados los estados de las órdenes de compra, en tanto corresponda su actualización, da lugar a la exclusión del proveedor. Asimismo, el nivel de cumplimiento de la entrega es registrada en “alerta semáforo”. (Central de Compras Públicas -PERÚ COMPRAS, 2021). Se obtiene como resultado: la calificación del proveedor en alerta semáforo.

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

**Compra ordinaria.** Procedimiento mediante el cual la ENTIDAD elegirá al PROVEEDOR, con quien formalizará la relación contractual, a partir del listado de las PROFORMAS generadas por la PLATAFORMA.

**Entidad.** Entidad pública contratante bajo el ámbito de aplicación TUO DE LA LEY y el REGLAMENTO.

**Ficha-producto.** Identificación de un único producto respecto de sus características definidas previamente, que contiene una ficha técnica, una imagen y denominación concatenada.

**Grandes Compras.** Procedimiento a través del cual la PLATAFORMA elegirá automáticamente al proveedor ganador.

**Indicador Alerta Semáforo.** Herramienta que muestra el nivel de cumplimiento de pago (entidades) o entrega (proveedores) de las compras realizadas a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco.

**Producto.** Identificación de lo que requiere una ENTIDAD para el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de sus funciones y fines, el cual podrá contener una o varias Fichas-producto.

**Proveedor adjudicatario.** Proveedor que, luego del resultado de la evaluación de ofertas en un procedimiento de implementación o extensión de vigencia de los Catálogos Electrónicos, obtuvo al menos una oferta adjudicada y suscribió el Acuerdo Marco.

**Reglas Estándar del Método Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos.** Documento en el que se establece las reglas especiales asociada a las contrataciones a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco que son aplicables tanto para la Entidad y como para el Proveedor durante su vigencia.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis y/o Supuestos básicos**

##### **3.1.1 Hipótesis General**

La aplicación de un manual de procedimientos influirá significativamente en la optimización de la eficiencia de los monitoreos de cumplimiento de las Reglas Estándar del Métodos Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco.

##### **3.1.2 Hipótesis Específicas**

La aplicación de un Manual de Procedimientos para los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas, influirá significativamente en el cumplimiento de las Metas Alcanzadas de la Dirección de Acuerdos Marco.

La aplicación de un Manual de Procedimientos para los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas, influirá significativamente en la productividad.

La aplicación de un Manual de Procedimientos para los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas, influirá sobre la satisfacción del usuario.

### 3.2 Variables o Unidades de análisis

**Tabla N° 1. Matriz de Operacionalización de Variables**

<b>Variables</b>	<b>Concepto</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Variable Independiente</b>  <b>Manual de Procedimientos</b>	“Es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a realizarse por los miembros de un organismo y la forma en que lo harán, ya sea conjunta o separadamente” (Rodríguez Valencia, 2012, p. 59)	Estudio de la normativa vigente	Certificación OSCE- Ley de Contrataciones del Estado y Reglamento
		Estudio de las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación	Experiencia laboral en la Dirección de Acuerdos Marco
<b>Variable Dependiente</b>  <b>Optimización de la Eficiencia en el Monitoreo de Cumplimiento de las Reglas</b>	Conjunto de estrategias y prácticas para la implementación de metodologías que ayudan a las empresas y/o entidades a mejorar su rendimiento y productividad, no sólo contemplando la parte operativa o financiera, sino el recurso humano; logrando mayor eficiencia.	Metas alcanzadas	- Planteamiento de objetivos - Formulación de indicadores para medir mis resultados - Registro y Reporte de Indicadores - Planteamiento de factores de control - Cumplimiento de Metas
		Productividad	- Organización de recursos - Definición de responsabilidades - Actividades y Métodos - Análisis de resultados Indicadores de productividad
		Satisfacción del usuario	- Requerimientos necesarios - Indicación de responsables - Acuerdos de Niveles de Servicios -ANS - Oportunidad de la información Calidad de la información

## **CAPÍTULO IV**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **4.1 Tipo y Método de Investigación**

##### **4.1.1 Tipo de investigación: aplicada**

Ya que tiene como objetivo principal hallar soluciones a problemas de la sociedad y las empresas, en este caso a la Entidad PERÚ COMPRAS. En el presente estudio, es necesario del conocimiento teórico, de la normativa nacional vigente y la normativa interna de la Entidad.

##### **4.1.2. Método de investigación: Hipotético Deductivo**

Se basa en explicar el problema observado a través de una hipótesis, realizando posibles predicciones al problema planteado.

#### **4.2 Diseño Específico de la Investigación**

##### **4.2.1 Diseño de investigación. No experimental**

Debido a que está basada en la observación de problemas que puedan existir en la Dirección de Acuerdos Marco de PERÚ COMPRAS.

##### **4.2.2 Diseño de investigación. Transversal**

Porque el análisis del presente estudio se realizó en base a la información recopilada en el primer semestre del año.

##### **4.2.3 Diseño de investigación Descriptivo**

El presente estudio implicó la recopilación de información detallando de forma metódica las características del problema estudiado.

##### **4.2.4 Diseño de investigación. Correlacional**

Puesto que busca determinar la relación entre la variable independiente (Manual de Procedimientos) y la variable dependiente (Las Reglas).

### **4.3 Población, Muestra o Participante**

#### **4.3.1 Población**

La población está conformada por los colaboradores de la Dirección de Acuerdos Marco de PERÚ COMPRAS divididos en dos Coordinaciones: De Gestión de Catálogos Electrónicos y de Implementación de Catálogos Electrónicos, que son un total de 50 colaboradores.

#### **4.3.2 Muestra**

La muestra es no probabilística e intencionada, ya que está basada en la percepción o criterio del investigador. En el presente estudio la muestra es de 32 colaboradores de la Coordinación de Gestión de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de la Dirección de Acuerdos Marco de PERÚ COMPRAS.

### **4.4 Instrumento de recolección de datos**

Se aplicará el método de la encuesta y el instrumento que se utilizará en el presente estudio es el Cuestionario, ya que permite la recopilación de información de los actores del objeto del estudio.

Aplicar el Cuestionario resulta ventajoso, teniendo en cuenta que es un documento formado por un conjunto de preguntas coherentes, organizadas, secuenciales y estructuradas, con el objetivo de obtener respuestas con información necesaria y de utilidad para el fin del estudio.

### **4.5 Técnicas e Instrumentos de análisis de datos:**

Técnicas de análisis estadístico que comprenden:

- Tabla de distribución de frecuencias, porque organiza los datos en grupos de valores que describen una característica de los datos.
- Gráficos de barras, porque se utilizará para representar gráficamente un conjunto de datos o valores.

- Tablas bidimensionales, porque permitirá registrar y analizar la asociación entre dos o más variables.
- Prueba Chi cuadrado, porque se analizarán variables cualitativas determinando la dependencia entre dos variables.

#### **4.6 Descripción y procedimiento de análisis**

- Construcción el marco teórico
- Operacionalización de las variables
- Selección, elaboración o adaptación del instrumento de recogida de datos
- Solicitar los permisos respectivos de ser necesarios
- Aplicación del instrumento
- Recojo y análisis de datos
- Elaboración del informe final

## CAPÍTULO V.

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1 Datos cuantitativos

##### Dimensión: Estudio de la normativa vigente

**Tabla N°2. Dimensión: Estudio de la normativa vigente**

	N	%
Regular	3	9,4%
Adecuado	10	31,3%
Muy adecuado	19	59,4%
TOTAL	32	100%

Fuente: Datos de la propia investigación.

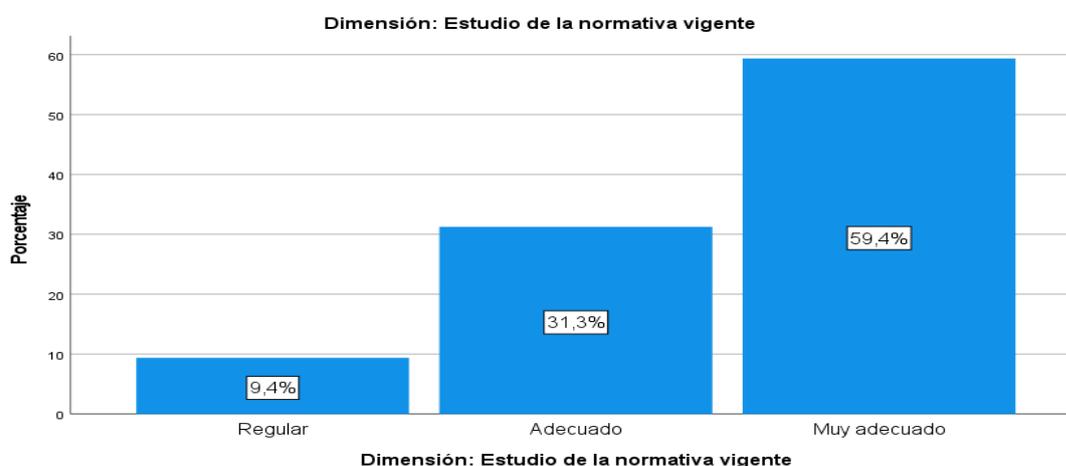
##### Descripción:

Respecto al estudio de la normatividad vigente, el 9.4% de los encuestados afirma que es regular. Por otro lado, el 31.3% nos dice que es adecuado, y para el 59.4 % es muy adecuado. Es decir, el 90.7% de los encuestados afirma que se tiene un manejo apropiado con el estudio de la normatividad vigente.

##### Interpretación:

El estudio de la normatividad es apropiado para la elaboración de un manual de procedimientos a partir de tomar en cuenta la Ley de Contrataciones y su Reglamento, y su aplicación a partir de conocimiento de contratación de pública.

**Gráfico N° 1. Dimensión: Estudio de la normativa vigente**



Fuente: Datos de la propia investigación.

## Dimensión: Estudio de las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación

**Tabla N° 3 .Dimensión: Estudio de las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación**

	N	%
Inadecuado	1	3,1%
Adecuado	11	34,4%
Muy adecuado	20	62,5%
TOTAL	32	100%

Fuente: Datos de la propia investigación.

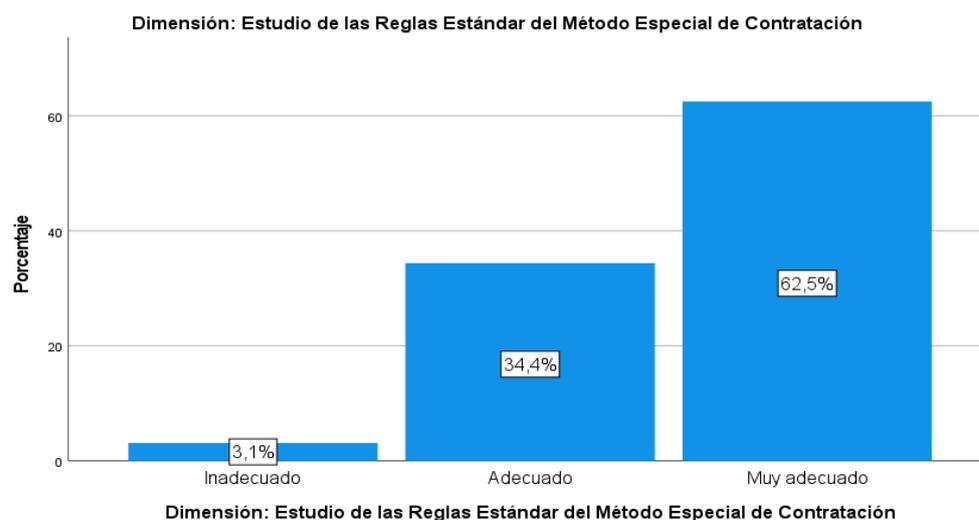
### Descripción:

Respecto al estudio de las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación, el 3.1% de los encuestados afirma que es inadecuado. Por otro lado, el 34.4% nos indica que es adecuado, y para el 62.5 % indica que es muy adecuado. Es decir, el 96.9% de encuestados afirma que tiene un estudio de las Reglas Estándar del Método especial de contratación.

### Interpretación:

Las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación, de acuerdo a los resultados indican que es el adecuado, ya que una propuesta se realiza a través de la experiencia, por ello, debe contar con los conocimientos necesarios.

**Gráfico N° 2. Estudio de las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación**



Fuente: Datos de la propia investigación.

**Dimensión: Directiva interna para elaboración de procedimientos de la Entidad.**

**Tabla N° 4. Dimensión: Directiva interna para elaboración de procedimientos de la Entidad.**

	N	%
Muy inadecuado	1	3,1%
Regular	3	9,4%
Adecuado	19	59,4%
Muy adecuado	9	28,1%
Total	32	100.0%

Fuente: Datos de la propia investigación.

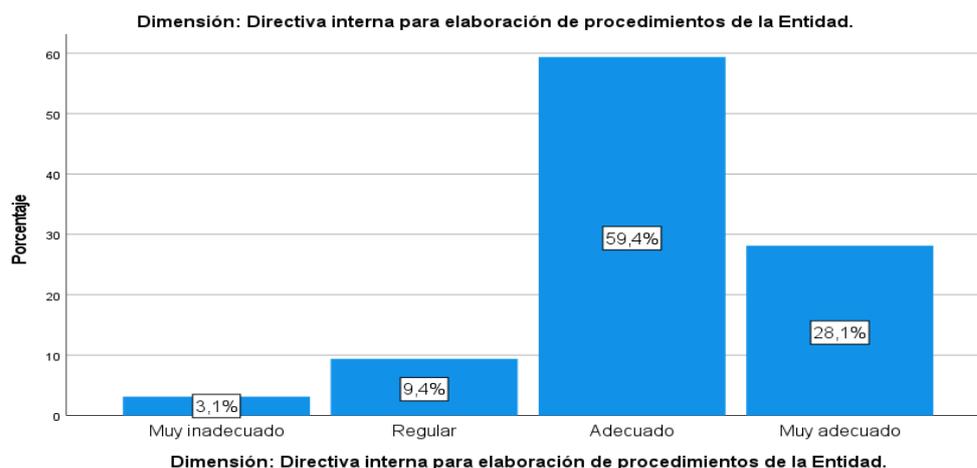
**Descripción:**

De acuerdo a los resultados sobre la dimensión directiva interna para elaboración de procedimientos de la Entidad, el 3,1% de encuestados indicó que es muy inadecuado, asimismo, el 9,4% respondió regular a la pregunta, el 59,4% indicó que es adecuado y el 28.1% indicó que es muy adecuado. Es decir, el 87.5% de encuestados afirma que tiene un manejo adecuado de la aplicación de la Directiva interna para la elaboración de procedimientos de la Entidad.

**Interpretación:**

La propuesta del manual de procedimientos, se debe realizar, necesariamente mediante la experiencia de los elaboradores, principalmente en entidades públicas, lo que generará un valor en los procedimientos para que el personal, se conduzca con eficiencia en sus actividades.

### Gráfico N° 3. Dimensión: Directiva interna para elaboración de procedimientos de la Entidad.



Fuente: Datos de la propia investigación.

#### Variable: Manual de Procedimientos

Tabla N° 5. Variable: Manual de Procedimientos

	N	%
Regular	1	3,1%
Adecuado	16	50,0%
Muy adecuado	15	46,9%
Total	32	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación.

#### Descripción:

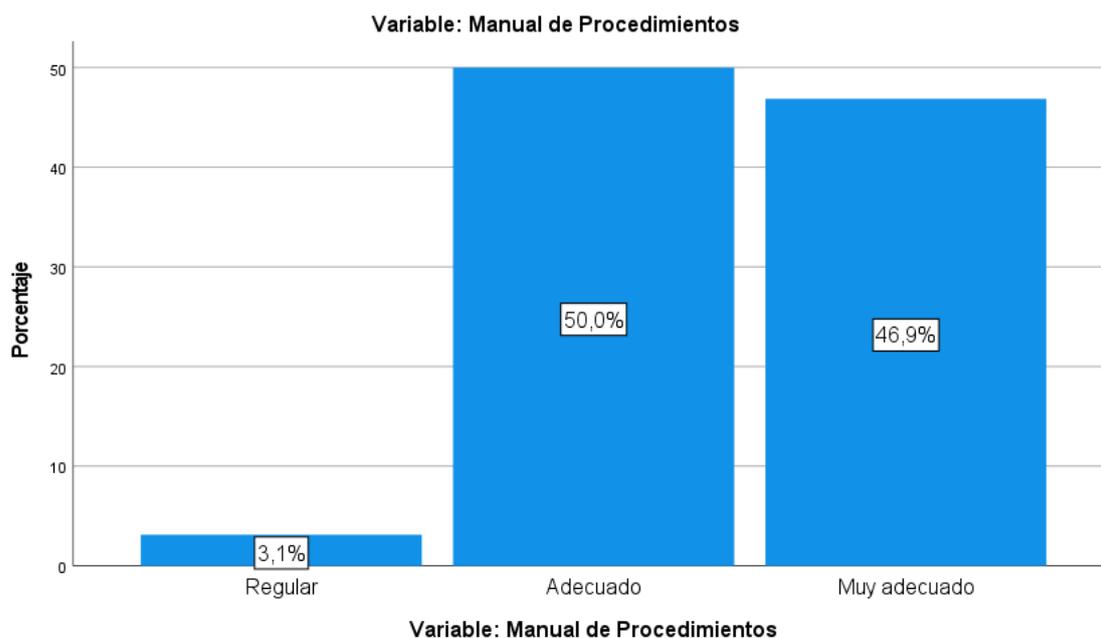
En la variable Manual de procedimientos, los resultados de acuerdo a lo que indican la muestra es el siguiente; se cumple según el 3,1% de forma regular, el 50,0% de encuestados indican que de forma adecuada y el 46,9% sostienen que es muy adecuado. Es decir, que el 96,9% de los encuestados afirma que la aplicación de un manual de procedimientos es significativa para la realización de los monitoreos.

#### Interpretación:

Para los resultados de la Variable: Manual de Procedimientos, se observa que su

aplicación es apropiada y significativa para la optimización en la realización de los monitoreos de cumplimiento de las Reglas; considerando la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento vigente. La propuesta se debe realizar, contando con la experiencia de los profesionales encargados, con conocimientos en contratación pública.

#### Gráfico N° 4. Variable: Manual de Procedimientos



Fuente: Datos de la propia investigación.

#### Dimensión: Metas alcanzadas

Tabla N° 6. Dimensión: Metas alcanzadas

	N	%
Baja	2	6,3%
Medio	2	6,3%
Alta	15	46,9%
Muy alta	13	40,6%
Total	32	100.0%

Fuente: Datos de la propia investigación.

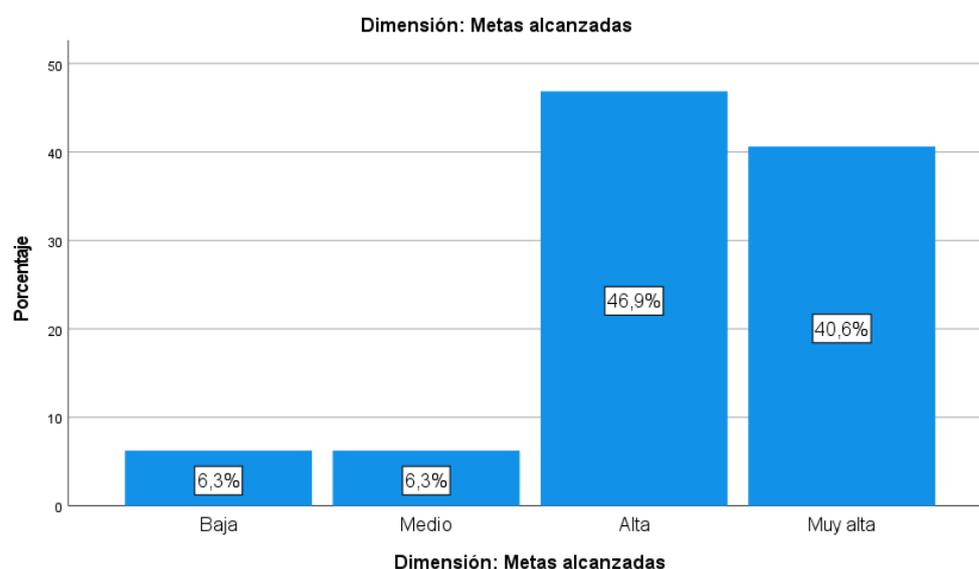
### Descripción:

Los resultados de la dimensión metas alcanzadas, son los siguientes: el 6,3% de los encuestados han señalado que las metas alcanzadas fueron bajas; asimismo, el 6,3% de encuestados señalaron que las metas alcanzadas fueron medio, el 46,9% de encuestados indicó que las metas alcanzadas fueron altas y el 40,6% de los encuestados sostuvieron que las metas alcanzadas fueron muy altas. Es decir, el 87,5% de los trabajadores encuestados, afirma que se tiene un alto grado de cumplimiento de metas trazadas.

### Interpretación:

En los resultados podemos entender que la mayoría sostiene que las metas alcanzadas llegaron a ser altas y muy altas, lo cual se infiere que se cumplen con los objetivos por actividad, se aplican indicadores de medición, se crean y realizan registros de los monitoreos, lo cual permite que se alcancen las metas. No obstante, existe una oportunidad en el logro de las metas trazadas.

### Gráfico N° 5. Dimensión: Metas alcanzadas



Fuente: Datos de la propia investigación

## **Dimensión: Productividad**

**Tabla N° 7. Dimensión: Productividad**

	N	%
Medio	5	15,6%
Alta	17	53,1%
Muy alta	10	31,3%
Total	32	100.0%

Fuente: Datos de la propia investigación.

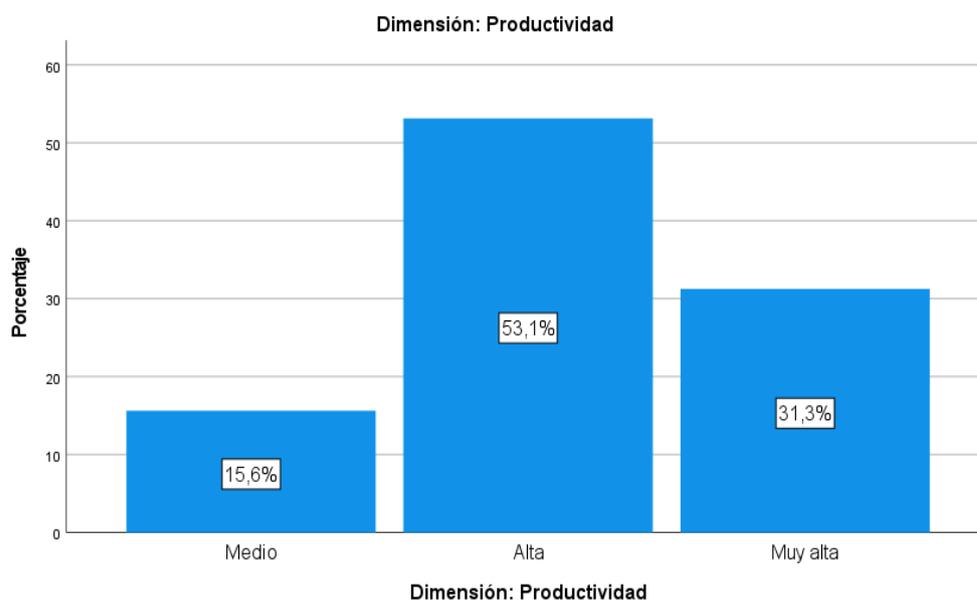
### **Descripción:**

Los resultados obtenidos para la Dimensión Productividad, son los siguientes: el 15,6% de los encuestados indican que las actividades de productividad tienen calificación media, el 53,1% de los encuestados indican que las actividades de productividad tienen calificación alta y el 31,3% de los encuestados indican que las actividades de productividad tienen calificación Muy Alta. Es decir, el 84.4% de los trabajadores encuestados afirma que se tiene un alto grado de productividad.

### **Interpretación:**

De los resultados obtenidos, los participantes encuestados consideran que existe un alto grado de productividad en las actividades, pero con aspectos por mejorar, tales como unificación de criterios de evaluación y análisis, procesos de actividades y/o métodos para las actividades, con planteamiento de indicadores que permitan optimizar la productividad.

### Gráfico N° 6. Dimensión: Productividad



Fuente: Datos de la propia investigación.

### Dimensión: Satisfacción del usuario

Tabla N° 8. Dimensión: Satisfacción del usuario

	N	%
Medio	4	12,5%
Alta	21	65,6%
Muy alta	7	21,9%
Total	32	100.0%

Fuente: Datos de la propia investigación.

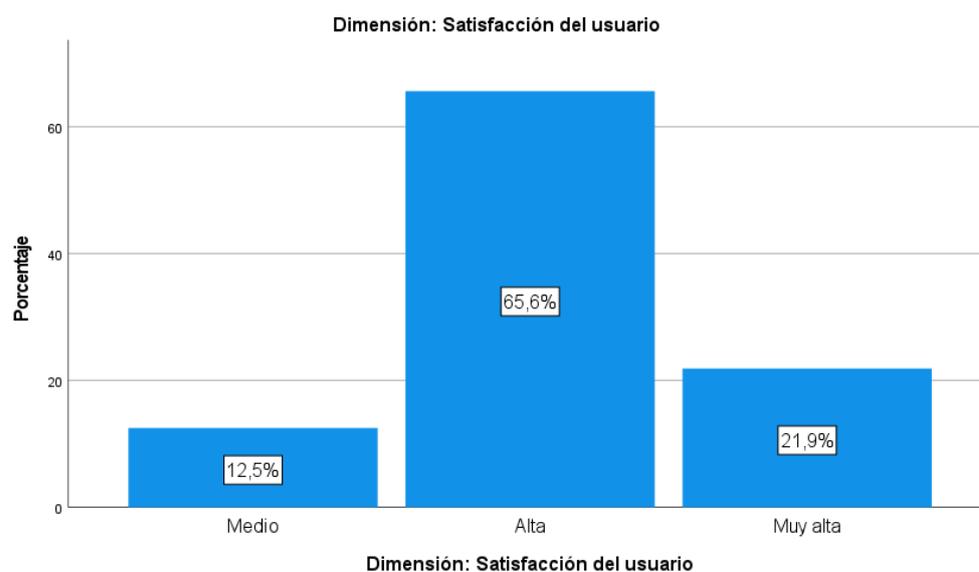
### Descripción:

En los resultados obtenidos en la dimensión satisfacción del usuario, podemos observar que las respuestas del 12,5% de los encuestados indica una satisfacción del usuario, medio; el 65,6% de los encuestados indican una satisfacción del usuario, Alta; y el 21,9% de los encuestados indican una satisfacción del usuario, Muy Alta. Es decir, el 87.5% de los encuestados, afirma que se tiene un alto grado de satisfacción al usuario.

### Interpretación:

Por lo tanto, según el resultado obtenido, se puede observar que la mayoría de los encuestados indican que la satisfacción del usuario es alta para el cumplimiento de sus actividades, siendo necesario mejorar aspectos como la oportunidad en la entrega de la información y el cumplimiento de su alcance técnico.

### Gráfico N° 7. Dimensión: Satisfacción del usuario



Fuente: Datos de la propia investigación.

### Variable: Optimización de la Eficiencia del Monitoreo

Tabla N° 9. Variable: Optimización de la Eficiencia del Monitoreo

	N	%
Medio	3	9,4%
Alta	18	56,3%
Muy alta	11	34,4%
Total	32	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación.

### Descripción:

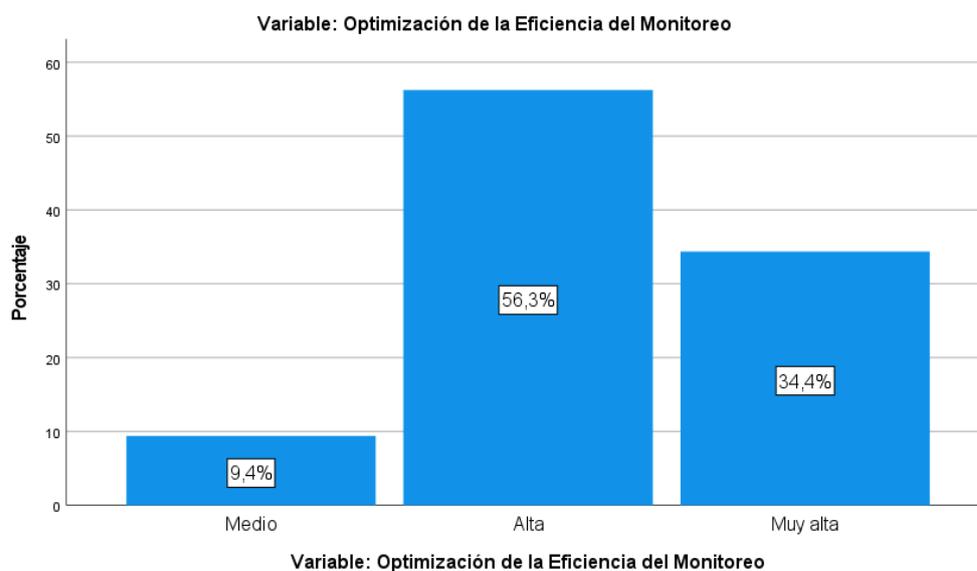
Los resultados de la variable: optimización de la eficiencia del monitoreo, son los siguientes: el 9,4% de los encuestados califican de Medio la optimización, el 56,3%

califica de alta la optimización y el 34,4% de los encuestados lo califican como Muy alta. Es decir, que el 90.7% se cuenta con un alto grado en la optimización de la eficiencia del monitoreo.

### **Interpretación:**

Los resultados de la variable optimización de la eficiencia del monitoreo, el personal encuestado considera que, si bien es cierto, existe un alto grado en la optimización de la eficiencia del monitoreo, hay aspectos como el planteamiento de procesos y/o actividades, formulación de objetivos e indicadores, la unificación de criterios de evaluación y análisis, entrega de información oportuna con alcance técnico apropiado, por optimizar.

### **Gráfico N° 8. Variable: Optimización de la Eficiencia del Monitoreo**



Fuente: Datos de la propia investigación.

## 5.2 Análisis de Resultados de la contrastación de las hipótesis relacionados a los objetivos

### 5.2.1 Prueba de Hipótesis General:

**Hipótesis Planteada:** La aplicación de un manual de procedimientos influirá significativamente en la optimización de la eficiencia de los monitoreos de cumplimiento de las Reglas Estándar del Métodos Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco.

**Hipótesis Nula:** La aplicación de un manual de procedimientos no influirá significativamente en la optimización de la eficiencia de los monitoreos de cumplimiento de las Reglas Estándar del Métodos Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco.

**Variable: Manual de Procedimientos \* Variable: Optimización del Monitoreo**

**Tabla N° 10. Variable: Manual de Procedimientos \* Variable: Optimización de la Eficiencia del Monitoreo**

		Variable: Optimización de la Eficiencia del Monitoreo						Total	
		Medio		Alta		Muy alta			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Variable:	Regular	1	3,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,1%
Manual de	Adecuado	2	6,3%	14	43,8%	0	0,0%	16	50,0%
Procedimientos	Muy adecuado	0	0,0%	4	12,5%	11	34,4%	15	46,9%
Total		3	9,4%	18	56,3%	11	34,4%	32	100,0%
Chi-cuadrado de Pearson		28,474	4	,000					

Fuente: Datos de la propia investigación.

### Descripción:

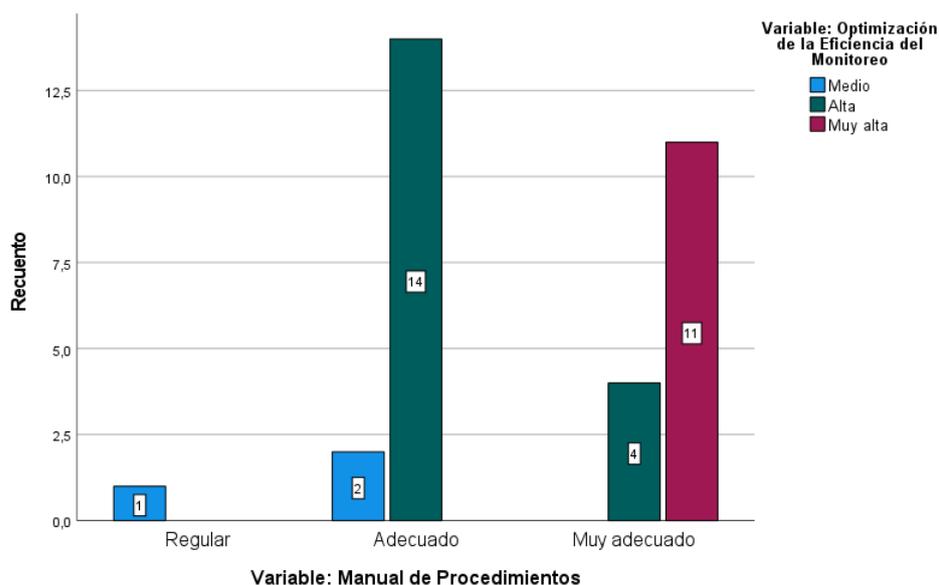
Con respecto a la Tabla N° 10, tabla cruzada de la Variable: Manual de Procedimientos \* Variable: Optimización de la Eficiencia del Monitoreo, observamos que para el 3.1% considera que la propuesta de un manual de procedimientos es regular y de ellos el 3.1% considera la Optimización del Monitoreo es medio. Asimismo, el 50% de los trabajadores encuestados considera que el Manual de Procedimientos es adecuado, de ellos

el 6.3% considera que la Optimización de la Eficiencia del Monitoreo es medio y el 43.8% considera es alta. Por otro lado, el 46.9% de los trabajadores que se encuestaron, considera que el Manual de Procedimientos es muy adecuado, de ellos el 12.5% considera que la relación con la Optimización de la Eficiencia del Monitoreo es medio y el 34.4% considera es muy alta.

### Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis general observamos que el valor chi-cuadrado es de 28,474, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0,000. Debido a que el valor de significancia es menor a 0,05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula; por lo tanto, afirmamos que, la aplicación de un manual de procedimientos influirá significativamente en la optimización de la eficiencia de los monitoreos de cumplimiento de las Reglas Estándar del Métodos Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco.

**Gráfico N° 9. Variable: Manual de Procedimientos \* Variable: Optimización de la Eficiencia del Monitoreo**



Fuente: Datos de la propia investigación

### 5.2.2 Prueba de Hipótesis Específica 1:

**Hipótesis Planteada:** La aplicación de un Manual de Procedimientos para los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas, influirá significativamente en el cumplimiento de las Metas Alcanzadas de la Dirección de Acuerdos Marco.

**Hipótesis Nula:** La aplicación de un Manual de Procedimientos para los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas, no influirá significativamente en el cumplimiento de las Metas Alcanzadas de la Dirección de Acuerdos Marco.

**Variable: Manual de Procedimientos \*Dimensión: Metas Alcanzadas**

**Tabla N° 11. Variable: Manual de Procedimientos \* Dimensión: Metas alcanzadas**

		Dimensión: Metas alcanzadas								Total	
		Baja		Medio		Alta		Muy alta			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Variable: Manual de Procedimientos	Regular	1	3,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,1%
	Adecuado	1	3,1%	2	6,3%	10	31,3%	3	9,4%	16	50,0%
	Muy adecuado	0	0,0%	0	0,0%	5	15,6%	10	31,3%	15	46,9%
Total		2	6,3%	2	6,3%	15	46,9%	13	40,6%	32	100,0%
Chi-cuadrado de Pearson		23,684	6	,001							

Fuente: Datos de la propia investigación

#### Descripción:

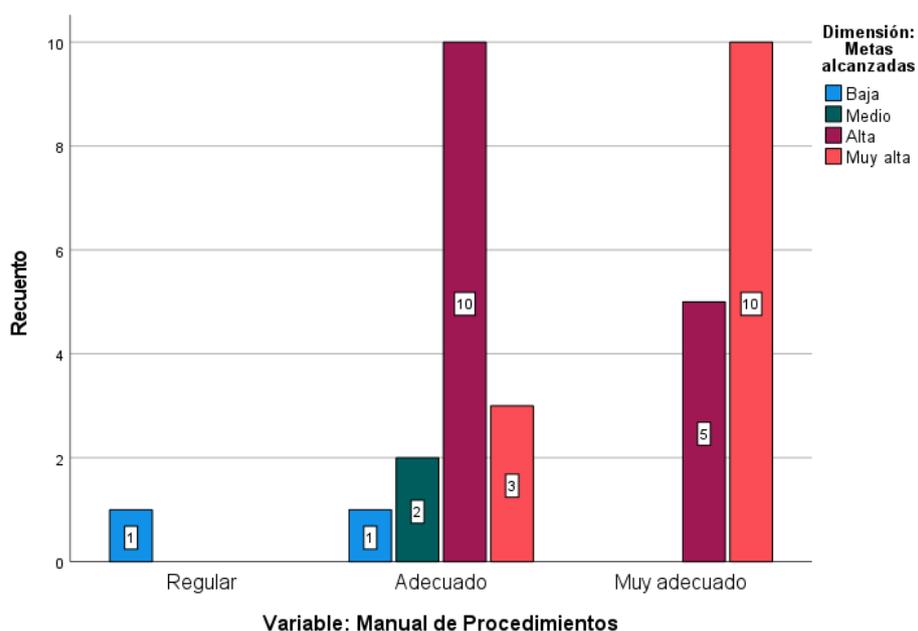
Con respecto a la Tabla N° 11, tabla cruzada de la Variable: Manual de Procedimientos \*Dimensión: Metas alcanzadas, se puede observar que el 3.1% de los encuestados considera el Manual de Procedimientos es regular, de ellos el 3.1% afirma que con relación a las Metas alcanzadas es baja. Asimismo, el 50% de los trabajadores encuestados considera el Manual de Procedimientos como adecuado, de ellos el 3.1% considera que las Metas alcanzadas es baja, el 6.3% es medio, el 31.3% es alta y el 9.4% es muy alta. Finalmente, el 46.9% de los trabajadores que se encuestaron, considera que el

Manual de Procedimientos es muy adecuado, de ellos el 15.6% considera que la relación con las Metas alcanzadas es alta y el 31.3% es muy alta.

### Inferencias:

Conforme a la prueba de hipótesis específica 1, observamos que el valor chi-cuadrado es de 23,684, con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0,001. Ya que el valor de significancia es menor a 0,05 existen razones suficientes rechazar la hipótesis nula; por lo tanto, afirmamos que la aplicación de un Manual de Procedimientos para los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas, influirá significativamente en el cumplimiento de las Metas Alcanzadas de la Dirección de Acuerdos Marco.

**Gráfico N° 10. Variable: Manual de Procedimientos \* Dimensión: Metas alcanzadas**



Fuente: De la propia investigación

**Variable: Manual de Procedimientos \* Dimensión: Productividad**

**5.2.3 Prueba de Hipótesis Específica 2:**

**Hipótesis Planteada:** La aplicación de un Manual de Procedimientos para los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas, influirá significativamente en la productividad.

**Hipótesis Nula:** La aplicación de un Manual de Procedimientos para los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas, No influirá significativamente en la productividad.

**Tabla N° 12. Variable: Manual de Procedimientos \* Dimensión: Productividad**

		Dimensión: Productividad						Total	
		Medio		Alta		Muy alta			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Variable: Manual de Procedimientos	Regular	1	3,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,1%
	Adecuado	3	9,4%	13	40,6%	0	0,0%	16	50,0%
	Muy adecuado	1	3,1%	4	12,5%	10	31,3%	15	46,9%
Total		5	15,6%	17	53,1%	10	31,3%	32	100,0%
Chi-cuadrado de Pearson		21,650	4	,000					

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:**

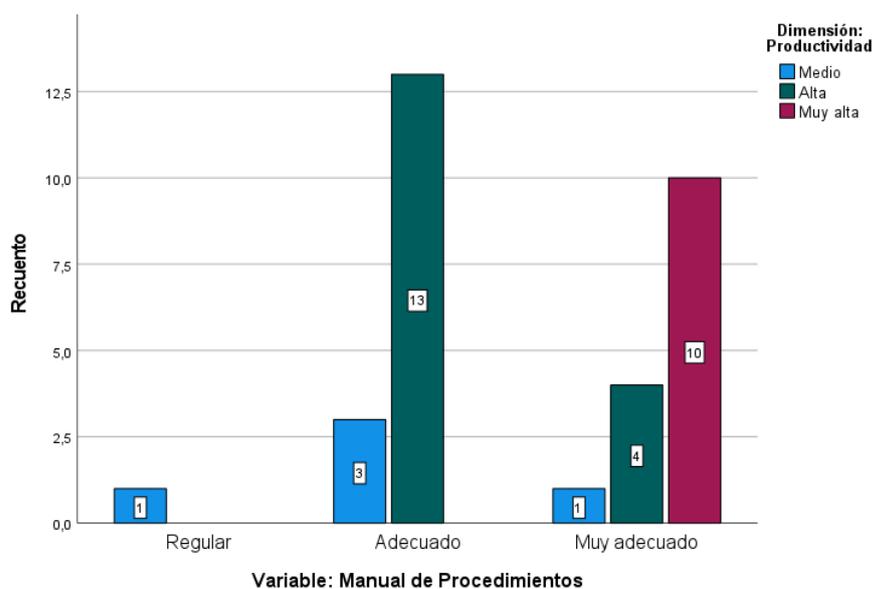
Con respecto a la Tabla N° 12, tabla cruzada de la Variable: Manual de Procedimientos \*Dimensión: Productividad, se obtienen los siguientes resultados: el 3.1% considera que el Manual de Procedimientos es regular, de ellos el 3.1% considera que la relación con la Productividad es regular. Asimismo, el 50% de los trabajadores encuestados considera que el Manual de Procedimientos es adecuado, de ellos el 9.4% considera que la Productividad es medio y el 40.6% que es alta. Finalmente, el 46.9% de los trabajadores que se encuestaron, considera que el Manual de Procedimiento es muy

adecuado, de ellos el 3.1% considera que la relación con el nivel de Productividad es medio, el 12.5% que es alta y 31.6% que es muy alta.

### Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 2, observamos que el valor chi-cuadrado es de 21,650, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0,000, como este valor de significancia es menor a 0,05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula; por lo tanto, afirmamos que la aplicación de un Manual de Procedimientos para los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas, influirá significativamente en la productividad.

**Gráfico N° 11. Variable: Manual de Procedimientos \* Dimensión: Productividad**



Fuente: Datos de la propia investigación

**Variable: Manual de Procedimientos \* Dimensión: Satisfacción del usuario**

### 5.2.4 Prueba de Hipótesis Específica 3:

**Hipótesis Planteada:** La aplicación de un Manual de Procedimientos para los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas, influirá sobre la satisfacción del usuario.

**Hipótesis Nula:** La aplicación de un Manual de Procedimientos para los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas, influirá sobre la satisfacción del usuario.

**Tabla N° 13 Variable: Manual de Procedimientos \* Dimensión: Satisfacción del usuario**

		Dimensión: Satisfacción del usuario						Total	
		Medio		Alta		Muy alta			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Variable: Manual de Procedimientos	Regular	1	3,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,1%
	Adecuado	3	9,4%	13	40,6%	0	0,0%	16	50,0%
	Muy adecuado	0	0,0%	8	25,0%	7	21,9%	15	46,9%
Total		4	12,5%	21	65,6%	7	21,9%	32	100,0%
Chi-cuadrado de Pearson		18,030	4	,001					

Fuente: Datos de la propia investigación

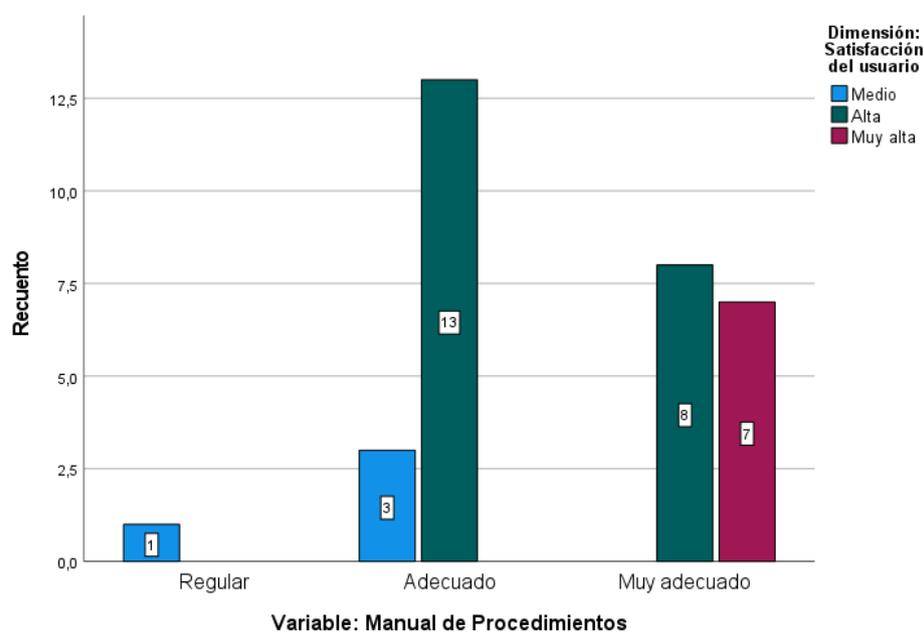
### Descripción:

Respecto a la Tabla N° 13 Tabla cruzada entre la Variable: Manual de Procedimientos y la Dimensión: Satisfacción del usuario; los resultados fueron los siguiente: el 3.1% considera que el Manual de Procedimientos es regular, de ellos el 3.1% considera que la dimensión Satisfacción del usuario es regular. Asimismo, el 50% de los trabajadores encuestados considera que el Manual de Procedimientos es adecuado, de ellos el 9.4% considera que la dimensión Satisfacción del usuario es medio y el 40.6% que es alta. Finalmente, el 46.9% de los trabajadores sostienen que el Manual de Procedimientos es muy adecuado, de ellos el 25.0% considera que la relación con la Satisfacción del usuario es alta y 21.9% que es muy alta.

### Inferencia:

De la prueba de hipótesis específica 3, observamos que el valor chi-cuadrado es de 18.030, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0,001. Debido a que el valor de significancia es menor a 0,05, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula; por lo tanto, afirmamos que la aplicación de un Manual de Procedimientos para los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas, influirá sobre la satisfacción del usuario.

### Gráfico N° 12. Variable: Manual de Procedimientos \* Dimensión: Satisfacción del usuario



Fuente: Datos de la propia investigación

### 5.3 Discusión de resultados

Respecto al objetivo general, el cual corresponde a determinar el nivel de influencia en la optimización de la eficiencia de los monitoreos de cumplimiento de las Reglas Estándar del Métodos Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco, a partir de la aplicación de un manual de procedimientos, se observó que la prueba de hipótesis general el valor chi-cuadrado es de 28,474, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0,000, como este

valor de significancia es menor a 0,05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que, la aplicación de un manual de procedimientos influirá positivamente en la optimización de la eficiencia de los monitoreos de cumplimiento de las Reglas Estándar del Métodos Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. Los resultados obtenidos en la presente investigación se contradicen a los observados en la investigación realizada por Castro (2020) titulada “Contrataciones del Estado y Supervisión en el Departamento de Servicios Generales de PROMPERÚ 2019”, el cual establece la relación que existe entre las contrataciones del Estado y la supervisión y sus niveles (funcional, administrativa, técnica y financiera) en el Departamento de Servicios General de PROMPERÚ, y concluye que existe una relación de baja asociación entre las contrataciones del Estado y, las funciones del supervisor y la vigilancia administrativa; y no existe una relación entre las contrataciones del Estado, y la vigilancia técnica y vigilancia financiera. Finalmente, los resultados sobre la relación entre el Manual de Procedimientos en la optimización de la Eficiencia del Monitoreo influyen en su desempeño.

Respecto al objetivo específico 1, el cual corresponde a determinar si la aplicación de un Manual de Procedimientos para Monitorear el cumplimiento de las Reglas, influirá positivamente en las Metas Alcanzadas por la Dirección de Acuerdos Marco, se observó que la prueba de hipótesis específica 1, el valor chi-cuadrado es de 23,684, con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0,001, como este valor de significancia es menor a 0,05 existen razones suficientes rechazar la hipótesis nula y afirmamos que, la aplicación de un Manual de Procedimientos para los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas, influirá significativamente en el cumplimiento de las Metas Alcanzadas de la Dirección de Acuerdos Marco. Los resultados obtenidos en la presente investigación son similares a los observados en la investigación realizada por

Romero (2020) titulada “Propuesta de un manual de procedimientos para una empresa pública en Piura”, cuyo objetivo fue proporcionar a la empresa de un instrumento para informar y orientar a los colaboradores participantes del proceso de gestión de órdenes de bienes y servicios. Se concluye que el manual de procedimientos, estandariza y detalla las acciones que realiza la entidad, garantizando la comprensión de los responsables de cada proceso, permitiendo la delegación de funciones y apoyo en los procesos de planeación, control, identificación de riesgos y toma de decisiones. Finalmente, los resultados sobre la relación entre el Manual de Procedimientos con el cumplimiento de las Metas Alcanzadas de la Dirección de Acuerdos Marco, influyen significativamente.

Respecto al objetivo específico 2, el cual corresponde a Determinar si la aplicación de un Manual de Procedimientos para Monitorear el cumplimiento de las Reglas, influirá positivamente en la Productividad de la Dirección de Acuerdos Marco. De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 2, observamos que el valor chi-cuadrado es de 21,650, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0,000, como este valor de significancia es menor a 0,05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la aplicación de un Manual de Procedimientos para los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas, influirá significativamente en la productividad de las acciones de revisión de cumplimiento de las Reglas de las contrataciones realizadas a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. Los resultados obtenidos en la presente investigación son similares a los observados en la investigación realizada por Segura y Saavedra (2017) titulada “Propuesta de Manual de Procedimientos operativos para mejorar el desempeño de la gestión logística de entrada de la empresa DSD Representaciones SAC de la ciudad de Chiclayo”, cuyo objetivo fue el evaluar el desempeño de la logística de entrada a fin

de proponer un manual de procedimientos operativos en la empresa, identificando las estrategias logísticas, las funciones, procesos de compra, comportamiento de indicadores logísticos y control interno, concluyendo en la propuesta de un manual de procedimientos y su constante medición de rendimiento por medio de indicadores propuestos. Finalmente, los resultados sobre la relación entre la Variable: Manual de Procedimientos influye con la Dimensión Productividad.

Respecto al objetivo específico 3, el cual corresponde a determinar si la aplicación de un Manual de Procedimientos para Monitorear el cumplimiento de las Reglas, influirá sobre la satisfacción del usuario. Se observó que la prueba de hipótesis específica 3, observamos que el valor chi-cuadrado es de 18.030, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0,001, como este valor de significancia es menor a 0,05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la aplicación de un Manual de Procedimientos para los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas, influirá sobre la satisfacción del usuario. Los resultados obtenidos en la presente investigación son similares a los observados en la investigación realizada Álvarez (2021) titulada “Manual de Procedimientos de verificación técnica para la eficiencia del control urbano en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz”, en el cual propone un manual de procedimientos de verificación técnica para mejorar la eficiencia del control urbano, con la finalidad de evaluar condiciones y dificultades en el campo de la inspección de obra, el cual concluye que la propuesta del manual de procedimientos de verificación técnica denominado “MAVETEC” a fin de optimizar y mejorar los procedimientos de verificaciones técnicas. Finalmente, los resultados sobre la relación entre la variable Manual de Procedimientos con la dimensión Satisfacción del usuario, influyen de forma positiva en la satisfacción.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

De acuerdo a los resultados de la investigación, se presentan conclusiones, las cuales se detallan a continuación:

1. La optimización de la eficiencia de los monitoreos de cumplimiento de las Reglas Estándar del Métodos Especial de Contratación influye positivamente en los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco, a partir de la aplicación de un manual de procedimientos, ya que las metas alcanzadas, la productividad, y la satisfacción del usuario son favorables, con oportunidad de mejora continua.

2. La aplicación de un Manual de Procedimientos para Monitorear el cumplimiento de las Reglas, influye positivamente en las Metas Alcanzadas por la Dirección de Acuerdos Marco, ya que se ha observado un nivel muy alto con respecto a la calificación muy adecuado de los encuestados.

3. La aplicación de un Manual de Procedimientos para Monitorear el cumplimiento de las Reglas, influye positivamente en la Productividad de la Dirección de Acuerdos Marco, ya que según los resultados existe una relación positiva, pues existe un nivel alto de productividad con relación a una adecuada calificación al manual de procedimiento.

4. La aplicación de un Manual de Procedimientos para Monitorear el cumplimiento de las Reglas, influye positivamente sobre la satisfacción del usuario, ya que la mayoría indicó que el nivel de satisfacción del usuario es alto, en relación a una adecuada gestión del manual de procedimientos.

## 6.2. Recomendaciones

Conforme a los resultados de la investigación, se presentan recomendaciones, las cuales se detallan a continuación:

1. Se recomienda la elaboración de un manual de procedimientos para la optimización de la eficiencia en el monitoreo del cumplimiento de las Reglas Estándar el Método Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, a fin de contar con procesos claros, descripción de actividades, revisión y evaluación con criterios unificados, para realizar los monitoreos de la operatividad de la Plataforma tanto de Entidades como de Proveedores adjudicatarios, en la ejecución de las contrataciones públicas electrónicas.

2. Se recomienda la aplicación de un manual de procedimientos para monitorear el cumplimiento de las Reglas, debido a que este contará con una serie de actividades a seguir, procedimientos claves, información técnica y normativa para ejecutar las actividades de monitoreo; lo que mejorará las capacidades de los colaboradores de la Dirección de Acuerdos Marco, y permitirá el cumplimiento de las metas trazadas. Asimismo, es preciso que el manual de procedimientos, se revise y actualice periódicamente para garantizar su buen desempeño.

3. Se recomienda que el manual de procedimientos se centre en la optimización del nivel de productividad de los colaboradores de la Dirección de Acuerdos Marco, debido a que dicho instrumento servirá de guía para el desarrollo de las funciones y garantizando el cumplimiento de las Reglas de operatividad de la plataforma de los Catálogos Electrónicos.

4. Se recomienda la elaboración de una herramienta electrónica que mida la satisfacción del usuario respecto al cumplimiento de sus funciones, entrega de información, recursos asignados, tiempos destinados para cada monitoreo, u

actividades; a fin de contar con un panorama claro de las necesidades e insatisfacciones del usuario, que permita proponer mejoras y reducir errores en el desarrollo de las funciones.

## REFERENCIAS

- Álvarez García, V. H. (2021). *Manual de Procedimientos de verificación técnica para la eficiencia del control urbano en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Castro Castillo, E. (2020). *Contrataciones del Estado y Supervisión en el Departamento de Servicios Generales de PROMPERÚ 2019*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Central de Compras Públicas -PERÚ COMPRAS. (2021). *Alerta Semáforo*. Obtenido de <https://www.perucompras.gob.pe/acuerdos-marco/dashboard-semaforo.php>.
- Central de Compras Públicas -PERÚ COMPRAS. (2021). Plan Estratégico Institucional 2019-2023 (Ampliado al 2024). Obtenido de <https://www.perucompras.gob.pe/transparencia/plan-estrategico-institucional.php>
- Córdova, R. (2012). *Proceso administrativo* (Primera edición ed.). México: Red Tercer Milenio S.C. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/183295078/Proceso-Administrativo-Rebeca-Cordova-Lopez>
- Franklin, E. (1998). *ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Análisis, diseño y estructura*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Granizo, C. (2018). *Optimización de los procesos de una empresa comercial. Caso: BC Llantas*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ambato – Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2481/1/76759.pdf>
- Machuca, A. (2009). *Las Organizaciones del siglo XXI (Primera edición ed)*. Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones. (2018). *Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado -DECRETO SUPREMO N° 344-2018-EF*. PERÚ.
- Reglamento de Organización de Funciones. (2019). *Decreto Supremo N° 052-2019-EF*. Perú: Central de Compras Públicas - Ministerio de Economía y Finanzas.

Rodríguez Valencia, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*

(Cuarta edición ed.). México: Cengage Learning Editores, S. A. de C. V.

Romero Cavero, K. E. (2020). *Propuesta de un manual de procedimientos para una*

*empresa pública en Piura*. Piura: Universidad de Piura.

Santillan Carpio, G. M. (2017). *La gestión de compras y gestión de calidad del personal*

*administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima*

*2016*. Lima: Universidad César Vallejo.

Segura Vásquez, M. J., & Saavedra Silva, W. E. (2017). *Propuesta de Manual de*

*Procedimientos operativos para mejorar el desempeño de la gestión logística de*

*entrada de la empresa DSD Representaciones SAC de la ciudad de Chiclayo*.

Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

## APÉNDICE

### Apéndice A. Matriz lógica de consistencia

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Variable 1</b>	Estudio de la normativa vigente	<b>Tipo:</b> Aplicada
¿En qué medida la aplicación de un manual de procedimientos influye en la Optimización de la Eficiencia de los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas Estándar del Métodos Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco?	Determinar el nivel de influencia en la optimización de la eficiencia de los monitoreos de cumplimiento de las Reglas Estándar del Métodos Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco, a partir de la aplicación de un manual de procedimientos.	La aplicación de un manual de procedimientos influirá significativamente en la optimización de la eficiencia de los monitoreos de cumplimiento de las Reglas Estándar del Métodos Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco.	Manual de Procedimientos	Estudio de las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación	<b>Método:</b> Hipotético deductivo
				Directiva interna para elaboración de procedimientos de la Entidad.	<b>Diseño:</b> no experimental, transversal, descriptivo y correlacional
<b>Secundarios</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicas</b>	<b>Var 2</b>	- Metas alcanzadas - Productividad - Satisfacción del usuario	<b>Muestra:</b> No probabilística e intencional
¿En qué medida la aplicación de un Manual de Procedimientos para Monitorear el cumplimiento de las Reglas, influye sobre las Metas Alcanzadas de la Dirección de Acuerdos Marco?	Determinar si la aplicación de un Manual de Procedimientos para Monitorear el cumplimiento de las Reglas, influirá positivamente en las Metas Alcanzadas por la Dirección de Acuerdos Marco.	La aplicación de un Manual de Procedimientos para los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas, influirá significativamente en el cumplimiento de las Metas Alcanzadas de la Dirección de Acuerdos Marco.	Optimización de la Eficiencia en el Monitoreo de Cumplimiento de las Reglas		<b>Instrumento:</b> Encuesta
¿En qué medida la aplicación de un Manual de Procedimientos para Monitorear el cumplimiento de las Reglas, influye sobre la productividad?	Determinar si la aplicación de un Manual de Procedimientos para Monitorear el cumplimiento de las Reglas, influirá positivamente en la productividad.	La aplicación de un Manual de Procedimientos para los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas, influirá significativamente en la productividad.	Con respecto al cumplimiento por parte de la entidad- Monitoreos: - Resolución de órdenes de compra. - Incumplimiento de ejecución de pagos - No Formalización de órdenes electrónicas		
	Determinar si la aplicación de				

---

¿En qué medida la aplicación de un Manual de Procedimientos para Monitorear el cumplimiento de las Reglas, influye sobre la satisfacción del usuario?	un Manual de Procedimientos para Monitorear el cumplimiento de las Reglas, influirá sobre la satisfacción del usuario.	La aplicación de un Manual de Procedimientos para los Monitoreos de Cumplimiento de las Reglas, influirá sobre la satisfacción del usuario.	- Selección de fichas - producto y proveedor Con respecto al cumplimiento por parte del proveedor: - Rechazos de órdenes de compra - Restricción de proformas Incumplimiento en la ejecución de Entrega de bienes
---	--	---	---

---

## Apéndice B. Instrumento

### Cuestionario



**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

---

#### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DE LOS MONITOREOS DE CUMPLIMIENTO DE LAS REGLAS ESTÁNDAR DEL MÉTODO ESPECIAL DE CONTRATACIÓN A TRAVÉS DE LOS CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO**

Estimado (a) colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Optimización de la Eficiencia en el Monitoreo de Cumplimiento de las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco, según los colaboradores de la Dirección de Acuerdos Marcos de PERÚ COMPRAS, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo las siguientes preguntas.

A continuación, le presentamos una serie de preguntas a las cuales le agradeceré nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

## CUESTIONARIO

### Manual de Procedimientos

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso. Valor Escala 1

Totalmente de acuerdo 2 De acuerdo 3 Indeciso 4 Desacuerdo 5 Totalmente desacuerdo.

Valor	Escala
1	Totalmente desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

<b>v1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión: Estudio de la normativa vigente</b>						
<b>1</b>	¿Considera que una propuesta de Manual de Procedimientos se elabora tomando en cuenta la Ley de Contrataciones y Reglamento vigente?					
<b>2</b>	¿Considera necesario contar con conocimientos en contratación pública para aplicar un Manual de Procedimientos?					
<b>Dimensión: Estudio de las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación</b>						
<b>3</b>	¿Considera que una propuesta de Manual de Procedimientos se elabora a partir de una experiencia previa en la					

	implementación y operación de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco?					
4	¿Considera necesario contar con conocimientos de las Reglas de Operatividad para aplicar un Manual de Procedimientos?					
<b>Dimensión: Directiva interna para elaboración de procedimientos de la Entidad.</b>						
5	¿Considera que una propuesta de Manual de Procedimientos se elabora a partir de una experiencia previa en procesos administrativos en entidades públicas y/o privadas?					
6	¿Contar con experiencia previa en procesos administrativas genera un valor agregado en la aplicación de un Manual de Procedimientos?					

## **CUESTIONARIO**

### **Optimización de la Eficiencia del Monitoreo de Cumplimiento**

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso. Valor Escala 1

Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre

<b>Valor</b>	<b>Escala</b>
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

<b>v2. OPTIMIZACIÓN DEL MONITOREO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión: Metas Alcanzadas</b>						
<b>1</b>	¿Se plantean objetivos para cada actividad y/o monitoreo en la Dirección de Acuerdos Marco?					
<b>2</b>	¿Se formulan indicadores para medir los resultados de los monitoreos en la Dirección de Acuerdos Marco?					
<b>3</b>	¿Se documenta el registro y reporte de indicadores de resultado de los monitoreos?					
<b>4</b>	¿Se plantean factores de control para la ejecución de los monitoreos?					
<b>5</b>	¿Los indicadores permiten alcanzar las metas trazadas?					
<b>Dimensión: Productividad</b>						
<b>6</b>	¿Se organizan los recursos necesarios para manejar un eficiente monitoreo?					
<b>7</b>	¿Se encuentran definidas las funciones y responsabilidades en la Dirección de Acuerdos Marco?					
<b>8</b>	¿Se cuenta con un proceso de actividades o métodos específicos para la realización de los monitoreos?					
<b>9</b>	¿Se analizan los resultados de los monitoreos?					
<b>10</b>	¿Se cuenta con indicadores que permitan mejorar la productividad en los monitoreos?					
<b>Dimensión: Satisfacción del usuario</b>						
<b>11</b>	¿Se establecen los requerimientos de información necesarios para realizar los procesos de monitoreo?					

<b>12</b>	¿Se indican los responsables para cada monitoreo?					
<b>13</b>	¿Se cuenta con Acuerdos de Niveles de Servicios para la entrega de la información necesaria para realizar los monitoreos?					
<b>14</b>	¿Se cuenta con la información oportunamente para realizar los monitoreos?					
<b>15</b>	¿Se cuenta con la información que cumple con los alcances técnicos para realizar los monitoreos?					

## **Apéndice C. Propuesta de Manual de procedimientos**

### **Manual de Procedimientos para optimizar los Monitoreos de cumplimiento de las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco**

#### **I. OBJETIVO**

Establecer pautas que permitan realizar una adecuada gestión del Monitoreo de cumplimiento de las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco.

#### **II. BASE LEGAL**

- 2.1** Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2019-EF y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF; y sus modificaciones.
- 2.2** Decreto Legislativo N° 1018, que crea la Central de Compras Públicas - PERÚ COMPRAS.
- 2.3** Decreto Supremo N° 052-2019-EF, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Central de Compras Públicas -PERÚ COMPRAS.
- 2.4** Resolución de Gerencia General N° 013-2019-PERÚ COMPRAS/GG, que aprueba la Directiva N° 002-2019-PERÚ COMPRAS, denominada “Normas para la Formulación, Aprobación y Actualización de Documentos Normativos en la Central de Compras Públicas -PERÚ COMPRAS”.

- 2.5** Resolución de Gerencia General N° 139-2021-PERÚ COMPRAS/GG que aprueba la Directiva N° 006-2021-PERÚ COMPRAS, denominada “Lineamientos para la implementación y operación del Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco.
- 2.6** Resolución de Jefatural N° 009-2020-PERÚ COMPRAS que aprueba la Directiva N° 021-2017-PERÚ COMPRAS versión.2.0, denominada “Lineamientos para la exclusión e inclusión de los proveedores adjudicatarios de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco” y operación del Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco.

### **III. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Las disposiciones contenidas en el presente documento, aplican a la Dirección de Acuerdos Marco de PERÚ COMPRAS que tengan responsabilidad de realizar el Monitoreo de Cumplimiento de las Reglas de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y a la Oficina de Tecnologías de la Información que brinda la información requerida para realizar dicha acción, según sea el caso.

### **IV. RESPONSABILIDADES**

- 4.1** Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)
- a) Atender las solicitudes de información referida a órdenes de compra y proformas solicitadas por la DAM.
- 4.2** Dirección de Acuerdo Marco (DAM)
- a) Realizar las acciones de monitoreo de Cumplimiento de las Reglas de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.

- b) Elaborar informes producto de los monitoreos de Cumplimiento de las Reglas de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.
- c) Reportar los Indicadores de Cumplimiento para la Evaluación de Gestión de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco.

## **V. CONSIDERACIONES GENERALES**

El Monitoreo de Cumplimiento de las Reglas de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco comprende el desarrollo de procesos claros y la descripción de actividades a realizar para el monitoreo de la operatividad del Catálogo Electrónicos.

El presente manual de procedimiento, permite disponer de una herramienta para realizar monitoreos con criterios unificados de revisión, evaluación y control del cumplimiento de las Reglas, tanto para entidades como para proveedores.

El literal h) del numeral 115.1 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobada mediante D.S. 344-2018-EF, modificada mediante D.S. 377-2019-EF y modificado por el D.S 168-2020-EF, precisa que las entidades que contraten a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco son responsables de aplicar las reglas establecidas en el respectivo Acuerdo Marco.

## **VI. DESARROLLO**

El presente manual se divide en el monitoreo de cumplimiento de las Reglas, por parte de la Entidad y por parte del Proveedor.

## **6.1 Con respecto al cumplimiento por parte de la Entidad**

### **6.1.1 Monitoreo de resolución de órdenes de compra**

Monitorear si las órdenes de compra registradas en estado RESUELTA, RESUELTA EN PROCESO DE CONSENTIMIENTO (RPC) Y RESUELTA EN PROCESO DE CONSENTIMIENTO (P)- (RPC (P)), han seguido el debido procedimiento de resolución de contrato. De no ser el caso, da lugar a la exclusión del proveedor del catálogo electrónico materia de evaluación.

#### a) Consideraciones

El proceso de resolución de la Orden de Compra a través de los catálogos electrónicos, se encuentra regulado en los artículos 164°, 165° y 166° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF y modificado por Decreto Supremo N° 377-2019-EF; y en el sub numeral 7.14 de las Reglas Estándar del Método Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco - Tipo I Modificación III, en adelante las Reglas.

El trabajador de la Dirección de Acuerdos Marco, responsable del monitoreo, deberá tener en cuenta que la revisión realizada por PERÚ COMPRAS es principalmente de forma, es decir, que la carta y/o documento de resolución registrado: (i) esté dirigida al proveedor (ii) precise la orden de compra digitalizada y/o electrónica (iii) precise la causal de resolución conforme a la Ley de Contrataciones del Estado

vigente, (iv) que se encuentra con firma y post firma del funcionario responsable de la resolución. La revisión no comprende aspectos que conlleven a la resolución.

Para el caso de las órdenes emitidas a partir del 30 de enero de 2019 en adelante, el procedimiento se encuentra regulado en los artículos 164°, 165° y 166° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF y modificado por Decreto Supremo N° 377-2019-EF; y en el sub numeral 7.14 de las Reglas.

Asimismo, la notificación de resolución de contrato debe realizarlo vía la Plataforma de Catálogos Electrónicos, conforme lo señala el COMUNICADO N° 012 -2019-PERÚ COMPRAS/DAM “Notificación Electrónica a Través de la Plataforma de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco”.

Para iniciar el proceso de resolución contractual, inicialmente la entidad deberá registrar en el estado RPC o el proveedor estado RPC (P) una carta y/o documento de resolución, que contenga los campos detallados en el literal b) del presente monitoreo.

En caso, que una de las partes evidencie la existencia de alguna desavenencia respecto a la resolución, este se resolverá mediante el procedimiento de conciliación o arbitraje, conforme al artículo 45° del

Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, en concordancia con los artículos 158°, 166°, 168°, 171°, 172°, 173°, 223°, 224° y 225° del Reglamento de la Ley de Contrataciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF y modificatorias. Para lo cual, deberá registrar el documento de inicio de proceso de conciliación o arbitraje en el estado denominado “EN SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS”.

<https://www.gob.pe/se/institucion/perucompras/noticias/348468-respecto-al-registro-del-estado-en-solucion-de-controversias-para-las-ordenes-de-compra>

b) Ejecución del monitoreo

- (1) Revisión de las órdenes de compra que en el estado RPC y RPC (P), registradas por la entidad o proveedor respectivamente. La plataforma asignará la fecha y hora de registro. Si luego de 30 días hábiles siguientes a la notificación, la resolución no ha sido sometida a conciliación o arbitraje, se entiende que queda CONSENTIDA. Por tanto, la entidad o proveedor deberá registrar el estado RESUELTA con el mismo documento que adjuntó en el estado RESUELTA EN PROCESO DE CONSENTIMIENTO o RESUELTA EN PROCESO DE CONSENTIMIENTO (P). La plataforma activará el estado RESUELTA luego de los 30 días hábiles del registro de RPC o RPC (P).

De existir incoherencias, errores, registros de documentos sin firmas, documentos no relacionados con la orden de compra materia de resolución u otros, se cambiará el estado al anterior, a fin que pueda registrar el documento correcto.

- (2) Revisión de las órdenes de compra que en el estado RESUELTA estas serán registradas por la entidad o proveedor respectivamente luego de los 30 días hábiles de registrados los estados RPC o RPC (P). La plataforma asignará la fecha y hora de registro. De ser el caso, si se verificará que no cumplen con el plazo de Ley, se procederá cambiar el estado al anterior, es decir, RPC o RPC (P), a fin que pueda registrar correctamente el estado RESUELTA y esté consentida.
- (3) De encontrarse que el proveedor ocasionó la resolución de la orden de compra y este consentida, se procederá a la exclusión del proveedor por dicha causal conforme a la Directiva N° 021-2017-PERÚ COMPRAS versión.2.0.
- (4) De ser el caso, si se verificara que no cumplen con el plazo de Ley, se procederá cambiar el estado al anterior, es decir, RPC o RPC (P) u otro estado, a fin que pueda registrar correctamente el estado RESUELTA y esté consentida.
- (5) Elaborar Formatos de Exclusión del Proveedor.
- (6) Elaborar un Informe de Monitoreo de Resolución de órdenes de compra.

### **6.1.2 Monitoreo de incumplimiento de ejecución de pagos**

Monitorear la acción de ejecución del pago por parte de las entidades a los proveedores, por los bienes adquiridos mediante las órdenes de compra. La ausencia de pago sin una debida justificación implica una contravención a la normativa sobre contratación pública, y asimismo constituye: (i) un riesgo de inicio de una acción judicial, (ii) el deterioro de la imagen institucional y, (iii) alejamiento de buenos proveedores. Además, el nivel de cumplimiento del pago, es registrada en “alerta semáforo”. (Central de Compras Públicas - PERÚ COMPRAS, 2021)

a) Consideraciones

El pago se encuentra regulado en el numeral 39.1 de la Ley de Contrataciones del Estado, en el numeral 171.1 del Reglamento, el cual señala que la Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la conformidad de los bienes, servicios en general y consultorías, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello. Asimismo, se encuentra establecido en los numerales 9.3 y 10.3 de las Reglas el cual señala que el pago, se efectuará a través del código de cuenta interbancaria (CCI) registrada en la PLATAFORMA por el PROVEEDOR, luego de otorgada la conformidad, no pudiendo exceder el plazo de quince (15) días calendarios contados desde el día siguiente de otorgada la conformidad.

Asimismo, PERÚ COMPRAS cuenta con la Alerta Semáforo, el cual difunde la cultura de pago puntual por parte de las entidades públicas a

los proveedores que les vendieron bienes y/o servicios en los Catálogos Electrónicos. El dashboard semáforo se encuentra en el siguiente link:

<https://www.perucompras.gob.pe/acuerdos-marco/dashboard-semaforo.php>

b) Ejecución del monitoreo

- (1) El personal responsable asignado por la DAM, solicitará el total de las órdenes de compra generadas en la plataforma de los catálogos electrónicos, el cual será emitido por la OTI en formato Excel.
- (2) Del formato Excel, se debe filtrar el acuerdo marco a monitorear, en la columna “ESTADO\_ACTUAL\_OC” seleccionar los siguientes estados: CONFORME C/ PAGO RETRASADO, PENALIZADA C/ PAGO RETRASADO o PARCIAL C/ PAGO RETRASADO. Luego eliminar duplicado de la columna “NRO\_ORDEN\_ELECTRONICA”.
- (3) Agrupar por entidad y por acuerdo marco, las órdenes registradas en dichos estados, y realizar documentos (oficios y/o notificaciones mediante correo electrónico) dirigido a los órganos encargados de las contrataciones de cada entidad, a fin que informen los motivos e inconvenientes que existieron o causaron el incumplimiento de esta obligación o en su defecto informar, si han procedido con el pago respectivo, se sirvan actualizar el estado de la orden de compra a PAGADA.
- (4) Realizar un Informe de Monitoreo de incumplimiento de ejecución de pagos.

### **6.1.3 Monitoreo de no formalización de órdenes electrónicas**

Monitorear la acción de registrar el sustento documentario, por parte de las entidades (Anexo 2 de las Reglas), en caso no concluya con el proceso de contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, verificando si las causales se encuentran justificadas en los supuestos establecidos en las Reglas.

#### a) Consideraciones

La obligación a contratar se encuentra establecido en el numeral 136.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF y modificatorias. Además, se encuentra establecido en el capítulo IV de las Reglas, las condiciones aplicables a la Entidad respecto a la responsabilidad el Titular de la Entidad, respecto al uso de la PLATAFORMA por parte de la ENTIDAD como mecanismo de cotizaciones o indagación de precios. Asimismo, se establece en los numerales 7.5.4 y 7.5.9 de las Reglas, en caso la Entidad no genere o no publique la ORDEN DE COMPRA como máximo al tercer (3) día hábil siguiente de haberse registrado el estado PROFORMA COTIZADA, la PLATAFORMA registrará de forma automática el estado PROFORMA ANULADA, debiendo registrar la Entidad en la PLATAFORMA el documento de sustento en el que se precisen las causas que motivaron la no contratación, conforme al formato establecido en el Anexo N° 02 de las Reglas.

#### b) Ejecución del monitoreo

- (1) El personal responsable asignado por la DAM, solicitará a la OTI, las proformas cotizadas en un determinado tiempo en formato Excel.
- (2) Del formato Excel, se debe filtrar el acuerdo marco a monitorear, en la columna “ESTADO\_PROFORMA\_PROVEEDOR” seleccionar el estado ANULADA. Luego eliminar duplicado de la columna “NRO\_PROFORMA”.
- (3) Del formato Excel resultante, verificar la columna “LINK\_INFORME”. Si se encuentra un link, descargar el archivo y revisar la existencia del Formato 2 de las Reglas incluyendo la documentación sustentatoria de la causal elegida. Y, si se encuentra “NULL”, significa que la Entidad no ha cumplido con registro del Formato 2 de las Reglas.
- (5) Agrupar por entidad y números de proformas, y realizar documentos (oficios y/o notificaciones mediante correo electrónico) dirigido a los órganos encargados de las contrataciones de cada entidad, a fin que procedan a registrar el registrar el Formato 2 de las Reglas, en la sección Proformas -Sin Orden de la Plataforma. El documento debe contener información del “USUARIO\_CREACION\_PROFORMA”.
- (6) Realizar un Informe de Monitoreo de no formalización de órdenes electrónicas.

#### **6.1.4 Monitoreo de selección de Fichas-producto y Proveedor**

Monitorear la acción de registrar el informe Sustentatorio de los criterios para la Selección de Fichas Producto y Proveedores, por parte de las entidades (Anexo 3 de las Reglas), verificando su cumplimiento conforme los parámetros establecidos en por el OSCE, la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las Reglas.

a) Consideraciones

De acuerdo al numeral 8.7 de la Directiva N° 007-2017-OSCE/CD “Disposiciones aplicables a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, señala que el órgano encargado de las contrataciones, sustentará la elección del producto y del proveedor sobre la base del costo total del bien o servicio, incluyendo un cuadro comparativo. Asimismo, el numeral 7.2.3.4 de las Reglas establece los criterios respecto a la selección de la Ficha -producto y el numeral 7.5.7 de las Reglas, señala que para la publicación de la ORDEN DE COMPRA la ENTIDAD deberá registrar los datos de la Orden de Compra Electrónica e incluir el documento de sustento de elección de la Ficha- producto y proveedor conforme al Formato 3 de las Reglas. Para compra ordinaria adjuntar el cuadro comparativo de la Plataforma y para grandes compras sólo deberá sustentar la elección de la fichas- producto.

b) Ejecución del monitoreo

(1) Ingresar a la Plataforma de los Catálogos Electrónicos con el usuario y clave asignado. Ingresar a Reportes, Consulta de órdenes,

seleccionar el Acuerdo Marco, fecha inicial y fecha final, seguidamente iniciar búsqueda.

- (2) La plataforma mostrará todas las órdenes de compra electrónicas generadas en el plazo seleccionado de la búsqueda y se exportará a formato Excel para su revisión y análisis.
- (3) Del formato Excel, filtrar el acuerdo marco a monitorear, en la columna “ESTADO DEL DOCUMENTO” seleccionar los siguientes estados: PUBLICADA, RECHAZADA, ACEPTADA, RESUELTA y PAGADA. Luego eliminar duplicado de la columna “DOCUMENTO”.
- (4) Del formato Excel resultante, verificar la columna “INFORME SUSTENTATORIO”. Descargar el link que figura para cada orden de compra electrónica y revisar si la Entidad ha procedido a registrar el Anexo 3 de las Reglas, para comprar ordinarias incluido el cuadro comparativo de la plataforma y para grandes compras solo elección de ficha -producto.
- (7) Agrupar por entidad y números de proformas, y realizar documentos (oficios y/o notificaciones mediante correo electrónico) dirigido a los órganos encargados de las contrataciones de cada entidad, respecto a las órdenes de compra que no cumplieron con el registro del Formato 3 de las Reglas, a fin que procedan a remitir el informe sustentatorio de la elección de la Ficha-producto y Proveedor, bajo el modelo del Anexo 3 de las Reglas. El documento debe contener información del “USUARIO”.

- (8) Elaborar un informe de Monitoreo de selección de Fichas-producto y Proveedor.

## **6.2 Con respecto al cumplimiento por parte del Proveedor**

### **6.2.1 Monitoreo de rechazos de órdenes de compra**

Monitorear la acción de rechazar las órdenes de compra, parte de los proveedores, verificando si las causales se encuentran justificadas en los supuestos establecidos en las Reglas. De ser el caso, da lugar a la exclusión del proveedor.

#### a) Consideraciones

De acuerdo al numeral 2.10 de las Reglas, señala que la orden de compra digitalizada es la orden generada por la Entidad a través del sistema de gestión administrativa que utilice (SIGA, BaaN, SAP u otros), y que debe contar como mínimo con: (i) Número de registro SIAF de corresponder, (ii) Firma, postfirma y/o sello del(os) responsable(s) que autorizaron la contratación; la ENTIDAD podrá hacer uso de firma(s), postfirma(s) digital(es), de corresponder, de(los) responsable(s) que autorizan la contratación y (iii) la orden de compra digitalizada debe contener la información registrada en la orden de compra electrónica de la PLATAFORMA.

Asimismo, el numeral 7.6 de las Reglas, establece la prerrogativa de los proveedores de rechazar órdenes de compra en los casos que existan diferencias entre la orden de compra electrónica y la orden de compra

digitalizada, de forma manual como máximo hasta el primer (01) día hábil siguiente de generado el estado PUBLICADA cuando la ORDEN DE COMPRA con sus correspondientes ENTREGAS no guarden relación con la ORDEN DE COMPRA DIGITALIZADA.

En el numeral 7.6.4 de las Reglas, se establece que el proveedor podrá rechazar la Orden de compra cuenta exista *las siguientes diferencias con la orden de compra digitalizada:*

- i. Las Fichas-producto consignadas no coincidan.*
- ii. Cuando exista diferencia en el monto consignado.*
- iii. Cuando exista diferencia en la cantidad consignada de Fichas-producto.*
- iv. No coincida la unidad de despacho.*
- v. La dirección del lugar de entrega.*
- vi. Cuando no registre la descripción completa de la Ficha-producto.*
- vii. El plazo de entrega.*
- viii. RUC del proveedor*
- ix. RUC de la entidad*
- x. Razón Social del proveedor*
- xi. Razón Social de la entidad (\*) No aplica para compras por encargo*
- xii. No cuenta con la(s) firma(s) y postfirma(s) o, la(s) firma(s) y sellos completos del(os) responsable(s) correspondientes que autorizan la compra; siendo válidas las firmas digitalizadas.*
- xiii. Sea ilegible.*

- xiv. *Indique condiciones adicionales que no se encuentren contempladas en la ORDEN DE COMPRA, o en las REGLAS cuando corresponda.*
- xv. *El número de registro SIAF no haya sido consignado o sea distinto al señalado en la ORDEN DE COMPRA, en caso le sea aplicable.*
- xvi. *Que el archivo ingresado no corresponda a la ORDEN DE COMPRA.*

b) Ejecución del monitoreo

- (1) Ingresar a la Plataforma de los Catálogos Electrónicos con el usuario y clave asignado. Ingresar a Reportes, Consulta de órdenes, seleccionar el Acuerdo Marco, fecha inicial y fecha final, estado del documento “RECHAZADA”, activar casilla “Detalle de la entrega”, y seguidamente iniciar búsqueda.
- (2) La plataforma publicará todas las órdenes de compra electrónicas en estado RECHAZAS, y mostrará las órdenes electrónicas “madre” (terminadas en o) y las órdenes electrónicas –“entrega” (terminadas en 1 en adelante) en el plazo seleccionado de la búsqueda y se exportará a formato Excel para su revisión y análisis.
- (3) Del formato Excel resultante, eliminar duplicados, excepto de las causales de rechazo (a) Cantidad de bienes por producto y (b) Cantidad de productos en la OC
- (4) Analizar cada orden de compra rechazada y evaluar cada una de las causales señaladas por el proveedor, tanto en la orden de compra

electrónica como en la orden de compra digitalizada, según sea el caso. Asimismo, identificar otras causales que se presenten que no hayan sido identificadas por el proveedor. Abrir un campo de análisis en el Excel, “Motivo Real”, para fines de estadísticos.

- (5) De identificar un rechazo injustificado por parte del proveedor, se procederá a la exclusión del proveedor por dicha causal conforme a la Directiva N° 021-2017-PERÚ COMPRAS versión.2.0.
- (6) Elaborar un Informe de Monitoreo de Rechazos de órdenes de compra.

### **6.2.2 Monitoreo de restricción de proformas**

Monitorear la acción de restringir las proformas, por parte de los proveedores, verificando si las causales se encuentran justificadas en los supuestos establecidos en las Reglas. De ser el caso, da lugar a la exclusión del proveedor.

#### a) Consideraciones

La restricción de proformas es equivalente al rechazo de cotización establecido en el literal i) del numeral 115.1 del Reglamento de la Ley de Contrataciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF y modificatorias, que precisa que un proveedor adjudicatario puede rechazar una solicitud de cotización cuando la Entidad mantenga retrasos en el pago de deudas derivadas de cualquier tipo de obligación con dicho proveedor, retrasos en el pago de las obligaciones asumidas en los Catálogos Electrónicos frente a otro proveedor adjudicatario, u

otros casos que se determinen en los documentos asociados a la convocatoria.

Asimismo, el numeral 7.4.3.2 de las Reglas, señala que un proveedor puede restringir la solicitud de proforma cuando se presente alguna de las siguientes causales:

- i. La Entidad mantenga retraso en el pago de deudas derivadas de cualquier tipo de obligación con el proveedor.
- ii. La Entidad mantenga retraso en el pago de las obligaciones asumidas frente a otro proveedor de cualquier otro Catálogo Electrónico.
- iii. El proveedor no cuente con la cantidad requerida (stock) por la entidad – Máximo hasta 04 oportunidades.
- iv. En caso la oferta vigente del proveedor por la cantidad requerida sea menor al monto mínimo de atención, de corresponder.
  - i. Cuando se encuentre inmerso en alguno de los impedimentos para contratar con la Entidad, de acuerdo a lo establecido en la ley.
  - ii. Otros que PERÚ COMPRAS determine.

En caso el proveedor restrinja la solicitud de proforma (solicitud de cotización) de bienes en un número mayor a 4, será excluido del Acuerdo Marco materia del incumplimiento automática por la Plataforma. Al proveedor le llegará un mensaje a través de la bandeja de notificación, en la cual le notifican que fue excluido por restringir una proforma por stock de productos más veces de la permitida.

b) Ejecución del monitoreo

Primera parte: Para proveedores que fueron excluidos automáticamente por la Plataforma por restringir proformas por causal de Stock en la quinta vez.

- (1) Ingresar a la Plataforma de los Catálogos Electrónicos con el usuario y clave asignado. Ingresar a Reportes, Consulta de proveedor, seleccionar el Acuerdo Marco, estado “EXCLUIDO-ADMINISTRACION” y seguidamente iniciar búsqueda.
- (2) La plataforma publicará todos los proveedores en estado “EXCLUIDO-ADMINISTRACION”, filtrar la columna “MOTIVO ESTADO” la causal “RESTRINGIDA POR STOCK”.
- (3) Elaborar el Formato de exclusión del proveedor por dicha causal conforme a la Directiva N° 021-2017-PERÚ COMPRAS versión.2.0.

Segunda parte:

Esta parte es un monitoreo estadístico que coadyuva a identificar las principales causales de restricción de proformas por cada proveedor.

- (1) El personal responsable asignado por la DAM, solicitará a la OTI, las proformas cotizadas en un determinado tiempo en formato Excel.
- (2) Del formato Excel, se debe filtrar el acuerdo marco a monitorear, en la columna “ESTADO\_PROFORMA\_PROVEEDOR” seleccionar el estado “RESTRINGIDA”. Luego eliminar duplicado

de la columna “NRO\_PROFORMA”. En la columna “C\_EstadoMotivo” se visualizará las causas de las restricciones de proformas, que servirán para la estadística del informe a presentar.

- (3) Elaborar un Informe de Monitoreo de Restricción de Proformas.

### **6.2.3 Monitoreo de incumplimiento Ejecución de Entrega de bienes (proveedores)**

Monitorear el registro de la(s) entrega(s) de los bienes asociados a la orden de compra, por parte los proveedores, de forma manual desde la fecha de inicio del plazo de entrega. De ser el caso, por no tener actualizados los estados de las órdenes de compra, en tanto corresponda su actualización, da lugar a la exclusión del proveedor. Asimismo, el nivel de cumplimiento de la entrega es registrada en “alerta semáforo” y es visualizada por las Entidades contratantes para la toma de decisión en la selección de proveedores. (Central de Compras Públicas -PERÚ COMPRAS, 2021)

#### a) Consideraciones

La recepción y conformidad se encuentra enmarcado en el numeral 10.2 de las Reglas, la cual señala que el registro de la entrega es responsabilidad del PROVEEDOR y el registro de la conformidad es responsabilidad de la ENTIDAD. Al darse el acto de entrega y recepción, es responsabilidad del PROVEEDOR adjuntar en la PLATAFORMA, al momento de su registro, la guía de remisión en formato PDF debidamente firmado y/o sellados que acredite la recepción por parte de la ENTIDAD y otros documentos que PERÚ COMPRAS establezca según corresponda.

La conformidad se emite en un plazo máximo de diez (10) días calendario de producida la recepción.

b) Ejecución del monitoreo

- (1) El personal responsable asignado por la DAM, solicitará el total de las órdenes de compra generadas en la plataforma de los catálogos electrónicos, el cual será emitido por la OTI en formato Excel.
- (2) Del formato Excel, se debe filtrar el acuerdo marco a monitorear, en la columna “ESTADO\_ACTUAL\_ENTREGA” seleccionar los siguientes estados: ACEPTADA C/ENTREGA RETRASADA y OBSERVADA C/ENTREGA RETRASADA.
- (3) Agrupar por proveedor y documento, las órdenes de compra que se encuentran en dichos estados de la entrega; y realizar documentos (oficios y/o notificaciones mediante correo electrónico) dirigido a los proveedores, a fin que procedan a actualizar el estado de la entrega de la orden de compra.
- (4) Elaborar un Informe de Monitoreo de incumplimiento de Ejecución de Entrega de bienes (proveedores).

## **VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS**

### **7.1 Compra ordinaria**

Procedimiento mediante el cual la ENTIDAD seleccionará al PROVEEDOR con quien formalizará la relación contractual, a partir de la relación de las PROFORMAS generadas por la PLATAFORMA.

### **7.2 Entidad**

Refiérase a la Entidad pública contratante que se encuentra bajo el ámbito de aplicación TUO DE LA LEY y el REGLAMENTO.

### **7.3 Ficha-producto**

Identificación inequívoca de un único producto respecto de sus características definidas previamente. Contiene una ficha técnica, imagen y denominación concatenada.

### **7.4 Grandes Compras**

Procedimiento mediante el cual la PLATAFORMA selecciona automáticamente al proveedor ganador.

### **7.5 Indicador Alerta Semáforo**

Herramienta que muestra el nivel de cumplimiento de pago (entidades) o entrega (proveedores) de las compras realizadas a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco.

### **7.6 Producto**

Identificación de lo que requiere una ENTIDAD para el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de sus funciones y fines, el cual podrá contener una o varias Fichas-producto.

### **7.7 Proveedor**

Refiérase al proveedor que luego del resultado de la evaluación de ofertas de un procedimiento de implementación o extensión de vigencia de los CATÁLOGOS obtuvo al menos una (01) oferta adjudicada y suscribió el Acuerdo Marco correspondiente.

### **7.8 Reglas Estándar del Método Especial de Contratación a través de los Catálogos Electrónicos**

Documento mediante el cual se establece las reglas especiales asociada a las contrataciones a ser realizadas a través de los Catálogos Electrónicos de

Acuerdos Marco aplicables para la Entidad y el Proveedor durante su vigencia.

## VIII. ORGANIGRAMA

Gráfico 1: Organigrama funcional de la Coordinación de Gestión de Catálogos Electrónicos de la Dirección de Acuerdos Marco

