

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**El Proceso de contrataciones y adquisiciones relacionado con la
satisfacción de los clientes externos (proveedores) en la Municipalidad
Distrital de Paucartambo - Pasco, 2021**

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Bach. Leydi Lizbeth BUSTILLOS URIBE

Bach. Lilia Yessica REMENTERIA MELENDREZ

Asesor:

Mg. Jannet Karim FUSTER GOMEZ

Cerro de Pasco – Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**El Proceso de contrataciones y adquisiciones relacionado con la
satisfacción de los clientes externos (proveedores) en la Municipalidad
Distrital de Paucartambo - Pasco, 2021**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ
PRESIDENTE

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO
MIEMBRO

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO
MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 013-2024-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Lilia Yessica REMENTERIA MELENDREZ - Leydi Lizbeth, BUSTILLOS URIBE

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

El Proceso de Contrataciones y Adquisiciones relacionado con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) en la Municipalidad Distrital de Paucartambo - Pasco, 2021

Asesor:

Mag. Jannet Karim, FUSTER GOMEZ

Índice de Similitud: 19%

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 11 de marzo del 2024



Firmado digitalmente por CARDENAS SINCHE Jose Antonio FAU 20154602045 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.03.2024 21:51:12 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN (e)

DEDICATORIA

A Dios por darnos sabiduría en la elaboración de la presente tesis, a nuestros progenitores por su valiosa contribución incondicional en la formación humana y personal y a cada una de nuestras familias.

Las autoras.

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro agradecimiento, al todo poderoso Dios padre, por permitirnos existir y cumplir con objetivos trazados por él, asimismo, expresamos nuestros agradecimientos a todas las personas que nos ayudaron a concluir este trabajo y ser realizado con todo esfuerzo, tales como nuestros padres, hermanos, hijos y en especial a las personas que son parte de nuestras vidas y comparten nuestros sacrificios.

También agradecemos a todos los docentes de la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias, Empresariales quienes nos formaron en las Ciencias de la Administración para nuestras vidas. Un reconocimiento muy especial a nuestro asesor de la presente Investigación Dr. José Antonio Cárdenas Sinche, por la cumplir con su capacidad de asesoramiento en este trabajo de investigación. Finalmente expresamos y saludamos a las autoridades universitarias de nuestra casa superior de estudios, docentes y estudiantes por difundir nuestro trabajo de investigación.

Las autoras

RESUMEN

El objetivo principal de nuestra indagación radica en “Determinar la relación que existe entre el proceso de contrataciones y adquisiciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021”. El tipo de investigación empleado fue aplicada, de nivel descriptivo - correlacional, el método utilizado fue el científico, de diseño no experimental correlacional

La muestra aplicada estuvo compuesta por 45 empresarios, para recoger la información se empleó la encuesta mediante la aplicación de dos cuestionarios, uno por cada variable, con 20 y 15 preguntas respectivamente.

El procesamiento de los datos se realizó mediante la aplicación de análisis estadísticos de datos con el SPSS V. 26, de allí se obtuvieron los resultados y la demostración de la relación entre nuestras variables estudiadas. Mediante la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman, la misma que nos dio como resultado ,839, lo cual manifiesta que es una correlación positiva fuerte y su significación aproximada (Sig.0.000) la misma que es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). por lo tanto, existe suficiente evidencia para poder rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir: Existe relación directa y significativa entre el proceso de contrataciones y adquisiciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

Palabras clave: Proceso de Contrataciones y Adquisiciones, Satisfacción de los clientes externos (proveedores), Municipalidad distrital.

ABSTRACT

The main objective of our inquiry was to "Determine the relationship between the process of contracting and procurement and the satisfaction of external customers (suppliers) of the District Municipality of Paucartambo - Pasco, 2021." The type of research used was applied, of descriptive-correlational level, and the method employed was scientific, with a non-experimental correlational design.

The applied sample consisted of 45 entrepreneurs, and to collect the information, we used a survey by applying two questionnaires, one for each variable, with 20 and 15 questions, respectively.

Data processing was carried out through the application of statistical data analysis using SPSS V. 26, from which we obtained the results and the demonstration of the relationship between our studied variables. Using the statistical test of Spearman's Rho correlation, the result was 0.839, indicating a positive and significant correlation, with an approximate significance level (Sig. 0.000), which is less than the significance level ($\alpha = 0.05$). Therefore, there is sufficient evidence to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis, that is, there is a direct and significant relationship between the process of contracting and procurement and the satisfaction of external customers (suppliers) of the District Municipality of Paucartambo - Pasco, 2021.

Keywords: Process of Contracting and Procurement, Satisfaction of External Customers (Suppliers), District Municipality.

INTRODUCCIÓN

Nuestra investigación aborda un tema de gran preeminencia e importancia en el ámbito municipal. En el contexto actual, donde la eficiencia y transparencia en las contrataciones públicas son fundamentales, el estudio de este proceso resulta decisivo para garantizar la satisfacción de los clientes externos, en este caso, los proveedores.

La Municipalidad Distrital de Paucartambo, ubicada en la región de Pasco, como todo gobierno local se enfrenta a desafíos significativos en el ámbito de los procesos de las contrataciones y adquisiciones. Estos procesos desempeñan un papel esencial en la gestión de recursos y servicios públicos, por lo que su correcta ejecución tiene un impacto directo en la mejora de la calidad de vida de sus ciudadanos y en el desarrollo del distrito.

Por lo que es imperativo que la municipalidad brinde una gestión eficiente en el proceso de contrataciones y adquisiciones, asegurando la transparencia, la igualdad de oportunidades y la satisfacción de los proveedores. Por lo que la adecuada selección de proveedores, la eficiencia en los trámites y la garantía de un proceso justo y equitativo son aspectos abordados en nuestra investigación.

El presente estudio busca analizar y evaluar el proceso de contrataciones y adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Paucartambo durante el año 2021, poniendo especial énfasis en el aspecto de los proveedores externos. Por lo que procura identificar las fortalezas y debilidades del proceso actual, así como proponer mejoras y recomendaciones para optimizar la satisfacción de los clientes externos y, con ello contribuir a una gestión municipal más eficiente y transparente.

La importancia del estudio reside en su permisibilidad para generar un impacto positivo en la gestión municipal, promoviendo prácticas de contratación más justas y transparentes. Además, facilitará información valiosa para la toma de decisiones y la implementación de políticas que mejoren la calidad de los servicios ofrecidos por la

Municipalidad Distrital de Paucartambo, en beneficio de la comunidad y los proveedores involucrados.

En resumen, esta investigación se orienta en el análisis del proceso de contrataciones y adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Paucartambo, con el objetivo de optimizar la satisfacción de los proveedores externos. Su relevancia radica en la importancia de certificar la transparencia, equidad y eficiencia en estos procesos, promoviendo una gestión municipal más efectiva y orientada a resultados y al beneficio de sus ciudadanos.

Desde esta óptica. Presentamos la tesis intitulada “El Proceso de Contrataciones y Adquisiciones relacionado con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) en la Municipalidad Distrital de Paucartambo - Pasco, 2021”, desarrollado cumpliendo el reglamento general de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, teniendo ara ello en consideración la estructura para desarrollar la tesis que es de la manera siguiente:

En el capítulo I, de desarrollo el problema de investigación; en el capítulo II se consideró el marco teórico; en el capítulo III se desarrolló la metodología y técnicas de investigación; y en el capítulo IV los resultados y discusión.

Concluimos expresando nuestro agradecimiento a todos los involucrados en este estudio y estamos dispuestas a las críticas y aportes.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación	4
1.3.	Formulación del problema	5
1.3.1.	Problema general	5
1.3.2.	Problemas específicos	5
1.4.	Formulación de objetivos	5
1.4.1.	Objetivo general	5
1.4.2.	Objetivos específicos	5
1.5.	Justificación de la investigación	6
1.6.	Limitaciones de la investigación	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	8
2.1.1.	Antecedentes internacionales	8

2.1.2.	Antecedentes nacionales	9
2.2.	Bases teóricas – científicas	10
2.2.1.	Proceso de Contrataciones y Adquisiciones.	10
2.2.2.	Dimensiones de las Contrataciones y Adquisiciones	12
2.2.3.	Satisfacción del cliente externo (Proveedores).	16
2.2.4.	Dimensiones de la Satisfacción del Cliente Externo	19
2.3.	Definición de términos básicos.....	21
2.4.	Formulación de hipótesis	22
2.4.1.	Hipótesis general.....	22
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	22
2.5.	Identificación de variables	23
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	24

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	25
3.2.	Nivel de investigación	25
3.3.	Métodos de investigación	25
3.3.1.	Método General	26
3.3.2.	Métodos Específicos	26
3.4.	Diseño de investigación.....	26
3.5.	Población y muestra.....	27
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	27
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	28
3.9.	Tratamiento estadístico	28

3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica.....	29
-------	--	----

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	30
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	31
4.2.1.	Resultados de la Variable Proceso de contrataciones y adquisiciones ...	31
4.2.2.	Resultados de la Variable satisfacción del cliente externo	35
4.3.	Prueba de hipótesis	41
4.4.	Discusión de resultados	46

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados de la fiabilidad del cuestionario de Proceso de Contrataciones y Adquisiciones	28
Tabla 2 Resultados de la fiabilidad del cuestionario de Satisfacción del cliente externo (Proveedores).....	28
Tabla 3 Variable Proceso de contrataciones y adquisiciones.....	31
Tabla 4 Nivel de frecuencia de la dimensión plan anual de contrataciones.....	32
Tabla 5 Nivel de frecuencia de la dimensión procesos de selección.....	33
Tabla 6 Nivel de frecuencia de la dimensión ejecución contractual	34
Tabla 7 Variable satisfacción del cliente externo (Proveedores)	35
Tabla 8 Nivel de frecuencia de la dimensión tangibilidad	36
Tabla 9 Nivel de frecuencia de la dimensión fiabilidad	37
Tabla 10 Nivel de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta.....	38
Tabla 11 Nivel de frecuencia de la dimensión empatía.....	39
Tabla 12 Nivel de frecuencia de la dimensión seguridad.....	40
Tabla 13 escala de correlación de Karl Pearson.....	41
Tabla 14 Nivel de correlación entre proceso de contrataciones y adquisiciones y satisfacción del cliente externo (proveedores)	42
Tabla 15 Nivel de correlación entre plan anual de contrataciones y satisfacción del cliente externo (proveedores).....	43
Tabla 16 Nivel de correlación entre procesos de selección y satisfacción del cliente externo (proveedores).....	44
Tabla 17 Nivel de correlación entre procesos de selección y satisfacción del cliente externo (proveedores).....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fases de las contrataciones del Estado.....	13
Figura 2 Diseño de la Investigación	26
Figura 3 Variable Proceso de contrataciones y adquisiciones.....	31
Figura 4 Nivel de frecuencia de la dimensión plan anual de contrataciones.....	32
Figura 5 Nivel de frecuencia de la dimensión procesos de selección	33
Figura 6 Nivel de frecuencia de la dimensión ejecución contractual.....	34
Figura 7 Resultados de la variable satisfacción del cliente externo (Proveedores).....	35
Figura 8 Nivel de frecuencia de la dimensión tangibilidad.....	36
Figura 9 Nivel de frecuencia de la dimensión fiabilidad.....	37
Figura 10 Nivel de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta	38
Figura 11 Nivel de frecuencia de la dimensión empatía	39
Figura 12 Nivel de frecuencia de la dimensión seguridad	40

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y planteamiento del problema

La Contratación estatal es un problema de todas las entidades públicas del Estado, por ello no es ajena la Municipalidad Distrital de Paucartambo en la Región Pasco, por ello se debe analizar comprendiendo desde la identificación como sistema administrativo del Estado.

Respecto a las contrataciones la finalidad es el de cumplir con las metas programadas en su presupuesto institucional, tal como lo manifiesta Linares (2002). Quien nos dice al respecto:

En todo contrato que celebre el Estado se debe a un derecho público, sin que ello signifique que se obvie por completo el componente privado; prefiriendo el componente público. Sin duda, que la finalidad pública que refiere al contrato: cumplir con un objetivo o meta programada orientada hacia alguna política gubernamental.

Según la “Ley N° 29158 – ley orgánica del Poder Ejecutivo establece los sistemas administrativos y funcionales”, que son órganos que apoyan a las

entidades, por ello se tiene al “Sistema de Abastecimiento Público” que dentro de sus funciones es la de ejecutar la contratación estatal, así mismo podemos mencionar que en ello existen actores como las entidades públicas y los proveedores.

La contratación estatal que es un proceso tiene tres etapas, siendo estas:

- a) “Programación y Actos preparatorios”,
- b) “Proceso de selección” y
- c) “Ejecución contractual”,

Es en esta última etapa que se origina el problema con los proveedores. Toda vez que ellos tienen la inmediata necesidad de cobrar por los gastos realizados al proveer los bienes y/o servicios, sin embargo, es la entidad quien crea una demora en los pagos y con ello daña a los proveedores.

A nivel internacional por ejemplo el vecino país de Chile tiene una problemática similar, donde la “Dirección de Compras y Contratación Pública (Chile Compra)” que es la entidad pública representante de dirigir el sistema de compras del Estado de Chile. Entre los reclamos más habituales de parte de los proveedores se tiene el “Pago No Oportuno”, continuo de la justificación escasa para respaldar una transferencia, entre otras. En el ámbito nacional tenemos las evidencias de satisfacción e insatisfacción se tiene en el estudio “Estudio de Satisfacción del método especial de contratación de acuerdos marco”, realizado por PERÚ COMPRAS (2022)

El primer reporte indica que el 21.9% de los proveedores se encuentran satisfechos con el método especial de contratación de acuerdos marco, en el mismo estudio se reporta que las causas por la insatisfacción por parte de los proveedores son las siguientes:

- ✓ Catálogo muy burocrático, complicado y complejo.
- ✓ Catálogo de Consumibles, en el artículo (tóner) los precios son muy por debajo del mercado, no se puede competir.
- ✓ Regular y sancionar a los Proveedores que entregan tóner no original.
- ✓ En varias oportunidades mis proformas fueron seleccionadas y posteriormente anulada.
- ✓ No se estableció compra por montos mínimos para la atención (topes por compra), nos está generando pérdida en los Catálogo de útiles de escritorio.
- ✓ La forma de operar es tediosa cuando se van a realizar los cambios y actualizaciones de información.

De los usuarios encuestados, el 99.0% de las entidades públicas y el 99.8% de los proveedores manifestaron haber utilizado los Catálogos Electrónicos de bienes; y, el 49.5% de las entidades públicas y el 54.7% de los proveedores manifestaron haber utilizado los Catálogos Electrónicos de servicios. Dentro del grupo de usuarios que hicieron uso de algún Catálogo Electrónico de bienes y/o servicios, se encontró, que más del 80.0% se encuentran satisfechos. No obstante, la mayor valoración negativa, se dieron en los Catálogos Electrónicos de bienes, al registrar en las entidades públicas el 9.4% y en los proveedores el 11.4%. (p. 12)

También, se evidencia que solo el 30.3% de los proveedores encuestados declararon satisfacción en relación a las causales que se tiene para impugnar una proforma u orden; en tanto que, el nivel de insatisfacción alcanzó el 44.8%, en la misma encuesta, muestran las razones del porqué de la insatisfacción, de parte de los proveedores, los mismos que muestran lo siguiente:

- ✓ Debería facilitársele a los proveedores la relación de las entidades Públicas

morosas a través del aplicativo o por email.

- ✓ Debería incluirse topes por montos de contratación, cuando los montos de contratación son muy bajos, nos perjudica.

Finalmente, podemos mencionar que, el 57.1% de los proveedores de la muestra, mostraron tener un nivel alto de “insatisfacción en relación al cumplimiento del pago por parte de las entidades públicas”, el 30.3% obtuvieron un nivel de satisfacción y el 12.6% expusieron estar indiferente.

De lo anterior mencionado se consideran que las evidencias sobre la problemática de la insatisfacción de los proveedores es debido a muchos componentes que se muestran en los párrafos anteriores. Al parecer esta problemática presentada también ocurre con los proveedores de la Municipalidad Distrital de Paucartambo, siendo por ello motivo del problema principal de nuestro análisis.

1.2. Delimitación de la investigación

A continuación, presentamos la siguiente delimitación.

Delimitación espacial

La investigación se realizó en el Distrito de Paucartambo en la Provincia y departamento del mismo nombre.

Delimitación temporal

El periodo de estudio está comprendido entre los meses de enero a junio del 2022.

Delimitación social

Nuestra investigación servirá como antecedente para futuras investigaciones en medir la satisfacción de los proveedores en la Municipalidad Distrital de Paucartambo, también podría servir para otras Municipalidades

Distritales como Provinciales y conocer más a los proveedores para que las entidades puedan crear estrategias de mejora en sus procesos de contratación.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de contrataciones y adquisiciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo es la relación entre el plan anual de contrataciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021?
- b) ¿Qué relación existe entre los procesos de selección con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021?
- c) ¿De qué forma existe la relación entre la ejecución contractual con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el proceso de contrataciones y adquisiciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre el plan anual de contrataciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la

Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

- b) Identificar la relación que existe entre los procesos de selección con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.
- c) Identificar la relación que existe entre la ejecución contractual con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

1.5. Justificación de la investigación

La justificación de nuestra investigación se realizará de tres maneras

Justificación teórica:

Porque servirá el estudio como antecedente para nuevas investigaciones en otras municipalidades de la región en ámbitos distritales y provinciales, porque demostrará evidencia empírica sobre la relación que exista entre el proceso de contrataciones y adquisiciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores).

justificación práctica

Porque contribuirá a que muchas municipalidades, principalmente a la Municipalidad Distrital de Paucartambo, hallarán información sobre cómo gestionar mejor a través del proceso de contrataciones con los proveedores inmersos en este estudio.

justificación metodológica

La investigación ayudará a crear una propuesta de cuestionarios por cada variable que servirá para otros trabajos de investigación científica.

1.6. Limitaciones de la investigación

Somos conscientes de que toda investigación tiene limitaciones, la nuestra

no es la excepción, siendo la parte económica la principal, sin embargo, lo más dificultoso y limitante que pudimos considerar es la colaboración de los encuestados.

Consideramos que es dificultoso para todo ser humano mostrarse de acuerdo con las debilidades que se pueda tener sobre las capacidades y competencias respecto a los procesos de contrataciones, sabiendo que existen actos de corrupción en la mayoría de los casos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Robinson (2016). En su artículo considera como objetivo “ahondar la relevancia sobre las adquisiciones públicas en organismo internacionales, fundamentalmente en los países americanos y la Unión Europea”, también expone la importancia en el control del proceso de adquisiciones, sus barreras de aplicación entre otras. Concluye su artículo mencionando que:

Las compras gubernamentales son muy importantes en la gestión pública aunque muchos no entiende este concepto, por ello las compras del Estado necesita la mejor gestión, herramientas de optimización de calidad, sistemas de información y lo más importante mejores funcionarios, con capacidad e idoneidad comprometidos con su labor, ya que son encargados de gestionar los fondos estatales a favor de los ciudadanos de su país.

Capello y Oro (2015). En su artículo pretende hacer una recopilación no exhaustiva de buenas prácticas de evidencia internacional, considerando que sirva

para un análisis introspectivo entre organismos públicos acerca de su gestión de compras y adquisiciones, el artículo concluye en la formación de una estrategia integral para alcanzar estándares superiores de calidad y transparencia en la gestión.

Jiménez (2016). En su artículo analiza de manera honda el funcionamiento sobre las compras de manera pública, mediante la plataforma Chilecompra, siendo un referente a nivel internacional para “mejorar la eficiencia y transparencia en la gestión de las licitaciones”, asimismo se realizó una comparativa con la plataforma de contratos del sector público español, para realizar los cambios que sean necesarios en la mejora de la plataforma Chilecompra. Entre sus conclusiones del artículo se tiene que “La plataforma Chile Compra constituye un claro ejemplo de éxito en la aplicación de técnicas electrónicas en la contratación pública”. Chile Proveedores “permite gestionar de forma ágil y eficaz a todos los licitadores sus certificados y demás documentación para registrarse y poder participar en Mercado Público”.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Los antecedentes nacionales considerados para esta investigación son:

Soto (2020). El objetivo en su tesis fue “determinar relación entre las variables de simplificación del proceso y satisfacción de proveedores de la empresa en estudio”, empleo una metodología tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal y con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformado por conveniencia siendo 91 de una población de 200 proveedores, se utilizó la técnica de encuesta con un cuestionario de 15 ítems tipo Likert, los resultados alcanzaron una correlación de las variables de estudio con el coeficiente de Rho de Spearman de 0.727

concluyendo que existe relación significativa entre dichas variables.

Paredes (2022). En su tesis planteo como objetivo la “relación de las variables capacidad máxima de contratación y satisfacción de usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”, su investigación fue de manera básica, con diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptiva correlacional, su muestra estuvo conformada por 56 administrados durante el periodo de enero a setiembre del 2021, emplearon un cuestionario para el recojo de información, en su conclusión nos menciona que la eficiencia en los procedimientos fue alta y el nivel de satisfacción fue bajo, es decir existe una relación entre las variables, llegando a probar las hipótesis planteadas.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Proceso de Contrataciones y Adquisiciones.

El Sistema Nacional de Abastecimiento Público tiene como objetivo asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los procesos de Abastecimiento de bienes y servicios no personales en la Administración Pública, a través de procesos técnicos de catalogación, registro de proveedores, programación de adquisiciones, almacenamiento y seguridad, distribución, registro y control, mantenimiento, recuperación de bienes y disposición final.

El Sistema de Abastecimiento a través de su funcionamiento en los Órganos Encargados de las Contrataciones refleja la ejecución del presupuesto y el nivel de eficiencia y eficacia que tiene la gestión de la Entidad para alcanzar sus objetivos estratégicos.

Por ello es que el funcionario público debe entender que para el Sistema de Abastecimiento creado mediante Ley N° 22056, el proceso de contratación es

una parte del total de las funciones que son asumidas por el OEC y dichas funciones son las siguientes:

- a) Actividades de Programación
- b) Ejecución de procesos de selección
- c) Administración de contratos
- d) Control de Almacenes
- e) Registro y control de bienes patrimoniales
- f) Seguridad integral
- g) Servicios Generales

Ahora bien, la denominación de las tres (3) primeras funciones del “sistema de abastecimiento” mencionarían que son de dedicación exclusiva del proceso de contratación en el marco de la normatividad vigente en contrataciones, sin embargo, basta fijarnos en el artículo de la Ley vigente que habla sobre la inaplicación de ésta, en la que tenemos otros procesos de contratación que también deben ser visto por los OEC, como son:

- a) Contrataciones inferiores a 3 UIT,
- b) Contratación de notarios públicos,
- c) Contratación de conciliadores o árbitros,
- d) Las contrataciones realizadas con proveedores no domiciliados en el país cuyo mayor valor estimado de las prestaciones se realice en el extranjero,
- e) Las contrataciones de servicios de abogados,
- f) Asesores legales y de cualquier otro tipo de asesoría requerida para la defensa del Estado en las controversias internacionales sobre inversión en foros arbitrales o judiciales,
- g) Contratación de servicios públicos siempre que no exista la posibilidad de

contratar con más de un proveedor,

- h) Las contrataciones realizadas de acuerdo a exigencias y procedimientos específicos de organismos internacionales,
- i) Estados o entidades cooperantes siempre que se deriven de operaciones de endeudamiento externo y/o donaciones ligadas a dichas operaciones o donaciones.

Es preciso mencionar que, durante el proceso de contrataciones y adquisiciones, las actividades de:

- a) programación,
- b) requerimiento,
- c) certificación presupuestaria,
- d) proceso de selección,
- e) compromiso,
- f) ejecución contractual,
- g) devengado y
- h) pago

Se interrelacionan con los sistemas administrativos de Abastecimiento, Presupuesto, Tesorería y Contabilidad con los Sistemas Funcionales de cada sector del Estado, por ello es preciso también considerar estas interacciones, para ejecutar mejor el análisis de la problemática de satisfacción de los proveedores.

2.2.2. Dimensiones de las Contrataciones y Adquisiciones

Para el cometido de cada una de las fases lo primero es nivelar y diferenciar cada una de ellas de acuerdo a los objetivos que debe desempeñar.

De manera notable las etapas corresponden ir una tras otra para cumplir con el objetivo final de la contratación y adquisición pública. Estas son:

Figura 1

Fases de las contrataciones del Estado



Elaboración propia

Actuaciones Preparatorias

En esta etapa se inicia el proceso de planificación de las contrataciones determinando todos los detalles en torno a las necesidades, en este caso se establece el objeto de la contratación, los costos, el tiempo y las características de la misma.

Todo lo anterior se incluye en el llamado “Plan Anual de Contrataciones (PAC)”, el cual debe estar adecuadamente articulado con el “Plan Operativo Institucional” (POI) y el “Presupuesto Institucional de Apertura” (PIA). Subsiguientemente de su aprobación se procede a congregar y presentar el Expediente de las contrataciones y adquisiciones con los siguientes requisitos:

- a) **El requerimiento:** “En el cual se planea lo que se quiere, las necesidades y objetivos de la contratación”. En este caso se establece si la contratación será destinada a obras, bienes, servicios, modificaciones u otras consideraciones que sean pertinentes.
- b) **El estudio de mercado:** para ello se realiza un estudio con el fin de establecer

la viabilidad de la contratación, “este estudio se realiza a fin de conocer las pautas a seguir para garantizar la efectividad tomando en consideración que la información debe provenir de proveedores relacionados directamente con el objeto de la contratación”.

- c) **Resumen Ejecutivo de las Actuaciones Preparatorias:** en el cual se diseñan las acciones oportunas a efectuar en base a una debida planificación.
- d) **La certificación de crédito presupuestario:** de modo que se posea en cuenta los costos a incurrir y que estos se ajusten a los objetivos de la contratación. La CCP lo realiza la oficina de presupuesto en el año fiscal en el que se establece el contrato.

Fase de selección

Después de la aprobación del presupuesto para la contratación, la entidad procede a seleccionar los proveedores que suministrarán sus servicios o bienes para llevar a cabo la obra destinada a ser prestada o utilizada como servicio público.

En la realización de esta etapa se establecen una serie de subetapas consignadas a organizar y concretar el proceso de selección, estas se manifiestan de la siguiente manera:

- a) **La convocatoria:** En la fase de selección la entidad realiza un procedimiento el cual comienza con la convocatoria, la cual es difundida a través del SEACE.
- b) **Registro de participantes:** Seguidamente, en el cual todo proveedor se postula siempre y cuando no se encuentre “sancionado o inhabilitado”, a su vez pueden exponer cualquier consulta u observación.

- c) **La integración de bases:** las observaciones y/o consultas son incorporadas a las bases.
- d) **Presentación de ofertas:** Esta etapa es de gran relevancia, pues “desde aquí se genera para el participante, la obligación de mantener su oferta hasta la concreción del contrato y de manera resaltante los postulantes dan a conocer su oferta a la entidad”.
- e) **Evaluación y calificación de las ofertas:** En dicha solicitud, la entidad procede a ejecutar un análisis de las ofertas con la finalidad de comprobar “cual cumple de manera más acertada los requerimientos determinados en la fase de preselección”, una vez ejecutado dicha evaluación, en base a puntajes se selecciona la “mejor oferta para el otorgamiento de la buena pro” y con ello concluye el proceso de selección.

Fase de ejecución

Es la última etapa del proceso, donde las partes cumplen las prestaciones con las que se han comprometido. El Postulante seleccionado “ejecuta la obra, suministra el bien o presta el servicio” y, por su parte, la entidad “cumple con efectuar el pago”.

Esta etapa se inicia con la mejora del contrato tras el “otorgamiento de la buena pro” y termina con la aprobación y consentimiento del área usuaria y el ulterior pago.

Durante la “ejecución contractual” se efectúan las prestaciones que han sido presentadas en los “actos preparatorios” y definidas durante el “procedimiento de selección”. Durante esta etapa son muchos los componentes que deben ser tenidos en cuenta: “la suscripción del contrato”, “requisitos”, “modificaciones”, “adelantos” etc.

Cabe subrayar que “la ejecución del contrato” se debe iniciar al día siguiente de la suscripción del contrato o de la fecha en que se cumplan las circunstancias previstas.

Sin lugar a dudas, toda gestión en el ámbito público debe enfocarse en el progreso continuo del estado. Cada área, como las contrataciones públicas, cuenta con pautas que generan mecanismos de acción que se desarrollan y mejoran constantemente con el fin principal de lograr el crecimiento y la consolidación de un estado en constante avance.

2.2.3. Satisfacción del cliente externo (Proveedores).

En el contexto de los proveedores, se refiere al nivel de cumplimiento de las expectativas y requerimientos por parte de los proveedores hacia una entidad o institución. La satisfacción del cliente externo, en este caso los proveedores, es un aspecto fundamental para mantener relaciones comerciales sólidas y exitosas

Los cambios que acentúan una orientación cada vez más predominante hacia el cliente, conducen a las organizaciones a resaltar la importancia del servicio prestado. Y más concretamente, a considerar la Calidad de Servicio como el valor añadido que ofrecer, a un cliente cada vez más exigente, que busca en la actividad de consumo, aquel producto o servicio que puede satisfacer de una forma más óptima sus necesidades, ofreciéndole, en definitiva, mejores resultados (Moliner, 2001).

La calidad de servicio es un tema que acapara gran atención a las líneas de investigación de Marketing. Las corrientes más importantes apuntan a instaurar la diferencia que existe entre lo que los clientes esperan y lo que efectivamente reciben, otros establecen que este parámetro de medición no es el más conveniente, “dado que lo primordial es estudiar de manera detallada las

necesidades del cliente para entenderlo definiendo los procesos necesarios para atenderlo” (Panton, 2009).

“Aunque el conocimiento que el cliente adquiere de estos atributos puede variar dependiendo de numerosos aspectos, es de esperar que una percepción positiva de los mismos ejerza una influencia positiva en la satisfacción de compra” (Gómez et al., 2004). Sin embargo, “no resulta común la identificación del impacto de estos atributos y factores subyacentes sobre la satisfacción del consumidor considerando distintos aspectos clave del comportamiento del consumidor” (Martínez et al., 2010). Resulta decisivo que los responsables de acometer la gestión comercial posean muy en cuenta esta satisfacción, ya que, al constituir una respuesta afectuosa a la valoración de tributos de la empresa comercial, los consumidores la utilizan para distinguir unos establecimientos de otros. Además, “la satisfacción es un antecedente de las dimensiones críticas del marketing como lo son el compromiso” (Johnson et al., 2001), la lealtad (Sivadas y Baker-Prewitt, 2000) o la retención de clientes (Rust y Zahorik, 1993)

De acuerdo con la Guía de medición directa de la satisfacción del cliente, resulta fundamental para las empresas evaluar la satisfacción de sus clientes en la actualidad, debido al entorno globalizado y altamente competitivo en el que operan. En este contexto, las organizaciones se enfrentan a un mercado dinámico con múltiples opciones para los consumidores, lo que destaca la importancia de adaptar continuamente sus productos o servicios para satisfacer las necesidades y deseos de los clientes.

El objetivo principal reside en lograr la satisfacción y fidelización de los clientes, lo que puede influir directamente en el éxito económico de la empresa a través del aumento de ventas y la retención de clientes. Por tanto, conocer los

requerimientos de los clientes y analizar su grado de cumplimiento se convierte en una tarea crucial.

La guía subraya que las organizaciones deben orientar sus esfuerzos hacia la satisfacción del cliente, aprovechando el conocimiento teórico sobre este tema para desarrollar normas y procedimientos más efectivos. El enfoque en la satisfacción del cliente no solo garantiza la lealtad a los productos o servicios de la empresa, sino que también permite ajustar y mejorar continuamente las ofertas para mantenerse competitivo en el mercado actual.

Existen diferentes teorías que intentan explicar el sentido de como satisfacer las necesidades del cliente y la forma en que puedan sentirse insatisfechos. Para Lavado y Millan (1998) en el aparente “de que la satisfacción e insatisfacción del cliente tuvieran su origen en dimensiones de los productos y/o servicios distintos, minimizar la insatisfacción del cliente no sería lo mismo que maximizar la satisfacción del cliente”.. En este caso, resultaría relevante para una empresa identificar las dimensiones que se relacionan con la insatisfacción y aquellas que están vinculadas con la satisfacción de los clientes. Si los directivos solo se enfocaran en controlar las dimensiones más frecuentes en las hojas de reclamaciones, podrían equivocadamente creer que están satisfaciendo a sus clientes y ofreciendo un producto o servicio de calidad, cuando en realidad, solo están reduciendo o eliminando la insatisfacción.

Por otro lado, las sociedades podrían aprovechar diversas oportunidades para destacar y diferenciarse si prestan atención a las dimensiones que están fuertemente relacionadas con la satisfacción del cliente, lo que les permitiría obtener una posición competitiva más ventajosa. Investigaciones sugieren que la satisfacción del cliente se vincula estrechamente con su lealtad hacia la empresa

que le ofrece el mejor producto o servicio, generando una relación estable y duradera entre ambas partes. Szymanski y Henard (2001) y Bearden y Teel (1983), se han preocupado por encontrar la relación que existe entre satisfacción y lealtad; ya que para ellos la lealtad de los clientes es primordial para el desempeño de las compañías. Para la delimitación conceptual de la Calidad de Servicio y de la Satisfacción del Cliente, y con vistas a poder llevar a cabo una gestión adecuada de la Calidad de Servicio, es necesario conocer qué buscan las personas en la actividad de consumo. En este sentido, “desde una postura utilitarista o racional cognitiva, el ser humano es considerado como un procesador de la información, que toma decisiones buscando la máxima utilidad” (Moliner, 2001).

2.2.4. Dimensiones de la Satisfacción del Cliente Externo

Se consideran las siguientes:

- a) Tangibilidad:** Se refiere a los aspectos físicos o materiales que los proveedores pueden percibir en sus interacciones con la empresa. Esto incluye la presentación de productos/servicios, instalaciones, equipos, materiales, entre otros. Como pueden ser:
- Apariencia y limpieza de las instalaciones de la empresa.
 - Calidad y presentación de los materiales promocionales o documentación proporcionada.
 - Estado y mantenimiento de los equipos utilizados en la relación comercial.
- b) Fiabilidad:** Mide la capacidad de la empresa para proporcionar productos/servicios consistentes y precisos, cumpliendo con las promesas y compromisos establecidos. Y tiene que ver

- Cumplimiento de plazos de entrega y fechas acordadas.
 - Capacidad para mantener un suministro estable y sin interrupciones.
 - Resolución eficiente de problemas y gestión de incidencias.
- c) **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la disposición y prontitud con la que la empresa responde a las necesidades y consultas de los proveedores. Para ello se considera
- Tiempo de respuesta a consultas y solicitudes.
 - Flexibilidad para adaptarse a cambios en los requerimientos del proveedor.
 - Rapidez en la atención de problemas o reclamaciones.
- d) **Empatía:** Mide la capacidad de la empresa para comprender y mostrar sensibilidad hacia las necesidades y expectativas de los proveedores. Escucha activa y comprensión de las inquietudes del proveedor. Se debe considerar:
- Trato amable y respetuoso en las interacciones con los proveedores.
 - Personalización de servicios o soluciones según las preferencias del proveedor.
- e) **Seguridad:** Se refiere a la confianza y sensación de protección que los proveedores experimentan al interactuar con la empresa y al realizar transacciones comerciales. Para ello se considera:
- Seguridad de la información y protección de datos confidenciales del proveedor.
 - Garantías sobre la calidad y seguridad de los productos/servicios ofrecidos.
 - Cumplimiento de normativas y estándares relacionados con la seguridad.

2.3. Definición de términos básicos

Adjudicación Simplificada: Forma de selección para contratación de bienes y servicios y obras, por un valor que se halle dentro de los márgenes que establece la ley de presupuesto del sector público.

Bienes y Servicios Comunes: “Cuando un objeto cuenta con ficha técnica común, vigente y publicada en el SEACE, deberán ser convocadas a través del procedimiento de selección Subasta Inversa Electrónica. La administración de las fichas técnicas está a cargo de la entidad PERÚ COMPRAS”.

Comité de Selección: “Órgano colegiado, encargado de seleccionar al proveedor que brinde bienes, preste servicios o ejecute obras”.

Declaración Jurada: “Manifestación en la que se asegura la verdad de lo declarado”.

E-mail: Entre los canales de atención, el correo electrónico tiene la ventaja de consentir que el agente utilice respuestas establecidas, según el tema a aclarar al cliente. Con esto, es posible mejorar el tiempo de respuesta.

Proveedor: “La persona natural o jurídica que vende o arrienda bienes, presta servicios en general, consultoría en general, consultoría de obra o ejecuta obras”.

Ejecución: “Fase del ciclo presupuestario que comprende el conjunto de acciones destinadas a la utilización óptima del talento humano, y los recursos materiales y financieros asignados en el presupuesto con el propósito de obtener los bienes, servicios y obras en la cantidad, calidad y oportunidad previstos en el mismo”.

(MEF, Portal web)

El Plan Anual de Contrataciones (PAC) “constituye un instrumento de gestión para planificar y ejecutar las contrataciones, el cual se articula con el Plan Operativo Institucional y el Presupuesto Institucional de la entidad”. (OSCE,

2019)

Especificaciones técnicas: “Descripción de las características técnicas y/o requisitos funcionales del bien a ser contratado. Incluye las cantidades, calidades y las condiciones bajo las que deben ejecutarse las obligaciones”. (OSCE, 2019)

Redes sociales: Las redes sociales, con el tiempo, también entraron en la lista de canales de servicio. Esto se debe a que el público empezó a utilizar los medios no solo para conocer productos y servicios, sino también para aclarar dudas e incluso realizar compras.

Seguridad: “Se refiere a la confianza y sensación de protección que los proveedores experimentan al interactuar con la empresa y al realizar transacciones comerciales”

Tangibilidad: “Se refiere a los aspectos físicos o materiales que los proveedores pueden percibir en sus interacciones con la empresa. Esto incluye la presentación de productos/servicios, instalaciones, equipos, materiales, entre otros”.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre el proceso de contrataciones y adquisiciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación significativa entre el plan anual de contrataciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.
- b) Existe relación significativa entre los procesos de selección con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la

Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

- c) Existe relación significativa entre la ejecución contractual con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

2.5. Identificación de variables

Las variables de estudio para la investigación son:

Variable 1: Proceso de Contrataciones y Adquisiciones.

Variable 2: Satisfacción del cliente externo (Proveedores).

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLE TEÓRICA 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Proceso de Contrataciones y Adquisiciones	<p>El ciclo de adquisiciones es la serie de acciones necesarias para obtener bienes o servicios de una fuente externa. Los eventos pueden incluir la investigación de proveedores, solicitudes de pedidos, negociación de presupuestos, compras y auditorias.</p> <p>El ciclo de adquisiciones puede requerir mucho tiempo y capital para completarse.</p>	Plan anual de contrataciones	Apropiada programación
		Procesos de selección	Disponibilidad de presupuesto
		Ejecución contractual	Expediente de contratación
VARIABLE TEÓRICA 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción del cliente externo	<p>Los clientes externos son las personas que ofrecen y utilizan los productos o servicios que ofrece su empresa. Cuando se crean ideas y se diseñan soluciones, estos clientes son las personas para quienes se está diseñando. Así también se busca satisfacer a esos clientes para que realicen un buen servicio.</p>	Tangibilidad,	Instalaciones
			Materiales
			Equipos
		Fiabilidad,	Plazos
			Capacidad
			Eficiencia
		Capacidad de respuesta	Tiempo
			Flexibilidad
			Rapidez
		Empatía	Escucha activa
			Trato amable
			Personalización
		Seguridad	Protección de datos
Garantía de calidad			
Cumplimiento de normas			

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo básica. "La investigación básica o fundamental se orienta hacia la búsqueda de conocimientos que contribuyan a la ampliación del entendimiento de fenómenos naturales o sociales, sin una aplicación práctica inmediata. Su objetivo es desarrollar teorías y modelos que puedan explicar los principios subyacentes de estos fenómenos." (Rivas, 2017, p. 42).

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo correlacional. El nivel de investigación descriptivo busca describir y analizar características, comportamientos o fenómenos tal como suceden en su contexto natural. En este caso, el estudio se orienta en describir cómo se lleva a cabo el proceso de contrataciones y adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Paucartambo y cómo está relacionado con la satisfacción de los proveedores

3.3. Métodos de investigación

El método aplicado para la investigación son los siguientes:

3.3.1. Método General

El método general de investigación que se utilizará es el Método Científico; el mismo que según Bernal (2006) “Es el que se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación”. (p. 55)

3.3.2. Métodos Específicos

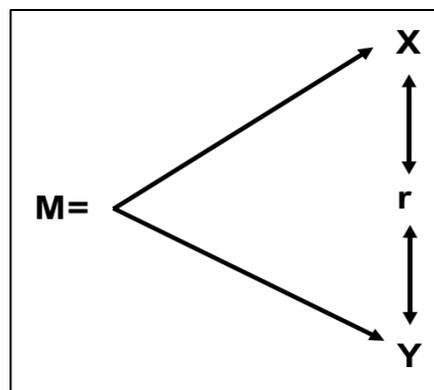
- a) **Inductivo - Deductivo:** Se utilizó principalmente para la explicación de las deducciones y generalizaciones luego de realizadas las mediciones a cada una de nuestras variables.
- b) **Analítico - Sintético:** Se utilizó primordialmente para darle soporte al marco teórico de nuestra investigación.

3.4. Diseño de investigación

Dada las características de nuestra investigación, el diseño empleado es no experimental - correlacional de corte transversal, de acuerdo a lo indicado en el gráfico siguiente:

Figura 2

Diseño de la Investigación



Donde:

M: Muestra

VT1: Proceso de Contrataciones y Adquisiciones

VT2: Satisfacción del cliente externo (Proveedores).

r: Relación entre las variables de estudio

3.5. Población y muestra

La población está comprendida por 45 proveedores, la muestra será representada por su totalidad por ser una muestra pequeña. De esta manera se utiliza una muestra censal.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de los datos se realizó con la encuesta y su instrumento el cuestionario para cada una de las variables, las cuales serán validados mediante el juicio de expertos y serán confiables con el estadístico de Rho de Spearman, considerando valores altos.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Una vez identificado los aspectos específicos del proceso de contrataciones y adquisiciones deseas los aspectos de la satisfacción de los proveedores a evaluar. Se realizo la selección de los instrumentos adecuados para recopilar la información requerida. (Ver anexo 1)

Una vez seleccionados los instrumentos, se procedió a validarlos para asegurarnos que midan de manera precisa los constructos de nuestras variables estudiadas. Para ello se recurrió a un grupo de expertos en el tema para que evalúe y confirme que las preguntas sean las apropiadas, relevantes y abarquen adecuadamente lo concerniente a nuestras variables, dimensiones e indicadores, tal como podemos observar en el anexo 2.

Para evaluar la confiabilidad de los cuestionarios se pudo utilizar el coeficiente Alfa de Cronbach. Toda vez que este coeficiente mide la consistencia interna de los ítems dentro del cuestionario. Un valor de alfa mayor a 0.7 se considera aceptable para garantizar una buena confiabilidad. En nuestro caso los resultados son mayores a lo permitido, lo que nos da la seguridad de su aplicación tal como se visualiza en las tablas 1 y 2.

Tabla 1

Resultados de la fiabilidad del cuestionario de Proceso de Contrataciones y Adquisiciones

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	20

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

Tabla 2

Resultados de la fiabilidad del cuestionario de Satisfacción del cliente externo (Proveedores).

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	15

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Las técnicas de procesamiento de datos son Estadísticas descriptiva y probabilísticas, el procesamiento de los datos se realizó mediante la utilización del Statistical Product Package for Social Science (SPSS) en su versión 26

3.9. Tratamiento estadístico

Se desarrollo mediante un proceso estadístico iniciando con la recolección de los datos de manera intencionada, luego procedimos a organizar los datos en tablas y figuras para conseguir describir los resultados, luego realizamos la

respectiva prueba estadística para el caso utilizamos el Rho de Spearman. Finalmente realizamos la conclusión con los resultados obtenidos.

3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica

Nuestra investigación se llevó a cabo con total transparencia durante la recopilación de datos de la población en estudio. Se hizo hincapié en asegurar la autenticidad de los resultados emanados y se garantiza la confidencialidad absoluta de las encuestas aplicadas, manteniendo un enfoque estricto de honestidad en el momento de realizar los análisis.

Se otorgó una especial consideración y respeto a los derechos de todas las personas que participaron en este estudio, así como a los derechos de autor, siguiendo las normas APA vigentes y citando adecuadamente a las fuentes pertinentes.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

En primer lugar, se realizó la planificación logística. Se coordinó con los responsables de la Municipalidad para obtener los datos de sus principales proveedores, una vez identificado se procedió a seleccionar e identificar nuestra muestra.

Durante el trabajo de campo, se aplicaron los cuestionarios a los proveedores, y se realizaron las entrevistas con funcionarios de la Municipalidad encargados del proceso de contrataciones y adquisiciones.

Posterior a ello se realizó la verificación de la consistencia de las respuestas y la revisión de los registros para evitar errores o datos faltantes. Para luego cotejarlos y pasar las respuestas al Excel en un primer momento y posteriormente para ser procesados con el SPSS V 26, teniendo como objetivo obtener resultados significativos y relevantes que permitan responder a las preguntas de investigación planteadas. Tal como podemos apreciar en las tablas y figuras que presentamos en las siguientes páginas de la investigación.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.2.1. Resultados de la Variable Proceso de contrataciones y adquisiciones

Tabla 3

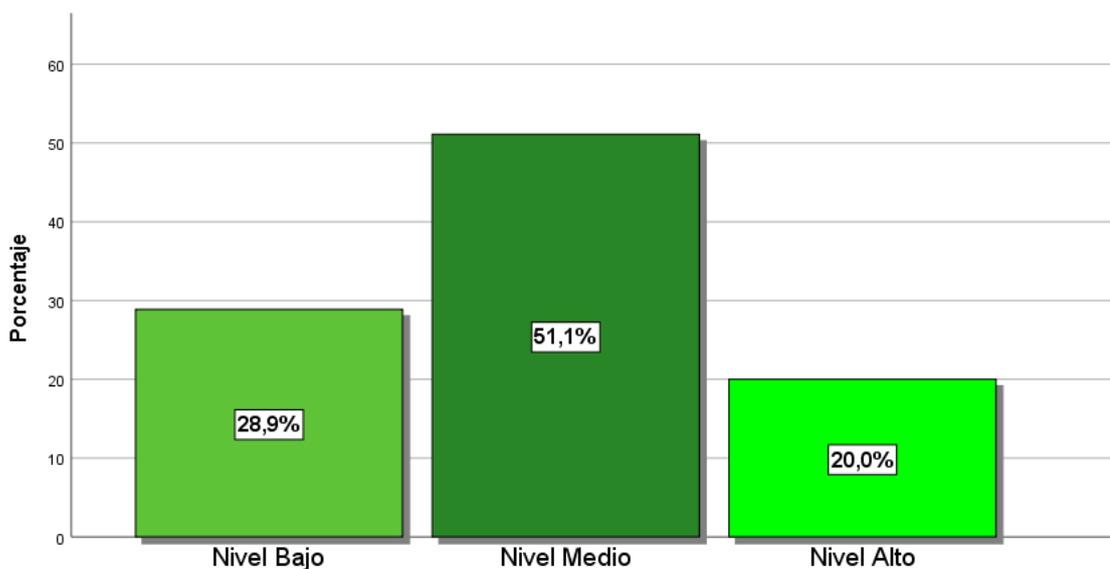
Variable Proceso de contrataciones y adquisiciones

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	13	28,9
Nivel Medio	23	51,1
Nivel Alto	9	20,0
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 3

Variable Proceso de contrataciones y adquisiciones



Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 51.1% de los proveedores evaluados en el estudio consideran que existe un nivel medio en cuanto al proceso de contrataciones y adquisiciones en la Municipalidad distrital de Paucartambo, 28,9%, manifiestan que es de nivel bajo y un 20% considera que es de nivel alto.

Tabla 4

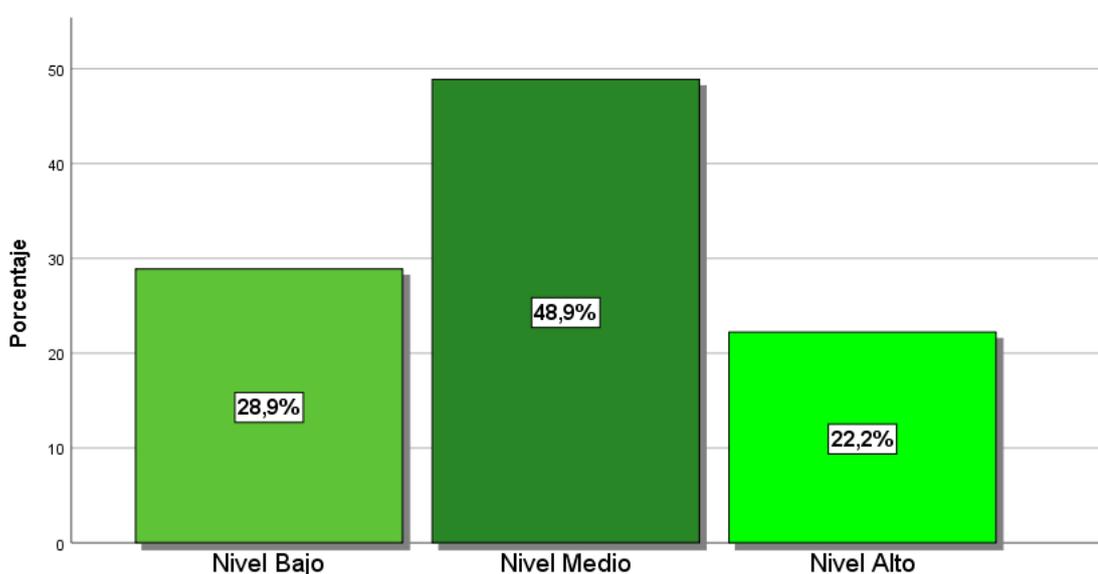
Nivel de frecuencia de la dimensión plan anual de contrataciones

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	13	28,9
Nivel Medio	22	48,9
Nivel Alto	10	22,2
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 4

Nivel de frecuencia de la dimensión plan anual de contrataciones



Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4 se observa que el 48,9% de los proveedores evaluados en el estudio consideran que existe un nivel medio en cuanto a su ejecución del plan anual de contrataciones en la Municipalidad distrital de Paucartambo, 28,9%, manifiestan que es de nivel bajo y un 20% considera que es de nivel alto. Es decir que es posible mejorar el cumplimiento de su PAC. Para una mayor satisfacción de sus clientes externos.

Tabla 5

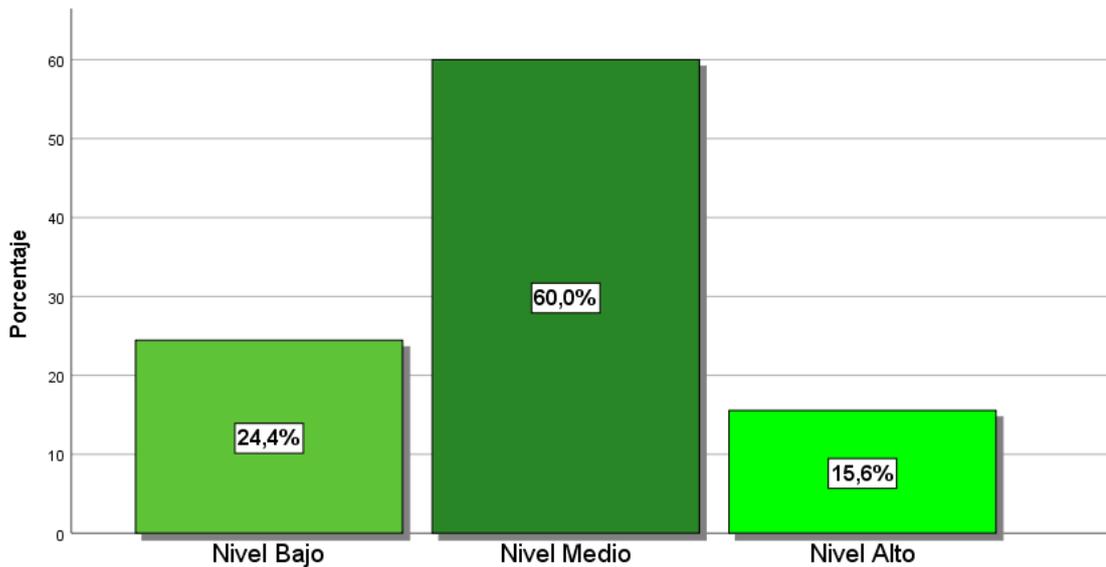
Nivel de frecuencia de la dimensión procesos de selección

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	11	24,4
Nivel Medio	27	60,0
Nivel Alto	7	15,6
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 5

Nivel de frecuencia de la dimensión procesos de selección



Interpretación:

En la tabla 5 y figura 5 se observa que el 60% de los proveedores evaluados en el estudio consideran que existe un nivel medio en cuanto a los procesos de selección en la Municipalidad distrital de Paucartambo, 24,4%, manifiestan que es de nivel bajo y un 16,6% considera que es de nivel alto. Es decir que la gran mayoría de sus clientes externos muestra un nivel moderado de aprobación en cuanto a cómo se llevan a cabo la ejecución de sus procesos de selección de la MDP.

Tabla 6

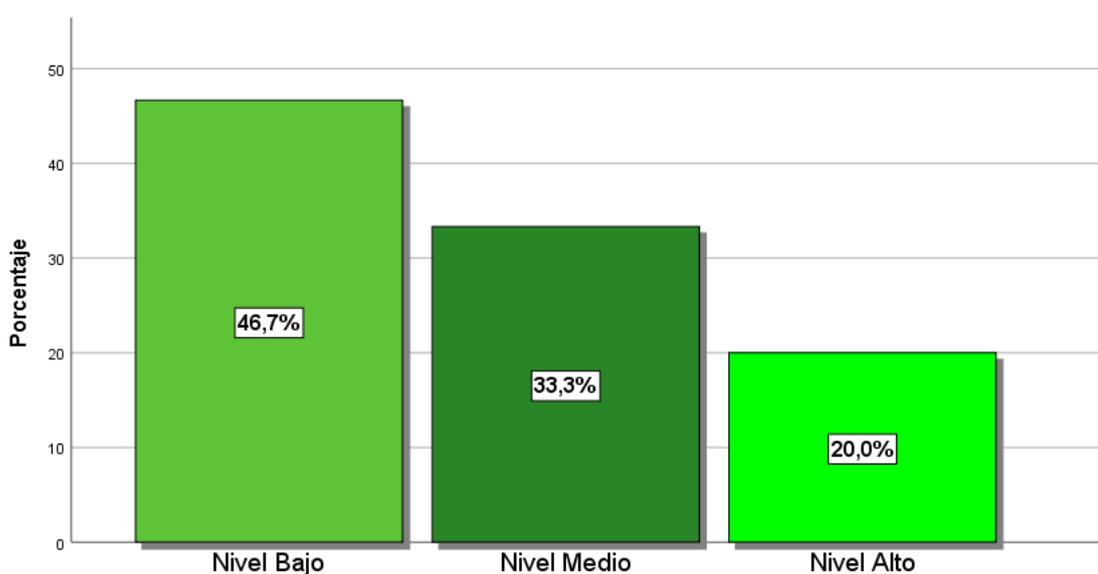
Nivel de frecuencia de la dimensión ejecución contractual

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	21	46,7
Nivel Medio	15	33,3
Nivel Alto	9	20,0
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 6

Nivel de frecuencia de la dimensión ejecución contractual



Interpretación:

En la tabla 6 y figura 6 se observa que el 46.7% de los proveedores evaluados en el estudio consideran que existe un nivel bajo en cuanto a la ejecución contractual por parte de la Municipalidad distrital de Paucartambo, 33,3%, manifiestan que es de nivel medio y un 20% considera que es de nivel alto. Es decir que la gran mayoría de sus clientes externos muestra un nivel bajo de aprobación en cuanto a cómo se llevan a cabo la ejecución contractual por parte de la MDP.

4.2.2. Resultados de la Variable satisfacción del cliente externo

Tabla 7

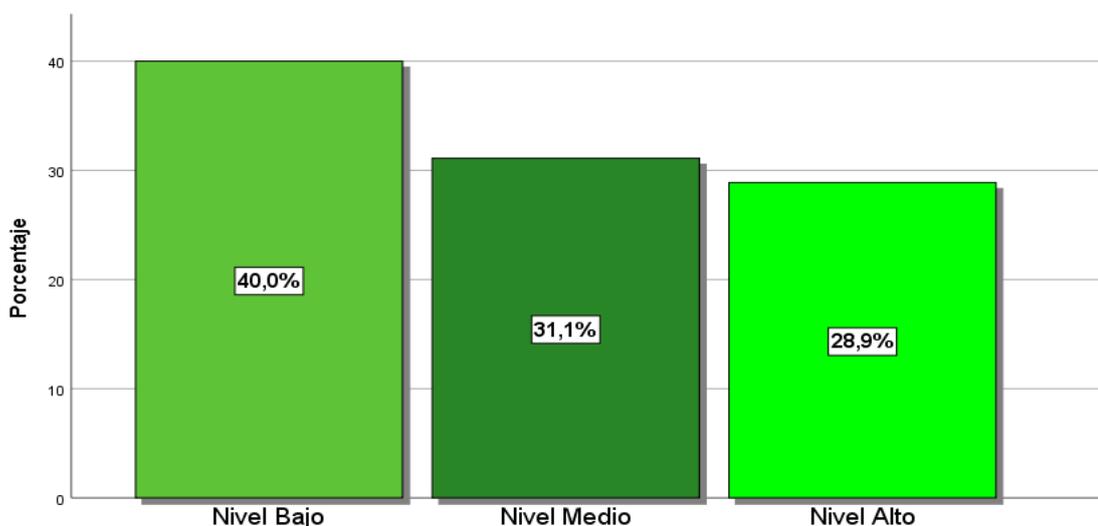
Variable satisfacción del cliente externo (Proveedores)

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	18	40,0
Nivel Medio	14	31,1
Nivel Alto	13	28,9
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 7

Resultados de la variable satisfacción del cliente externo (Proveedores)



Interpretación:

En la tabla 7 y figura 7 se observa que el 40% de los proveedores evaluados en el estudio consideran que existe un nivel bajo en cuanto a su satisfacción con el proceso de contrataciones y adquisiciones ejecutadas por la Municipalidad distrital de Paucartambo, 31,1%, manifiestan que es de nivel medio y un 28,9% considera que es de nivel alto.

Tabla 8

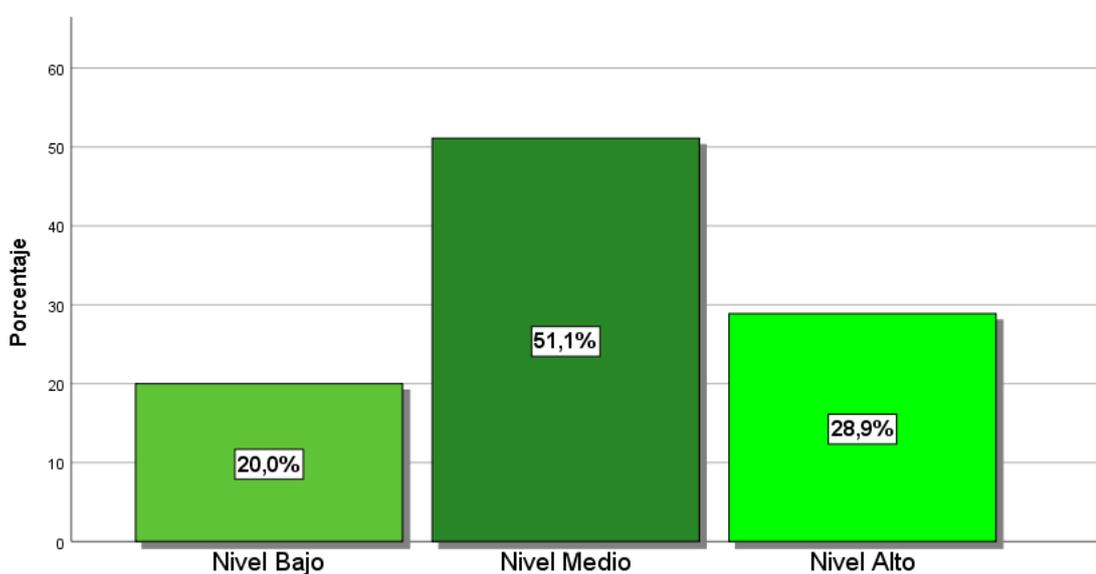
Nivel de frecuencia de la dimensión tangibilidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	9	20,0
Nivel Medio	23	51,1
Nivel Alto	13	28,9
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 8

Nivel de frecuencia de la dimensión tangibilidad



Interpretación:

En la tabla 8 y figura 8 se observa que el 61,1% de los proveedores evaluados en el estudio consideran que tienen un nivel medio de aprobación en cuanto a la dimensión tangibilidad en relación con la Municipalidad distrital de Paucartambo, 28,9%, manifiestan que es de nivel alto y un 20% considera que es de nivel alto. Es decir que la gran mayoría de sus clientes externos muestra una moderada aprobación en cuanto a sus elementos tangibles de la MDP.

Tabla 9

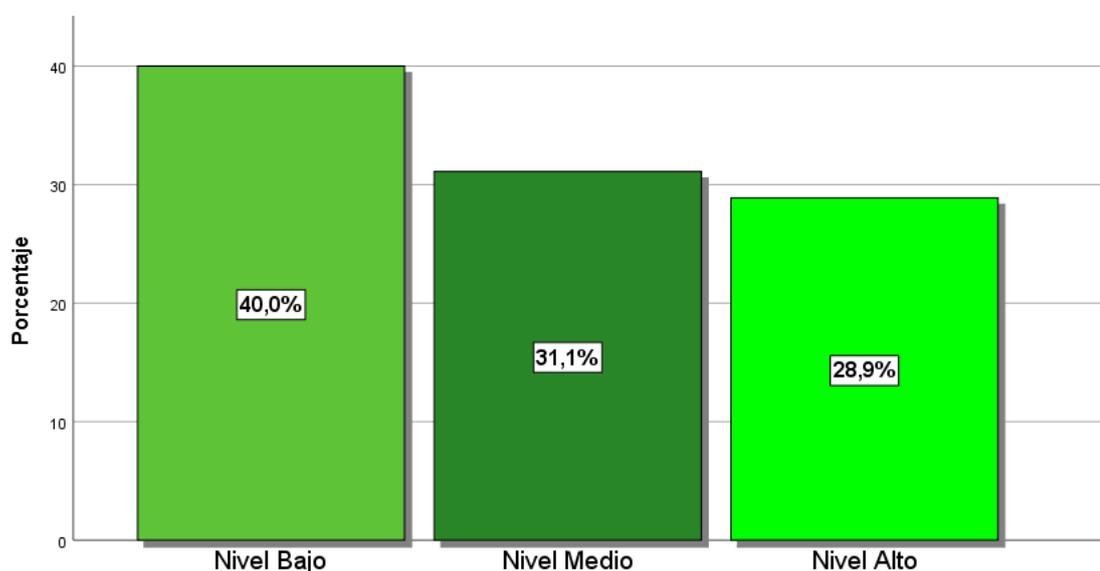
Nivel de frecuencia de la dimensión fiabilidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	18	40,0
Nivel Medio	14	31,1
Nivel Alto	13	28,9
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 9

Nivel de frecuencia de la dimensión fiabilidad



Interpretación:

En la tabla 9 y figura 9 se observa que el 40% de los proveedores evaluados en el estudio consideran que tienen un nivel bajo de aprobación en cuanto a la dimensión fiabilidad con la Municipalidad distrital de Paucartambo, 31,1%, manifiestan que es de nivel medio y un 28,9% considera que es de nivel alto. Es decir que la gran mayoría de sus clientes externos muestra un nivel bajo de aprobación en cuanto a la fiabilidad que tienen en relación con la MDP.

Tabla 10

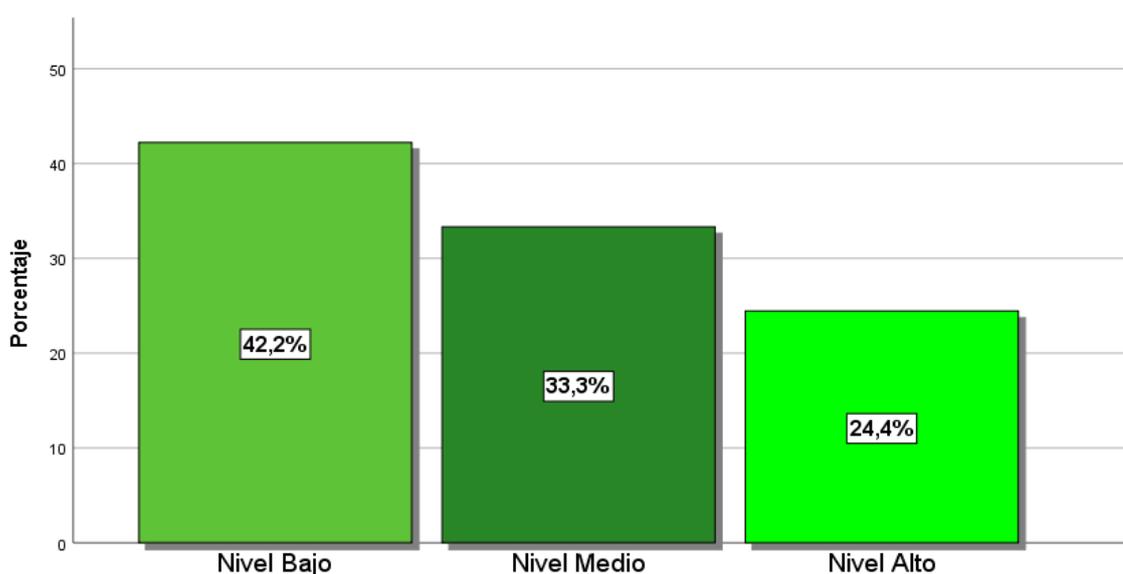
Nivel de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	19	42,2
Nivel Medio	15	33,3
Nivel Alto	11	24,4
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 10

Nivel de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta



Interpretación:

En la tabla 10 y figura 10 se observa que el 42,2% de los proveedores evaluados en el estudio consideran que tienen un nivel bajo de aprobación en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta por parte de la Municipalidad distrital de Paucartambo, 33,3%, manifiestan que es de nivel medio y un 24,4% considera que es de nivel alto. Es decir que la gran mayoría de sus clientes externos muestra un nivel bajo de aprobación en cuanto a la capacidad de respuesta que tiene la MDP con sus clientes externos.

Tabla 11

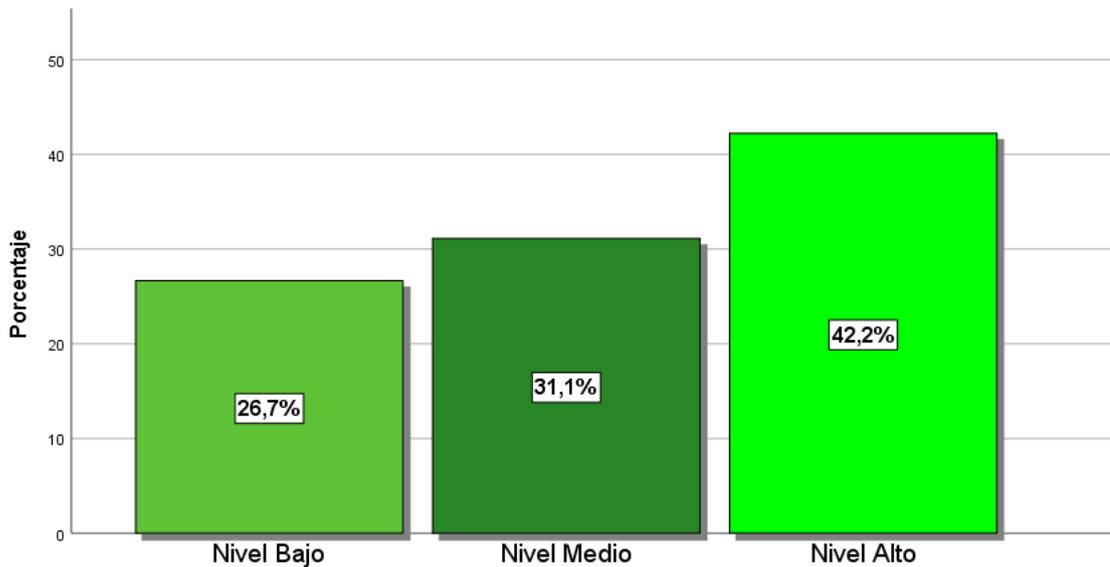
Nivel de frecuencia de la dimensión empatía

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	12	26,7
Nivel Medio	14	31,1
Nivel Alto	19	42,2
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 11

Nivel de frecuencia de la dimensión empatía



Interpretación:

En la tabla 11 y figura 11 se observa que el 42,2% de los proveedores evaluados en el estudio consideran que tienen un nivel alto de aprobación en cuanto a la dimensión empatía con la Municipalidad distrital de Paucartambo, 31,1%, manifiestan que es de nivel medio y un 26,7% considera que es de nivel bajo. Es decir que la gran mayoría de sus clientes externos muestra un nivel alto de empatía con los procesos de contrataciones y adquisiciones que realiza la MDP.

Tabla 12

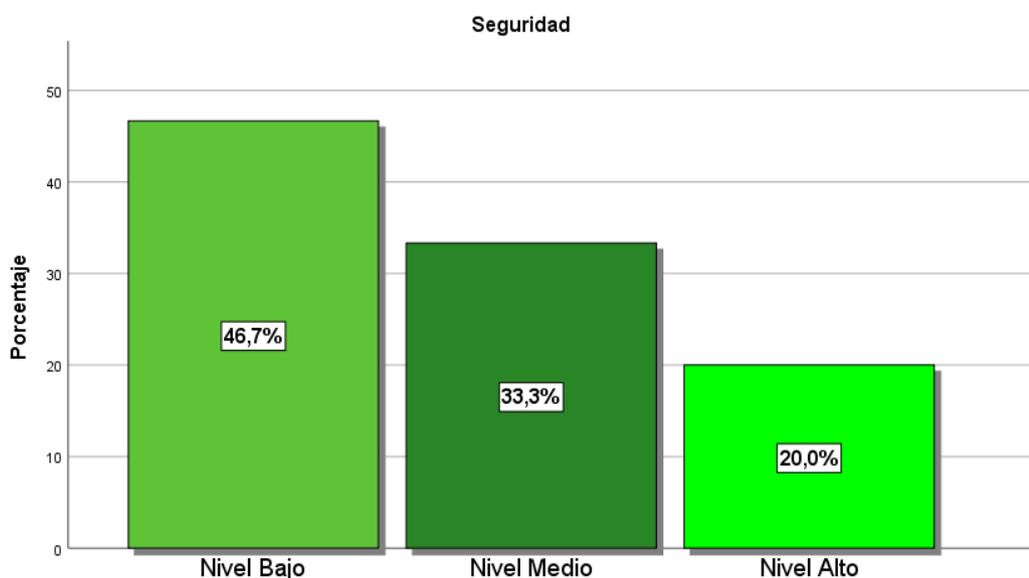
Nivel de frecuencia de la dimensión seguridad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	21	46,7
Nivel Medio	15	33,3
Nivel Alto	9	20,0
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 12

Nivel de frecuencia de la dimensión seguridad



Interpretación:

En la tabla 12 y figura 12 se observa que el 46,7% de los proveedores evaluados en el estudio consideran que tienen un nivel bajo de aprobación en cuanto a la dimensión seguridad con la Municipalidad distrital de Paucartambo, 33,3%, manifiestan que es de nivel medio y un 20% considera que es de nivel bajo. Es decir que la gran mayoría de sus clientes externos muestra un nivel bajo de seguridad con los procesos de contrataciones y adquisiciones que realiza la MDP.

4.3. Prueba de hipótesis

Determinamos:

A. Alfa o nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

B. Escala de medición:

Tabla 13

Escala de correlación de Karl Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

C. Estadístico

Correlación de Rho de Spearman.

D. Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0). y, se acepta (H_1)

Prueba de Hipótesis General

(H₀): No existe relación directa y significativa entre el proceso de contrataciones y adquisiciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

(H_a): Existe relación directa y significativa entre el proceso de contrataciones y adquisiciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

Tabla 14

Nivel de correlación entre proceso de contrataciones y adquisiciones y satisfacción del cliente externo (proveedores)

			Proceso de Contrataciones y Adquisiciones	Satisfacción del cliente externo (Proveedores).
Rho de Spearman	Proceso de Contrataciones y Adquisiciones	Coefficiente de correlación	1,000	,839**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del cliente externo (Proveedores).	Coefficiente de correlación	,839**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

N por lista = 45

Análisis e Interpretación:

Los resultados que se observan en la Tabla 14, manifiestan que el coeficiente de correlación de Spearman (rs) encontrados es ,839, que es el equivalente al valor asociado, con una diferencia significativa de p.=0,000, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H₀) y aceptamos la hipótesis alterna (H₁), con estos resultados podemos afirmar que:

Existe relación directa y significativa entre el proceso de contrataciones y adquisiciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

La correlación es positiva alta, es decir, a mejores procesos de contrataciones y adquisiciones por parte de la Municipalidad Distrital de Paucartambo, mayor será la satisfacción de sus clientes externos (proveedores).

Prueba de Hipótesis Especificas

Prueba de hipótesis especifica 1

(H₀): No existe relación significativa entre el plan anual de contrataciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

(H_a): Existe relación significativa entre el plan anual de contrataciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

Tabla 15

Nivel de correlación entre plan anual de contrataciones y satisfacción del cliente externo (proveedores)

			Plan anual de contrataciones	Satisfacción del cliente externo (Proveedores).
Rho de Spearman	Plan anual de contrataciones	Coefficiente de correlación	1,000	,858**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del cliente externo (Proveedores).	Coefficiente de correlación	,858**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

N por lista = 45

Análisis e Interpretación:

Los resultados que se observan en la Tabla 15, manifiestan que el coeficiente de correlación de Spearman (rs) encontrados es ,858, que es el equivalente al valor asociado, con una diferencia significativa de p.=0,000, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H₀) y aceptamos la hipótesis alterna (H₁), con estos resultados podemos afirmar que:

Existe relación significativa entre el plan anual de contrataciones y adquisiciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

La correlación es positiva alta, es decir, a mejor plan anual de contrataciones por parte de la Municipalidad Distrital de Paucartambo, mayor será la satisfacción de sus clientes externos (proveedores).

Prueba de hipótesis específica 2.

(H₀): No existe relación significativa entre los procesos de selección con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

(H_a): Existe relación significativa entre los procesos de selección con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

Tabla 16

Nivel de correlación entre procesos de selección y satisfacción del cliente externo (proveedores)

			Procesos de selección	Satisfacción del cliente externo (Proveedores).
Rho de Spearman	Procesos de selección	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Spearman	Satisfacción del cliente externo (Proveedores).	Coeficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

N por lista = 45

Análisis e Interpretación:

Los resultados que se observan en la Tabla 16, revelan que el coeficiente de correlación de Spearman (rs) encontrados es ,757, que es el equivalente al valor asociado, con una diferencia significativa de p.=0,000, por lo tanto, rechazamos

la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1), con estos resultados podemos afirmar que:

Existe relación significativa entre los procesos de selección con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

La correlación es positiva alta, es decir, a mejores procesos de selección por parte de la Municipalidad Distrital de Paucartambo, mayor será la satisfacción de sus clientes externos (proveedores).

Prueba de hipótesis específica 3.

(H_0): No existe relación significativa entre la ejecución contractual con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

(H_a): Existe relación significativa entre la ejecución contractual con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

Tabla 17

Nivel de correlación entre procesos de selección y satisfacción del cliente externo (proveedores)

			Ejecución contractual	Satisfacción del cliente externo (Proveedores).
Rho de Spearman	Ejecución contractual	Coefficiente de correlación	1,000	,835**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Spearman	Satisfacción del cliente externo (Proveedores).	Coefficiente de correlación	,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

N por lista = 45

Análisis e Interpretación:

Los resultados que se observan en la Tabla 17, muestran que el coeficiente de correlación de Spearman (rs) encontrados es ,835, que es el equivalente al valor asociado, con una diferencia significativa de $p.=0,000$, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1), con estos resultados podemos afirmar que:

Existe relación significativa entre la ejecución contractual con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.

La correlación es positiva alta, es decir, a mejor ejecución contractual por parte de la Municipalidad Distrital de Paucartambo, mayor será la satisfacción de sus clientes externos (proveedores).

4.4. Discusión de resultados

El coeficiente de correlación de Spearman (rs) encontrado con un valor de 0,839 revela una correlación positiva significativa entre las variables estudiadas en nuestra investigación. De acudo a la tabla 13. Un valor de correlación cercano a 1.0 sugiere una relación positiva alta entre las variables de estudio, lo que significa que a medida que una variable aumenta, la otra también tiende a aumentar. En este caso, esta correlación sugiere que a medida que ciertas dimensiones del proceso de contrataciones y adquisiciones mejoran, la satisfacción de los proveedores también tiende a aumentar.

El valor asociado (p) de 0,000, que es menor que el nivel de significancia de $p < 0,05$, indica que esta correlación es estadísticamente significativa. En otras palabras, hay una probabilidad muy baja de que esta relación se deba al azar, lo que fortalece la validez de los resultados y propone que la relación observada es

confiable y consistente.

La correlación positiva y significativa encontrada entre el proceso de contrataciones y adquisiciones y la satisfacción de los proveedores en la Municipalidad Distrital de Paucartambo, nos conlleva a que el hecho de que haya una correlación positiva implica que a medida que se perfeccione el proceso de contrataciones y adquisiciones, es más probable que los proveedores experimenten mayores niveles de satisfacción.

Esto debe ser tomado por quienes dirigen las contrataciones en la MDP, como una validación de la importancia de realizar mejoras en el proceso de contrataciones para optimizar las relaciones con los proveedores y, a su vez, mejorar la calidad de los productos o servicios ofrecidos.

Del mismo modo, el hecho de que la correlación sea significativa sugiere que estas relaciones no son simplemente coincidencias y que existe una conexión real y sólida entre el proceso de contrataciones y la satisfacción de los proveedores. Por lo que, enfocar los esfuerzos en mejorar el proceso de contrataciones podría resultar en una satisfacción más consistente y favorable por parte de los proveedores, lo que a su vez podría fortificar la relación y fidelidad hacia la Municipalidad.

Es importante mencionar que, si bien la correlación es significativa, no implica causalidad directa. Es decir, no podemos afirmar que la mejora en el proceso de contrataciones sea la única causa de la satisfacción de los proveedores. Pueden existir otros factores o variables que también influyan en la satisfacción de los proveedores y que no han sido considerados en nuestra investigación. Por lo tanto, es recomendable seguir investigando y analizando otros posibles factores que puedan afectar la satisfacción de los proveedores en futuras investigaciones.

Por los resultados hallados, debemos de mencionar que, Existe relación significativa entre el plan anual de contrataciones y adquisiciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021, como lo demuestra la correlación de ,858**, lo que nos conlleva a manifestar que a mejor PAC, mayor será la satisfacción de los proveedores.

Así mismo, debemos de mencionar que, Existe relación significativa entre los procesos de selección con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021, como lo demuestra la correlación de ,757**, lo que nos conlleva a manifestar que a mejores procesos de selección, mayor será la satisfacción de los proveedores.

Del mismo modo se puede indicar que, Existe relación significativa entre la ejecución contractual con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021, como lo demuestra la correlación de ,858**, lo que nos conlleva a manifestar que a mejor ejecución contractual, mayor será la satisfacción de los proveedores.

CONCLUSIONES

- 1) Se pudo determinar qué una correcta aplicación de las contrataciones y adquisiciones inciden de una manera significativa en la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021. toda vez que el nivel de significancia es de 0,000 lo que es menor que 0,05. Del mismo modo la correlación de Rho de Spearman es de ,839. Lo que nos quiere decir que existe una correlación positiva alta entre nuestras variables estudiadas.
- 2) En cuanto a nuestra hipótesis específica 1. Se pudo determinar qué una correcta aplicación del plan anual de contrataciones incide de una manera significativa en la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021. toda vez que el nivel de significancia es de 0,000 lo que es menor que 0,05. Del mismo modo la correlación de Rho de Spearman es de ,858. Lo que nos quiere decir que existe una correlación positiva alta entre nuestra dimensión plan anual de contrataciones y la variable satisfacción de los clientes externos (proveedores).
- 3) Referente a nuestra hipótesis específica 2. Se pudo establecer qué una correcta aplicación de los procesos de selección incide de una manera significativa en la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021. toda vez que el nivel de significancia es de 0,000 lo que es menor que 0,05. Del mismo modo la correlación de Rho de Spearman es de ,757. Lo que nos quiere decir que existe una correlación positiva alta entre nuestra dimensión procesos de selección y la variable satisfacción de los clientes externos (proveedores).
- 4) En lo relativo a nuestra hipótesis específica 3. Se pudo comprobar qué una correcta aplicación de la ejecución contractual incide de una manera significativa en la

satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021. toda vez que el nivel de significancia es de 0,000 lo que es menor que 0,05. Del mismo modo la correlación de Rho de Spearman es de ,835. Lo que nos quiere decir que existe una correlación positiva alta entre nuestra dimensión ejecución contractual y la variable satisfacción de los clientes externos (proveedores).

RECOMENDACIONES

1. A los encargados de las diferentes áreas usuarias, de la Municipalidad distrital de Paucartambo, que participan directamente en los diversos procesos de contrataciones, se les recomienda que se capacite al personal que participa directamente de esta función, para que puedan renovar y afinar sus conocimientos, acorde con las directivas actualizadas del OSCE.
2. Que den fiel cumplimiento de todo lo estipulado en las normas referente a la programación y los actos preparatorios.
3. Que, en los Procesos de selección que se realicen, no solo se dé importancia a la mejor alternativa económica, sino también se tenga en cuenta las mejores propuestas técnicas, y se apoye de ser posible a los empresarios de la zona.
4. Que, se dé fiel cumplimiento a lo concerniente a las penalidades, con las empresas que infrinjan y/o no cumplan con sus contratos, sancionándolo acorde a ley y los contratos establecidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baena del Alcázar M. (2005). “Manual de Ciencia de la Administración”. Editorial síntesis.
- Bearden, W.O. y Teel, J.E. 1983. Determinantes seleccionados de la satisfacción del consumidor e informes de quejas. Revista de investigación de mercados, Vol. 20, 21-8 pp.
- Capello, M., & Oro, L. G. G. (2015). Gasto público eficiente: Propuestas para un mejoramiento en los sistemas de compras y contrataciones gubernamentales. Actualidad Económica, 25(85), 5-20.
- ChileCompra - Dirección de Compras y Contratación Pública (2015). Evaluación del Gasto Institucional de la Dirección de Compras y Contratación Pública. Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda – 92
- Concha, J.R. 2010. Satisfacción del cliente en empresas de servicio: El caso de la industria de restaurantes. Primer Simposio Brasileiro de Ciencias de Servicios.
- DIPRES. Gobierno de Chile. http://www.dipres.gob.cl/597/articles-139786_informe_final.pdf
- Gómez, M., Mclaughling, E. y Witlinsk, D. R. 2004. Satisfacción del cliente y rendimiento de las ventas minoristas: una investigación empírica. diario de venta al por menor, Vol. 80, 265–278 pp.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos & Baptista Lucio, María del Pilar. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. Mcgrawhill/ Interamericana Editores, S.A. De C.V. México.
- Jiménez Álvarez, J. F. Las compras electrónicas en el marco de la Ley de Contrataciones: Mejoramiento de las compras públicas con la utilización de los procesos

especiales de acuerdos marco y subasta inversa electrónica en la policía nacional AF 2018 y AF 2019.

Jiménez, A. G. (2016). El sistema electrónico de contratación pública chileno: Chilecompra. *Revista de administración pública*, (199), 363-388.

Johnson, M.D., Gustafsson, y Andreassen, T.W. 2001. La evolución y el futuro de los modelos nacionales de índices de satisfacción del cliente. *Revista de Psicología Económica*, Vol. 22, 2, 217-245 pp.

Lavado, C. y Millán, L. 1998. La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones de la Empresa*, Vol. 4, N° 1, 53-80 pp.

Lozano Pacheco, R. C. (2017). Selección y Evaluación del Desempeño de Proveedores: Caso Aplicado en una Empresa de la Industria Automotriz en Francia-Edición Única.

Martínez, M.P., Jiménez, A. E. Izquierdo, A. 2010. Analizando el nivel máximo de satisfacción del cliente en las tiendas de abarrotes: la influencia de la publicidad destacada. *Cuadernos de Gestión*, Vol. 10, N° especial, 6383 pp.

Masumura T. V. F. (2018). Estudio de satisfacción del método especial de contratación de acuerdos marco. [Material de aula]. Texto instructivo. Perú Compras. Perú.

Moliner, C. 2001. Calidad del servicio y satisfacción del cliente. *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, vol. 17, núm. 2. 233-235 pp.

Paredes Chu, C. M. (2022). Capacidad máxima de contratación y satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021.

Pérez Campdesuñer Reyner. (2004, marzo 15). Satisfacción del cliente interno y externo. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-del-cliente-interno-y-externo/>

- Pontón, H. 2009. Medición de la satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el municipio Maracaibo. Revista electrónica de Gerencia Empresarial, Universidad Rafael Beloso Chacín, Depósito Legal: PPI 200902ZU3060 / ISSN: 18569706. Volumen 1 Edición No 1.
- Robinson, I. O. (2016). Objetivos de las Adquisiciones del Estado desde una Panorámica Internacional.¿ Por qué Controlar las Compras y qué causa su deficiente Medición?. Estado, Gobierno y Gestión Pública, (28), 35-61.
- Rust, R. y Zahorik, A.J. 1993. Satisfacción del Cliente, Retención de Clientes y Participación de Mercado. diario de venta al por menor, Vol.69, 193–215 pp.
- Sivadas, E. y Baker-Prewitt, J.L. 2000. Un examen de la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la lealtad a la tienda. Internacional. Revista de gestión minorista y de distribución, Vol. 28, N° 2, 73-82 pp.
- Soto Toribio, S. M. (2020). Simplificación de procesos y satisfacción de proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú SAC San Isidro 2020.
- Szymanski, D. y Henard, D.H. 2001. Satisfacción del cliente: un metaanálisis de la evidencia empírica. Revista de la Academia de Ciencias del Marketing, Vol. 29, N° 1, 16–35 pp.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (1994). El proceso de la investigación científica. 3ª edición. Editorial Limusa S.A. Balderas, México.

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instrumento para medir los procesos de contrataciones y adquisiciones y satisfacción de los clientes externos (proveedores).

Instrucciones:

Estimado colaborador:

En seguida usted encontrará unas preguntas que permitirán conocer su percepción sobre el Proceso de Contrataciones y Adquisiciones relacionado con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) en la Municipalidad Distrital de Paucartambo - Pasco, 2021, por favor indique la respuesta que mejor describe su opinión.

1 Nunca	2 Casi nunca	3 Algunas veces	4 Casi siempre	5 Siempre
----------------	---------------------	------------------------	-----------------------	------------------

Variable 1: Procesos de contrataciones y adquisiciones						
Dimensión 1: Plan anual de contrataciones		1	2	3	4	5
1	El área usuaria es la encargada de la elaboración de los expedientes de contratación los cuales deben de ser eficientes, para un adecuado control interno.					
2	El requerimiento del área usuaria se realiza en función a lo previsto en el Plan Anual de Contrataciones.					
3	Los incumplimientos en los procesos de contrataciones afectan negativamente en el cumplimiento de metas y objetivos establecidos por la entidad.					
4	El cumplimiento del plan anual de la entidad se debe a la eficiente ejecución del presupuesto y presencia del Control interno.					
5	Los controles internos en los expedientes de contratación cumplen con la ejecución del gasto.					
6	El cumplimiento del plan anual de contrataciones se debe a la existencia de disponibilidad presupuestal y adecuado sistema de control interno					
7	El requerimiento del área usuaria debe estar en función a las tareas y acciones que se van a realizar para lograr los fines estratégicos institucionales.					
8	El Control Interno en los expedientes de contratación son evaluados oportunamente					
9	Cuando se aplica el control interno si la entidad recepciona el bien o servicio de forma incompleta esta aplica las penalidades establecidas en el contrato.					
Dimensión 2: Procesos de selección						
10	El control interno en los factores de evaluación es determinante para los procesos de selección.					
11	El control interno en la revisión de criterios de los factores de evaluación determina que el criterio que utilice el comité					

	especial sea objetivo y congruente con el objeto de la convocatoria.					
12	El control interno en el cotejo de los factores de evaluación ocasiona que la propuesta no sea admitida por la falta de documentos mínimos señalados en el respectivo expediente de contratación.					
13	El control interno en la evaluación de expedientes de contratación permite que el área usuaria formule los requerimientos técnicos mínimos los que deben ser realizados a partir de una evaluación que permita la más amplia, objetiva e imparcial concurrencia, pluralidad y participación de proveedores, evitando incluir requisitos innecesarios cuyo cumplimiento solo favorezca a determinados postores.					
Dimensión 3: Ejecución contractual						
14	La falta de presencia del control interno ocasiona que la sociedad se perjudique cuando se incumple un contrato.					
15	Los contratos que son redactados de modo ambiguo no permiten que la entidad ante el incumplimiento del contratista ejecute las garantías lo cual origina que el OCI intervenga y formule acciones de control por el uso inadecuado de los fondos públicos.					
16	Los contratos son elaborados de forma deficiente por la ausencia del Control interno.					
17	Los contratos son elaborados modificando las condiciones pactadas en las bases y/o los documentos que lo contenga, razón por la cual surgen controversias en la ejecución contractual.					
18	La información que obra en el expediente de contratación debe ser idéntica a la registrada en el SEACE para que el control interno sea eficiente					
19	El control interno en las contrataciones y adquisiciones de la Entidad se realiza mediante la planificación y el control gubernamental					
20	Las recomendaciones de control interno contemplan informes de cumplimiento de contratos, lo que está vinculado a la conciliación oportuna de la ejecución con la programación presupuestaria.					

Fuente: Ramírez Broncano Rocksana Yudy

Satisfacción de los clientes externos (proveedores).						
Dimensión 1: Tangibilidad		1	2	3	4	5
1	¿Considera que existe una buena apariencia y limpieza de las instalaciones de la empresa?					
2	¿Existe calidad y buena presentación de los materiales promocionales o documentación proporcionada?					
3	¿Considera que el estado y mantenimiento de los equipos utilizados en la relación comercial son óptimos?					
Dimensión 2: fiabilidad						
4	¿Existe cumplimiento de plazos de entrega y fechas acordadas?					
5	¿Considera que tienen capacidad para mantener un suministro estable y sin interrupciones?					
6	¿Existe por parte de la Municipalidad una resolución eficiente de problemas y gestión de incidencias?					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
Tiempo de respuesta a consultas y solicitudes						
7	¿Es rápido el tiempo de respuesta a consultas y solicitudes?					
8	¿Existe flexibilidad por su parte para adaptarse a cambios en los requerimientos del solicitante?					
9	¿cuentan Rapidez en la atención de problemas o reclamaciones?					
Dimensión 4: Empatía						
10	¿Tienen escucha activa y comprenden las inquietudes del área usuaria?					
11	¿Consideran tener un trato amable y respetuoso en las interacciones con sus clientes?					
12	¿Tienen personalización de los servicios o soluciones según las preferencias del solicitante?					
Dimensión 5: Seguridad						
13	¿Considera que existe seguridad de la información y protección de datos confidenciales del proveedor?					
14	¿Considera que existe las garantías sobre la calidad y seguridad de los productos/servicios ofrecidos?					
15	¿Existe cumplimiento con el cronograma de pagos?					

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 2:
PROCEDIMIENTO DE CONFIABILIDAD

Tabla 1 Resultados de la fiabilidad del cuestionario de Proceso de Contrataciones y Adquisiciones

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	20

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

Tabla 2 Resultados de la fiabilidad del cuestionario de Satisfacción del cliente externo (Proveedores).

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	15

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

ANEXO 3
PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante: ~~Mag. Yasari~~ S. RIVAS CORNELIO

Cargo o Institución donde labora: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Nombre del Instrumento de Evaluación: Cuestionario

Autor del instrumento: Bach. REMENTERIA MELENDREZ, Lilia ~~Jessica~~ y Bach. BUSTILLOS URIBE, Leydi

Título: El Proceso de Contrataciones y Adquisiciones relacionado con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) en la Municipalidad Distrital de Paucartambo - Pasco, 2021.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente					
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																			X			
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X			
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X			
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																			X			
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																			X			
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X			
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral																			X			
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																			X			
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																			X			
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE (X)

NO APLICABLE ()

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

Cerro de Pasco, <u>Septiembre</u> del 2022	75269597		976496733
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

ANEXO 4
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “El Proceso de Contrataciones y Adquisiciones relacionado con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) en la Municipalidad Distrital de Paucartambo - Pasco, 2021”

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES y DIMENSIONES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de contrataciones y adquisiciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021?	Determinar la relación que existe entre el proceso de contrataciones y adquisiciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.	Existe relación directa y significativa entre el proceso de contrataciones y adquisiciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.	<p style="text-align: center;">VARIABLE 1 PROCESO DE CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES DIMENSIONES</p> <p style="text-align: center;"><i>Plan anual de contrataciones</i> <i>Procesos de selección</i> <i>Ejecución contractual</i></p> <p>INDICADORES <i>Apropiada programación</i> <i>Disponibilidad de presupuesto</i> <i>Expediente de contratación</i></p> <p style="text-align: center;">VARIABLE 2 SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO (PROVEEDORES) DIMENSIONES</p> <p style="text-align: center;"><i>Canales de orientación</i> <i>Culminación del trámite</i> <i>Atención brindada</i></p> <p>INDICADORES <i>Atención de dudas</i> <i>Medios de comunicación</i> <i>Plan de compras</i> <i>Criterios de evaluación</i></p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Correlacional.</i></p> <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN <i>Método Científico: Inductivo - Deductivo</i></p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación cuantitativa, y se utiliza el diseño no experimental de Corte Transversal.</i></p> <p>POBLACIÓN Conformado por 45 proveedores externos. MUESTRA: <i>por ser una población pequeña se trabajará con toda la población, denominándose una muestra censal.</i> TÉCNICA: Observación; encuestas, INSTRUMENTOS: <i>Guía de Observación</i> <i>Cuestionario.</i></p>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</u>		
Pe1. ¿Cómo es la relación entre el plan anual de contrataciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021?	Oe1 Determinar la relación que existe entre el plan anual de contrataciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.	He1 Existe relación significativa entre el plan anual de contrataciones con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.		
Pe2. ¿Qué relación existe entre los procesos de selección con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021?	Oe2 Identificar la relación que existe entre los procesos de selección con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.	He2 Existe relación significativa entre los procesos de selección con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.		
Pe3. ¿De qué forma existe la relación entre la ejecución contractual con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021?	Oe3 Identificar la relación que existe entre la ejecución contractual con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.	He3 Existe relación significativa entre la ejecución contractual con la satisfacción de los clientes externos (proveedores) de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco, 2021.		