

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



**Adquisiciones directas de bienes menores a 8 UIT y la satisfacción de
los proveedores de la Municipalidad Provincial de Manu, 2024**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autor:

Estefany Ascona Tapara

Aleli Cardenas Tito

Asesor:

Mg. Bernardo Chambi Quispe

Juliaca, diciembre del 2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mg. Bernardo Chambi Quispe, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“ADQUISICIONES DIRECTAS DE BIENES MENORES A 8 UIT Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MANU, 2024”** de los autores **Estefany Ascona Tapara** y **Aleli Cardenas Tito**, tiene un índice de similitud de 15% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 27 días del mes de febrero del año 2025.


Mg. Bernardo Chambi Quispe

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chulurquani, a los 13 día(s) del mes de diciembre del año 2024, siendo las 10:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Fidei Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (s) Mtra. Yolanda Alvaro Quispe, el (la) secretario(s) Mtra. Nelly Rosario Moreno Leyra y los demás miembros Mtra. Julieta Brisaida Rafael Pari y el (los) asesor(es) Mg. Bernardo Chambi Quispe con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis Adquisiciones directas de bienes manerados a SUT y la satisfacción de los proveedores de la Municipalidad Provincial de Manu, 2024. de(los) bachiller(es) a) Estefany Arcana Tapara
b) Alili Cardenas Pita
c)

conducente a la obtención del título profesional de

Contador Público
(Derechación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a) / a (los) / (as) candidato(s) a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el (a) / a (los) / (as) candidato(s). Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Estefany Arcana Tapara

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Buena</u>	<u>Muy Buena</u>

Bachiller (b): Alili Cardenas Pita

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Buena</u>	<u>Muy Buena</u>

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a) / a (los) / (as) candidato(s) a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
Presidencia

[Firma]
Asesora

[Firma]
Bachiller (a)

[Firma]
Miembro

[Firma]
Bachiller (b)

[Firma]
Secretaría

Miembro

Bachiller (c)

Índice de Contenido

Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Introducción	8
1.1 Adquisiciones directas menores a 8 UIT	10
1.2 Cotización para compras menores a 8 UIT.....	11
1.3 Objetivos.....	13
1.3.1 Objetivo general.....	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
Metodología	14
2.1 Tipo de investigación.....	14
2.2 Diseño de investigación.....	14
2.3 Descripción del lugar	14
2.4 Población y muestra.....	15
2.5 Identificación de variables	15
2.6 Operacionalización de variables	16
2.7 Instrumento de investigación.....	16
2.8 Validación y confiabilidad del instrumento.....	16
2.9 Técnicas de investigación.....	17
2.10 Plan de procesamiento de datos	17
2.11 Planteamiento de Hipótesis.....	18
Resultados y discusión.....	19

3.1. Resultados descriptivos.....	19
3.2. Resultado general.....	20
3.4 Discusión.....	22
Conclusiones.....	25
Referencias.....	27
Anexos	31

Adquisiciones directas de bienes menores a 8 UIT y la satisfacción de los proveedores de la Municipalidad Provincial de Manu, 2024

Resumen

Uno de los problemas latentes en proveedores es el retraso en el pago por parte de la municipalidad lo que conlleva a la insatisfacción, por tal motivo esta investigación tuvo el objetivo de conocer cómo se relaciona el conocimiento de la normativa para adquisiciones directas de bienes menores a 8 UIT y la satisfacción de los proveedores en la Municipalidad Provincial del Manu, 2024. Para ello se desarrolló una investigación correlacional, cuantitativa, no experimental donde la población de estudio fueron los proveedores de bienes. Llegando a la conclusión de que existe una moderada relación entre el conocimiento sobre las adquisiciones directas de bienes y la satisfacción de los proveedores $Rho\ 0.571$ (sig. 0.000), en la cual el conocimiento de las disposiciones específicas $Rho\ 0.631$ (sig. 0.000) tiene mayor relación que los requisitos $Rho\ 0.517$ (sig. 0.000). Asimismo, se ha observado que el conocimiento de las adquisiciones directas que tienen los proveedores es regular en un 42.15% y el de los requisitos es regular en un 50.58%.

Palabras clave: *Adquisiciones directas, satisfacción, proveedores, disposiciones específicas, requisitos.*

Direct purchases less than 8 UIT and the satisfaction of suppliers of the Provincial Municipality of Manu, 2024

Abstract

One of the latent problems in suppliers is the delay in payment by the municipality, which leads to dissatisfaction. For this reason, this research had the objective of knowing how knowledge of the regulations for direct acquisitions of goods less than 8 UIT and supplier satisfaction in the Provincial Municipality of Manu, 2024. For this purpose, a correlational, quantitative, non-experimental investigation was developed where the study population was the suppliers of goods. Reaching the conclusion that there is a moderate relationship between knowledge about direct acquisitions of goods and supplier satisfaction $Rho\ 0.571$ (sig. 0.000), in which knowledge of specific provisions $Rho\ 0.631$ (sig. 0.000) has higher ratio than Rho requirements 0.517 (sig. 0.000). Likewise, it has been observed that the knowledge of direct acquisitions that suppliers have is regular at 42.15% and that of the requirements is regular at 50.58%.

Keywords: *Direct procurement, satisfaction, suppliers, specific provisions, requirements.*

Introducción

El retraso en el pago a los proveedores en el Perú, puede ser motivo de reclamo, y puede generar interés el retraso en el pago injustificado. (INEDI , 2020). Esto genera insatisfacción en los proveedores y puede provocar que proveedores descontentos con el atraso puedan solicitar indemnizaciones lo que perjudicaría el erario del estado. El problema de pagos por parte de la oficina de tesorería de entidades públicas o privadas no solamente es un problema que se presenta en instituciones del estado peruano, sino también en otros países como por ejemplo en el Ecuador en una investigación de Zevallos y Loor (2021) en el cual concluye que existe correlación entre los procedimientos de pagos adecuado con la calidad del servicio en el pago a proveedores, también se observa que están muy insatisfecho con el servicio un 30% e insatisfecho el 30%.

Por otra parte uno de los problemas que se puede observar en el Perú en las compras menores a 8 UIT es que cada entidad pública del estado tiene su propia directiva y no existe una directiva a nivel nacional para este tipo de compras, de acuerdo a SUNAT (2023) las adquisiciones directas menores a 8 UIT son regulados por cada entidad del estado, asimismo las contrataciones menores están basados mayormente en la Ley de contrataciones del estado. De allí la presente investigación busca determinar la relación entre las adquisiciones directas de bienes menores a 8 UIT y la satisfacción de los proveedores en la Municipalidad Provincial del Manu, 2024.

García (2023) en su investigación sobre el tema de pago a proveedores encontró que el 100% de proveedores desconfía de las entidades públicas en el aspecto del pago. Asimismo los proveedores consideran una desventaja económica de proveer al estado un 63.64%. Por otra parte respecto al plazo de pago a los proveedores en las entidades públicas, el 100% de los

proveedores consideran que están en desacuerdo es decir consideran que no se cumple. De allí que se prueba la hipótesis de que la ineficiencia en el pago impacta en la rentabilidad de los proveedores en las contrataciones del estado.

Huamán (2022) en su investigación sobre el conocimiento de contrataciones y el pago a proveedores en una municipalidad en el Perú, indica que esta se relaciona en un Rho 0.643 con un sig.0.000, asimismo observa que las acciones preparatorias están relacionadas en un 0.726, y los tramites de pago y los procesos de selección en un 0.634. También se puede observar en dicha investigación que el conocimiento del proceso de contrataciones es bajo en un 63% y regular en un 26% consideramos que estos ítems son los que afectan al pago oportuno en las entidades del estado y por ende la insatisfacción de los proveedores, en ella también se observa que el 68% considera como bajo el pago a proveedores regular el 16%.

Para Pereira y Tello (2021), consideran que los conocimientos del proceso de contrataciones menores a 8 UIT se relaciona con el pago a proveedores, Rho 0.815 sig. 0.000 en dicha investigación se observa que el 93.3% señalan que es bajo el conocimiento sobre el proceso de contrataciones, por otra parte un 86.7% considera que la celeridad de pago a proveedores es bajo, lo cual causa insatisfacción en proveedores del estado, que buscan en el menor tiempo posible obtener el pago. Asimismo, se observa en esa investigación que el conocimiento de las disposiciones generales Rho 0.611 sig. 0.000, disposiciones específicas Rho 0.640 sig.0.000 con la celeridad de los pagos es una correlación positiva moderada.

Por otra parte Montero (2020) determinó como principales factores de retraso en el pago a los proveedores, lo cual fue sujeto de reclamos por parte de los proveedores como son en las facturas por pagar o en las detracciones, lo cual en muchos casos termina con una suscepción del servicio o la no entrega de suministros. Donde el autor propone un proceso de mejora continua,

para lograr mejoras en el proceso. Concluye que la implementación del proceso tuvo como resultados recobrar la confianza de los proveedores.

1.1. Adquisiciones directas menores a 8 UIT

Según Herrera (2023) la satisfacción de los proveedores no está directamente relacionado a la aplicación de las contrataciones menores a 8 UIT por parte de las áreas usuarias, investigación que fue realizada en una municipalidad distrital de Moquegua. Este estudio infiere que los proveedores de las contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT no muestran satisfacción respecto a las áreas usuarias.

En otra investigación de Sánchez (2023) determinó que el proceso de las contrataciones de bienes menores a 8 UIT el 88.10% cumple con el proceso de contratación de bienes de acuerdo con la directiva interna, y por otra parte un 11.9% no cumple, encontrándose deficiencias en la indagación de mercados, emisión de la orden de compra y la disponibilidad presupuestal.

Por otro lado Tejada (2024) escribe sobre la situación contractual en el Perú de las compras menores a 8 UIT donde indica que el personal tiene conocimientos sobre los procedimientos y funciones sin embargo esto no implica que las compras sean eficientes, señala que debe de haber mayor planificación, directivas, transparencia y mejora continua, de esa forma optimizar el presupuesto por parte del personal.

De acuerdo a gob.pe (2024) señala que las adquisiciones menores a las 8 unidades impositivas tributarias, están excluidos del ámbito de aplicación de la normativa de contrataciones del estado, por lo que no están sujetos a sus reglas, pero deben de cumplir con los principios de equidad, eficiencia y transparencia. De igual forma el MEF (2023) señala que estas

compras están excluidas de la Ley de contrataciones, por lo cual cada entidad define las reglas como herramienta para agilizar la gestión administrativa.

Especificaciones técnicas

De acuerdo Directiva S/N-2023 MPM para las contrataciones de bienes y servicios iguales o inferiores a ocho (08) Unidades Impositivas Tributarias de la Municipalidad Provincial de Manu (2023) señala que las especificaciones técnicas son las características necesarios para comprar un bien y según la Dirección General de Abastecimientos (2022) los términos de referencia son las condiciones necesarias para la contratación de un servicio.

1.2. Cotización para compras menores a 8 UIT

Según Directiva S/N-2023 MPM (2023) indica que para las compras menores o iguales a S/.2000 será necesario una cotización; para las compras mayores a S/. 2000 hasta 1 UIT (S/4950 en el 2023 y S/.5150 en el 2024) será necesario dos cotizaciones; para las compras mayores de 1 UIT hasta 8 UIT será necesario tres cotizaciones.

Requisitos

De acuerdo a la Directiva S/N-2023 MPM (2023) Es la documentación necesaria que el proveedor debe de adjuntar a la cotización como requisitos para el pago por la adquisición de bienes o servicios menores a ocho UIT. Como son su RNP (Registro Nacional de Proveedores), la ficha RUC (Registro Único del Contribuyente), declaración jurada de tener una cuenta interbancaria, vigencia de poder para las personas jurídicas; declaración jurada: de no tener relación con la entidad, de no encontrarse inhabilitado para contratar con el estado, de rechazo a cualquier tipo de ofrecimiento o dádiva o soborno, de información actualizada sobre datos en el RNP, de notificación electrónica.

Satisfacción de los proveedores

La satisfacción de acuerdo a RAE (2014) es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse; sobre satisfacer señala que es pagar enteramente lo que se debe, también señala que es cumplir o llenar ciertos requisitos o exigencias. En este caso sería al proveedor de bienes o servicios que tiene relación con las entidades.

Respecto a la capacidad de respuesta entendemos de acuerdo a Zendesk (2023) que es la capacidad que tiene la entidad en responder una solicitud del proveedor, lo cual a mayor capacidad de respuesta mayor será la satisfacción. Por otra parte sobre la atención del personal Caravaca (2022) señala que la calidad de atención de la entidad hacia el proveedor son las estrategias que garanticen la satisfacción del mismo, como la empatía, la comunicación, la inmediatez, el interés y otros que ayuden a mejorar la satisfacción del proveedor.

Por otra parte las competencias personales de acuerdo a Cobo (2023) indican que son las habilidades y también los conocimientos que una persona aprendió y que favorecen la ejecución de su trabajo en la entidad en este caso en favor de los proveedores. Sobre la confianza en el servicio es necesario, una relación entre la entidad y el proveedor, por lo que al respecto Bautista (2022) señala que las razones fundamentales para ganar la confianza del proveedor es proporcionar experiencias personalizadas, fomentar la fidelización y generar conexiones profundas en este caso en relación con los proveedores, con la finalidad de fomentar relaciones a largo plazo.

Finalmente la eficacia en el servicio de acuerdo a Suricata (2022) indica que, es la calidad de la prestación que reciben en este caso los proveedores por parte de la entidad, así como la atención que reciben.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar cómo se relaciona el conocimiento sobre las adquisiciones directas de bienes menores a 8 UIT y la satisfacción de los proveedores en la Municipalidad Provincial del Manu, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Describir la relación entre el conocimiento de las disposiciones específicas para adquisiciones directas de bienes menores a 8 UIT en la satisfacción de los proveedores en la Municipalidad Provincial del Manu, 2024.

2. Describir la relación entre el conocimiento de los requisitos para adquisiciones directas de bienes menores a 8 UIT en la satisfacción de los proveedores en la Municipalidad Provincial del Manu, 2024.

Metodología

2.1. Tipo de investigación

Esta investigación corresponde al tipo de investigación correlacional en el cual se pretende relacionar las adquisiciones directas de bienes menores a 8 UIT y la satisfacción de los proveedores en la Municipalidad Provincial del Manu, para Díaz y Calzadilla (2016) las investigaciones correlacionales determinan la relación que muestran dos o más variables de estudio.

2.2. Diseño de investigación

La investigación corresponde al diseño no experimental con enfoque cuantitativo, porque no se pretende manipular ninguna de las variables de estudio, y la prueba de hipótesis se realiza estadísticamente. De acuerdo a Hernandez et al. (2014) las investigaciones de diseño no experimental se caracterizan porque no existe manipulación de variables y el enfoque cuantitativo es cuando los datos son cuantificables y se utiliza la estadística para determinar los resultados de la investigación.

2.3. Descripción del lugar

La presente investigación se realizará en la Municipalidad Provincial del Manu, que se encuentra ubicado en el departamento de Madre de Dios, es parte de la Amazonía peruana que limita con Brasil, en el Perú con Ucayali y con el departamento de Puno.

2.4. Población y muestra

La población de estudio está conformada por 85 proveedores de bienes de la Municipalidad Provincial del Manu.

La muestra será seleccionando de forma probabilística aleatoriamente donde cualquier integrante de la población puede ser parte de la muestra. John W. Creswell y J. David Creswell (2017), para lo cual se tiene los siguientes datos:

Población = 85

Margen de error = 5%

Nivel de confianza = 95%

Muestra = 70

2.5. Identificación de variables

X= Adquisiciones directas de bienes menores a 8 UIT

X1= Disposiciones específicas

X2= Requisitos

Y= Satisfacción de los proveedores

Y1= Capacidad de respuesta

Y2= Atención del personal

Y3= Competencias personales

Y4= Confianza en el servicio

Y5= Eficacia en el servicio

2.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable.

Variable	Dimensiones	Indicadores
Adquisiciones directas de bienes menores a 8 UIT	Disposiciones específicas	Especificaciones técnicas en bienes
		Cotización para compras menores a 8 UIT
	Requisitos	RNP
		Ficha RUC
		Declaración jurada de tener una Cuenta Interbancaria
		Vigencia de poder
		Declaración jurada de no tener relación con la entidad
		Declaración jurada de no encontrarse inhabilitado para contratar con el estado
		Declaración jurada de rechazo a cualquier tipo de ofrecimiento de dádiva o soborno
		Declaración jurada de información actualizada sobre datos en el RNP
Satisfacción de los proveedores	Capacidad de respuesta	Consistencia del servicio
		Seguridad en el servicio
	Atención del personal	Trato al personal
		Amabilidad
	Competencias personales	Conocimientos
		Experiencia laboral
Confianza en el servicio	Priorización	
	Valoración del servicio	
Eficacia en el servicio	Atención oportuna	
	Soluciones efectivas	

Fuente: Variable X elaboración propia y Variable Y adaptado de (Quispe, 2018).

2.7. Instrumento de investigación

El instrumento de investigación de conocimiento de adquisiciones directas de bienes menores a 8 UIT es elaboración propia y el cuestionario de satisfacción de los proveedores es una adaptación de (Quispe, 2018).

2.8. Validación y confiabilidad del instrumento

La validación del instrumento de investigación se realizó por el método de juicio de expertos. Y la confiabilidad se realizó con el Alpha de Cronbach, según tabla 1 para “Adquisiciones directas de bienes menores a 8 UIT” y según la tabla 2 para “satisfacción de

proveedores”, siendo el Alpha de Cronbach 0.885 y 0.958 lo cual se acerca a 1 con lo cual se afirma que el instrumento es confiable para su aplicación.

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento “Adquisiciones directas de bienes menores a 8 UIT”.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.885	11

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento “Satisfacción de proveedores”.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.958	10

2.9. Técnicas de investigación

La técnica utilizada es la encuesta que consiste en recabar datos mediante un cuestionario. De acuerdo a Babbie (2016) es para medir respuestas de la población de estudio.

2.10. Plan de procesamiento de datos

Para realizar el procesamiento de los datos, primeramente, se desarrollará las encuestas, en segundo lugar, estos datos serán tabulados y procesados en el software estadístico SPSS 23 y luego serán analizados e interpretados.

Para la interpretación de la correlación se ha realizado en base a la tabla 1.

Tabla 4

Parámetros de correlación.

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

Fuente: (Fernandez y otros, 2014).

2.11. Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis general:

Existe relación entre adquisiciones directas menores a 8 UIT y la satisfacción de los proveedores en la Municipalidad Provincial del Manu, 2024.

Resultados y discusión

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 5

Adquisiciones directas

	Disposiciones específicas		Requisitos		Adquisiciones directas
	Frec.	%	Frec.	%	%
Muy bajo	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Bajo	5.00	7.10	6.00	8.60	7.85
Regular	35.00	50.00	24.00	34.30	42.15
Alto	23.00	32.90	31.00	44.30	38.60
Muy alto	7.00	10.00	9.00	12.90	11.45
Total	70.00	100.00	70.00	100.00	100.00

Fuente: propia.

Respecto al conocimiento de las adquisiciones directas, referente a disposiciones específicas y requisitos por parte de los proveedores un 7.85% manifiestan tener un bajo conocimiento; un 42.15% indican un regular conocimiento; un 38.6% señalan un alto conocimiento; un 11.45% un conocimiento muy alto respecto a las adquisiciones directas menores a 8 UIT. Por otra parte se puede señalar que los proveedores muestran un regular conocimiento sobre las disposiciones específicas en un 50%, mientras que sobre los requisitos muestran un alto conocimiento en un 44.3%.

Tabla 6*Satisfacción de proveedores*

	Capacidad de respuesta		Atención del personal		Competencias personales		Confianza en el servicio		Eficacia en el servicio		Satisfacción de proveedores
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	%
Muy bajo	1	1.40	2	2.90	1	1.40	1	1.40	1	1.40	1.70
Bajo	13	18.60	15	21.40	10	14.30	21	30.00	17	24.30	21.72
Regular	42	60.00	34	48.60	33	47.10	34	48.60	34	48.60	50.58
Alto	12	17.10	16	22.90	19	27.10	12	17.10	13	18.60	20.56
Muy alto	2	2.90	3	4.30	7	10.00	2	2.90	5	7.10	5.44
Total	70	100.00	70	100.00	70	100.00	70	100.00	70	100.00	100.00

Fuente: propia.

Sobre la satisfacción de proveedores, el 21.72% consideran una baja satisfacción, el 50.58% regular, el 20.56% alto y un 5.44% muy alta satisfacción. En el cual presentan mayormente una baja satisfacción respecto a la confianza en el servicio 30%, por otro lado presentan mayormente regular satisfacción sobre la capacidad de respuesta 60%, y muestran una alta satisfacción sobre competencias personales 27.1% y también muy alta satisfacción sobre las competencias profesionales.

3.2. Resultado general

Tabla 7*Adquisiciones directas y satisfacción de proveedores*

			Adquisiciones directas	Satisfacción de los proveedores
Rho de Spearman	Adquisiciones directas	Coefficiente de correlación	1.000	,571**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
	Satisfacción de los proveedores	Coefficiente de correlación	,571**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

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

Respondiendo al objetivo general, la relación que muestra el conocimiento de las adquisiciones directas por parte de los proveedores y la satisfacción de los proveedores se puede observar una relación Rho 0.571; que significa que existe una correlación positiva moderada, respecto al nivel de significancia esta muestra sig. 0.000 lo cual es menor a 0.05, por lo cual la presente investigación se puede señalar que existe relación entre el conocimiento de las adquisiciones directas menores a 8 UIT y la satisfacción de los proveedores.

3.3. Resultados específicos

Tabla 8

Disposiciones específicas y satisfacción de proveedores

			Disposiciones específicas	Satisfacción de los proveedores
Rho de Spearman	Disposiciones específicas	Coefficiente de correlación	1.000	,631**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
	Satisfacción de los proveedores	Coefficiente de correlación	,631**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

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

Respecto al objetivo específico 01, sobre la relación entre el conocimiento de las disposiciones específicas y la satisfacción de los proveedores, se puede observar que muestra un Rho 0.631 lo que se interpreta como una correlación positiva moderada; por otra parte el nivel de significancia muestra un sig. 0.000 menor a 0.05, con lo cual se puede indicar que existe relación significativa entre el conocimiento de las disposiciones específicas para adquisiciones directas menores a 8 UIT y la satisfacción de los proveedores, en la Municipalidad Provincial del Manu, 2024.

Tabla 9*Requisitos y satisfacción de proveedores*

			Requisitos	Satisfacción de los proveedores
Rho de Spearman	Requisitos	Coefficiente de correlación	1.000	,517**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N	70	70	
	Satisfacción de los proveedores	Coefficiente de correlación	,517**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		70	70	

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

En relación al objetivo específico 02, sobre la relación que guarda el conocimiento de los requisitos y la satisfacción de proveedores este muestra un Rho de 0.517, lo que significa una correlación positiva moderada entre ambas variables de estudio. Por otra parte el nivel de significancia que muestra es un sig. 0.000 lo cual es menor a 0.05, con lo cual se puede señalar que existe relación significativa entre el conocimiento de los requisitos para adquisiciones directas menores a 8 UIT y la satisfacción de los proveedores en la Municipalidad Provincial del Manu, 2024.

3.4. Discusión

El resultado general que se encontró en esta investigación fue una correlación positiva moderado de Rho 0.571 (sig. 0.000) entre el conocimiento de las adquisiciones directas menores a 8 UIT con la satisfacción de los proveedores, en la investigación de Pereira y Tello (2021) consideran que existe una relación entre el conocimiento del proceso de contrataciones menores a 8 UIT y el pago a proveedores con un Rho 0.815 sig. 0.000 que representa una correlación positiva alta, esta diferencia en sobre el nivel de la correlación se puede deber a que en la

presente investigación se desarrolló con una población de los proveedores y la investigación de Pereira y Tello (2021) los desarrolló con el área administrativa.

Asimismo respecto al objetivo específico sobre la relación del conocimiento de las disposiciones específicas y la satisfacción de los proveedores se determinó que existe una correlación de 0.631 con un sig. 0.000. siendo dicho conocimiento de los proveedores en un 50% regular. Por otra parte en la investigación de Pereira y Tello (2021) se observa las disposiciones generales guardan relación con la celeridad de los pagos en un Rho 0.611 y sig. 0.000 lo que conlleva a observar que es una correlación positiva moderada similar a los resultados obtenidos en la presente investigación sin embargo se tiene que considerar que las variables son distintas respecto a la satisfacción y la celeridad en los pagos.

Respecto al último objetivo específico sobre la relación entre el conocimiento de los requisitos y la satisfacción de los proveedores se ha encontrado en esta investigación que la relación es Rho 0.517 sig. 0.000 una correlación positiva moderada en la cual se puede observar que el 34% tienen un conocimiento regular, el 44.3% un conocimiento alto. Estos resultados se pueden observar que afectan a la satisfacción de los proveedores. Perez (2023), indica que la gestión de requerimientos está relacionado con el proceso de contrataciones menores a 8 UIT en una municipalidad distrital en Lambayeque, con un Rho 0.981 sig. 0.000, en la cual se ha considerado los requerimientos mínimos que debe de tener el proveedor para facilitar su evaluación, asimismo en la oficina encargada de contrataciones indican que requisitos mínimos debe de tener el proveedor para facilitar su evaluación en la cual se ha observado conjuntamente con otros ítems que el análisis de la gestión de requerimientos es medio en 59.3% y alto en un 29.6%. Estos resultados que fueron en servidores públicos de dicha municipalidad corroboran la falta de conocimientos respecto a los requisitos en los trabajadores de la municipalidad y también

en los proveedores por ello la insatisfacción de los mismos al disminuir el proceso administrativo de evaluar los expedientes para el pago a los proveedores.

Las limitaciones que se observaron en esta investigación; fue respecto a la muestra en la cual la mayoría de la población de proveedores se encuentra en la ciudad del Cusco, lo que dificultó la realización de la encuesta. Otra limitación para la realización de esta investigación fue la desconfianza de los proveedores, porque existe resistencia respecto a prejuicios considerando que los encuestadores son personales de la SUNAT, u otras entidades del estado que pueden perjudicar sus empresas con fiscalizaciones. Por otra parte respecto al tema de investigación una limitación fue que no existe un tema de similares características de investigación. Finalmente la mayor limitante fue el acceso a la base de datos de los proveedores por parte de la municipalidad.

Conclusiones

Primero: En esta investigación se ha podido evidenciar que el conocimiento de los proveedores sobre las adquisiciones de bienes menores a 8 UIT, impacta en la satisfacción de los proveedores; es decir que si los proveedores conocen sobre las disposiciones específicas de los bienes que proveen al estado y el conocimiento sobre los requisitos como la inscripción en el RNP, la posición de una cuenta interbancaria y otros; son los proveedores que sienten más satisfacción dado que señalan que existe una mejor capacidad de respuesta, atención, competencias del personal, confianza y eficacia por parte del personal de la municipalidad.

Segundo: El conocimiento de las disposiciones específicas en las adquisiciones directas de bienes menores a 8 UIT por parte de los proveedores es el que más relación tiene con la satisfacción de los proveedores; es decir aquellos proveedores que señalan estar familiarizados sobre las especificaciones técnicas y las políticas de cotizaciones para compras menores a 8 UIT están más satisfechos con los procesos que se desarrollan dentro de la municipalidad respecto a la atención que reciben de parte de ella. Por último el conocimiento de los requisitos para las adquisiciones realizadas por el municipio cobra relevancia por cuanto se observa que están relacionados moderadamente con la satisfacción de los proveedores.

Tercero: Respecto al impacto del estudio se puede señalar que esta investigación al haber encontrado relación positiva moderada del conocimiento de las adquisiciones de bienes menores a 8 UIT y su relación con la satisfacción de los proveedores, las municipalidades en el Perú pueden desarrollar diversas políticas para mejorar el conocimiento de los proveedores respecto a las adquisiciones menores a 8 UIT, y de esta forma mejorar en prontitud la atención administrativa para el pago de los proveedores, y lograr la satisfacción de los mismos. La comunidad académica

puede realizar mas investigaciones sobre este tema para lograr un proceso eficiente y eficaz en el menor tiempo posible para concluir rápidamente con los procesos menores a 8 UIT.

Finalmente el aporte de este estudio conlleva que los problemas en la satisfacción de los proveedores no solamente son responsabilidad de la administración de la municipalidad sino que parte de la responsabilidad para agilizar los procesos administrativos son de parte de los proveedores porque se ha encontrado una correlación positiva moderada entre las variables de estudio en la cual queda demostrado que se puede agilizar los procesos si los proveedores cuentan con el conocimiento sobre las adquisiciones de bienes menores a 8 UIT.

Referencias Bibliograficas

- Babbie, E. R. (2016). *The practice of social research (14th ed.)*. Cengage Learning.
- Bautista, J. (2022). *¿Cómo generar confianza en un cliente? 13 consejos para lograrlo*. Beex: <https://beexcc.com/blog/generar-confianza-cliente/>
- Cáceres, C. K. (2018). *Proceso de Compras Directas Menores de 3 Uits Y Satisfacción de los Proveedores de la Municipalidad Distrital De Samegua, Año 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35612>
- Caravaca, E. (2022). *Calidad en la atención al cliente: 10 claves para el éxito*. Andalucía lab: <https://www.andalucialab.org/blog/calidad-en-la-atencion-al-cliente/>
- Cobo , R. (2023). *Competencias personales y profesionales en entornos laborales*. LinkedIn: <https://es.linkedin.com/pulse/competencias-personales-y-profesionales-en-entornos-cobo-palomino>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.)*. SAGE Publications, Inc.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF. (2019). *TUO de la Ley 30225 Ley de contrataciones del Estado*. <https://www.onpe.gob.pe/modTransparencia/programa-inversiones/normas/TUO-LEY-DE-CONTRATACIONES-ESTADO.pdf>
- DGA. (2022). *Guía para la contratación de bienes y servicios menores o iguales a 8 UIT*. Ministerio de Economía y Finanzas - Dirección General de Abastecimientos.
- Díaz , V. P., & Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1), 115-121. <https://doi.org/https://doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>
- Directiva 2023 MPM para las contrataciones de bienes y servicios iguales o inferiores a ocho (08) Unidades Impositivas Tributarias de la Municipalidad Provincial de Manu*. (2023). Municipalidad Provincial de Manu.
- Fernandez, C., Hernandez, R., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

- García, A. M. (2023). *Ineficiencia en el pago en las contrataciones del Estado y su impacto en la rentabilidad económica de los proveedores activos, “Huancayo - 2021”*. Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12814>
- García, J. P. (2018). *La normativa sobre contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT y su influencia en el cumplimiento de plazos para el pago a proveedores en el ministerio del interior en el periodo 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Lima, Perú. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3013>
- gob.pe. (Febrero de 2024). *Consultar contrataciones menores a 8 UIT*. gob.pe: <https://www.gob.pe/26230-consultar-contrataciones-menores-a-8-uit>
- Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Herrera , A. (2023). *Satisfacción de los proveedores y áreas usuarias don la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) de la Municipalidad Distrital de Torata, en el año 2020*. (Tesis de licenciatura). Universidad José Carlos Mariategui. Moquegua, Perú. http://3.17.44.64/bitstream/handle/20.500.12819/2652/Alan_tesis_titulo_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huamán, S. A. (2022). *Conocimiento del proceso de contrataciones y pago a proveedores de áreas usuarias en la Municipalidad Provincial de Huanta 2020*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias e Informática. Lima, Perú. <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/561>
- INEDI . (2020). *Proveedores pueden exigir el pago de intereses por retraso en el pago de obligaciones pactadas*. Gestora: <https://inedi.edu.pe/proveedores-pueden-exigir-el-pago-de-intereses-por-retraso-en-el-pago-de-obligaciones-pactadas/>
- Málaga, D. R. (2018). *Propuesta de mejora en pagos a proveedores de la oficina Nacional de Procesos Electorales*. (Tesis de licenciatura). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5900/M%C3%A1laga%20Izquierdo%2C%20David%20Ricardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MEF. (2023). *Guía para las contrataciones de bienes y servicios por montos iguales o inferiores a 8 UIT*. Ministerio de Economía y Finanzas. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5025358/Gu%C3%ADa%20para%20las>

%20contrataciones%20de%20bienes%20y%20servicios%20por%20montos%20iguales%20o%20inferiores%20a%208%20UIT.pdf

- Montero, S. P. (2020). *Mejora continua para el proceso de pago a proveedores en una empresa del sector hidrocarburos*. (Trabajo de suficiencia). Universidad de Piura.
- Pereira, C. E., & Tello, C. O. (2021). *Conocimiento del proceso de contrataciones menores a 8 UIT y celeridad de pagos a proveedores del Gobierno Regional de San Martín, 2020*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70476>
- Perez, A. P. (2023). *Gestión de requerimientos y contrataciones menores a 8 UIT de una Municipalidad Distrital, Lambayeque, 2023*. (Tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/130366>
- Quispe, E. E. (2018). *Gestión de tesorería en las operaciones de pago y satisfacción de los proveedores en Provías Nacional 2017*. (Tesis de Maestría). Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21801/Quispe_MEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- RAE. (2014). *Diccionario de lengua española*. Real Academia Española.
- Sánchez, D. K. (2023). *Análisis del proceso de contratación de bienes por montos menores o iguales a 8 UIT en la Municipalidad Distrital de Ichocan, año 2022. Propuesta de solución*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú.
- SUNAT. (2023). *Venderle al estado*. [emprender.sunat: https://emprender.sunat.gob.pe/acciones-sunat/formalizacion/venderle-estado](https://emprender.sunat.gob.pe/acciones-sunat/formalizacion/venderle-estado)
- Suricata. (2022). *Las 5 claves de una eficaz atención al cliente*. Suricata: <https://suricata.la/2022/05/24/las-5-claves-de-una-eficaz-atencion-al-cliente/>
- Tejada, J. L. (2024). *La situación contractual en el estado peruano en compras menores o iguales a ocho UIT en el sector salud en Essalud Tacna 2022*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Testa, D. (2015). *El atraso en la gestión de pagos de empresas públicas el caso de Aguas Rionegrinas S.A.* (Trabajo de especialización). Escuela de Estudios de Posgrado. Universidad de Buenos Aires. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1156_TestaD.pdf

Zendesk. (2023). *Blog de Zendesk*. Tiempo de respuesta al cliente: qué es y cómo medir:
<https://www.zendesk.com.mx/blog/tiempo-de-respuesta/>

Zevallos , L. M., & Loor, P. (2021). Una adecuada correlación entre el procedimiento y la calidad de servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Manta, Provincia de Manabí. *Polo del conocimiento*, 1085-1107.

Anexos

Anexo 1. Evidencia de sumisión

[AU] Recepción de Envío Recibidos x 🖨️ 📄

 **noreply-ojs@upeu.edu.pe** 21:38 (hace 22 minutos) ☆ 😊 ↶ ⋮
para mí ▾

Estimado(a) Dr. ALELI CARDENAS TITO,

Le informamos que hemos recibido correctamente el manuscrito titulado "Adquisiciones directas de bienes menores a 8 UIT y la satisfacción de los proveedores de la Municipalidad Provincial de Manu, 2024" enviado a Apuntes Universitarios. Queremos agradecerle por considerar nuestra revista como medio para la difusión de su investigación.

El manuscrito será sometido a un proceso de revisión preliminar por parte del equipo editorial para garantizar que cumple con las directrices y estándares de la revista. Posteriormente, será enviado a revisión por pares. Lo(a) mantendremos informado(a) sobre el progreso de la revisión y cualquier otra información relevante relacionada con su envío. Para hacer seguimiento al estado de su manuscrito, puede utilizar el siguiente enlace:

URL del manuscrito: <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/authorDashboard/submission/1784>

Anexo 2. Resolución de inscripción del perfil de proyecto de tesis



“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”

RESOLUCIÓN N° 383-C-2024/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 13 de agosto de 2024

VISTO:

El expediente, de (del) la (las, los) bachiller(es): **Estefany Ascona Tapara**, identificado(a) con código Universitario N° 201321390 y **Aleli Cardenas Tito**, identificado(a) con código Universitario N° 201323223, de la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión,

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que **Estefany Ascona Tapara** y **Aleli Cardenas Tito**, ha(n) solicitado: la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado “*Adquisiciones directas menores a 8 UIT y la satisfacción de los proveedores de la Municipalidad Provincial de Manu, 2024*” y la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 13 de agosto de 2024, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Aprobar la inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo (Art. 52.4), DESIGNAR el ASESOR (Art. 53), docente experimentado en investigación, con conocimiento en la temática de estudio, metodología de investigación, el cual es NOMBRADO PARA MONITOREAR, GUIAR, ORIENTAR Y SUPERVISAR la ejecución del perfil de proyecto de tesis, asimismo, se les dispone un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución (Art. 54).

Tesistas	Código	CP	Título	Asesor	Dictaminadores
Estefany Ascona Tapara	201321390	Contabilidad y Gestión Tributaria	Adquisiciones directas menores a 8 UIT y la satisfacción de los proveedores de la Municipalidad Provincial de Manu, 2024	Mg. Bernardo Chambi Quispe	Dictaminador 1: Mg. Julieta Brisaida Rafael Pari
Aleli Cardenas Tito	201323223				Dictaminador 2: Mtro. César Calla Bernedo

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez
DECANA



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARIA ACADÉMICA

Anexo 3. Instrumento

ENCUESTA SOBRE ADQUISICIONES DIRECTAS DE BIENES MENORES A 8 UIT Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES

Buenas tardes, somos egresados de la Carrera Profesional de Contabilidad y Gestión Tributaria. El tema que estamos investigando es sobre la “Adquisiciones directas de bienes menores a 8 UIT y la satisfacción de los proveedores en la Municipalidad Provincial del Manu, 2024”. Consideramos que su opinión es sumamente valiosa y que esta no será publicada y que la información brindada por Ud. es estrictamente confidencial.

I. INFORMACIÓN GENERAL

Marque con una X la respuesta donde corresponda.

Variable X: Adquisiciones directas menores a 8 UIT

X1: Disposiciones específicas:

1.- En cuanto a las especificaciones técnicas para los bienes, ¿en qué medida se considera familiarizado?

- a) Nada.
- b) Poco.
- c) Regular.
- d) Mucho.
- e) Demasiado.

2.- En relación con la política de cotización para compras menores a 8 UIT implementada por la entidad, ¿en qué medida se considera informado?

- a) Nada.
- b) Poco.
- c) Regular.
- d) Mucho.
- e) Demasiado.

X2: Requisitos:

3.- En cuanto a su inscripción y vigencia en el Registro Nacional de Proveedores (RNP), ¿en qué medida se considera al tanto?

- a) Nada.
- b) Poco.
- c) Regular.
- d) Mucho.
- e) Demasiado.

4.- Respecto a la presentación de la ficha RUC en procesos de contratación con la entidad, ¿en qué medida se considera informado?

- a) Nada.
- b) Poco.
- c) Regular.
- d) Mucho.
- e) Demasiado.

5.- En cuanto a la confirmación de poseer una cuenta interbancaria mediante declaración jurada, ¿en qué medida se considera al tanto?

- a) Nada.
- b) Poco.
- c) Regular.
- d) Mucho.
- e) Demasiado.

6.- Con respecto a la vigencia del poder de representación otorgado, ¿en qué medida se considera informado?

- a) Nada.
- b) Poco.
- c) Regular.
- d) Mucho.
- e) Demasiado.

7.- En relación con la declaración jurada de no tener relación con la entidad contratante, ¿en qué medida se considera al tanto?

- a) Nada.
- b) Poco.
- c) Regular.
- d) Mucho.

e) Demasiado.

8.- Sobre la declaración jurada de no estar inhabilitado para contratar con el estado, ¿en qué medida se considera informado?

- a) Nada.
- b) Poco.
- c) Regular.
- d) Mucho.
- e) Demasiado.

9.- En cuanto a la presentación de declaración jurada rechazando ofrecimientos de dádiva o soborno, ¿en qué medida se considera al tanto?

- a) Nada.
- b) Poco.
- c) Regular.
- d) Mucho.
- e) Demasiado.

10.- Sobre la actualización de información en el RNP mediante declaración jurada, ¿en qué medida se considera informado?

- a) Nada.
- b) Poco.
- c) Regular.
- d) Mucho.
- e) Demasiado.

11.- En cuanto a la necesidad de presentar declaración jurada para recibir notificaciones electrónicas, ¿en qué medida se considera informado?

- a) Nada.
- b) Poco.
- c) Regular.
- d) Mucho.
- e) Demasiado.

Variable Y: Satisfacción de los proveedores

Y1: Capacidad de respuesta:

12.- ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención del personal administrativo hacia los proveedores?

- a) Nada satisfecho.
- b) Poco satisfecho.
- c) Satisfecho.
- d) Muy satisfecho.
- e) Totalmente satisfecho.

13.- ¿Qué nivel de satisfacción experimenta en cuanto a la protección de sus datos y operaciones por parte de la administración?

- a) Nada satisfecho.
- b) Poco satisfecho.
- c) Satisfecho.
- d) Muy satisfecho.
- e) Totalmente satisfecho.

Y2: Atención del personal:

14.- ¿Cómo evaluaría el trato que recibe del personal administrativo en sus interacciones con usted como proveedor?

- a) Nada satisfecho.
- b) Poco satisfecho.
- c) Satisfecho.
- d) Muy satisfecho.
- e) Totalmente satisfecho.

15.- ¿Considera que el personal muestra amabilidad y cortesía en sus interacciones con usted como proveedor?

- a) Nada satisfecho.
- b) Poco satisfecho.
- c) Satisfecho.
- d) Muy satisfecho.
- e) Totalmente satisfecho.

Y3: Competencias personales:

16.- ¿Se encuentra satisfecho con el conocimiento y competencia del personal administrativo en relación a sus necesidades como proveedor?

- a) Nada satisfecho.
- b) Poco satisfecho.
- c) Satisfecho.
- d) Muy satisfecho.
- e) Totalmente satisfecho.

17.- ¿Considera que la experiencia laboral del personal administrativo contribuye a la calidad de los servicios hacia los proveedores?

- a) Nada satisfecho.
- b) Poco satisfecho.
- c) Satisfecho.
- d) Muy satisfecho.
- e) Totalmente satisfecho.

Y4: Confianza en el servicio:

18.- ¿Siente que el personal administrativo prioriza adecuadamente sus necesidades y preocupaciones como proveedor?

- a) Nada satisfecho.
- b) Poco satisfecho.
- c) Satisfecho.
- d) Muy satisfecho.
- e) Totalmente satisfecho.

19.- ¿Siente que valoran adecuadamente su condición como proveedor y aprecian su negocio?

- a) Nada satisfecho.
- b) Poco satisfecho.
- c) Satisfecho.
- d) Muy satisfecho.
- e) Totalmente satisfecho.

Y5: Eficacia en el servicio:

20.- ¿Cómo evaluaría la eficacia del personal administrativo en brindarle atención oportuna cuando la necesita como proveedor?

- a) Nada satisfecho.
- b) Poco satisfecho.
- c) Satisfecho.
- d) Muy satisfecho.
- e) Totalmente satisfecho.

21.- ¿Siente que el personal administrativo brinda soluciones efectivas a sus necesidades y problemas como proveedor?

- a) Nada satisfecho.
- b) Poco satisfecho.
- c) Satisfecho.
- d) Muy satisfecho.
- e) Totalmente satisfecho.

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.885	11

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	30.4500	27.208	0.505	0.882
VAR00002	30.7500	30.513	0.160	0.899
VAR00003	30.1500	27.818	0.621	0.875
VAR00004	30.3000	25.168	0.876	0.858
VAR00005	30.6500	25.292	0.628	0.875
VAR00006	30.5500	26.997	0.580	0.877
VAR00007	30.5500	25.945	0.728	0.867
VAR00008	30.4000	27.726	0.537	0.879
VAR00009	30.7500	25.566	0.720	0.867
VAR00010	30.7000	26.326	0.643	0.873
VAR00011	30.7500	27.039	0.668	0.872

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.958	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00012	25.8000	33.432	0.855	0.953
VAR00013	25.8000	32.695	0.842	0.953
VAR00014	25.9500	32.261	0.794	0.954
VAR00015	25.8500	31.818	0.825	0.953
VAR00016	25.7000	32.116	0.823	0.953
VAR00017	25.6000	33.305	0.688	0.959
VAR00018	26.1500	31.503	0.825	0.953
VAR00019	26.1500	32.450	0.787	0.955
VAR00020	25.8000	32.274	0.902	0.950
VAR00021	25.9500	31.839	0.848	0.952