

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



TÍTULO

**Catálogos electrónicos de acuerdos marco y satisfacción de áreas
usuarias de Sub Región Pacífico - 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Autor:

Marquina Cielo, Samy Jhairo

Asesor (a) – Código ORCID

Mg. García León, Edward Anibal

0000-0003-4832-6109

CHIMBOTE - PERÚ

2018

PALABRAS CLAVE

Tema	Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018
Especialidad	Abastecimiento

KEYWORD

Theme	Electronic Catalogs of Framework Agreements and satisfaction of the user areas of the Sub-Region Pacífico – 2018
Especiality	Supply

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la OCDE se presenta la siguiente línea de investigación:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía y Negocios

Diciplina: Economía

Línea de Investigación: Abastecimiento

TÍTULO

CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO Y SATISFACCIÓN DE ÁREAS USUARIAS DE SUB REGIÓN PACÍFICO - 2018

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como propósito establecer el grado de influencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018. La metodología aplicada fue no experimental con un diseño correlacional y una población a estudiar la cual está conformada por 50 trabajadores de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico, se le aplicó un cuestionario que nos servirá para la recolección de información de las variables de estudio Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Útiles de Escritorio y Satisfacción de las Áreas Usuarias de la Sub Región Pacífico. Los hallazgos encontrados permitieron identificar el nivel de percepción del uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio de las usuarias de la Sub Región Pacífico el cual presenta un nivel regular con el 40 %, respecto a la Satisfacción de área usuaria de la Sub Región Pacífico es regular con un 48%, así también se determinó la relación del nivel de percepción de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Útiles de escritorio y el nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico mediante el método de Spearman donde se muestra un nivel regular con un porcentaje del 52% y transversalmente, obteniendo el 48%, demostrando un nivel regular, podemos concluir que el nivel de relación entre ambas variables es positiva considerable entre las variables los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico.

Palabras claves: Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y satisfacción de las áreas usuarias.

ABSTRACT

The purpose of this research was to establish the degree of influence of the Electronic Catalogs of Framework Agreements of desk supplies in the satisfaction of the user areas of the Pacific Sub-Region - 2018. The applied methodology was non-experimental with a correlational design and a population to study which is made up of 50 workers from the user areas of the Pacific Sub Region to whom a questionnaire was applied that will help us to collect information on the study variables Electronic Catalogs of Framework Agreements of Desk Tools and Satisfaction of the User Areas of the Pacific Sub-Region. The findings found allowed to identify the Electronic Catalogs of Framework Agreements of desk tools and workers of the Sub Region Pacífico, presenting a regular level and showing us 40%, which means that according to the perception of the workers of the Sub Region Pacífico shows an optimum of the Electronic Catalogs of Framework Agreements of desk tools, regarding the satisfaction of the user area of the Pacific Sub Region is regular with 48%, which means that the user areas are optimal optimal compared to their satisfaction, regarding the determination of the relationship of the level of perception of the Electronic Catalogs of Framework Agreements of desk tools and the level of satisfaction of the user areas of the Pacific Sub-Region, shows 52% of the workers of the Sub Pacific Region is of the opinion that the Electronic Catalogs of Framework Agreements of desk supplies is regular while , transversely, 48% of workers in the Pacific Sub-Region believe that their satisfaction is regular, we can conclude that the level of relationship between both variables is considerable positive among the variables in the Electronic Catalogs of Framework Agreements of desk supplies and satisfaction of the user areas of the Sub Region Pacífico.

Keywords: Electronic Catalogs of Agreements Framework of desk tools and satisfaction of the user areas.

Índice

PALABRAS CLAVE	i
TÍTULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT.....	iv
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO	2
III. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	15
IV. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
V. PROBLEMA.....	18
VI. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	18
VII. HIPÓTESIS	20
VIII. OBJETIVOS	20
X. PROCESAMIENTO Y DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	24
XI. DISCUSIÓN	33
XII. CONCLUSIONES	36
XIII. RECOMENDACIONES.....	37
XIV. AGRADECIMIENTOS	38
XV. DEDICATORIA	39
XVI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	40
XVII. ANEXOS	43

I. INTRODUCCIÓN

La transcendencia del Estado es que sus acciones producen valor para la sociedad, sin embargo hoy en día las contrataciones públicas en el Perú no cuentan con el prestigio necesario ante la sociedad, la falta de credibilidad en el estado se materializa en las numerosas denuncias que reciben los funcionarios públicos por los actos de corrupción, los cuales la imagen del estado mengua ante la sociedad, en consecuencia se tiene la necesidad de homogeneizar los procedimientos al interior de las entidades públicas, ya que nos ayudará a realizar un control concurrente en el empleo del capital del Estado. Una característica de la homogeneización es la unificación de insumos (bienes y servicios) en el abastecimiento y las normas legales que necesitan la administración pública en el desempeño eficiente de sus funciones para que se genere valor en la sociedad.

Las compras públicas es la metodología que realiza el Estado para la adquisición de bienes y prestación de servicios, en la medida que se requiera de acuerdo a los establecido en el Plan Operativo Institucional (POI) del año fiscal, con el objetivo de satisfacer las necesidades de las áreas usuarias, es por ello que se llevan a cabo por medio de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, debido a la constante innovación que se vive actualmente, se ha creado una plataforma virtual en donde es posible visualizar las ofertas de los postores interesados en contratar con alguna entidad pública con la finalidad de satisfacer las necesidades administrativas, así como la satisfacción y cumplimiento de los requerimientos de las áreas usuaria. A partir de lo expuesto se apoya la disposición a seguir usando esta plataforma.

La investigación que se quiere abordar es saber si la implementación de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio incide en la Satisfacción de las Áreas Usuarias de la Sub Región Pacífico, basándose en el análisis de confiabilidad y la base de datos de las encuestas aplicadas a cada una de las áreas usuarias.

I. MARCO TEORICO

➤ EL ESTADO

Es la más alta organización que se desarrolla en un territorio y población ya establecido.

El poder se puede conceptualizar como la facultad que tiene el organismo institucional de infundir autoridad a la sociedad para que de esa manera se cumpla y acepten las disposiciones del Gobierno, órgano ejecutivo del estado o quien haga a su vez. El territorio, es aquel perímetro que comprende una jurisdicción y se ejerce el poder, cuenta con límites de soberanía. La nación sobre el cual se ejerce poder es una comunidad humana que cuenta con los siguientes elementos: Cultural, económico, tradiciones e historia. (IDEA, 2009, pág. 6)

• El Estado: Concurrencia A Través De Las Políticas Públicas

Actualmente la población exige al estado priorizar a la sociedad, generando programas que beneficien a la ciudadanía, con capacidad de ejecución y con eficacia. Estos hechos son denominados políticas públicas, en consecuencia, son objeto de múltiples estudios. (Medina y Mezarina, 2015, pág. 3).

(Braulio, 2004), la política pública se divide en: a) el Estado, como sujeto principal y b) la sociedad, como propósito principal. Es decir, que no todo lo estatal es necesariamente público y viceversa , de modo que las políticas públicas se ubican en la intersección de lo estatal con lo social.

Por otra parte, (Olavarría, 2007) menciona lo siguiente: “EL Estado interviene en los conflictos de la sociedad y analiza para la prevención de futuro conflictos, además de dar retribuciones simbólicas y servicios a la sociedad, para después obtener capital de ella, generalmente basadas en

impuestos. Por esa razón, las políticas públicas pueden medir la sociedad, organizar burocracias, recaudar impuestos y distribuir beneficios, todo a la vez.

- **Funciones**

De acuerdo con (IDEA, 2009, pág. 11) las funciones del Estado tiene un apoyo jurídico apoyado en la Ley. A través de sus organismos y servidores públicos.

Las competencias del Estado tienen un apoyo jurídico y lógico, mediante las funciones se establecen una metodología que son necesarias para las instituciones públicas, no basta que el gobierno tenga autoridad y que implante pautas para las instituciones, además tiene que velar para que dichas pautas se cumplan y por último inspeccionar que la ciudadanía no vulneren las leyes y sancionar a los que la incumplen. (Leon, 2000)

➤ **COMPRAS PÚBLICAS**

Se definen las compras públicas como contrataciones de bienes, servicios y/u obras, realizado por las instituciones públicas para que cumpla su función como ente ejecutor del gasto público. Sin embargo, con el pasar del tiempo, esta definición ha cambiado, y ha trascendido la ejecución sus responsabilidades. Nos da a entender que el Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe (SELA, 2014) conceptualiza las compras públicas como, “El método de avance que incluye a la población de menos recursos en el en el proceso económico para que genere el dinamismo económico del estado, la generación de empleo y de inversión.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), citado por (SELA, 2014, pág. 9) (SELA, 2014, pág. 9) indica que las funciones principales que debe llevar a cabo las compras públicas son: “de vital

importancia pública, carácter económico y administrativo, estos tres factores deben tener el único objetivo de satisfacer las importantes necesidades de la sociedad, con una gestión transparente para que se pueda utilizar de manera eficiente los recursos del estado”.

- **Objetivo**

Las compras públicas tienen como objetivo el control eficiente de los recursos del Estado y que se garantice la satisfacción de la sociedad, con las compras públicas se puede fomentar la libertad de competencia entre los postores de bienes, servicios y obras.

Por lo tanto, La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD, 2013, pág. 9) refiere que el objetivo primordial de la compra pública es utilizar los recursos del Estado de manera eficiente y eficaz para satisfacer las necesidades comunes de la sociedad y que sirvan como un mecanismo de fomento y que este sea productivo para la nación, siempre y cuando el presupuesto nacional esté comprometido. Con relación a los anterior podemos observar la importancia del incremento del gasto público y que este conlleve a darnos los resultados esperados de la contratación en relación a la precio/calidad, con ello podemos asegurar un trato con igualdad para las empresas privadas locales, nacionales o internacionales en los procesos de licitación.

➤ **CADENA DE ABASTECIMIENTO**

Tiene un papel importante en la respuesta inmediata que el Estado para satisfacer las necesidades de la sociedad, utilizando los recursos del Estado con eficiencia y eficacia.

De acuerdo con la revista (Empresarial, 2007) lo define como la agrupación de métodos, normas y leyes que regulan el proceso de abastecimiento o logístico que comprende una adquisición, la administración y distribución de los servicios o bienes adquiridos, también el control patrimonial que están orientados a la satisfacción de la sociedad.

También tenemos la definición de (Ballou, 2004, pág. 4) y nos indica que la logística es parte de la cadena de suministro que controla el proceso de los servicios y almacenamiento de los bienes, en consecuencia, la información desde el requerimiento hasta la conformidad del bien y/o servicio.

➤ **LA CONTRATACIÓN CON EL ESTADO**

Es el método que se utiliza para la obtención de los bienes, prestación de servicio realización de una obra. Este método inicia desde la necesidad del área usuaria hasta la satisfacción de la necesidad y el vencimiento de la garantía. (OSCE, 2009).

También, (Morón, 2016, pág. 17) lo define como: “Es el proceso en el cual puede participar en la economía del país directamente. En tiempos de recesión se puede implementar como política pública la inyección de recursos del Estado para dinamizar la economía y estimular la inversión.”

La Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, fue creado el 11 de julio del 2014 y las actualizaciones que tiene la normativa demuestran que existe el interés del estado en que los procesos normativos sean utilizados de manera eficiente así como las contrataciones del Estado.

- **Principales actores**

Aquellos que participan en la contratación con el estado son: el Estado y el Sector privado. Para la celebración de la contratación y realizar el servicio a la sociedad que se le a sido asignado para la ejecución de proyecto de inversión pública, entrega de bienes, prestación de servicio u obra que lo requiera.

En el estado hay representantes que participan con funciones específicas en el proceso, como son:

- Ministerio de Economía y Finanzas
- Organismo Supervisor de Contrataciones de las Contrataciones del Estado (OSCE)
- Proinversión
- Organismos concedentes
- Instituciones públicas que convocan a proceso de selección
- Contraloría General de la República.

A su vez, el sector privado tiene los siguientes participantes:

- Interesados
- Postores
- Adjudicatario
- Contratista o Concesionario
- Sub contratista
- Representantes de los contratistas.

El sistema de contrataciones está establecido por la acción del Derecho Supranacional desde el tratado de libre comercio o acuerdos bilaterales de inversión que el Congreso de la República ha aprobado y el Poder

Ejecutivo ha llegado a suscribir. Estos acuerdos integran a los vinculantes en objeto de contratación pública en las que los estados intercambian responsabilidades para su régimen de contratación cumpla con los principios de no discriminación, transparencia al debido, entre otros. (Morón, 2016, pág. 18).

➤ **PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES (PAC)**

Este instrumento de gestión se emplea para planificar, diseminar y valorar los requerimientos de bienes, servicios y obras que una entidad pública necesita para el cumplimiento de sus objetivos. (OSCE, 2011)

- **Finalidades**

- Programar: Se determinan que requerimientos de bienes, servicios y obras serán necesarios, además la fecha que van a ser contratados.
- Difundir: Este escrito otorga de manera conveniente a los posibles interesados para que presenten ofertas más competitivas a la entidad pública.
- Evaluar: Permite conocer el avance de la programación para hacer posible estimar con regularidad los resultados, determinando el fundamento de las contrataciones no realizadas, tomando en consideración los procedimientos apropiados. (OSCE, 2011, págs. 20-21)

➤ **MODALIDADES DE COMPRAS PÚBLICAS**

Conforme al Decreto legislativo N° 1341 - 2017, que modifica la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, establece las siete formas de contratación las cuales veremos de manera más detallada abajo.

No obstante, de acuerdo con lo descrito anteriormente tenemos que mencionar que no solo existe un método de contratación sino también los “Métodos Especiales de Contratación”, entre ellos se encuentran los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.

Conceptualizamos las modalidades de contratación pública:

A. LICITACIÓN PÚBLICA

Consiste en invitar a los interesados para la contratación de obras y adquisición de suministros, además de encontrarse en estas las bases fijadas de requisitos y condiciones a sus propuestas.

B. CONCURSO PÚBLICO

Este método de selección se realiza para la contratación de servicio de toda naturaleza, de acuerdo con la mayor capacidad técnica, científica, cultural, etc. (Artículo 15 y 16 TUO).

C. ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA.

Se aplica en la contratación de bienes y servicios en general, también para la ejecución de obras, el método se caracteriza por los plazos breves en sus etapas, en este procedimiento no aplica la elevación de los cuestionamientos al pliego de absolución de observaciones.

D. SELECCIÓN DE CONSULTORES INDIVIDUALES

Son convocatorias para la contratación de consultorías en general, no requiere equipos de personal y apoyo profesional adicional.

E. COMPARACIÓN DE PRECIOS

Esta puede utilizarse para la adquisición de bienes y la prestación de servicios disponible de manera inmediata mayores a S/ 33,200 y menores o igual a S/ 62,250 soles.

No se puede utilizar para contratar consultorías.

F. CONTRATACIÓN DIRECTA

Es el método que posee el Estado para contratar bienes, servicios, obras o consultorías menores a 8UIT. Se puede utilizar cuando la necesidad es urgente o en situaciones especiales.

G. SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA

Se realizar mediante la aplicación web “SEACE” en las versiones 2.0 y 3.0, por el cual las instituciones públicas realizan las contrataciones de bienes y servicios que se encuentran en el listado de Bienes y Servicios Comunes menores a 8 UIT.

Métodos Especiales de Contratación

Se realiza a través los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco mediante la aplicación web Perú Compras, este método especial de contratación simplifica el procedimiento de selección, siempre y cuando se cumpla con los requisitos mínimos de la lista de los catálogos. (MEF, 2015)

Los bienes y servicios que se irán a agregando continuamente en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, se indican en el reglamento de los procedimientos para adicionar o prolongar el catálogo y su

procedimiento se puede ubicar en la página web de Perú Compras. (Mahyua y Ramos, 2017, pág. 28)

➤ **ACUERDOS MARCO**

Es un procedimiento especial de contratación donde una institución pública realiza una contratación, pudiendo obviar algunos procedimientos, siempre y cuando estos estén dentro de los Acuerdos Marcos. (Contreras, 2017, págs. 60-63)

- **Objetivos**

- Son eficientes, ya que simplifica los procesos para la contratación.
- Son eficaces, debido a que se obtiene lo que se requiere.

- **Características**

- Es totalmente virtual
- Detalla los plazos para la contratación.
- Visualización actualizada de stock.
- Facilidad del plazo de entrega.
- Control constante del acceso al sistema
- Facilidad para incorporar nuevos Catálogos.
- Facilidad para que los proveedores puedan integrarse a la plataforma.
- Evaluación de precio de acuerdo con el presupuesto solicitado.
- Evaluación de precio con factor de reajusto por dispersión.

- Disponibilidad inmediata, las 24 horas del día.
- Apartado para el registro de sugerencias.

- **Beneficios**
 - **Beneficios para las entidades públicas:**
 - Disminuye el tiempo para los procedimientos de selección.
 - Aporta con mayor oportunidad para inclusión de las micro y pequeñas empresas.
 - Generación de productos ofertados.
 - Acceso al seguimiento de las compras realizadas.
 - Facilita el registro de mejoras de condiciones comerciales de sus ofertas.
 - Acceso a varias ofertas por parte de distintos proveedores en un solo requerimiento.

 - **Beneficios para los proveedores:**
 - Facilidad para integrar los productos del proveedor en el aplicativo web Perú Compras.
 - Facilita la decisión de contratación de un producto además tiene la posibilidad de comprar las condiciones comerciales de acuerdo con las especificaciones técnicas.
 - Permite conocer los requisitos necesarios relacionado a la calidad del producto.

- Formalización contractual en fechas determinadas sistemáticamente de manera eficaz.
- Seguimiento virtual y en vivo al proceso de pago del bien adquirido.
- Disminución de costos relacionado al proceso de contratación y entrega. (Perú Compras, 2018)
- **Acuerdo Marco de Útiles de Escritorio**

El uso de la aplicación web es obligatorio para la mayoría de las instituciones públicas, debido a esto en el año 2018, las compras de útiles de escritorio llegaron a alcanzar los 49,939 órdenes de compras formalizadas. (Tabla 1)

Tabla 1. Órdenes de compra formalizadas de útiles de escritorios en todo el Perú.

Mes de operación	Número acumulado de órdenes de compras formalizadas	Porcentaje
Enero	1,208	2.42%
Febrero	4,072	8.15%
Marzo	6,206	12.43%
Abril	4,228	8.47%
Mayo	6,481	12.98%
Junio	4,267	8.54%
Julio	4,397	8.80%
Agosto	4,197	8.40%
Septiembre	3,704	7.42%
Octubre	3,343	6.69%
Noviembre	3,656	7.32%
Diciembre	4,180	8.37%
TOTAL	49,939	100%

Fuente: (Peru Compras, 2018), Reporte anual de operaciones – catálogo electrónico de útiles de escritorio.

Mientras que, las adquisiciones de útiles de escritorio a nivel nacional en el 2018 ascendieron a un total de S/ 124,858,895.25 (Tabla 2).

Tabla 2. Número y monto acumulado en nuevos soles (S/) de órdenes de compra formalizadas – útiles de escritorio 2018 a nivel nacional.

Mes de operación	Monto Total Negociado	Porcentaje
Enero	S/ 8,276,366.45	6.63%
Febrero	S/ 15,798,717.29	12.65%
Marzo	S/ 12,002,089.41	9.61%
Abril	S/ 9,068,971.20	7.26%
Mayo	S/ 10,407,740.75	8.34%
Junio	S/ 8,327,341.25	6.67%
Julio	S/ 7,608,800.90	6.09%
Agosto	S/ 6,169,714.90	4.94%
Septiembre	S/ 5,785,119.60	4.63%
Octubre	S/ 5,174,215.60	4.14%
Noviembre	S/ 13,214,836.60	10.58%
Diciembre	S/ 23,024,981.30	18.44%
TOTAL	S/ 124,858,895	100%

Fuente: (Peru Compras, 2018), Reporte anual de operaciones – catálogo electrónico de útiles de escritorio.

➤ **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional, al comparar la atención y el proceder del producto o servicio; se caracteriza por las expectativas del usuario en lo cultural, cualidades morales, la necesidad personal y organización, dichos factores están condicionados para distintas personas y para la persona en distintas condiciones. Es decir, la satisfacción es un estado de armonía entre lo que el consumidor esperaba recibir y el valor recibido. (Huiza, 2006).

En esa misma línea, podemos definir como satisfacción al acto de resolver una necesidad y persuadir con argumentos eficaces, el problema o queja que se había expresado. Entonces, se entiende como satisfacción al acto de responder a un sentimiento o razón contraria, también podemos decir que es el hecho de sentirnos satisfechos, gratos, próspero o bien nos lleva a sentirnos realizados. Verdugo, citado por (Mayhua & Ramos, 2017, pág. 32)

➤ **Niveles de Satisfacción**

El área usuaria puede experimentar uno de los 3 grado de satisfacción:

- **Satisfacción**

La satisfacción de un cliente es el cumplimiento o ejecución de una necesidad requerida, deseo o gusto con el servicio atendido, (Seclen-Palacin & Darras, 2005)

- **Insatisfacción**

Es el reflejo disgusto que sienten los usuarios al no sentir no se a sido atendido su necesidad, en la atención a los usuarios y en el suministro de los bienes requeridos, sin embargo, estos progresos van mejorando si el cliente siente que están satisfaciendo su necesidad. (Funsalud, 2006)

- **Complacencia**

Se genera cuando el desempeño deseado sobrepasa las expectativas del usuario. (Rossana, 2013)

II. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Años atrás en la Administración Pública el procedimiento de adquirir un bien o un servicio de manera directa se prestaban para malos manejos, además por la complejidad, los documentos burocráticos y rígidos que no contribuían a la proliferación de proveedores que quieran contratar con el estado. El 03 de junio del 2008, mediante Decreto Legislativo N° 1018 se crea la Central de Compra Públicas denominado “Perú Compras”, con la finalidad de que los bienes y servicios contratados por el estado sean transparentes y eficaces.

(Bordor, 2015) concluye que: *“No se podido integrar en el catálogo electrónico toda la variedad de productos estándares que utilizan las instituciones públicas. Además, mencionar que no existen muchos contratos con empresas proveedoras y existen contrato algunos la duración de 06 meses y si las instituciones públicas tiene una necesidad que cubrir finalizado el contrato, estás no podrás beneficiarse.*

Es por ello que la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas a llegado a revolucionar la contratación pública en Ecuador. Cabe indicar que en las instituciones públicas que realizan el Plan Anual de Contrataciones (PAC) cada año, ah existido una mejora en el gasto del estado, de esta manera las instituciones públicas están ejecutando sus actividades de acuerdo al Plan Operativo Institucional (POI). “

(Huamán, 2018) indica que: *“La relación de que existe entre los procesos de gestión de convenio marco que ejecuta el área de abastecimiento y la gestión pública los cualifica de buenos, aunque la apreciación que se tiene en los resultados que se han obtenido en la investigación realizada indica que existe exiguas dificultades con respecto a la hay que existe entre las dos variables.*

Mientras que, en tema de Contrataciones a nivel internacional la reducción de contratos se ve afectado por las diferencias culturales, regulatorias, también influye el transporte que tiene que cubrir el proveedor al proveedor un bien o prestar un servicios.”

(Dominguez y Durand, 2015) Concluyen que: “El estudio permite al trabajador público registrar la metodología de contratación como parte fundamental del sistema administrativo de Estado, de esta manera el órgano encargado de las contrataciones debe hacer cumplir las funciones establecidas en el sistema de abastecimiento público y si es necesario recomendar mejoras para agilizar el proceso. También el requerimiento influye de manera directa en la eficiencia de la contratación.”

(Mayhua & Ramos, 2017) Determinan que: “...de acuerdo con su investigación han demostrado que las compras de útiles de escritorio por convenio marco reaccionan de manera positiva débil con respecto a la satisfacción de las áreas de usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica en el año 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r = 20.5\%$ en consecuencia, dicha relación es positiva débil y en la variable Satisfacción de áreas usuarias predomina el nivel medio (96% de los casos)”.

... Las compras de útiles de escritorio por convenio marco No se relacionan con la satisfacción, en su dimensión eficiencia de las áreas usuarias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica en el año 2015. La intensidad de la relación hallada es nula. También se a establecido que, en relación a la Satisfacción, en su dimensión eficiencia de las áreas usuarias prevalece el nivel medio (51% de los casos).”

(Medina y Mezarina, 2013) Concluyen que: “Desde el punto de vista logístico que se utiliza en las organizaciones se busca ganar valor y competitividad, reduciendo

(Medina y Mezarina, 2015) Concluyen que: “Desde el punto de vista logístico que se utiliza en las organizaciones se busca ganar valor y competitividad, reduciendo

tiempos, costos y entregando mejores servicios a los usuarios finales. La metodología de abastecimiento inicia desde el requerimiento, pasando por el proveedor hasta satisfacer la necesidad del usuario final”.

..... “El Convenio Marco es una modalidad de contratación por aplicación web que permite la contratación con proveedores de manera rápida, esta reducción de manera directa al servidor público ya que este reduce el tiempo del proceso de selección, además, se puede visualizar y comparar precio y las especificaciones. Dicho lo anterior se puede concluir que “la satisfacción de los funcionarios existe un cambio positivo de todos los involucrados si se llega a comparar con la satisfacción del año 2010, a excepción de los encargados de almacén...”

III. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación cuenta con un nivel teórico ya que en la ciudad de Chimbote no existe antecedentes en el tema de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco que aplican las instituciones públicas para la adquisición de bienes o contratación de servicios; viéndose un tema nuevo que se puede aportar para futuras investigaciones, recabando información que pueda encontrar para concluir el nivel de incidencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico 2018.

El aporte social de la presente investigación es dar a conocer si las adquisiciones de útiles de escritorio por la herramienta de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco llegan a satisfacer a las áreas usuarias para que en el futuro se analice y se haga cumplir su implementación en otras entidades públicas y en los trabajadores públicos.

IV. PROBLEMA

¿Cuál es la incidencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018?

V. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

➤ **Variable Independiente:**

Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio

➤ **Variable Dependiente:**

Satisfacción de las Área Usuarías de la Sub Región Pacífico

➤ OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA			ESCALA DE MEDICIÓN			
		DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES				
V1: COMPRAS DE ÚTILES DE ESCRITORIO POR MEDIO DE LOS CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACEURDOS MARCO	Catálogo Electrónico de acuerdos marco de útiles de escritorio a través del cual ofertan los bienes y/o servicios que sean requeridos por las instituciones públicas a nivel nacional.	EFICACIA	CALIDAD	1. Variante en percepción de calidad de los útiles de escritorio 2. Variante en percepción de calidad de los útiles de escritorio con relación a años anteriores.	Escala Ordinal: a) Muy malo b) Malo c) Regular d) Bueno e) Muy bueno			
			CANTIDAD	3. Variante en percepción del cumplimiento en la descripción del producto en la atención de requerimiento.				
			DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	4. Variante en percepción de cumplimiento en la descripción del producto en la atención de requerimiento.				
		EFICIENCIA	PRECIO	(Indiferente)				
			DURACIÓN DEL PROCESO	5. Tiempo promedio de atención de requerimientos.				
				6. Tiempo promedio de atención de requerimiento en comparación a años anteriores				
		BENEFICIO	REDUCCIÓN DE COSTOS	7. Percepción de reducción de costos.				
			FACILITA LA DECISIÓN DE CONTRATACIÓN	8. Percepción de facilidad de decisión.				
		V2: SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS	Es un estado de armonía entre lo que el comprador esperaba recibir y el valor recibido, es decir es la sensación de estar satisfecho con nuestras expectativas	SATISFACCIÓN		REALIZACIÓN DE UNA NECESIDAD	9. Percepción de satisfacción de las necesidades de útiles de escritorio	Escala Ordinal: a) Muy malo b) Malo c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno
						DESEO O GUSTO CON EL SERVICIO	10. Percepción del servicio de que le brinda el área de logística	
INSATISFACCIÓN	TRATO DIGNO A LOS USUARIOS			11. Percepción del trato a usted como área usuaria.				
	ABASTO DE LOS BIENES REQUERIDOS			12. Percepción del abastecimiento de los bienes que el área usuaria requiere.				
COMPLACENCIA	DESEMPEÑO PERCIBIDO A LAS EXPECTATIVAS			13. Percepción de complacencia por el servicio del área de Abastecimiento.				

Elaboración propia

VI. HIPÓTESIS

Hi: Incide positivamente los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.

Ho: No Incide positivamente los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.

VII. OBJETIVOS

➤ Objetivo general

- Determinar el nivel de incidencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.

➤ Objetivos específicos

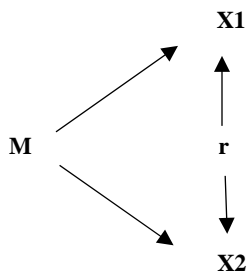
- Identificar el nivel de percepción de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.
- Identificar el nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.
- Determinar la relación del nivel de percepción de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y el nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.

VIII. METODOLOGÍA

➤ Tipo y Diseño de investigación

La presente investigación es correlacional, ya que está orientada a la recolección de información sobre los conceptos, indicando la relación entre ambas variables. (Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y satisfacción de las áreas usuarias)

El tipo de diseño de investigación es correlacional causal, no experimental, ya que no se orienta a la manipulación de variables, también es transversal, debido a que se orienta a la recolección de datos en un tiempo determinado (Hernandez et al, 2014), la gráfica es la siguiente:



Donde:

M = Área de Abastecimiento y Control Patrimonial de la Sub Región Pacífico

r = Correlación

X1 = Catálogos Electrónicos – Acuerdos Marco

X2 = Satisfacción

➤ **POBLACIÓN Y MUESTRA**

Población Muestra: Teniendo en cuenta el análisis del tema que se desarrollará la muestra no probabilística. Las variables se miden y analizan con pruebas estadísticas en una muestra, se deduce que esta es posible y que todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidas. (Hernandez et al, 2014, pág. 177)

Para la ejecución del presente estudio se ha considerado como población y muestra a los trabajadores de la Sub Región Pacífico, la cual estamos investigando en función a sus variables y sus dimensiones.

- La percepción de las compras por medio de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco
- Satisfacción de las áreas usuarias.

➤ **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.**

• **Técnica de Recolección**

Para la recolectar los datos de manera eficiente se utilizó la siguiente técnica de estudio:

Técnica: Según (Garcia, 1993) La encuesta es una técnica que se lleva a cabo en un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación, en donde se recoge y analiza los datos de la muestra en base a una población o universo, del cual se quiere investigar, describe y explica una serie de características.

- **Instrumento**

El cuestionario, es un listado de preguntas que se realiza utilizando una o más variables a medir, Chasteauneuf, citado por (Hernandez et al, 2014, pág. 217)

Para este cuestionario utilizaré la escala Likert, este es un instrumento psicométrico donde la persona encuestada debe señalar si está de acuerdo o en desacuerdo sobre una afirmación, – Bertram, 2008, citado por (Matas, 2018)

Tabla 3.

Escala de Likert				
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

- **Confiabilidad y Validación del instrumento**

La validez es el “el nivel en que el instrumento de recopilación de datos realiza la medición precisa y real de la variable o las variables que se está investigando” (Hernandez et al, 2014, pág. pg.200)

El instrumento es sometido a juicio y validado por expertos, en el cual consiste en la evaluación de la relación entre las preguntas del instrumento y las dimensiones e indicadores de las variables, objeto de la medición. (Hernandez et al, 2014, pág. 201) .

El instrumento de validación de esta investigación fue sometido a juicio por tres (3) expertos, los cuales fueron aprobados y validados por dichos expertos (Anexo N° 3).

La confiabilidad: (Hernandez et al, 2014, pág. 207) muestra el nivel en el instrumento de medición se obtiene el mismo resultado cada vez que se analiza. Se tiene la certeza que se ha realizado un eficiente

análisis cuando los valores oscilan entre -1 a 0 (confiabilidad negativa) o entre = a 1 (confiabilidad positiva)

Los resultados de la aplicación del Alfa de Cronbach arrojaron para el primer instrumento el coeficiente de 0.902. Este resultado determina que el instrumento es confiable para su aplicación a la muestra.

IX. PROCESAMIENTO Y DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis estadístico se realizó con el uso del programa SPSS en su versión 23, empleando la estadística básica: Correlación de Pearson, gráficos de dispersión lineal, tablas de frecuencias y gráficos de barra, mientras que para el procesamiento, análisis y extracción del conocimiento se utilizó Excel 2013

RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de incidencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.

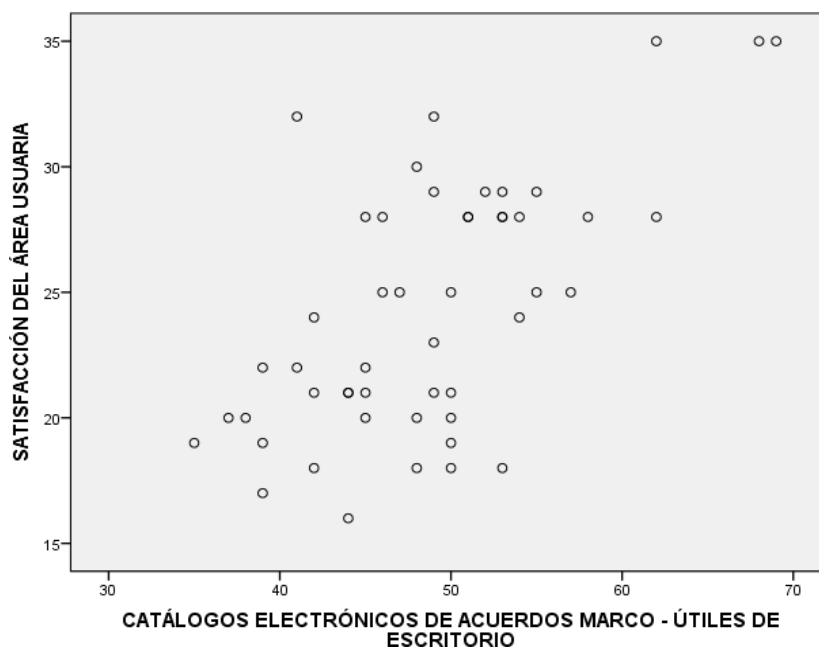
Tabla 1. Correlación de Pearson entre Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias.

Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias	
Correlación de Pearson	.640**
Sig. (bilateral)	.000
N	50

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

Fuente: IMB SPSS 23

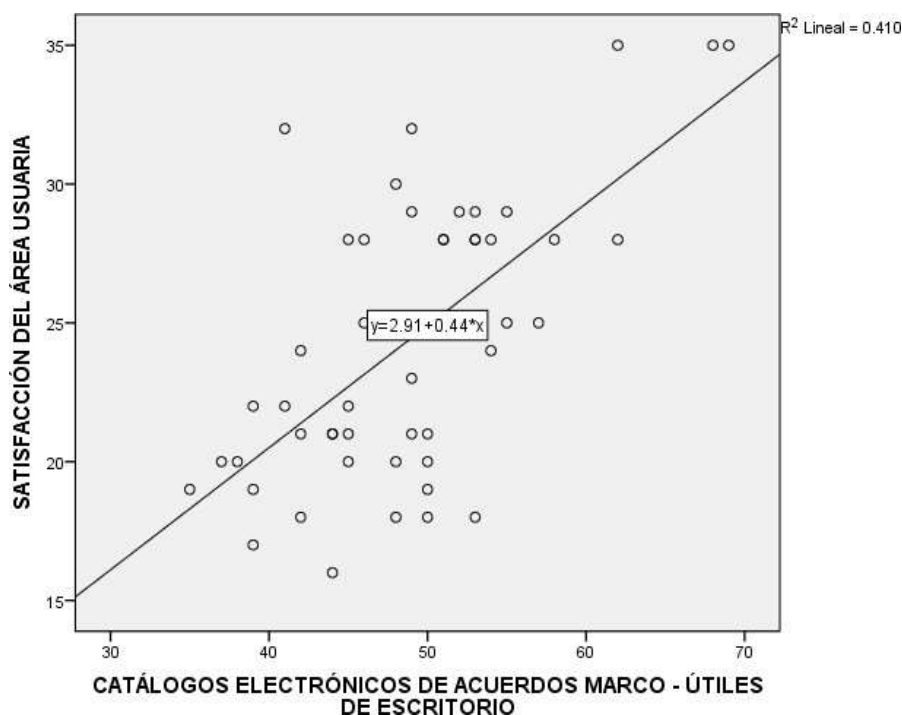
Figura 1. Dispersión entre Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias



Fuente: IMB SPSS 23

Se puede distinguir en la tabla N°1 como en la figura N°1, que existe una baja correlación positiva ($p < 0.001$) entre Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico, por lo tanto, los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio influyen en la satisfacción de las áreas usuarias de dicha institución pública, ya que el valor obtenido en la correlación de Pearson es correlación baja positiva ($r= 0.640^{**}$). Esto evidencia que los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio inciden en la satisfacción de las áreas usuarias, pero de manera baja positiva.

Figura 2. Dispersión Lineal



Fuente: IMB SPSS 23

FIGURA DE DISPERSIÓN LINEAL

Fuente: Variable de Catálogo Electrónico de Acuerdos Marcos útiles de escritorio (CATÁLOGOS ELECTRÓNICO DE ACUERDOS MARCOS ÚTILES DE ESCRITORIO) y Variable de Satisfacción del área usuaria (SATISFACCIÓN DEL ÁREA USUARIA) de la Sub Región Pacífico en el año 2018.

Tabla 2. Resumen del modelode Dispersión Lineal

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.640 ^a	.410	.398	3.918

a. Predictores: (Constante), CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO - ÚTILES DE ESCRITORIO

Fuente: IMB SPSS 23

En la presente investigación se ha evidenciado la relación que existe en las dos variables que se ha estudiado, Catálogos Electrónico de Acuerdos Marcos de útiles de escritorio y Satisfacción del área usuaria de la S.R.P , tomando como base la interpretación de la significancia observamos que es mayor a 0.001 en la Tabla 2 de correlaciones, procediendo con la interpretación observamos que el grado de influencia de la variable Catálogos Electrónico de Acuerdos Marcos útiles en función a la Satisfacción del área usuaria se muestra con el 41% , se observa que la relación de la variable independiente con la dependiente es de grado baja positiva.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1: Identificar el nivel de percepción del uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.

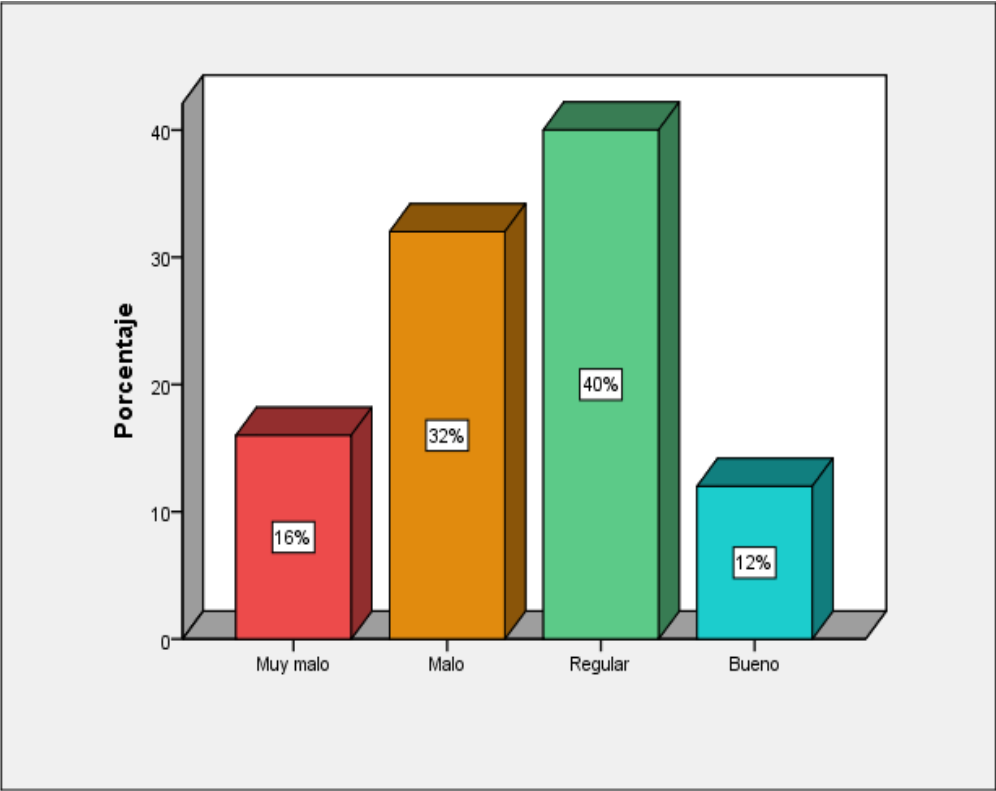
Tabla 3. Nivel de percepción del uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Muy malo	8	16%
	Malo	16	32%
	Regular	20	40%
	Bueno	6	12%
Total	50	100%	

Fuente: IMBSPSS 23

Nota: El nivel de percepción del uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco se obtuvo a través de la encuesta realizada a los trabajadores de la Sub Región Pacífico, utilizándola escala de Likert realizando 5 alternativas con una escala de niveles las cuales son: Muy malo, Malo, Regular y Bueno.

Figura 3. Nivel de percepción del uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.



Fuente: IMB SPSS 23

Interpretación:

En la tabla 3, podemos observar que, los trabajadores de la Sub Región Pacífico, los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marcos de útiles de Escritorio presenta un nivel regular en un 40%, un nivel malo con un 32%, un nivel muy malo con un 16% y un nivel bueno con un 12%.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2: Identificar el nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.

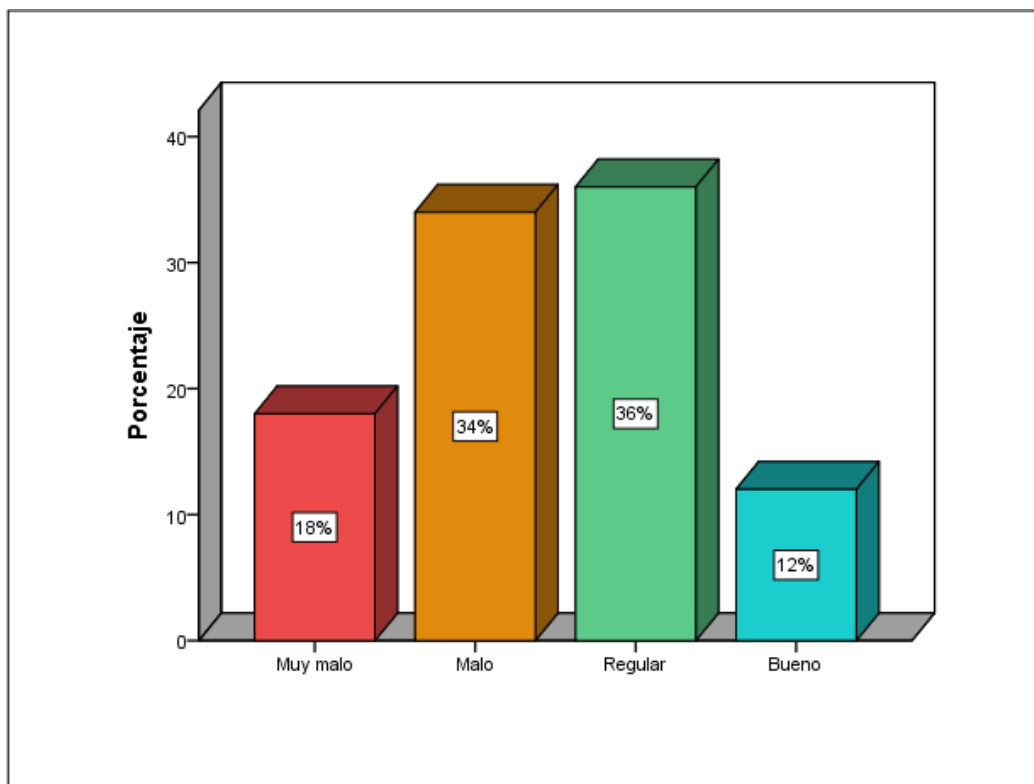
Tabla 4. Nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy malo	9	18%
	Malo	17	34%
	Regular	18	36%
	Bueno	6	12%
	Total	50	100%

Fuente: IMB SPSS 23

Nota: El nivel de Satisfacción de las áreas usuarias se realizó utilizando el instrumento de investigación: “La encuesta”, hecha a los trabajadores de la Sub Región Pacífico, así mismo se utilizó la escala de Likert realizando 5 alternativas con una escala de niveles las cuales son: Muy malo, Malo, Regular y Bueno.

Figura 4. Nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.



Fuente: IMB SPSS 23

Interpretación:

En la tabla 4, se observa que, según los trabajadores de la Sub Región Pacífico, la Satisfacción del área usuaria presenta un nivel regular con un 36%, un nivel malo con un 34%, un nivel muy malo con un 18% y un nivel bueno con un 12%.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3: Determinar la relación del nivel de percepción de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y el nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018

Tabla 5. Relación de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias

		SATISFACCIÓN DEL ÁREA USUARIA									
		Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Total	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	% Total
CATÁLOGOS	Muy malo	3	6%	4	8%	0	0%	1	2%	8	16%
ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO - ÚTILES DE ESCRITORIO	Malo	3	6%	8	16%	4	8%	1	2%	16	32%
	Regular	3	6%	5	10%	11	22%	1	2%	20	40%
	Bueno	0	0%	0	0%	3	6%	3	6%	6	12%
Total		9	18%	17	34%	18	36%	6	12%	50	100%

Fuente: IMB SPSS 23

Interpretación:

En los resultados de la tabla 5, se muestra que el 40% de los usuarios de la Sub Región Pacífico opinan que los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de Escritorio es regular, el 32% de ellos manifiestan que tienen nivel malo mientras que el 16% lo considera muy malo y solo el 12% de los trabajadores de la Sub Región Pacífico opina que es buena. Transversalmente, el 36% de los trabajadores de la Sub Región Pacífico opina que su satisfacción es regular, el 34% considera que es malo, así mismo el 18% de los usuarios de la S.R.P encuentra que es muy malo, finalmente el 12% de los trabajadores opina que hay una satisfacción buena.

Tabla 6. *Coefficiente de Correlación entre Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Útiles de Escritorio y Satisfacción del Área Usuaría*

		CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO - ÚTILES DE ESCRITORIO		SATISFACCIÓN DEL ÁREA USUARIA	
Rho de Spearman	CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO - ÚTILES	Coefficiente de correlación	1.000		.549**
		Sig. (bilateral)			.000
		N	50		50
	SATISFACCIÓN DEL ÁREA USUARIA	Coefficiente de correlación	.549**		1.000
		Sig. (bilateral)	.000		
		N	50		50

Fuente: IMB SPSS 23

Interpretación:

El coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.549 con una significancia bilateral de $0.00 < 0.05$ lo que significa una correlación positiva considerable entre las variables Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias, es decir que existe una relación positiva considerable entre los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias.

Cálculo Spearman:

$$t = \frac{p}{\sqrt{(1 - p^2)/(n - 1)}} \quad t = \frac{0.549}{\sqrt{(1 - 0.549^2)/(50 - 1)}} \quad t = 31.53$$

VALIDACIÓN DE CORELACIÓN DE HIPÓTESIS

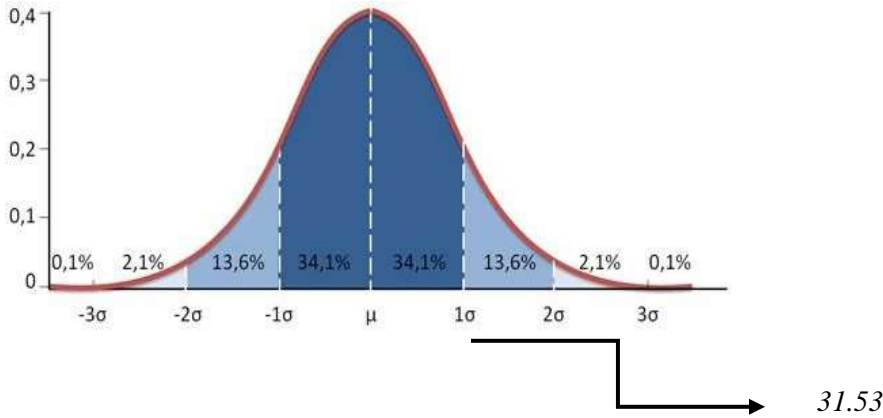


Figura 6. Prueba de Hipótesis para la Correlación

El valor calculado, $t = 31.53$, es mayor al valor tabular 2.06, esto quiere decir que el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , se puede llegar a la conclusión siguiente: que existe relación positiva considerable entre Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias en el periodo 2018.

X. DISCUSIÓN

Según el objetivo general se puede apreciar que en la Tabla 1, Figura 1, existe una incidencia baja positiva ($p < 0.001$) entre Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico, por lo tanto, los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio influyen en la satisfacción de las áreas usuarias de dicha institución pública, debido a que el valor obtenido en la relación de Pearson es baja correlación positiva ($r=0.640^{**}$). Lo cual demuestra a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio la incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias, pero de manera baja positiva. (Ver Anexo 05: Escala de Coeficiente de Karl de Pearson). Así lo confirma la tesis recopilada de (Mayhua & Ramos, 2017) en donde se observa que las Compras de útiles de escritorio por Convenio Marco tiene una correlación positiva débil respecto al nivel de satisfacción de las áreas usuarias que se llegaron a investigar en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica en el año fiscal 2015, la magnitud respecto a la relación comprendida es de $r=20.5\%$ por lo tanto la relación es positiva débil. Por otro lado, en la variable Satisfacción de las áreas usuarias predomina el nivel medio en el 96% de los casos. En la misma línea de investigación recopilada de (Medina y Mezarina, 2015) confirman nuestra investigación al sostener que, a partir de la metodología logística que se utiliza en las instituciones públicas, es de vital importancia generar valor y competitividad, también se tiene que utilizar de manera eficiente los tiempos y costos, realizando una mayor experiencia de satisfacción a los usuarios finales. Por lo tanto, la metodología de abastecimiento refleja la importancia que existe entre los involucrados para el proceso de transformación, iniciando desde el requerimiento hasta los usuarios finales. La metodología bien aplicada se puede apreciar los resultados un buen proceso de compras, las operaciones que se llevan a cabo y la distribución que llega hasta el usuario final. Llevando todo lo descrito anteriormente se puede decir que se tendrá un mayor éxito con el usuario final.

Por tanto, en el primer objetivo específico se puede apreciar que en la Tabla 3 y Figura 3, los trabajadores de la Sub Región Pacífico y los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marcos de útiles de Escritorio presenta un nivel regular con 40%, y con una presencia de nivel malo con el 32%, un nivel muy malo con 16% y un nivel bueno con el 12%. En consecuencia de acuerdo a la tesis recopilada de (Dominguez y Durand, 2015) podemos confirmar que el proceso de contratación es parte fundamental para que el servidor público sepa ubicar en que momento está su pedido, ya que permite el órgano encargado de las contrataciones de la institución pública tiene que cumplir con todas las funciones que establece la metodología de abastecimiento público. Asimismo, se tienen que tener identificados los demás involucrados en el proceso de contratación, desde el área usuaria hasta la formalización del contrato. Se confirma también con la tesis recopilada de (Huamán, 2018) que, La relación convenio marco y plataforma virtual indican que los niveles son buenos, sin embargo, también existen mínimos desajustes en el proceso al momento de gestionar el convenio marco en los procedimientos de abastecimiento.

De acuerdo con el segundo objetivo específico se puede apreciar que en la Tabla 4 y Figura 4, el nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018, el 36% de usuarios de la S.R.P presenta una satisfacción regular y el 12% una buena satisfacción. Nos indican que los usuarios de la Sub Región Pacífico tienen un nivel regular a bueno con respecto a la satisfacción de los Catálogos electrónicos de útiles de escritorio. El cual lo confirman (Medina y Mezarina, 2015) con su tesis, donde concluyen que, las áreas usuarias han experimentado un cambio positivo al comparar la satisfacción que tuvieron en el 2010.

Conforme a mi tercer objetivo específico, de acuerdo con la tesis recopilada de (Mayhua & Ramos, 2017) donde mencionan que las compras de útiles de escritorio por convenio marco se correlaciona de forma positiva débil con la Satisfacción de las áreas usuarias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica en el periodo 2015. Esta conclusión confirma mi investigación de acuerdo con la Tabla 5, mediante el método de Spearman, en donde se puede ver que

Los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Útiles de Escritorio presentan un nivel regular con el 40% , un nivel malo representado por el 32% , un nivel muy malo con el 16% y un nivel buen con un 12%. Buscando reforzar la discusión de mi tercer objetivo, según (Contreras, 2017) indica que los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, es un método especial de contratación en el cual la institución pública realiza la contratación mediante una aplicación web, sin procedimiento de selección, siempre y cuando estén dentro del listado de bienes de los acuerdos marcos. Del mismo modo, según (Huiza, 2006) refiere que, la satisfacción del área usuaria implica una experiencia más racional ya que esta se deriva de la comparación entre las expectativas que se tiene y la plena satisfacción que se tiene al momento de la puesta en marcha del bien; la cual está sujeto a varios factores como son: expectativa, valor moral, cultura, necesidad personal y a la institución pública.

XI. CONCLUSIONES

Luego de desarrollar los objetivos en la investigación, se exponen las siguientes conclusiones:

CG: Se determinó que existe un nivel de incidencia positiva bajo de los Catálogos electrónicos de acuerdos marco de útiles de escritorio y la satisfacción de los usuarios por lo tanto es de baja correlación positiva ($p < 0.001$) de la Sub Región Pacífico; por lo que se evidencia que los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio inciden en la satisfacción de las áreas usuarias, pero de manera baja positiva. (Ver Anexo 05: Escala de Coeficiente de Karl Pearson).

1. Se identificó que el nivel de Percepción del uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Útiles de Escritorio de las Áreas Usuarias de la Sub Región Pacífico, es regular con un 40% y buena con un 12% , como se especifica en la Tabla 3, es decir, según la percepción de los trabajadores de la Sub Región Pacífico, los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marcos de útiles de escritorio de las áreas usuarias de la S.R.P muestran un regular uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio.
2. Se determinó que el nivel de Satisfacción de las Áreas Usuarias de la Sub Región Pacífico es regular con el 36% y buena con un 12%, como se demuestra en la Tabla 4, por lo tanto, esto significa que las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico se muestran de manera regular frente a su satisfacción.
3. Por último, que se identificó la relación que existe entre las variables Catálogos Electrónicos de Útiles de Escritorio y la Satisfacción de los Usuarios de la S.R.P, el cual presenta un nivel de correlación rho de Spearman de 0.549 (Tabla 6). Lo esto significa una correlación positiva considerable. (Ver Anexo 06: Escala de correlación de Spearman)

XII. RECOMENDACIONES

A la Sub Región Pacífico:

1. Se sugiere a los funcionarios de la Sub Región Pacífico llevar a cabo un curso para afianzar el conocimiento en compras por la modalidad de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio para que se pueda sacar provecho a los grandes beneficios a esta modalidad de compra y así lograr una mayor satisfacción de las áreas usuarias.
2. Se sugiere a los funcionarios de la Sub Región Pacífico reconsiderar el utilizar de manera eficaz la metodología que existe para las compras de útiles de escritorio por medio de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio, en razón a la satisfacción de las áreas usuarias.
3. Cuantificar el nivel de satisfacción laboral de manera periódica para estar informado sobre las necesidades de los trabajadores de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico. Llevando a cabo una investigación descriptiva prospectiva (Longitudinal).
4. Se recomienda a los funcionarios de la Sub Región Pacífico realizar una reforma administrativa, involucrando a la cadena de suministros en la definición detallada y precisa del requerimiento hasta la puesta en marcha del bien de parte de los usuarios finales, mejorando de este modo la plataforma electrónica, en su operatividad, de este aumentar la rapidez en cada compra y evitará que el personal administrativo haga la compra fuera del plazo requerido.

XIII. Agradecimientos

En estas líneas quiero dedicarle esta investigación en primer lugar a mi madre y mi padre, quienes con gran esfuerzo pudieron apoyarme en este arduo camino de cansancio y confort la cual me llevó a culminar la mi carrera universitaria.

También agradecer a quien estuvo presente en todo momento del desarrollo de la presente tesis, Rosana Elizabeth Colonia Morales, mi compañera de vida, por darme apoyo y fuerza en momento de lasitud.

Agradecer al Mg. Edward Aníbal García León por cada momento dedicado para aclarar cualquier tipo de duda que me surgiera en el desarrollo de la tesis.

Al personal encuestados de la Sub Región Pacífico
A la Universidad Cesar Vallejo por la prestación de su biblioteca en todo momento.

A la Universidad San Pedro por ser la sede de todo el conocimiento adquirido en estos años.

XIV. DEDICATORIA

La presente tesis es dedicada

A mis padres, familia y a mi compañera de
vida, quienes me apoyaron en cada una de mis
metas.

XV. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ballou. (2004). *Logística, Administración de la Cadena de Suministro* (Quinta Edición ed.). México D.F., México: Pearson Educación. Obtenido de https://ulisesmv1.files.wordpress.com/2015/08/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h-_ballou.pdf
- Bordor, W. (2013). *Biblioteca digital de la Universidad de Buenos Aires*. Obtenido de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0267_BorborDeLaCruzW.pdf
- Braulio. (Diciembre de 2004). *Journal of Economics, Finance and Administrative*. Obtenido de <http://jefas.esan.edu.pe/index.php/jefas/article/view/165/156>
- Contreras. (Junio de 2017). *Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622702/Contreras_mw.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Dominguez y Durand. (2015). *Repositorio académico de la UPC*. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620716/?sequence=8>
- Empresarial, A. (Diciembre de 2007). Sistema de Abastecimiento y Control Patrimonial. *Actualidad Empresarial*, 148. Obtenido de <https://www.yumpu.com/es/document/read/28228911/iii-el-sistema-de-abastecimiento-y-control-patrimonial-revista->
- Funsalud*. (2006). Obtenido de Fundación Mexicana para la Salud: <http://funsalud.org.mx/portal/wp-content/uploads/2013/08/La-Salud-en-Mexico-Funsalud-2006-2012.pdf>
- García, F. (1993). La encuesta. En M. García Ferrando, J. Ibañez, & F. Alviran, *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (págs. 123-152). Madrid: Alianza Universidad.
- González, M. (2012). *Repositorio de la Universidad de Chile*. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2012/cf-gonzalez_mg/pdfAmont/cf-gonzalez_mg.pdf
- Hernandez et al. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). México, México. Recuperado el Agosto de 2019, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huiza. (2006). *Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marco*. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza_gg.pdf;jsessionid=47E26E70F504F07733A9152530E91915?sequence=1
- IDEA. (2009). *Gestión Pública, Materia de Trabajo*. Lima, Lima, Perú: Norwegian Ministry Of Foreign Affairs. Obtenido de

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)

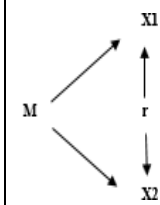
- Leon. (2000). *Economía de la UNMSM*. Obtenido de https://economia.unmsm.edu.pe/org/arch_doc/JLeonM/publ/ensayos/CualEsRoldelEstado.pdf
- Leyton. (2017). *Repositorio de la ucv*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23095/Leyton_RAEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mahyua y Ramos. (2017). *Repositorio de la Universidad de Huancavelica*. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1250/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200076.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Matas, A. (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. Universidad de Málaga. Málaga: Universidad de Málaga. Obtenido de <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/1347>
- Mayhua & Ramos. (2017). *Repositorio de la Universidad Nacional de Huancavelica*. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1250/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200076.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina y Mezarina. (2013). *Repositorio de Tesis de la Universidad Pontificia Católica del Perú*. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4779/MEDINA_GUSTAVO_MEZARINA_JIMENA_COMPRAS_ELECTRONICAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MEF. (10 de Diciembre de 2015). *El peruano*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-reglamento-de-la-ley-n-30225-ley-de-contratacion-decreto-supremo-n-350-2015-ef-1321387-1>
- Mondragon, A. (31 de Noviembre de 2014). *researchgat*. Obtenido de researchgat.
- Morón. (2016). *La Contratación Estatal*. Lima, Lima, Perú: El Búho E.I.R.L.
- Olavarría. (Diciembre de 2007). *Repositorio Universidad de Chile*. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/123548/Conceptos_%20Basicos_Politicas_Publicas.pdf?sequence=1
- OSCE. (2009). *Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado*. Obtenido de http://www.osce.gob.pe/consucode/userfiles/image/Plan_Estrategico_delas%20contrataciones%20publicas.pdf
- OSCE. (2011). Curso Gestión Estratégica de las Compras Públicas. *OSCE EDUCA - AULA VIRTUAL*, 29. Obtenido de <http://www.osce.gob.pe/consucode/userfiles/image/cap1m2a.pdf>
- Peru Compras. (2018). *Peru Compras*. Obtenido de <https://www.perucompras.gob.pe/observatorio/boletines-de-acuerdos-marco.php>

- Perú Compras. (2018). *Perú Compras*. Obtenido de <https://administradorportal.azurewebsites.net/acuerdos-marco/cuales-son-los-beneficios.php>
- Rossana. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo*. Lima.
- Seclen-Palacin & Darras. (2005). Satisfacción de usuarios de los sistemas de salud. En J. y. Seclén – Palacin, *Satisfacción de usuarios de los sistemas de salud* (pág. 144). Lima.
- SELA. (Septiembre de 2014). *Las compras públicas como herramienta para el desarrollo en América latina y el Caribe*. Obtenido de http://www.sela.org/media/264708/t023600006235-0-di_16-_compras_publicas.pdf
- Suárez Ibjús, M. O. (09 de Diciembre de 2011). *Repositorio de la universidad Técnica del Norte*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/768>
- UNCTAD. (2013). *Conferencia de las Naciones Unidas Sobre Comercio y Desarrollo*. Obtenido de https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/dtlstict2012d5_es.pdf

XVI. ANEXOS

➤ ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Formulación del problema	Objetivo General	Objetivo Específico	Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Población y Muestra	Diseño de Investigación
CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO Y SATISFACCIÓN DE ÁREAS USUARIAS DE SUB REGIÓN PACÍFICO – 2018	¿Cuál es la incidencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018?	-Determinar el nivel de incidencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.	- Identificar el nivel de percepción del uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018. -Identificar el nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018. - Determinar la relación del nivel de percepción de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y el nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.	H1: Incide positivamente los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.	CATALOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO DE ÚTILES DE ESCRITORIO	EFICACIA	CALIDAD	Para la ejecución del presente estudio se ha considerado como población y muestra a los 50 trabajadores de la Sub Región Pacífico la cual estamos investigando en función a sus variables y sus dimensiones.	Correlacional
							CANTIDAD		
							DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO		
						EFICIENCIA	PRECIO		
							DURACIÓN DEL PROCESO		
							REDUCCIÓN DE COSTOS		
			BENEFICIO	FACILITA LA DECISIÓN DE CONTRATACIÓN					
				REALIZACIÓN DE UNA NECESIDAD	TÉCNICA Encuesta				
				DESEO O GUSTO CON EL SERVICIO					
			TRATO DIGNO A LOS USUARIOS	INTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Cuestionario					
			INSATISFACCIÓN		ABASTO DE LOS BIENES REQUERIDOS				
					COMPLACENCIA	DESEMPEÑO PERCIBIDO A LAS EXPECTATIVAS			



➤ ANEXO 02: ENCUESTA

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

ENCUESTA PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LOS CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO DE ÚTILES DE ESCRITORIO Y LA SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS DE LA SUB REGIÓN PACÍFICO

Estimado servidor(a) público(a), estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es determinar el nivel de incidencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a estas variables.

Garantizamos la confidencialidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines de académicos.

INSTRUCCIONES En el siguiente cuestionario marque una equis (X) donde crea conveniente considerando el siguiente cuadro de alternativas de respuesta. Agradecemos su tiempo.

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

INFOMACIÓN GENERAL							
a. ¿En qué unidad o área trabaja?							
b. ¿En el desempeño diario de sus funciones, utiliza útiles de escritorio?					Si No		
VARIABLE. CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO, ÚTILES DE ESCRITORIO							
DIMENSIÓN: EFICACIA			ALTERNATIVAS				
1. De acuerdo a su percepción, al solicitar útiles de escritorio al órgano encargado de contrataciones ¿Cómo califica la calidad de lo requerido?			1	2	3	4	5
2. Conforme a su percepción, en este año, respecto a los años anteriores, ¿Cómo describe la calidad de útiles de escritorio entregados por el órgano encargado de contrataciones?			1	2	3	4	5
3. Según su percepción, respecto a la calidad ¿Cómo califica usted al producto requerido al momento de usarlo?			1	2	3	4	5
4. Tomando en consideración su impresión, al solicitar útiles de escritorio al órgano encargado de las contrataciones ¿Cómo valoraría la entrega de la cantidad que requirió?			1	2	3	4	5
5. Teniendo en cuenta su percepción, en cuanto a útiles de escritorio requeridos ¿Cómo evalúa usted la utilidad de la cantidad de material que se le proporcionó?			1	2	3	4	5
6. Valorando su apreciación, al solicitar útiles de escritorio al órgano encargado de contrataciones ¿Cómo describe usted los productos solicitados?			1	2	3	4	5
7. Luego de requerir los útiles de escritorio descrito ¿Cómo valoraría usted los productos descritos en su requerimiento?							
DIMENSIÓN: EFICIENCIA							
8. Después de haber hecho el requerimiento ¿Cómo califica usted el tiempo (promedio) de entrega de los útiles de escritorio es oportuno?			1	2	3	4	5
9. En este año, respecto a los años anteriores, ¿Cómo valoraría usted el tiempo de atención de entrega de útiles de escritorio?			1	2	3	4	5

10. Luego de haber realizado el requerimiento ¿Cómo valoraría usted la entrega del requerimiento al área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: BENEFICIO					
11. Al tener en cuenta su percepción en relación al beneficio ¿Cómo califica usted la reducción de costos en las adquisiciones?	1	2	3	4	5
12. Valorando su apreciación, en beneficio de la entidad en relación a años anteriores ¿Cómo califica usted la reducción de costos en las adquisiciones?	1	2	3	4	5
13. De acuerdo a su percepción, al momento de requerir útiles de escritorio. Indique usted la facilidad de decisión en cuanto a los postores.	1	2	3	4	5
14. Conforme a su percepción, en relación a años anteriores ¿Cómo evalúa usted la variedad de productos y sus proveedores?	1	2	3	4	5
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL ÁREA USUARIA					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN					
15. Considerando su percepción ¿Cómo califica usted la satisfacción de sus necesidades respecto a los útiles de escritorio para su labor diario?	1	2	3	4	5
16. Valorando su percepción. ¿Qué tan bueno es el servicio que le brinda el área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: INSATISFACCIÓN					
17. De acuerdo a su percepción ¿Cómo valoraría usted el trato que se le brinda como área usuaria por parte del área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
18. Conforme a su apreciación ¿Cómo califica usted el abastecimiento de bienes que se le brinda como área usuaria?	1	2	3	4	5
19. Considerando su percepción, respecto a los años anteriores ¿Cómo califica usted el abastecimiento de bienes que se le brinda como área usuaria?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: COMPLACENCIA					
20. Según su valoración, ¿Cómo evalúa usted su complacencia con respecto a los útiles de escritorio proporcionado por el área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
21. De acuerdo a su percepción ¿Cómo describe usted su complacencia por el servicio que le brinda el área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5

➤ ANEXO 03: INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento. “Encuesta para medir el nivel de incidencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018”.

Que es parte de la investigación Titulada: “CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO Y SATISFACCIÓN DE ÁREAS USUARIAS DE SUB REGIÓN PACÍFICO - 2018”

La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Eberth Arquímedes Pereda Chávez

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciado en Administración

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Docencia Universitaria

TIEMPO: 20 años **CARGO ACTUAL:** Docente

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo general: Determinar el nivel de incidencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1. No cumple con el criterio	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	- Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	- Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	- Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	2. Bajo Nivel	- Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	3. Moderado nivel	- El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	4. Alto nivel	- El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	- El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	- El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel	- El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. No cumple con el criterio	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	- El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	- El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	- El ítem es muy importante en la investigación.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Formulación del problema	Objetivo General	Objetivo Específico	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Población y Muestra	Diseño de Investigación
<p>CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO Y DE ÁREAS USUARIAS DE SUB REGIÓN PACÍFICO - 2018</p>	<p>¿Cuál la incidencia de los Catálogos Electrónicos de Marco de útiles de escritorio y de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018?</p>	<p>-Determinar el nivel de incidencia de los Catálogos Electrónicos de Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018.</p>	<p>- Identificar el nivel de percepción del uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018. -Identificar el nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018. - Determinar la relación del nivel de percepción de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018.</p>	<p>H1: Incide positivamente los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018. H2: No Incide positivamente los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018.</p>	<p>CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO DE ÚTILES DE ESCRITORIO</p>	<p>EFICACIA EFICIENCIA BENEFICIO</p>	<p>CALIDAD CANTIDAD DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO PRECIO DURACIÓN DEL PROCESO REDUCCIÓN DE COSTOS FACILITA LA DECISIÓN DE CONTRATACIÓN REALIZACIÓN DE UNA NECESIDAD DESEO O GUSTO CON EL SERVICIO</p>	<p>Para la ejecución del presente estudio se ha considerado como población y muestra a los 50 trabajadores de la sub región pacífico la cual estamos investigando en función a sus variables y sus dimensiones. TÉCNICA Encuesta INTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Cuestionario</p>	<p align="center"> <pre> X1 ← r → X2 ^ ^ M M </pre> <p>Correlacional</p> </p>
				<p>SATISFACCIÓN DE LAS ÁREA USUARIAS DE LA SUB REGIÓN PACÍFICO</p>	<p>SATISFACCIÓN</p>		<p>TRATO DIGNO A LOS USUARIOS ABASTO DE LOS BIENES REQUERIDOS DESEMPEÑO PERCIBIDO A LAS EXPECTATIVAS</p>		
					<p>COMPLACENCIA</p>				

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINIFINICIÓN OPERATIVA			ESCALA DE MEDICION	
		DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES		
V1: COMPRAS DE ÚTILES DE ESCRITORIO POR MEDIO DE LOS CATALOGOS ELECTRONICOS DE ACUERDOS MARCO	Catálogo Electrónico de acuerdos marco de útiles de escritorio a través del cual ofertarán los bienes y/o servicios que sean requeridos por las Entidades públicas a nivel nacional.	EFICACIA	CALIDAD	1. Variante en percepción de calidad de los útiles de escritorio.	Escala Ordinal: a) Muy malo b) Malo c) Regular d) Bueno e) Muy bueno	
				CANTIDAD		2. Variante en percepción de calidad de los útiles de escritorio en relación a años anteriores.
						DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO
		EFICIENCIA	PRECIO	4. Variante en percepción de cumplimiento en la descripción del producto en la atención de requerimiento.		
				5. Tiempo promedio de atención de requerimientos.		
				6. Tiempo promedio de atención de requerimiento en comparación a años anteriores.		
				7. Percepción de reducción de costos.		
		BENEFICIO	DURACIÓN DEL PROCESO	8. Percepción de facilidad de decisión.		
				REDUCCIÓN DE COSTOS		9. Percepción de satisfacción de las necesidades de útiles de escritorio
		SATISFACCIÓN	REALIZACIÓN DE UNA NECESIDAD	10. Percepción del servicio de que le brinda el área de Abastecimiento.		
				DESEO O GUSTO CON EL SERVICIO		11. Percepción del trato a usted como área usuaria.
		INSATISFACCIÓN	TRATO DIGNO A LOS USUARIOS	12. Percepción del abastecimiento de los bienes que el área usuaria requiere.		
				ABASTO DE LOS BIENES REQUERIDOS		13. Percepción de complacencia por el servicio del área de Abastecimiento.
COMPLACENCIA	DESEMPEÑO PERCIBIDO A LAS EXPECTATIVAS					
V2: SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS	Es un estado de armonía entre lo que el comprador esperaba recibir y el valor recibido, es decir es la sensación de estar satisfecho con nuestras expectativas				Escala Ordinal: a) Muy malo b) Malo c) Regular d) Bueno e) Muy bueno	

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

ENCUESTA PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LOS CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO DE ÚTILES DE ESCRITORIO Y LA SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS DE LA SUB REGIÓN PACÍFICO

Estimado servidor(a) público(a), estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es determinar el nivel de incidencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a estas variables.

Garantizamos la confidencialidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines de académicos.

INSTRUCCIONES En el siguiente cuestionario marque una equis (X) donde crea conveniente considerando el siguiente cuadro de alternativas de respuesta. Agradecemos su tiempo.

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

INFOMACIÓN GENERAL					
a. ¿En qué unidad o área trabaja?					
b. ¿En el desempeño diario de sus funciones, utiliza útiles de escritorio?					Si No
VARIABLE. CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO, ÚTILES DE ESCRITORIO					
DIMENSIÓN: EFICACIA	ALTERNATIVAS				
1. De acuerdo a su percepción, al solicitar útiles de escritorio al órgano encargado de contrataciones ¿Cómo califica la calidad de lo requerido?	1	2	3	4	5
2. Conforme a su percepción, en este año, respecto a los años anteriores, ¿Cómo describe la calidad de útiles de escritorio entregados por el órgano encargado de contrataciones?	1	2	3	4	5
3. Según su percepción, respecto a la calidad ¿Cómo califica usted al producto requerido al momento de usarlo?	1	2	3	4	5
4. Tomando en consideración su impresión, al solicitar útiles de escritorio al órgano encargado de las contrataciones ¿Cómo valoraría la entrega de la cantidad que requirió?	1	2	3	4	5
5. Teniendo en cuenta su percepción, en cuanto a útiles de escritorio requeridos ¿Cómo evalúa usted la utilidad de la cantidad de material que se le proporcionó?	1	2	3	4	5
6. Valorando su apreciación, al solicitar útiles de escritorio al órgano encargado de contrataciones ¿Cómo describe usted los productos solicitados?	1	2	3	4	5
7. Luego de requerir los útiles de escritorio descrito ¿Cómo valoraría usted los productos descritos en su requerimiento?					
DIMENSIÓN: EFICIENCIA					
8. Después de haber hecho el requerimiento ¿Cómo califica usted el tiempo (promedio) de entrega de los útiles de escritorio es oportuno?	1	2	3	4	5
9. En este año, respecto a los años anteriores, ¿Cómo valoraría usted el tiempo de atención de entrega de útiles de escritorio?	1	2	3	4	5

10. Luego de haber realizado el requerimiento ¿Cómo valoraría usted la entrega del requerimiento al área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: BENEFICIO					
11. Al tener en cuenta su percepción en relación al beneficio ¿Cómo califica usted la reducción de costos en las adquisiciones?	1	2	3	4	5
12. Valorando su apreciación, en beneficio de la entidad en relación a años anteriores ¿Cómo califica usted la reducción de costos en las adquisiciones?	1	2	3	4	5
13. De acuerdo a su percepción, al momento de requerir útiles de escritorio. Indique usted la facilidad de decisión en cuanto a los postores.	1	2	3	4	5
14. Conforme a su percepción, en relación a años anteriores ¿Cómo evalúa usted la variedad de productos y sus proveedores?	1	2	3	4	5
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL ÁREA USUARIA					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN					
15. Considerando su percepción ¿Cómo califica usted la satisfacción de sus necesidades respecto a los útiles de escritorio para su labor diario?	1	2	3	4	5
16. Valorando su percepción. ¿Qué tan bueno es el servicio que le brinda el área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: INSATISFACCIÓN					
17. De acuerdo a su percepción ¿Cómo valoraría usted el trato que se le brinda como área usuaria por parte del área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
18. Conforme a su apreciación ¿Cómo califica usted el abastecimiento de bienes que se le brinda como área usuaria?	1	2	3	4	5
19. Considerando su percepción, respecto a los años anteriores ¿Cómo califica usted el abastecimiento de bienes que se le brinda como área usuaria?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: COMPLACENCIA					
20. Según su valoración, ¿Cómo evalúa usted su complacencia con respecto a los útiles de escritorio proporcionado por el área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
21. De acuerdo a su percepción ¿Cómo describe usted su complacencia por el servicio que le brinda el área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5


10. Luego de haber realizado el requerimiento ¿Cómo valoraría usted la entrega del requerimiento al área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: BENEFICIO					
11. Al tener en cuenta su percepción en relación al beneficio ¿Cómo califica usted la reducción de costos en las adquisiciones?	1	2	3	4	5
12. Valorando su apreciación, en beneficio de la entidad en relación a años anteriores ¿Cómo califica usted la reducción de costos en las adquisiciones?	1	2	3	4	5
13. De acuerdo a su percepción, al momento de requerir útiles de escritorio. Indique usted la facilidad de decisión en cuanto a los postores.	1	2	3	4	5
14. Conforme a su percepción, en relación a años anteriores ¿Cómo evalúa usted la variedad de productos y sus proveedores?	1	2	3	4	5
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL ÁREA USUARIA					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN					
15. Considerando su percepción ¿Cómo califica usted la satisfacción de sus necesidades respecto a los útiles de escritorio para su labor diario?	1	2	3	4	5
16. Valorando su percepción. ¿Qué tan bueno es el servicio que le brinda el área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: INSATISFACCIÓN					
17. De acuerdo a su percepción ¿Cómo valoraría usted el trato que se le brinda como área usuaria por parte del área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
18. Conforme a su apreciación ¿Cómo califica usted el abastecimiento de bienes que se le brinda como área usuaria?	1	2	3	4	5
19. Considerando su percepción, respecto a los años anteriores ¿Cómo califica usted el abastecimiento de bienes que se le brinda como área usuaria?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: COMPLACENCIA					
20. Según su valoración, ¿Cómo evalúa usted su complacencia con respecto a los útiles de escritorio proporcionado por el área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
21. De acuerdo a su percepción ¿Cómo describe usted su complacencia por el servicio que le brinda el área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACION: "CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO Y SATISFACCIÓN DE ÁREAS USUARIAS DE SUB REGIÓN PACÍFICO - 2018."

DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	ACLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
EFICIENCIA	1. CALIDAD	1. Percepción de calidad de los útiles de escritorio. 2. Percepción de calidad de los útiles de escritorio en relación a años anteriores.	4	4	4	4	4
	2. CANTIDAD	3. Cumplimiento de la cantidad solicitada en la atención de requerimientos.	4	4	4	4	4
	3. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	4. Percepción de cumplimiento en la descripción del producto en la atención de requerimiento.	4	4	4	4	4
	4. PRECIO	(Indiferente)	3	3	3	3	3
EFICACIA	5. DURACIÓN DEL PROCESO	5. Tiempo promedio de atención de requerimientos. 6. Tiempo promedio de atención de requerimiento en comparación a años anteriores.	4	4	4	4	4
	6. REDUCCIÓN DE COSTOS	7. Percepción de reducción de costos.	4	4	4	4	4
BENEFICIO	7. FACILITA LA DECISIÓN DE CONTRATACIÓN	8. Percepción de facilidad de decisión.	4	4	4	4	4
	8. REALIZACIÓN DE UNA NECESIDAD	9. Percepción de satisfacción de las necesidades de útiles de escritorio	4	4	4	4	4
SATISFACCIÓN	9. DESEO O GUSTO CON EL SERVICIO	10. Percepción del servicio de que brinda el área de Abastecimiento.	4	4	4	4	4
	10. TRATO DIGNO A LOS USUARIOS	11. Percepción del trato a usted como área usuaria.	4	4	4	4	4
INSATISFACCIÓN	11. ABASTO DE LOS BIENES REQUERIDOS	12. Percepción del abastecimiento de los bienes que el área usuaria requiere.	4	4	4	4	4
	12. DESEMPEÑO PERCIBIDO A LAS EXPECTATIVAS	13. Percepción de complacencia por el servicio del área de Abastecimiento.	4	4	4	4	4

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	VALIDEZ		OBSERVACIONES
	SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE		NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: Eberth A. Pereda Chávez		Fecha: 4/9/2019	
Firma: 		Email: eberthpch@hotmail.com	
Teléfono: 944910899			



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento. "Encuesta para medir el nivel de incidencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018".

Que es parte de la investigación Titulada: "CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO Y SATISFACCIÓN DE ÁREAS USUARIAS DE SUB REGIÓN PACÍFICO - 2018"

La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: ALEJANDRO FORTUNATO LÓPEZ MORILLAS
FORMACIÓN ACADÉMICA: MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: DOCENCIA UNIVERSITARIA
TIEMPO: 30 AÑOS CARGO ACTUAL: DIRECTOR DE ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo general: Determinar el nivel de incidencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1. No cumple con el criterio	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	- Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	- Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	- Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	- El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	- El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	- Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	- El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	- El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	- El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel	- El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. No cumple con el criterio	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	- El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	- El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	- El ítem es muy importante en la investigación.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Formulación del problema	Objetivo General	Objetivo Específico	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Población y Muestra	Diseño de Investigación
<p>CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO Y DE ÁREAS USUARIAS DE SUB REGIÓN PACÍFICO - 2018</p>	<p>¿Cuál la incidencia de los Catálogos Electrónicos de Marco de útiles de escritorio y de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018?</p>	<p>-Determinar el nivel de incidencia de los Catálogos Electrónicos de Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018.</p>	<p>- Identificar el nivel de percepción del uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018. -Identificar el nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018. - Determinar la relación del nivel de percepción de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018.</p>	<p>H1: Incide positivamente los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018. H2: No Incide positivamente los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018.</p>	<p>CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO DE ÚTILES DE ESCRITORIO</p>	<p>EFICACIA EFICIENCIA BENEFICIO</p>	<p>CALIDAD CANTIDAD DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO PRECIO DURACIÓN DEL PROCESO REDUCCIÓN DE COSTOS FACILITA LA DECISIÓN DE CONTRATACIÓN REALIZACIÓN DE UNA NECESIDAD DESEO O GUSTO CON EL SERVICIO TRATO DIGNO A LOS USUARIOS ABASTO DE LOS BIENES REQUERIDOS DESEMPEÑO PERCIBIDO A LAS EXPECTATIVAS</p>	<p>Para la ejecución del presente estudio se ha considerado como población y muestra a los 50 trabajadores de la sub región pacífico la cual estamos investigando en función a sus variables y sus dimensiones. TÉCNICA Encuesta INTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Cuestionario</p>	<p align="center"> <pre> graph TD X1 --> X2 X2 --> X1 M --> X1 M --> X2 </pre> Correlacional </p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA			ESCALA DE MEDICIÓN	
		DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES		
V1: COMPRAS DE ÚTILES DE ESCRITORIO POR MEDIO DE LOS CATALOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO	Catálogo Electrónico de acuerdos marco de útiles de escritorio a través del cual ofertarán los bienes y/o servicios que sean requeridos por las Entidades públicas a nivel nacional.	EFICACIA	CALIDAD	1. Variante en percepción de calidad de los útiles de escritorio.	Escala Ordinal: a) Muy malo b) Malo c) Regular d) Bueno e) Muy bueno	
				2. Variante en percepción de calidad de los útiles de escritorio en relación a años anteriores.		
				3. Variante en percepción del cumplimiento de la cantidad solicitada en la atención de requerimientos.		
		EFICIENCIA	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	4. Variante en percepción de cumplimiento en la descripción del producto en la atención de requerimiento.		(Indiferente)
				DURACIÓN DEL PROCESO		5. Tiempo promedio de atención de requerimientos.
						6. Tiempo promedio de atención de requerimiento en comparación a años anteriores.
		BENEFICIO	REDUCCIÓN DE COSTOS	7. Percepción de reducción de costos.		
			FACILITA LA DECISION DE CONTRATACIÓN	8. Percepción de facilidad de decisión.		
		SATISFACCIÓN	REALIZACIÓN DE UNA NECESIDAD	9. Percepción de satisfacción de las necesidades de útiles de escritorio		
			DESEO O GUSTO CON EL SERVICIO	10. Percepción del servicio de que le brinda el área de Abastecimiento.		
		INSATISFACCIÓN	TRATO DIGNO A LOS USUARIOS	11. Percepción del trato a usted como área usuaria.		
				ABASTO DE LOS BIENES REQUERIDOS		12. Percepción del abastecimiento de los bienes que el área usuaria requiere.
						DESEMPEÑO PERCIBIDO A LAS EXPECTATIVAS
V2: SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS	Es un estado de armonía entre lo que el comprador esperaba recibir y el valor recibido, es decir es la sensación de estar satisfecho con nuestras expectativas	COMPLACENCIA	DESEMPEÑO PERCIBIDO A LAS EXPECTATIVAS	13. Percepción de complacencia por el servicio del área de Abastecimiento.	Escala Ordinal: a) Muy malo b) Malo c) Regular d) Bueno e) Muy bueno	

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

ENCUESTA PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LOS CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO DE ÚTILES DE ESCRITORIO Y LA SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS DE LA SUB REGIÓN PACÍFICO

Estimado servidor(a) público(a), estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es determinar el nivel de incidencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a estas variables.

Garantizamos la confidencialidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines de académicos.

INSTRUCCIONES En el siguiente cuestionario marque una equis (X) donde crea conveniente considerando el siguiente cuadro de alternativas de respuesta. Agradecemos su tiempo.

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

INFOMACIÓN GENERAL					
a. ¿En qué unidad o área trabaja?					
b. ¿En el desempeño diario de sus funciones, utiliza útiles de escritorio?					Si No
VARIABLE. CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO, ÚTILES DE ESCRITORIO					
DIMENSIÓN: EFICACIA	ALTERNATIVAS				
1. De acuerdo a su percepción, al solicitar útiles de escritorio al órgano encargado de contrataciones ¿Cómo califica la calidad de lo requerido?	1	2	3	4	5
2. Conforme a su percepción, en este año, respecto a los años anteriores, ¿Cómo describe la calidad de útiles de escritorio entregados por el órgano encargado de contrataciones?	1	2	3	4	5
3. Según su percepción, respecto a la calidad ¿Cómo califica usted al producto requerido al momento de usarlo?	1	2	3	4	5
4. Tomando en consideración su impresión, al solicitar útiles de escritorio al órgano encargado de las contrataciones ¿Cómo valoraría la entrega de la cantidad que requirió?	1	2	3	4	5
5. Teniendo en cuenta su percepción, en cuanto a útiles de escritorio requeridos ¿Cómo evalúa usted la utilidad de la cantidad de material que se le proporcionó?	1	2	3	4	5
6. Valorando su apreciación, al solicitar útiles de escritorio al órgano encargado de contrataciones ¿Cómo describe usted los productos solicitados?	1	2	3	4	5
7. Luego de requerir los útiles de escritorio descrito ¿Cómo valoraría usted los productos descritos en su requerimiento?					
DIMENSIÓN: EFICIENCIA					
8. Después de haber hecho el requerimiento ¿Cómo califica usted el tiempo (promedio) de entrega de los útiles de escritorio es oportuno?	1	2	3	4	5
9. En este año, respecto a los años anteriores, ¿Cómo valoraría usted el tiempo de atención de entrega de útiles de escritorio?	1	2	3	4	5

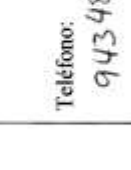
10. Luego de haber realizado el requerimiento ¿Cómo valoraría usted la entrega del requerimiento al área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: BENEFICIO					
11. Al tener en cuenta su percepción en relación al beneficio ¿Cómo califica usted la reducción de costos en las adquisiciones?	1	2	3	4	5
12. Valorando su apreciación, en beneficio de la entidad en relación a años anteriores ¿Cómo califica usted la reducción de costos en las adquisiciones?	1	2	3	4	5
13. De acuerdo a su percepción, al momento de requerir útiles de escritorio. Indique usted la facilidad de decisión en cuanto a los postores.	1	2	3	4	5
14. Conforme a su percepción, en relación a años anteriores ¿Cómo evalúa usted la variedad de productos y sus proveedores?	1	2	3	4	5
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL ÁREA USUARIA					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN					
15. Considerando su percepción ¿Cómo califica usted la satisfacción de sus necesidades respecto a los útiles de escritorio para su labor diario?	1	2	3	4	5
16. Valorando su percepción. ¿Qué tan bueno es el servicio que le brinda el área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: INSATISFACCIÓN					
17. De acuerdo a su percepción ¿Cómo valoraría usted el trato que se le brinda como área usuaria por parte del área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
18. Conforme a su apreciación ¿Cómo califica usted el abastecimiento de bienes que se le brinda como área usuaria?	1	2	3	4	5
19. Considerando su percepción, respecto a los años anteriores ¿Cómo califica usted el abastecimiento de bienes que se le brinda como área usuaria?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: COMPLACENCIA					
20. Según su valoración, ¿Cómo evalúa usted su complacencia con respecto a los útiles de escritorio proporcionado por el área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
21. De acuerdo a su percepción ¿Cómo describe usted su complacencia por el servicio que le brinda el área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACION: "CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO Y SATISFACCIÓN DE ÁREAS USUARIAS DE SUB REGIÓN PACÍFICO - 2018."

DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indíquelo)
EFICIENCIA	1. CALIDAD	1. Percepción de calidad de los útiles de escritorio. 2. Percepción de calidad de los útiles de escritorio en relación a años anteriores.	4	4	4	4	
	2. CANTIDAD	3. Cumplimiento de la cantidad solicitada en la atención de requerimientos.	4	4	4	4	
	3. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	4. Percepción de cumplimiento en la descripción del producto en la atención de requerimiento.	4	4	4	4	
	4. PRECIO	5. (Indiferente)	3	3	3	3	
EFICACIA	5. DURACIÓN DEL PROCESO	5. Tiempo promedio de atención de requerimientos. 6. Tiempo promedio de atención de requerimiento en comparación a años anteriores.	4	4	4	4	
BENEFICIO	6. REDUCCIÓN DE COSTOS	7. Percepción de reducción de costos.	4	4	4	4	
	7. FACILITA LA DECISIÓN DE CONTRATACIÓN	8. Percepción de facilidad de decisión.	4	4	4	4	
SATISFACCIÓN	8. REALIZACIÓN DE UNA NECESIDAD	9. Percepción de satisfacción de las necesidades de útiles de escritorio	4	4	4	4	
	9. DESEO O GUSTO CON EL SERVICIO	10. Percepción del servicio de que brinda el área de Abastecimiento.	4	4	4	4	
INSATISFACCIÓN	10. TRATO DIGNO A LOS USUARIOS	11. Percepción del trato a usted como área usuaria.	4	4	4	4	
	11. ABASTO DE LOS BIENES REQUERIDOS	12. Percepción del abastecimiento de los bienes que el área usuaria requiere.	4	4	4	4	
COMPLACENCIA	12. DESEMPEÑO PERCIBIDO A LAS EXPECTATIVAS	13. Percepción de complacencia por el servicio del área de Abastecimiento.	4	4	4	4	

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
<input checked="" type="checkbox"/> APLICABLE APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		<input type="checkbox"/> NO APLICABLE	
Validado por: <i>Alejandra Lopez Novales</i>		Fecha: 04/09/2019	
Firma: 		Email: LDPMORI@GMAIL.COM	
Teléfono: 943481392			



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento. "Encuesta para medir el nivel de incidencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018".

Que es parte de la investigación Titulada: "CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO Y SATISFACCIÓN DE ÁREAS USUARIAS DE SUB REGIÓN PACÍFICO - 2018"

La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: *Pablo Amulfo Santa Cruz*
 FORMACIÓN ACADÉMICA: *Administración*
 ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: *Marketing y Gestión de Negocios, Administración*
 TIEMPO: *28 años* CARGO ACTUAL: *Docente*
 INSTITUCIÓN: *Universidad San Pedro*

Objetivo general: Determinar el nivel de incidencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1. No cumple con el criterio	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	- Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	- Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	- Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	- El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	- El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	- Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	- El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	- El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	- El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel	- El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. No cumple con el criterio	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	- El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	- El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	- El ítem es muy importante en la investigación.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Formulación del problema	Objetivo General	Objetivo Específico	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Población y Muestra	Diseño de Investigación
<p>CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO Y DE ÁREAS USUARIAS DE SUB REGIÓN PACÍFICO - 2018</p>	<p>¿Cuál la incidencia de los Catálogos Electrónicos de Marco de útiles de escritorio y de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018?</p>	<p>-Determinar el nivel de incidencia de los Catálogos Electrónicos de Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018.</p>	<p>- Identificar el nivel de percepción del uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018. -Identificar el nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018. - Determinar la relación del nivel de percepción de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018.</p>	<p>H1: Incide positivamente los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018. H2: No Incide positivamente los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio en la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico - 2018.</p>	<p>CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO DE ÚTILES DE ESCRITORIO</p>	<p>EFICACIA EFICIENCIA BENEFICIO</p>	<p>CALIDAD CANTIDAD DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO PRECIO DURACIÓN DEL PROCESO REDUCCIÓN DE COSTOS FACILITA LA DECISIÓN DE CONTRATACIÓN REALIZACIÓN DE UNA NECESIDAD DESEO O GUSTO CON EL SERVICIO TRATO DIGNO A LOS USUARIOS ABASTO DE LOS BIENES REQUERIDOS DESEMPEÑO PERCIBIDO A LAS EXPECTATIVAS</p>	<p>Para la ejecución del presente estudio se ha considerado como población y muestra a los 50 trabajadores de la sub región pacífico la cual estamos investigando en función a sus variables y sus dimensiones. TÉCNICA Encuesta INTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Cuestionario</p>	<p align="center"> <pre> X1 ← r → X2 v M / \ / \ / \ / \ / \ X1 X2 </pre> <p>Correlacional</p> </p>

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

ENCUESTA PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LOS CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO DE ÚTILES DE ESCRITORIO Y LA SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS DE LA SUB REGIÓN PACÍFICO

Estimado servidor(a) público(a), estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es determinar el nivel de incidencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de útiles de escritorio y la satisfacción de las áreas usuarias de la Sub Región Pacífico – 2018, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a estas variables.

Garantizamos la confidencialidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines de académicos.

INSTRUCCIONES En el siguiente cuestionario marque una equis (X) donde crea conveniente considerando el siguiente cuadro de alternativas de respuesta. Agradecemos su tiempo.

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

INFOMACIÓN GENERAL					
a. ¿En qué unidad o área trabaja?					
b. ¿En el desempeño diario de sus funciones, utiliza útiles de escritorio?					Si No
VARIABLE. CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO, ÚTILES DE ESCRITORIO					
DIMENSIÓN: EFICACIA	ALTERNATIVAS				
1. De acuerdo a su percepción, al solicitar útiles de escritorio al órgano encargado de contrataciones ¿Cómo califica la calidad de lo requerido?	1	2	3	4	5
2. Conforme a su percepción, en este año, respecto a los años anteriores, ¿Cómo describe la calidad de útiles de escritorio entregados por el órgano encargado de contrataciones?	1	2	3	4	5
3. Según su percepción, respecto a la calidad ¿Cómo califica usted al producto requerido al momento de usarlo?	1	2	3	4	5
4. Tomando en consideración su impresión, al solicitar útiles de escritorio al órgano encargado de las contrataciones ¿Cómo valoraría la entrega de la cantidad que requirió?	1	2	3	4	5
5. Teniendo en cuenta su percepción, en cuanto a útiles de escritorio requeridos ¿Cómo evalúa usted la utilidad de la cantidad de material que se le proporcionó?	1	2	3	4	5
6. Valorando su apreciación, al solicitar útiles de escritorio al órgano encargado de contrataciones ¿Cómo describe usted los productos solicitados?	1	2	3	4	5
7. Luego de requerir los útiles de escritorio descrito ¿Cómo valoraría usted los productos descritos en su requerimiento?					
DIMENSIÓN: EFICIENCIA					
8. Después de haber hecho el requerimiento ¿Cómo califica usted el tiempo (promedio) de entrega de los útiles de escritorio es oportuno?	1	2	3	4	5
9. En este año, respecto a los años anteriores, ¿Cómo valoraría usted el tiempo de atención de entrega de útiles de escritorio?	1	2	3	4	5


10. Luego de haber realizado el requerimiento ¿Cómo valoraría usted la entrega del requerimiento al área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: BENEFICIO					
11. Al tener en cuenta su percepción en relación al beneficio ¿Cómo califica usted la reducción de costos en las adquisiciones?	1	2	3	4	5
12. Valorando su apreciación, en beneficio de la entidad en relación a años anteriores ¿Cómo califica usted la reducción de costos en las adquisiciones?	1	2	3	4	5
13. De acuerdo a su percepción, al momento de requerir útiles de escritorio. Indique usted la facilidad de decisión en cuanto a los postores.	1	2	3	4	5
14. Conforme a su percepción, en relación a años anteriores ¿Cómo evalúa usted la variedad de productos y sus proveedores?	1	2	3	4	5
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL ÁREA USUARIA					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN					
15. Considerando su percepción ¿Cómo califica usted la satisfacción de sus necesidades respecto a los útiles de escritorio para su labor diario?	1	2	3	4	5
16. Valorando su percepción. ¿Qué tan bueno es el servicio que le brinda el área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: INSATISFACCIÓN					
17. De acuerdo a su percepción ¿Cómo valoraría usted el trato que se le brinda como área usuaria por parte del área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
18. Conforme a su apreciación ¿Cómo califica usted el abastecimiento de bienes que se le brinda como área usuaria?	1	2	3	4	5
19. Considerando su percepción, respecto a los años anteriores ¿Cómo califica usted el abastecimiento de bienes que se le brinda como área usuaria?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: COMPLACENCIA					
20. Según su valoración, ¿Cómo evalúa usted su complacencia con respecto a los útiles de escritorio proporcionado por el área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
21. De acuerdo a su percepción ¿Cómo describe usted su complacencia por el servicio que le brinda el área de Abastecimiento?	1	2	3	4	5

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACION: "CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO Y SATISFACCIÓN DE ÁREAS USUARIAS DE SUB REGIÓN PACÍFICO - 2018."

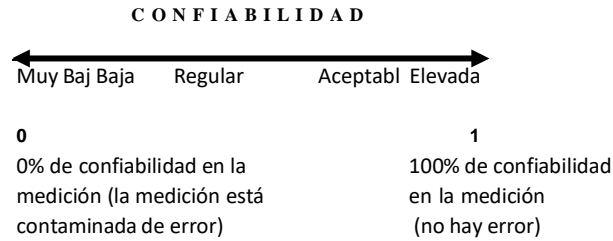
DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	ACLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
EFICIENCIA	1. CALIDAD	1. Percepción de calidad de los útiles de escritorio. 2. Percepción de calidad de los útiles de escritorio en relación a años anteriores.	4	4	4	4	
	2. CANTIDAD	3. Cumplimiento de la cantidad solicitada en la atención de requerimientos.	4	4	4	4	
	3. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	4. Percepción de cumplimiento en la descripción del producto en la atención de requerimiento.	4	4	4	4	
	4. PRECIO	(Indiferente)	4	4	4	4	
EFICACIA	5. DURACIÓN DEL PROCESO	5. Tiempo promedio de atención de requerimientos. 6. Tiempo promedio de atención de requerimiento en comparación a años anteriores.	4	4	4	4	
	6. REDUCCIÓN DE COSTOS	7. Percepción de reducción de costos.	4	4	4	4	
BENEFICIO	7. FACILITA LA DECISIÓN DE CONTRATACIÓN	8. Percepción de facilidad de decisión.	4	4	4	4	
	8. REALIZACIÓN DE UNA NECESIDAD	9. Percepción de satisfacción de las necesidades de útiles de escritorio	4	4	4	4	
SATISFACCIÓN	9. DESEO O GUSTO CON EL SERVICIO	10. Percepción del servicio de que brinda el área de Abastecimiento.	4	4	4	4	
	10. TRATO DIGNO A LOS USUARIOS	11. Percepción del trato a usted como área usuaria.	4	4	4	4	
INSATISFACCIÓN	11. ABASTO DE LOS BIENES REQUERIDOS	12. Percepción del abastecimiento de los bienes que el área usuaria requiere.	4	4	4	4	
	12. DESEMPEÑO PERCIBIDO A LAS EXPECTATIVAS	13. Percepción de complacencia por el servicio del área de Abastecimiento.	4	4	4	4	

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE		NO APLICABLE	
<input checked="" type="checkbox"/> APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: <i>Hctor. Lic. Adro. Pablo Amulfo Santos Diaz</i>		Fecha: <i>05/09/19</i>	
Firma: 		Email: <i>Pabloh_165333@hotmail.com</i>	
Teléfono: <i>943643426</i>			

➤ **ANEXO 03: CONFIABILIDAD**

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH



$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_j S_j^2}{\left[\sum_j S_j r_{jx} \right]^2} \right)$$

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	SUMA	
E1	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
E2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
E3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	75
E4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
E5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	61
E6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	58
E7	3	3	3	2	3	3	4	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	57
E8	4	4	4	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	65
E9	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	60
E10	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	78
Varianza	0.278	0.456	0.500	0.544	0.322	0.456	0.278	0.767	0.400	0.322	0.844	0.844	0.489	0.400	0.544	0.322	0.178	0.178	0.222	0.544	0.444	67.96	

(Varianza de la Población) 9.333

K: El número de ítems	23	$\frac{23}{22}$	1	- 0.1373	0.902	90.19%	la confiabilidad es Aceptada
$\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Items	9.333						
S_T^2 : La Varianza de la suma de los Items	67.96						

➤ ANEXO 04: BASE DE DATOS DE ENCUESTAS

	VAR0001	VAR0002	VAR0003	VAR0004	VAR0005	VAR0006	VAR0007	VAR0008	VAR0009	VAR0010	VAR0011	VAR0012	VAR0013	VAR0014	VAR0015	VAR0016	VAR0017	VAR0018	VAR0019	VAR0020	VAR0021	catalogo	satis	var
1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	54	24	
2	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	44	16	
3	4	4	4	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	44	21	
4	3	3	3	2	3	3	4	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	37	20	
5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	39	19	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	39	22	
7	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	21	
8	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	50	25	
9	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	21	
10	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51	28	
11	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	53	18	
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	53	29	
13	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	45	20	
14	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	48	18	
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	52	29	
16	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	55	25	
17	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46	28	
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	49	29	
19	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53	28	
20	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	50	18	
21	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	48	20	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53	28	
23	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	47	25	

	VAR0001	VAR0002	VAR0003	VAR0004	VAR0005	VAR0006	VAR0007	VAR0008	VAR0009	VAR0010	VAR0011	VAR0012	VAR0013	VAR0014	VAR0015	VAR0016	VAR0017	VAR0018	VAR0019	VAR0020	VAR0021	catalogo	satis
23	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	47	25
24	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	50	18
25	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	50	21
26	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	49	32
27	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	46	25
28	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	42	18
29	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	42	24
30	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45	28
31	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	55	29
32	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	62	28
33	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	57	25
34	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	62	35
35	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	51	28
36	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	45	22
37	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	45	21
38	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	38	28
39	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	49	23
40	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	50	19
41	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	41	22
42	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	41	32
43	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68	35
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68	35
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	21
46	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	48	33
47	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	28
48	2	3	3	4	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	39	17
49	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	35	19
50	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	54	28

➤ **Anexo 05: Escala de coeficiente 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

Fuente: (Suárez Ibujés, 2011)

➤ **Anexo 06: Escala de correlación de Spearman:**

Escala	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Mondragon, 2014)