



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPErú y satisfacción de
servicio a las MYPE, Perú - 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Anco Farfan, Marybel Balbina (orcid.org/0000-0002-0293-2640)

ASESOR:

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino (orcid.org/0000-0003-2365-8932)

CO-ASESORA:

Dra. Flores Ledesma, Katia Ninozka (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, quién fue mi fuerza, a mis padres, por inculcarme grandes valores, a mi esposo John por su apoyo incondicional, a mi hermana Cristina y a mis hijos Marcelo y Blanca por apoyarme y acompañarme en la lucha diaria de mis metas.

Agradecimiento

Al Dr. Mario Romero Y el Ing. Carlos Pimentel por confiar en mí y permitirme realizar la investigación.

A mis profesores el Dr. Alejandro Menacho Rivera, y la Dra. Katia, Flores Ledesma, quienes con la enseñanza de sus conocimientos hicieron que pueda crecer en este proyecto.

Finalmente, expresar mi agradecimiento a Gisella, Gabriel y a los representantes de las MYPE por su confianza y colaboración.

Índice de contenido

CARÁTULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	28
ANEXOS	

Índice de tablas

<i>Tabla 1 Correlación de Rho Spearman</i>	15
<i>Tabla 2 Niveles de Gestión del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPErú</i>	16
<i>Tabla 3 Distribución de frecuencias de la Gestión del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPErú</i>	16
<i>Tabla 4 Niveles de satisfacción de servicio a las MYPE, Perú 2022</i>	17
<i>Tabla 5 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción de servicio a las MYPE</i>	17
<i>Tabla 6 Correlación de Rho Spearman Gestión del Núcleo Ejecutor de Compras y Satisfacción de las MYPE, Perú 2022</i>	18
<i>Tabla 7 Correlación de Rho Spearman Planeamiento Estratégico y satisfacción de servicio a las MYPE, Perú 2022</i>	19
<i>Tabla 8 Correlación de Rho Spearman aseguramiento de la calidad y satisfacción de las MYPE, Perú - 2022</i>	20
<i>Tabla 9 Correlación de Rho Spearman mejoras de los procesos productivos y satisfacción de las MYPE. Perú 2022</i>	21

Resumen

El presente estudio; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERú y la satisfacción del servicio a las MYPE, Perú 2022, que responde al enfoque cuantitativo, de nivel básico y de tipo correlacional descriptivo, considerando como público muestral a 141 representantes de las MYPE seleccionadas por el Núcleo ejecutor de compras, se evaluó a través de un instrumento, tipo encuesta y el resultado fue que depende de la gestión realizada por el NEC la satisfacción de las MYPE, además se apreció que hubo una diferencia significativa ($p=0.017$), asimismo, el valor de la prueba (Rho de Spearman= 0.841), indicó una relación adecuada entre las variables en estudio; con lo cual se estableció que la calidad de gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERú a través del planeamiento estratégico, el aseguramiento de la calidad y las mejoras de los procesos productivos se relacionan directa y significativamente con la satisfacción de las MYPE, Perú – 2022.

Se concluyó que existe una relación adecuada entre las variables de estudio. Lo que significa que al mejorar la gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERú, también mejoraría la satisfacción de servicio a las MYPE.

Palabras clave:

Planeamiento, aseguramiento, calidad, atención, gestión.

Abstract

The academic objective of the present study is to determine the relationship that exists between the management of the Nucleus Executor of Purchases to MYPERú, and the satisfaction of the service to the MYPE, Perú 2022, which responds to the quantitative, basic level and descriptive correlational approach, considering as sample public 141 representatives of the MYPE selected by The Purchasing Nucleus Executor, was evaluated through a survey-type instrument and the result was that it depends on the management carried out by the NEC, The satisfaction of the MYPE, it was also observed that there was a significant difference ($p=0.017$), as well as the value of the test (Spearman's Rho = 0.841) indicates an adequate relationship between the study variables , with which it was established that the management quality of the Nucleus Purchasing Executor to MYPERú through strategic planning, quality assurance and improvements in production processes are direct and significantly related with the satisfaction of the MYPE, Perú 2022.

It was concluded that there is an adequate relationship between the study variables, which means that by improving the management of the Nucleus Executing Purchases to MYPERú, the satisfaction of the service to MYPE would also improve.

Keywords:

Planning, assurance, quality, attention, management

I. INTRODUCCIÓN

Para el contexto internacional el Índice de Políticas PYME: América Latina y el Caribe (2019) para iniciar el desarrollo, las Mypes son importantes para sus propósitos, fines y metas porque este sector genera empleo, señaló que es importante para el desarrollo socioeconómico y empresarial de donde se encuentran ubicadas. En los últimos años para fomentar el crecimiento los gobiernos lanzaron programas de apoyo a las Mypes para promover su crecimiento, debido a la calidad de servicio de apoyo a la Mypes estas han mejorado su desempeño económico y productivo con oportunidades para realizar negocios. Actualmente existen iniciativas para facilitar el acceso al crédito, la asistencia técnica para mejorar la gestión y la calidad, la búsqueda de nuevos mercados a nivel internacional, la capacitación de personal y el desarrollo empresarial, etc.

La aplicación de las políticas públicas para gran beneficio de las MYPE por el Gobierno, les brinda oportunidades de mejores ingresos, pero la falta de capacitación adecuada del personal que dirigen los procesos de las instituciones encargadas, afecta a la productividad y economía de las MYPE. Los montos de los contratos son accesibles para ellas, ya que tienen la oportunidad de acceder a entidades que dan servicio de garantía para el crédito a las MYPE, accediendo a tasas de interés preferenciales, que son avaladas mediante carta fianza, a diferencia de otras modalidades de compras públicas,

En el Perú el Gobierno promulgó la Ley 31578, que impulsa la economía del país con compras estatales. Las instituciones y entidades del Estado deberían destinar un porcentaje de sus compras (más del 40%) a las MYPE.

El Estado mediante los Decretos de Urgencia N° 015-2009 (01.02.2009), N° 100-2009 (22.10.2009), N° 058-2011 (26.10.2011), N° 075-2020 (27.06.2020) y N° 056-2021(24.06.2021), beneficiaron directamente a las MYPE, autorizando excepcionalmente a FONCODES-MIDIS las adquisiciones de bienes a las MYPE que requieren otras entidades públicas.

Monroy y Urcádiz (2018) manifestaron que es necesario la utilización de un instrumento que permita evaluar la calidad, eligió el modelo Servqual, Identificó indicadores de relación de los parámetros que estudiaron, respecto al análisis de las dimensiones, consideró escalas multi ítems en multidimensional. Asimismo,

dijeron que el seguimiento y monitoreo tiene que ser permanente referida a la calidad brindada a los clientes, para lo cual es necesario realizar encuestas periódicamente y de esta manera obtener información, que se debe tomar en cuenta para las acciones que permitirán hacer adecuadas correcciones para lograr una mejora continua.

Sotelo (2016) concluyó que al formalizar internamente los procesos en una institución y crear un ambiente seguro y saludable organizacionalmente en la mejora de la productividad se debe tener resultados claros al igual que en la gestión, implementación, planeamiento, control de la producción y la logística en las Mypes.

Asimismo, para que las entidades tengan la capacidad de determinar sus objetivos coherentes es necesario orientar la gestión pública a resultados, a nivel de sectores y territorios, reflejados en metas de producción y brindando un excelente nivel de satisfacción al ciudadano, formulando presupuestos con objetivos afianzados en los planes, corrigiendo los procesos de producción y soporte (Velásquez, 2017).

La Gestión del Núcleo Ejecutor generó retrasos, incumplimientos, demora en el abastecimiento del insumo principal, escasez de proveedores para atender la demanda y modificación del cronograma de actividades. Las MYPE que trabajan con cartas fianzas tienen que hacer un nuevo pago a fin de ampliar los plazos de las mismas y de esta manera seguir trabajando hasta entregar el producto, afectándose económicamente las MYPE. De lo mencionado podemos concluir que el principal problema es la gestión del Núcleo ejecutor.

Por lo expuesto se expone que el problema general es ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERú y la satisfacción de servicio a las MYPE, Perú - 2022?

La investigación para la justificación teórica aportó con información referente a teorías de la gestión y la calidad de servicio, que servirá como referente a futuros investigadores y que ayudará a prevenir y tomar acciones a instituciones encargadas de compras. Asimismo, para la justificación metodológica se aplicaron cuestionarios que fueron validados por expertos y se determinó la relación de las variables, los cuales podrán ser adaptados para investigaciones futuras o similares. Para la justificación práctica se basó en recomendaciones a los directivos y

personal involucrado para dar solución y tomar acciones oportunas, eficientes y efectivas para la mejora de la gestión y por consiguiente la satisfacción de las MYPE

Se consideró como objetivo general : Determinar la relación que existe entre la gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERú y la satisfacción de las MYPE, Perú 2022, con el cumplimiento de los siguientes objetivos específicos: Describir la relación que existe entre el planeamiento estratégico del Núcleo ejecutor de compras a MYPERú y la satisfacción de MYPE, Perú-2022; Establecer la relación que existe entre el aseguramiento de la calidad del Núcleo ejecutor de compras a MYPERú y la satisfacción de las MYPE , Perú – 2022 y Analizar la relación que existe entre las mejoras de procesos productivos del Núcleo ejecutor de compras a MYPERú y la satisfacción de las MYPE, Perú - 2022. La hipótesis general: La calidad de gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERú se relaciona directamente con la satisfacción de las MYPE, Perú – 2022. (Ver anexo 01)

II. MARCO TEÓRICO

Para trabajos previos nacionales: Montalvo y otros (2020) concluyeron que las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario tienen relación y midieron la calidad de acuerdo a la satisfacción que presentó el usuario. Se observó el cuidado al momento de brindar la atención, de tal manera que un servicio inspire confianza y seguridad. Por otro lado, los que están a cargo de la gestión y dirección de los procesos, prepararon debidamente las herramientas de gestión, de manera interna y externa, generándose procedimientos coherentes en la atención de los usuarios y que estos sientan la debida satisfacción.

En lo relacionado a las bases teóricas, sustentado el concepto de Gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERÚ, para comenzar citaríamos a Cabrera. (2016) citado por Barreto et. al. (2022), definió como la variedad de elementos no tangibles y reales como es la atención al momento que el cliente se dirige hacia el área que se dedica a dar esta asistencia; asimismo, según dimensiones de la calidad de servicio, Romero (2016) citado por Barreto y otros (2022), los clasificó en cinco dimensiones: Fiabilidad, se refiere a la destreza cuando efectúa una actividad que se ofrece segura y sosteniblemente, se utiliza un juicio más ordenado, sin importar que los servicios están evaluándose, debido a que se debe cumplir con los puntos de vista de los clientes, además este proporciona seguridad al cliente en lo que respecta al servicio o producto que se oferta, lo que genera en el cliente una garantía para que visite todas las veces a la entidad. Campos (2018) señala que el Artículo 2º de la ley N° 28015, en el Perú la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) “La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica conformada por una persona natural o jurídica, bajo diferente forma de organización o gestión empresarial que se contempla en la legislación actual que desarrolla acciones extractivas, transformadoras, productivas y de ventas de productos o de servicios. Las mencionadas entidades llegarían a la a ser eficientes y efectivas, siempre y cuando sean correctamente dirigidas.

Mendoza y Salazar (2017) Indicaron que de manera organizada las PYME utilizando su conocimiento y experiencia se organizan para producir y generar utilidades.

Según Gonzales y Luquillas (2017) señalan que la forma de vida de las personas es una consecuencia de la calidad de servicio brindada por entidades públicas y señala que es un éxito dentro de las metas estatales; es importante tener un servicio que se distinga y que busque como un propósito la equidad y que fue la bandera de los últimos gobiernos. La gestión de la calidad fue instaurada por el Gobierno colombiano en sus entidades estatales. El estudio se estableció de acuerdo a la evaluación de apreciación de los empleados y de consumidores, que se generó al implementar procedimientos para mejorar la calidad y hacerlo más eficiente para beneficio de los usuarios y mejorar los servicios brindados.

Para el análisis de dimensiones señala Vivas y otros (2017) que son elementos que forman parte de una variable compleja, que es resultado de estudio y disgregación en los indicadores, así el manejo estatal orientado a obtener mejoras concretas se logra cuando las instituciones son capaces de determinar objetivos claros y articulados, en niveles sectoriales y territoriales, y que se ven los resultados en metas de producción que ofrecerán un producto que logre la satisfacción del ciudadano con el uso de recursos presupuestales maximizando los resultados.

Burgos y Morocho (2018) indica que el objetivo fue en delimitar la correspondencia entre las variables investigadas, en el cual se aplicó los instrumentos de encuesta, con el cual se desarrolló el modelo SERVQUAL

Barreto y otros (2022) manifestaron que, en las organizaciones de los sectores, son importantes los líderes y sus habilidades. El Estado necesita y requiere líderes flexibles y capaces de tomar acciones con el fin lograr metas cada vez más complejas de acuerdo a los requerimientos del mundo actual. La descripción de cómo es percibido el liderazgo es el objetivo del artículo en Perú. Aplicaron un cuestionario que es de planteamiento cuantitativo y descriptivo con diseño no experimental. Fruto de la evaluación indican una percepción general del liderazgo es positiva, donde destacaron características como el trabajo colaborativo, las habilidades particulares y el enfoque multidisciplinario. Se dejan de lado la autonomía de los colaboradores y la amplitud de movimiento al momento de tomar decisiones.

Ibarra y Casas (2015), actualizado en Ramos y otros (2020) sostuvieron que la norma que regula Compras a MYPERú señala que las instituciones públicas a nivel del Gobierno Central, Regional presentan a PRODUCE y FONCODES, la orden de pedidos de bienes, personas favorecidas, lugar de ubicación y el programa de entrega al sector demandante. Ramírez y otros (2017) refiere que la institución demandante solicita al MEF que se otorguen los recursos a FONCODES.

Sarmiento y Paredes (2019) manifestaron que el programa "Compras a MYPERú" es un programa de carácter social, en el marco del Decreto de Urgencia N° 058-2011, por su parte Verdesoto y otros (2018), mencionan que tiene por objeto dictar medidas para dinamizar la economía nacional, en especial a favor de las MYPE, autorizando a FONCODES la compra de lotes a las MYPE, bajo el sistema de Núcleo Ejecutor (Resolución N° 004-2021-PCM/SGP).

La forma de adquisición que ejecuta Compras a MYPERú, es diferente a una compra pública, ya que tiene un alcance mayor ya que se encarga desde la selección de proveedores que suministran los insumos mayores y menores de ser el caso, así como de servicios a las MYPE. El NEC también brinda la asistencia técnica durante el proceso productivo referida a la confección o elaboración del bien o producto final. Simancas (2016) citado en Serna (2017) señala que la producción lo tienen a cargo de un grupo de MYPE que fueron seleccionadas y adjudicadas mediante contrato con un lote para atender la demanda de los sectores demandantes y Compras a MYPERú garantiza la calidad de los bienes (Rubio, 2014) citado en Trigos (2021), menciona lo mismo y dice que el Núcleo Ejecutor de Compras está involucrado desde la selección del proveedor de insumos, con el acompañamiento técnico en el proceso productivo hasta el término y entrega final. (Setó, 2014) mencionado en Trigos (2021) dice que la Supervisión a cargo de FONCODES, acompaña en el proceso técnico y administrativo del Núcleo Ejecutor de Compras. En este sentido advertimos que Compras a MYPERú no sólo realiza la compra sino que es el encargado de la ejecución del proceso productivo a cargo de las MYPE, Ibarra y Casas (2015) mencionado en Ramos y otros (2020), El NEC es el encargado de verificar las capacidades de maquinaria y verificar que las MYPE cumplan con los requisitos solicitados en el expediente técnico y con el acompañamiento de Supervisión se complementan ya que este último es el

encargado de verificar y hacer seguimiento a las inspecciones que lleva el equipo técnico y administrativo hasta entrega en los plazos establecidos.

Según Zaratiegui (2015) mencionado por Trigos (2021) señaló que si responde a las expectativas de un cliente un producto o servicio en conformidad con el uso pretendido mide su satisfacción. Serna (2017) afirmó que las anteriores experiencias ciudadanas ya sean de ellos mismo o de otros con relación a servicios crean las experiencias ciudadanas actuales. Johnson y otros (2016) citado por Serna (2017) indica que la satisfacción es una actitud que se presenta reflejando lo que siente la gente con relación a un premio que recibe; agregando el punto Mazón (2014) citado también en el trabajo de Serna (2017) señaló que la satisfacción es un estado emocional de un ser en un momento determinado que se basa de una evaluación de la misma. Matsumoto (2016) considerado en Trigos (2021) manifiesta que la satisfacción de las MYPE se dará por el servicio recibido, que lo verán reflejados en los beneficios que recibirán al participar del programa por “Compras a MYPERú”, de acuerdo a las expectativas generadas en las que las MYPE.

Según Münch (2016) ratificado por Serna (2017) indicó que las expectativas son cambiantes y relativas y se determina que la satisfacción percibida es el origen de la conformidad real, es por eso que la expectativa da como resultado clientes distintos unos de otros. Barrantes y Calcat (2017) afirmó que para la fidelidad de un cliente depende de cómo lo vea o como percibe y que expectativas tenga y las posibilidades de que el cliente compre o recomiende la compra o servicio tiene lugar después de la compra. Pérez (2016) citado en Cuellar y del Pino (2019) indican que la conformidad de los ciudadanos respecto a los servicios estatales, dependerá de la complacencia de sus expectativas y estos se reflejarían en los beneficios que las MYPE recibirán de “Compras a MYPERú”. Arias-Gómez y otros (2016) siendo otro autor que cita Serna (2017), sustenta que los beneficios se relacionan con la calidad de insumos, el financiamiento, el asesoramiento productivo y el rendimiento.

En lo concerniente a las dimensiones e indicadores a evaluar en primer lugar, se tiene al planeamiento estratégico; el mismo que se encuentra integrada a la planificación anticipada: Conocer las decisiones a tomar con anticipación y luego informar a otras. Vivas (2017) y la planificación compartida: da origen a que las

personas puedan manifestar sus deseos, preferencias o preocupaciones con el objetivo de facilitar un proceso de atención de común acuerdo y dado a conocer entre paciente, familia y equipo. (Vivas, 2017) en segundo lugar, considera el aseguramiento de la calidad; que se integra de la capacitación establecida de forma obligatoria y perpetua y que comprende toda la vida del humano. Es activa, se adapta fácilmente a los cambios, ya que está en un cambio constante, el monitoreo oportuno de todas las acciones resulta de haber realizado el análisis de los resultados, consecuencias e impactos que son de parte de la preocupación. Vivas (2017) menciona como requerimiento en la elaboración de las políticas sociales, la disponibilidad de atendimento y asistencia técnica en caso de problemas con los insumos: hay que organizar que sea continuo los servicios, incluso en momentos de insuficiencias, por último, en cuanto a las mejoras de procesos productivos; esta se integra a la productividad de MYPE, es la capacidad que tiene para la realización en un plazo determinado. Es así que la productividad está relacionada con los recursos usados y los resultados dados. Respecto a la calidad de los bienes dice que son características que tiene un bien, cumple con la función para lo que fue hecho y el cumplimiento de entrega de los bienes con la calidad solicitada se den en los plazos establecidos.

Las necesidades de los clientes deben estar cubiertas por la forma de servicio que se brinda, además se debe avalar que la empresa sea competitiva y pueda continuar en el mercado. En tanto la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y servicios medios de apoyo (Resolución Ministerial 527-2011-MINSA) contiene la Metodología SERVQUAL y menciona que uno de los efectos más resaltante es la prestación de un servicio de alta calidad, influyendo en su conducta. La dependencia no es solo de lo que brinda como servicio es también de lo que genere como expectativas en relación con la atención, complementando esto. Solís (2017) quien define que la complacencia del usuario será garantizada en base a la calidad ofrecida, confianza generada, en la transferencia del bien y las fases sucesivas entre la compañía con sus usuarios. Los requerimientos del cliente llevan a la empresa a crear una táctica para la fabricación de productos y de diversos servicios.

Según Aguilar y otros (2018) refieren que el proceso de gestión de calidad además de ver la calidad del producto se centra en cómo obtenerla para la satisfacción de sus clientes. La gestión de calidad hace uso del aseguramiento de la calidad y el control de los procesos. Por otro lado, para Carrión, et. al. (2016) mencionado en Solís. (2017), refiere que la satisfacción del usuario es el efecto que siente de estar agrado y esto responde al comportamiento o resultado de la valoración de un determinado bien de consumo o servicio.

Armijos y Angulo (2018) en lo relacionado a las dimensiones e indicadores a evaluar son en primer lugar, atención oportuna, actividades de prevención y monitoreo; considerando la solución de reclamos: es darle solución al reclamo que realiza el cliente cuando observa una disconformidad entre lo que espera del producto o servicios y lo que los clientes adquieren, en segundo lugar, considera, la rapidez para atender, es el periodo de tiempo en relación con en el cumplimiento de la atención, asimismo señalan que, en la confiabilidad de la calidad de gestión, se considera como punto importante el buen desempeño de los colaboradores dentro de la empresa. Carrión (2016) mencionado en Armijos y Angulo, (2018) considera seguidamente el cumplimiento de entrega que se utiliza en logística para referirse a un plan concebido que junta, una todos los procesos y todos los que participan como parte de los procesos que involucran desde transacción comercial, desde que se realiza la compra hasta la entrega y/o devolución de productos, por último, la seguridad de los usuarios, se tiene en primer lugar considerando la satisfacción de la atención y donde se realiza, es la forma de medir la respuesta de los consumidores con respecto a un servicio o producto .

Como Antecedentes de Investigación en el ámbito internacional se tiene los siguientes estudios: Pincay (2020) en sus conclusiones señala que los resultados de una buena gestión se reflejan en un nivel de satisfacción alto. Además, se percibió el cuidado que tienen al brindar la atención, generando confianza y seguridad. Asimismo, los responsables de dirigir y administrar los procesos, lo efectuaron de manera correcta con los instrumentos de gestión, interno y externo, donde existe una coherencia en los procesos para ofrecer atención, logrando usuarios satisfechos.

Sánchez (2017) concluyó que el proceso comercial mejoró notablemente al implementar gestión por procesos en la empresa Brumoda S.A.C; donde dice que el tiempo usado en la atención al cliente sin la aplicación de la gestión por procesos fue de 32hrs. y con la aplicación de gestión con procesos fue de 22 hrs, mejorando en un 69% la atención al cliente.

Campos (2018) señala que la Mypes son constituciones de tipo económico que lo constituye personas con o sin empresa, se rige por leyes actuales, que se desarrollan en el rubro económico.

Delgado (2017) concluyo que la atención al cliente ha mejorado significativamente porque actualmente las Mypes se preparan capacitándose en diferentes áreas para mejorar cada vez más la atención al cliente y esto repercuten en beneficio de ellas mismas; esto nos indica que las capacitaciones constantes al personal, es una buena inversión debido que actualmente las exigencias son mayores y con más capacitación y con atención de calidad se logran clientes fieles.

Para Rezael et. al. (2018) la satisfacción del usuario es la sensación de alegría, es una reacción de valoración al cumplimiento que presenta y tiene como característica en un bien o servicio, una visión utilitarista que ve el comportamiento del consumo.

Román et. al. (2018) en su investigación concluye que la administración del Estado y la capacidad para dirigir de las mujeres se convierten en elementos que influyen en las acciones a tomar.

Pardo y otros (2020) buscó facilitar y lograr el apoyo en la decisión de las acciones a realizar en las empresas y dicen que se da el progreso y la bonanza para ellas y que sólo no basta con la aplicación de medios informáticos en estas, para cumplirlo con manera ponderada. Es importante y necesario contar con un conjunto de elementos que se interrelacionan combinando herramientas informáticas y haciendo que sea capaz de gestionar la información para convertirla en una ventaja que permita la competitividad. Astilleros Mariel presento como principal dificultad que tiene sus datos en diferentes sistemas y áreas involucradas y estos a su vez no se relacionan de manera computarizadas entre ellos. El objetivo de la investigación fue hacer un sistema apoyado en gestionar información y

aprovecharla en favor de ellos mismos. La propuesta se diseñó con una muestra de datos reales demostrando la viabilidad del patrón diseñado y su apoyo en las decisiones a tomar.

Ghiggo et. al. (2022) concluye que para la modernización del Estado la transparencia, el gobierno abierto, la rendición de cuentas, el acceso a la información y el gobierno electrónico, son las opciones más probables de realizarse, para democratizar el poder, siendo relevante también para tener ciudadanos informados y más participativos.

Martínez (2019) en su estudio manifiesta que como principio importante y primordial para el logro de la contratación pública eficiente está en la «transparencia», con datos abiertos, implica también la igualdad de trato, es el punto importante que debe darse en todas las fases de todos los contratos públicos para garantizar la concurrencia y la igualdad de trato y condiciones. Para efectos de transparencia los resultados y requisitos deben publicarse de manera sistematizada y con accesibilidad para todos y así poder participar y que de todas maneras se tenga conocimiento del gasto público, ofreciendo una contratación que esté disponible al público.

Suquillo (2017), como resultado de su estudio respecto al nivel de satisfacción en sus dos clínicas parecidas o cercanas obtuvo un 95% y un 91.30%, y el resultado obtenido reflejó que el servicio que brindaban es de calidad.

Según Feigenbaum (2015) estableció que el control total de la gestión de calidad: es una técnica que resulta con el efecto esperado, contribuyendo a la integración de varios grupos y que la calidad se mantenga en las diferentes secciones de una empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, según Sánchez y otros (2018) los estudios cuantitativos están en base a la medición numérica. Este tipo de investigaciones se valen del levantamiento y la evaluación de la información recopilada y brindar respuestas a preguntas realizadas y probar las presunciones determinadas al inicio, utilizan la estadística y así determinan patrones para el análisis de la población.

La investigación fue básica, se ajusta a conceptos teóricos y que tiene por finalidad aumentar nuevas ideas Alan y Cortez (2018) particularmente se caracteriza por estar en el marco de los fundamentos teóricos, no considerando los fines prácticos. Para Borda (2013) dentro de sus fines está la formulación de teorías a través de principios; con esto se desarrolló nuevas ciencias o también recurre a teorías existentes modificando principios y de esta manera contribuye al incremento científico.

Se aplicó un diseño correlacional descriptivo como lo señaló Hernández y otros (2018) y dice que son investigaciones que tienen correlación entre varios modos en una situación o momento, en términos correlacionales.

3.2 Variables y operacionalización

La Gestión del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPErú, de acuerdo con Borrell y Smith (2015) lo define como los diferentes elementos que no son percibidos, pero forman parte al momento de prestar la atención al usuario cuando este acude. Peña y otros (2017) señalan que la calidad del servicio que ofrecen las instituciones del sector estatal se refleja en bienestar de los ciudadanos.

Esta variable operacionalizó con tres (03) dimensiones que son forman parte de una variable complicada, que resulta de descomponer previamente analizado. Son grandes agrupaciones de la estructura de la variable que puede ser dividido en dimensiones e indicadores. Estos últimos a evaluar son: el Planeamiento estratégico integrada por la planificación anticipada y la planificación compartida, el aseguramiento de la calidad compuesta por: capacitación permanente, monitoreo oportuno de todas las actividades y disponibilidad de atendimento y asistencia

técnica y mejoras de procesos productivos integrada por la productividad de MYPE, calidad de los bienes y cumplimiento entrega de bienes en plazos establecidos y con calidad.

Satisfacción de servicio a las MYPE, Perú – 2022, para Borrell y Smith (2015) la satisfacción del cliente será garantizada desde el punto de vista de calidad del servicio, certidumbre del cliente, fiabilidad en el servicio, adecuada entrega del bien y los procesos entre la compañía con sus usuarios.

En cuanto a la operacionalización de las dimensiones e indicadores a evaluar son: atención oportuna actividades de prevención y monitoreo; que se componen de Solución de reclamos; y rapidez para atender; confiabilidad en la calidad de gestión; compuesta del buen desempeño de los colaboradores, del cumplimiento de entrega y por último tenemos la seguridad de los usuarios que se integra a la satisfacción de la atención.

Para Cruz (2015) las acciones encaminadas de la compañía en el caso de fabricación de productos y servicios es orientada por las exigencias del cliente. El modelo del servicio debe estar de acuerdo con las necesidades de sus usuarios y debe permitir a la empresa estar vigente en el mercado.

Operacionalización de variables (Ver anexo 2)

3.3 Población muestra y muestreo

Fuentes y otros (2020) la población es el grupo de personas que responden a características similares. Se obtuvo resultados como consecuencia del análisis de la población Para esta investigación se realizó la encuesta a la población constituida por representantes de 223 MYPE seleccionadas por el del Núcleo ejecutor.

Muestra de la Investigación

La muestra fue 141 representantes de las MYPE seleccionadas por Núcleo Ejecutor. (Ver Anexo 04).

Muestreo

Se aplicó el muestreo probabilístico de acuerdo con Acuña (2013) a esta muestra se le conoce también como muestreo probabilístico aleatorio simple porque al elegir elementos se consideró la representatividad probabilística de todos los usuarios

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta, determinó González y otros (2022) como una técnica que busca recopilar información de varios individuos que servirán para la investigación. Se utilizó cuestionarios como instrumento para medir la gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERú y la satisfacción de MYPE se utilizó ítems con escalas de Likert: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5)

Validez, indica Fuentes (2020), es la capacidad del instrumento de investigación que mide lo que se quiere cuantificar. Con la finalidad de dar validez al contenido se determinó mediante juicio de tres expertos, a quienes se les suministraron el cuestionario, la matriz de operacionalización de variables y la matriz de consistencia, emitieron aprobación para ser aplicado (Ver anexo 3, anexo 5 y anexo 6)

3.5 Procedimientos

Con la finalidad de llevar adelante el estudio se hizo de conocimiento de la Jefatura y para efectuar el levantamiento de información se aplicó encuestas a los representantes de MYPE, a fin de que se pueda contar con las opiniones de los que forman parte de la muestra y se consolidó los datos en Excel y se importó al software estadístico, seguidamente se prepararon tablas conteniendo información necesaria (Ver anexo 7)

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis descriptivo se ordenó la información en tablas, se utilizó el índice de Rho Spearman y se estableció correlaciones entre variables.

TABLA 1***CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN***

Estándares positivos y negativos	Grado de correlación
0	No existe
0 - 0.19	Muy débil
0.2 - 0.39	Débil
0.4 - 0.59	Moderada
0.6 - 0.79	Fuerte
0.8 - 0.99	Muy fuerte
1	Perfecta

Nota: Traducido de McHugh, M. L. (2012). Interrater reliability: The kappa statistic

3.7 Aspectos éticos

La investigación se realizó dentro del marco del “Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo”, por esta razón se solicitó permiso a la entidad, se protegió la confidencialidad y reserva de los participantes de la encuesta cuando se aplicó. La validez en los resultados es bajo criterios éticos, responsabilidad en el cumplimiento de la labor de investigación la verdad y legitimidad del análisis de documentos y finalmente la reserva correspondiente. Asimismo, se consideró las normas, los reglamentos y la guía para hacer la investigación. En cuanto a los derechos de autoría se respetó los derechos y la propiedad intelectual, para la investigación se citó y parafraseó, aplicando el estilo APA 7 y se utilizó el software Turnitin.

IV.RESULTADOS

Análisis descriptivo

TABLA 2

NIVELES DE GESTIÓN DEL NÚCLEO EJECUTOR DE COMPRAS A MYPERÚ

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	27	19%
Regular	59	42%
Bueno	55	39%
Total	141	100%

Fuente: elaboración propia (data_xy.sav)

Con respecto a la Gestión del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPERÚ, podemos observar en la tabla 2, que la mayoría el 42% de las MYPE considera que la gestión está en un nivel regular, cerca se encuentra el nivel bueno, con un 39% del total y por último el 19% del total de encuestados considera que la gestión se encuentra en un nivel malo.

TABLA 3

DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA GESTIÓN DEL NÚCLEO EJECUTOR DE COMPRAS A MYPERÚ

Dimensiones		Frecuencia	Porcentaje
Niveles			
Planeamiento Estratégico	Malo	26	18%
	Regular	65	46%
	Bueno	50	35%
Aseguramiento de la calidad	Malo	18	13%
	Regular	61	43%
	Bueno	62	44%
Mejoras de procesos productivos	Malo	37	26%
	Regular	83	59%
	Bueno	21	15%

En la tabla 3 observamos y decimos que, para el nivel bueno, la dimensión que predomina es el aseguramiento de la calidad con un 44%, así también, para el nivel malo, la dimensión que más representa son las mejoras de procesos productivos con un 26% del total y por último, para el nivel regular, también hay una dimensión predominante la cual es de mejoras de procesos productivos, con 59%.

TABLA 4***NIVELES DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LAS MYPE, PERÚ 2022***

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	29	20%
Regular	87	62%
Bueno	25	18%
Total	141	100%

Podemos observar que el nivel predominante de la satisfacción de servicio a las MYPE es el nivel regular con un 62% del total. Además, los niveles que distan del bueno y que se encuentran muy cercanas entre sí son los niveles bueno y malo con un 18% y 20% del total respectivamente.

TABLA 5***DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LAS DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LAS MYPE***

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Atención oportuna	Malo	52	37%
	Regular	74	52%
	Bueno	15	11%
Confiabilidad en la calidad de gestión	Malo	29	21%
	Regular	77	55%
	Bueno	35	25%
Seguridad de los usuarios	Malo	16	11%
	Regular	73	52%
	Bueno	52	37%

En la tabla 5 se visualiza que para el nivel bueno, la dimensión seguridad de los usuarios es la que predomina más que las otras con un 37%, asimismo, para el nivel malo, la dimensión que prevalece es la atención oportuna, dando a entender a primera instancia que se debe mejorar y por último, para el nivel regular, hay 2 dimensiones con el mismo porcentaje que son la atención oportuna y la seguridad de los usuarios con un 52%, y por encima de ellas se encuentra la confiabilidad en la calidad de gestión, con un 55%.

Análisis de correlación por hipótesis

Hipótesis general

H^{0a}: La Gestión del Núcleo ejecutor de compras a las MYPERú no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de las MYPE, Perú – 2022.

H^a: La Gestión del Núcleo ejecutor de compras a las MYPERú se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de las MYPE, Perú – 2022.

El nivel de significancia es de α : 0.05 (5.0%); por lo que lo que la regla de decisión (Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula; Si $p < \alpha$ se acepta la hipótesis alterna.

TABLA 6

CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN GESTIÓN DEL NÚCLEO EJECUTOR DE COMPRAS Y SATISFACCIÓN DE LAS MYPE, PERÚ 2022

		Gestión del Núcleo Ejecutor de Compras	Satisfacción de servicio de las MYPE
Gestión del Núcleo Ejecutor de Compras	Correlación de Rho de Spearman	1	,841
	Sig. (bilateral)		,017
Satisfacción de servicio de las MYPE	Correlación de Rho de Spearman	,841	1
	Sig. (bilateral)	,017	

Realizando el análisis de correlación de Rho de Spearman entre gestión del Núcleo ejecutor de compras y satisfacción de servicio a las MYPE, se aprecia que hay una fuerte correlación entre estas dos variables, debido que el estadístico de Spearman se encuentra cerca de 1 (**Rho de Spearman= 0.841**). Además, la dirección de la correlación es positiva, es decir, directa, lo que indica que al mejorar la gestión del Núcleo ejecutor de compras también mejoraría la satisfacción de servicio a las MYPE. Al analizar la significación, se observa que el p-valor es menor que 0.05, lo que indicaría que la correlación que se ha establecido es verdadera.

Hipótesis específica 1:

H^{e01}) El planeamiento estratégico del Núcleo ejecutor de compras a MYPERú no se relaciona significativamente con la satisfacción de MYPE, Perú – 2022.

H^{a1}) El planeamiento estratégico del Núcleo ejecutor de compras a MYPERú se relaciona significativamente con la satisfacción de MYPE, Perú – 2022.

TABLA 7

CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LAS MYPE, PERÚ 2022

		Planeamiento estratégico	Satisfacción de servicio a las MYPE
Planeamiento estratégico	Correlación de Rho de Spearman	1	,811
	Sig. (bilateral)		,042
Satisfacción de servicio a las MYPE	Correlación de Rho de Spearman	,811	1
	Sig. (bilateral)	,042	

Realizando el análisis de correlación de Rho de Spearman entre el Planeamiento Estratégico y Satisfacción de las MYPE se aprecia que hay una fuerte correlación entre estas dos variables, debido que el estadístico de Spearman se encuentra cerca de 1 (**Rho de Spearman= 0.811**). Además, la dirección de la correlación es positiva, es decir, directa, lo que indica que al mejorar el planeamiento estratégico también mejoraría la satisfacción a las MYPE. Al analizar la significación, se observa que el p-valor es menor que 0.05, lo que indicaría que la correlación que se ha establecido es verdadera.

Hipótesis específica 2:

H^{e02}) El aseguramiento de la calidad del Núcleo ejecutor de compras a MYPERú no se relaciona significativamente con la satisfacción de servicio a las MYPE, Perú – 2022.

H^{a2}) El aseguramiento de la calidad del Núcleo ejecutor de compras a MYPERú se relaciona significativamente con la satisfacción de las MYPE, Perú – 2022.

TABLA 8

CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LAS MYPE, PERÚ - 2022

		Aseguramiento de la calidad	Satisfacción de servicio a las MYPE
Aseguramiento de la calidad	Correlación de Rho de Spearman Sig. (bilateral)	1	,812* ,033
Satisfacción de servicio a las MYPE	Correlación de Rho de Spearman Sig. (bilateral)	,812* ,033	1

Realizando el análisis de correlación de Rho de Spearman entre el aseguramiento de la calidad y la satisfacción de servicio a las MYPE, se aprecia que hay una fuerte correlación entre estas dos variables, debido que el estadístico de Spearman se encuentra cerca de 1 (**Rho de Spearman= 0.812**). Además, la dirección de la correlación es positiva, es decir, directa, lo que indica que al mejorar el aseguramiento de la calidad también mejoraría la satisfacción a las MYPE, Perú - 2022. Al analizar la significación, se observa que el p-valor es menor que 0.05, lo que indicaría que la correlación que se ha establecido es verdadera.

Hipótesis específica 3:

H^{e03}) Las mejoras de los procesos productivos del Núcleo ejecutor de compras a MYPERú no se relaciona significativamente con la satisfacción de MYPE, Perú - 2022.

H^{a3}) Las mejoras de los procesos productivos del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPERú se relaciona significativamente con la satisfacción de MYPE, Perú - 2022.

TABLA 9

CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN MEJORAS DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y SATISFACCIÓN DE LAS MYPE. PERÚ 2022

		Mejoras de los procesos productivos	Satisfacción de servicio a las MYPE
Mejora de los procesos productivos	Correlación de Rho de Spearman Sig. (bilateral)	1	,741 ,047
Satisfacción de servicio a las MYPE	Correlación de Rho de Spearman Sig. (bilateral)	,741 ,047	1

Realizando el análisis de correlación de Rho de Spearman entre las mejoras de los procesos productivos y la satisfacción de servicio las MYPE, Perú – 2022, se aprecia que hay una fuerte correlación entre estas dos variables, debido que el estadístico de Spearman se encuentra cerca de 1 (**Rho de Spearman= 0.741**). Además, la dirección de la correlación es positiva, es decir, directa, lo que indica que al aumentar las mejoras de los procesos productivos aumentaría la satisfacción de las MYPE. Al analizar la significación, se observa que el p-valor es menor que 0.05, lo que indicaría que la correlación que se ha establecido es verdadera.

V. DISCUSIÓN

En la investigación se buscó determinar la relación que existe entre gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERÚ y satisfacción de servicio a las MYPE, Perú – 2022, para alcanzar dicho objetivo se realizó un análisis para demostrar la hipótesis planteada.

De los resultados obtenidos en el capítulo precedente podemos afirmar que respecto a la hipótesis general se evidenció que existe una fuerte correlación entre la gestión del Núcleo ejecutor de compras y la satisfacción de servicio a las MYPE, Perú – 2022. Se aprecia un índice de significancia del ($p=0.017$) lo cual es significativo por ser inferior al 0.05, además, la dirección de la correlación es positiva es decir, directa, lo que indica que al mejorar la gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERÚ, también mejoraría la satisfacción de servicio a las MYPE, en tal sentido, con respecto a la gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERÚ, podemos observar que el 42% de las MYPE considera que la gestión se encuentra en un nivel regular, cerca se encuentra el nivel bueno, con un 39% del total y por último cabe resaltar también, que el 19% del total de encuestados considera que la gestión se encuentra en un nivel malo. Asimismo, para la satisfacción de servicio a las MYPE, se observó que el 62% de las MYPE consideran un nivel regular, además el 18% de las MYPE consideraron que tiene un nivel bueno y un 20% del total de encuestados considera un nivel malo. Los resultados coinciden con el estudio de Gonzales y Luquillas (2017) que en su investigación manifestaron que Ila entendieron de funcionarios y usuarios, cuáles efectos produjo la implementación del sistema de gestión de la calidad sobre la capacidad de las entidades para mejorar su enfoque hacia el ciudadano e incrementar la calidad en la prestación de los servicios. Asimismo, Santiago (2016) mencionó una fuerte vinculación debido a que los usuarios están satisfechos con la administración y la calidad del servicio. Los resultados son diferente a los que se obtuvieron debido a que hay infinidad de deficiencias en el plan de trabajo y la realización de sus objetivos Municipales en Cachimayo y por último el resultado obtenido se comparó con el trabajo de Sandoval (2018) en el que tras plantear la propuesta de mejora, efectuó la comprobación de la hipótesis positiva que indicaba que el sistema de Gestión de Calidad influenciaba positivamente en la Atención al Cliente en el Restaurant el

Gourmet, obteniendo un valor de significancia de 0,001 y al ser menor que el 0,05, se acepta la hipótesis confirmando que la gestión de calidad impacta significativamente en la atención al cliente, concordando con la presente investigación.

En relación con la primera hipótesis específica los resultados obtenidos son de un valor p menor a 0.05, con lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva es decir directa, entre el planeamiento estratégico y satisfacción de servicio a las MYPE, Perú - 2022, lo que indica que si una mejora la otra también, Se observó al hacer el análisis además que el 63,8% de los encuestados opinaron que es malo, el 65 % que es regular y el 50 % que es bueno. Coincide con lo que manifiesta Llerena (2019) quien señala que la planeación estratégica es el mecanismo para organizar los recursos de la compañía para afrontar posibles cambios futuros. Mediante este proceso los que deciden consiguen información que procesan, analizan a fin de estimar posibles escenarios presentes y futuros de la compañía y teniendo en cuenta esto anticipan para seguir el camino adecuado para la compañía.

Con respecto a la segunda hipótesis específica los resultados obtenidos son de un valor p menor a 0.05. se puede decir que hay una fuerte correlación entre estas dos variables, además la dirección de la correlación es positiva, es decir, directa entre aseguramiento de la calidad y satisfacción de servicio a las MYPE, Perú – 2022, el mismo que logra un índice de la diferencia significativa ($p=0.033$), por lo que al mejorar el aseguramiento de calidad mejoraría la satisfacción de servicio de las MYPE, se observó, además el 18% de encuestados opinó que es malo , el 61 % que es regular y el 62 % que es bueno, tal cual lo manifiesta Crosby (1998) mencionó que para asegurar la calidad las personas deben hacer mejor todo lo importante, de la misma manera indicó que calidad es sinónimo de prevención mas no de inspección, buscando permanentemente mejorar la calidad hasta un cero defectos

En cuanto a la a la tercera hipótesis específica, es la evaluación que analiza la relación entre mejoras de los procesos productivos y satisfacción de servicio a la MYPE, Perú – 2022, se aprecia un índice de significancia de ($p=0.047$). Se observó, además que el 37% de MYPE opinó que es malo, el 83 % que es regular y el 21 %

que es bueno. Existe coincidencia con el trabajo hecho por Vivas y otros (2017) quienes publicaron un estudio metodológico, el cual sostienen que una administración estatal direccionada a óptimos resultados se obtendrá cuando las instituciones estén capacitadas para señalar objetivos reales y vinculados entre sí a todo nivel evidenciados en metas de producción ofreciendo excelentes resultados de satisfacción al poblador, redistribuir adecuadamente el presupuesto y aumentar al máximo la satisfacción. Asimismo, coincide con Bustamante (2018) que realizó el análisis de su compañía usando para ello el diagrama causa efecto determinó que las principales causas para la mala calidad de servicio y no conformidad del cliente, principalmente son: demora en atender al usuario, problemas de abastecimiento de materiales, falta de capacitación del personal, inexistente planeamiento para mantener los equipos y falta de control adecuado perturbando con ello al usuario y su apreciación del servicio ofrecido.

Por lo que al mejorar los procesos productivos mejoraría la satisfacción de servicio de las MYPE.

VI.CONCLUSIONES

Primera: Existe una relación directa y significativa entre las variables por lo que se evidenció una correlación positiva considerable según el resultado de la prueba se aprecia que hubo una diferencia significativa ($p=0.017$), asimismo, el valor de la prueba (Rho de Spearman= 0.841), indica relación adecuada entre las variables en estudio. Lo que significa que al mejorar la gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERÚ, también mejoraría la satisfacción de servicio a las MYPE

Segunda: Se concluye que existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y la satisfacción de servicio a las MYPE, se evidenció un nivel de correlación positiva considerable, según el resultado de la prueba se aprecia que hubo diferencia significativa ($p=0.042$), asimismo, el valor de la prueba (Rho de Spearman= 0.811), indica relación adecuada. Lo que significa que al existir un planeamiento estratégico mejoraría la gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERÚ.

Tercera: Existe una relación significativa entre el aseguramiento de la calidad con la satisfacción de servicio a las MYPE, con un nivel de correlación positiva considerable según el resultado de la prueba se aprecia que hubo diferencia significativa ($p=0.033$), asimismo, el valor de la prueba (Rho de Spearman= 0.812), indica relación adecuada. Lo que significa que al existir un aseguramiento de la calidad mejorará la gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERÚ.

Cuarta: Existe una relación significativa entre las mejoras de los procesos productivos con la satisfacción de las MYPE, concluyendo que la correlación es positiva, es decir directa según el resultado de la prueba, se aprecia que hubo diferencia significativa ($p=0.047$) asimismo el valor de la prueba (Rho de Spearman= 0.741), indica relación adecuada. Lo que significa que al mejorar los procesos productivos mejoraría la gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERÚ.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la presidencia mejorar la gestión del NEC, analizando y tomando acciones en función a los requerimientos de las MYPE, para la mejora de la percepción de la satisfacción.

Segunda: Se sugiere a los directivos la mejora de los procesos desde el inicio del proceso y culminando con la cancelación monetaria a las MYPE, realizando capacitaciones al personal responsable y brindando los instrumentos normativos necesarios como el Manual de ejecución de compras a las MYPE, directivas, expedientes técnicos y otros. Es importante haber realizado el planeamiento antes del inicio de actividades y el personal involucrado debe regirse al mismo.

Tercera: Se recomienda al Inspector General evaluar la aplicación de un mecanismo adecuado para asegurar la calidad en todo proceso a desarrollar y que genere confianza y seguridad en las MYPE y que mediante procesos estandarizados sus productos reúnan las condiciones adecuadas de calidad, evitando reprocesos que los afecten económicamente y que se extiendan los tiempos de producción, con el fin de cumplir con los objetivos.

Cuarta: Se recomienda a los responsables de las áreas administrativas y técnicas establecer un sistema que permita mejorar los procesos para ello es necesario que determinen la situación actual del Núcleo ejecutor, identificando el flujo de trabajo, el control y principalmente las operaciones críticas para tomar acciones correctivas en oportunidad a fin de evitar demoras, asimismo fijar plazos e involucrar al equipo y hacer seguimiento continuo.

Quinta: Se recomienda a FONCODES, como ente supervisor y que tiene a su cargo los sistemas informáticos, adecuar los mismos en función a las necesidades de control que requiere el Núcleo ejecutor.

Sexta: Debería considerar PRODUCE, que los expedientes técnicos validados estén totalmente verificados y de acuerdo a la realidad del mercado, a fin de evitar demoras en el proceso de ejecución a cargo del Núcleo ejecutor. Asimismo, tomar en consideración los alcances de la investigación ya que está

próximo a iniciar actividades con el nuevo programa Compras a MYPÉrú, que estará a su cargo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 004-2021-PCM/SGP., R. N. (2021). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Lima - Perú: Ministerio Público Peruano.
- Arias-Gómez, J. V.-K. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Lima - Perú: *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>.
- Armijos, E. &. (2018). *Principios de calidad en las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas*. Lima - Perú: PUCP - *Revista Espacios*. Vol. 39 (Nº 48) Año 2018. Pág. 22, 1-9.
- Balmori, G. y. (2014). MECSE: *Modelo para evaluar la calidad del servicio interno*. Lima - Perú: *Innovaciones de Negocios*, 11(22), 191-213.
<https://doi.org/10.29105/rinn11.22-2>.
- Barrantes, F. y. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]*. Lima - Perú: Universidad San Ignacio de Loyola - <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2651>.
- Barreto, A., Espinoza, A., & Olmos, D. &. (2022). *Perception of leadership in public organizations in Lima, Peru [Percepción del liderazgo en organizaciones públicas en Lima, Perú]*. Lima - Perú: Ed. *Revista Venezolana de Gerencia*. URL.: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85138406640&doi=10.52080%2frvgluz.27.100.11&partnerID=40&md5=e4efdb52d9781c8b18a6c77d2587333f>.
- Borrell, R., & y Smith, J. (2015). *Collaborative Doctoral Education in Europe: Research Partnerships and Employability for Researchers— Report on DOC-CAREERS II Project*. European Union: EUA - ISBN : 9789078997559.
- Bustamante, V. (2018). *Mejora de procesos para incrementar la calidad del servicio que brinda una empresa de aire acondicionado*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Cabrera, F. (2016). *Las MYPES y la gestión de calidad en el sector construcción del Distrito de Chimbote, 2012*. Chimbote: Los Ángeles de Chimbote.
- Carrión, L. Z. (2016). *Análisis del modelo de gestión en pequeñas y medianas empresas y su aplicación en la industria del catering en Ecuador*. Lima - Perú: Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/09CA201601.pdf>.
- Chicana, L. (2017). *Gestión Pública Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones*. Lima - Perú: Universidad César Vallejo.
- Condor, V. (2018). *La publicidad como herramienta estratégica para el crecimiento y desarrollo empresarial de las MYPE de Pasco*. Lima - Perú:

- Tesis para optar título profesional de licenciado en administración: , Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.*
- Cronin, J. &. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extensión. Illinois - United States: Journal Of Marketing*, 55-68. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>.
- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta. México: COMPAÑÍA EDITORIAL CONTINENTAL, S.A. de C.V.* Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/LIBRO%20Crosby%20la-calidad-nocuesta%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/LIBRO%20Crosby%20la-calidad-nocuesta%20(1).pdf)
- Cuellar, E. &. (2019). *Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos. Madrid: AEVAL.*
- Delgado, F. (2017). *Gestión Bajo el Enfoque de Atención al Cliente de las Micro y Pequeñas Empresas Sector Servicios, Rubro Salón Spa, del Distrito de Callería, Año 2017. Lima - Perú: Título de Licenciado de Administración - UCV.*
- Farris, Paul W.; Neil T. Bendle; Phillip E. Pfeifer; David J. Reibstein (2010). Vol 5, No 2 (2022) *Impacto de la segmentación del mercado en la satisfacción del cliente en mtn nigeria limited, lagos.* <https://www.ijmsspcs.com/index.php/IJMSSPCS/issue/view/14>
- Finanzas, M. d. (2020). *Decreto de Urgencia N° 056-2021. Lima - Perú: Ministerio de Economía y Finanzas.*
- Finanzas, M. d. (2020). *Decreto de Urgencia N° 075-2020. Lima - Perú: MInisterio de Economía y Finanzas.*
- FONCODES. (2016). *Proyecto Haku Wiñay - Noa Jayata. Lima - Perú: Obtenido de <http://intranet.foncodes.gob.pe/haku2016/index.php/blog/componentes>.*
- FONCODES. (2018). *ESTRATEGIA Compras a MYPERÚ. Lima - Perú: <http://www.foncodes.gob.pe/portal/index.php/proyectos/compras-myperu>.*
- Fuentes, et at., (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. Edición: Medellín.*
- Ghiggo, B., Uribe, G., Revilla, C., & Oxolón, V. (2022). *Modernization of the State in public management: Systematic review. Lima - Perú: Ed. Revista Venezolana de Ciencias Sociales - CEUR Workshop Proceedings. URL.: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85131422816&doi=10.31876%2fracs.v28i.38164&partnerID=40&md5=d7e202471cb88fec287f7486938320fb>.*
- Giese, J. &. (2019). *Defining Customer satisfaction. Illinois - United States: Academy of Marketing Science, 1. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>*

- Gonzales Luquillas, J. (2017). *Gestión empresarial y competitividad en las Mypes del sector textil en el marco de la Ley n° 28015 en el distrito de La Victoria - año 2013*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- González, M., & González, E. A. (2022). *Learning methodology for foreign language. English área Metodología de aprendizagem de línguas estrangeiras*. Massachusett- EE.UU.: Ed. Saberes del Conocimiento - RECIAMUC; DOI: 10.26820/reciamuc/6.(2).mayo.2022.115-123 - URL: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/839>.
- Hernández, F. y. (2018). *Metodología de la investigación científico universitaria*. México DF: McGraw Hill.
- Ibarra, L. y. (2015). *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio*. Contaduría y administración. 60(1),. Huacho - Perú: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010&lng=es&tlng=es.
- Johnson, F. L. (2016). *Administración de compras y abastecimientos (Décimo cuarta ed.)*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Laos, B. (2022). *Procesos de gestión en compras gubernamentales*. Apurímac - Perú: Tesis para optar título Maestra en Administración de Negocios - MBA., Universidad César Vallejo.
- Lijander, V. (1994). *Modeling perceived service quality using different comparison standards*. Chicago - Illinois.: *Journal of Consumer Satisfaction Dissatisfaction and Complaining Behaviour*.
- Martínez, G. (2019). *Estudio la gestión gubernamental en desarrollo de obras ocurridas en época de pandemia*. México D.F.: Universidad Autónoma de México.
- Matsumoto, R. (2016). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Lima - Perú: *Revista Perspectivas*. 34(14), 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.
- Mazón, S. (2014). *La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- McAllister, D. (1995). *Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperations*. Oxford - United States: *Academy of Management Journal* 5, 24-59.
- Montalvo, S. E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado (artículo científico)*. Lima - Perú: Universidad Alas Peruanas.

- Münch, L. (2016). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Mexico DF.: Rho de SpearmanEducación.
- Pardo, L., Farroñan, E., & Lozada, J. (2020). *Financial management and its incidence in the making of financial decisions [La Gestión Financiera Y Su Incidencia En La Toma De Decisiones Financieras]*. Lima - Perú: Ed. Rev. Universidad y Sociedad. URL.:
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85100894463&partnerID=40&md5=7ee6baac185e7c0e4be3fda2ade52e49>.
- Pepper, S. (2011). Artículo Definición de gestión por procesos. Santiago de Chile: Revista electrónica Medwave. Chile Año XI, Nº 5, Recuperado de <https://www.medwave.cl/medios/medwave/mayo2011/1/medwave.2011.05.5032.pdf>.
- Pérez, J. (2016). *Gestión por Procesos. Cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid: ESIC.
- Perú, M. d. (2012). *Resolución Ministerial 527-2011-MINSA*. Lima - Perú: Ministerio de Salud.
- Pimentel, K. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas*. Lima - Perú: Tesis para obtener el grado académico de maestría en gestión pública: , 2021, Universidad Cesar Vallejo.
- Pincay, Y. (2019). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras*. Lima - Perú: Ministerio de Economía y Finanzas.
- Ramírez, A. R. (27 de enero de 2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Lima - Perú: Contribuciones a la Economía. <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>.
- Ramos, E. M. (2021). *El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa*. Quito - Ecuador: Unidad y Sociedad, 12(2), 417-423. <https://www.redalyc.org/pdf/395/39533059010.pdf>.
- Rezael, J. K. (2018). *Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM*. México D.F.: *Tourism Management*, 66, 85-93.
- Román, Y., Lozano, G., Cárdenas, J., & Ludeña, G. (2018). *Public management and leadership of women in decision-making [Gestión pública y liderazgo de la mujer en la toma de decisiones]*. Caracas - Venezuela: Ed. Revista Venezolana de Gerencia. URL.:
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85086245468&partnerID=40&md5=8b38c04f291a82d69da9421cffee804>.
- Romero, I. (2016). *PYMES y cadenas de valor globales. Implicaciones para la política industrial en las economías en desarrollo*. Madrid - España: *Análisis Económico*, XXIV.

- Rubio, G. (2014). *La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL)*. México D.F.: Cuadernos de Administración, 30(52), 54-64, <https://doi.org/10.25100/cdea.v30i52.30>.
- Saltos, V. (2020). *Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa "Restaurante La Cañita"*. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar
- Sánchez, G. (2017). *Trabajo de investigación titulado: Gestión por procesos en la mejora del proceso comercial de la empresa Brumoda S.A.C. (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo: Lima, Perú.
- Sandoval, F. (2018). *El sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurant El Gourmet urbano en el distrito de san isidro, 2015*. Lima, Perú: Repositorio Académico USMP
- Santa Maria, T. (2018). *Gestión por procesos y su relación con la asistencia técnica contable para los usuarios del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín – 2018*. San Martín - Perú: Universidad del Centro.
- Santiago, L. (2016). *La gestión administrativa en la conformidad del cliente en laMunicipalidad del Manabí, Ecuador (Tesis de maestría)*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Recuperado:https://scholar.google.com/scholar?cites=10932439795721610505&as_sdt=2005&sciodt=0,5&hl=es
- Sarmiento, S. y. (2019). *Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública*. Bogotá - Colombia: Industrial Data, 22(1), 95–112. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529>.
- Serna, R. (2017). *Gestión por procesos en el ámbito de la gestión de personas en Osakidetza*. Osakidetza: Gobierno Vasco.
- Setó, D. (2014). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Quito - Ecuador: ESIC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>.
- Simancas, R. (2016). *Cliente interno y calidad de servicio en las organizaciones productivas*. Lima - Perú: Dictamen Libre, 10(11), 81- 89. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6578950>.
- Solís, H. (2017). *Mejora en la calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos*. Lima, Perú: Universidad Nobert Weiner, ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD.
- Sotelo, J. (2016). *La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de Las*

- MYPE: Caso peruano. Barcelona - España: (Tesis de doctorado).
Universitat Politècnica.*
- Suquillo, M. (2017). *Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente
Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de
Odontología de la U.C.E. Quito, Ecuador.: (Título en Odontología).*
Universidad Central de Ecuador.
- Trigoso, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad
Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Lima: [Tesis de
pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/7971>.*
- UGPE, G. N.-2.-F. (2017). *Guía de Ejecución de Compras a las MYPE. Lima -
Perú: Aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 230-2017-
FONCODES/DE (2017).*
- Verdesoto, O. T. (2018). *Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de
Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato. México D.F.: Revista
Publicando, 5(14).*
- Villoria, C. y. (2018). *Gestión por Procesos: Proyecto Estratégico de
transformación 2008. Madrid: Instituto Psiquiátrico Servicios de Salud
mental José Germain.*
- Vivas-López, S. (2017). *Implicaciones de las capacidades dinámicas para la
competitividad y la innovación en el siglo XXI. En S. Lopez, Cuadernos de
administración (págs. 26-47). México D.F.: Abad EIRL.*
- Zaratiegui, J. (1999). *La gestión por procesos: Su papel e importancia en la
empresa. En E. I. 330.. Madrid: Grimusa.*
- Zaratiegui, R. (2015). *La Gestión Por Procesos: Su papel e importancia en la
empresa. En L. Viva Lopez, Economía Industrial N.º 330 (págs. 115-210).
Madrid - España: Grimusa.*

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERú y satisfacción de servicio a las MYPE, Perú - 2022”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			V1: Gestión del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPERú				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Niveles o rangos
Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPERú y la satisfacción de servicio a las MYPE, Perú - 2022?	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPERú y la satisfacción a las MYPE, Perú 2022. Objetivos específicos: 1) Describir la relación que existe entre el	La hipótesis general: La Calidad de Gestión del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPERú se relaciona directa y significativamente con la satisfacción a	Planeamiento estratégico	Planificación anticipada	1-4	Likert adaptada: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Malo Regular Bueno
				Planificación compartida	5-7		
			Aseguramiento de la calidad	Capacitación permanente	8 - 10		
				Monitoreo oportuno de todas las actividades	11 - 14		

<p>Problemas específicos:</p> <p>1) ¿Cuál es la relación que existe entre el Planeamiento estratégico del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPERú y satisfacción de servicio a las Mype, Perú - 2022?;</p> <p>2) ¿Cuál es la relación que existe entre el Aseguramiento de la gestión de calidad del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPERú y</p>	<p>Planeamiento estratégico del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPERú y la satisfacción a las MYPE, Perú-2022.</p> <p>2) Establecer la relación que existe entre el Aseguramiento de la calidad del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPERú y la satisfacción a las MYPE, Perú – 2022</p> <p>3) Analizar la relación que existe entre las mejoras de los procesos productivos Núcleo Ejecutor de Compras a MYPERú y la satisfacción de las MYPE, Perú - 2022.</p>	<p>las MYPE, Perú – 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>He1: El Planeamiento estratégico del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPERú se relaciona significativamente con la satisfacción a las MYPE, Perú – 2022;</p> <p>He2: El Aseguramiento de la calidad del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPERú</p>		<p>Disponibilidad de atendimento y asistencia técnica.</p>	<p>15 - 16</p>			
	Mejoras de procesos productivos		<p>Productividad de MYPE</p>	<p>17</p>				
			<p>Calidad de los bienes</p>	<p>18</p>				
			<p>Cumplimiento entrega de bienes en plazos establecidos y con calidad</p>	<p>19 - 20</p>				
	<p>V2: Satisfacción de servicio a las MYPE, Perú - 2022</p>							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Niveles o rangos	
Atención oportuna			<p>Solución de reclamos</p>	<p>1 - 2</p>	<p>Likert adaptada:</p>	<p>Malo Regular Bueno</p>		
			<p>Rapidez para atender</p>	<p>3 - 5</p>				

<p>la satisfacción de MYPE, Perú - 2022?</p> <p>3) ¿Cuál es la relación que existe entre las mejoras de los procesos productivos del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPERú y satisfacción de servicio a las MYPE, Perú - 2022?</p>		<p>se relaciona significativamente con la satisfacción a las MYPE, Perú – 2022</p> <p>He3: Las mejoras de los procesos productivos del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPERú se relaciona significativamente con la satisfacción a las MYPE, Perú 2022.</p>	<p>Confiabilidad en la calidad de gestión</p> <p>Seguridad de los usuarios</p>	<p>Buen desempeño de los colaboradores</p> <p>Cumplimiento de entrega</p> <p>Satisfacción de los usuarios</p>	<p>6 - 9</p> <p>10 - 13</p> <p>14 - 21</p>	<p>Siempre (5)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>Nunca (1)</p>	
<p>Tipo y diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadística a utilizar</p>				
<p>TIPO: Investigación aplicada Los datos recogidos se analizarán y se</p>	<p>POBLACIÓN: 223 MYPE seleccionada del Núcleo Ejecutor. TIPO DE MUESTREO:</p>	<p>Variable 1: Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Variable 2:</p>		<p>Descriptiva: El análisis descriptivo permitió que se elabore la información en tablas de frecuencias y porcentajes que, de manera cuantitativa, detallan el comportamiento de</p>			

<p>determinará si las variables en estudio están o no relacionadas.</p> <p>DISEÑO: Enfoque Cuantitativo, esto debido a que se va a realizar cálculos numéricos, estadísticos.</p> <p>NIVEL O ALCANCE: De acuerdo con el método de investigación el nivel de la investigación es correlacional,</p>	<p>Esta fue obtenida por el método de muestreo probabilístico.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Se aplicó la siguiente fórmula, tomado de Pino (2015).</p> $m = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$ <p>Donde: m : Tamaño de muestra = 141 N : Tamaño de la población = 223 Z : Nivel de confianza al 95%(Valor correspondiente a la distribución de Gauss) y tiene un valor = 1.96 e : Error de estimación permisible al 5% de error p : Prevalencia esperada del parámetro a evaluar (Proporción de la variable de estudio), se asume p = 0.5 q : probabilidad de error, q = 1- p = 0.5</p>	<p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Lugar: Núcleo Ejecutor de compras a MYPERú</p>	<p>las variables y sus dimensiones; como la representación a través de gráficos de barras que pueden complementar la descripción de las variables de estudio en función a los objetivos trazados.</p> <p>Diferencial: Referente al análisis inferencial, se corroboró que los datos de las variables son no normales, por ello, la prueba de hipótesis se dio por medio de la correlación de Rho de Spearman, para evidenciar el nivel de relación la variable 1 con la variable 2.</p>
--	--	--	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TÍTULO: “Gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERú y satisfacción de servicio a las MYPE, Perú - 2022” AUTOR: MARYBEL BALBINA ANCO FARFÁN					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
1. Gestión del Núcleo Ejecutor	<p>Rose, Kenneth H. (2005) El término gestión de calidad tiene significados específicos dentro de cada sector del negocio. Esta definición, que no apunta al aseguramiento de la buena calidad por la definición más general sino a garantizar que una organización o un producto sea consistente, tiene cuatro componentes: Planeamiento de la calidad, Control de la calidad, Aseguramiento de la calidad y</p>	<p>La gestión de la calidad como al conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas.</p> <p>Se utilizará un cuestionario para medir la gestión de calidad. y un cuestionario para</p>	<p>Planeamiento estratégico</p> <p>Aseguramiento de la calidad</p>	<p>Planificación anticipada</p> <p>Planificación compartida</p> <p>Capacitación permanente</p> <p>Monitoreo oportuno de todas las actividades</p> <p>Disponibilidad de atendimento y asistencia técnica</p> <p>Productividad de MYPE</p> <p>Calidad de los bienes</p>	

<p>2. Satisfacción de servicio a las MYPE, Perú - 2022</p>	<p>Mejoras en la calidad. Aguilar, Carlos (2016) La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más <i>consistente</i>. Farris y otros (2010). concluye que la segmentación del mercado tiene el potencial de predecir la satisfacción del cliente.</p>	<p>medir la satisfacción de las MYPE.</p> <p>La satisfacción ciudadana es la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida en aquello que recibe de la entidad pública (Secretaría de Gestión Pública, 2019)</p>	<p>Mejoras de procesos productivos</p> <p>Atención oportuna</p> <p>Confiabilidad en la calidad de gestión</p> <p>Seguridad de los usuarios</p>	<p>Cumplimiento entrega de bienes en plazos establecidos y con calidad.</p> <p>Solución de reclamos Rapidez para atender</p> <p>Buen desempeño de los colaboradores</p> <p>Cumplimiento de entrega</p> <p>Satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Likert adaptada:</p> <p>Siempre (5)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>Nunca (1)</p>
--	--	---	--	---	--

ANEXO 3: INSTRUMENTOS

Encuesta para analizar la Gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERú

Importante: estimado encuestado la presente batería de preguntas solo tiene fines académicos, por lo que se le pide que sea lo más objetivo y claro al momento de responder a las preguntas marcando solo una opción de cada una de ellas; por la atención prestada, muchas gracias.

Ítems	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
D1: Planeamiento estratégico					
1. ¿Existe una planificación de actividades del NEC?					
2. ¿El personal del NEC conoce el plan de trabajo?					
3. ¿El trabajo del NEC es ordenado?					
4. ¿El NEC cumple con los plazos de determinados para la publicación de resultados de selección de MYPE y firma de contratos?					
5. ¿El NEC realiza la selección de proveedores de insumos de manera oportuna, capacidad de entrega y con la calidad requerida?					
6. ¿El NEC cumple con los plazos de cancelación a las MYPE prudencialmente?					
7. ¿El personal del NEC conoce de gestión?					
D2; Aseguramiento de la calidad					
8. ¿El personal del NEC realiza monitoreos oportunos de las actividades?					
9. ¿El NEC brinda asistencia técnica a las MYPE?					
10. ¿El NEC atiende los reclamos sobre la calidad de los insumos en forma oportuna?					
11. ¿Considera que el NEC realiza un buen control de calidad de los insumos?					
12. ¿Existe un trato cordial del personal?					
13. ¿El personal del NEC realiza visitas a talleres de MYPE de acuerdo a lo solicitado en el Expediente Técnico?					

14. ¿El personal del NEC entrega las fichas técnicas a tiempo?					
15. ¿El personal del NEC brinda apoyo en las demoras para evitar penalidades?					
16. ¿El NEC realiza el seguimiento al proceso productivo de los proveedores?					
D3: Mejoras de procesos productivos					
17. ¿El personal del NEC brinda asistencia técnica en la mejora de procesos?					
18. ¿La calidad se ve afectada por insumos con defectuosos durante la producción?					
19. ¿Las horas excedentes debido a reprocesos afecta la productividad de las MYPE?					
20. ¿Las demoras en los procesos productivos afectan los tiempos de entrega de las MYPE?					

Encuesta para analizar la Satisfacción de servicio

Importante: estimado encuestado la presente batería de preguntas solo tiene fines académicos, por lo que se le pide que sea lo más objetivo y claro al momento de responder a las preguntas marcando solo una opción de cada una de ellas; por la atención prestada, muchas gracias.

Ítems	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
D1: Atención oportuna					
1. ¿Existe una respuesta oportuna del NEC a la solución de reclamos referida a la calidad de los insumos?					
2. ¿Se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal del NEC en sus diferentes áreas?					
3. ¿El personal del NEC siempre está dispuesto a ayudar a las MYPE?					
4. ¿La capacidad de respuesta del NEC es oportuna?					
5. ¿La información referida al proceso productivo es entregada a tiempo por el NEC?					
D2: Confiabilidad en la calidad de gestión					
6. ¿Existe buen desempeño del personal del NEC?					
7. ¿Cuándo las MYPE tienen problemas, el personal técnico del NEC utiliza comunicación asertiva?					
8. ¿El personal administrativo y técnico del NEC, están debidamente capacitados para la atención de las MYPE?					
9. ¿Hay transparencia en los procesos desde la convocatoria de MYPE hasta la entrega de los bienes y pagos?					
10. ¿Existe cumplimiento del NEC con los compromisos?					
11. ¿El personal del NEC tiene conocimiento de las necesidades de las MYPE?					
12. ¿Cree usted que el proceso de ejecución del NEC es eficiente?					
13. ¿Cree usted que en el NEC existe un buen equipo de trabajo?					

D3: Seguridad de los usuarios					
14. ¿Se encuentra satisfecho con la atención del equipo del NEC?					
15. ¿El personal del NEC brinda atención personalizada a las MYPE a través de la atención en los talleres y/o en sus oficinas?					
16. ¿El personal del NEC brinda información efectiva?					
17. ¿Recibe un trato adecuado por parte del personal del NEC?					
18. ¿La aplicación de programas de asistencia mediante el Núcleo ejecutor mejora la productividad de las MYPE y favorece a de reducción de la pobreza?					
19. ¿Cree usted que el liderazgo es importante dentro del NEC?					
20. ¿Considera que se necesita mejorar continuamente la calidad se gestión del NEC?					
21. ¿Le satisface el cumplimiento de tiempos del NEC durante todo el proceso desde la convocatoria de MYPE hasta la entrega de bienes y pagos?					

ANEXO 4. CÁLCULO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA

Donde:

m : Tamaño de muestra = 141

N : Tamaño de la población = 223

Z : Nivel de confianza al 95%(Valor correspondiente a la distribución de Gauss) y tiene un valor = 1.96

e : Error de estimación permisible al 5% de error es = 0.05.

p : Prevalencia esperada del parámetro a evaluar (Proporción de la variable de estudio), se asume p = 0.5

q : probabilidad de error, q = 1- p = 0.5

Reemplazando

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 223}{0.05^2 (223 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

m: 141,3284941

ANEXO 5: CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL NÚCLEO EJECUTOR DE COMPRAS A MYPERÚ

Nº	Formulación del ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
	Planeamiento estratégico								
1	¿Existe una planificación de actividades?	✓		✓		✓			
2	¿El personal del NEC conoce el plan de trabajo?	✓		✓		✓			
3	¿El trabajo del NEC es ordenado?	✓		✓		✓			
4	¿El NEC cumple con los plazos de determinados para la publicación de resultados de selección de MYPE y firma de contratos?	✓		✓		✓			
5	¿El NEC realiza la selección de proveedores de insumos de manera oportuna, capacidad de entrega y con la calidad requerida?	✓		✓		✓			
6	¿El NEC cumple con los plazos de cancelación a las MYPE prudencialmente?	✓		✓		✓			
7	¿El personal del NEC conoce de gestión?	✓		✓		✓			

	Aseguramiento de la calidad								
8	¿El personal del NEC realiza monitoreos oportunos de las actividades?	✓		✓		✓			
9	¿El NEC brinda asistencia técnica a las MYPE?	✓		✓		✓			
10	¿El NEC atiende los reclamos sobre la calidad de los insumos en forma oportuna?	✓		✓		✓			
11	¿Considera que el NEC realiza un buen control de calidad de los insumos?	✓		✓		✓			
12	¿Existe un trato cordial del personal?	✓		✓		✓			
13	¿El personal del NEC realiza visitas a talleres de MYPE de acuerdo a lo solicitado en el Expediente Técnico?	✓		✓		✓			
14	¿El personal del NEC entrega las fichas técnicas a tiempo?	✓		✓		✓			
15	¿El personal del NEC brinda apoyo en las demoras para evitar penalidades?	✓		✓		✓			

16	¿El NEC realiza el seguimiento al proceso productivo de los proveedores?	✓		✓		✓			
	Mejoras de procesos productivos								
17	¿El personal del NEC brinda asistencia técnica en la mejora de procesos?	✓		✓		✓			
18	¿La calidad se ve afectada por insumos con defectuosos durante la producción?	✓		✓		✓			
19	¿Las horas utilizadas en reprocesos afecta la productividad de las MYPE?	✓		✓		✓			
20	¿Las demoras en los procesos productivos afectan los tiempos de entrega de las MYPE?	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. POMPEYO GABRIEL ASCA AGAMA DNI: 25500299

Especialidad del validador: **Doctor en Gestión pública y Gobernabilidad**

30 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LAS MYPE, PERÚ - 2022

Nº	Formulación del ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
	Atención oportuna								
1	¿Existe una respuesta oportuna a la solución de reclamos referida a la calidad de los insumos?	✓		✓		✓			
2	¿Se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal del NEC en sus diferentes áreas?	✓		✓		✓			
3	¿El personal del NEC siempre está dispuesto a ayudar a las MYPE?	✓		✓		✓			
4	¿La capacidad de respuesta del NEC es adecuada?	✓		✓		✓			
5	¿La información referida al proceso productivo es entregada a tiempo?	✓		✓		✓			
	Confiabilidad en la calidad de gestión								
6	¿Existe buen desempeño del personal del NEC?	✓		✓		✓			
7	¿Cuándo las MYPE tienen problemas, el personal técnico del NEC utiliza comunicación asertiva?	✓		✓		✓			
8	¿El personal administrativo y técnico del NEC, están debidamente capacitados para la atención de las MYPE?	✓		✓		✓			

9	¿Hay transparencia en los procesos desde la convocatoria de MYPE hasta la entrega de los bienes y pagos?	✓		✓		✓			
10	¿Existe cumplimiento del NEC con los compromisos?	✓		✓		✓			
11	¿El personal del NEC tiene conocimiento de las necesidades de las MYPE?	✓		✓		✓			
12	¿Cree usted que el proceso de ejecución del NEC es eficiente?	✓		✓		✓			
13	¿Cree usted que en el NEC existe un buen equipo de trabajo?	✓		✓		✓			
	Seguridad de los usuarios								
14	¿Se encuentra satisfecho con la atención del equipo del NEC?	✓		✓		✓			
15	¿El personal del NEC brinda atención personalizada a las MYPE a través de la atención en los talleres y/o en sus oficinas?	✓		✓		✓			
16	¿El personal del NEC brinda información efectiva?	✓		✓		✓			
17	¿Recibe un trato adecuado por parte del personal del NEC?	✓		✓		✓			
18	¿La aplicación de programas de asistencia mediante el Núcleo ejecutor mejora la productividad de las MYPE y favorece a de reducción de la pobreza?	✓		✓		✓			
19	¿Cree usted que el liderazgo es importante dentro del NEC?	✓		✓		✓			

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL NÚCLEO EJECUTOR DE COMPRAS
A MYPERÚ**

Nº	Formulación del ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
	Planeamiento estratégico								
1	¿Existe una planificación de actividades?	✓		✓		✓			
2	¿El personal del NEC conoce el plan de trabajo?	✓		✓		✓			
3	¿El trabajo del NEC es ordenado?	✓		✓		✓			
4	¿El NEC cumple con los plazos de determinados para la publicación de resultados de selección de MYPE y firma de contratos?	✓		✓		✓			
5	¿El NEC realiza la selección de proveedores de insumos de manera oportuna, capacidad de entrega y con la calidad requerida?	✓		✓		✓			
6	¿El NEC cumple con los plazos de cancelación a las MYPE prudencialmente?	✓		✓		✓			
7	¿El personal del NEC conoce de gestión?	✓		✓		✓			
	Aseguramiento de la calidad								
8	¿El personal del NEC realiza monitoreos oportunos de las actividades?	✓		✓		✓			

9	¿El NEC brinda asistencia técnica a las MYPE?	✓		✓		✓			
10	¿El NEC atiende los reclamos sobre la calidad de los insumos en forma oportuna?	✓		✓		✓			
11	¿Considera que el NEC realiza un buen control de calidad de los insumos?	✓		✓		✓			
12	¿Existe un trato cordial del personal?	✓		✓		✓			
13	¿El personal del NEC realiza visitas a talleres de MYPE de acuerdo a lo solicitado en el Expediente Técnico?	✓		✓		✓			
14	¿El personal del NEC entrega las fichas técnicas a tiempo?	✓		✓		✓			
15	¿El personal del NEC brinda apoyo en las demoras para evitar penalidades?	✓		✓		✓			
16	¿El NEC realiza el seguimiento al proceso productivo de los proveedores?	✓		✓		✓			
	Mejoras de procesos productivos								
17	¿El personal del NEC brinda asistencia técnica en la mejora de procesos?	✓		✓		✓			
18	¿La calidad se ve afectada por insumos con defectuosos durante la producción?	✓		✓		✓			

19	¿Las horas utilizadas en reprocesos afecta la productividad de las MYPE?	✓		✓		✓			
20	¿Las demoras en los procesos productivos afectan los tiempos de entrega de las MYPE?	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. MURILLO GARCIA GISELLA DNI: 40925290

Especialidad del validador: Magister en Gestión pública

30 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LAS MYPE, PERÚ - 2022

Nº	Formulación del ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
	Atención oportuna								
1	¿Existe una respuesta oportuna a la solución de reclamos referida a la calidad de los insumos?	✓		✓		✓			
2	¿Se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal del NEC en sus diferentes áreas?	✓		✓		✓			
3	¿El personal del NEC siempre está dispuesto a ayudar a las MYPE?	✓		✓		✓			
4	¿La capacidad de respuesta del NEC es adecuada?	✓		✓		✓			
5	¿La información referida al proceso productivo es entregada a tiempo?	✓		✓		✓			
	Confiabilidad en la calidad de gestión								
6	¿Existe buen desempeño del personal del NEC?	✓		✓		✓			
7	¿Cuándo las MYPE tienen problemas, el personal técnico del NEC utiliza comunicación asertiva?	✓		✓		✓			
8	¿El personal administrativo y técnico del NEC, están debidamente capacitados para la atención de las MYPE?	✓		✓		✓			

9	¿Hay transparencia en los procesos desde la convocatoria de MYPE hasta la entrega de los bienes y pagos?	✓		✓		✓			
10	¿Existe cumplimiento del NEC con los compromisos?	✓		✓		✓			
11	¿El personal del NEC tiene conocimiento de las necesidades de las MYPE?	✓		✓		✓			
12	¿Cree usted que el proceso de ejecución del NEC es eficiente?	✓		✓		✓			
13	¿Cree usted que en el NEC existe un buen equipo de trabajo?	✓		✓		✓			
	Seguridad de los usuarios								
14	¿Se encuentra satisfecho con la atención del equipo del NEC?	✓		✓		✓			
15	¿El personal del NEC brinda atención personalizada a las MYPE a través de la atención en los talleres y/o en sus oficinas?	✓		✓		✓			
16	¿El personal del NEC brinda información efectiva?	✓		✓		✓			
17	¿Recibe un trato adecuado por parte del personal del NEC?	✓		✓		✓			
18	¿La aplicación de programas de asistencia mediante el Núcleo ejecutor mejora la productividad de las MYPE y favorece a de reducción de la pobreza?	✓		✓		✓			
19	¿Cree usted que el liderazgo es importante dentro del NEC?	✓		✓		✓			

20	¿Considera que se necesita mejorar continuamente la calidad de gestión del NEC?	✓		✓		✓			
21	¿Le satisface el cumplimiento de tiempos durante todo el proceso desde la convocatoria de MYPE hasta la entrega de bienes y pagos?	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: MURILLO GARCIA GISELLA VERÓNICA **DNI:** 40925290

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

30 de noviembre del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL NÚCLEO EJECUTOR DE COMPRAS
A MYPERÚ**

Nº	Formulación del ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
	Planeamiento estratégico	✓		✓		✓			
1	¿Existe una planificación de actividades?	✓		✓		✓			
2	¿El personal del NEC conoce el plan de trabajo?	✓		✓		✓			
3	¿El trabajo del NEC es ordenado?	✓		✓		✓			
4	¿El NEC cumple con los plazos de determinados para la publicación de resultados de selección de MYPE y firma de contratos?	✓		✓		✓			
5	¿El NEC realiza la selección de proveedores de insumos de manera oportuna, capacidad de entrega y con la calidad requerida?	✓		✓		✓			
6	¿El NEC cumple con los plazos de cancelación a las MYPE prudencialmente?	✓		✓		✓			
7	¿El personal del NEC conoce de gestión?	✓		✓		✓			
	Aseguramiento de la calidad	✓		✓		✓			

8	¿El personal del NEC realiza monitoreos oportunos de las actividades?	✓		✓		✓			
9	¿El NEC brinda asistencia técnica a las MYPE?	✓		✓		✓			
10	¿El NEC atiende los reclamos sobre la calidad de los insumos en forma oportuna?	✓		✓		✓			
11	¿Considera que el NEC realiza un buen control de calidad de los insumos?	✓		✓		✓			
12	¿Existe un trato cordial del personal?	✓		✓		✓			
13	¿El personal del NEC realiza visitas a talleres de Mypes de acuerdo a lo solicitado en el Expediente Técnico?	✓		✓		✓			
14	¿El personal del NEC entrega las fichas técnicas a tiempo?	✓		✓		✓			
15	¿El personal del NEC brinda apoyo en las demoras para evitar penalidades?	✓		✓		✓			
16	¿El NEC realiza el seguimiento al proceso productivo de los proveedores?	✓		✓		✓			
	Mejoras de procesos productivos	✓		✓		✓			
17	¿El personal del NEC brinda asistencia técnica en la mejora de procesos?	✓		✓		✓			

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LAS MYPE, PERÚ - 2022”

Nº	Formulación del ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
	Atención oportuna								
1	¿Existe una respuesta oportuna a la solución de reclamos referida a la calidad de los insumos?	✓		✓		✓			
2	¿Se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal del NEC en sus diferentes áreas?	✓		✓		✓			
3	¿El personal del NEC siempre está dispuesto a ayudar a las MYPE?	✓		✓		✓			
4	¿La capacidad de respuesta del NEC es adecuada?	✓		✓		✓			
5	¿La información referida al proceso productivo es entregada a tiempo?	✓		✓		✓			
	Confiablez en la calidad de gestión								
6	¿Existe buen desempeño del personal del NEC?	✓		✓		✓			
7	¿Cuándo las MYPE tienen problemas, el personal técnico del NEC utiliza comunicación asertiva?	✓		✓		✓			
8	¿El personal administrativo y técnico del NEC, están debidamente capacitados para la atención de las MYPE?	✓		✓		✓			

9	¿Hay transparencia en los procesos desde la convocatoria de MYPE hasta la entrega de los bienes y pagos?	✓		✓		✓			
10	¿Existe cumplimiento del NEC con los compromisos?	✓		✓		✓			
11	¿El personal del NEC tiene conocimiento de las necesidades de las MYPE?	✓		✓		✓			
12	¿Cree usted que el proceso de ejecución del NEC es eficiente?	✓		✓		✓			
13	¿Cree usted que en el NEC existe un buen equipo de trabajo?	✓		✓		✓			
	Seguridad de los usuarios								
14	¿ Se encuentra satisfecho con la atención del equipo del NEC?	✓		✓		✓			
15	¿El personal del NEC brinda atención personalizada a las MYPE a través de la atención en los talleres y/o en sus oficinas?	✓		✓		✓			
16	¿El personal del NEC brinda información efectiva?	✓		✓		✓			
17	¿Recibe un trato adecuado por parte del personal del NEC?	✓		✓		✓			
18	¿La aplicación de programas de asistencia mediante el Núcleo executor mejora la productividad de las MYPE y favorece a de reducción de la pobreza?	✓		✓		✓			
19	¿Cree usted que el liderazgo es importante dentro del NEC?	✓		✓		✓			

Juicio de expertos			
Nº	Expertos	Grado académico	Resultado
1	Gisella Verónica Murillo Garcia	Maestro	Aplicable
2	Pompeyo Gabriel Asca Agama	Doctor	Aplicable
3	Alejandro Sabino Menacho Rivera	Metodólogo	Aplicable

Análisis confiabilidad de los instrumentos

En lo relacionado al análisis de normalidad de Alfa de Cronbach, en lo tomado a través de la prueba es un análisis aplicado a una premuestra de 40 representantes de las MYPE seleccionadas por el Núcleo ejecutor, la batería de 41 ítems, que evalúan las variables gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERÚ y satisfacción de servicio a las MYPE, Perú – 2022, la calificación se hizo a través de la escala de la siguiente manera:

Escala de valoración de acuerdo con resultados- instrumento para la recolección de datos de gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERÚ y satisfacción de servicio a las MYPE, Perú 2022.

Escala	Valores
No es confiable	0 – 0.2
Baja confiabilidad	0.2 – 0.4
Moderada confiabilidad	0.4 – 0.6
Buena confiabilidad	0.6 – 0.8
Alta confiabilidad	0.8 – 1.00

En primer lugar, para determinar la consistencia interna en relación lógica, el instrumento de gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERÚ, los resultados de la prueba de normalidad de Alpha de Cronbach, arrojó el siguiente resultado:

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN DEL NÚCLEO EJECUTOR DE COMPRAS A MYPERÚ

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,767	,768	20

Fuente: DC_data.sav (base de datos de SPSS vrs. 26 en español)

El instrumento que se aplicó fue el Alfa de Cronbach, desarrollado por J.L. Cronbach; requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 100%, y según resultados, el índice de validez se ubica en la categoría adecuada, con un índice del 0.768 .(Hernández y otros, 2010); lo que según nuestra escala equivale a un índice de buena confiabilidad para los ítems del instrumento que evalúa la gestión del Núcleo ejecutor de compras a MYPERÚ, la cual abarca valores entre 0.6. y 0.8. respectivamente; como resultado de la aplicación de la muestra de 40 representantes de las MYPE seleccionadas por el Núcleo Ejecutor.

Asimismo, en segundo lugar, sobre la consistencia interna en lo relacionado a la confiabilidad de los ítems, en el instrumento de Satisfacción de servicio, se aprecia que, en los resultados de la prueba de normalidad del Alpha de Cronbach, este arrojó el siguiente resultado:

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE (SATISFACCIÓN DE SERVICIO)

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,894	,894	21

Fuente: MC.sav (base de datos de SPSS vrs. 26 en español)

Por lo que respecta a la segunda variable, esta se aprecia con un resultado analizado a través del método del Alpha de Cronbach, según resultados, el índice de validez se ubica en la categoría adecuada, con un índice del 0.894.

(Hernández y otros, 2010), lo que según nuestra escala equivale a un índice de alta confiabilidad para los ítems del instrumento que evalúa la satisfacción de servicio, la cual abarca valores entre 0.8. y 1.0. respectivamente; como resultado de la aplicación a la muestra de 40 representantes de MYPE seleccionadas por el Núcleo ejecutor.

Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 30 de noviembre de 2022
Carta P. 1320-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

JEFE
MARIO FERNANDO ROMERO ESPINOZA
Jefe de la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales FONDO DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL
Compras a MYPERú

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ANCO FARFÁN , MARYBEL BALBINA; identificada con DNI N° 08438654 y con código de matrícula N° 7002511721; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPERú y satisfacción de servicio a las MYPE, Perú - 2022

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador ANCO FARFÁN , MARYBEL BALBINA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20509139700
Unidad de Gestión de Proyectos Especiales - FONDO DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL - Compras a MYPERú	
Nombre del Titular o Representante legal: Mario Romero Espinoza	
Nombres y Apellidos Mario Romero Espinoza	DNI:09535733

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (º), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPERú y Satisfacción de Servicio a las MYPE, Perú - 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Marybel Balbina Anco Farfán	DNI: 08438654

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 29 de diciembre de 2022

Firma: _____



Firmado digitalmente por ROMERO ESPINOZA Mario Fernando FALU 20509139700 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29.12.2022 21:41:54 -0500

(Titular o Representante legal de la Institución)

ANEXO 7: BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL NÚCLEO EJECUTOR DE COMPRAS

MYPE	D1: Planeamiento estratégico							D2: Aseguramiento de la calidad									D3: Mejoras de procesos productivos			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	4	4	1	4	2	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
2	4	3	5	1	4	2	3	4	5	5	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5
3	4	2	3	2	2	2	1	4	2	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	4	5	4	3	3	4	3	5	5
5	4	4	3	1	1	1	3	3	3	1	1	4	5	4	3	3	4	3	5	5
6	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	5	5	3	3	4	4	5	5
7	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
8	4	4	3	2	3	3	4	5	3	3	2	5	5	5	5	4	3	4	5	3
9	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	4	5	3
10	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	5	5	5	4	3	3	5	5	5
11	5	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3
12	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
13	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	3	5	4	3	3
14	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5
15	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	3	5	5	3	4	5	4	5	1	5
16	3	4	3	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	2	3
17	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	4	5	4	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	3	3
19	4	5	5	2	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4
20	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
21	4	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	2	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
23	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	5	5	5
24	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	5
25	5	5	4	3	4	4	5	5	2	3	3	4	4	4	4	5	2	3	4	5
26	4	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	2	3	3
27	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4
29	3	3	3	1	2	2	3	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
30	4	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
31	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5
32	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
33	5	4	5	3	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2
34	4	4	4	4	3	5	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
35	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	2	3	3	4	4	4	4	5
36	4	5	3	3	4	4	1	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5
37	5	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5
38	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
39	4	4	3	2	3	3	4	5	3	3	2	5	5	5	5	4	3	4	5	3
40	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	4	5	3
41	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	5	5	5	5	4	3	3	5	5
42	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3
43	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4
45	3	3	3	1	2	2	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
46	4	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
47	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5
48	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
49	5	4	5	3	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2
50	4	4	4	4	3	5	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
51	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	2	3	3	4	4	4	4	5
52	4	5	3	3	4	4	1	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5
53	5	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5
54	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4
56	3	3	3	1	2	2	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
57	4	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
58	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5
59	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
60	5	4	5	3	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2
61	4	4	4	4	3	5	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
62	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	2	3	3	4	4	4	3	5
63	4	5	3	3	4	4	1	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5
64	5	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5
65	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
66	4	4	3	2	3	3	4	5	3	3	2	5	5	5	5	4	3	4	5	3
67	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	4	5	3
68	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	5	5	5	4	3	3	5	5	5
69	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3
70	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5

	D1: Planeamiento estratégico					D2: Aseguramiento de la calidad								D3: Mejoras de procesos productivos							
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	80
72	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	90
73	4	4	3	2	3	3	4	5	3	3	2	5	5	5	5	4	3	4	5	3	75
74	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	4	5	3	71
75	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	5	5	5	5	4	3	3	5	5	77
76	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	66
77	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	88
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	80
79	3	3	3	1	2	2	3	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	77
80	4	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	69
81	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	86
82	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	83
83	5	4	5	3	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	66
84	4	4	4	4	3	5	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	62
85	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	2	3	3	4	4	4	4	5	85
86	4	5	3	3	4	4	1	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	79
87	5	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5	72
88	4	4	4	4	3	5	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	62
89	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	2	3	3	4	4	4	4	5	85
90	4	5	3	3	4	4	1	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	79
91	5	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5	72
92	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	90
93	4	4	3	2	3	3	4	5	3	3	2	5	5	5	5	4	3	4	5	3	75
94	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	4	5	3	71
95	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	5	5	5	5	4	3	3	5	5	77
96	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	66
97	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	88
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	80
99	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	90
100	4	4	3	2	3	3	4	5	3	3	2	5	5	5	5	4	3	4	5	3	75
101	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	4	5	3	71
102	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	5	5	5	5	4	3	3	5	5	77
103	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	66
104	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	88
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	80
106	3	3	3	1	2	2	3	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	77
107	4	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	69
108	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	86
109	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	83
110	5	4	5	3	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	66
111	4	4	4	4	3	5	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	62
112	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	2	3	3	4	4	4	5	5	85
113	4	5	3	3	4	4	1	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	79
114	4	5	3	3	4	4	1	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	79
115	5	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	5	5	5	5	3	3	4	5	5	72
116	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	90
117	4	4	3	2	3	3	4	5	3	3	2	5	5	5	5	4	3	4	5	3	75
118	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	4	5	3	71
119	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	5	5	5	5	4	3	3	5	5	77
120	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	66
121	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	88
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	80
123	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	90
124	4	4	3	2	3	3	4	5	3	3	2	5	5	5	5	4	3	4	5	3	75
125	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	4	5	3	71
126	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	5	5	5	5	4	3	3	5	5	77
127	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	66
128	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	89
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	80
130	3	3	3	1	2	2	3	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	77
131	4	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	69
132	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	87
133	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	83
134	5	4	5	3	4	4	5	5	4	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	68
135	4	4	4	4	3	5	4	4	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	64
136	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	89
137	4	4	3	2	3	3	4	5	4	3	2	5	5	5	5	4	3	4	5	3	76
138	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	5	3	70
139	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	5	5	5	5	4	3	3	5	5	77
140	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	66
141	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	89

MYPE	D1: Atención oportuna					D2: Confiabilidad en la calidad de gestión										D3: Riesgo laboral						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		21
1	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	2	88
2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	93
3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	86
4	3	4	3	3	2	3	3	2	5	3	2	4	3	3	4	3	4	5	5	5	3	72
5	3	4	3	3	2	3	3	2	5	3	2	4	3	3	4	3	4	5	5	5	3	72
6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	66
7	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	89
8	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	89
9	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	74
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	88
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	2	65
12	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	70
13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	97
14	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	87
15	3	3	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	92
16	3	2	3	2	4	5	3	4	1	3	1	4	3	3	2	3	4	5	5	5	5	70
17	3	5	5	4	3	5	4	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	91
18	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	86
19	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	94
20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	87
21	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	92
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	87
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	80
25	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	3	62
26	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	86
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	69
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101
29	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	90
30	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	86
31	5	2	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	90
32	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	84
33	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	102
34	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	78
35	2	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	60
36	4	2	3	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	81
37	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83
38	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	84
39	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	3	74
40	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	73
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	78
42	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	78
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	96
45	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	92
46	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	84
47	5	2	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
48	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	79
49	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	76
50	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	81
51	2	3	4	5	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	81
52	4	2	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	83
53	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	69
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101
56	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	90
57	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	86
58	5	2	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	90
59	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	84
60	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	102
61	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	78
62	2	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	60
63	4	2	3	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	81
64	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83
65	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	84
66	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	3	74
67	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	73
68	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	78
69	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	78

	D1: Atención oportuna					D2: Confiabilidad en la calidad de gestión								D3: Riesgo laboral									
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	96
72	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	84
73	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	3	74	
74	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	73
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	78	
76	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	78	
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	96	
79	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	92	
80	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	84	
81	5	2	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	
82	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	79	
83	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	76	
84	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	81	
85	2	3	4	5	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	81	
86	4	2	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	83	
87	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	
88	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	78	
89	2	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	60	
90	4	2	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	81	
91	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	
92	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	84	
93	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	3	74	
94	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	73	
95	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	78	
96	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	78	
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	96	
99	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	84	
100	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	3	74	
101	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	73	
102	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	78	
103	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	78	
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	96	
106	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	92	
107	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	84	
108	5	2	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	
109	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	79	
110	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	76	
111	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	81	
112	2	3	4	5	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	81	
113	4	2	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	83	
114	4	2	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	81	
115	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	
116	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	84	
117	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	3	74	
118	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	73	
119	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	78	
120	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	78	
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	96	
123	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	84	
124	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	3	74	
125	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	73	
126	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	78	
127	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	78	
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	96	
130	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	92	
131	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	84	
132	5	2	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	
133	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	79	
134	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	76	
135	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	81	
136	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	84	
137	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	3	74	
138	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	73	
139	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	78		
140	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	
141	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	84	

ANEXO 8: ANÁLISIS DE NORMALIDAD

PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA GESTIÓN DEL NÚCLEO EJECUTOR DE COMPRAS Y SUS DIMENSIONES

Kolmogorov - Smirnov			
Variable	Estadístico	gl	p-valor
Gestión del Núcleo Ejecutor de compras	0.083	141	0.020
Dimensión			
Planeamiento estratégico	0.180	141	0.000
Aseguramiento de calidad	0.217	141	0.000
Mejora de procesos productivos	0.174	141	0.000

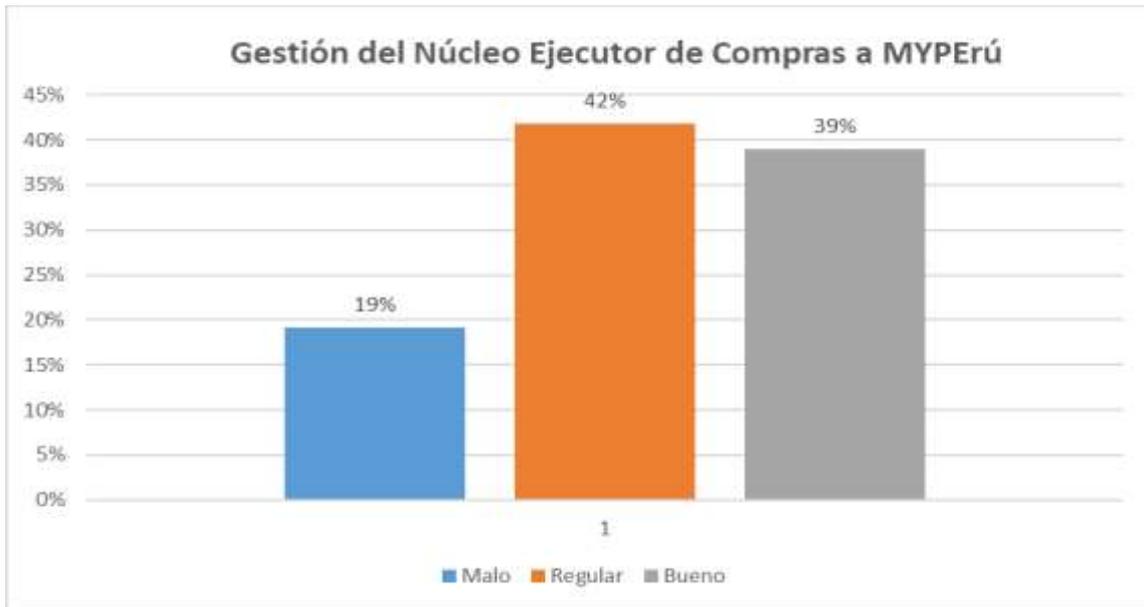
Para este caso usaremos la prueba de Kolmogorov – Smirnov debido a que se está trabajando con una muestra mayor a 50. Entonces, se puede observar que, a un nivel de significancia del 5%, tanto las variables como sus respectivas dimensiones no siguen una distribución normal debido a que sus p – valores < 0.05.

PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LAS MYPE, PERÚ - 2022

Kolmogorov - Smirnov			
Variable	Estadístico	gl	p-valor
Satisfacción de las MYPE	0.126	141	0.000

Ahora, para la satisfacción de *servicio a las MYPE, Perú – 2022*, también se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov, y se obtuvo que, a un nivel de significancia del 5%, esta variable no sigue una distribución normal debido a que su p-valor < 0.05. Entonces, una vez hechas las respectivas pruebas de normalidad, esto indicaría que es posible utilizar la prueba de Rho de Spearman para medir las correlaciones entre las variables y dimensiones que nos ayuden en el objetivo general.

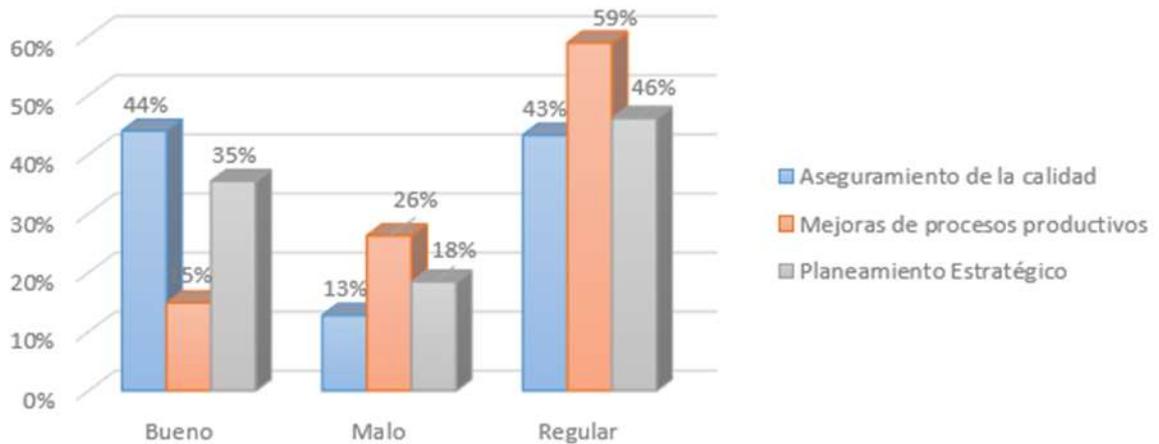
GESTIÓN DEL NÚCLEO EJECUTOR DE COMPRAS A MYPERÚ



Fuente: Elaboración propia, 2022

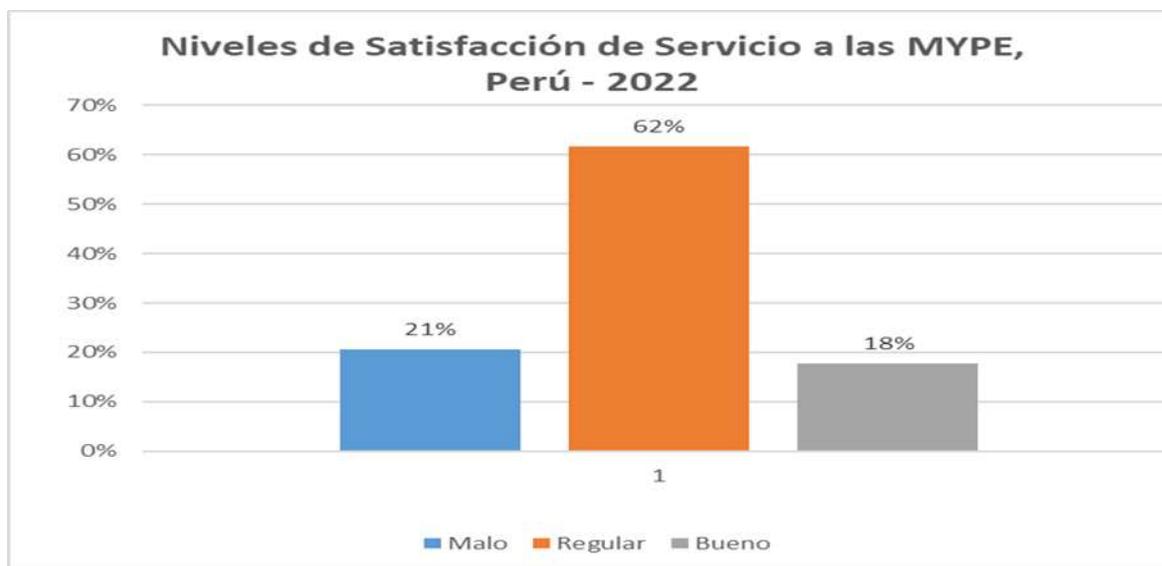
DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LAS DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DEL NÚCLEO EJECUTOR DE COMPRAS

Niveles de la Gestión del Núcleo Ejecutor de compras a las MYPE por dimensiones



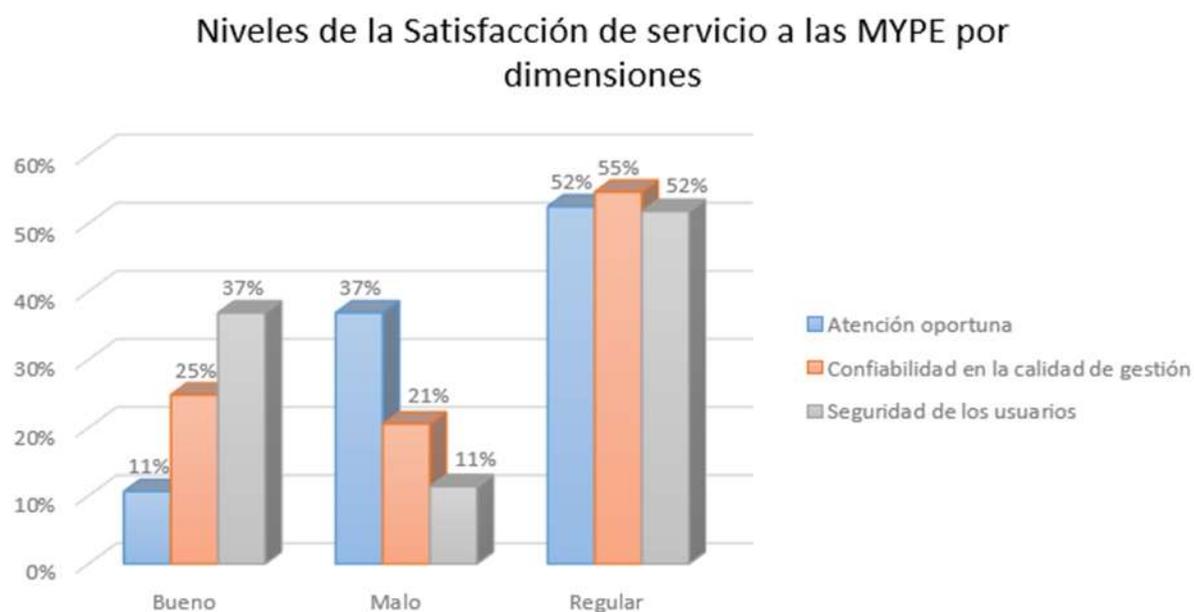
Fuente: Elaboración propia, 2022

NIVELES DE LA SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LAS MYPE, PERÚ - 2022



Fuente: Elaboración propia, 2022

DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LAS DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LAS MYPE, PERÚ - 2022



Fuente: Elaboración propia, 2022



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del Núcleo Ejecutor de Compras a MYPERú y satisfacción de servicio a las MYPE, Perú - 2022", cuyo autor es ANCO FARFAN MARYBEL BALBINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO DNI: 32403439 ORCID: 0000-0003-2365-8932	Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 09- 01-2023 19:40:41

Código documento Trilce: TRI - 0514708