



**Los procesos del núcleo ejecutor de compras de carpetas
escolares y la satisfacción de las MYPES madereras de
Junín, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Gissella Verónica Murillo García

ASESOR:

Dr. José Rudorico Perales Vidarte

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ – 2017

Página del jurado

Presidente

Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón

Secretario

Dr. Ulises Córdova García

Vocal

Dr. José Rudorico Perales Vidarte

Dedicatoria

A Dios porque ha estado conmigo en cada uno de los pasos que doy, a mi adorada madre por su amor y apoyo incondicional, a mi hermano por su cariño y preocupación, a mi compañero inseparable Alejandro quien cambio mi vida con perseverancia y comprensión.

Agradecimiento

A mis compañeros del Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas Escolares, quienes me apoyaron con la información necesaria, en especial para Amanda Huapaya.

A Alejandro por el apoyo intelectual y guía para la realización de la tesis.

A todas la personas que contribuyeron en el levantamiento de información para las encuestas realizadas en Junín.

Declaración de autoría

Yo, Gissella Verónica Murillo García, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Los Olivos; declaro que el trabajo académico titulado “Los procesos del núcleo ejecutor de compras de carpetas escolares y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín, 2016”, presentada, en 94 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 23 de julio del 2017

Br. Gissella Verónica Murillo García

DNI: 40925290

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: “Los procesos del núcleo ejecutor de compras de carpetas escolares y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín, 2016”, con la finalidad de determinar la relación entre los procesos del NEC Carpetas y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín, la que someto a su consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Los contenidos a desarrollar son:

1. Introducción: Esta sección contiene los antecedentes, la fundamentación teórica, la justificación, la definición del problema, las hipótesis y los objetivos.
2. Marco Metodológico: Esta sección incluye la operacionalización de variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos.
3. Resultados: Incluye los resultados descriptivos e inferenciales.
4. Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con los obtenidos por los investigadores citados en los antecedentes.
5. Conclusiones: Formulados como respuesta.
6. Recomendaciones: En función de los resultados obtenidos y orientadas a las autoridades del sector.
7. Referencias bibliográficas: Incluye las referencias bibliográficas de las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Finalmente, se adjuntan los anexos respectivos, esperando cumplir con las exigencias que se requieran para su aprobación.

Br. Gissella Verónica Murillo García

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación teórica, técnica o humanística	19
1.3. Justificación	29
1.4. Problema	30
1.5. Hipótesis de la investigación	33
1.6. Objetivos de la investigación	34
II. Marco metodológico	35
2.1. Variables	36
2.2. Operacionalización de variables	37
2.3. Metodología	37
2.4. Tipo de estudio	38
2.5. Diseño de investigación	38
2.6. Población, muestra y muestro	38
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39

2.8. Métodos de análisis de datos	43
III. Resultados	45
3.1. Descripción de los resultados	46
3.2. Prueba inferencial	51
IV. Discusión	58
V. Conclusiones	61
VI. Recomendaciones	63
VII. Referencias	65
VIII. Anexos	70
Anexo 1. Matriz de consistencia	71
Anexo 2. Instrumento de la variable 1	73
Anexo 3. Instrumento de la variable 2	75
Anexo 4. Base de datos de la variable 1	76
Anexo 5. Base de datos de la variable 2	77
Anexo 6. Carta de presentación	78
Anexo 7. Carta de aceptación	79
Anexo 8. Certificados de validez de instrumento	80
Anexo 9. Artículo científico	86

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de los procesos del NEC Carpetas	37
Tabla 2	Operacionalización de la satisfacción de la MYPE	37
Tabla 3	MYPES beneficiarias de Junín	38
Tabla 4	Ficha técnica del cuestionario para los procesos del NEC Carpetas	40
Tabla 5	Ficha técnica del cuestionario para la satisfacción de la MYPE	41
Tabla 6	Validez de contenido por juicio de expertos para los procesos del NEC Carpetas	42
Tabla 7	Validez de contenido por juicio de expertos para la satisfacción de la MYPE	42
Tabla 8	Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento	42
Tabla 9	Valores a obtener en una correlación	44
Tabla 10	Frecuencias de los procesos del NEC Carpetas	46
Tabla 11	Frecuencias de los procesos administrativos	47
Tabla 12	Frecuencias de los procesos de inspección técnica	48
Tabla 13	Frecuencias de los procesos de despacho	49
Tabla 14	Frecuencias de la satisfacción de la MYPE	50
Tabla 15	Correlación entre los procesos del NEC Carpetas y la satisfacción de las MYPE	52
Tabla 16	Correlación entre los procesos administrativos y la satisfacción de las MYPE	53
Tabla 17	Correlación entre los procesos de inspección técnica y la satisfacción de las MYPE	55
Tabla 18	Correlación entre los procesos de despacho y la satisfacción de las MYPE	56

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Proceso	21
Figura 2. Factores de un proceso	22
Figura 3. Cadena de valor del NEC Carpetas	24
Figura 4. Organigrama del Equipo Técnico Administrativo - NEC Carpetas	27
Figura 5. Procesos del NEC Carpetas	46
Figura 6. Procesos administrativos	47
Figura 7. Procesos de inspección técnica	48
Figura 8. Procesos de despacho	49
Figura 9. Satisfacción de la MYPE	50

Resumen

El presente trabajo de tesis “Los procesos del núcleo ejecutor de compras de carpetas escolares y la satisfacción de las MYPE madereras de Junín, 2016”, tuvo como objetivo determinar la relación entre los procesos del NEC Carpetas y la satisfacción de las MYPE madereras de Junín.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, el tipo investigación fue básica, el diseño fue no experimental, transversal y correlacional.

La población en estudio fue de 87 MYPE que participaron en el programa “Compras a MYPERú” a través del Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas Escolares; a esta población se le aplicó el muestreo aleatorio simple, obteniendo una muestra de 71 MYPE. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, asimismo se aplicó el cuestionario como instrumento. La prueba de confiabilidad del primer instrumento resultó en 0.70 y la misma prueba aplicada al segundo instrumento resultó en 0.46.

Finalmente, según los resultados obtenidos mediante la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables en estudio, se determinó que existe una relación positiva y alta de 0.718, con un nivel de significancia de 0.05.

Palabras clave: Compras a MYPERú, MYPE, programa social, Junín, madera, carpetas escolares, proveedores, satisfacción, procesos, PRODUCE, MINEDU.

Abstract

The present thesis work "The processes of the executing nucleus of purchases of school desks and the satisfaction of the timber MYPES of Junín, 2016", it had as objective to know the relation between the processes of NEC Carpetas and the satisfaction of the timber MYPES of Junín.

The focus of the research was quantitative, the type of the investigation is basic and the design was non-experimental, transversal, and correlational.

The study population was 87 MYPES who participated in the program "Compras a MYPERú" through the executing nucleus of purchases of school desks; to this population was applied the simple random sampling, obtaining a sample of 71 MYPES. The data collection technique was the survey, likewise the questionnaire was used as an instrument. The reliability test of the first instrument resulted in 0.70 and the same test applied to the second instrument resulted in 0.46.

Finally, according to the results obtained by the statistical test of Spearman's Rho applied to the variables under study, it was determined that there exists a relation positive and high of 0.718, since the calculated level of significance is 0.05.

Key words: Public purchases, MYPE, social program, Junín, wood, school desks, providers, satisfaction.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Lucero (2015) en su trabajo de tesis para obtener el grado académico de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud, en la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador, con el título *“El proceso administrativo y la satisfacción del afiliado en el área de farmacia del centro de atención ambulatoria El Batán en la ciudad de Quito”*, tuvo como objetivo general investigar el proceso administrativo con la finalidad de alcanzar la satisfacción del afiliado al área de farmacia de la institución en estudio. La investigación fue de nivel descriptiva, y trabajó con una población de 96 500 usuarios, para lo cual calculó una muestra de 384 a los cuales aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Las variables identificadas en la investigación fueron: el proceso administrativo, dimensionada en herramientas, recursos humanos y usuarios; por otra parte, la variable satisfacción del usuario, dimensionada como expectativas, disponibilidad y proceso de atención. Finalmente, el investigador utilizó la prueba de Chi cuadrado, concluyendo que la implementación de un proceso administrativo mejorará la satisfacción del usuario. A pesar el ámbito de la investigación, esta investigación sirve como precedente como referencia a la relación entre los procesos administrativos y la satisfacción del usuario final.

Bravo (2014), en su tesis titulada *“Procesos administrativos y su incidencia en la satisfacción de los clientes del balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado Municipalidad de Ambato”*, presentada para obtener el grado académico de Magíster en Gerencia Pública, en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, tuvo como objetivo general desarrollar procesos administrativos con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en la institución en estudio. La investigación tuvo un enfoque cualitativo - cuantitativo, con un nivel exploratorio - descriptivo, buscando determinar la relación entre sus variables. Trabajó con una población de 120,020 entre usuarios y servidores públicos, del que obtuvo una muestra de 320. Las variables de estudio fueron: procesos administrativos, dimensionada en procesos internos, y procesos delegados por los departamentos técnicos y financieros; luego, la variable servicio al cliente, dimensionada en información, formularios, sala de espera, módulos de servicio - atención al cliente. Aplicó como técnica de recolección

de datos a la encuesta y el cuestionario como instrumento de medición. Finalmente, aplicó la prueba estadística de Chi cuadrado, concluyendo que los procesos administrativos influyen en la satisfacción del servicio al cliente de la entidad en estudio. La investigación sirve como precedente, en la investigación sobre procesos administrativos y cómo estos pueden vincularse con la calidad de servicio y a su vez con satisfacción de los usuarios.

Salto (2015) presentó su tesis titulada *“La definición de procesos y la satisfacción de los servicios públicos dotados por el gobierno autónomo descentralizado parroquial rural San Luis, Cantón Riobamba”*, para obtener el grado académico de Magíster en Auditoría Gubernamental en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, tuvo como objetivo definir los procesos y la satisfacción de los servicios públicos proporcionados por la entidad en estudio. La autora indicó utilizar un enfoque cualitativo, bajo una modalidad de investigación de campo e investigación bibliográfica, bajo un nivel descriptivo - exploratorio. Trabajó con una población de 6,218 habitantes de la parroquia San Luis, de la que obtuvo una muestra de 375 personas. Las variables en estudio fueron: definición de procesos, dimensionada en procesos; y la variable optimización de la prestación de servicios, dimensionada en normas y procedimientos de control interno. Por último concluyó, luego de realizar la prueba estadística del Chi cuadrado, que los procesos se relacionan con la satisfacción de los usuarios. Este trabajo de investigación sirve como antecedente para demostrar que los procesos de una organización pueden influir en la satisfacción de los usuarios al mejorar la calidad del servicio.

Mazón (2014) en su trabajo de tesis *“La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro”* presentada para obtener el grado académico de Magíster en Gestión de Empresas Agrícolas y Manejo de Postcosecha, presentada en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, tuvo como objetivo determinar los factores de la gestión administrativa que influyen en la satisfacción del cliente de la entidad en estudio. El enfoque de la investigación fue cualitativo - cuantitativo de tipo exploratoria - descriptiva, con una población de estudio de 205 personas y una muestra de 132. Las variables que empleó fueron: gestión administrativa, dimensionada como conjunto de elementos administrativos, captación de recursos y concreción de objetivos; mientras que, la segunda variable satisfacción

del cliente se dimensionó como actitud del cliente, cobertura de expectativas. La recolección de información se dio mediante encuestas y entrevistas, y empleó la prueba estadística del Chi cuadrado, concluyendo que la gestión administrativa si está relacionada con la satisfacción del cliente. Esta investigación, pese a encontrarse en un rubro como el agro, sirve de antecedente debido al uso de variables relacionadas con la presente.

Droguett (2012). Tesis titulada "*Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*", presentada en la Universidad de Chile. Tuvo por objetivo buscar las principales causas de la insatisfacción con el servicio en la industria automotriz. Para lograr los objetivos planteados, se usó base de datos de encuestas de satisfacción, estudios de satisfacción y la observación. Entre sus conclusiones indica que la misma competencia dentro de la industria hace que la exigencia por parte del cliente cobre relevancia. Aunque el estudio en mención abarque el rubro automotriz, este aporta a la investigación con teoría acerca de calidad y servicio, sirviendo de base para el planteamiento de la presente.

Antecedentes nacionales

Mendoza y Olórtegui (2015) presentaron su tesis para optar el grado académico de magíster en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, bajo el título "*Calidad de atención y satisfacción del usuario en el comité de atención de denuncias y reclamos (CADER) - UGEL 02 - Rímac, 2014*" la cual tuvo por objetivo determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de usuario en la entidad en estudio. Para ello los autores, se valieron de una investigación básica, descriptiva-correlacional, no experimental y de corte trasversal. Emplearon una muestra no probabilística de 127 docentes, para lo que luego aplicaron la encuesta y el cuestionario, como técnica e instrumento de recolección de datos. Las variables empleadas fueron: calidad de atención, dimensionada en trámite oportuno, comunicación y escucha de necesidades; por otro lado, la variable satisfacción del usuario fue dimensionada en trato digno y respetuoso, cortesía y amabilidad, y uso del lenguaje adecuado y comprensible. Finalmente, aplicaron la prueba del coeficiente de Spearman, determinando la existencia de la correlación entre ambas variables. La investigación

sirve de precedente al relacionar la variable de calidad de atención con la satisfacción, la variable calidad de atención se puede relacionar con el tema de la atención brindada a las MYPE.

Flores (2015) presentó su tesis titulada *"Calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en I.E. del distrito de Tamburco, Abancay - 2014"* con el fin de obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública para la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio alimentario en función de la relación entre expectativas y percepciones de los usuarios del Programa Nacional Qali Warma. La investigación fue de tipo no experimental, transversal, bajo un diseño descriptivo y correlacional. Tuvo una muestra de 140 estudiantes, aplicando dos cuestionarios adaptados del instrumento Servqual, con la finalidad de medir las expectativas y la percepción de los usuarios. La investigación se valió de tres variables: la variable expectativa, dimensionada en elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, proyección de seguridad, actitud empática; la variable percepción, dimensionada como elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, proyección de seguridad, actitud empática; y la variable calidad de servicio alimentario, dimensionada como expectativa superada, expectativa satisfecha, expectativa insatisfecha. El autor utilizó la prueba del coeficiente de correlación de Spearman, determinando que existía una correlación alta entre la expectativa y la percepción del servicio alimentario. La investigación sirvió como precedente para la presente, teniendo sus variables relación con la variable satisfacción, además de ser una investigación referente de los programas sociales que existen en el Perú.

Burgos (2014). Trabajo de tesis *"La política de capacitación como un mecanismo para la mejora de su competitividad: análisis del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador – Lima Metropolitana"*, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima para optar el grado de Magíster en Ciencia Política. Este trabajo de investigación tuvo por objetivo analizar la relación entre competitividad y capacitación en la industria manufacturera de las MYPE de la zona en estudio. La investigación trabajó con una muestra de 73 empresas fabricantes, además aplicó la encuesta como instrumento de medición. Finalmente en sus conclusiones el autor dio un diagnóstico del estado de las MYPE, también hizo

mención a una relación significativa entre la capacitación y el tamaño de la empresa, en otra conclusión analiza los factores que contribuyen a la competitividad de la MYPE. Esta tesis sirve como precedente en estudios de las MYPE en el sector.

Gonzales (2014) presentó su tesis para obtener el grado profesional de Magíster en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo titulada "*El servicio de atención y la satisfacción del usuario del organismo supervisor de las contrataciones del estado - sede central Lima – 2013*", con el objetivo de determinar la relación que existe entre el servicio de atención y la satisfacción del cliente, mediante una investigación de tipo básica, un diseño no experimental y un nivel de investigación descriptiva correlacional. La población en estudio estuvo conformada por 91,602 usuarios que recibieron atención en la sede central Lima del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado durante el año 2013, con una muestra de 383 encuestados. La técnica de recolección utilizada fue la encuesta y el instrumento de medición fue una adaptación del cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL, conformado por 32 ítems. Los resultados que obtuvo evidenciaron una correlación significativa moderada entre las variables en estudio, demostrando la relación entre el servicio de atención y la satisfacción de los atendidos. La investigación sirve de base teórica y de evidencia estadística con relación a las variables descritas.

Villantoy (2014) presentó su tesis titulada "*Proceso administrativo de homologación de equipos de telecomunicaciones y satisfacción del usuario en el ministerio de transportes y comunicaciones - 2013*" para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo determinar la relación entre los procesos administrativos y la satisfacción del usuario en la entidad de estudio. La investigación fue de tipo descriptiva - correlacional, no experimental, transversal; utilizando una muestra de 201 perteneciente a una población de 416 usuarios. La investigación cubrió dos variables: proceso administrativo del servicio de homologación, dimensionada en marco normativo, plazo de atención, obligaciones del proceso administrativo; la segunda variable satisfacción del usuario, estuvo dimensionada en nivel de satisfacción y disonancia cognitiva. Por último, aplicando la prueba del coeficiente de correlación de Spearman, la autora de terminó que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio. La investigación sirve de precedente, ya que las variables utilizadas son afines a la presente.

1.2. Fundamentación teórica, técnica o humanística

1.2.1. Procesos del NEC Carpetas

La teoría de la organización

Para definir la variable procesos del NEC Carpetas, se tuvo que empezar por aclarar la definición de organización. Gonzalez (2006) definió que organizar “consiste en preparar todos los recursos (personal, instalaciones, equipos, capital, etc.) que los programas aprobados exigen para la consecución de los objetivos”. (p. 14)

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) consideraron al proceso de organizar como una parte de la administración que consiste en establecer una estructura de funciones que desempeñarán las personas en la organización. (p. 30)

Anda (2009) definió a la organización como parte del proceso administrativo donde se indica qué se debe hacer para lograr un objetivo planeado, racionalizando las actividades en segmentos más pequeños para que puedan ser realizadas por una persona, proveyendo de medios necesarios para la ejecución de las mismas de forma en que no se desperdicien esfuerzos. (p. 82)

Benjamín y Fincowsky (2009), reafirmaron la posición de Anda (2009), posicionando a la organización como parte del proceso administrativo, en donde se define la estructura organizacional, la manera en la que se delegarán facultades, los criterios para manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional. (p. 4)

Welsch, Hilton, Gordon y Rivera (2005) afirmaron que la organización es “el proceso mediante el cual se relacionan los empleados y sus labores para cumplir los objetivos de la empresa. Consiste en dividir el trabajo entre grupos e individuos y coordinar las actividades individuales del grupo.” (p. 5)

Por su parte, Münch (2010), indicaron que la organización consiste en el "diseño y determinación de las estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos tendientes a la simplificación y optimización del trabajo". (p. 61)

El proceso

Camisón, Cruz, y González (2006) definieron al proceso como “un conjunto de actividades realizadas por un individuo o grupo de individuos cuyo objetivo es transformar entradas en salidas que serán útiles para un cliente” (p. 843) En adición, Bravo (2009), reforzó el concepto como un conjunto de actividades e interacciones que agregan valor al cliente, además que estas actividades son realizadas por personas bajo una estructura, además de contar con tecnología de apoyo e información. (p. 27)

Bravo (2009), dio otra definición, indicando que además un proceso da satisfacción a un requerimiento del cliente, ya sea este externo o interno, interno cuando se habla de procesos del negocio (ventas, producción, pedidos, despachos, cobros), y clientes internos cuando se habla de procesos internos del negocio (remuneraciones, compras de equipos). Añadió que un proceso ofrece una visión horizontal de la organización y dando respuesta a lo que llama un ciclo completo, es decir, desde que se produce el contacto con el cliente, hasta cuando éste recibe el producto o servicio. (p. 73)

Münch (2010), consideró al proceso como el “conjunto de pasos o etapas para llevar a cabo una actividad” (p. 27), además Ramírez (2010) agregó que se puede decir que un proceso en la organización se origina en la demanda que hace un cliente dado a una necesidad. (p. 221) Otra definición, proporcionada por van Bon, et al. (2008) consistió en que un proceso es un grupo estructurado de actividades con la finalidad de cumplir un objetivo en concreto, para que, una vez definidos, se asignen los roles, responsabilidades y el personal, con la finalidad de posteriormente convertir los procesos en procedimientos. (p. 63)

Juran (1989) coincidió con las defunciones brindadas, completando que un proceso es una serie sistemática de acciones y que incluye, además, las funciones, las personas y también las instalaciones. (p. 119)

Para Agudelo (2007), un proceso fue: "un conjunto de actividades secuenciales o paralelas que ejecuta un productor, sobre un insumo, le agrega valor a éste y suministra un producto o servicio para un cliente externo o interno". (p. 29)

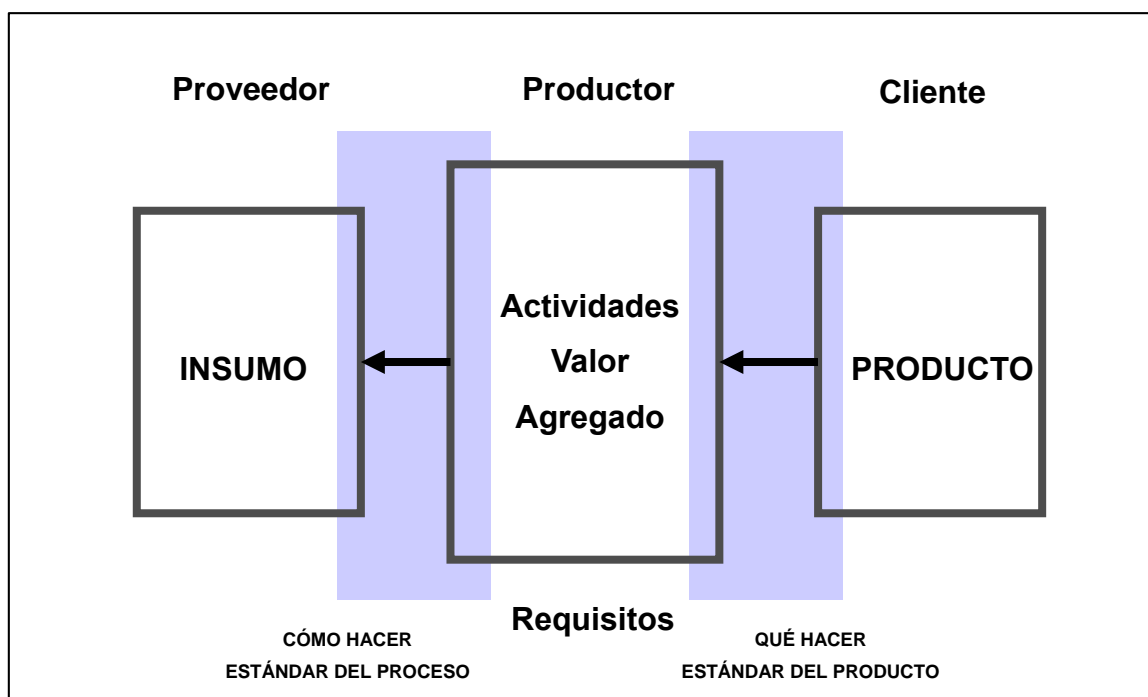


Figura 1. Proceso

Tomado de Agudelo (2007, p. 29)

Por su parte, Serna (2007) definió a un proceso como un conjunto de acciones, decisiones o tareas, realizadas en forma repetitiva y sistemática con relación al tiempo, mediante los que se obtienen resultados (p. 8).

Medición de un proceso

Para poder medir un proceso, Pérez (2004) indicó que pueden tomarse las siguientes medidas: el producto, la satisfacción del cliente y el funcionamiento del proceso. En este último se trató de medir el input y la situación de los factores del proceso, como: las personas, los materiales, los recursos físicos y métodos de ejecución. (p. 133) Las personas están conformadas por el responsable y los miembros del equipo de un proceso, los que son elegidos en función a sus conocimientos, habilidades y competencias; los materiales, conformados por las materias primas los que suelen ser proporcionados por los procesos de compras; los recursos físicos, que abarca las instalaciones, la maquinaria, el software y hardware; y finalmente los métodos del proceso, que incluye el método de trabajo, los procedimientos, instrucción, es decir todo aquello que describa la forma en usar los recursos, quién lo hará, cuándo y cómo. (Pérez J. , 2004, pp. 42-43)

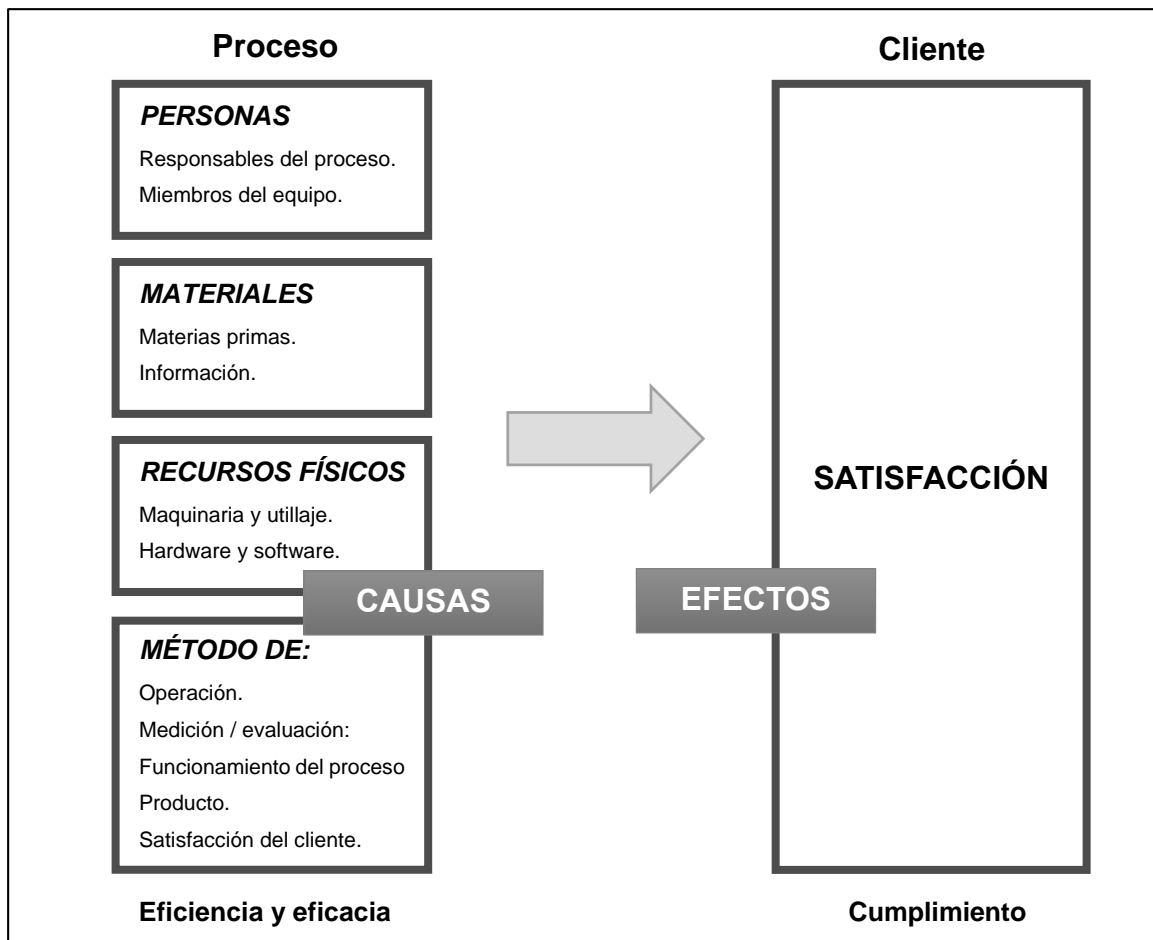


Figura 2. Factores de un proceso

Adaptado de Pérez (2004, p. 43)

Partiendo de esta premisa, podemos deducir que una manera de medir un proceso, puede ser la de estudiar su funcionamiento y cómo se compone. El enfoque de Ramírez (2010) tuvo como componentes de un proceso al cliente, quien es el que requiere el producto; los insumos, necesarios para elaborar el producto o brindar el servicio; y las acciones de las personas y maquinarias que transforman los insumos en productos o que brindan los servicios. (p. 222). van Bon, et al. (2008) afirmaron que la estructura de un proceso en una organización debe tener bien definido: qué se tiene que hacer, cuáles son las entradas y posibles salidas, cómo se medirán los procesos, y cómo los resultados de un proceso pueden afectar a otro. (p. 63) Serna (2007) indicó, que los procesos se interrelacionan mediante otras actividades, y que de acuerdo a su complejidad, los procesos pueden dividirse en subprocesos. (p. 8), de manera que se podría medir cada uno por separado, bajo ciertos indicadores que describan el funcionamiento de cada uno.

Conociendo cómo se puede dimensionar a un proceso, y qué indicadores podrían utilizarse, se debe tener en cuenta el criterio para decidir si un proceso se da de manera correcta o no. Como indicó Agudelo (2007) “el propósito de cualquier proceso es satisfacer las necesidades y las expectativas de los clientes (...). Se logra el propósito si se busca permanentemente, que el proceso sea eficaz y eficiente”. (p. 33) El autor indicó que la eficacia significa entregar lo que espera el cliente con la calidad que se requiere, y la eficiencia está relacionada al uso optimizado de los recursos; es decir, la eficacia está ligada a la satisfacción del cliente, y la eficiencia al beneficio de la organización. (Agudelo, 2007, p. 33) Pérez (2004) definió a la eficacia como el “nivel de contribución al cumplimiento de los objetivos de la empresa”. (p. 131) En conclusión, se puede definir a un proceso como el conjunto de actividades que se realizan en una organización con el fin de lograr un objetivo, el mismo que puede ser dimensionado por subprocesos (de acuerdo al contexto), y a su vez, estas dimensiones puedan ser medidas por la eficacia presente en los diversos actores que participan en él como las personas, los materiales, los recursos físicos y métodos de ejecución

El programa Compras a MYPERú

El programa "Compras a MYPERú" es un programa social, enmarcado en el Decreto de Urgencia N° 058-2011, de fecha 26 de octubre de 2011, tuvo por objeto dictar medidas con la finalidad de promover el dinamismo de la economía nacional, en especial de la producción y productividad de las micro, pequeñas y medianas empresas MYPE, autorizando al Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES la gestión de la adquisición de los bienes a las MYPE, habiéndose a realizar mediante la modalidad de Núcleo Ejecutor. Luego, por medio de la Trigésima Segunda Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29951 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013, y modificada por la Ley N° 30056, se amplía la vigencia del Capítulo I del mencionado Decreto de Urgencia N° 058-2011 hasta el 31 de diciembre de 2016, incluyendo en su ámbito de aplicación, carpetas para instituciones educativas, disponiendo que el Ministerio de Educación tendrá la responsabilidad de definir la estimación de la demanda, la distribución y la recepción de dichos bienes. (Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social, 2014)

La cadena de valor del NEC Carpetas

Johnson, Leenders y Flynn (2012) indicaron que el término cadena de valor es usado para “dar seguimiento a un producto o servicio a través de sus diversas maniobras y transformaciones, identificando los costos que se añaden en cada etapa sucesiva”.

(p. 5) La cadena de valor del NEC Carpetas comprende:

Desde la adquisición de la madera seca por parte de las MYPE hasta la recepción de los módulos de mobiliario escolar en el almacén del Núcleo del NEC Carpetas. Esta gestión, regida por disposiciones técnico normativas del Ministerio de la Producción (PRODUCE), Ministerio de Educación (MINEDU) y del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), es asumida por FONCODES e implementadas a través del Convenio FONCODES-NEC. (Pérez O. , 2016, p. 17)

A continuación se hace una descripción de la cadena de valor del NEC Carpetas, indicando cuáles son los actores que participan en ella:

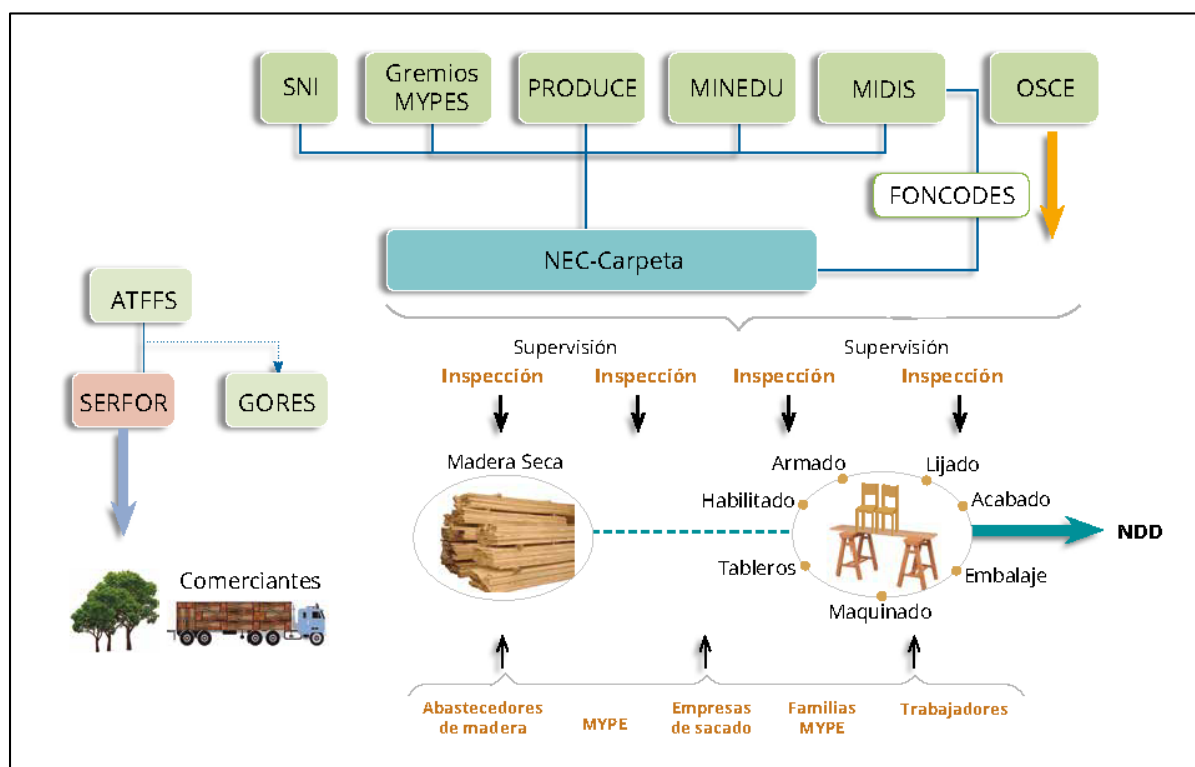


Figura 3. Cadena de valor del NEC Carpetas

Tomado de Pérez (2016, p. 18)

Micro y pequeñas empresas (MYPE)

Okpara y Wynn (2007) afirmaron que los negocios pequeños son generalmente los que mueven el crecimiento económico, la creación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en crecimiento. (p. 24)

Schnarch (2013) utilizó el término Pymes, para identificar a las pequeñas y medianas empresas, y las define como empresas que tienen límites ocupacionales y financieros los cuales son fijados por los estados o las regiones. También hace mención al término Mipyme, para incluir a la microempresa; en síntesis, no existe una definición específica para esta categoría de empresas ya que depende de cada país, sin embargo, todas las definiciones toman en cuenta ciertos parámetros como, por ejemplo, el número de trabajadores, el nivel de ventas y el nivel de activos. (p. 17) En el Perú, de acuerdo al artículo 2 la Ley N° 28015 – Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa:

“La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas empresas.” (Congreso de la República, 2003)

Adicionalmente, de acuerdo a la Ley N° 30056 – Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, se indica que las MYPE deben ubicarse en tres categorías, según los niveles de ventas anuales: microempresa, cuando las ventas anuales son un máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias; pequeña empresa, cuando las ventas superan las 150 UIT hasta 1700 UIT; y las medianas empresas, que registran ingresos entre 1700 UIT y 2300 UIT. (Congreso de la República, 2013)

Las MYPE bajo el contexto de la cadena de valor del NEC Carpetas son “los mayores beneficiarios en términos económicos y de inclusión social” (Pérez O. , 2016, p. 17)

Trabajador familia – MYPE

Pérez (2016) indicó que las microempresas se originan en el trabajo familiar y a su vez giran alrededor de pocos miembros familiares, aun cuando evolucionen en tamaño y productividad. (p. 21) Münch (2010), reforzó la definición indicando que la mayoría de las micro y pequeñas empresas son de carácter familiar, manejadas por sus dueños, operando con gastos reducidos y su eficiencia se basa en la atención personal. También agrega que estas empresas suelen tener dificultades con créditos, por lo que en ocasiones quedan fuera del mercado. (p. 286)

Trabajador local

Conformado por maestros carpinteros ya sean internos de la MYPE o contratados, tienen la experiencia que les permiten cumplir con los requerimientos técnicos y operativos del Expediente Técnico y de las Bases de Participación, permitiendo mejorar la cotización del trabajo de mano de obra. (Pérez O. , 2016, p. 22)

Empresas comercializadoras de madera

Durante el inicio del programa, el NEC-Carpetas se encargó de invitar a empresas comercializadoras a inscribirse como abastecedores de madera aserrada y seca, esta lista se publicó a través del sitio web. (Pérez O. , 2016, p. 22) De acuerdo a la lista publicada el NEC Carpetas asignó los proveedores a cada una de las MYPE participantes.

Por otro lado el NEC Carpetas se encargó de resolver el problema de insuficiencia de madera aserrada seca, acondicionando hornos artesanales a través de un grupo de MYPE, con esta participación, se incrementó la capacidad de secado. (Pérez O. , 2016, pp. 23-25)

Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES)

El FONCODES es un Programa del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) y tiene entre sus obligaciones aprobar las bases para la adquisición de los bienes y la contratación de los servicios por parte del Núcleo Ejecutor de Compras y supervisar

Compras a MYPERú. Esta supervisión la realiza por medio de la Unidad de Proyectos Especiales, la que se encarga de realizar el seguimiento, verificación y registro de las actividades y procedimientos técnicos realizados por el Núcleo Ejecutor. Por otro lado, la supervisión técnica abarca los procesos de producción y distribución alineados con el Expediente Técnico y en la Guía de Ejecución de Compras a las MYPE, la supervisión de la gestión administrativa en función al uso de los recursos financieros. (Pérez O. , 2016, p. 28)

Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas (NEC-Carpetas)

Pérez (2016) definió al NEC-Carpetas como una entidad con capacidad jurídica, conformado por representantes institucionales: un presidente (representante del Ministerio de la Producción - PRODUCE), un tesorero (representante del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS), un secretario (representante del Ministerio de Educación - MINEDU), y dos vocales (un representante de la Sociedad Nacional de Industrias (SNI) y un representante de los gremios de las MYPE). Conforme a su organigrama, cuenta con un Equipo Técnico Administrativo, el cual cuenta con dos componentes de trabajo: uno administrativo y el otro de inspección. (pp. 29-30)



Figura 4. Organigrama del Equipo Técnico Administrativo - NEC Carpetas
Tomado de Pérez (2016, p. 29)

Centro de Innovación Tecnológica de la Madera (CITE Madera)

Pérez (2016) indicó que es una entidad creada por el Ministerio de la Producción con la finalidad de promover y mejorar la calidad en las diferentes etapas de transformación e industrialización de la madera. (p. 30)

Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR)

Pérez (2016) indicó que si bien no es parte de la cadena de valor, tiene responsabilidad dentro del sector primario que a su vez se enlaza con la industria secundaria, teniendo impacto sobre el proceso de producción. (p. 30)

1.2.2. La satisfacción de las MYPE

La satisfacción

Merli (1995) indicó que “un cliente puede estar satisfecho con la compra en sí misma (o con el servicio suministrado) si responde a sus expectativas o, en términos más técnicos, si el producto/servicio suministrado está conforme con el uso que se pretende” (p. 6).

Cuellar y del Pino (2009) afirmaron además que las experiencias ciudadanas se crean en función a experiencias anteriores, ya sean estas propias o ajenas, con relación a servicios públicos, por lo que puede variar de persona a persona. (p. 10) Schnarch (2013), por otro lado, indicó que la satisfacción “es una actitud que surge como consecuencia de la conducta y que refleja los sentimientos de la gente con relación a las recompensas que recibe”. (p. 309) Madrigal (2009) definió la satisfacción como el estado psicológico que una persona siente con relación a una situación en base a una evaluación de la misma. (p. 190)

Aplicando la definición, la satisfacción de las MYPE estará dada por la percepción del servicio recibido, es decir los beneficios recibidos por el Programa “Compras a MYPERÚ”, en contraste con las expectativas que las MYPE tienen del mismo.

Expectativas

Pérez (2004) indicó que las expectativas son subjetivas y cambiantes, y que la satisfacción real se determina en gran medida de la satisfacción que percibe, es por eso que las expectativas hacen que cada cliente sea diferente a los demás. (p. 49) El mismo autor afirmó que la percepción que tiene el cliente de sus expectativas es determinante para condicionar la fidelidad, quiere decir, la posibilidad que el cliente vuelva a comprar o recomiende el producto o servicio; también añadió, que esta percepción tiene lugar luego de la entrega del producto o servicio. (Pérez J. , 2004, p. 59) Por último, Cuellar y del Pino (2009) indicaron que la satisfacción de los ciudadano con relación a los servicios públicos, dependa de que tanto se cumple o equipare estos servicios con sus expectativas. (p. 10)

Según la definición de satisfacción, las expectativas son los beneficios que las MYPE esperan recibir del Programa “Compras a MYPErú”. Estos beneficios están relacionados con: la calidad de las materias primas recibidas, el capital recibido, la asesoría técnica recibida y la utilidad o ganancia obtenida.

Servicio recibido

Franklin (2007), definió el servicio al cliente como la “velocidad y confiabilidad con la que una organización puede atender a un cliente” (p. 108)

La dimensión servicio recibido estuvo conformado por las percepciones que tienen las MYPE en función a los mismos criterios detallados en las expectativas, es decir: percepción sobre las materias primas recibidas, percepción por el capital recibido por el Núcleo Ejecutor, percepción por la asesoría técnica recibida y finalmente la percepción de las ganancias obtenidas.

1.3. Justificación

Justificación teórica

La presente investigación se realizó con la finalidad determinar la relación entre los procesos del NEC Carpetas y la satisfacción de las MYPES madereras beneficiarias

del programa "Compras a MYPERú", y que pueda ser utilizada como referencias a próximos estudios de impacto relacionados con el tema.

Justificación práctica

Los resultados obtenidos de la investigación permitieron poner en conocimiento al directorio acerca de cómo los procesos del núcleo ejecutor se relacionan con la satisfacción de las MYPES participantes, con la finalidad de que apoyen a la toma de decisiones a favor de mejorar los procesos.

Justificación metodológica

Para lograr con el objetivo de la investigación, se elaboraron dos instrumentos de medición. Estos instrumentos cumplieron con las pruebas de validez, y de confiabilidad, con lo que podrían ser adaptados para ser utilizados en investigaciones afines.

1.4. Problema

En el Perú existen diversos programas sociales gestionados por el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) a través de la modalidad de núcleos ejecutores. Compras a MYPERú es uno de los programas que está vinculado a cumplir con las políticas de estado 10 y 14 del Acuerdo Nacional "Reducción de la pobreza" y "Acceso al empleo pleno, digno y productivo" respectivamente, la cual promueve el trabajo a las micro y pequeñas empresas a producir bienes, de acuerdo a la necesidad o requerimiento del sector público beneficiado con la demanda.

El programa Compras a MYPERú a través del Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas, tiene como objetivo generar compras directas a las micro y pequeñas empresas del sector maderero, acompañando su proceso productivo e incrementando sus capacidades técnicas de producción, en una intervención vinculada con PRODUCE, generando el empleo y fortaleciendo su inserción en el mercado a fin de garantizar ingresos a las familias vinculadas a las MYPE.

El Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas (NEC CARPETAS), esta articulado con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) a través del Fondo

de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES), el Ministerio de Producción (PRODUCE) y el Ministerio de Educación (MINEDU), donde MIDIS a través de FONCODES tiene el encargo de supervisar la ejecución del programa, PRODUCE elabora el expediente técnico de producción y MINEDU proporciona la data beneficiaria. El Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas (NEC CARPETAS), realiza convocatorias abiertas para seleccionar a las MYPE y los proveedores de insumo principal (madera), cada convocatoria tiene ciertos requisitos que están especificadas en las bases y con las cuales se evalúa y se califica para la buena pro.

En el caso de los proveedores de insumo principal (madera), la convocatoria se da para garantizar la madera legal, la calidad del insumo, el precio y las fechas de despacho. Una vez que el proveedor califica, el Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas (NEC CARPETAS) asigna a un inspector que acompañara en todo el todo el proceso productivo.

En el caso de las MYPE, la convocatoria se da para la producción de los módulos de carpetas escolares y garantizar la calidad de producto. Una vez que la MYPE califica, el Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas (NEC CARPETAS) asigna a un inspector que acompañara en todo el todo el proceso productivo. El Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas (NEC CARPETAS), es el mediador entre la MYPE y el proveedor del insumo principal (madera), este interviene proporcionándole a cada MYPE el nombre del proveedor que abastecerá la madera de acuerdo a las especificaciones técnicas que se requiere para producir los módulos de carpetas escolares.

El Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas (NEC CARPETAS), de acuerdo al expediente técnico asigna a la MYPE 60 días de producción una vez recibido el insumo principal en la totalidad, fecha que será respaldada con la boleta o factura del proveedor asignado, además de tener la firma de conformidad de recepción de la MYPE.

El Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas (NEC Carpetas), tiene dos opciones para trabajar con las MYPE; a) con adelanto, a través del Fondo de Garantía para préstamos a la pequeña Industria (FOGAPI); b) con recursos propios, MYPE que

solventan sus gastos a través de otras entidades financieras, préstamos o recursos personales. FOGAPI ofrece pequeñas tasas de interés de acuerdo al mercado actual, por lo que el NEC Carpetas realiza una alianza para que las MYPE gestionen directamente su adelanto una vez firmado el contrato, además FOGAPI asegura que la MYPE esté limpio en el sistema financiero.

La gestión finaliza una vez que la MYPE obtiene su carta fianza por el 50% del monto contractual que tiene con el NEC Carpetas de acuerdo al lote de producción que se le asigne. La MYPE paga el 1.5% del monto que autoriza FOGAPI, asimismo la carta fianza tiene fecha de vencimiento (90 días), tiempo acordado entre FOGAPI y el NEC CARPETAS, en el caso de no respetar los 90 días por no entregar el lote de producción según fecha de finalización de contrato, la MYPE renovará la carta fianza por el mismo monto inicial.

El programa presentó dificultades que han generado retrasos e incumplimientos con las metas trazadas según plan de ejecución: incumplimiento de los proveedores en la entrega de insumo principal (madera), falta de proveedores para completar la demanda de Insumo principal (madera), modificación del cronograma de actividades del NEC Carpetas.

Estas dificultades obligan a renovar las cartas fianzas para ampliar los plazos de entrega. La renovación de carta fianza se da en 1, 2 hasta 3 veces, afectando directamente a la MYPE económicamente, debido a que cada renovación cuesta a la MYPE el 1.5% de su adelanto (50% del monto contractual). Adicionalmente la no renovación de la carta fianza ocasiona que la MYPE ingrese a INFOCORP y sufra de penalidades.

De acuerdo a las dificultades expuestas se observó que el principal problema es la gestión administrativa, mismas que limitan las actividades procedimentales y que finalmente perjudican a la MYPE siendo la parte beneficiaria del programa.

Problema general

¿Cómo se relacionan los procesos del NEC Carpetas con la satisfacción de las MYPES madereras de Junín?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo se relacionan los procesos administrativos y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín?

Problema específico 2

¿Cómo se relacionan los procesos de inspección técnica y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín?

Problema específico 3

¿Cómo se relacionan los procesos de despacho y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín?

1.5. Hipótesis de la investigación

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre los procesos del NEC Carpetas y la satisfacción de las MYPE madereras de Junín.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre los procesos administrativos y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre los procesos de inspección técnica y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre los procesos de despacho y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.

1.6. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre los procesos del NEC Carpetas y la satisfacción de las MYPE madereras de Junín.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre los procesos administrativos y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre los procesos de inspección técnica y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre los procesos de despacho y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Variable 1: Procesos del NEC Carpetas

Definición conceptual

Los procesos del NEC Carpetas se definieron, según Camisón, Cruz y González (2006), como “un conjunto de actividades realizadas por un individuo o grupo de individuos cuyo objetivo es transformar entradas en salidas que serán útiles para un cliente” (p. 843).

Definición operacional

Los procesos del NEC Carpetas fueron medidos cualitativamente como: malo, regular y bueno; a su vez se encuentra dimensionado por: procesos administrativos, de inspección técnica y de despacho, cada uno de ellos calificado bajo los factores de: personas, materiales, recursos físicos y métodos del proceso. Los ítems se definieron con valores dicotómicos sí y no.

Variable 2: Satisfacción de la MYPE

Definición conceptual

La satisfacción es el estado por el cual un producto o servicio responde a las expectativas del usuario, o si está conforme con el uso que pretende darle (Merli, 1995, p. 6).

Definición operacional

La satisfacción de la MYPE fue medida cualitativamente como: insatisfecho y satisfecho, y a su vez se encuentra dimensionada por la percepción del servicio recibido, es decir los beneficios recibidos por el Programa “Compras a MYPErú”, en contraste con las expectativas que las MYPE tienen del mismo. Para obtener el valor cualitativo de la variable, fue calculado con la diferencia entre la dimensión beneficios recibidos menos la dimensión expectativa. Los ítems de ambas dimensiones se definieron con valores dicotómicos sí y no.

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Procesos del NEC Carpetas

Tabla 1

Operacionalización de los procesos del NEC Carpetas

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Procesos administrativos	Personas	1-3	Ordinal (0) No (1) Si	(18 - 27) Bueno
	Materiales	4-5		(9 - 17) Regular
	Recursos físicos	6		(0 - 8) Malo
	Método del proceso	7-9		
Procesos de inspección técnica	Personas	10-12		
	Materiales	13-14		
	Recursos físicos	15		
	Método del proceso	16-18		
Procesos de despacho	Personas	19-21		
	Materiales	22-23		
	Recursos físicos	24		
	Método del proceso	25-27		

Nota: Adaptado de la fundamentación teórica (2016)

Variable 2: Satisfacción de la MYPE

Tabla 2

Operacionalización de la satisfacción de la MYPE

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
Expectativas	Expectativa de la materia prima.	1-2	Ordinal (0) No (1) Si	(0 - 7) Satisfecho
	Expectativa del capital.	3		(-7 - -1) Insatisfecho
	Expectativa de la asesoría técnica.	4-6		
	Expectativa de la utilidad.	7		
Servicio recibido	Percepción de la materia prima.	8-9		
	Percepción del capital.	10		
	Percepción de la asesoría técnica.	11-13		
	Percepción de la utilidad.	14		

Nota: Adaptado de la fundamentación teórica (2016)

2.3. Metodología

La metodología utilizada fue el hipotético – deductivo, dado que busca la demostración de una hipótesis. Según Pimienta y de la Orden (2012) la metodología sigue un proceso, el cual parte de un enunciado general, una teoría científica, o un conjunto de resultados previos, luego se deriva una hipótesis, para contrastarla de acuerdo a una evidencia empírica y finalmente confirmarla con los resultados (p. 51).

2.4. Tipo de estudio

El tipo de estudio de la investigación fue básica. Según Pimienta y de la Orden (2012) “tiene como objetivo la búsqueda del conocimiento por el conocimiento mismo, sin considerar directamente sus posibles aplicaciones prácticas” (p. 9).

2.5. Diseño de investigación

El diseño de investigación, según Palella y Martins (2012) consiste en “la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente en el estudio” (p. 86). El diseño elegido fue no experimental dado a que, como indican Palella y Martins (2012), “se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable” (p. 87). El nivel de la investigación fue correlacional y transversal, ya que según Palella y Martins (2012) el nivel correlacional permite medir el grado de relación entre dos o más variables y al ser transversal la obtención de los datos se realiza en un solo momento (p. 94).

2.6. Población, muestra y muestro

Población

Según Lerma (2009) “la población es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se le estudiarán sus características y relaciones” (p. 72). La población de estudio se conformó por un total de 87 MYPES ubicadas en el departamento de Junín.

Tabla 3

MYPES beneficiarias de Junín

Etiquetas de fila	Cuenta de N°
MYPES de Junín	87
Total General	87

Nota: Obtenido de la información proporcionada por el NEC Carpetas (2016)

Muestra

La muestra está conformada por “un subconjunto de la población. A partir de los datos de las variables obtenidos de ella (estadísticos), se calculan los valores estimados de esas mismas variables para la población” (Lerma, 2009, p. 73). Para obtener el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, obteniendo 71 MYPES. El resultado se obtuvo de la siguiente forma:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

N: es el total de la población = 87

Z: dado a que el nivel de confianza es del 95% = 1.96

p: es la variabilidad positiva (se asumirá el 50%) =.5

q: es la variabilidad negativa (1-p) =.5

d: es la precisión o error (5%) = .05

Aplicando la fórmula tenemos:

$$n = \frac{87 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (87 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{83.5548}{34.4904} = 71.0862 \cong 71$$

Muestreo

El muestreo que se utilizó el aleatorio simple, definido según Briones (1996): “en esta muestra, todas y cada una de las unidades del universo, registradas para los efectos de su selección en el marco de muestreo, tiene la misma probabilidad de ser incluida en la muestra” (p. 58).

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La técnica a utilizar, fue la encuesta, definida según Palella y Martins (2012) como “una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador” (p. 123).

Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el cual “es un instrumento de recopilación de información compuesto de un conjunto limitado de preguntas mediante el cual el sujeto proporciona información sobre sí mismo y/o sobre su entorno” (Bisquerra, 2004, p. 240).

Instrumento de medición para la variable 1. Procesos del NEC Carpetas

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario para los procesos del NEC Carpetas

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	DETALLES
Objetivo:	Determinar cómo se dan los procesos del NEC Carpetas.
Tiempo:	30 min.
Lugar:	Taller de la MYPE
Administración:	Individual
Niveles:	3. Bueno 2. Regular 1. Malo
Dimensiones:	Número de dimensiones: 4 Dimensión 1: 9 ítems Dimensión 2: 9 ítems Dimensión 3: 9 ítems Total = 27 ítems
Escalas:	1. Si 0. No
Descripción:	Rango = valor máximo - valor mínimo = 27 - 0 = 27 Constante = Rango entre número de niveles = 27 / 3 = 9
Baremación:	Nivel Buena = 18 - 27 Nivel Regular = 9 - 17 Nivel Malo = 0 - 8

Nota: Adaptado de la fundamentación teórica (2016)

Instrumento de medición para la variable 2. Satisfacción de la MYPE

Tabla 5

Ficha técnica del cuestionario para la satisfacción de la MYPE

ASPECTOS	DETALLES
COMPLEMENTARIOS	
Objetivo:	Determinar la satisfacción la MYPE acerca del programa "Compras a MYPERú"
Tiempo:	15 min.
Lugar:	Taller de la MYPE
Administración:	Individual
Niveles:	2. Satisfecho 1. Insatisfecho
Dimensiones:	Número de dimensiones: 2 Dimensión 1: 8 ítems Dimensión 2: 8 ítems Total = 16 ítems
Escalas:	1. Si 0. No
Descripción:	Satisfacción = expectativas – servicio recibido Valor mínimo = -8 Valor máximo = 8
Baremación:	Nivel Satisfecho = 0 – 8 Nivel Insatisfecho = -8 – -1

Nota: Adaptado de la fundamentación teórica (2016)

Validez del instrumento

Se empleó la validez utilizando el juicio de expertos, en donde “se seleccionan un grupo de personas expertas y se les plantea una serie de cuestiones en cuanto al contenido del cuestionario y a su estructura” (Bisquerra, 2004, p. 243). A continuación se resume los resultados obtenidos del juicio de expertos para los dos instrumentos elaborados:

Tabla 6

Validez de contenido por juicio de expertos para los procesos del NEC Carpetas

Experto	Nombre y Apellidos	Grado	Especialidad	Opinión
1	José Rudorico Perales Vidarte	Dr.	Matemático Físico - Metodólogo	Aplicable
2	Jacinto Joaquín Vértiz Osos	Dr.	Metodólogo	Aplicable
3	Chantal Juan Jara Aguirre	Dr.	Docente	Aplicable

Nota: Adaptado de los certificados de validez de instrumento (2016)

Tabla 7

Validez de contenido por juicio de expertos para la satisfacción de la MYPE

Experto	Nombre y Apellidos	Grado	Especialidad	Opinión
1	José Rudorico Perales Vidarte	Dr.	Matemático Físico - Metodólogo	Aplicable
2	Jacinto Joaquín Vértiz Osos	Dr.	Metodólogo	Aplicable
3	Chantal Juan Jara Aguirre	Dr.	Docente	Aplicable

Nota: Adaptado de los certificados de validez de instrumento (2016)

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad fue definida por Palella y Martins (2012) como “la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos” (p. 164).

Para obtener la confiabilidad de los dos instrumentos, se utilizó el coeficiente KR 20, debido que los valores que los ítems pueden obtener son de tipo dicotómicos (sí y no). Los criterios para decidir la confiabilidad son los siguientes:

Tabla 8

Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento

Rango	Confiabilidad
.81-1	Muy Alta
.61-.80	Alta
.41-.60	Media
.21-.40	Baja
.0-.20	Muy baja

Nota: Adaptado de Palella y Martins (2012, p. 169)

Para emplear la confiabilidad, se realizó primera una prueba piloto, la cual “consiste en la aplicación previa en menor escala de todos los procedimientos que se utilizarían en la encuesta final” (Bisquerra, 2004, p. 243). La prueba piloto se aplicó a 20 MYPES, de los que se obtuvieron los datos para posteriormente realizar los cálculos del coeficiente KR20 mediante la fórmula:

$$KR_{20} = \frac{n}{n-1} \left[\frac{S_t^2 - \sum pq}{S_t^2} \right]$$

Donde:

n: es el número de ítems

p: es la variabilidad positiva

q: es la variabilidad negativa (1-p)

S²t: es la varianza total del instrumento

Aplicando la fórmula para el primer instrumento se tuvo:

$$KR_{20} = \frac{20}{20-1} \left[\frac{6.41 - 2.09}{6.41} \right] = 0.69987$$

De acuerdo con los resultados obtenidos, se pudo determinar una confiabilidad alta del instrumento.

Aplicando la fórmula para el segundo instrumento se tuvo:

$$KR_{20} = \frac{20}{20-1} \left[\frac{1.75 - 1}{1.75} \right] = 0.45714$$

De acuerdo con los resultados obtenidos, se pudo determinar una confiabilidad media del instrumento.

2.8. Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos se detallan a continuación:

Se consolidó los datos de las encuestas en Excel, para luego ser importados al software estadístico SPSS 23. Luego, se elaboraron tablas con datos descriptivos.

Para realizar la prueba de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, la cual, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es una medida de correlación que se utiliza para variables con un nivel de medición ordinal, donde las unidades de la muestra se pueden ordenar en rangos (p. 322). Los resultados varían entre -1.00 (correlación negativa perfecta) a +1.00 (correlación positiva perfecta), siendo el 0.00 como ausencia de correlación entre las variables (Bisquerra, 2004, p. 208).

La fórmula que utiliza el coeficiente de correlación de Spearman es:

$$r_s = \frac{6 \sum d^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde:

r_s : coeficiente de correlación de Spearman

d^2 : diferencias existentes entre los rangos de las dos variables al cuadrado

N: número de parejas de datos

Tabla 9

Valores a obtener en una correlación

Coeficiente	Correlación	Interpretación
De -1 a -0.91	Negativa	Correlación muy alta.
De -0.90 a -0.71	Negativa	Correlación alta.
De -0.70 a -0.41	Negativa	Correlación moderada.
De -0.40 a -0.21	Negativa	Correlación baja.
De -0.20 a 0	Negativa	Correlación prácticamente nula.
De 0 a 0.20	Positiva	Correlación prácticamente nula.
De 0.21 a 0.40	Positiva	Correlación baja.
De 0.41 a 0.70	Positiva	Correlación moderada.
De 0.71 a 0.90	Positiva	Correlación alta.
De 0.91 a 1	Positiva	Correlación muy alta.

Nota: Adaptado de Bisquerra (2004, p. 212)

III. Resultados

3.1. Descripción de los resultados

Variable 1: Procesos del NEC Carpetas

Tabla 10

Frecuencias de los procesos del NEC Carpetas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	5.6
Regular	35	49.3
Bueno	32	45.1
Total	71	100.0

Nota: Resultados obtenidos en SPSS 23 (2016)

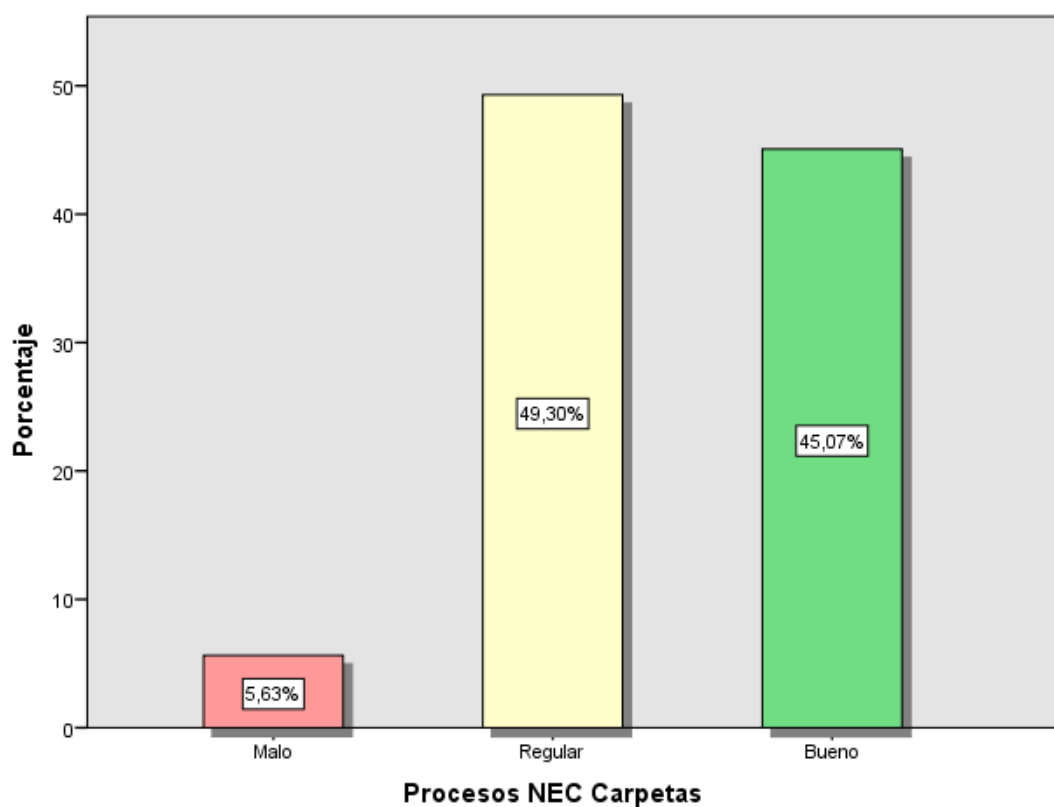


Figura 5. Procesos del NEC Carpetas

Tomado de los resultados obtenidos en SPSS 23 (2016)

Se puede encontrar que en la tabla 10 y la figura 5, de 71 encuestados, 4 (5.63%) de ellos consideran como malo a los procesos que se dan en el NEC Carpetas, luego un 35 (49.30%) califica como regular y, finalmente un 32 (45.07%) considera como bueno los procesos del NEC Carpetas.

Variable 1, dimensión 1: Procesos administrativos

Tabla 11

Frecuencias de los procesos administrativos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	1.4
Regular	10	14.1
Bueno	60	84.5
Total	374	100.0

Nota: Resultados obtenidos en SPSS 23 (2016)

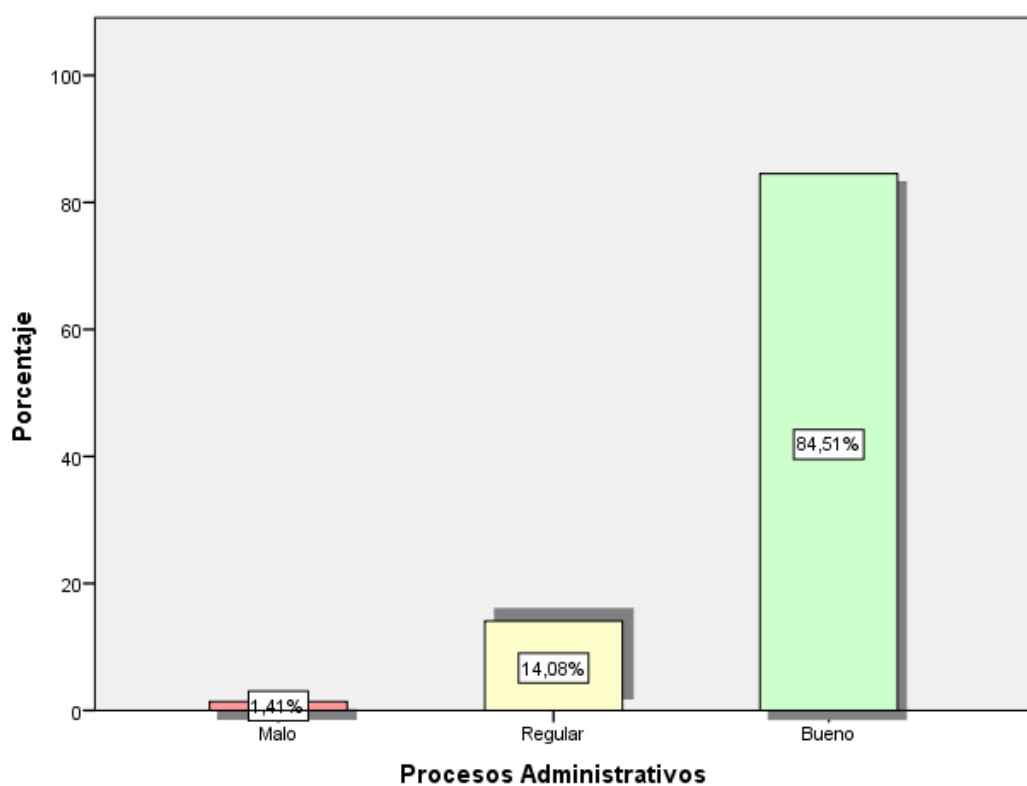


Figura 6. Procesos administrativos

Tomado de los resultados obtenidos en SPSS 23 (2016)

En la tabla 11 y la figura 6, se observa que de 71 encuestados, 7 (1.41%) manifiesta que los procesos administrativos son malos. Asimismo, 10 (14.08%) consideran como regulares los procesos administrativos, y finalmente 60 (84.51%) encuestados indican como bueno a los procesos administrativos.

Variable 1, dimensión 2: Procesos de inspección técnica

Tabla 12

Frecuencias de los procesos de inspección técnica

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	11	15.5
Bueno	60	84.5
Total	100	100,0

Nota: Resultados obtenidos en SPSS 23 (2016)

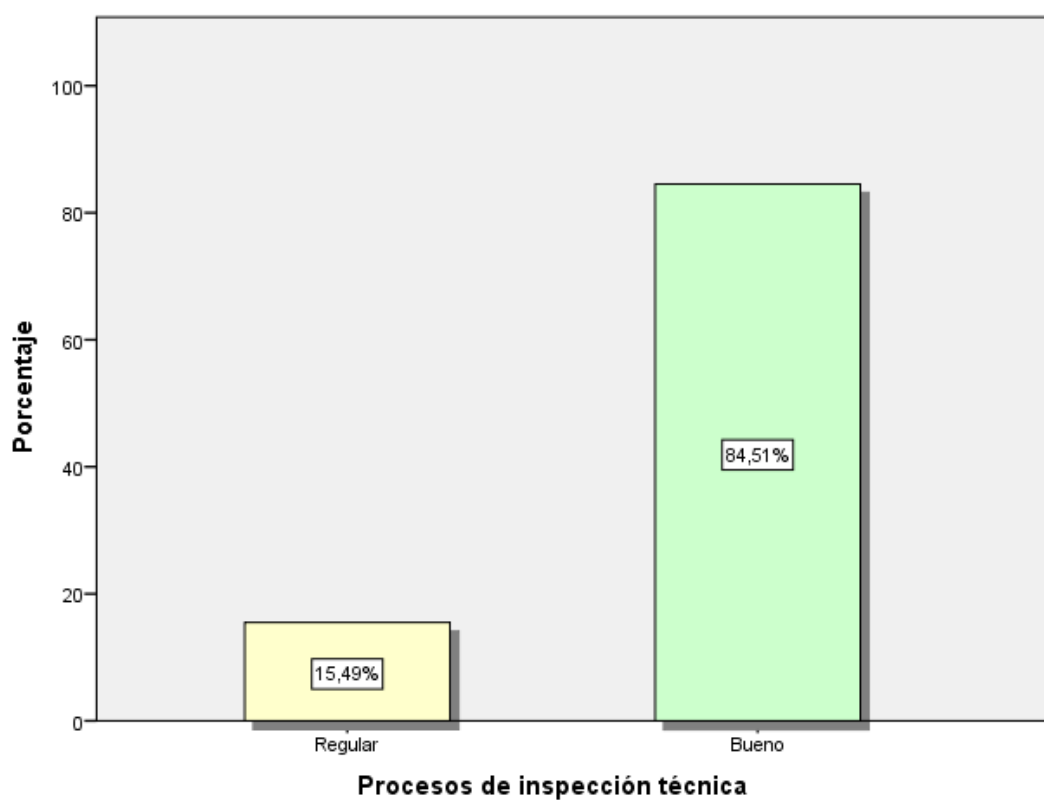


Figura 7. Procesos de inspección técnica

Tomado de los resultados obtenidos en SPSS 23 (2016)

En la tabla 12 y la figura 7, se observa que de los 71 encuestados, 11 (15.49%) expresan que los procesos de inspección técnica son regulares y 60 (84.51%) lo consideran como bueno.

Variable 1, dimensión 3: Procesos de despacho

Tabla 13

Frecuencias de los procesos de despacho

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	8.5
Regular	37	52.1
Bueno	28	39.4
Total	100	100.0

Nota: Resultados obtenidos en SPSS 23 (2016)

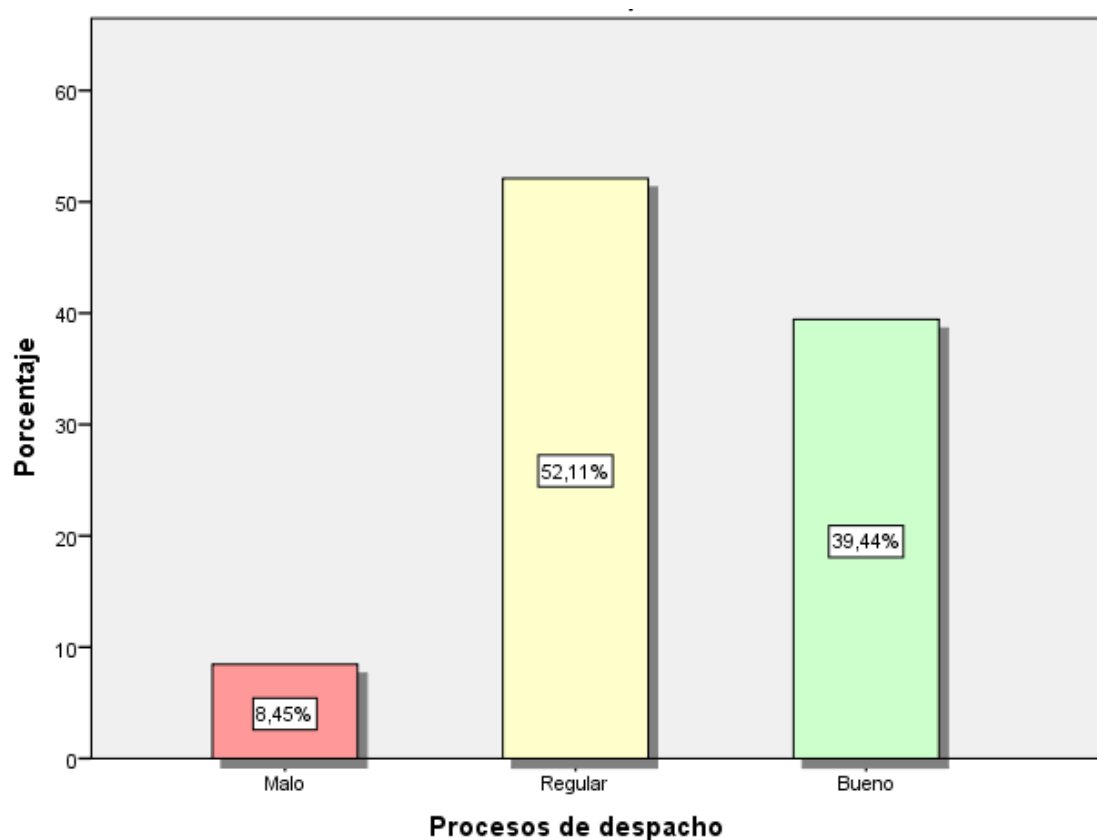


Figura 8. Procesos de despacho

Tomado de los resultados obtenidos en SPSS 23 (2016)

En la tabla 13 y la figura 8, se observa que de los 71 encuestados, 6 (8.50%) indican que los procesos de despacho son malos, 37 (52.11%) son regulares y 28 (39.4%) lo consideran como bueno.

Variable 2: Satisfacción de la MYPE

Tabla 14

Frecuencias de la satisfacción de la MYPE

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	49	69.0
Satisfecho	22	31.0
Total	71	100.0

Nota: Resultados obtenidos en SPSS 23 (2016)

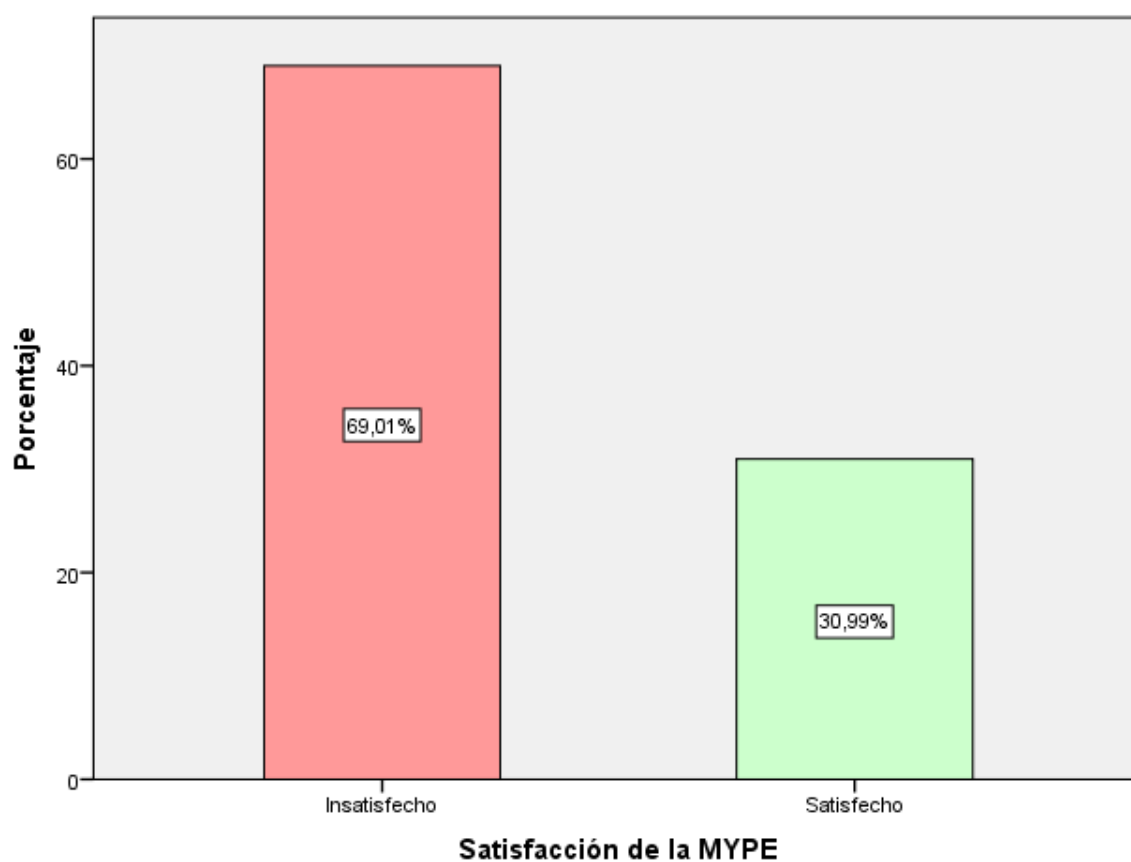


Figura 9. Satisfacción de la MYPE

Tomado de los resultados obtenidos en SPSS 23 (2016)

En la tabla 14 y la figura 9, se observa que de 71 encuestados, 49 (69.01%) encuestados manifestaron sentirse insatisfechos con los procesos del NEC Carpetas, y, 22 (30.99%) encuestados indicaron sentirse satisfechos con los mismos.

3.2. Prueba inferencial

Contrastación de la hipótesis general

Existe una relación significativa entre los procesos del NEC Carpetas y la satisfacción de las MYPE madereras de Junín.

Formulación de la hipótesis nula y alternativa

Hipótesis Nula (H_0)

H_0 : No existe una relación significativa entre los procesos del NEC Carpetas y la satisfacción de las MYPE madereras de Junín.

Hipótesis Alternativa (H_1)

H_1 : Existe una relación significativa entre los procesos del NEC Carpetas y la satisfacción de las MYPE madereras de Junín.

Nivel de confianza

El nivel de confianza empleado fue del 95%.

Margen error

El margen de error fue al 5% (0.05).

Regla de decisión

$p > \alpha = 0.05$; no se rechaza la hipótesis nula H_0 .

$p < \alpha = 0.05$; se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Prueba de hipótesis general

Tabla 15

Correlación entre los procesos del NEC Carpetas y la satisfacción de las MYPE

			Procesos NEC Carpetas	Satisfacción de la MYPE
Rho de	Procesos NEC	Coeficiente de correlación	1.000	.718
Spearman	Carpetas	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	71	71
	Satisfacción de la	Coeficiente de correlación	.718	1.000
	MYPE	Sig. (bilateral)	.000	.
		N	71	71

Nota: Resultados obtenidos en SPSS 23 (2016)

Decisión

Según la tabla 15, la prueba de correlación de Spearman para las variables procesos NEC Carpetas y satisfacción de las MYPE dio como resultado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = 0.718$, indicando una correlación alta y positiva. El p valor resultante fue de 0.000, siendo menor que a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Por lo tanto, se puede afirmar, que existe una relación significativa entre los procesos NEC Carpetas y satisfacción de las MYPE madereras de Junín.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre los procesos administrativos y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.

Formulación de la hipótesis nula y alternativa

Hipótesis Nula (H_0)

H_0 : No existe una relación significativa entre los procesos administrativos y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.

Hipótesis Alternativa (H₁)

H₁: Existe una relación significativa entre los procesos administrativos y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.

Nivel de confianza

El nivel de confianza empleado fue del 95%.

Margen error

El margen de error fue al 5% (0.05).

Regla de decisión

$p > \alpha = 0.05$; no se rechaza la hipótesis nula H₀.

$p < \alpha = 0.05$; se rechaza la hipótesis nula H₀.

Primera prueba específica de hipótesis

Tabla 16

Correlación entre los procesos administrativos y la satisfacción de las MYPE

			Procesos Administrativos	Satisfacción de la MYPE
Rho de	Procesos	Coeficiente de correlación	1.000	.287
Spearman	Administrativos	Sig. (bilateral)	.	.015
		N	71	71
	Satisfacción de la	Coeficiente de correlación	.287	1.000
	MYPE	Sig. (bilateral)	.015	.
		N	71	71

Nota: Resultados obtenidos en SPSS 23 (2016)

Decisión

Según la tabla 16, la prueba de correlación de Spearman para la dimensión 1 procesos administrativos de la variable 1 procesos NEC Carpetas y la variable 2 satisfacción de las MYPE dio como resultado un coeficiente de correlación de Rho de

Spearman $r = 0.287$, indicando una correlación baja y positiva. El p valor resultante fue de 0.015, siendo menor que a .05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Por lo tanto, se puede afirmar, que existe una relación significativa entre los procesos administrativos y satisfacción de las MYPE madereras de Junín.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre los procesos de inspección técnica y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.

Formulación de la hipótesis nula y alternativa

Hipótesis Nula (H_0)

H_0 : No existe una relación significativa entre los procesos de inspección técnica y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.

Hipótesis Alternativa (H_1)

H_1 : Existe una relación significativa entre los procesos de inspección técnica y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.

Nivel de confianza

El nivel de confianza empleado fue del 95%.

Margen error

El margen de error fue al 5% (0.05).

Regla de decisión

$p > \alpha = 0.05$; no se rechaza la hipótesis nula H_0 .

$p < \alpha = 0.05$; se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Segunda prueba específica de hipótesis

Tabla 17

Correlación entre los procesos de inspección técnica y la satisfacción de las MYPE

			Procesos de inspección técnica	Satisfacción de la MYPE
Rho de	Procesos de	Coeficiente de correlación	1.000	.287
Spearman	inspección	Sig. (bilateral)	.	.015
	técnica	N	71	71
	Satisfacción de	Coeficiente de correlación	.287	1.000
	la MYPE	Sig. (bilateral)	.015	.
		N	71	71

Nota: Resultados obtenidos en SPSS 23 (2016)

Decisión

Según la tabla 17, la prueba de correlación de Spearman para la dimensión 2 procesos de inspección técnica de la variable 1 procesos NEC Carpetas y la variable 2 satisfacción de las MYPE dio como resultado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = 0.287$, indicando una correlación baja y positiva. El p valor resultante fue de 0.015, siendo menor que a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Por lo tanto, se puede afirmar, que existe una relación significativa entre los procesos de inspección técnica y satisfacción de las MYPE madereras de Junín.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre los procesos de despacho y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.

Formulación de la hipótesis nula y alternativa

Hipótesis Nula (H_0)

H_0 : No existe una relación significativa entre los procesos de despacho y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.

Hipótesis Alternativa (H₁)

H₁: Existe una relación significativa entre los procesos de despacho y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.

Nivel de confianza

El nivel de confianza empleado fue del 95%.

Margen error

El margen de error fue al 5% (0.05).

Regla de decisión

$p > \alpha = .05$; no se rechaza la hipótesis nula H₀.

$p < \alpha = .05$; se rechaza la hipótesis nula H₀.

Tercera prueba específica de hipótesis

Tabla 18

Correlación entre los procesos de despacho y la satisfacción de las MYPE

			Procesos de despacho	Satisfacción de la MYPE
Rho de Spearman	Procesos de despacho	Coefficiente de correlación	1.000	.679
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	71	71
	Satisfacción de la MYPE	Coefficiente de correlación	.679	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	71	71

Nota: Resultados obtenidos en SPSS 23

Decisión

Según la tabla 18, la prueba de correlación de Spearman para la dimensión 3 procesos de despacho de la variable 1 procesos NEC Carpetas y la variable 2 satisfacción de las MYPE dio como resultado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = 0.679$, indicando una correlación moderada y positiva. El p valor resultante fue de 0.000, siendo menor que a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Por lo tanto, se puede afirmar, que existe una relación significativa entre los procesos de despacho y satisfacción de las MYPE madereras de Junín.

IV. Discusión

En este proyecto de tesis, se buscó determinar qué relación existe entre los procesos del NEC Carpetas y la satisfacción de las MYPES madereras de la Región Junín del programa social "Compras a MYPERú".

Con relación a la hipótesis general: "Existe una relación significativa entre los procesos del NEC Carpetas y la satisfacción de las MYPE madereras de Junín", los resultados obtenidos, utilizando un valor de significancia de 0.05, dieron un valor p menor a 0.05 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.718, por ende se rechazó la hipótesis nula, y aceptando la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una correlación alta y positiva entre ambas variables. Estos resultados pueden compararse con el trabajo de Saltos (2015), quien concluyó que existía una relación entre los procesos y la satisfacción del cliente. Los resultados obtenidos apoyan a la posición de Agudelo (2007) donde indica que "el propósito de cualquier proceso es satisfacer las necesidades y las expectativas de los clientes". (p. 33)

Con relación a la primera hipótesis específica: "Existe una relación significativa entre los procesos administrativos y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín", los resultados obtenidos, utilizando un valor de significancia de 0.05, dieron un valor p menor a 0.05 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.287, por ende se rechazó la hipótesis nula, y aceptando la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una correlación baja y positiva entre ambas variables. Estos resultados pueden compararse con el trabajo de Mazón (2014) y Lucero (2015), donde evalúan la gestión de procesos administrativos y la satisfacción de los clientes, concluyendo en que si existe una relación entre ambas variables, y que además la implementación de un proceso administrativo mejorará la satisfacción del usuario. La decisión de dimensionar a estos procesos en otros, la respalda Serna (2007) cuando afirma que acuerdo a su complejidad, los procesos pueden dividirse en subprocesos. (p. 8)

Con relación a la segunda hipótesis específica: "Existe una relación significativa entre los procesos de inspección técnica y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín", los resultados obtenidos, utilizando un valor de significancia de 0.05, dieron un valor p menor a 0.05 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.287, por ende se rechazó la hipótesis nula, y aceptando la hipótesis alternativa,

concluyendo que existe una correlación baja y positiva entre ambas variables. Estos resultados pueden compararse parcialmente con el trabajo de Mendoza y Olórtégui (2015) y Gonzales (2014) demostraron la relación entre el servicio de atención y la satisfacción de los atendidos, donde el servicio de atención se ve comparado con el de los procesos de inspección técnica y la satisfacción de los atendidos, como las MYPE. Estos resultados concuerdan con la definición que ofrece Pérez (2004) donde dice que las expectativas son subjetivas y cambiantes, y que la satisfacción real se determina en gran medida de la satisfacción que percibe, es por eso que las expectativas hacen que cada cliente sea diferente a los demás. (p. 49) Con ello demuestra la baja correlación con respecto a la atención del personal técnico, donde depende mucho de la casuística encontrada en los talleres de cada MYPE.

Con relación a la tercera hipótesis específica: “Existe una relación significativa entre los procesos de despacho y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín”, los resultados obtenidos, utilizando un valor de significancia de 0.05, dieron un valor p menor a 0.05 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.679, por ende se rechazó la hipótesis nula, y aceptando la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una correlación moderada y positiva entre ambas variables. Estos resultados pueden compararse parcialmente con el trabajo de Villantoy (2014), quien en función a sus resultados obtenidos, determinó que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción al cliente y los procesos respecto a los plazos de atención, corroborando la relación entre el proceso y la satisfacción clientes, donde el proceso respecto a la atención representa las actividades logísticas relacionadas al proceso de despacho (tiempos de despacho) y la satisfacción del cliente, como las MYPE. Sobre estos resultados, Bravo (2009) los respalda, cuando afirma que un proceso tiene que dar satisfacción a los requerimientos del cliente, ya sea este interno o externo. (p. 73)

V. Conclusiones

Primera

Conforme a los resultados obtenidos, existe una relación significativa entre los procesos del NEC Carpetas y la satisfacción de las MYPE madereras de Junín, dado que se aceptó la hipótesis alternativa con un nivel de significancia menor a 0.05, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido fue de 0.718, por lo tanto se concluye que existe una correlación alta y positiva.

Segunda

Conforme a los resultados obtenidos, existe una relación significativa entre los procesos administrativos y la satisfacción de las MYPE madereras de Junín, dado que se aceptó la hipótesis alternativa con un nivel de significancia menor a 0.05, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido fue de 0.287, por lo tanto se concluye que existe una correlación baja y positiva.

Tercera

Conforme a los resultados obtenidos, existe una relación significativa entre los procesos de inspección técnica y la satisfacción de las MYPE madereras de Junín, dado que se aceptó la hipótesis alternativa con un nivel de significancia menor a 0.05, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido fue de 0.287, por lo tanto se concluye que existe una correlación baja y positiva.

Cuarta

Conforme a los resultados obtenidos, existe una relación significativa entre los procesos de despacho y la satisfacción de las MYPE madereras de Junín, dado que se aceptó la hipótesis alternativa con un nivel de significancia menor a 0.05, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido fue de 0.287, por lo tanto se concluye que existe una correlación moderada y positiva.

VI. Recomendaciones

Primera

Se recomienda al Ministerio de la Producción PRODUCE, reestructurar las bases de la guía de ejecución del NEC Carpetas, para mejorar los procesos productivos del Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas, estableciendo criterios de acuerdo a la realidad y necesidades de las MYPE, con el fin de mejorar su grado de satisfacción.

Segunda

Se recomienda al Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas, como ente ejecutor del programa social, perfilar los procesos administrativos desde las convocatorias hasta el pago final de las MYPE, incrementando asesorías para la presentación y cumplimiento de los procedimientos en caso de los documentos, esto con fin de optimizar los procesos de acuerdo a las etapas de producción, además de garantizar la atención y cumplimiento con las MYPE madereras de la Región Junín.

Tercera

Se recomienda al Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas programar una capacitación antes de iniciar el proceso productivo para fortalecer y uniformizar los criterios de producción, esto a fin de garantizar la asesoría a las MYPE y a la vez desarrollar e incrementar la calidad del producto asegurando su durabilidad con respecto al tiempo. De esta manera, las MYPE tendrán la oportunidad de participar en nuevas licitaciones siendo un logro y satisfacción por parte de las MYPE.

Cuarta

Se recomienda al Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas, establecer la modalidad contractual entre el proveedor de insumo principal (madera aserrada seca) y el NEC Carpetas, con el fin de sancionar el incumplimiento de los acuerdos y cronogramas establecidos y no perjudicar a las MYPE en el tiempo, calidad y rentabilidad. Asimismo establecer un procedimiento dentro del proceso de despacho y de la madera garantizando la calidad y recepción, con el fin de que las MYPE no tengan opción de reclamos en el proceso.

VII. Referencias

- Agudelo, L. (2007). *Gestión por proceso*. Bolívar: ICONTEC.
- Anda, C. (2009). *Administración y calidad*. México: Limusa.
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2009). *Organización de empresas* (Tercera ed.). México: McGraw-Hill.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: La Muralla.
- Bravo, J. (2009). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Editorial Revolución S.A.
- Bravo, J. (2009). *Reingeniería de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Bravo, S. (2014). *Procesos administrativos y su incidencia en la satisfacción de los clientes del balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado Municipalidad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá: ICFES.
- Burgos, M. M. (2014). *La política de capacitación como un mecanismo para la mejora de su competitividad: análisis del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador- Lima Metropolitana*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Congreso de la República. (03 de 07 de 2003). Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Ley N° 28015. Lima, Perú.
- Congreso de la República. (03 de 07 de 2013). Ley N° 30056. Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Lima, Perú.
- Cuellar, E., & del Pino, E. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos*. Madrid: AEVAL.

- Droguett, F. J. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*. Universidad de Chile, Santiago.
- Flores, D. (2015). *Calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en I.E. del distrito de Tamburco, Abancay - 2014*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. (07 de 01 de 2014). *Procesos Compras - 2016*. Obtenido de <http://www.foncodes.gob.pe/portal/index.php/convocatorias/sede-central/compras-myperu/procesos-compras-2016>
- Franklin, E. (2007). *Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio* (Segunda edición ed.). México: Pearson educación.
- Gonzales, E. (2014). *El servicio de atención y la satisfacción del usuario del organismo supervisor de las contrataciones del estado - sede central Lima - 2013*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Gonzalez, M. (2006). *Habilidades directivas*. Málaga: INNOVA.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw Hill.
- Johnson, F., Leenders, M., & Flynn, A. (2012). *Administración de compras y abastecimientos* (Décimo cuarta ed.). México: McGraw-Hill.
- Juran, J. (1989). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (Décimo cuarta ed.). México: McGraw-Hill.
- Lerma, H. D. (2009). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Lucero, C. (2015). *El proceso administrativo y la satisfacción del afiliado en el área de farmacia del centro de atención ambulatoria El Batán en la ciudad de Quito*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades directivas* (Segunda edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Mazón, S. (2014). *La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Mendoza, N., & Olórtegui, O. (2015). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el comité de atención de denuncias y reclamos (CADER) - UGEL 02 - Rímac, 2014*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Merli, G. (1995). *La Calidad Total como herramienta de negocio*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Okpara, J., & Wynn, P. (2007). Determinants of Small Business Growth Constraints in a Sub-Saharan African Economy. *SAM Advanced Management Journal*, 24-35.
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación*. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Pérez, J. (2004). *Gestión por Procesos. Cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid: ESIC.
- Pérez, O. (2016). *Compras públicas responsables: la experiencia con el Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas promovido por FONCODES*. Lima: BIO PARTNERS S.A.C.
- Pimienta, J. H., & de la Orden, A. (2012). *Metodología de la investigación*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.

- Ramírez, C. (2010). *Fundamentos de administración* (Tercer ed.). Santa Fe de Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Rocca, J. (2014). *Procesos de almacén y satisfacción del cliente en la empresa DIESEL Autopartes del Perú periodo 2014*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Saltos, P. (2015). *La definición de procesos y la satisfacción de los servicios públicos dotados por el gobierno autónomo descentralizado parroquial rural San Luis, Cantón Riobamba*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Schnarch, A. (2013). *Marketing para Pymes un enfoque para Latinoamérica*. México: Alfaomega.
- Serna, R. (2007). *Gestión por procesos en el ámbito de la gestión de personas en Osakidetza*. Gobierno Vasco: Osakidetza.
- van Bon, J., de Jong, A., Kolthof, A., Pieper, M., Tjassing, R., van der Veen, A., & Verheijen, T. (2008). *Operación del Servicio Basada en ITIL V3 - Guía de Gestión*. Holanda: Van Haren.
- Villantoy, G. (2014). *Proceso administrativo de homologación de equipos de telecomunicaciones y satisfacción del usuario en el ministerio de transportes y comunicaciones - 2013*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Welsch, G., Hilton, R., Gordon, P., & Rivera, C. (2005). *Presupuestos. Planificación y control* (Sexta ed.). México: Pearson Educación.

VIII. Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia		Variables e indicadores	
Título: Los procesos del núcleo ejecutor de compras de carpetas escolares y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín, 2016			
Autor: Gisella Verónica Murillo García			
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores
Variable 1: Procesos del NEC Carpetas			
Definición conceptual: Los procesos del NEC Carpetas se definen, Camisón, Cruz y González (2006), como "un conjunto de actividades realizadas por un individuo o grupo de individuos cuyo objetivo es transformar entradas en salidas que serán útiles para un cliente" (p. 843).			
Definición operacional: Los procesos del NEC Carpetas fueron medidos cualitativamente como: malo, regular y bueno; a su vez se encuentra dimensionado por: procesos administrativos, de inspección técnica y de despacho, cada uno de ellos calificado bajo los factores de: personas, materiales, recursos físicos y métodos del proceso. Las dimensiones fueron medidas cualitativamente como: malo, regular y bueno. Los ítems se definieron con valores dicotómicos sí y no.			
		Dimensiones	Indicadores
			Items
			Escala y valores
			Niveles y Rangos
		Procesos administrativos	Personas Materiales Recursos físicos Método del proceso
		Procesos de inspección técnica	Personas Materiales Recursos físicos Método del proceso
		Procesos de despacho	Personas Materiales Recursos físicos Método del proceso
			1-3 4-5 6 7-9 10-12 13-14 15 16-18 19-21 22-23 24 25-27
			Ordinal 1. Si 0. No
			Bueno (18 - 27) Regular (9 - 17) Malo (0 - 8)
Variable 2: Satisfacción de la MYPE			
Definición conceptual: La satisfacción es el estado por el cual un producto o servicio responde a las expectativas del usuario, o si está conforme con el uso que pretende darle (Merli, 1995, p. 6).			
Definición operacional: La satisfacción de la MYPE fue medida cualitativamente como: insatisfecho y satisfecho, y a su vez se encuentra dimensionada por por la percepción del servicio recibido, es decir los beneficios recibidos por el Programa "Compras a MYPE Perú", en contraste con las expectativas que las MYPE tienen del mismo. Para obtener el valor cualitativo de la variable, fue calculado con la diferencia entre la dimensión beneficios recibidos menos la dimensión expectativa. Los ítems de ambas dimensiones se definieron con valores dicotómicos sí y no.			
		Dimensiones	Indicadores
			Items
			Escala y valores
			Niveles y Rangos
	Expectativa		Expectativa de la materia prima. Expectativa del capital. Expectativa de la asesoría técnica. Expectativa de la utilidad.
			1-2 3 4-6 7
			Ordinal 1. Si 0. No
	Servicio recibido		Percepción de la materia prima. Percepción del capital. Percepción de la asesoría técnica. Percepción de la utilidad.
			8-9 10 11-13 14
			Satisfecho (0 - 7) Insatisfecho (-7 - -1)
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿Cómo se relacionan los procesos del NEC Carpetas con la satisfacción de las MYPES madereras de Junín?	Determinar la relación entre los procesos administrativos y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.	Existe una relación significativa entre los procesos administrativos y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.	
¿Cómo se relacionan los procesos de inspección técnica y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín?	Determinar la relación entre los procesos de inspección técnica y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.	Existe una relación significativa entre los procesos de inspección técnica y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.	
¿Cómo se relacionan los procesos de despacho y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín?	Determinar la relación entre los procesos de despacho y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.	Existe una relación significativa entre los procesos de despacho y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín.	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar
Tipo:	Población:	Variable 1:	Variable 2:	DESCRIPTIVA:
Básica	87 MYPES del departamento de Junín.	Procesos del NEC Carpetas		
Alcance:	Tipo de muestreo:	Técnica:	Instrumento:	
Correlacional	Aleatorio simple	Encuesta	Cuestionario	
Diseño:	Tamaño de muestra:	Autor:	Año:	
No experimental Transversal Correlacional	71 MYPES.	Br. Murillo García, Gissella Verónica	2017	
Método:		Monitoreo:	Ámbito de aplicación:	
Hipotético - deductivo		Dr. Perales Vidarte, José Rudorico	Departamento de Junín	
		Forma de administración:		
		Individual		
		Técnica:		
		Encuesta	Encuesta	
		Instrumento:		
		Cuestionario	Cuestionario	
		Autor:		
		Br. Murillo García, Gissella Verónica	Br. Murillo García, Gissella Verónica	
		Año:		
		2017	2017	
		Monitoreo:		
		Dr. Perales Vidarte, José Rudorico	Dr. Perales Vidarte, José Rudorico	
		Ámbito de aplicación:		
		Nivel nacional	Nivel nacional	
		Forma de administración:		
		Departamento de Junín	Departamento de Junín	

Anexo 2. Instrumento de la variable 1

CUESTIONARIO PARA MYPE SOBRE LOS PROCESOS DEL NEC CARPETAS

Estimado(a) representante de las MYPE:

El presente cuestionario forma parte de un proyecto de investigación. Tiene por finalidad la recolección de información sobre el grado de satisfacción que percibe las MYPE con respecto a los procesos del Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas, perteneciente al Programa Social "Compras a MYPErú". Se le solicita responder con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

Se presenta un conjunto de enunciados con la finalidad de medir los procesos dentro del Núcleo Ejecutor de Carpetas Escolares NEC Carpetas. Responda marcando con una X la alternativa elegida (SI o NO), según su apreciación:

PROCESOS ADMINISTRATIVOS		SI	NO
1	El personal administrativo absolvió las dudas sobre el proceso de convocatoria.		
2	El personal administrativo apoyó en la recopilación y revisión de la documentación solicitada por el NEC.		
3	El personal administrativo apoyó en la gestión de trámites para el adelanto y pago final.		
4	Las bases publicadas para la convocatoria fueron claras y entendibles.		
5	El documento del contrato de adjudicación fue claro y preciso con respecto a las cláusulas.		
6	Considera que la oficina de la Sede Regional es la adecuada para la atención de las MYPES.		
7	La publicación y difusión de la convocatoria fue accesible (sitio web, radio, periódico, etc.)		
8	La respuesta de la carta fianza fue realizada en una semana.		
9	La producción se terminó sin renovar carta fianza.		
PROCESOS DE INSPECCION TECNICA		SI	NO
10	El trato del Inspector de Campo fue cordial y respetuosa en todo el proceso productivo.		
11	El Inspector de Campo absolvió las dudas técnicas con respecto a la ficha técnica y producción.		
12	El Inspector de Campo llegó a tiempo a las visitas técnicas programadas.		
13	La información que muestra la ficha técnica fue entendible y precisa.		
14	La información que muestra el formato de la vista técnica fue entendible y precisa.		
15	El Inspector utilizó el higrómetro para la medición de la humedad de la madera.		
16	El inspector de campo estuvo presente en la recepción de la madera.		
17	El inspector de campo realizó 6 visitas técnicas, como mínimo.		
18	La producción se terminó sin solicitar ampliación de plazo.		

PROCESOS DE DESPACHO		SI	NO
19	La atención del proveedor del insumo principal fue cordial y amigable.		
20	El proveedor del insumo principal respondió a las llamadas telefónicas y los correos electrónicos.		
21	El proveedor contaba con personal de desestiba.		
22	El proveedor del insumo principal entregó las facturas y las guías en el tiempo real de despacho.		
23	La madera cumplió con las características requeridas.		
24	El proveedor utilizó camiones cerrados para el traslado de la madera.		
25	El despacho del insumo principal se dio en un plazo de 30 días después de firmado el contrato.		
26	Una vez programado su despacho, el proveedor de insumo principal cumplió con los tiempos programados.		
27	El proveedor entregó la totalidad de la madera en un solo viaje.		

Anexo 3. Instrumento de la variable 2

CUESTIONARIO PARA MYPE SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LAS MYPE MADERERAS

Estimado(a) representante de las MYPE:

El presente cuestionario forma parte de un proyecto de investigación. Tiene por finalidad la recolección de información sobre el nivel de satisfacción que percibe las MYPE con respecto a los procesos del Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas, perteneciente al Programa Social "Compras a MYPErú". Se le solicita responder con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

Se presenta un conjunto de enunciados con la finalidad de medir la eficacia de los procesos administrativos dentro del Núcleo Ejecutor de Carpetas Escolares NEC Carpetas. Responda marcando con una X la alternativa elegida (SI o NO), según su apreciación:

EXPECTATIVAS		SI	NO
1	Tuvo conocimiento sobre las características de la madera para la fabricación de las carpetas.		
2	Tenía conocimiento que la madera llegaría en un plazo máximo de 30 días.		
3	Tuvo conocimiento de que el Núcleo le otorgará un adelanto del 50%.		
4	Tuvo conocimiento sobre el personal que brindaría la asesoría técnica antes de iniciar la producción.		
5	Esperaba mejorar el proceso productivo con las recomendaciones que brindará el Inspector Técnico.		
6	Tuvo conocimiento de los plazos de ampliación por factores no atribuibles a la MYPE.		
7	Esperaba una utilidad aproximada al 30%.		

SERVICIO RECIBIDO		SI	NO
8	La madera recibida cumplía con las características esperadas.		
9	La madera llegó dentro de un plazo de 30 días.		
10	Recibió el adelanto del 50%.		
11	El Inspector técnico se contactó antes del inicio del proceso de producción.		
12	El Inspector técnico cumplió con dar las recomendaciones esperadas.		
13	El Inspector técnico tuvo comunicación constante acerca de la ampliación de plazos.		
14	Tuvo una utilidad igual o mayor a lo esperado.		

Anexo 4. Base de datos de la variable 1

MYPE	PROCESOS ADMINISTRATIVOS									PROCESOS DE INSPECCION TÉCNICA									PROCESOS DE DESPACHO								
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27
MYPE01	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1
MYPE02	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1
MYPE03	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1
MYPE04	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1
MYPE05	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1
MYPE06	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1
MYPE07	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1
MYPE08	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
MYPE09	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
MYPE10	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1
MYPE11	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1
MYPE12	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1
MYPE13	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1
MYPE14	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1
MYPE15	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
MYPE16	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1
MYPE17	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1
MYPE18	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
MYPE19	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1
MYPE20	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
MYPE21	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1
MYPE22	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1
MYPE23	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0
MYPE24	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0
MYPE25	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
MYPE26	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1
MYPE27	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0
MYPE28	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1
MYPE29	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
MYPE30	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1
MYPE31	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
MYPE32	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MYPE33	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0
MYPE34	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1
MYPE35	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0
MYPE36	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1
MYPE37	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0
MYPE38	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
MYPE39	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0
MYPE40	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1
MYPE41	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0
MYPE42	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0
MYPE43	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1
MYPE44	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
MYPE45	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0
MYPE46	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
MYPE47	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0
MYPE48	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0
MYPE49	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
MYPE50	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
MYPE51	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1
MYPE52	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0
MYPE53	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
MYPE54	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0
MYPE55	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
MYPE56	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
MYPE57	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1
MYPE58	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1
MYPE59	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1
MYPE60	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1
MYPE61	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1
MYPE62	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1
MYPE63	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1
MYPE64	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0
MYPE65	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
MYPE66	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1
MYPE67	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0
MYPE68	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1
MYPE69	1	1	1	1</																							

Anexo 5. Base de datos de la variable 2

MYPE	EXPECTATIVAS							SERVICIO RECIBIDO						
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14
MYPE01	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE02	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE03	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
MYPE04	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
MYPE05	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE06	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
MYPE07	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE08	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE09	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE10	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE11	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE12	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE13	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1
MYPE14	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE15	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE16	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0
MYPE17	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0
MYPE18	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
MYPE19	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE20	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
MYPE21	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE22	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE23	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
MYPE24	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
MYPE25	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
MYPE26	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE27	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE28	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0
MYPE29	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
MYPE30	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE31	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
MYPE32	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
MYPE33	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE34	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
MYPE35	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
MYPE36	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE37	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE38	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE39	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE40	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
MYPE41	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0
MYPE42	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE43	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
MYPE44	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE45	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE46	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
MYPE47	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
MYPE48	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
MYPE49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
MYPE50	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0
MYPE51	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE52	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE53	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE54	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0
MYPE55	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE56	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE57	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE58	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
MYPE59	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
MYPE60	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE61	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE62	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE63	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE64	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE65	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE66	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0
MYPE67	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
MYPE68	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE69	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
MYPE70	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
MYPE71	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0

Anexo 6. Carta de presentación

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 15 de Marzo de 2017

Sr. Eduardo Javier Buendía Zevallos

Gerente General del Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas Escolares
Av. Pablo Carriquiry 205 – San Isidro

Reciba por la presente mis cordiales saludos y a la vez comunicarle:

Que, como parte del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Los Olivos, necesito elaborar un proyecto de tesis con la finalidad de obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Que, el proyecto presentado se titula "**Los procesos del núcleo ejecutor de compras de carpetas escolares y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín, 2016**" y se desarrolla en el ámbito de los procesos realizados por su representada.

Por lo que, le solicito a usted, me permita acceder a la información concerniente a los comedores populares atendidos, con fines de estudio, para la realización del proyecto de tesis en mención.

Atentamente,

Gissella Verónica Murillo García
40925290

Anexo 7. Carta de aceptación



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

AUTORIZACIÓN PARA ACCESO A LA INFORMACIÓN

Yo **Eduardo Javier Buendía Zevallos**, con DNI **07915619**, gerente general del **Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas Escolares**, autorizo a la Srta. **Gissella Verónica Murillo García**, con DNI **40925290**, estudiante del Programa **Maestría en Gestión Pública**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Los Olivos; a que pueda acceder a la información concerniente a las MYPE madereras adjuntas al programa, con fines de estudio para la realización de sus tesis titulada **"Los procesos del núcleo ejecutor de compras de carpetas escolares y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín, 2016"**, presentada, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Lima, 20 de Marzo de 2017

Eduardo Javier Buendía Zevallos
Gerente General
NEC Carpetas Escolares

Anexo 8. Certificados de validez de instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESOS DEL NEC CARPETAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Procesos Administrativos								
1	El personal administrativo absolvió las dudas sobre el proceso de convocatoria	✓		✓		✓		
2	El personal administrativo apoyó en la recopilación y revisión de la documentación solicitada por el NEC.	✓		✓		✓		
3	El personal administrativo apoyó en la gestión de trámites para el adelanto y pago final.	✓		✓		✓		
4	Las bases publicadas para la convocatoria fueron claras y entendibles.	✓		✓		✓		
5	El documento del contrato de adjudicación fue claro y preciso con respecto a las cláusulas.	✓		✓		✓		
6	Considera que la oficina de la Sede Regional es la adecuada para la atención de las AMPES.	✓		✓		✓		
7	La publicación y difusión de la convocatoria fue accesible (a través de correo electrónico, radio, periódico, etc.).	✓		✓		✓		
8	La respuesta de la carta fianza fue realizada en una semana.	✓		✓		✓		
9	La producción se terminó sin renovar carta fianza.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Procesos de Inspección Técnica								
10	El trato del Inspector de Campo fue cordial y respetuosa en todo el proceso productivo.	✓		✓		✓		
11	El Inspector de Campo absolvió las dudas técnicas con respecto a la ficha técnica y producción.	✓		✓		✓		
12	El Inspector de Campo llegó a tiempo a las visitas técnicas programadas.	✓		✓		✓		
13	La información que muestra la ficha técnica fue entendible y precisa.	✓		✓		✓		
14	La información que muestra el formato de la vista técnica fue entendible y precisa.	✓		✓		✓		
15	El inspector utilizó el higrómetro para la medición de la humedad de la madera.	✓		✓		✓		
16	El inspector de campo estuvo presente en la recepción de la madera.	✓		✓		✓		
17	El inspector de campo realizó 6 visitas técnicas, como mínimo.	✓		✓		✓		
18	La producción se terminó sin solicitar ampliación de plazo.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Procesos de despacho								
19	La atención del proveedor del insumo principal fue cordial y amigable.	✓		✓		✓		
20	El proveedor del insumo principal respondió a las llamadas telefónicas y los correos electrónicos.	✓		✓		✓		
21	El proveedor contaba con personal de desestiba.	✓		✓		✓		
22	El proveedor del insumo principal entregó las facturas y las guías en el tiempo real de despacho.	✓		✓		✓		
23	La madera cumplió con las características requeridas.	✓		✓		✓		
24	El proveedor utilizó camiones cerrados para el traslado de la madera.	✓		✓		✓		
25	El despacho del insumo principal se dio en un plazo de 30 días después de firmado el contrato.	✓		✓		✓		
26	Una vez programado su despacho, el proveedor de insumo principal cumplió con los tiempos programados.	✓		✓		✓		
27	El proveedor entregó la totalidad de la madera en un solo viaje.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los TRMS planteados son suficientes para MEDIR el tiempo
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ M.E. RIVERA S. RIVERA S. RIVERA S. DNI: 3 2 6 0 3 1 4 2
 Especialidad del validador: INGENIERO EN SISTEMAS DE INFORMACIONES


¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del concepto.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y preciso.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

... de ... del 2017
 Firma del responsable informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LAS MYPE

N°	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia ¹		Referencia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Expectativas								
1	Tuve conocimiento sobre las características de la madera para la fabricación de las carpas.	✓		✓		✓		
2	Señal conocimiento que a madera llegara en un plazo máximo de 30 días.	✓		✓		✓		
3	Tuve conocimiento de que el Nucleo le otorgará un adelanto de 50%.	✓		✓		✓		
4	Tuve conocimiento sobre el proceso de la madera que le serviría como referencia antes de iniciar la producción.	✓		✓		✓		
5	Esperaba recibir el proceso productivo con las recomendaciones que brindará el Inspector Técnico.	✓		✓		✓		
6	Tuve conocimiento de los plazos de entrega de facturas, de recibos y la MYPE.	✓		✓		✓		
7	Esperaba una utilidad por encima del 30%.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Servicio percibido								
8	La madera recibida cumplió con las especificaciones esperadas.	✓		✓		✓		
9	La madera llegó dentro de un plazo de 30 días.	✓		✓		✓		
10	Recibí el adelanto de 50%.	✓		✓		✓		
11	El Inspector Técnico me contactó antes del inicio del proceso de producción.	✓		✓		✓		
12	El Inspector Técnico cumplió con las recomendaciones esperadas.	✓		✓		✓		
13	El Inspector Técnico tuvo comunicación constante antes de la entrega de piezas.	✓		✓		✓		
14	Tuve una utilidad igual o mayor a lo esperado.	✓		✓		✓		

Observaciones (Indicar si hay sugerencias): LO 3 ÍTEM 3 PUNTO 02 CON SUFFICIENTES PARA MEDIR LA DIMENSIONES.
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Z. E. BALBUENA, A. D. S. E. R. M. D. 28.11.92 DNE: 2.6.03.1.9.2
 Especialidad del validador: Psicología - F.I.S.I.C.O. - F.I.S.I.C.O. - F.I.S.I.C.O. - F.I.S.I.C.O.

16 de May del 2017
 Firma del Exponente Informante: 

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al constructo teórico formulado.
² Referencia: El ítem es congruente para responder al constructo teórico específico de estudio.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de ítem, es preciso, exacto y directo.
 Nota: Subíndice de los ítems subíndice cuando los ítems planteados son subíndices para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESOS DEL NEC CARPETAS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: Procesos Administrativos								
1	El personal administrativo absolvió las dudas sobre el proceso de convocatoria.	✓		✓		✓		
2	El personal administrativo apoyó en la recopilación y revisión de la documentación solicitada por el NEC.	✓		✓		✓		
3	El personal administrativo apoyó en la gestión de trámites para el adelanto y pago final.	✓		✓		✓		
4	Las bases publicadas para la convocatoria fueron claras y entendibles.	✓		✓		✓		
5	El documento del contrato de adjudicación fue claro y preciso con respecto a las cláusulas.	✓		✓		✓		
6	Considera que la oficina de la sede Regional es la adecuada para la atención de las MYPEs.	✓		✓		✓		
7	La publicación y difusión de la convocatoria fue accesible (sitio web, radio, periódico, etc.).	✓		✓		✓		
8	La respuesta de la carta fianza fue realizada en una semana.	✓		✓		✓		
9	La producción se terminó sin renovar carta fianza.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Procesos de Inspección técnica								
10	El trato del Inspector de Campo fue cordial y respetuosa en todo el proceso productivo.	✓		✓		✓		
11	El Inspector de Campo absolvió las dudas técnicas con respecto a la ficha técnica y producción.	✓		✓		✓		
12	El Inspector de Campo llegó a tiempo a las visitas técnicas programadas.	✓		✓		✓		
13	La información que muestra la ficha técnica fue entendible y precisa.	✓		✓		✓		
14	La información que muestra el formato de la vista técnica fue entendible y precisa.	✓		✓		✓		
15	El Inspector utilizó el higrómetro para la medición de la humedad de la madera.	✓		✓		✓		
16	El Inspector de campo estuvo presente en la recepción de la madera.	✓		✓		✓		
17	El Inspector de campo realizó 6 visitas técnicas, como mínimo.	✓		✓		✓		
18	La producción se terminó sin solicitar ampliación de plazo.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Procesos de despacho								
19	La atención del proveedor del insumo principal fue cordial y amigable.	✓		✓		✓		
20	El proveedor del insumo principal respondió a las llamadas telefónicas y los correos electrónicos.	✓		✓		✓		
21	El proveedor contaba con personal de desestiba.	✓		✓		✓		
22	El proveedor del insumo principal entregó las facturas y las guías en el tiempo real de despacho.	✓		✓		✓		
23	La madera cumplió con las características requeridas.	✓		✓		✓		
24	El proveedor utilizó camiones cerrados para el traslado de la madera.	✓		✓		✓		
25	El despacho del insumo principal se dio en un plazo de 30 días después de firmado el contrato.	✓		✓		✓		
26	Una vez programado su despacho, el proveedor de insumo principal cumplió con los tiempos programados.	✓		✓		✓		
27	El proveedor entregó la totalidad de la madera en un solo viaje.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para su aplicación
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) No aplicable ()
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Josefina Rojas DNI: 6835502
 Especialidad del validador: Psicología

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

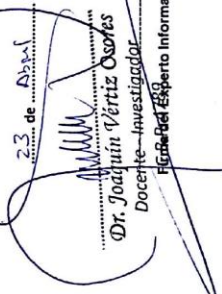
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

22 de Noviembre del 2017
 Dr. Joaquín Cortez Osorio
 Docente Investigador
 Email: jcortez@psyc.ucv.ac.cr

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LAS MYPE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Expectativas								
1	Tuvo conocimiento sobre las características de la madera para la fabricación de las carpetas.	✓		✓		✓		
2	Tenia conocimiento que la madera llegaría en un plazo máximo de 30 días.	✓		✓		✓		
3	Tuvo conocimiento de que el Nucleo le otorgará un adelanto del 50%.	✓		✓		✓		
4	Tuvo conocimiento sobre el personal que le brindaría asesoría técnica antes de iniciar la producción.	✓		✓		✓		
5	Esperaba mejorar el proceso productivo con las recomendaciones que brindará el Inspector Técnico.	✓		✓		✓		
6	Tuvo conocimiento de los plazos de ampliación por factores no atribuibles a la MYPE.	✓		✓		✓		
7	Esperaba una utilidad aproximada al 30%.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Servicio percibido								
8	La madera recibida cumple con las características esperadas.	✓		✓		✓		
9	La madera llegó dentro de un plazo de 30 días.	✓		✓		✓		
10	Recibió el adelanto del 50%.	✓		✓		✓		
11	El Inspector técnico se contactó antes del inicio del proceso de producción.	✓		✓		✓		
12	El Inspector técnico cumplió con dar las recomendaciones esperadas.	✓		✓		✓		
13	El Inspector técnico tuvo comunicación constante acerca de la ampliación de plazos.	✓		✓		✓		
14	Tuvo una utilidad igual o mayor a lo esperado.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para su aplicación
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. JOAQUÍN VÉRTIZ OSOYES
 Especialidad del validador: DR. CIENCIAS - FÍSICO QUÍMICO DNI: 16735102

23 de Abril del 2017

 Dr. Joaquín Vértiz Osóyes
 Docente-Investigador
 Jefe del Equipo Informante.

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESOS DEL NEC CARPETAS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSION 1: Procesos Administrativos									
1	El personal administrativo absolvió las dudas sobre el proceso de convocatoria.	✓		✓		✓			
2	El personal administrativo apoyó en la recopilación y revisión de la documentación solicitada por el NEC.	✓		✓		✓			
3	El personal administrativo apoyó en la gestión de trámites para el adelanto y pago final.	✓		✓		✓			
4	Las bases publicadas para la convocatoria fueron claras y entendibles.	✓		✓		✓			
5	El documento del contrato de adjudicación fue claro y preciso con respecto a las cláusulas.	✓		✓		✓			
6	Considera que la oficina de la Sede Regional es la adecuada para la atención de las MYPES.	✓		✓		✓			
7	La publicación y difusión de la convocatoria fue accesible (sitio web, radio, periódico, etc.).	✓		✓		✓			
8	La respuesta de la carta fuerza fue realizada en una semana.	✓		✓		✓			
9	La producción se terminó sin renovar carta fuerza.	✓		✓		✓			
DIMENSION 2: Procesos de Inspección Técnica									
10	El trato del Inspector de Campo fue cordial y respetuosa en todo el proceso productivo.	✓		✓		✓			
11	El Inspector de Campo absolvió las dudas técnicas con respecto a la ficha técnica y producción.	✓		✓		✓			
12	El Inspector de Campo llegó a tiempo a las visitas técnicas programadas.	✓		✓		✓			
13	La información que muestra la ficha técnica fue entendible y precisa.	✓		✓		✓			
14	La información que muestra el formato de la vista técnica fue entendible y precisa.	✓		✓		✓			
15	El Inspector utilizó el higrómetro para la medición de la humedad de la madera.	✓		✓		✓			
16	El Inspector de campo estuvo presente en la recepción de la madera.	✓		✓		✓			
17	El Inspector de campo realizó 5 visitas técnicas, como mínimo.	✓		✓		✓			
18	La producción se terminó sin solicitar ampliación de plazo.	✓		✓		✓			
DIMENSION 3: Procesos de despacho									
19	La atención del proveedor del insumo principal fue cordial y amigable.	✓		✓		✓			
20	El proveedor del insumo principal respondió a las llamadas telefónicas y los correos electrónicos.	✓		✓		✓			
21	El proveedor contaba con personal de desestiba.	✓		✓		✓			
22	El proveedor del insumo principal entregó las facturas y las guías en el tiempo real de despacho.	✓		✓		✓			
23	La madera cumplió con las características requeridas.	✓		✓		✓			
24	El proveedor utilizó camiones cerrados para el traslado de la madera.	✓		✓		✓			
25	El despacho del insumo principal se dio en un plazo de 30 días después de firmado el contrato.	✓		✓		✓			
26	Una vez programado su despacho, el proveedor de insumo principal cumplió con los tiempos programados.	✓		✓		✓			
27	El proveedor entregó la totalidad de la madera en un solo viaje.	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) No aplicable ()
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: Dr. A. A. AGUIRRE
 Especialidad del validador: ESPECIALIDAD EN EDUCACIÓN DNI: 2.54.519.05

20 de NOVIEMBRE del 2017


Firma del Experto Informante.

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

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LAS MYPE

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Expectativas								
1	Tuvo conocimiento sobre las características de la madera para la fabricación de las carpetas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Tenia conocimiento que la madera llegaría en un plazo máximo de 30 días.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Tuvo conocimiento de que el Núcleo le otorgará un adelanto del 50%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Tuvo conocimiento sobre el personal que le brindará asesoría técnica antes de iniciar la producción.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Esperaba mejorar el proceso productivo con las recomendaciones que brindará el Inspector Técnico.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Tuvo conocimiento de los plazos de ampliación por factores no atribuibles a la MYPE.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Esperaba una utilidad aproximada al 30%.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 2: Servicio percibido								
8	La madera recibida cumple con las características esperadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	La madera llegó dentro de un plazo de 30 días.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Recibió el adelanto del 50%.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	El Inspector técnico se contactó antes del inicio del proceso de producción.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	El Inspector técnico cumplió con dar las recomendaciones esperadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	El Inspector técnico tuvo comunicación constante acerca de la ampliación de plazos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Tuvo una utilidad igual o mayor a lo esperado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: DY CHANTAL TARRA
 Especialidad del validador: ESTADÍSTICA DNI: 25451905

20 de ABRIL del 2017


Firma del/Experto Informante.

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

Note: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo 9. Artículo científico

TÍTULO

Compras a MYPERú y satisfacción de las MYPE madereras de Junín, 2016

AUTOR

Gissella Verónica Murillo García

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los procesos del NEC Carpetas y la satisfacción de las MYPES madereras de Junín. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, el tipo investigación fue básica, el diseño fue no experimental, transversal y correlacional. La población en estudio fue de 87 MYPE que participaron en el programa “Compras a MYPERú” a través del Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas Escolares; a esta población se le aplicó el muestreo aleatorio simple, obteniendo una muestra de 71 MYPE, La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, asimismo se aplicó el cuestionario como instrumento. La prueba de confiabilidad del primer instrumento resultó en 0.70 y la misma prueba aplicada al segundo instrumento resultó en 0.46. Los resultados obtenidos mediante la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables en estudio, se determinó que existe una relación positiva y alta de 0.718, con un nivel de significancia de 0.05.

PALABRAS CLAVE

Compras a MYPERú, MYPE, programa social, Junín, madera, carpetas escolares, proveedores, satisfacción, procesos, PRODUCE, MINEDU.

ABSTRACT

The present thesis work it had as objective to know the relation between the processes of NEC Carpetas and the satisfaction of the timber MYPES of Junín. The focus of the research was quantitative, the type of the investigation is basic and the design was

non-experimental, transversal, and correlational. The focus of the research was quantitative, the type of the investigation is basic and the design was non-experimental, transversal, and correlational.

The study population was 87 MYPES who participated in the program "Compras a MYPERú" through the executing nucleus of purchases of school desks; to this population was applied the simple random sampling, obtaining a sample of 71 MYPES. The data collection technique was the survey, likewise the questionnaire was used as an instrument. The reliability test of the first instrument resulted in 0.70 and the same test applied to the second instrument resulted in 0.46. The results obtained by the statistical test of Spearman's Rho applied to the variables under study, it was determined that there exists a relation positive and high of 0.718, since the calculated level of significance is 0.05.

KEYWORDS

Compras a MYPERú, MYPE, social program, Junín, wood, school desks, providers, satisfaction, PRODUCE, MINEDU.

INTRODUCCIÓN

En el Perú existen diversos programas sociales "Compras a MYPERú" gestionados por el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) a través de la modalidad de núcleos ejecutores, el cual tiene como objetivo generar compras directas a las micro y pequeñas, por lo que se generó el Núcleo Ejecutor de Compras de Carpetas (NEC Carpetas), con el fin de beneficiar a las MYPE del sector maderero, además de asegurar el acompañamiento en su proceso productivo e incrementando sus capacidades técnicas de producción, en una intervención vinculada con PRODUCE, generando el empleo y fortaleciendo su inserción en el mercado a fin de garantizar ingresos a las familias vinculadas a las MYPE.

El proceso inicio con la convocatoria y selección de las MYPE, el NEC Carpetas determina la asignación del proveedor y limita a 60 días de producción contabilizándola desde recibido el insumo principal (madera), los procesos se

cerraron con el pago que se le realizó a la MYPE después de entregar las carpetas en los almacenes del NEC Carpetas.

De esta manera la presente investigación busca determinar la relación que tienen los procesos del NEC Carpetas con la satisfacción de las MYPE, ya que en los procesos del NEC Carpetas se presentaron retrasos e incumplimientos con las metas trazadas según plan de ejecución, además de la insatisfacción de las MYPE, esto a causa del incumplimiento de los proveedores en la entrega de insumo principal (madera), falta de proveedores para completar la demanda de Insumo principal (madera), modificación del cronograma de actividades del NEC Carpetas.

Existen diversos trabajos de investigación que han buscado comprobar la relación que existe entre los procesos y la satisfacción, por lo general esta relación se desarrolla en el ambiente empresarial ya sea público o privado. Lucero (2015) y Mazón (2014), tuvo como objetivo general investigar el proceso administrativo con la finalidad de alcanzar la satisfacción del usuario. Saltos (2015), tuvo como objetivo definir los procesos y la satisfacción de los servicios públicos concluyendo que los procesos y la satisfacción de los usuarios se relacionan. Asimismo Mendoza y Olórtégui (2015) y Gonzales (2014) valoran la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Respecto a la literatura, podemos decir que los procesos del NEC Carpetas se desarrolla a través de las teorías de los procesos. Münch (2010), consideró al proceso como el “conjunto de pasos o etapas para llevar a cabo una actividad” (p. 27), además Ramírez (2010), agregó que se puede decir que un proceso en la organización se origina en la demanda que hace un cliente dado a una necesidad. (p. 221), por lo tanto para poder medir un proceso Pérez (2004), indicó que pueden tomarse las siguientes medidas: el producto, la satisfacción del cliente y el funcionamiento del proceso. En este último se trató de medir el input y la situación de los factores del proceso, como: las personas, los materiales, los recursos físicos y métodos de ejecución. (p. 133) La cadena valor forma parte del proceso por lo que Johnson, Leenders y Flynn (2012) indicaron que el término cadena de valor es usado para “dar seguimiento a un producto o servicio a través de sus diversas maniobras y

transformaciones, identificando los costos que se añaden en cada etapa sucesiva”. (p. 5)

Por otro lado la satisfacción es definida por Cuellar y del Pino (2009), afirmaron además que las experiencias ciudadanas se crean en función a experiencias anteriores, ya sean estas propias o ajenas, con relación a servicios públicos, por lo que puede variar de persona a persona. (p. 10) Schnarch (2013), por otro lado, indicó que la satisfacción “es una actitud que surge como consecuencia de la conducta y que refleja los sentimientos de la gente con relación a las recompensas que recibe”. (p. 309) Aplicando la definición, la satisfacción de las MYPE estará dada por la percepción del servicio recibido, es decir los beneficios recibidos por el Programa “Compras a MYPERÚ”, en contraste con las expectativas que las MYPE tienen del mismo.

METODOLOGÍA

La investigación estuvo basado en un enfoque cuantitativo, la metodología a utilizada fue la hipotética - deductiva, el tipo de estudio de la investigación fue básica, dado que tiene la finalidad de aportar conocimientos que sirva como base para posteriores estudios de impacto. El diseño de investigación es no experimental, transversal y correlacional. La investigación fue en base a una población 87 MYPE, con una muestra de estudio de 71 MYPE, determinada con la fórmula para muestras de poblaciones finitas, además se aplicó el instrumento de recolección de datos. El muestreo utilizado en la investigación fue el muestreo aleatorio simple. El segmento utilizado fue la región Junín.

Teniendo en cuenta que el enfoque de la investigación es cuantitativa, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. El instrumento fue validado por tres evaluadores, utilizando la técnica de juicio de expertos, dando un resultado favorable.

Para obtener la confiabilidad de los dos instrumentos, se utilizó el coeficiente KR 20, debido que los valores que los ítems pueden obtener son de tipo dicotómicos (sí y no). El resultado del estudio de la primera variable fue de 0.700 puntos,

determinando una confiabilidad alta. El resultado del estudio de la segunda variable fue de 0.457 puntos determinando una confiabilidad media.

RESULTADOS

En el resultado obtenido a los 71 encuestados y con respecto a la variable de los procesos del NEC Carpetas, 4 (5.63%) encuestados indican que es malo, 35 (49.30%) indican que es regular y 32 (45.07%) indican que es bueno. Referente a la dimensión procesos de administración de la primera variable se evidencia que 7 (1.41%) encuestados lo califican como malo, 10 (14.08%) lo califican como regular y 60 (84.51%) lo califican como bueno. Con la dimensión procesos de inspección técnica de la primera variable se evidencia que 11 (15.49%) encuestados lo expresan como regular y 60 (84.51%) lo expresan como bueno. Con la dimensión procesos de despacho de la primera variable se evidencia que 6 (8.50%) encuestados lo indican como malo, 37 (52.11%) lo indican como regular y 28 (39.40%) lo indican como bueno. Por otro lado, de los 71 encuestados de la segunda variable, 49 (69.01%) encuestados manifestaron sentirse insatisfechos con los procesos del NEC Carpetas, y, 22 (30.99%) encuestados indicaron sentirse satisfechos.

Por último se realizó la prueba inferencial de la hipótesis general, donde se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para las variables procesos NEC Carpetas y satisfacción de las MYPE dio como resultado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = 0.718$, indicando una correlación alta y positiva. Para la primera hipótesis específica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue $r = 0.287$, indicando una correlación baja y positiva. Para la segunda hipótesis específica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = 0.287$, indicando una correlación baja y positiva. Para la tercera hipótesis específica el coeficiente de la hipótesis específica 2 el coeficiente.

DISCUSIÓN

Para la hipótesis general, sus resultados pueden compararse con el trabajo de Saltos (2015), quien concluyó que existía una relación entre los procesos y la satisfacción del cliente. Agudelo (2007) indicó que “el propósito de cualquier proceso es satisfacer las necesidades y las expectativas de los clientes”. (p. 33) La primera hipótesis

específica es respaldada por Mazón (2014) y Lucero (2015), donde evalúan la gestión de procesos administrativos y la satisfacción de los clientes, concluyendo en que si existe una relación entre ambas variables.

Serna (2007) cuando afirma que acuerdo a su complejidad, los procesos pueden dividirse en subprocesos. (p. 8) La segunda hipótesis específica se respalda por Mendoza y Olórtegui (2015) y Gonzales (2014) quienes demostraron la relación entre el servicio de atención y la satisfacción de los atendidos. Pérez (2004) donde dice que las expectativas son subjetivas y cambiantes. Por último, la tercera hipótesis específica se respalda con Villantoy (2014), relación directa y significativa entre la satisfacción al cliente y los procesos respecto a los plazos de atención. Bravo (2009) los respalda, cuando afirma que un proceso tiene que dar satisfacción a los requerimientos del cliente, ya sea este interno o externo. (p. 73)

CONCLUSIONES

Conforme a los resultados obtenidos, existe una relación significativa entre los procesos del NEC Carpetas y la satisfacción de las MYPE madereras de Junín, dado que se aceptó la hipótesis alternativa con un nivel de significancia menor a 0.05, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido fue de 0.718, por lo tanto se concluye que existe una correlación alta y positiva. También, existe una relación significativa entre los procesos administrativos y la satisfacción de las MYPE madereras de Junín, dado que se aceptó la hipótesis alternativa con un nivel de significancia menor a 0.05, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido fue de 0.287, por lo tanto se concluye que existe una correlación baja y positiva. Además, existe una relación significativa entre los procesos de inspección técnica y la satisfacción de las MYPE madereras de Junín, dado que se aceptó la hipótesis alternativa con un nivel de significancia menor a 0.05, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido fue de 0.287, por lo tanto se concluye que existe una correlación baja y positiva. Finalmente, existe una relación significativa entre los procesos de despacho y la satisfacción de las MYPE madereras de Junín, dado que se aceptó la hipótesis alternativa con un nivel de significancia menor a 0.05, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido fue de 0.287, por lo tanto se concluye que existe una correlación moderada y positiva.

REFERENCIAS

- Agudelo, L. (2007). *Gestión por proceso*. Bolívar: ICONTEC.
- Bravo, J. (2009). *Reingeniería de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Cuellar, E., & del Pino, E. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos*. Madrid: AEVAL.
- Gonzales, E. (2014). *El servicio de atención y la satisfacción del usuario del organismo supervisor de las contrataciones del estado - sede central Lima - 2013*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Johnson, F., Leenders, M., & Flynn, A. (2012). *Administración de compras y abastecimientos* (Décimo cuarta ed.). México: McGraw-Hill.
- Lucero, C. (2015). *El proceso administrativo y la satisfacción del afiliado en el área de farmacia del centro de atención ambulatoria El Batán en la ciudad de Quito*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Mazón, S. (2014). *La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Mendoza, N., & Olórtegui, O. (2015). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el comité de atención de denuncias y reclamos (CADER) - UGEL 02 - Rímac, 2014*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Pérez, J. (2004). *Gestión por Procesos. Cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid: ESIC.
- Ramírez, C. (2010). *Fundamentos de administración* (Tercer ed.). Santa Fe de Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Schnarch, A. (2013). *Marketing para Pymes un enfoque para Latinoamérica*. México: Alfaomega.

Serna, R. (2007). *Gestión por procesos en el ámbito de la gestión de personas en Osakidetza*. Gobierno Vasco: Osakidetza.

Villantoy, G. (2014). *Proceso administrativo de homologación de equipos de telecomunicaciones y satisfacción del usuario en el ministerio de transportes y comunicaciones - 2013*. Lima: Universidad César Vallejo.

Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico

Yo, Gissella Verónica Murillo García, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Los Olivos, identificado con DNI 40925290; con el artículo titulado “Compras a MYPERú y satisfacción de las MYPE madereras de Junín, 2016” declaro bajo juramento lo siguiente:

1. El artículo pertenece a mi autoría.
2. El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
3. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
4. Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 23 de julio del 2017

Br. Gissella Verónica Murillo García

DNI: 40925290