



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Registro nacional de proveedores y su influencia en calidad del
servicio de la Municipalidad Provincial De Santiago De Chuco,
2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Alfaro Ibañez, Gian Carlo (ORCID: 0000-0002-2332-7802)

ASESOR:

Dr. Valiente Saldaña, Yoni Mateo (ORCID: 0000-0001-8192-8270)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Mi agradecimiento infinito para nuestro padre celestial que por medio de su voluntad permite el logro de todos mis objetivos propuestos

A mi familia, en especial a mi madre por ser un pilar fundamental para seguir creciendo y salir adelante como persona y profesional.

Gian.

Agradecimiento

Mi gratitud a mi Dios Altísimo, Jehová por su bendición, en mi día a día, de tal forma que me ha permitido llegar a este instante de mi vida con mucha paz y fortaleza.

A mi asesor Dr. Yoni Valiente Saldaña por su inmensa ayuda e invaluable orientación académica y profesional, la cual fue indispensable para la ejecución de esta tesis.

A la Universidad César Vallejo, ya que, por medio de las enseñanzas y experiencias profesionales adquiridas en sus instalaciones académicas, me ha permitido crecer profesionalmente.

Al Alcalde Provincial de Santiago de Chuco, por permitirme hacer mi investigación en las Oficinas de la municipalidad. Por otorgarme el consentimiento de utilizar el cuestionario, lo que facilitó la culminación del presente trabajo de investigación.

Gian.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV.RESULTADOS.....	22
V.DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	37
VII.RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	43

Índice de Tablas

Tabla 1. Niveles de frecuencia y porcentaje del registro nacional de proveedores.....	22
Tabla 2. Niveles de frecuencia y porcentaje de la calidad de servicio.....	23
Tabla 3. Tabla Cruzada registro nacional de proveedores * calidad de servicio	25
Tabla 4. Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov.....	26
Tabla 5. Correlaciones según Pearson entre el registro nacional de proveedores y la calidad de servicio.....	27
Tabla 6. Correlaciones de Pearson del registro nacional de proveedores y la calidad física.....	28
Tabla 7. Correlaciones de Pearson del registro nacional de proveedores y el desempeño.....	29
Tabla 8. Correlaciones de Pearson entre el registro nacional de proveedores y la calidad corporativa.....	30
Tabla 9. Correlaciones de Pearson entre el registro nacional de proveedores y la calidad interactiva.....	31

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Niveles de porcentaje del registro nacional de proveedores.....	29
Figura 2. Niveles de porcentaje de calidad de servicio.....	30

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo “Determinar la influencia del registro nacional de proveedores en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, 2020.”, tomando, conceptos, ideas, teorías, sobre nuestras variables. El tipo de investigación fue no experimental, correlacional, con una muestra de 77 trabajadores de la municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, para la recolección de datos se usó dos cuestionarios validados por 3 expertos en los temas de investigación y el sector público, se presentaron los resultados mediante tablas y figuras estadísticas utilizando el programa Excel, y el software Spss.V25, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, para determinar si se distribuyen de manera normal o no normal y así determinar que prueba estadística utilizar, seleccionando a la prueba de Pearson, obteniendo como resultado que existe relación con un índice de 0.856** con una significancia del 0,000, comprobando nuestra hipótesis de investigación, concluyendo de que existe una relación muy alta y altamente significativa entre el registro nacional de proveedores y la calidad de servicio.

Palabras Claves: Registro Nacional de Proveedores, Calidad de Servicio, Municipalidad.

Abstract

The present study aimed to "Determine the influence of the national registry of providers on the quality of service of the Provincial Municipality of Santiago de Chuco, 2020.", taking concepts, ideas, theories, on our variables. The type of research was non-experimental, correlational, with a sample of 77 workers from the Provincial Municipality of Santiago de Chuco, for data collection two valid questionnaires were used by 3 experts in the research topics and the public sector, it was presented The results through tables and statistical figures using the Excel program, and the Spss.V25 software, the Kolmogorov-Smirnov test was used to determine if they are distributed in a normal or non-normal way and thus determine which statistical test to use, selecting the Pearson's test, obtaining as a result that there is a relationship with an index of 0.856 ** with a significance of 0.000, checking our research hypothesis, concluding that there is a very high and highly significant relationship between the national registry of suppliers and the quality of service.

Keywords: National Registry of Suppliers, Quality of Service, Municipality.

I. INTRODUCCIÓN

El estado enfrenta continuamente riesgos en los procedimientos de selección de proveedores debido a la cantidad de procesos administrativos que sancionan las causales de la entrega de información o documentación falsa e inexacta en los mencionados procesos, estos riesgos dados en las entidades públicas, se circunscribe en la contratación de proveedores que no califican.

A nivel mundial las contrataciones relacionada a bienes, servicios y obras de calidad, son usados continuamente por todas la entidades del estado, los funcionarios a cargo de las contrataciones deben cumplir con requisitos mínimos como la calificación profesional y un adecuada sistema de gestión de la información, lo cual llevara a un mejor desempeño de los resultado que exige la ciudadanía, por lo mencionado el establecer un correcto registro de los que brinden los mencionados servicios deben de plasmar la eficiencia y la práctica de un buen gobierno, bajo esta orientación la aplicación de mayor experiencia, la creación de políticas y herramientas que apoyen a la gestión y el buen desempeño gubernamental para un impacto efectivo en la sociedad.

En la actualidad la comunidad Latinoamericana el registro de proveedores para las contrataciones transparente necesitan de un sistema de apoyo que pueda establecer propuestas transparentes y eficientes con el uso y apoyo inteligente de la tecnología, es por eso que las entidades del estado deben tener presente que las compras y contrataciones, son un factor importante que permite que los proveedores y organizaciones dedicadas a la administración pública, cumplan con lo establecido por el estado, en efecto la garantía de que las empresas puedan obtener bienes y servicios de forma oportuna, así como los precios y costos repercute de manera significativa en el desarrollo nacional por ende en la calidad de servicio que brinda el estado, además está orientada a el fortalecimiento del sector privado, mencionado también la articulación y creación de nuevos puestos de trabajo.

En Perú, el Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), organización en la cual se lleva el registro de las personas naturales y jurídicas que solicitan contrataciones con el Estado, cuyo fin es el de administrar una base de datos en la cual se registre la información relevante sobre los participantes en las contrataciones de manera que se encuentre estructurada de forma transparente y permita conocer en tiempo real la información. Bajo ninguna circunstancia este registro se considera como una barrera para ejercer la contratación con el estado. Presentar documentación ilegítima e inexacta, constituye la declaratoria de nulidad del acto según corresponda. El RNP, por medio del uso de las tics, gestiona una base de datos actualizada con todos los proveedores que provisionan servicios, bienes, consultoría y ejecución de obras al Estado, cuya participación de proceso solo dependen de establecer un registro adecuado dentro del padrón del Registro Nacional de Proveedores (RNP).

En la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, desde años anteriores se presentan graves problemas relacionados a las contrataciones con el estado, incumpliendo con los parámetros de los servicios que se dan dentro de la entidad, como es el caso de los servicios de contrataciones en las cuales no cumplen con los requisitos establecidos por la normatividad vigente al momento de contratar; esta es una investigación en la cual el personal que tiene la municipalidad provincial de Santiago de Chuco no cuenta con una debida capacitación para poder observar a todos los proveedores que se presentan en las convocatorias de selección y poder observar que muchos de los que se presentan no cuentan con un Registro Nacional de Proveedores, así como también presentan documentación falsa o documentación que no están al alcance de una contratación; sin embargo, estos proveedores o postores a las convocatorias de los procesos de selección son ganadores, y realizan las contrataciones con la municipalidad provincial de Santiago de Chuco, teniendo en cuenta que no han cumplido con los requisitos establecidos; es por esa razón que muchos de los proveedores que han ganado en los procesos de selección hoy en día están con procesos civiles, penales y administrativos, se encuentran

pendientes de investigación por parte de la Contraloría General de la República como también por parte de la Fiscalía para poder observar y tener conocimiento de qué manera se ha llevado el procedimiento, desde el momento de la firma del requerimiento, como los correos electrónicos que se les envía a cada uno para poder cumplir con todos los requisitos correspondientes, hasta la firma del contrato que se ha ganado y se va a llevar a cabo.

Dentro de la municipalidad Provincial de Santiago de Chuco existen muchas deficiencias en el debido procedimiento correspondiente en la Sub Gerencia de Abastecimiento, por todo el acontecimiento que se ha venido observando en lo largo de estos últimos años, sin embargo no se hace nada por mejorar, siguen existiendo procesos que no están cumpliendo con la normatividad vigente como por ejemplo es el caso de esta investigación, el que presentarse y ser ganadores en procesos de selección no teniendo el registro en la base del RNP.

Es la razón por lo cual la Contraloría General de la República, OCI y Fiscalía están investigando el procedimiento que se han venido llevando de años anteriores para poder corroborar si el procedimiento que se ha empleado es el adecuado o se ha vulnerado la norma.

En relación a la investigación se plantea la siguiente interrogante **¿Cuál es la influencia del registro nacional de proveedores en la calidad del servicio de la municipalidad provincial de Santiago de Chuco, 2020?**

Se justifica metodológicamente ya que se basa en la descripción de teorías, antecedentes y conceptos, así como una estructura metodológica que analiza nuestras variables desde un entorno cuantitativo.

Como justificación teórica, podemos decir que servirá como una fuente para consultas en futuras investigaciones, relacionadas al análisis de procesos de selección de proveedores y la manera en cómo influye en la calidad de servicio, o temas afines, contrastando los resultados obtenidos, por consiguiente, nuestra investigación será una teoría que ayudará a las entidades públicas a entender mejor nuestras variables.

La justificación práctica pretende brindar información acerca de la influencia del registro nacional de proveedores en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, en el periodo actual y la aplicación que se dará en el futuro.

Nuestra investigación tiene relevancia social ya que está radica en que los resultados ayudaran a tener un estudio y una base para la orientación de como nuestras variables de estudió puedan ayudar al cumplimiento de metas de la entidad pública, así como también ayudara a verificar y evaluar la aplicación del RNP en sus fases, monitoreando los procedimientos de selección y las etapas de mayor control, esta información ayudara a la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco a tomar decisiones respecto a las posibles causas que permitan una calidad óptima y a implementar medidas correctivas.

Por lo que se plantea el objetivo general: Determinar la influencia del registro nacional de proveedores en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, 2020, como objetivos específicos: Determinar la influencia del registro nacional de proveedores en la calidad física de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, 2020. Determinar la influencia del registro nacional de proveedores en el desempeño de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, 2020. Determinar la influencia del registro nacional de proveedores en la calidad corporativa de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, 2020. Determinar la influencia del registro nacional de proveedores en la calidad interactiva de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, 2020. Determinar la influencia del registro nacional de proveedores en la calidad percibida de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, 2020.

Como hipótesis de investigación: El registro nacional de proveedores influye de manera significativa en la calidad de servicio de la Municipalidad de Santiago de Chuco, 2020, como hipótesis nula; El registro nacional de proveedores no influye de manera significativa en la calidad de servicio de la Municipalidad de Santiago de Chuco, 2020, como hipótesis nula.

Planteando las siguientes hipótesis específicas: El registro nacional de proveedores influye de manera significativa en la calidad física de la calidad de servicio de la Municipalidad de Santiago de Chuco, 2020. El registro nacional de proveedores influye de manera significativa en el desempeño de la calidad de servicio de la Municipalidad de Santiago de Chuco, 2020. El registro nacional de proveedores influye de manera significativa en la calidad corporativa de la calidad de servicio de la Municipalidad de Santiago de Chuco, 2020. El registro nacional de proveedores influye de manera significativa en la calidad interactiva de la calidad de servicio de la Municipalidad de Santiago de Chuco, 2020. El registro nacional de proveedores influye de manera significativa en la calidad percibida de la calidad de servicio de la Municipalidad de Santiago de Chuco, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para entender nuestras variables realizaremos un análisis de investigaciones internacionales para ayudarnos a entender su funcionamiento:

Galo (2016), realizó su investigación “Selección de proveedor de servicios logísticos: alineación entre criterios e indicadores”, realizada en la Universidad de San Paulo, San Carlos, Brasil, quien planteó como objetivo de investigación conocer la información acerca de los proveedores de servicios logísticos y su desempeño, para la presente investigación de realizó una investigación cualitativa, descriptiva, él estudio estuvo orientado en múltiples casos en un operador logístico de cuatro consignatarios, obteniendo como resultados que los criterios que usan las empresas están relacionados con la calidad de servicios no están correctamente gestionados, así como que existe poca alineación entre criterios de indicadores llegando a la conclusión de que no se aplican mecanismos que permitan medir y evaluar el desempeño de los proveedores de servicios logísticos.(Galo, 2016).

Hermida (2015), en su análisis de investigación “Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2, Cuenca, 2014.”, realizada en la Universidad de Cuenca, España, para obtener el grado de magister, estableció como objetivo principal el de evaluar la calidad de la atención en la consulta externa, por medio de la medición del nivel de satisfacción en referencia a los servicios recibidos, utilizando un diseño metodológico descriptivo transversal, con una muestra de 287 pacientes, aplicando dos cuestionarios válidos y confiables, obteniendo como resultados calidad percibida por los usuarios tiene una influencia en forma global del 77,4% con una significancia de $p < 0,05$, llegando a la conclusión que los niveles de satisfacción del servicio global se traduce en un servicio de calidad, y se asocia con el trato que recibe del personal de salud.(Hermida, 2015).

Batalla (2018), en su tesis “Compras y contrataciones en la Administración pública de la Provincia de Santa Fe: Propuestas para implementar un enfoque sustentables” realizada en la Universidad Nacional del Litoral, Facultad de Ciencia Económicas, Santa Fe, España para optar el grado de magister, la investigación tuvo como objetivo analizar las compras públicas como herramienta de política pública, la investigación es cualitativa para analizar la normativa nacional y provincial, analizando los procedimientos de compras, obteniendo como resultados que las compras de publicas de bienes y servicios poseen un peso significativo de la gastos totales, llegando a la concusión que si bien es cierto existe un peso significativo en base al volumen de gastos y la cantidad, determinado con un 67%, se considera la gestión administrativa parte importante para satisfacer las necesidades en general.

Pachamorro y Guimaray (2015), en su tesis “La gestión de la calidad en el registro nacional de proveedores como factor de eficiencia administrativa del organismo supervisor de las contrataciones del estado del departamento de Lima” para optar el grado de Maestría en Gestión Pública, en la presente investigación cualitativa descriptiva con un análisis del Servicio público y la gestión administrativa, así como la reforma del estado, y el gobierno electrónico, identificando que el problema se origina por la duración excesiva en el desarrollo del proceso, no existe interconexión entre las áreas correspondientes al registro, así como la existencia de una sistema inadecuado para el proceso de la información y su mala manipulación. Se obtuvo como resultado que al realizar la incorporación de un sistema que permita la simplificación de los procesos administrativos, permitió que las evaluaciones realizadas sean confiables y la optimización al realizar las tareas, debido a una mejor distribución del servicio. (Pachamorro y Guimaray, 2015)

Tirado (2016), en su investigación “Los procesos de contrataciones del estado y su incidencia en la gestión institucional de la Municipalidad de Pacasmayo-San Pedro de Lloc en el año Fiscal, 2015”, realizada en la Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú, quien planteó el objetivo de determinar la influencia de los procesos de selección en la

gestión de la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, utilizando una investigación deductiva, descriptiva no experimental realizada una población y muestra de 28 trabajadores, empleando encuestas y entrevistas para recoger la información, los resultados están orientados a la importancia de la integración entre área verificando la existencia de deficiencias en los procesos de administración, donde se concluye que actualmente el procedimiento de contratación regulando la normativa de contrataciones del estado basado en el agrupamiento de fases de programación, selección y ejecución contractual.

Marcelo (2019), en su tesis: “La ley de contrataciones del estado y la adquisición de bienes y servicios en la municipalidad provincial de Barranca”, para obtener el grado académico de maestro en gestión pública, como metodología se planteó una investigación no experimental, descriptiva, correlacional, se determinó un coeficiente de correlación de 0.789, con una significancia de 0.000; de tal manera que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. De tal manera se puede conocer que estadísticamente, la Ley de Contrataciones del Estado influye en la adquisición de bienes y servicios de la Municipalidad Provincial de Barranca. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.789, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. (Marcelo, 2019).

Según Saavedra (2017), en su tesis “Gestión de las contrataciones públicas y la ejecución presupuestal en la municipalidad distrital de Morales, provincia de San Martín, 2017”, realizada en la Universidad César Vallejo, Perú, para optar el grado de maestro en gestión pública, estableció como objetivo conocer la correlación de la gestión de las contrataciones públicas y la ejecución presupuestal en la Municipalidad Distrital de Morales, provincia de San Martín, 2017, con un diseño de investigación correlacional con una población y muestra de 27 trabajadores, aplicando dos cuestionarios para la obtención de datos, obteniendo un valor de chi cuadrado de 38.88 y una significancia asintótica de 0.0 aceptando la hipótesis de investigación, concluyendo que

existe un nivel de correlación significativo entre la gestión de las contrataciones públicas y la ejecución presupuestal.(Saavedra, 2017).

Rojas (2017), en su tesis “Influencia de la inversión en infraestructura en el crecimiento económico y social de la Región San Martín en el periodo 2005-2015”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, Perú, para optar el grado de maestro en gestión pública, quien planteo el objetivo de conocer el nivel de influencia de la Inversión en Infraestructura en el crecimiento económico y social, planteado un diseño de estudio descriptivo correlacional, con una población del acervo de documentación del Estado específicamente de la Región San Martín, obteniendo como resultados que la infraestructura tiene un relación de un 88.7% con la calidad de servicio de los servidores así mismo tiene un influencia con el crecimiento económico, concluyendo que existe un influencia directa y significativa entre la implementación de la infraestructura en referencia al crecimiento económico y social durante el periodo 2005-2015.(Rojas, 2017).

Ortiz (2019), en su trabajo de investigación denominado “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia De Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017”, realizada en la Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión en el país de Perú, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, donde se busca como objetivo conocer si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, teniendo un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional, con una población 1150 personas atendidas y una muestra de 230, utilizando dos cuestionarios para medir la percepción de los entrevistados, verificando un porcentaje bajo de calidad de atención al conocer la correlación mediante la prueba estadística de Pearson se halló una relación positiva significativa de 0,859, concluyendo que una mejor calidad de atención de los profesionales en la resolución de conflictos, influirá positivamente en la satisfacción de los usuarios que asisten a ese gobierno local, comprobando así su eficacia, sostenibilidad y capacidad de respuesta (Ortiz, 2019).

Julca (2020) en su investigación “El protocolo para la atención al usuario como instrumento de gestión en el Registro Nacional de Proveedores - OSCE”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, Perú, para obtener el grado de maestro planteado el objetivo de analizar la implementación del Protocolo de atención al usuario en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE en Lima 2019, el tipo y diseño de investigación se fundamenta a un estudio cualitativo y fenomenológico, utilizando técnicas e instrumentos como la entrevista y la guía observación, obteniendo como resultado que de acuerdo a lo observado se orienta que los protocolos de atención al usuario influencia en la deficiencia y en la satisfacción de los usuarios en el registro nacional de proveedores por lo que se verifica que el acceso es deficiente con respecto a la comunicación y a la dificultad en los accesos, concluyendo que los protocolos de atención de ciudadano esta relacionados al proceso de modernización de la gestión pública con la finalidad de dar satisfacción a los ciudadanos de manera eficiente y eficaz, por lo que se determina que si la administración brinda una calidad de servicio en aumento y productividad se cumplirán las metas establecidas por la institución. (Julca, 2020).

Mejía (2016), en su análisis de tesis “Influencia de la ejecución de los procesos de contratación de bienes y servicios en el cumplimiento de metas presupuestarias de la municipalidad distrital de Santa Rosa periodos 2013 - 2014”, realizada en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú, quien planteó como objetivo conocer el nivel de ejecución de los procesos de contratación de bienes y servicios en el cumplimiento de las metas del presupuesto establecido, el enfoque de investigación es cuantitativo, descriptivo con una población y muestra de 24 procesos, obteniendo como resultado la información sobre cómo se ejecutaron los gastos presupuestales programados asignados en los procesos de deficiencia influyendo negativa entre en el cumplimiento de metas presupuestales de la entidad en estudio.

Así mismo se plantean las teorías de la calidad de servicio, verificando el análisis de Rodríguez (2020), quien plasmo lo dicho por el doctor Feigenbaum en su teoría control de calidad total quien se basó en el

intento de que la creación de un sistema con varios pasos que se repiten permiten conseguir mayor calidad, basándose en principios con que la cantidad de bienes similares que existen en un mercado los usuarios se fijan siempre en las diferencias que hay entre ellos, la calidad de los bienes son los mejores predictores del éxito de la institución, finalmente menciona que la calidad proviene de la gestión de la entidad, si es capaz de educar los dirigentes, la teoría de los 13 principios creada por Viveros plantea que hay que comenzar hacer las cosas bien desde el inicio, buscando soluciones a los conflictos en lugar de solo plantear una justificación, manteniendo optimismo para conseguir buena relación entre los trabajadores y que estos cumplan sus tareas, de manera puntual, con cordialidad, reconociendo errores para corregirlos, manteniendo humildad y aprendiendo de otros, para dar confianza a todo el equipo, la teoría de Joseph Muran quien define que la calidad de los bienes o servicios se basa en trabajar cinco puntos que definen como concretar los peligros de tener calidad, identificando adecuadamente que problemas puede ofrecer un servicio mal ejecutado, adecuar el producto al uso que se le va a dar creando productos enfocados en útiles posibles para los usuarios, definiendo el logro de estándares bien definidos, aplicando mejoras constantes, considerando la calidad como una inversión a largo plazo.

Así, mismo debemos hacer mención que “Los proveedores se encuentran con la obligación de mantener en constante actualización su información financiera y legal, según lo establecido en el reglamento, siendo partícipes de las consecuencias o sanciones derivadas de su incumplimiento, según lo determinado en el artículo 237 del Reglamento.

Dentro de los planteamientos mencionamos al modelo Square según Bautista et al. (2019), Es un modelo actualizado de la gestión de calidad del software, toma en cuenta la norma ISO 9126 y la norma ISO 14598, permite determinar las especificaciones a considerar durante el proceso de planeación, alinear los objetivos del software con las necesidades de la organización, maximizar la rentabilidad y la calidad del producto, además de los índices de medición para obtener un software de calidad y supervisarlos en tiempo real en busca de la mejora continua.

Así mismo define tres criterios en los cuales especifica los requisitos mínimos de la calidad de un producto; vista interna, en la cual establece las propiedades del software como el tamaño, complejidad y conformidad con las normas determinadas, permite detectar fallos en el software desde el inicio. Vista externa, en la cual se analiza el rendimiento del software en una determinada máquina, el uso de la memoria y el tiempo transcurrido en el funcionamiento, antes de un fallo, depende de la máquina en la cual se ejecute el programa. Vista en uso, la cual permite medir la productividad y la eficiencia del usuario en el uso del software, la cual se considera la capacidad del usuario para manejar el sistema, este modelo es aplicable a los sistemas informáticos y a los productos de software.

En el Portal del Organismo Superior de Contrataciones del Estado – OSCE, se ha publicado la OPINIÓN N° 046-2016/DTN, bajo el Marco Normativo de la Ley N° 30225, respecto a la obligatoriedad de figurar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores, para ofrecer servicios, señalando lo siguiente:

“Para participar, ser postor o contratista, es necesario encontrarse inscrito en el RNP, considerando en todo momento la vigencia de la inscripción, que permita presentar ofertas, en busca de la buena pro y la mejora del acuerdo”

Las contrataciones iguales o menores a 8 UIT, se encuentran fuera del ámbito de la aplicación de la normativa de Contrataciones del Estado, sin dejar de lado su supervisión por parte del OSCE, de manera que se considere en todo momento la vigencia de la inscripción en el RNP, tomando como excepción los casos en el que el monto sea igual o menor a 1 UIT.

Pamies (2004) manifiesta que el elemento que permite determinar la posición de una determinada organización a través del tiempo es por medio de la opinión de los clientes en base al producto y servicio recibido, haciendo énfasis en la importancia de la gestión de calidad en los

procesos, de manera que permita competir de la mejor manera contra otras organizaciones del mismo rubro, ofreciendo un producto y servicio diferenciado con un valor agregado,

Ballantyne, (1994) manifiesta que la calidad es un factor fundamental para competir en los mercados de un mundo cada vez mas autónomo y enfocado en la calidad de los productos y servicios, siendo ideal para garantizar el éxito de la organización y su sostenibilidad.

Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (2014), Para describir el Registro Nacional de Proveedores es el único registro público, de manera administrativa, en la cual se encarga de llevar la relación de las personas naturales o jurídicas en un marco nacional e internacional, que requieren realizar contrataciones con entidades del estado, además de conocer cuales poseen sanciones e inhabilitaciones temporales o definitivas establecidas por el TC.

Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (2014), El Registro Nacional de Proveedores (RNP) es el sistema en la cual se encarga de la información oficial único de Administración pública, en la cual tiene como objetivo guardar un registro actualizado sobre los datos de los proveedores interesados en realizar contrataciones con el estado.

Kotler (2001) define a la calidad del servicio como un elemento estratégico en la cual contiene una ventaja diferenciada en el cual perdura en el tiempo para aquellas que tratan de alcanzarlas, considerándola como una forma de actitud, que guarda relación con el deseo de satisfacción en donde el cliente realiza la comparación de las expectativas con lo obtenido de la transacción. Por otro lado, Alarcón (2017) manifiesta que la calidad de servicio hace referencia a la discrepancia entre la satisfacción percibida por parte del usuario y lo esperado del servicio.

Según Sanchez (2019) la calidad física es un sistema respaldado por un marco legal para el control de la producción, mediante la calidad de servicios de personal calificado, así como la infraestructura para mejorar los servicios, por ello define la importancia de la calidad física

tomando en cuenta que su aplicación responde a diversos servicios.

Según Bizneo (2020), el desempeño en el ámbito laboral se refiere a la calidad de servicio o del trabajo el cual es realizado por el empleado dentro de una entidad pública, en donde entran la ejecución de las competencias profesionales y habilidades interpersonales, la cual influenciara de manera directa el cumplimiento de metas de la organización.

Según Lloréns (2005), menciona que la calidad corporativa es referente a las exigencias que impone un entorno de competencia frente a la dinámica de la globalización, la calidad corporativa perite brindar servicios para la satisfacción de los usuarios, así mismo el logro para mejorar los procesos de la entidad.

Según Duque (2005), menciona que la calidad interactiva, es como el personal mantiene la interacción de empatía y de solución de problemas para los usuarios internos y externos que visitan la institución.

Según Argudo (2017), la calidad percibida es equivalente a la calidad real o de la perspectiva que el usuario atendido sienta con respecto al bien o servicio.

Finalmente describimos el paradigma que sustenta y apoya nuestra investigación en palabras de Ramos (2015), quien menciona que el paradigma positivista es calificado desde un enfoque cuantitativo, en buena cuenta menciona que dicho paradigma sustenta la investigación planteando un objetivo, comprobando la hipótesis por un análisis estadístico o mediante expresiones numéricas, en esta intervención el positivismo ayudo a la generación de conocimiento sobre las variables del trabajo de investigación que en este sentido son los temas del registro nacional de proveedores y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, el autor también menciona los dicho por: Ricoy (2006) , quien basa su análisis en que el análisis de datos, debe ser entendida y expresada mediante una generalización de conocimientos para explicar los fenómenos o funcionamientos de los temas de investigación, y

desde un punto metodológico el paradigma positivista da respuestas a preguntas de investigación siempre y cuando se puedan realizar mediciones sobre las variables en estudio, por lo que nuestra investigación se basara en métodos estadísticos, descriptivos por se basa en lo verificable aceptando conocimiento la cual procede de la experiencia del sujeto de investigación, teniendo validez ante la experiencia y observación, así mismo se utilizó la estadística inferencial con una medida correlacional para encontrar el índice de relación y significancia entre las variables de estudio.

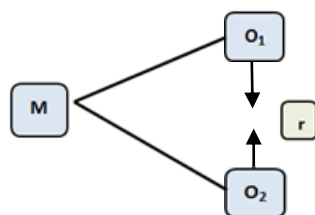
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es no experimental, pues no hubo ningún tipo de manipulación de las variables de estudio, por lo que se describió el gobierno electrónico y la gestión administrativa en un entorno que no fue manipulado, la investigación con respecto a su enfoque es cuantitativa, según su carácter es correlacional porque nos permitirá identificar el nivel de relación nuestras variables de investigación y transversal porque está orientada en un lapso de tiempo.

Sampieri (2016), menciona que el diseño que busca las relaciones entre dos variables o categorías, por lo cual el diseño es transeccional correlacional causal de tipo transversal ya que se desarrollara el estudio en un tiempo determinado, empleando para ello una población y muestra de estudio.

Esquema de diseño:



Dónde:

M: Muestra: Trabajador de la Municipalidad Provincial

O1: Variable 1: Registro nacional de proveedores

O2: Variable 2: Calidad de Servicio

R: Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Registro Nacional de Proveedores

Definición Conceptual

Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (2014), Es el sistema encargado de recolectar y almacenar la información oficial de la Administración Pública de los proveedores y su permanencia, almacenando la información relevante de todos los proveedores que muestran interés en participar de las contrataciones del Estado, bajo ninguna circunstancia el RNP constituye una traba para acceder a las contrataciones con el estado.

Definición Operacional

Medición mediante un instrumento seleccionado para medir cuantitativamente el registro nacional de proveedores, según la observación y apreciación que tenga los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, según las dimensiones, supervisión preventiva, calidad y riesgo financiero

Indicadores

Según la dimensión supervisión preventiva considera la verificación de con legal, verificación de recursos financieros y verificación de recursos propios o tercerización, según la dimensión calidad; cumplimiento de especificaciones, disponibilidad de asistencia, calidad de procesos, seguridad, certificación y plan de capacitación y la dimensión riesgo financiero; a la evaluación de desempeño, revisión de costos, costos operativos, servicio, soporte y fondo de garantía.

Escala: Ordinal

Variable 2: Calidad de Servicio

Definición Conceptual

Kotler (2001) define a la calidad del servicio como un elemento estratégico en la cual contiene una ventaja diferenciada en el cual perdura en el tiempo para aquellas que tratan de alcanzarlas, considerándola como una forma de actitud, que guarda relación con el deseo de satisfacción en donde el cliente realiza la comparación de las expectativas con lo obtenido de la transacción.

Definición Operacional

Medición mediante un instrumento seleccionado para medir cuantitativamente la calidad de servicio, según la observación y apreciación que tenga los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, según las dimensiones, calidad física, desempeño, calidad corporativa, calidad interactiva y calidad percibida.

Indicadores

Según la dimensión física; tenemos a los indicadores percepciones, especificaciones y elementos tangibles; el desempeño tiene a la fiabilidad, capacidad de respuesta y profesionalismo; la calidad corporativa a la credibilidad, seguridad, accesibilidad; la calidad interactiva a la comunicación externa, confiabilidad y empatía y la calidad percibida tienen a las expectativas, servicio y percepciones.

Escala: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

La población está conformada por 95 trabajadores con conocimiento del área de abastecimiento de la Municipalidad de Provincial de Santiago de Chuco.

Para determinar la muestra se estableció la siguiente formula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

Dado que el tamaño de nuestra población es finita, aplicamos la formula anterior con las siguientes especificaciones.

- El nivel de confianza (1- α).
- Estimación de la proporción (p) a medir
- El margen de error (e) esperado.

El nivel de confianza (1- α) hace referencia a que el dato esperado se encuentre dentro del margen establecido

Aplicando la formula obtenemos que la muestra está compuesta por 77 trabajadores, los cuales serán elegidos de manera aleatoria.

Para el muestreo se aplicó los siguientes criterios de selección:

Criterios de inclusión: Trabajador con conocimientos sobre el área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco.

Criterios de Exclusión: Trabajador que no tengan conocimiento del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco.

Unidad de análisis: Trabajador de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica empleada para la investigación fue la encuesta, gestionada en base a los datos obtenidos de las teorías y definiciones de las variables y dimensiones de nuestro trabajo investigativo, la técnica en mención se llevó a cabo de manera escrita, cuyo fin es conocer la perspectiva de los usuarios en referencia a los temas tratados.

El instrumento, utilizado para la presente investigación fue el cuestionario, realizado en base a criterios sobre las definiciones de las dimensiones y los indicadores. Estos fueron elaborados en base a una serie de preguntas, con opciones de respuestas medibles.

Validez de instrumento, se empleó el método del juicio de expertos para la correcta comprobación de datos, establecido por el asesor, tomando sus orientaciones hacia los profesionales designados, quienes son expertos en materia de administración pública.

Ms. José Hildebrando Martos Acevedo

Ms. Carlos Alberto Sanchez Rosales

Ms. Mirella Stany Castillo Mendoza

Confiabilidad, para su formulación se empleó la prueba estadística de alfa de Cronbach, la cual permite medir la confiabilidad, arrojando como resultado un coeficiente de fiabilidad de 0 a 1. El resultado que más se acerque a 0 indica confiabilidad nula y 1 se refiere a confiabilidad máxima.

Después de aplicar una prueba piloto se determinó de acuerdo a la prueba estadística de Alfa de Cronbach, que la confiabilidad del Registro nacional de proveedores es de 0,813 considerada como fiabilidad alta, y la confiabilidad de la calidad de servicio con un índice de 0,814 considerada como fiabilidad alta.

3.5. Procedimientos

Modo de recolección de información

El procedimiento empleado después de una correcta descripción del diseño de investigación, fue la recolección de información en base a los antecedentes, teorías y conceptos de nuestras variables de estudio, obtenidas por medio de tesis, revistas, libros y artículos periodísticos, así como los datos obtenidos de nuestra muestra de estudio, la fuente fue localizada en la provincia de Santiago de Chuco, posteriormente se aplicó el cuestionario según escala de Likert que permitió conocer el punto de vista de los usuarios, validado por medio de un juicio de expertos en el tema de investigación, además de una muestra para conocer el nivel de confiabilidad de los datos, los cuales fueron representados en tablas y figuras.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis descriptivo fue formulado empleando una base de datos en el software de Microsoft Excel, según las dimensiones y sus indicadores mencionadas en nuestra investigación, se elaboró tablas de interpretación de frecuencia y porcentaje según cada pregunta, además de proyectar por medio del uso de gráficos estadísticos los resultados, para observarlos con facilidad, además, se empleó el uso del Software SPSS V.25, para analizar la veracidad de los resultados con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, encontrando un nivel de significancia del 5%, la cual permitirá conocer, si se puede distribuir de forma normal y seleccionar la prueba estadística a emplear ya sea Rho de Spearman o Pearson.

3.7. Aspectos éticos

Los participantes de la encuesta para la recolección de datos de la presente investigación, están conscientes del uso de pautas de confidencialidad, la información obtenida solo servirá para fines de investigación, ningún usuario tiene impuesta la obligatoriedad de su participación. Se respetó los datos obtenidos, los cuales fueron directamente plasmados en la discusión y conclusión.

IV.RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

Tabla 1

Nivel de frecuencia y porcentaje del registro nacional de proveedores

Nivel	Registro Nacional de Proveedores	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0
Bajo	3	3.9
Medio	62	80.5
Alto	12	15.6
Muy Alto	0	0
Total	77	100

Fuente. Base de datos de cuestionarios aplicados a funcionarios de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco.

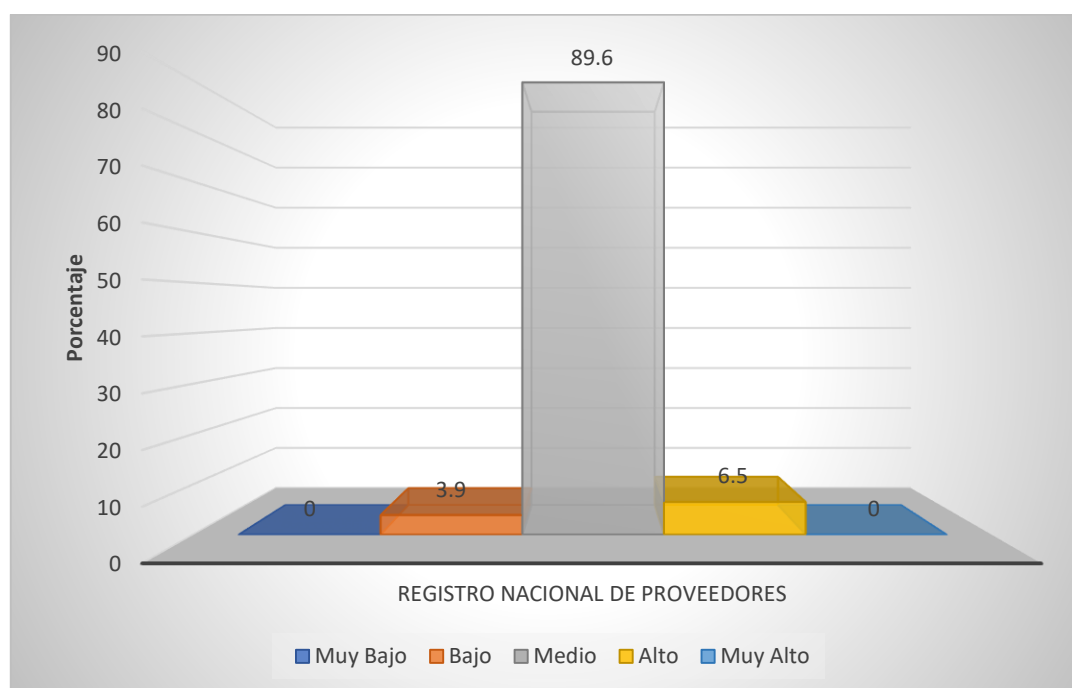


Figura 1. Nivel porcentual de la variable registro nacional de proveedores

Fuente. Tabla 1

Tabla 2

Nivel de frecuencia y porcentaje del registro nacional de proveedores

Nivel	Calidad de Servicio	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0
Bajo	3	3.9
Medio	69	89.5
Alto	5	6.5
Muy Alto	0	0
Total	77	100

Fuente. Base de datos de cuestionarios aplicados a funcionarios de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco.

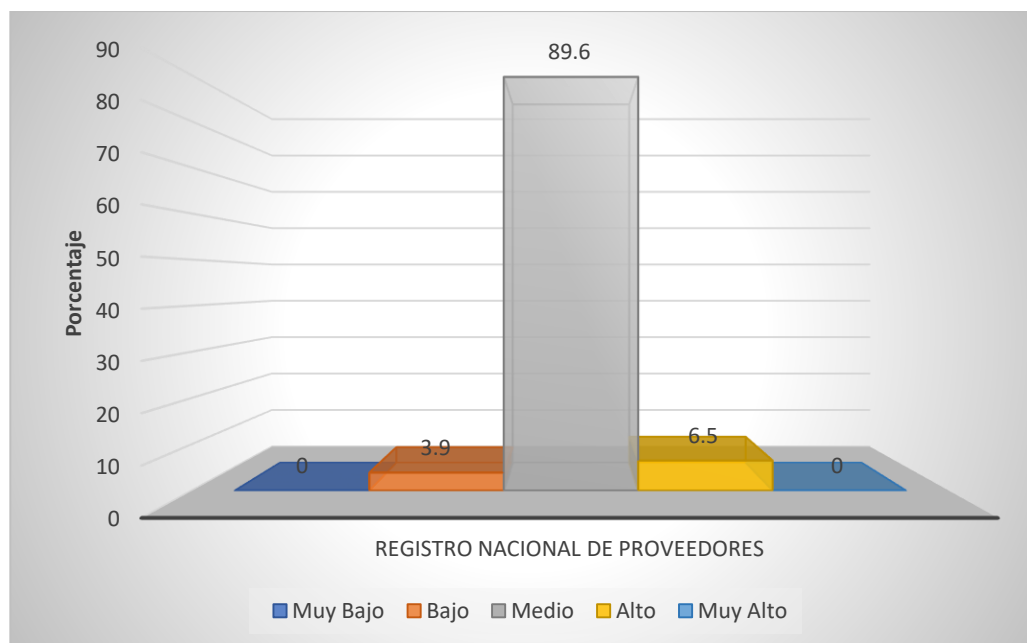


Figura 2. Nivel porcentual de la variable registro nacional de proveedores

Fuente. Tabla 2

Interpretación:

Según la tabla 1 y figura 1, se puede observar que la variable 1 registro nacional de proveedores, se evidencia que el nivel predominante es el medio con un 89.6% que corresponden a 69 encuestados, seguido del nivel alto con un 6.5% que corresponden a 5 encuestados, el nivel bajo con un 3.9% que corresponden a 3 encuestados, los niveles muy bajo y muy alto no presentan datos.

Según la tabla 2 y figura 2, se puede observar que la variable 2 calidad de servicio, se evidencia que el nivel predominante es el medio con un 80.5% que corresponden a 62 encuestados, seguido del nivel alto con un 15.6% que corresponden a 12 encuestados, el nivel bajo con un 3.9% que corresponden a 3 encuestados, los niveles muy bajo y muy alto no presentan datos.

Tabla 3*Tabla cruzada Registro Nacional Proveedores*Calidad de Servicio*

		CS					Total
		Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
RNP	Muy Bajo	Recuento	0	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Bajo	Recuento	0	1	2	0	0
		% del total	0,0%	1,3%	2,6%	0,0%	0,0%
	Medio	Recuento	0	2	58	9	0
		% del total	0,0%	2,6%	75,3%	11,7%	0,0%
	Alto	Recuento	0	0	2	3	0
		% del total	0,0%	0,0%	2,6%	3,9%	0,0%
	Muy Alto	Recuento	0	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	Recuento	0	3	62	12	0	77
	% del total	0,0%	3,9%	80,5%	15,6%	0,0%	100,0%

Fuente. Base de datos de cuestionarios aplicados a funcionarios de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco.

Interpretación:

Según la tabla 5, se puede observar que el 75.3% de los encuestados percibe el registro nacional de proveedores y la calidad de servicio en un nivel medio, el 11.7% percibe al registro nacional de proveedores en un nivel medio y la calidad de servicio en un nivel alto, el 3.9% menciona que la variable 1 está en un nivel alto y la calidad de servicio en un nivel medio, finalmente el 2.6% percibe al registro nacional de proveedores en un nivel medio y la calidad de servicio en un nivel bajo.

4.2. Prueba de Normalidad

Tabla 4

Prueba de Normalidad de Kolmogorov - Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Registro Nacional de Proveedores	,102	77	,048
Calidad de Servicio	,087	77	,200*
Supervisión preventiva	,130	77	,003
Calidad	,108	77	,027
Riesgo Financiero	,130	77	,003
Calidad Física	,087	77	,200*
Desempeño	,135	77	,001
Calidad Corporativa	,131	77	,002
Calidad Interactiva	,199	77	,000
Calidad Percibida	,160	77	,000

Nota. Sig.= Significancia, se analizará para identificar si los datos son normales o no normales. Dónde: la Sig. ≥ 0.05 es normal y si la Sig. < 0.05 es no normal, gl. Población de estudio

Interpretación:

Al emplear el análisis de normalidad de los puntajes de las variables y dimensiones se debe cumplir:

H0: Los puntajes de la variable 1 y variable 2 y sus dimensiones presentan distribución normal.

H1: Los puntajes de la variable 1 y variable 2 y sus dimensiones presentan distribución no normal.

Por consiguiente, se aprueba la H0, debido a que los puntajes presentan una distribución normal con un valor representado por $p > 0.05$, empleando la prueba paramétrica de Pearson.

4.3. Prueba de Hipótesis

Tabla 5

Correlaciones según Pearson entre el registro nacional de proveedores y la calidad de servicio

		Registro Nacional de Proveedores	Calidad de Servicio
Registro Nacional de Proveedores	Correlación de Pearson	1	,856**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	77	77
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,856**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	77	77

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01, si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada

Interpretación:

Para demostrar la hipótesis de investigación, se empleó el análisis de correlación con la prueba paramétrica, se evidencia que en la tabla 5, existe un índice de correlación según Pearson de 0.856** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre el registro nacional de proveedores y la calidad de servicio existe una influencia de alta significancia, validando así la hipótesis de investigación y negando la hipótesis nula.

4.3.1. Prueba de hipótesis específicas

Tabla 6

Correlaciones de Pearson del registro nacional de proveedores y la calidad física

		Registro Nacional de Proveedores	Calidad Física
Registro Nacional de Proveedores	Correlación de Pearson	1	,407**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	77	77
Calidad Física	Correlación de Pearson	,407**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	77	77

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01, si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada

Interpretación:

Para demostrar la hipótesis específica 1, se empleó el análisis de correlación con la prueba paramétrica, se evidencia que en la tabla 6, existe un índice de correlación según Pearson de 0.407** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre el registro nacional de proveedores y la calidad física de la calidad de servicio existe una influencia de moderada significancia, validando así la hipótesis específica 1.

Tabla 7*Correlaciones de Pearson del registro nacional de proveedores y el desempeño*

		Registro Nacional de Proveedores	Desempeño
Registro Nacional de Proveedores	Correlación de Pearson	1	,598**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	77	77
Desempeño	Correlación de Pearson	,598**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	77	77

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01, si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada

Interpretación:

Para demostrar la hipótesis específica 2, se empleó el análisis de correlación con la prueba paramétrica, se evidencia que en la tabla 7, existe un índice de correlación según Pearson de 0.598** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre el registro nacional de proveedores y el desempeño de la calidad de servicio existe una influencia de moderada significancia, validando así la hipótesis específica 2.

Tabla 8

Correlaciones de Pearson entre el registro nacional de proveedores y la calidad corporativa

		Registro Nacional de Proveedores	Calidad Corporativa
Registro Nacional de Proveedores	Correlación de Pearson	1	,552**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	77	77
Calidad Corporativa	Correlación de Pearson	,552**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	77	77

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01, si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada

Interpretación:

Para demostrar la hipótesis específica 3, se empleó el análisis de correlación con la prueba paramétrica, se evidencia que en la tabla 8, existe un índice de correlación según Pearson de 0.552** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre el registro nacional de proveedores y la calidad corporativa de la calidad de servicio existe una influencia de moderada significancia, validando así la hipótesis específica 3.

Tabla 9

Correlaciones de Pearson entre el registro nacional de proveedores y la calidad interactiva

		Registro Nacional de Proveedores	Calidad Interactiva
Registro Nacional de Proveedores	Correlación de Pearson	1	,343**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	77	77
Calidad Interactiva	Correlación de Pearson	,343**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	77	77

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01, si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada.

Interpretación:

Para demostrar la hipótesis específica 4, se empleó el análisis de correlación con la prueba paramétrica, se evidencia que en la tabla 9, existe un índice de correlación según Pearson de 0.343** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre el registro nacional de proveedores y la calidad interactiva de la calidad de servicio existe una influencia de baja significancia, validando así la hipótesis específica 4.

Tabla 10

Correlaciones de Pearson entre el registro nacional de proveedores y la calidad percibida

		Registro Nacional de Proveedores	Calidad Percibida
Registro Nacional de Proveedores	Correlación de Pearson	1	,238*
	Sig. (bilateral)		,037
	N	77	77
Calidad Percibida	Correlación de Pearson	,238*	1
	Sig. (bilateral)	,037	
	N	77	77

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01, si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio, Correlación de Pearson= prueba paramétrica utilizada.

Interpretación:

Para demostrar la hipótesis específica 5, se empleó el análisis de correlación con la prueba paramétrica, se evidencia que en la tabla 10, existe un índice de correlación según Pearson de 0.238** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre el registro nacional de proveedores y la calidad percibida de la calidad de servicio existe una influencia de baja significancia, validando así la hipótesis específica 5.

V.DISCUSIÓN

Después de aplicar el análisis de datos cuantitativos, según la información obtenida con los instrumentos aplicados a la muestra participante, y al definir las teorías, antecedentes, se presenta la siguiente discusión de resultados para contrastar adecuadamente y verificar si nuestra investigación tiene relación con otras investigaciones.

En la tabla 5, se demostró mediante el análisis de correlación con la prueba paramétrica, según Pearson de 0.856** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre el registro nacional de proveedores y la calidad de servicio existe una influencia de alta significancia, validando así la hipótesis de investigación y negando la hipótesis nula, por consiguiente se puede decir que guarda similitud con la investigación de Marcelo (2019), quien obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.789$, con una $p=0.000(p-05)$ con lo cual evidenció estadísticamente que la Ley de Contrataciones del Estado influye en la adquisición de bienes y servicios de la Municipalidad Provincial de Barranca, por ende la entidad pública al adquirir los bienes y los servicios necesarios para incrementar la efectividad de trabajo, así como facilitar sus funciones para una mejor eficiencia el trabajador de la entidad pública puede brindar una mejor calidad de servicio a los usuarios tanto internos como externos de la municipalidad provincial de Santiago de Chuco y apoyar lo dicho por Pamies (2004) manifiesta que el elemento que permite determinar la posición de una determinada organización a través del tiempo es por medio de la opinión de los clientes en base al producto y servicio recibido, haciendo énfasis en la importancia de la gestión de calidad en los procesos, de manera que permita competir de la mejor manera contra otras organizaciones del mismo rubro, ofreciendo un producto y servicio diferenciado con un valor agregado.

En la tabla 6, se empleó el análisis de correlación con la prueba paramétrica, se evidencia que existe un índice de correlación según Pearson de 0.407** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre el registro nacional de proveedores y la calidad física de la calidad de servicio existe una influencia de moderada significancia, validando así la hipótesis de específica 1, los mencionados resultados apoyan la investigación de Rojas (2017), quien obtuvo resultados evidenciando un modelo de regresión que la infraestructura

tiene un relación de un 88.7% con el calidad de servicio de los servidores así mismo tiene un influencia con el crecimiento económico y social, y así demostrar los dicho por Sanchez (2019) quien menciona que la calidad física respalda el marco legal para el control de la producción, mediante la calidad de servicios de personal calificado, así como la infraestructura para mejorar los servicios, por ello define la importancia de la calidad física tomando en cuenta que su aplicación responde a diversos servicios.

En la tabla 7, se empleó el análisis de correlación con la prueba paramétrica de correlación según Pearson de 0.598** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre el registro nacional de proveedores y el desempeño de la calidad de servicio existe una influencia de moderada significancia, validando así la hipótesis de especifica 2, relacionando los resultados con la investigación de Galo (2016), quien planteó como objetivo de investigación conocer la información de los proveedores de servicios logísticos, en base a su desempeño, obteniendo como resultado que los criterios que usan las empresas están relacionados con la calidad de servicios no están correctamente gestionados, así como que existe poca alineación entre criterios de indicadores por lo que se puede discutir de que la adopción de mecanismos de evaluación de desempeño de los proveedores de servicios logísticos ayudan a que los trabajadores de la entidades publican puedan mejorar su eficiencia y eficacia para el cumplimiento de metas, apoyando así lo dicho por Bizneo (2020), el desempeño en el ámbito laboral se refiere a la calidad de servicio o del trabajo el cual es realizado por el empleado dentro de una entidad pública, en donde entran la ejecución de las competencias profesionales y habilidades interpersonales, la cual influenciara de manera directa el cumplimiento de los objetivos de la organización.

En la tabla 8, se empleó el análisis de correlación con la prueba paramétrica según Pearson de 0.552** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre el registro nacional de proveedores y la calidad corporativa de la calidad de servicio existe una influencia de moderada significancia, validando así la hipótesis de especifica 3, los mencionados resultados son coherente con la investigación de Ortiz (2019), quien verifico el nivel de correlación mediante la prueba estadística de Pearson se halló una

relación positiva significativa al nivel de 0,859 encontrando entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario por lo que se puede discutir que a una mejor calidad de atención de los profesionales en la resolución de conflictos mejor será la satisfacción de los usuarios que asisten a ese gobierno local, por lo que se verifica que la eficacia de la calidad de servicio y la capacidad de respuesta, la cual en varias ocasiones es criticada, se demuestra que la calidad corporativa al ser en palabras de Lloréns (2005), quien menciona que hace referencia a las exigencias que impone un entorno de competencia frente a la dinámica de la globalización, la calidad corporativa permite brindar servicios para la satisfacción de los usuarios internos y externos, así mismo el logro para mejorar los procesos de la entidad.

En la tabla 9, se empleó el análisis de correlación con la prueba paramétrica según Pearson de 0.343** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre el registro nacional de proveedores y la calidad de servicio existe una influencia de baja significancia, validando así la hipótesis específica 4, de una manera dando respaldo a la investigación de Pachamorro y Guimaray (2015), quienes describieron que la relación existente entre el registro nacional de proveedores y la calidad de servicio, no posee interconexión entre las áreas correspondientes al registro, así como la existencia de un sistema inadecuado para el proceso de la información y su mala manipulación. Se obtuvo como resultado que al realizar la incorporación de un sistema que permita la simplificación de los procesos administrativos, permitió que las evaluaciones realizadas sean confiables y la optimización al realizar las tareas, debido a una mejor distribución del servicio.

En la tabla 10, se empleó el análisis de correlación con la prueba paramétrica existe un índice de correlación según Pearson de 0.238** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre el registro nacional de proveedores y la calidad percibida de la calidad de servicio existe una influencia de baja significancia, validando así la hipótesis específica 5, por lo que apoya la investigación de Saavedra (2017), quien obtuvo un valor de chi cuadrado de 38.88 y una significancia asintótica de 0.0 aceptando la gestión de las contrataciones públicas tiene relación con la ejecución presupuestal, que en buena cuenta se puede interpretar que la calidad percibida que los usuarios

pueden verificar con respecto como los trabajadores orientan los recursos y de qué manera los utilizan para el beneficio de los usuarios internos y externos, demostrando lo mencionado por Argudo (2017), la calidad percibida es equivalente a la calidad real o de la perspectiva que el usuario atendido sienta con respecto al bien o servicio, por lo que se discute que la atención y la correcta ejecución de los servicios solicitados son los resultados de la correcta investigación de los proveedores que se contratan.

Finalmente se menciona que la presente investigación es importante porque se podrá verificar cuán importante son los procedimientos profesionales mencionados, para tenerlos en cuenta y mejorar el registro nacional de proveedores y la calidad de servicio, el conocimiento generado nos servirá de antecedentes para futuras investigaciones que se relaciones con nuestras variables, es por eso que este trabajo tendrá una utilidad metodológica pues el desarrollo se realizó en base a criterios y procedimientos de la investigación científica.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se identificó que el registro nacional de proveedores está en un nivel predominante es el medio con un 89.6% que corresponden a 69 encuestados, seguido del nivel alto con un 6.5% que corresponden a 5 encuestados, el nivel bajo con un 3.9% que corresponden a 3 encuestados, los niveles muy bajo y muy alto no presentan datos.
- 6.2. Se identificó que la calidad de servicio está en un nivel predominante es el medio con un 80.5% que corresponden a 62 encuestados, seguido del nivel alto con un 15.6% que corresponden a 12 encuestados, el nivel bajo con un 3.9% que corresponden a 3 encuestados, los niveles muy bajo y muy alto no presentan datos.
- 6.3. Se determinó que existe un índice de correlación según Pearson de 0.856** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre el registro nacional de proveedores y la calidad de servicio existe una influencia de alta significancia, validando así la hipótesis de investigación y negando la hipótesis nula.
- 6.4. Se determinó que existe un índice de correlación según Pearson de 0.407** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre el registro nacional de proveedores y la calidad física de la calidad de servicio existe una influencia de moderada significancia, validando así la hipótesis específica 1.
- 6.5. Se determinó que existe un índice de correlación según Pearson de 0.598** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre el registro nacional de proveedores y el desempeño de la calidad de servicio existe una influencia de moderada significancia, validando así la hipótesis específica 2.
- 6.6. Se determinó que existe un índice de correlación según Pearson de 0.552** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre el registro nacional de proveedores y la calidad corporativa de la calidad de servicio existe una influencia de moderada significancia, validando así la hipótesis específica 3.

- 6.7. Se determinó que existe un índice de correlación según Pearson de 0.343** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre el registro nacional de proveedores y la calidad interactiva de la calidad de servicio existe una influencia de baja significancia, validando así la hipótesis específica 4.
- 6.8. Se determinó que existe un índice de correlación según Pearson de 0.238** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre el registro nacional de proveedores y la calidad percibida de la calidad de servicio existe una influencia de baja significancia, validando así la hipótesis específica 5.

VII.RECOMENDACIONES

- 7.1. Al Gerente Municipal tomar en cuenta la mencionada investigación para orientar los jefes de cada área a aplicar las mejoras que ayudaran a una mejor gestión y establecer que las contrataciones de bienes o servicios tengan RNP.
- 7.2. Al Jefe del área de logística hacer un plan de verificación para que el registro de proveedores pase por una rigurosa investigación de cumplimiento de requisitos.
- 7.3. Al Jefe del área de presupuesto verificar correctamente los requisitos establecidos en el marco de la ley de contrataciones del Estado.
- 7.4. Al Asesor legal realizar una evaluación de registro de contratos para la verificación de los plazos establecidos según la ley de contrataciones del estado
- 7.5. Al Administrado de la Municipalidad hacer una evaluación de las contrataciones para verificar la calidad de infraestructura, así como el desempeño de los trabajadores, verificando si las contrataciones realizadas ayudan a mejorar la calidad de servicio.
- 7.6. A la Universidad Cesar Vallejo publicar la mencionada investigación para que sirva de antecedente para investigaciones cualitativas orientadas a nuestro tema de investigación.

REFERENCIAS

- Aburto, H. (2000). Eficacia y eficiencia administrativa como elementos delegitimación de las instituciones públicas. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Recuperado de <https://bit.ly/36GtOJ8>
- Ahmad, M., et al. (2015). Calidad en las Municipalidades del Perú. Lima. Obtenido de <https://bit.ly/2Rbf8v9>
- Aninat, E., y Razmilic, S. (2018). La estructura del Poder Ejecutivo en Chile: historia, presente y reflexiones para el futuro. En C. Pliscoff. Un Estado para la Ciudadanía Estudios para su modernización. Santiago: Chile.
- Alarcón, L. (2017). Percepciones de los Usuarios del Servicio de Its/Vih-Sida del Hospital Regional Docente Las Mercedes sobre la Calidad de Atención Relacionadas con Tratamiento Antirretroviral de Gran Actividad (Targa) en el Año 2010.
- Bizneo (2020), Que es el desempeño laboral y como medirlo. Recupera de: <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Christopher, M., Payne, A., & Ballantyne, D. (1994). Marketing relacional: integrando la calidad, el servicio al cliente y el marketing. Ediciones Díaz de Santos.
- Duque, E. (2005), Revisión del Concepto de Calidad de servicio y sus modelos de medición. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Galo, N. (2016), Selección de proveedor de servicios logísticos: alineación entre criterios e indicadores. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/818/81856556005/index.html>
- Hermida, D. (2015), Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2.

Cuenca. 2014. Universidad de Cuenca. Facultad de Ciencia Médica Centro e Postgrados. España.

Julca, G. (2020), El protocolo para la atención al usuario como instrumento de gestión en el Registro Nacional de Proveedores – OSCE. Recuperado de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45151>

Kotler, P. (2001). Dirección de mercadotecnia: análisis, planeación, implementación y control. Magíster en Administración-Tiempo Parcial 29, ESAN.

Lloréns, F. y Fuentes, M. (2005). Gestión de la Calidad Empresarial. Recuperado de:

<https://www.edicionespiramide.es/libro.php?id=1144190>

Mejía, W. (2016), Influencia de la ejecución de los procesos de contratación de bienes y servicios en el cumplimiento de metas presupuestarias de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, periodo 2013-2014. Universidad Nacional del Altiplano. Perú.

Milla, J. A. (2019). La ley de contrataciones del estado y la adquisición de bienes y servicios en la municipalidad provincial de Barranca.

Pachamorro, R. C., & Guimaray E. E. (2015). La gestión de la calidad en el Registro Nacional de Proveedores como factor de eficiencia administrativa del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado del departamento de Lima.

Pamies, D. S. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. ESIC editorial.

Rojas, C. (2017), Influencia de la inversión en infraestructura en el Crecimiento económico y social de la Región San Martín en el periodo 2005 – 2015. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31633/rojas_sc.pdf?sequence=1

- Sánchez, F. (2003). Planificación estratégica y gestión pública por objetivos. Santiago de Chile: CEPAL. Recuperado de <https://bit.ly/2RtuWcB>
- Sandoval, R. (2015). Gobierno abierto y transparencia: construyendo un marco conceptual. Recuperado de: <https://bit.ly/30uLCoc>
- Soledad, M. (2018). Protocolo empresarial. Asturias: Ediciones Parainfo.
- Santana, G. (2012). Instrumentos de Planificación de la Gestión Municipal Chilena. Valdivia.
- Tirado, M. (2016). Los procesos de contrataciones del Estado y su incidencia en la gestión institucional de la Municipalidad de Pacasmayo-San Pedro de Lloc en el año fiscal 2015. Universidad Nacional de Trujillo.
- Troncoso, C., y Amaya, A. (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos. Revista de la Facultad de Medicina, 329-332. doi:<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
- Vega, S., y González, E. (2013). Modernización y gerencia pública. Revista de Administração de Empresas, Vol.53 no.5. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75902013000500008>
- Zafrilla, J., y Laencina, T. (s/f). Preocupación por la calidad y orientación al ciudadano - cliente. Murcia, España: Escuela de Administración Pública.

ANEXOS

ANEXO 01: AUTORIZACIÓN



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTIAGO DE CHUCO
PROVINCIA DE SANTIAGO DE CHUCO – LA LIBERTAD



Jr. Puro Yunque N° 735 – Telf. 837015 – 837019
E-mail: mpsch@terra.com.pe

CARTA N°45-2020-MPSCH/YRM/LOG

SEÑOR:
GIAN CARLO ALFARO IBAÑEZ
MAESTRISTA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

PRESENTE.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS PARA LA ELABORACION DE TESIS

REFERENCIA : CARTA N° 039-V-2020/EPGT-UCV

FECHA : Santiago de Chuco, 09 de Noviembre del 2020

Tengo el agrado de dirigirme a Usted en relación al documento de la referencia, mediante el cual, el Jefe de la Escuela de Posgrado-Campus Trujillo, de la Universidad Cesar Vallejo, Dr. Carlos Enrique Vásquez Ujano, solicito para su persona otorga el permiso y brindar las facilidades a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco.

Al respecto, se autoriza al señor GIAN CARLO ALFARO IBAÑEZ, con DNI N° 46256145, para que pueda desarrollar su trabajo de investigación denominado "REGISTRO NACIONAL DE PROVEEDORES Y SU INFLUENCIA EN CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTIAGO DE CHUCO 2020", previo cronograma de agenda aprobado por este despacho, en ese sentido pueda aplicar los instrumentos y desarrollar los cuestionarios para recoger la información para la elaboración de su tesis de maestría.

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Sin otro particular me despido muy cordialmente,

ANEXO 02: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Intervalo
Variable 1: Registro Nacional de Proveedores	Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (2014), Es el sistema en la cual se encarga de la información oficial único de Administración pública, en la cual tiene como objetivo registrar y mantener su permanencia actualizada en el registro correspondiente, en la cual se basa la información general y relevante de todos los proveedores interesados en la participación de las contrataciones que realiza el estado. En ningún caso el Registro Nacional de Proveedores (RNP) constituye una barrera de acceso para contratar con el estado.	Medición mediante un instrumento seleccionado para medir cuantitativamente el registro nacional de proveedores, según la observación y apreciación que tenga los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, según las dimensiones, supervisión preventiva, calidad y riesgo financiero.	Supervisión preventiva	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación de constitución legal. - Verificación de recursos financieros. - Verificación de recursos propios o tercerización. 	Ordinal
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de especificaciones - Disponibilidad de asistencia - Calidad de procesos - Seguridad - Certificación - Plan de Capacitación 	
			Riesgo Financiero	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de desempeño - Revisión de costos - Costos operativos - Servicio - Soporte - Fondo de garantía 	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Intervalo
Variable 2: Calidad de Servicio	Alarcón (2017) manifiestan que la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre las satisfacciones de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio que se ha recibido	Medición mediante un instrumento seleccionado para medir cuantitativamente la calidad de servicio, según la observación y apreciación que tenga los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, según las dimensiones, calidad física, desempeño, calidad corporativa, calidad interactiva y calidad percibida.	Calidad Física	<ul style="list-style-type: none"> - Percepciones - Especificaciones - Elementos tangibles 	Ordinal
			Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Profesionalismo 	
			Calidad corporativa	<ul style="list-style-type: none"> - Credibilidad - Seguridad - Accesibilidad 	
			Calidad interactiva	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación externa - Confiabilidad - Empatía 	
			Calidad percibida	<ul style="list-style-type: none"> - Expectativas - Servicio - Percepciones 	

ANEXO 03:

CUESTIONARIO VARIABLE REGISTRO NACIONAL DE PROVEEDORES

Instrucciones: Mediante el presente cuestionario que tiene como finalidad adquirir o recabar información de acuerdo a la apreciación del trabajador.

Responda usted con la veracidad, las respuestas servirán para nuestra investigación que se realiza con el fin de proponer una mejora.

Marca con (X) tu respuesta de acuerdo a tu opinión.

REGISTRO NACIONAL DE PROVEEDORES

A continuación, se le pide que marque con una X un número para cada una de las afirmaciones en la siguiente tabla señalando según la siguiente escala valorativa:

1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4= Casi siempre, 5 = Siempre

Nº	ÍTEMS	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
1	Se realiza la verificación de la constitución legal de los proveedores					
2	Se realiza seguimientos de la verificación de la constitución legal de los proveedores					
3	Se realiza la verificación de recursos financieros de los proveedores.					
4	Se realiza el seguimiento sobre los recursos financieros de los proveedores					
5	Se realiza la verificación de recursos propios o tercerizados de los proveedores					
6	Se realiza un informe para el control del cumplimiento de especificaciones de calidad para los bienes obtenidos					
7	Se realiza un informe sobre el cumplimiento de especificaciones para la contratación de servicios.					

8	Los proveedores contratados a lo hora de un inconveniente o consulta están disponibles para responder las dudas					
9	Se cumplen con los procesos para la contratación de bienes y servicios					
10	Los proveedores contratados son confiables y brindan seguridad para el cumplimiento de contratos.					
11	Se realizan contrataciones de bienes y servicios con empresas que no tiene certificación OCSE.					
12	Se realiza una capacitación constante para entender los procedimientos de adquisición.					
13	Cuando se realiza una capacitación el profesional contratado cuenta con un plan de capacitación para que el área contratante pueda enterarse sobre los procedimientos realizados.					
14	Se realiza evaluaciones de desempeño de los profesionales contratados por locación de servicios.					
15	Se realiza el seguimiento de los contratos realizados					
16	Se analiza los costos para la contratación de bienes o servicios.					
17	El presupuesto está correctamente definido y sustentando.					
18	Los costos operativos están correctamente sustentados en el plan anual.					
19	Los servicios contratados son confiables					
20	El soporte que dan las empresas contratadas son adecuadas.					

21	Existe siempre un fondo de garantía para la contratación de un bien o servicio					
----	--	--	--	--	--	--

¡Muchas gracias por su tiempo y cooperación en el presente estudio!

ANEXO 04:

CUESTIONARIO VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Instrucciones: Mediante el presente cuestionario que tiene como finalidad adquirir o recabar información de acuerdo a la apreciación del trabajador.

Responda usted con la veracidad, las respuestas servirán para nuestra investigación que se realiza con el fin de proponer una mejora.

Marca con (X) tu respuesta de acuerdo a tu opinión.

CALIDAD DE SERVICIO

A continuación, se le pide que marque con una X un número para cada una de las afirmaciones en la siguiente tabla señalando según la siguiente escala valorativa:

1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4= Casi siempre, 5 = Siempre

Nº	ÍTEMS	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
1	El proveedor cuenta con equipos modernos y atractivos que declaro durante la evaluación de postulación					
2	los colaboradores tienen una experiencia pulcra					
3	las instalaciones físicas son visualmente atractivas y cumplen con lo declarado					
4	los documentos emitidos están visualmente conformes					
5	el proveedor cumple con las normas de calidad establecidas					
6	el proveedor sigue los protocolos establecidos					
7	el proveedor cuenta con su documentación en regla.					

8	el proveedor ofrece un servicio puntual y conforme a lo requerido					
9	el proveedor siempre está disponible para atender alguna dificultad o problema					
10	el proveedor concluye con el servicio en el tiempo prometido					
11	Aun mostrándose ocupado, el personal del proveedor responde rápidamente a sus preguntas.					
12	el proveedor realiza bien el servicio desde la primera vez					
13	el proveedor se esfuerza por registrar y controlar el expediente sin errores					
14	los colaboradores tienen conocimiento suficiente para responder preguntas					
15	el proveedor realiza los tramites solicitados de manera transparente y visible					
16	el proveedor presta una atención individualizada					
17	el proveedor comprende las necesidades específicas del servicio que está prestando					
18	el servicio prestado cumple con lo solicitado					
19	los documentos y procedimientos son de fácil acceso					
20	como califica la capacidad de respuesta del proveedor					
21	el servicio prestado cumple estipulado en su registro					

¡Muchas gracias por su tiempo y cooperación en el presente estudio!

ANEXO 05: VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Registro nacional de proveedores y su influencia en calidad del servicio de la Municipalidad Provincial De Santiago De Chuco, 2020.

Instrumento de medición de variable: Registro nacional de Proveedores.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Verificación de recursos financieros	Se realiza seguimientos de la verificación de la constitución legal de los proveedores						X		X		X		X				
	Se realiza la verificación de recursos financieros de los proveedores.						X		X		X		X				
	Se realiza el seguimiento sobre los recursos financieros de los proveedores						X		X		X		X				
Verificación de recursos propios o tercerización	Se realiza la verificación de recursos propios o tercerizados de los proveedores						X		X		X		X				


Calidad	Cumplimiento de especificaciones	Se realiza un informe para el control del cumplimiento de especificaciones de calidad para los bienes obtenidos						X		X		X		X	
		Se realiza un informe sobre el cumplimiento de especificaciones para la contratación de servicios.						X		X		X		X	
	Disponibilidad de asistencia	Los proveedores contratados a la hora de un inconveniente o consulta están disponibles para responder las dudas						X		X		X		X	
	Calidad de procesos	Se cumplen con los procesos para la contratación de bienes y servicios						X		X		X		X	
	Seguridad	Los proveedores contratados son confiables y brindan seguridad para el cumplimiento de contratos.						X		X		X		X	
	Certificación	Se realizan contrataciones de bienes y servicios con empresas que no tiene certificación OCSE.						X		X		X		X	
	Plan de capacitación	Se realiza una capacitación constante para entender los procedimientos de adquisición.						X		X		X		X	
		Cuando se realiza una capacitación el profesional contratado cuenta con un plan de capacitación para que el área contratante pueda enterarse sobre los procedimientos realizados.						X		X		X		X	
Riesgo financiero	Evaluación de desempeño	Se realiza evaluaciones de desempeño de los profesionales contratados por locación de servicios.						X		X		X		X	
		Se realiza el seguimiento de los contratos realizados						X		X		X		X	
	Revisión de costos	Se analiza los costos para la contratación de bienes o servicios.						X		X		X		X	
		El presupuesto está correctamente definido y sustentando.						X		X		X		X	

		Costos operativos	Los costos operativos están correctamente sustentados en el plan anual.						X		X		X		X	
		Servicio	Los servicios contratados son confiables						X		X		X		X	
		Soporte	El soporte que dan las empresas contratadas es adecuado.						X		X		X		X	
		Fondo de garantía	Existe siempre un fondo de garantía para la contratación de un bien o servicio						X		X		X		X	


 SCALA CONSULTORES
 C.P.C. José H. Santos Acavedo
 MAT. N° 02-9090


 Firma del Evaluador

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Registro Nacional de Proveedores		
Objetivo del Instrumento	Registro nacional de proveedores		
Aplicada a la muestra participante	77 trabajadores con conocimiento del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco.		
Nombre y Apellido del Experto	José Hildebrando Martos Acevedo	DNI N°	43568786
Título Profesional	Contador Público	Celular	949470286
Dirección Domiciliaria	Trujillo		
Grado Académico	Maestro en Gestión Pública		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo, 23-10-2020

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Registro nacional de proveedores y su influencia en calidad del servicio de la Municipalidad Provincial De Santiago De Chuco, 2020.

Instrumento de medición de variable: Calidad del servicio

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 2: Calidad del servicio	Calidad física	Percepciones	El proveedor cuenta con equipos modernos y atractivos que declaro durante la evaluación de postulación						X		X		X		X		
			Los colaboradores tienen una experiencia pulcra						X		X		X		X		
		Especificaciones	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas y cumplen con lo declarado						X		X		X		X		

			Los documentos emitidos están visualmente conformes						X		X		X		X	
			El proveedor cumple con las normas de calidad establecidas						X		X		X		X	
			El proveedor sigue los protocolos establecidos						X		X		X		X	
		Elementos tangibles	El proveedor cuenta con su documentación en regla.						X		X		X		X	
Desempeño	Fiabilidad		El proveedor ofrece un servicio puntual y conforme a lo requerido						X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta		El proveedor siempre está disponible para atender alguna dificultad o problema						X		X		X		X	
			El proveedor concluye con el servicio en el tiempo prometido							X		X		X		X
	Profesionalismo		Aun mostrándose ocupado, el personal del proveedor responde rápidamente a sus preguntas.						X		X		X		X	


Calidad operativa	Credibilidad	El proveedor realiza bien el servicio desde la primera vez						X		X		X		X	
		El proveedor se esfuerza por registrar y controlar el expediente sin errores						X		X		X		X	
	Seguridad	Los colaboradores tienen conocimiento suficiente para responder preguntas						X		X		X		X	
	Accesibilidad	El proveedor realiza los tramites solicitados de manera transparente y visible						X		X		X		X	
Calidad interactiva	Confiabilidad	El proveedor presta una atención individualizada						X		X		X		X	
	Empatía	El proveedor comprende las necesidades específicas del servicio que está prestando						X		X		X		X	
Calidad percibida	Expectativas	El servicio prestado cumple con lo solicitado						X		X		X		X	

		Servicio	Los documentos y procedimientos son de fácil acceso						X		X		X		X		
		Percepciones	Como califica la capacidad de respuesta del proveedor						X		X		X		X		
			El servicio prestado cumple estipulado en su registro							X		X		X		X	


 SCALA CONSULTORES
 C.P.C. José M. Santos Acosta
 MAT. N° 02-9090

Firma del Evaluador

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Calidad de servicio		
Objetivo del Instrumento	Calidad de servicio		
Aplicada a la muestra participante	77 trabajadores con conocimiento del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco.		
Nombre y Apellido del Experto	José Hildebrando Martos Acevedo	DNI N°	43568786
Título Profesional	Contador Público	Celular	949470286
Dirección Domiciliaria	Trujillo		
Grado Académico	Maestro en Gestión Pública		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo, 23-10-2020

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

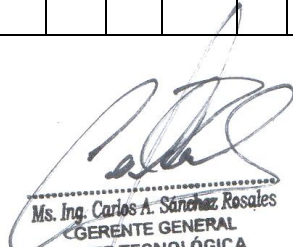
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Registro nacional de proveedores y su influencia en calidad del servicio de la Municipalidad Provincial De Santiago De Chuco, 2020.

Instrumento de medición de variable: Registro nacional de Proveedores.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Verificación de recursos financieros	Se realiza seguimientos de la verificación de la constitución legal de los proveedores						X		X		X		X				
	Se realiza la verificación de recursos financieros de los proveedores.						X		X		X		X				
	Se realiza el seguimiento sobre los recursos financieros de los proveedores						X		X		X		X				
Verificación de recursos propios o tercerización	Se realiza la verificación de recursos propios o tercerizados de los proveedores						X		X		X		X				

Calidad	Cumplimiento de especificaciones	Se realiza un informe para el control del cumplimiento de especificaciones de calidad para los bienes obtenidos						X		X		X		X	
		Se realiza un informe sobre el cumplimiento de especificaciones para la contratación de servicios.						X		X		X		X	
	Disponibilidad de asistencia	Los proveedores contratados a la hora de un inconveniente o consulta están disponibles para responder las dudas						X		X		X		X	
	Calidad de procesos	Se cumplen con los procesos para la contratación de bienes y servicios						X		X		X		X	
	Seguridad	Los proveedores contratados son confiables y brindan seguridad para el cumplimiento de contratos.						X		X		X		X	
	Certificación	Se realizan contrataciones de bienes y servicios con empresas que no tiene certificación OCSE.						X		X		X		X	
	Plan de capacitación	Se realiza una capacitación constante para entender los procedimientos de adquisición.						X		X		X		X	
		Cuando se realiza una capacitación el profesional contratado cuenta con un plan de capacitación para que el área contratante pueda enterarse sobre los procedimientos realizados.						X		X		X		X	
Riesgo financiero	Evaluación de desempeño	Se realiza evaluaciones de desempeño de los profesionales contratados por locación de servicios.						X		X		X		X	
		Se realiza el seguimiento de los contratos realizados						X		X		X		X	
	Revisión de costos	Se analiza los costos para la contratación de bienes o servicios.						X		X		X		X	
		El presupuesto está correctamente definido y sustentando.						X		X		X		X	

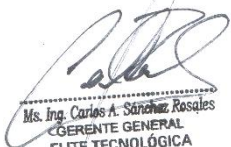
		Costos operativos	Los costos operativos están correctamente sustentados en el plan anual.						X		X		X		X	
		Servicio	Los servicios contratados son confiables						X		X		X		X	
		Soporte	El soporte que dan las empresas contratadas es adecuado.						X		X		X		X	
		Fondo de garantía	Existe siempre un fondo de garantía para la contratación de un bien o servicio						X		X		X		X	



Ms. Ing. Carlos A. Sánchez Rosales
GERENTE GENERAL
ELITE TECNOLÓGICA

Firma del Evaluador

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Registro Nacional de Proveedores		
Objetivo del Instrumento	Registro nacional de proveedores		
Aplicada a la muestra participante	77 trabajadores con conocimiento del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco.		
Nombre y Apellido del Experto	Carlos Alberto Sanchez Rosales	DNI N°	47404819
Título Profesional	Ingeniero de Comp. y Sistemas	Celular	971373403
Dirección Domiciliaria	La Habana #348 – Urb. Las Capullanas		
Grado Académico	Maestro Gestión Pública		
Firma	 <small>Ms. Ing. Carlos A. Sanchez Rosales GERENTE GENERAL ELITE TECNOLÓGICA</small>	Lugar y Fecha	Trujillo, 23-10-2020

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Registro nacional de proveedores y su influencia en calidad del servicio de la Municipalidad Provincial De Santiago De Chuco, 2020.

Instrumento de medición de variable: Calidad del servicio

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 2: Calidad del servicio	Calidad física	Percepciones	El proveedor cuenta con equipos modernos y atractivos que declaro durante la evaluación de postulación						X		X		X		X		
			Los colaboradores tienen una experiencia pulcra						X		X		X		X		
		Especificaciones	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas y cumplen con lo declarado						X		X		X		X		

			Los documentos emitidos están visualmente conformes							X		X		X		X	
			El proveedor cumple con las normas de calidad establecidas							X		X		X		X	
			El proveedor sigue los protocolos establecidos							X		X		X		X	
		Elementos tangibles	El proveedor cuenta con su documentación en regla.							X		X		X		X	
Desempeño	Fiabilidad		El proveedor ofrece un servicio puntual y conforme a lo requerido							X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta		El proveedor siempre está disponible para atender alguna dificultad o problema							X		X		X		X	
			El proveedor concluye con el servicio en el tiempo prometido								X		X		X		X
	Profesionalismo		Aun mostrándose ocupado, el personal del proveedor responde rápidamente a sus preguntas.							X		X		X		X	

Calidad operativa	Credibilidad	El proveedor realiza bien el servicio desde la primera vez						X		X		X		X	
		El proveedor se esfuerza por registrar y controlar el expediente sin errores						X		X		X		X	
	Seguridad	Los colaboradores tienen conocimiento suficiente para responder preguntas						X		X		X		X	
	Accesibilidad	El proveedor realiza los tramites solicitados de manera transparente y visible						X		X		X		X	
Calidad interactiva	Confiabilidad	El proveedor presta una atención individualizada						X		X		X		X	
	Empatía	El proveedor comprende las necesidades específicas del servicio que está prestando						X		X		X		X	
Calidad percibida	Expectativas	El servicio prestado cumple con lo solicitado						X		X		X		X	


		Servicio	Los documentos y procedimientos son de fácil acceso						X		X		X		X		
		Percepciones	Como califica la capacidad de respuesta del proveedor						X		X		X		X		
			El servicio prestado cumple estipulado en su registro							X		X		X		X	



Ms. Ing. Carlos A. Sánchez Rosales
 GERENTE GENERAL
 ELITE TECNOLÓGICA

Firma del Evaluador

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Calidad de servicio		
Objetivo del Instrumento	Calidad de servicio		
Aplicada a la muestra participante	77 trabajadores con conocimiento del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco.		
Nombre y Apellido del Experto	Carlos Alberto Sanchez Rosales	DNI N°	47404819
Título Profesional	Ingeniero de Comp. y Sistemas	Celular	971373403
Dirección Domiciliaria	La Habana #348 – Urb. Las Capullanas		
Grado Académico	Maestro Gestión Pública		
Firma	 <small>Ms. Ing. Carlos A. Sanchez Rosales GERENTE GENERAL ELITE TECNOLÓGICA</small>	Lugar y Fecha	Trujillo, 23-10-2020

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Registro nacional de proveedores y su influencia en calidad del servicio de la Municipalidad Provincial De Santiago De Chuco, 2020.

Instrumento de medición de variable: Registro nacional de Proveedores.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Verificación de recursos financieros	Se realiza seguimientos de la verificación de la constitución legal de los proveedores						X		X		X		X				
	Se realiza la verificación de recursos financieros de los proveedores.						X		X		X		X				
	Se realiza el seguimiento sobre los recursos financieros de los proveedores						X		X		X		X				
Verificación de recursos propios o tercerización	Se realiza la verificación de recursos propios o tercerizados de los proveedores						X		X		X		X				


Calidad	Cumplimiento de especificaciones	Se realiza un informe para el control del cumplimiento de especificaciones de calidad para los bienes obtenidos						X		X		X		X	
		Se realiza un informe sobre el cumplimiento de especificaciones para la contratación de servicios.						X		X		X		X	
	Disponibilidad de asistencia	Los proveedores contratados a la hora de un inconveniente o consulta están disponibles para responder las dudas						X		X		X		X	
	Calidad de procesos	Se cumplen con los procesos para la contratación de bienes y servicios						X		X		X		X	
	Seguridad	Los proveedores contratados son confiables y brindan seguridad para el cumplimiento de contratos.						X		X		X		X	
	Certificación	Se realizan contrataciones de bienes y servicios con empresas que no tiene certificación OCSE.						X		X		X		X	
	Plan de capacitación	Se realiza una capacitación constante para entender los procedimientos de adquisición.						X		X		X		X	
		Cuando se realiza una capacitación el profesional contratado cuenta con un plan de capacitación para que el área contratante pueda enterarse sobre los procedimientos realizados.						X		X		X		X	
Riesgo financiero	Evaluación de desempeño	Se realiza evaluaciones de desempeño de los profesionales contratados por locación de servicios.						X		X		X		X	
		Se realiza el seguimiento de los contratos realizados						X		X		X		X	
	Revisión de costos	Se analiza los costos para la contratación de bienes o servicios.						X		X		X		X	
		El presupuesto está correctamente definido y sustentando.						X		X		X		X	

		Costos operativos	Los costos operativos están correctamente sustentados en el plan anual.						X		X		X		X	
		Servicio	Los servicios contratados son confiables						X		X		X		X	
		Soporte	El soporte que dan las empresas contratadas es adecuado.						X		X		X		X	
		Fondo de garantía	Existe siempre un fondo de garantía para la contratación de un bien o servicio						X		X		X		X	



Firma del Evaluador

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Registro Nacional de Proveedores		
Objetivo del Instrumento	Registro nacional de proveedores		
Aplicada a la muestra participante	77 trabajadores con conocimiento del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco.		
Nombre y Apellido del Experto	Mirella Stany Castillo Mendoza	DNI N°	18030269
Título Profesional	Abogada Docente de Primaria	Celular	969147276
Dirección Domiciliaria	Trujillo		
Grado Académico	Maestra en Gestión Pública		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo, 23-10-2020

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Registro nacional de proveedores y su influencia en calidad del servicio de la Municipalidad Provincial De Santiago De Chuco, 2020.

Instrumento de medición de variable: Calidad del servicio

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 2: Calidad del servicio	Calidad física	Percepciones	El proveedor cuenta con equipos modernos y atractivos que declaro durante la evaluación de postulación						X		X		X		X		
			Los colaboradores tienen una experiencia pulcra						X		X		X		X		
		Especificaciones	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas y cumplen con lo declarado						X		X		X		X		

			Los documentos emitidos están visualmente conformes						X		X		X		X	
			El proveedor cumple con las normas de calidad establecidas						X		X		X		X	
			El proveedor sigue los protocolos establecidos						X		X		X		X	
		Elementos tangibles	El proveedor cuenta con su documentación en regla.						X		X		X		X	
Desempeño	Fiabilidad		El proveedor ofrece un servicio puntual y conforme a lo requerido						X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta		El proveedor siempre está disponible para atender alguna dificultad o problema						X		X		X		X	
			El proveedor concluye con el servicio en el tiempo prometido							X		X		X		X
	Profesionalismo		Aun mostrándose ocupado, el personal del proveedor responde rápidamente a sus preguntas.						X		X		X		X	


Calidad operativa	Credibilidad	El proveedor realiza bien el servicio desde la primera vez						X		X		X		X	
		El proveedor se esfuerza por registrar y controlar el expediente sin errores						X		X		X		X	
	Seguridad	Los colaboradores tienen conocimiento suficiente para responder preguntas						X		X		X		X	
	Accesibilidad	El proveedor realiza los tramites solicitados de manera transparente y visible						X		X		X		X	
Calidad interactiva	Confiabilidad	El proveedor presta una atención individualizada						X		X		X		X	
	Empatía	El proveedor comprende las necesidades específicas del servicio que está prestando						X		X		X		X	
Calidad percibida	Expectativas	El servicio prestado cumple con lo solicitado						X		X		X		X	

		Servicio	Los documentos y procedimientos son de fácil acceso						X		X		X		X		
		Percepciones	Como califica la capacidad de respuesta del proveedor						X		X		X		X		
			El servicio prestado cumple estipulado en su registro							X		X		X		X	



Firma del Evaluador

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Calidad de servicio		
Objetivo del Instrumento	Calidad de servicio		
Aplicada a la muestra participante	77 trabajadores con conocimiento del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco.		
Nombre y Apellido del Experto	Mirella Stany Castillo Mendoza	DNI N°	18030269
Título Profesional	Abogada Docente de Primaria	Celular	969147276
Dirección Domiciliaria	Trujillo		
Grado Académico	Maestra en Gestión Pública		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo, 23-10-2020

ANEXO 06: MATRIZ DE CONSISTENCIA

INTRODUCCIÓN					METODO				
TRABAJOS PREVIOS	TEORIAS RELACIONADOS AL TEMA	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN		POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	TIPO DE INVESTIGACIÓN
					VARIABLES	DIMENSIONES/ CATEGORIAS			
<p>Ortiz (2019), en su trabajo de investigación denominado "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia De Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017", realizada en la Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión en el país de Perú, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, donde se busca como objetivo conocer si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, teniendo un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional, con una población 1150 personas atendidas y una muestra de 230, utilizando dos cuestionarios para</p>	<p>las teorías de la calidad de servicio, verificando el análisis de Rodríguez (2020), quien plasmo lo dicho por el doctor Feigenbaum en su teoría control de calidad total quien se basó en el intento de que la creación de un sistema con varios pasos que se repiten permiten conseguir mayor calidad, basándose en principios con que la cantidad de bienes similares que existen en un mercado los usuarios se fijan siempre en las diferencias que hay entre ellos, la calidad de los bienes son los mejores predictores del éxito de la institución, finalmente menciona que la calidad proviene</p>	<p>¿Cuál es la influencia del registro nacional de proveedores en la calidad del servicio de la municipalidad provincial de Santiago de Chuco, 2020?</p>	<p>Como hipótesis de investigación: El registro nacional de proveedores influye de manera significativa en la calidad de servicio de la Municipalidad de Santiago de Chuco, 2020, como hipótesis nula; El registro nacional de proveedores no influye de manera significativa en la calidad de servicio de la Municipalidad de Santiago de Chuco, 2020, como hipótesis nula. Planteando las siguientes hipótesis específicas: El registro nacional de proveedores influye de manera significativa en la calidad física de la calidad de servicio de la Municipalidad de Santiago de Chuco, 2020. El registro nacional de proveedores influye de manera significativa en el desempeño de la calidad de servicio de la Municipalidad de Santiago de Chuco,</p>	<p>Objetivo general: Determinar la influencia del registro nacional de proveedores en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, 2020, como objetivos específicos: Determinar la influencia del registro nacional de proveedores en la calidad física de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, 2020. Determinar la influencia del registro nacional de proveedores en el desempeño de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, 2020. Determinar la influencia del registro nacional de proveedores en la calidad corporativa de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, 2020. Determinar la influencia del registro nacional de proveedores en la calidad interactiva de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, 2020. Determinar la influencia del registro nacional de proveedores en la calidad percibida de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco,</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Registro nacional de proveedores</p>	<p>Supervisión preventiva</p> <p>Calidad</p> <p>Riesgo financiero</p>	<p>POBLACION: Está conformada por 134 beneficiarios del programa siembra y cosecha de agua.</p> <p>MUESTRA: Está conformada por 54 beneficiarios del programa siembra y cosecha de agua.</p>	<p>TECNICAS: La encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO S: Cuestionario referido al registro nacional de proveedores</p> <p>Cuestionario referido a la calidad de servicio.</p>	<p>El tipo de investigación es no experimental, Según su carácter, la investigación es correlacional, Según su Naturaleza o enfoque, es cuantitativa, estadísticas. Según el alcance temporal, es transversal.</p> <p>Diseño:</p>
					<p>Variable 2:</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Calidad Física</p> <p>Desempeño</p> <p>Calidad corporativa</p> <p>Calidad interactiva</p> <p>Calidad percibida</p>			

<p>medir la percepción de los entrevistados, verificando un porcentaje bajo de calidad de atención al conocer la correlación mediante la prueba estadística de Pearson se halló una relación positiva significativa de 0,859, concluyendo que una mejor calidad de atención de los profesionales en la resolución de conflictos, influirá positivamente en la satisfacción de los usuarios que asisten a ese gobierno local, comprobando así su eficacia, sostenibilidad y capacidad de respuesta (Ortiz, 2019).</p>	<p>de la gestión de la entidad, si es capaz de educar los dirigentes, la teoría de los 13 principios creada por Viveros plantea que hay que comenzar hacer las cosas bien desde el inicio, buscando soluciones a los conflictos en lugar de solo plantear una justificación, manteniendo optimismo para conseguir buena relación entre los trabajadores y que estos cumplan sus tareas, de manera puntual, con cordialidad, reconociendo errores para corregirlos, manteniendo humildad y aprendiendo de otros, para dar confianza a todo el equipo, la teoría de Joseph Muran quien define que la calidad de los bienes o servicios se basa en trabajar cinco puntos que definen como concretar los peligros de tener calidad, identificando adecuadamente</p>		<p>2020. El registro nacional de proveedores influye de manera significativa en la calidad corporativa de la calidad de servicio de la Municipalidad de Santiago de Chuco, 2020. El registro nacional de proveedores influye de manera significativa en la calidad interactiva de la calidad de servicio de la Municipalidad de Santiago de Chuco, 2020. El registro nacional de proveedores influye de manera significativa en la calidad percibida de la calidad de servicio de la Municipalidad de Santiago de Chuco, 2020</p>	<p>2020. Determinar la influencia del registro nacional de proveedores en la calidad percibida de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, 2020.</p>					
--	---	--	--	---	--	--	--	--	--

	que problemas puede ofrecer un servicio mal ejecutado, adecuar el producto al uso que se le va a dar creando productos enfocados en útiles posibles para los usuarios, definiendo el logro de estándares bien definidos, aplicando mejoras constantes, considerando la calidad como una inversión a largo plazo.								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 07: BASE DE DATOS

REGISTRO NACIONAL DE PROVEEDORES

	D1: SUPERVISIÓN PREVENTIVA							D2: CALIDAD							D3: RIESGO FINANCIERO							TOTAL	NIVEL						
	P1	P2	P3	P4	P5	ST	NIVEL	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	ST	NIVEL	P14	P15	P16	P17			P18	P19	P20	P21	ST	NIVEL
1	4	2	2	4	2	14	MEDIO	5	3	4	3	1	3	4	5	28	ALTO	2	3	2	3	4	3	4	1	22	MEDIO	64	MEDIO
2	5	4	2	1	2	14	MEDIO	3	2	1	4	3	5	1	1	20	BAJO	2	4	4	3	4	3	2	2	24	MEDIO	58	MEDIO
3	2	3	4	4	3	16	MEDIO	2	2	3	5	4	5	4	4	29	ALTO	2	1	2	2	3	5	3	5	23	MEDIO	68	MEDIO
4	2	3	1	4	4	14	MEDIO	3	1	4	2	3	3	4	4	24	MEDIO	2	3	4	1	2	1	3	2	18	BAJO	56	MEDIO
5	2	1	4	4	2	13	MEDIO	2	3	2	3	4	2	4	4	24	MEDIO	2	3	4	2	4	3	3	3	24	MEDIO	61	MEDIO
6	1	2	4	5	5	17	ALTO	1	5	4	3	4	3	5	5	30	ALTO	1	2	3	3	4	3	5	4	25	MEDIO	72	ALTO
7	4	1	4	2	1	12	BAJO	4	3	3	4	3	4	4	4	29	ALTO	2	1	2	3	5	2	1	5	21	MEDIO	62	MEDIO
8	3	3	5	5	4	20	ALTO	1	3	4	3	3	4	3	3	24	MEDIO	3	2	4	3	2	3	3	4	24	MEDIO	68	MEDIO
9	3	4	4	4	4	19	ALTO	5	3	1	2	2	3	4	4	24	MEDIO	4	3	4	4	4	3	3	2	27	MEDIO	70	MEDIO
10	3	3	3	2	4	15	MEDIO	5	3	2	1	1	2	2	2	18	BAJO	5	3	5	2	2	4	2	4	27	MEDIO	60	MEDIO
11	3	1	4	4	5	17	ALTO	4	3	4	4	2	4	3	2	26	MEDIO	4	3	2	5	5	1	3	4	27	MEDIO	70	MEDIO
12	3	2	2	3	4	14	MEDIO	3	2	3	2	3	4	4	4	25	MEDIO	2	4	4	3	2	4	3	1	23	MEDIO	62	MEDIO
13	3	5	4	3	3	18	ALTO	4	3	2	3	3	5	2	2	24	MEDIO	4	2	2	4	4	4	2	4	26	MEDIO	68	MEDIO
14	2	3	4	3	4	16	MEDIO	5	3	4	5	3	2	5	5	32	ALTO	4	5	5	2	4	4	3	4	31	ALTO	79	ALTO
15	1	2	1	3	2	9	BAJO	3	4	1	2	1	2	3	4	20	BAJO	2	1	2	3	3	5	4	4	24	MEDIO	53	BAJO
16	3	4	3	4	1	15	MEDIO	1	2	2	4	3	3	3	4	22	MEDIO	4	3	3	3	3	4	5	5	30	ALTO	67	MEDIO
17	3	4	3	4	2	16	MEDIO	3	3	3	4	3	4	2	3	25	MEDIO	4	3	4	3	2	3	4	4	27	MEDIO	68	MEDIO
18	2	3	2	3	3	13	MEDIO	3	4	3	5	2	5	1	2	25	MEDIO	5	2	5	5	1	4	2	3	27	MEDIO	65	MEDIO
19	1	2	1	2	3	9	BAJO	2	5	3	2	3	4	2	4	25	MEDIO	2	3	4	1	2	2	4	4	22	MEDIO	56	MEDIO
20	2	4	2	4	3	15	MEDIO	3	4	4	4	3	2	3	4	27	MEDIO	4	3	2	3	3	4	4	2	25	MEDIO	67	MEDIO
21	3	4	3	4	4	18	ALTO	3	2	2	2	4	4	3	5	25	MEDIO	2	4	4	3	3	5	3	2	26	MEDIO	69	MEDIO
22	3	5	3	5	2	18	ALTO	4	4	5	5	2	4	3	2	29	ALTO	5	2	4	2	3	2	4	5	27	MEDIO	74	ALTO
23	3	2	3	2	5	15	MEDIO	2	4	3	5	5	3	4	4	30	ALTO	3	2	2	3	4	3	5	4	26	MEDIO	71	MEDIO
24	3	4	1	2	1	11	BAJO	4	3	4	1	2	1	2	2	19	BAJO	4	4	4	3	2	3	1	4	25	MEDIO	55	MEDIO
25	3	4	2	4	3	16	MEDIO	4	3	4	2	4	3	3	3	26	MEDIO	1	2	1	2	4	2	2	3	17	BAJO	59	MEDIO
26	2	3	3	4	3	15	MEDIO	3	2	3	3	4	3	4	3	25	MEDIO	2	4	3	3	4	1	3	2	22	MEDIO	62	MEDIO
27	1	2	3	5	2	13	MEDIO	3	1	2	3	5	2	5	2	23	MEDIO	3	4	3	4	4	2	3	4	27	MEDIO	63	MEDIO
28	2	4	3	2	3	14	MEDIO	2	2	4	3	2	3	4	1	21	MEDIO	3	5	2	5	3	3	3	4	28	ALTO	63	MEDIO
29	3	4	4	4	3	18	ALTO	3	3	4	4	4	3	2	2	25	MEDIO	3	2	3	4	3	3	4	5	27	MEDIO	70	MEDIO
30	3	5	2	2	4	16	MEDIO	2	3	5	2	2	4	4	3	25	MEDIO	4	4	3	2	3	2	2	2	23	MEDIO	64	MEDIO
31	3	2	5	5	2	17	ALTO	3	3	2	5	5	2	4	3	27	MEDIO	2	2	4	4	2	3	4	3	24	MEDIO	68	MEDIO
32	4	2	2	4	2	14	MEDIO	2	3	2	3	4	2	2	3	21	MEDIO	5	5	2	4	1	2	4	3	26	MEDIO	61	MEDIO
33	5	4	3	4	1	17	ALTO	1	2	4	3	4	3	2	3	22	MEDIO	2	4	3	3	2	4	4	3	25	MEDIO	64	MEDIO
34	2	3	3	4	2	14	MEDIO	3	3	3	4	3	3	3	2	24	MEDIO	3	4	3	4	3	4	3	4	28	ALTO	66	MEDIO
35	2	3	2	3	3	13	MEDIO	3	4	4	3	2	3	4	1	24	MEDIO	1	2	2	5	3	5	3	2	23	MEDIO	60	MEDIO
36	2	1	1	2	3	9	BAJO	2	5	1	2	3	3	4	2	22	MEDIO	3	3	3	4	3	2	3	5	26	MEDIO	57	MEDIO
37	1	2	2	4	3	12	BAJO	3	4	2	1	3	2	3	3	21	MEDIO	3	4	3	3	1	3	2	1	20	BAJO	53	BAJO
38	4	1	3	4	4	16	MEDIO	3	2	4	4	1	1	2	3	20	BAJO	2	5	2	2	4	5	3	4	27	MEDIO	63	MEDIO

39	3	3	3	5	2	16	MEDIO	4	4	3	2	4	2	4	3	26	MEDIO	3	4	4	1	4	1	3	4	24	MEDIO	66	MEDIO
40	3	4	3	2	5	17	ALTO	2	4	2	3	3	3	4	4	25	MEDIO	3	2	4	2	4	3	3	4	25	MEDIO	67	MEDIO
41	2	1	2	2	3	10	BAJO	5	1	2	2	3	3	5	2	23	MEDIO	4	4	3	3	5	3	5	5	32	ALTO	65	MEDIO
42	2	3	4	1	2	12	BAJO	2	3	4	1	2	3	2	5	22	MEDIO	2	4	2	3	4	2	1	4	22	MEDIO	56	MEDIO
43	2	3	4	2	4	15	MEDIO	3	3	4	2	4	3	3	1	23	MEDIO	3	2	4	3	3	3	3	3	24	MEDIO	62	MEDIO
44	1	2	3	3	4	13	MEDIO	4	2	3	3	4	3	4	3	26	MEDIO	5	3	4	4	4	3	3	4	30	ALTO	69	MEDIO
45	4	1	2	3	5	15	MEDIO	5	1	2	3	5	2	3	4	25	MEDIO	2	1	2	2	2	4	2	2	17	BAJO	57	MEDIO
46	3	2	4	3	2	14	MEDIO	4	2	4	3	2	3	3	4	25	MEDIO	4	3	3	2	3	4	3	1	23	MEDIO	62	MEDIO
47	5	3	4	4	4	20	ALTO	2	3	4	4	4	3	2	3	25	MEDIO	4	3	4	3	3	4	3	2	26	MEDIO	71	MEDIO
48	2	3	5	2	3	15	MEDIO	1	2	1	2	2	4	1	2	15	BAJO	5	2	5	4	2	3	2	3	26	MEDIO	56	MEDIO
49	1	2	1	2	3	9	BAJO	2	4	3	3	1	3	2	4	22	MEDIO	2	3	4	2	1	2	3	3	20	BAJO	51	BAJO
50	2	4	3	3	2	14	MEDIO	3	4	3	4	4	2	3	4	27	MEDIO	4	3	2	5	2	4	4	3	27	MEDIO	68	MEDIO
51	3	4	3	4	1	15	MEDIO	3	5	2	5	4	3	3	5	30	ALTO	2	4	4	4	3	4	5	4	30	ALTO	75	ALTO
52	3	4	1	2	2	12	BAJO	3	2	3	4	3	4	3	2	24	MEDIO	5	2	4	4	3	5	4	2	29	ALTO	65	MEDIO
53	3	4	2	4	3	16	MEDIO	4	4	3	2	3	4	2	4	26	MEDIO	3	4	3	4	3	2	2	5	26	MEDIO	68	MEDIO
54	2	3	3	4	3	15	MEDIO	2	2	4	4	2	3	3	4	24	MEDIO	4	3	4	1	2	1	4	2	21	MEDIO	60	MEDIO
55	1	2	3	5	3	14	MEDIO	1	2	1	2	1	2	3	5	17	BAJO	5	3	4	2	4	3	4	3	28	ALTO	59	MEDIO
56	2	4	3	2	3	14	MEDIO	2	4	3	3	2	4	3	2	23	MEDIO	4	5	3	3	4	3	3	4	29	ALTO	66	MEDIO
57	3	4	4	4	2	17	ALTO	3	4	3	4	3	4	4	4	29	ALTO	2	1	2	3	5	2	4	5	24	MEDIO	70	MEDIO
58	3	5	2	2	1	13	MEDIO	3	5	2	5	3	5	2	2	27	MEDIO	4	2	4	3	2	3	5	4	27	MEDIO	67	MEDIO
59	3	2	5	5	2	17	ALTO	3	2	3	4	3	2	5	5	27	MEDIO	4	3	4	4	4	3	1	2	25	MEDIO	69	MEDIO
60	2	3	2	3	3	13	MEDIO	4	4	3	2	3	3	3	4	26	MEDIO	2	3	5	2	2	4	2	4	24	MEDIO	63	MEDIO
61	1	5	4	3	3	16	MEDIO	2	2	4	4	1	2	3	4	22	MEDIO	4	3	2	5	5	2	3	4	28	ALTO	66	MEDIO
62	4	3	3	4	3	17	ALTO	5	5	2	4	3	3	2	3	27	MEDIO	4	3	4	2	4	3	3	3	26	MEDIO	70	MEDIO
63	1	3	4	3	2	13	MEDIO	2	3	3	4	3	4	1	2	22	MEDIO	5	2	5	3	4	3	3	4	29	ALTO	64	MEDIO
64	5	3	1	2	3	14	MEDIO	1	2	3	5	2	5	2	4	24	MEDIO	2	3	4	3	5	2	4	5	28	ALTO	66	MEDIO
65	5	3	2	1	3	14	MEDIO	2	4	3	2	3	4	3	4	25	MEDIO	4	3	2	3	2	3	2	4	23	MEDIO	62	MEDIO
66	4	3	4	4	1	16	MEDIO	3	4	4	4	3	2	3	5	28	ALTO	2	4	4	4	4	3	4	2	27	MEDIO	71	MEDIO
67	3	2	3	2	4	14	MEDIO	3	5	2	2	4	4	3	2	25	MEDIO	5	2	4	2	2	4	4	4	27	MEDIO	66	MEDIO
68	4	3	2	3	3	15	MEDIO	3	2	5	5	2	4	4	1	26	MEDIO	1	2	3	4	3	5	4	4	26	MEDIO	67	MEDIO
69	2	1	2	2	3	10	BAJO	5	5	4	3	4	3	4	2	30	ALTO	3	3	2	2	3	5	3	5	26	MEDIO	66	MEDIO
70	2	3	4	1	2	12	BAJO	2	3	3	4	3	2	3	3	23	MEDIO	3	4	4	1	2	1	3	2	20	BAJO	55	MEDIO
71	2	3	4	2	4	15	MEDIO	3	3	4	3	2	1	2	3	21	MEDIO	2	5	4	2	4	3	3	3	26	MEDIO	62	MEDIO
72	1	2	3	3	4	13	MEDIO	4	3	1	2	3	2	4	3	22	MEDIO	3	4	3	3	4	3	5	4	29	ALTO	64	MEDIO
73	4	1	2	3	5	15	MEDIO	5	3	2	1	3	3	4	4	25	MEDIO	3	2	2	3	5	2	3	5	25	MEDIO	65	MEDIO
74	3	2	4	3	2	14	MEDIO	4	3	4	4	1	3	5	2	26	MEDIO	4	4	4	3	2	3	4	4	28	ALTO	68	MEDIO
75	5	3	4	4	4	20	ALTO	2	2	3	2	4	3	2	5	23	MEDIO	2	5	4	4	4	3	5	2	29	ALTO	72	ALTO
76	2	3	5	2	2	14	MEDIO	4	3	2	3	3	2	4	4	25	MEDIO	2	3	5	2	2	4	5	4	27	MEDIO	66	MEDIO
77	2	4	5	2	2	15	MEDIO	5	3	2	3	4	2	4	5	28	ALTO	2	3	5	2	2	4	3	4	25	MEDIO	68	MEDIO

CALIDAD DE SERVICIO

	D1. CALIDAD FISICA							D2. DESEMPEÑO					D3: CALIDAD OPERATIVA					D4: CALIDAD INTERACTIVA			D5: CALIDAD PERCIBIDA					TOTAL	NIVEL						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	ST	NIVEL	P8	P9	P10	P11	ST	NIVEL	P12	P13	P14	P15	ST	NIVEL	P16	P17	ST	NIVEL			P18	P19	P20	P21	ST	NIVEL
1	5	3	4	3	2	2	3	22	MEDIO	2	2	4	2	10	BAJO	4	3	4	1	12	MEDIO	3	4	7	ALTO	2	3	2	3	10	BAJO	61	MEDIO
2	3	2	1	4	2	5	2	19	MEDIO	4	2	1	2	9	BAJO	4	3	2	2	11	BAJO	5	1	6	MEDIO	2	4	4	3	13	MEDIO	58	MEDIO
3	2	2	3	5	4	2	3	21	MEDIO	3	4	4	3	14	MEDIO	3	5	3	5	16	ALTO	5	4	9	MUY ALTO	2	1	2	2	7	MUY BAJO	67	MEDIO
4	3	1	4	2	2	2	2	16	BAJO	3	1	4	4	12	MEDIO	2	1	3	2	8	BAJO	3	4	7	ALTO	2	3	4	1	10	BAJO	53	BAJO
5	2	3	2	3	2	2	3	17	BAJO	1	4	4	2	11	BAJO	4	3	3	3	13	MEDIO	2	4	6	MEDIO	2	3	4	2	11	BAJO	58	MEDIO
6	1	5	4	3	2	2	2	19	MEDIO	2	4	5	5	16	ALTO	4	3	5	4	16	ALTO	3	5	8	ALTO	1	2	3	3	9	BAJO	68	MEDIO
7	4	3	3	4	2	2	4	22	MEDIO	1	4	2	1	8	BAJO	5	2	1	5	13	MEDIO	4	4	8	ALTO	2	1	2	3	8	BAJO	59	MEDIO
8	1	3	4	3	4	2	3	20	MEDIO	3	5	5	4	17	ALTO	2	3	3	4	12	MEDIO	4	3	7	ALTO	3	2	4	3	12	MEDIO	68	MEDIO
9	5	3	1	2	2	5	3	21	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	4	3	3	2	12	MEDIO	3	4	7	ALTO	4	3	4	4	15	MEDIO	71	MEDIO
10	5	3	2	1	3	2	2	18	BAJO	3	3	2	4	12	MEDIO	2	4	2	4	12	MEDIO	2	2	4	BAJO	5	3	5	2	15	MEDIO	61	MEDIO
11	4	3	4	4	3	3	3	24	MEDIO	1	4	4	5	14	MEDIO	5	1	3	4	13	MEDIO	4	3	7	ALTO	4	3	2	5	14	MEDIO	72	ALTO
12	3	2	3	2	4	2	3	19	MEDIO	2	2	3	4	11	BAJO	2	4	3	1	10	BAJO	4	4	8	ALTO	2	4	4	3	13	MEDIO	61	MEDIO
13	4	3	2	3	2	2	2	18	BAJO	5	4	3	3	15	MEDIO	4	4	2	4	14	MEDIO	5	2	7	ALTO	4	2	2	4	12	MEDIO	66	MEDIO
14	5	3	4	5	4	5	2	28	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	4	4	3	4	15	MEDIO	2	5	7	ALTO	4	5	5	2	16	ALTO	80	ALTO
15	3	4	1	2	2	2	5	19	MEDIO	2	1	3	2	8	BAJO	3	5	4	4	16	ALTO	2	3	5	MEDIO	2	1	2	3	8	BAJO	56	MEDIO
16	1	2	2	4	2	2	3	16	BAJO	4	3	4	1	12	MEDIO	3	4	5	5	17	ALTO	3	3	6	MEDIO	4	3	3	3	13	MEDIO	64	MEDIO
17	3	3	3	4	2	2	2	19	MEDIO	4	3	4	2	13	MEDIO	2	3	4	4	13	MEDIO	4	2	6	MEDIO	4	3	4	3	14	MEDIO	65	MEDIO
18	3	4	3	5	5	2	2	24	MEDIO	3	2	3	3	11	BAJO	1	4	2	3	10	BAJO	5	1	6	MEDIO	5	2	5	5	17	ALTO	68	MEDIO
19	2	5	3	2	4	2	5	23	MEDIO	2	1	2	3	8	BAJO	2	2	4	4	12	MEDIO	4	2	6	MEDIO	2	3	4	1	10	BAJO	59	MEDIO
20	3	4	4	4	4	2	2	23	MEDIO	4	2	4	3	13	MEDIO	3	4	4	2	13	MEDIO	2	3	5	MEDIO	4	3	2	3	12	MEDIO	66	MEDIO
21	3	2	2	2	3	2	2	16	BAJO	4	3	4	4	15	MEDIO	3	5	3	2	13	MEDIO	4	3	7	ALTO	2	4	4	3	13	MEDIO	64	MEDIO
22	4	4	5	5	2	3	3	26	ALTO	5	3	5	2	15	MEDIO	3	2	4	5	14	MEDIO	4	3	7	ALTO	5	2	4	2	13	MEDIO	75	ALTO
23	2	4	3	5	3	2	3	22	MEDIO	2	3	2	5	12	MEDIO	4	3	5	4	16	ALTO	3	4	7	ALTO	3	2	2	3	10	BAJO	67	MEDIO
24	4	3	4	1	3	3	2	20	MEDIO	4	1	2	1	8	BAJO	2	3	1	4	10	BAJO	1	2	3	BAJO	4	4	4	3	15	MEDIO	56	MEDIO
25	4	3	4	2	4	2	3	22	MEDIO	4	2	4	3	13	MEDIO	4	2	2	3	11	BAJO	3	3	6	MEDIO	1	2	1	2	6	MUY BAJO	58	MEDIO
26	3	2	3	3	2	2	2	17	BAJO	3	3	4	3	13	MEDIO	4	1	3	2	10	BAJO	3	4	7	ALTO	2	4	3	3	12	MEDIO	59	MEDIO
27	3	1	2	3	4	2	2	17	BAJO	2	3	5	2	12	MEDIO	4	2	3	4	13	MEDIO	2	5	7	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	63	MEDIO
28	2	2	4	3	2	4	2	19	MEDIO	4	3	2	3	12	MEDIO	3	3	3	4	13	MEDIO	3	4	7	ALTO	3	5	2	5	15	MEDIO	66	MEDIO
29	3	3	4	4	2	2	3	21	MEDIO	4	4	4	3	15	MEDIO	3	3	4	5	15	MEDIO	3	2	5	MEDIO	3	2	3	4	12	MEDIO	68	MEDIO
30	2	3	5	2	2	2	2	18	BAJO	5	2	2	4	13	MEDIO	3	3	2	2	10	BAJO	4	4	8	ALTO	4	4	3	2	13	MEDIO	62	MEDIO
31	3	3	2	5	2	3	4	22	MEDIO	2	5	5	2	14	MEDIO	2	3	4	3	12	MEDIO	2	4	6	MEDIO	2	2	4	4	12	MEDIO	66	MEDIO
32	2	3	2	3	4	2	2	18	BAJO	2	2	4	2	10	BAJO	1	2	4	3	10	BAJO	2	2	4	BAJO	5	5	2	4	16	ALTO	58	MEDIO
33	1	2	4	3	4	5	2	21	MEDIO	4	3	4	1	12	MEDIO	2	4	4	3	13	MEDIO	3	2	5	MEDIO	2	4	3	3	12	MEDIO	63	MEDIO
34	3	3	3	4	2	2	3	20	MEDIO	3	3	4	2	12	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	3	3	6	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	66	MEDIO
35	3	4	4	3	3	3	3	23	MEDIO	3	2	3	3	11	BAJO	3	5	3	2	13	MEDIO	3	4	7	ALTO	1	2	2	5	10	BAJO	64	MEDIO
36	2	5	1	2	3	3	2	18	BAJO	1	1	2	3	7	MUY BAJO	3	2	3	5	13	MEDIO	3	4	7	ALTO	3	3	3	4	13	MEDIO	58	MEDIO
37	3	4	2	1	3	3	4	20	MEDIO	2	2	4	3	11	BAJO	1	3	2	1	7	MUY BAJO	2	3	5	MEDIO	3	4	3	3	13	MEDIO	56	MEDIO

38	3	2	4	4	4	3	3	23	MEDIO	1	3	4	4	12	MEDIO	4	5	3	4	16	ALTO	1	2	3	BAJO	2	5	2	2	11	BAJO	65	MEDIO
39	4	4	3	2	5	2	4	24	MEDIO	3	3	5	2	13	MEDIO	4	1	3	4	12	MEDIO	2	4	6	MEDIO	3	4	4	1	12	MEDIO	67	MEDIO
40	2	4	2	3	2	2	2	17	BAJO	4	3	2	5	14	MEDIO	4	3	3	4	14	MEDIO	3	4	7	ALTO	3	2	4	2	11	BAJO	63	MEDIO
41	5	1	2	2	2	2	2	16	BAJO	1	2	2	3	8	BAJO	5	3	5	5	18	ALTO	3	5	8	ALTO	4	4	3	3	14	MEDIO	64	MEDIO
42	2	3	4	1	2	3	3	18	BAJO	3	4	1	2	10	BAJO	4	2	1	4	11	BAJO	3	2	5	MEDIO	2	4	2	3	11	BAJO	55	MEDIO
43	3	3	4	2	2	2	2	18	BAJO	3	4	2	4	13	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	6	MEDIO	3	2	4	3	12	MEDIO	61	MEDIO
44	4	2	3	3	5	4	4	25	ALTO	2	3	3	4	12	MEDIO	4	3	3	4	14	MEDIO	3	4	7	ALTO	5	3	4	4	16	ALTO	74	ALTO
45	5	1	2	3	4	2	2	19	MEDIO	1	2	3	5	11	BAJO	2	4	2	2	10	BAJO	2	3	5	MEDIO	2	1	2	2	7	MUY BAJO	52	BAJO
46	4	2	4	3	4	5	3	25	ALTO	2	4	3	2	11	BAJO	3	4	3	1	11	BAJO	3	3	6	MEDIO	4	3	3	2	12	MEDIO	65	MEDIO
47	2	3	4	4	3	2	3	21	MEDIO	3	4	4	4	15	MEDIO	3	4	3	2	12	MEDIO	3	2	5	MEDIO	4	3	4	3	14	MEDIO	67	MEDIO
48	1	2	1	2	3	3	3	15	BAJO	3	5	2	3	13	MEDIO	2	3	2	3	10	BAJO	4	1	5	MEDIO	5	2	5	4	16	ALTO	59	MEDIO
49	2	4	3	3	3	4	2	21	MEDIO	2	1	2	3	8	BAJO	1	2	3	3	9	BAJO	3	2	5	MEDIO	2	3	4	2	11	BAJO	54	BAJO
50	3	4	3	4	3	3	2	22	MEDIO	4	3	3	2	12	MEDIO	2	4	4	3	13	MEDIO	2	3	5	MEDIO	4	3	2	5	14	MEDIO	66	MEDIO
51	3	5	2	5	5	5	2	27	ALTO	4	3	4	1	12	MEDIO	3	4	5	4	16	ALTO	3	3	6	MEDIO	2	4	4	4	14	MEDIO	75	ALTO
52	3	2	3	4	2	4	2	20	MEDIO	4	1	2	2	9	BAJO	3	5	4	2	14	MEDIO	4	3	7	ALTO	5	2	4	4	15	MEDIO	65	MEDIO
53	4	4	3	2	2	4	3	22	MEDIO	4	2	4	3	13	MEDIO	3	2	2	5	12	MEDIO	4	2	6	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	67	MEDIO
54	2	2	4	4	5	4	2	23	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	2	1	4	2	9	BAJO	3	3	6	MEDIO	4	3	4	1	12	MEDIO	63	MEDIO
55	1	2	1	2	3	3	3	15	BAJO	2	3	5	3	13	MEDIO	4	3	4	3	14	MEDIO	2	3	5	MEDIO	5	3	4	2	14	MEDIO	61	MEDIO
56	2	4	3	3	3	4	5	24	MEDIO	4	3	2	3	12	MEDIO	4	3	3	4	14	MEDIO	4	3	7	ALTO	4	5	3	3	15	MEDIO	72	ALTO
57	2	4	3	4	3	4	2	24	MEDIO	4	4	4	2	14	MEDIO	5	2	4	5	16	ALTO	4	4	8	ALTO	2	1	2	3	8	BAJO	70	MEDIO
58	3	5	2	5	4	4	3	26	ALTO	5	2	2	1	10	BAJO	2	3	5	4	14	MEDIO	5	2	7	ALTO	4	2	4	3	13	MEDIO	70	MEDIO
59	3	2	3	4	5	5	4	26	ALTO	2	5	5	2	14	MEDIO	4	3	1	2	10	BAJO	2	5	7	ALTO	4	3	4	4	15	MEDIO	72	ALTO
60	4	4	3	2	4	5	5	27	ALTO	3	2	3	3	11	BAJO	2	4	2	4	12	MEDIO	3	3	6	MEDIO	2	3	5	2	12	MEDIO	68	MEDIO
61	2	2	4	4	5	4	5	26	ALTO	5	4	3	3	15	MEDIO	5	2	3	4	14	MEDIO	2	3	5	MEDIO	4	3	2	5	14	MEDIO	74	ALTO
62	5	5	2	4	2	5	5	28	ALTO	3	3	4	3	13	MEDIO	4	3	3	3	13	MEDIO	3	2	5	MEDIO	4	3	4	2	13	MEDIO	72	ALTO
63	2	3	3	4	5	4	5	26	ALTO	3	4	3	2	12	MEDIO	4	3	3	4	14	MEDIO	4	1	5	MEDIO	5	2	5	3	15	MEDIO	72	ALTO
64	1	2	3	5	2	4	4	21	MEDIO	3	1	2	3	9	BAJO	5	2	4	5	16	ALTO	5	2	7	ALTO	2	3	4	3	12	MEDIO	65	MEDIO
65	2	4	3	2	4	4	5	24	MEDIO	3	2	1	3	9	BAJO	2	3	2	4	11	BAJO	4	3	7	ALTO	4	3	2	3	12	MEDIO	63	MEDIO
66	3	4	4	4	4	5	5	29	ALTO	3	4	4	1	12	MEDIO	4	3	4	2	13	MEDIO	2	3	5	MEDIO	2	4	4	4	14	MEDIO	73	ALTO
67	3	5	2	2	2	5	3	22	MEDIO	2	3	2	4	11	BAJO	2	4	4	4	14	MEDIO	4	3	7	ALTO	5	2	4	2	13	MEDIO	67	MEDIO
68	3	2	5	5	3	3	3	24	MEDIO	3	2	3	3	11	BAJO	3	5	4	4	16	ALTO	4	4	8	ALTO	1	2	3	4	10	BAJO	69	MEDIO
69	5	5	4	3	3	4	5	29	ALTO	1	2	2	3	8	BAJO	3	5	3	5	16	ALTO	3	4	7	ALTO	3	3	2	2	10	BAJO	70	MEDIO
70	2	3	3	4	3	3	4	22	MEDIO	3	4	1	2	10	BAJO	2	1	3	2	8	BAJO	2	3	5	MEDIO	3	4	4	1	12	MEDIO	57	MEDIO
71	3	3	4	3	2	5	5	25	ALTO	3	4	2	4	13	MEDIO	4	3	3	3	13	MEDIO	1	2	3	BAJO	2	5	4	2	13	MEDIO	67	MEDIO
72	4	3	1	2	2	4	4	20	MEDIO	2	3	3	4	12	MEDIO	4	3	5	4	16	ALTO	2	4	6	MEDIO	3	4	3	3	13	MEDIO	67	MEDIO
73	5	3	2	1	4	4	4	23	MEDIO	1	2	3	5	11	BAJO	5	2	3	5	15	MEDIO	3	4	7	ALTO	3	2	2	3	10	BAJO	66	MEDIO
74	4	3	4	4	5	4	5	29	ALTO	2	4	3	2	11	BAJO	2	3	4	4	13	MEDIO	3	5	8	ALTO	4	4	4	3	15	MEDIO	76	ALTO
75	2	2	3	2	3	3	3	18	BAJO	3	4	4	4	15	MEDIO	4	3	5	2	14	MEDIO	3	2	5	MEDIO	2	5	4	4	15	MEDIO	67	MEDIO
76	4	3	2	3	3	4	5	24	MEDIO	3	5	2	2	12	MEDIO	2	4	5	4	15	MEDIO	2	4	6	MEDIO	2	3	5	2	12	MEDIO	69	MEDIO
77	5	3	2	3	3	3	4	23	MEDIO	4	5	2	2	13	MEDIO	2	4	3	4	13	MEDIO	2	4	6	MEDIO	2	3	5	2	12	MEDIO	67	MEDIO