



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Capacidad máxima de contratación y satisfacción en usuarios del
Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las
Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021

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

AUTOR:

Paredes Chu, Carlos Miguel (ORCID: 0000-0003-1940-1966)

ASESOR:

Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO-PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia, gratitud siempre.

Carlos

Agradecimiento

A todas las personas que me apoyaron e hicieron posible que este trabajo se realice con éxito, a mi asesor de tesis quien estuvo guiándome académicamente; a la Universidad Cesar Vallejo por las facilidades brindadas durante mis estudios y finalmente a Pa, Ma, Pepe, Brenda, Leonardo, Evian, Li, Freya y Ole por creer en mí.

El autor.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ...	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Métodos de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1. Eficiencia de los procedimientos para lograr la capacidad máxima de contratación.....	29
Tabla 2. Nivel de la satisfacción en usuarios.....	30
Tabla 3. Correlación por dimensiones.....	31
Tabla 4. Prueba de normalidad	32
Tabla 5. Cálculo del coeficiente de correlación de Spearman.....	32

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021, presentó un estudio de tipo básico, y de diseño no experimental, de corte transversal, descriptiva y correlacional. La muestra estuvo conformada por 56 administrados que han efectuado trámites de aumento de capacidad máxima de contratación de enero a septiembre de 2021 en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado Oficina Desconcentrada Tarapoto, a quienes se les aplicó un cuestionario para la recolección de la información. Los resultados que se obtuvieron fue que la eficiencia de la procedimientos fue alto en 35.7% mientras que la satisfacción alcanzó un nivel bajo predominantemente del 46.4%, de esta manera se concluyó que existe relación entre la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado ($p=.000$; $\rho=.879$) aceptando la hipótesis de estudio.

Palabras clave: Capacidad máxima de contratación, satisfacción en usuarios, experiencia en obras, capital social, aumento.

Abstract

The present study aimed to establish the relationship between the maximum contracting capacity and the satisfaction in users of the National Registry of Suppliers of the Supervisory Body of State Procurement, Tarapoto, 2021, presented a study of basic type, of non-experimental design, of cross-sectional, descriptive and correlational. The sample was made up of 56 administrators who have carried out procedures to increase the maximum contracting capacity from January to September 2021 in the Supervisory Body of State Contracting Tarapoto Decentralized Office, to whom a questionnaire was applied for the collection of information. The results obtained were that the efficiency of the procedures was high at 35.7% while satisfaction reached a predominantly low level of 46.4%, thus concluding that there is a relationship between the maximum contracting capacity and the satisfaction in users of the National Registry of Suppliers of the Supervisory Body of State Procurement ($p = .000$; $\rho = .879$) accepting the study hypothesis.

Keywords: Maximum contracting capacity, user satisfaction, experience in works, social capital, increase.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel **mundial**, las contrataciones de las entidades públicas han sido un problema de nunca acabar, desde su regulación, control, seguimiento y establecimiento de lineamientos; sumado a estos la crisis actual ha tenido un impacto significativo poniendo en manifiesto que, no se cuenta con preparación y tecnología para la implementación de sistemas digitales como canales de atención al usuario (De la Torre, 2020). En países del continente Latinoamericano ha ido aumentando en gran medida la insatisfacción de los usuarios respecto a los servicios públicos, estos centrados en los encargados de ejecutar los procedimientos concernientes a la contratación acerca de los bienes, servicios al igual que las obras respectivamente. Europa a comparación con América Latina solo utiliza el 12% de sus presupuesto en las contrataciones y su mejora, contra el 30%, no obstante, los resultados son completamente diferentes, donde las obras públicas poseen retrasos a consecuencias de la limitada información que manejan las entes ejecutoras (Cetina & López, 2021).

Diversos organismos han manifestado que la ejecución de obras en las entidades pública se ha retrasado a consecuencia de los problemas que se han puesto en descubierto a consecuencia de la crisis actual, donde las plataformas de información gubernamental se saturaron y la no capacitación previa a los usuarios resulta ser un desafío para garantizar su satisfacción (Especial Latam, 2020; Madrid & Palomino, 2020). La mal información, el tiempo de retraso y el desconocimiento por parte las unidades de ejecución del presupuesto hacen un problema serio que necesita ser abordado.

En el **contexto nacional**, se hace énfasis en el Registro Nacional de Proveedores, mismo que viene siendo direccionado por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, es el responsable de realizar el registro a la totalidad de las empresas de naturaleza personal como jurídica ya sea de origen nacional e internacional que quieran realizar contratos como proveedor de bienes, servicios, consultor y ejecutor de obras con las diferentes Entidades Públicas que requieran estos elementos para el

desarrollo de su actividad en el marco de la gestión gubernamental (OSCE, 2021). El OSCE ha incorporado algunos cambios en el procedimiento de evaluación de trámites en los registros de consultores y ejecutores de obra que presentan los administrados, demandándoles más tiempo, imposibilitándoles en participar en procedimientos de selección de ejecución de obras. Así mismo la entidad tampoco actualiza sus módulos o videos tutoriales con respecto a cómo se debe acceder a la página, principalmente en el RNP, debido a la ineficiencia del sistema que tiene la página, las limitaciones en la plataforma del OSCE con respecto a que se debe realizar ciertas configuraciones TLS y Cookies para que los administrados puedan acceder de manera directa a las diversas herramientas de la misma.

En el **contexto local**, en el registro de ejecutores, centrados íntegramente en los procesos de evaluación de los expedientes de tramites de aumento de capacidad máxima de contratación (CMC), presentados por los administrados en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto; mediante los canales de atención al usuario correo y telefónica, los administrados manifiestan su malestar e insatisfacción respecto al procedimiento de evaluación de aumento de CMC, por desconocimiento acerca de las nuevas modificaciones y actualizaciones en la normativa Ley N° 30225 y su reglamento, su anexo N° 2 y las directivas, específicamente en los requisitos para la presentación de estos trámites.

Estas modificaciones, sumadas al estado de emergencia nacional periodo en la cual se ha restringido la atención presencial, ha generado malestar en los administrados que buscan una solución u orientación inmediata como en el caso, para las subsanaciones de observaciones deben solicitar cita para comunicarse con los especialistas a cargo de sus evaluación por no comprender sus observaciones, así mismo, con la entidad en la atención oportuna y eficiente de este proceso, así como la página del OSCE; en relación a estos problemas se estima que los administrados no están satisfechos, debido a que los medios para la atención en los distintos canales por el tiempo de espera y la página de información que no es amigable, lo que motiva el desarrollo del estudio.

De acuerdo con la realidad presentada se formuló el problema general ¿Cuál es la relación entre la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021?, como problemas específicos se plantearon ¿Cuál es la eficiencia de los procedimientos para lograr la capacidad máxima de contratación en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021?, ¿Cuál es el nivel de la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021?, ¿Cuál es la relación entre dimensiones de la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021?

La presente investigación se ha justificado por **conveniencia** porque permite a los administrados evidenciar un panorama respecto a los procesos de contratación, servirá para el establecimiento de procesos de evaluación respecto al servicio que se brinda, la accesibilidad y administración de la información que se dispone para el aumento de la CMC. El estudio también se justifica por su **relevancia social**, toda vez que los resultados permitirán establecer mecanismos de mejora en las etapas de aumento de CMC y familiarizar el uso de las plataformas con la población en general, también, va a permitir que la comunidad de usuarios del servicio del OSCE, puedan congruentemente identificar como se viene desarrollando y mejorar mediante un proceso práctico.

El estudio se justifica bajo su **utilidad metodológica**, debido a que a través de los resultados se obtendrá información relevante para reforzar teorías respecto a la satisfacción del usuario en el sistema público, además de presentar información relevante que caracteriza la capacidad máxima de contratación, por otro lado, será un referente para las evaluaciones futuras en las diferentes oficinas de órganos desconcentrados y sede central. El estudio se justifica por su **valor teórico**, por cuanto se va a hacer uso de teorías existentes para la evaluación de las variables, de esta manera contribuir

significativamente en la caracterización de la situación actual del OSCE en los procesos de evaluación del aumento de CMC a fin de efectuar las actividades dentro de la institución, permitiendo finalmente, mediante su análisis la formulación de recomendaciones que contribuyan en garantizar un nivel óptimo de la satisfacción de los usuarios respecto al servicio ofrecido u obtenido por la institución como tal.

De acuerdo con la **implicancia práctica** se cree que mediante los resultados obtenidos permitirán ser el pilar inicial para el desarrollo de diversos programas de orientación hacia la mejora de los procesos de aumento de capacidad máxima de contratación, no solo como un medio de diagnóstico sino además como procesos que pueden ser implementados luego de su conocimiento, en esa misma línea se tomaran en cuenta las apreciación y nudos críticos que imposibilitan la mejora continua para la elaboración de manuales e instructivos con mayor dinamismo y ser puestos a disposición de los administrados.

De acuerdo a lo abordado con anterioridad se planteó como objetivo general establecer la relación entre la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto,2021, como objetivos específicos se planteó Conocer la eficiencia de los procedimientos para lograr la capacidad máxima de contratación en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto,2021, medir el nivel de la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto,2021, identificar la relación entre las dimensiones de la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto,2021.

Así la hipótesis planteada fue: H_i : Existe relación positiva y significativa entre la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del

Estado, Tarapoto, 2021. Como hipótesis específicas se planteó H₁: La eficiencia de los procedimientos para lograr la capacidad máxima de contratación en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto 2021 es alta; H₂: El nivel de la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021 es alta; finalmente, H₃: Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del estudio fue importante considerar antecedentes desde el enfoque macro (internacional y nacional) y desde el enfoque micro, es decir a nivel local que permitan esclarecer el abordaje teórico, en ese sentido a nivel internacional se tiene a Morales-Sánchez & García-Ubaque (2019), en su artículo científico, desarrolló un estudio de tipo básica, descriptiva, el diseño planteado fue transversal, no experimental, siendo así la muestra conformada por la cantidad total de los usuarios finales (12573), de esta manera la muestra fue censal, para la extracción de la información aplicaron como técnica la encuesta, siendo así el instrumento el cuestionario, de este modo llegaron a concluir que la satisfacción del usuario fue bajo (78%) lo que supone una ausencia en la regulación, control y desarrollo de las actividades, es así que es necesario el desarrollo de acciones de recomendaciones para la mejora de atención.

Según, Burzaco (2016), en su artículo científico, presentó un tipo de investigación básica, siendo además de revisión documentaria, mediante un diseño descriptivo y no experimental analizó información documentaria, que no consigna población y muestra, siendo como técnica aplicada el análisis documental, para la cual el instrumento comprendió la ficha de recolección de información en su formato. Llegó a concluir que si bien se cuenta con diversas herramientas que permitan acelerar los procesos de contratación para las obras públicas, el desconocimiento de la normativa, presente en los diversos medios públicos retrasa los procesos de obtención de categorizaciones para desarrollar adecuadamente los procesos de gestión, pese a que existe responsabilidad integrada tanto por la institución como por los usuarios, estos presentan un punto de corte que relacionan sus participación activa, razón por la cual desarrollar planes de información y comunicación de los procesos de gestión a seguir son fundamentales.

En un contexto nacional se han obtenido como información lo presentado por Montalvo, Estrada y Mamani (2020), en su artículo científico, planteó un tipo de estudio básico, de diseño transversal y correlacional, la población lo

conformó 250 usuarios, mientras que la muestra sólo estuvo conformada por 152 participantes, la técnica fue la encuesta y aplicaron un cuestionario como instrumento para el levantamiento de la información, llegaron a concluir el 65.1% indica que la calidad de servicio es regular, mientras que el 45.4% se encuentran satisfechos parcialmente, además se ha encontrado relación estadísticamente significativa mediante la correlación de Rho Spearman ($p=.000<.050$), lo que evidencia que la satisfacción de los usuarios se ven relacionados en mayor medida con la calidad del servicio respectivamente.

Por su parte, Ramírez (2020), en su tesis de maestría, planteó un estudio de tipo básica de diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por la totalidad de los usuarios de enero a julio, la muestra lo conformó 107 administrados, aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, llegó a concluir que si bien el nivel de gobierno electrónico que se registra es 26.17% bueno, la satisfacción de los usuarios fue malo en 28.07%, en ese sentido se demostró que existe relación entre las variables de manera positiva alta por cuanto los resultados del Rho Spearman fue .842 y un p valor $<.050$, en relación con la información planteada las deficiencias que se presentan en el gobierno electrónico repercuten en la satisfacción del usuario, no solo a nivel de general sino además a nivel de sus componentes y dimensiones.

Además, Vílchez, Collazos, Heredia y Sotomayor (2020), en su artículo de investigación, planteó un tipo de investigación básica, de diseño no experimental, la población estuvo conformada por 25 expedientes de contratación, en ese sentido la muestra estuvo conformada por 10 expedientes de contrataciones públicas, se aplicó como técnica la observación y análisis documental, siendo así el instrumento la ficha de observación y la ficha de recolección de información, donde llegaron a concluir que los procesos de contratación se desarrollaron de manera deficiente a consecuencia del desconocimiento de las diversos principios y normativas que exige los procesos públicos, de igual manera, se observó problemas en las etapas de selección, presentación de documentos y perfiles llevando consigo en la ampliación de tiempo de respuesta y sobre toda la ejecución de las

obras, dentro de esta realidad el desconocimiento e incumplimiento del aspecto normativo influye en 68% para el logro del progreso de las diferentes actividades dentro de la organización, en ese sentido en medida que los procesos de contrataciones mejoren tanto a nivel procedimental como de atención los procesos y satisfacción tienden a incrementarse positivamente.

Asimismo, Tangoa (2018), en su tesis de maestría, tuvo un tipo de investigación básica, de diseño no experimental y correlacional, la población estuvo conformada por 125 empleados públicos, y la muestra fue 26 empleados públicos, la técnica que se aplicó fue la encuesta y el cuestionario como instrumento, llegó a concluir que los servicios que se desarrollan dentro de la institución se correlaciona con la satisfacción del usuario $r=.721$, siendo está a un nivel alto, además es fundamental conocer los procesos que se tienen que desarrollar con la implementación de nuevas actividades, que orientan a reafirmar y mejorar los tiempos de respuesta en cada una de las etapas, garantizando así que los problemas evidenciados tengan un solución próxima y de manera congruente con la necesidad.

Del mismo modo, López, Olivera y Tinoco (2018), en su tesis de maestría, presentó un estudio de tipo básica, de diseño no experimental descriptivo, la población estuvo conformada por 22752 ciudadanos que efectúan su gestión en la institución, siendo así la muestra 380 participantes, la técnica fue la encuesta y el cuestionario como instrumento, llegaron a concluir que existe los atributos de la institución como la infraestructura, accesibilidad, atención al cliente y la calidad de la información son determinantes para un nivel alto de satisfacción del cliente de los servicios del estado, para ello resulta necesario la constante innovación o monitoreo en cada proceso.

Además, Gutiérrez (2016), en su tesis de maestría, planteó un tipo de investigación básica, de diseño transversal, la población lo conformó las empresas administradas, utilizó como muestra 28 representantes de los procesos de contrataciones de las empresas, se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, llegó a concluir que existe relación entre los componentes de la variable se evidencia que los factores de

calidad se relacionan con la satisfacción del usuario, toda vez que el desarrollo adecuado de los procesos garantiza la mejora en la gestión institucional.

En un contexto local Delgado (2017), en su tesis de maestría, presentó un estudio de tipo básico de diseño no experimental y correlacional, la población estuvo conformada por 24 colaboradores, así la muestra por conveniencia fue la totalidad de la población, se aplicó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, llegó a concluir que existe relación entre la gestión de contrataciones públicas con la ejecución de las obras $X^2=.039$, en ese sentido la planeación, el seguimiento y el manejo de actualización de la información es importante para lograr cumplir las metas y objetivos. Así, se requiere datos actualizados para permitir lograr cumplir los niveles de satisfacción en los administrados.

Para la fundamentación teórica, se ha visto prudente iniciar por la definición de la contratación pública involucra un conjunto de normas y procedimientos orientados a la búsqueda de objetivos como la transparencia y la competitividad, y constituye un mecanismo para que el Estado interactúe con terceros para obtener servicios, bienes o proyectos para lograr sus fines, esta relación se perfecciona mediante un contrato, que se denomina contrato de gestión (Aparicio y Moreno, 2021; Lenderink et al., 2019). Por su parte Gnoffo (2021), manifiesta que es la provisión de principios, normas y procedimientos aplicables a varios países para implementar procedimientos efectivos en la adquisición de bienes, servicios o proyectos y lograr sus objetivos de política. Cada ley de contratación pública se analizó de acuerdo con los términos de un país u organización internacional específicos. Para Uyarra & Flanagan (2010), representan las adquisiciones de bienes o servicios por parte las entidades públicas para el cumplimiento de las metas.

Por otro lado, se aborda la Ley Nacional de Contrataciones, que tiene por objeto formular normas tendientes a maximizar el valor de los recursos públicos invertidos y promover acciones bajo el enfoque de gestión por resultados en la contratación de bienes, servicios y proyectos para que estas actividades puedan ser implementadas. Se lanza de manera oportuna y con

el precio y las condiciones de calidad más favorables, y se da cuenta del propósito público y en la vida de los ciudadanos un impacto positivo (Patrucco et al., 2017). Con respecto a la definición de contratación pública en obras, es un conjunto de edificios, infraestructura y equipamiento promovido y construido por el gobierno territorial. A diferencia de los proyectos privados, los proyectos públicos se financian con fondos públicos nacionales. (Villanueva, 2020)

En el Perú, el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley 30225, en su artículo 17, define a la capacidad máxima de contratación como el monto que un ejecutor de obras está acreditado para poder realizar contratos de ejecución de obras públicas paralelamente, y se determina por el resultado del capital y la sumatoria de experiencia en obras, de acuerdo a la siguiente fórmula: $CMC = 10 C + 2 \sum \text{Obras}$, donde: CMC = Capacidad máxima de contratación, C= Capital; Obras = Sumatoria de los montos de las obras registradas en el módulo de experiencia.

En ese sentido se plantea respecto a los trámites de aumento de CMC, se considera en primera instancia la vigencia del RNP como ejecutor de obra, los administrados deben tener actualizado la información legal y financiera previo al inicio del trámite, por consiguiente para realizar el procedimiento deben registrarse a los requisitos establecidos por el TUPA 2020 y Anexo 2 del reglamento, formulario aprobado por el OSCE, constancia de pago, constancia de prestación emitida por la entidad, así mismo contar con el contrato de ejecución de obra, la fecha del acta de recepción de la obra, resolución de liquidación de obra donde indique el cálculo y totalidad de la obra que ha sido ejecutada, en caso de participación en consorcio acreditar contrato de consorcio, la experiencia en ejecución de obras con una antigüedad no mayor a 10 años respecto de los trabajos de ejecución de obra, fecha que se cuenta desde el acta de recepción de obra hasta la fecha que el trámite sea aprobado.

Para la fundamentación de capacidad máxima de contratación, se consideró las dimensiones de acuerdo con el Reglamento de la Ley de Contrataciones

del Estado (RLCE), Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Ley 30225: Actualización de información en el RNP, es la obligación de los administrados contar con la información registrada en el RNP actualizada, afín de poder realizar el procedimiento de aumento de CMC para ejecutores de obra tener la información legal y financiera de manera actualizada. En ese sentido se tiene a la actualización de información legal, que comprende la declaración que realizan los proveedores (persona natural y persona jurídica), cuando se produzca una o varias modificaciones en la información que figura en sus registros de bienes, servicios, ejecutor o consultor de obras. (OSCE, 2020); como es el caso de cambio de domicilio, cambio o inclusión de gerente general, representante legal o apoderado, cambio o inclusión de directorio, consejo directivo, junta directiva, cambio o inclusión de socios, para la actualización legal se utiliza y presenta el formato N° 04 de la Directiva N° - 01-2020-OSCE-CD. Igualmente se cuenta con la actualización de información financiera, donde los proveedores del estado ejecutores persona jurídica y natural, consultores de obra persona jurídica realizan la actualización de información financiera anualmente o cuando realice cambios en su capital, cuando presente una declaración rectificatoria ante la SUNAT, para la actualización financiera se utiliza y presenta el formato N° 06 de la Directiva N° - 01-2020-OSCE-CD, donde se registra la información para determinar solvencia y estados financieros situacionales.

En lo que se refiere a la dimensión capital social, se considera el monto inicial con la que se constituye una empresa como persona jurídica. El capital social se forma a través de aportaciones, la cuales pueden ser aportes bienes dinerarios y aportes bienes no dinerarios. (Anton, 2015). Finalmente para la evaluación de experiencia en obras, es la relación de obras ejecutadas y culminadas que presenta el administrado en su trámite de aumento de CMC, para que las experiencias sean consideradas, el administrado debe presentar la constancia de prestación según formato aprobado por OSCE, se considera el tiempo de antigüedad de la obra, contrato de obra firmado, acta de recepción de obra, así mismo la resolución de liquidación/conformidad de obra

y de ser el caso contrato de consorcio, tal como lo indica el numeral 4 del Anexo N° 2 del RLCE.

Adentrando a la conceptualización de la satisfacción en usuarios, se inicia con lo mencionado por Jiménez et al. (2003) son el conjunto de características que los beneficiarios (población) determinan en relación con la obtención de un servicio estatal; en ese sentido representa la acción para satisfacer una determinada necesidad o deseo (Hernández, 2011). Además, representa unas de las preocupaciones no solo para las entidades privadas, por cuanto la percepción de mejor satisfacción determina o establece una mejor calidad (Petracci, 1998); de igual manera es la que mayoría de veces se viene utilizando para la evaluación de la ciudadanía sobre el servicio en sí (Cuellar et al., 2009). De igual manera Chatterjee et al. (2019) y Park et al (2019) manifiestan que es la medida que se utiliza comúnmente para evaluar el resultado de las acciones que el gobierno ha desarrollado en favor de la sociedad.

En relación con los diversos autores se considera a modo individual que la satisfacción del usuario es un estado que el beneficiario presenta en sus tipos de respuestas, frente al cumplimiento de un proceso, actividad o recurso que ha obtenido (Morais, 2020). La medición de la satisfacción del usuario ha sido una constante búsqueda no solo para el sector público como privado que han desarrollado un sinnúmero de acciones acompañados con modelos teóricos que han servido para la reducción de brechas (Park, 2014; Chow & Zhang, 2008; Cho, 2017). De igual manera, Bell (2017), manifiesta que los usuarios alcanzan una mayor satisfacción en cuanto se vincula diversos componentes con un solo fin, es decir, las metas u objetivos no solo están representados para la empresa sino para el usuario final. (Shahlaei, 2016)

Según, Jiménez et al. (2003), manifiesta que los componentes o características de la satisfacción del servicio están ligados a la equidad, por las atenciones o tratamiento igualitario, de igual manera la fiabilidad, efectividad, buen trato, el respeto, la calidad de la información, el seguimiento continuo junto con la confortabilidad. Por su parte, Hernández (2011), indica

que comprende tres grandes áreas, su funcionamiento, el recurso junto a los servicios propiamente dichos. Cuando se hace un análisis general de la satisfacción se encuentran elementos importantes que concluyen en que la variable “satisfacción del usuario” es una respuesta o indicador de la calidad respecto a la atención que ha percibido el ciudadano de los múltiples programas que se dispone bajo los diversos canales, su correcto desarrollo encamina a la mejora de las falencias la reafirmación referente a cada una de las fortalezas con la que cuenta la organización, permitiendo que los administrados y su conjunto logren alcanzar o satisfacer sus requerimientos (Vergara y Maza, 2017; Loli et al., 2013)

Para la fundamentación de la satisfacción en usuarios, se han considerado los elementos planteados por el Ministerio Secretaria General de la Presidencia (2012), siendo conceptualizado como el grado de aceptación por parte un individuo, en relación con el servicio a fin de satisfacer las necesidades o requerimientos, de acuerdo al entorno actual se observa que el componente de acceso electrónico ha presentado una necesidad significativa; de este modo se presentó los siguientes elementos: resultado; es en este escenario donde se efectúa la evaluación en relación al tiempo de espera que se tiene en los procesos de aumento de capacidad máxima de contratación, además evaluando constantemente los procesos están establecidos en las plataformas digitales de OSCE.

De igual manera se considera la calidad de la información; comprende la asertividad en la suministración de la información al usuario o administrado, a base del tiempo, normativa, confiabilidad y relevancia en la información para la obtención de un servicio. De igual manera se ha planteado, el diseño; en la que se efectúa el análisis de la información que dispone los canales de comunicación a nivel de amigabilidad, vigencia y relevancia; por otro lado, la facilidad de la comprensión se manifiesta respecto al esfuerzo por cada informe, proceso, o solicitudes más personalizada para cubrir a toda la población, ya sea con experiencia o sin experiencia, a fin de que se pueda ejecutar rápidamente los diversos escenarios. En cuanto al criterio de

navegabilidad se evalúan las plataformas de acceso electrónico con la que cuenta la institución para la consecución de los procesos.

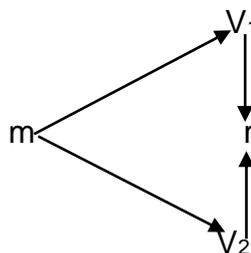
En cuanto a la percepción de costos, se plasman a detalle información verdaderamente relevante para que las actividades efectuadas de manera adecuada (aumento de CMC) considerando las diversas formas de pago, u otro medio; en relación a la facilidad de uso, en este escenario se considera la presencia de herramientas a fin de que los usuarios puedan acceder, independiente de las condiciones que pueda poseer, no solo para evitar errores al cargar páginas sino también documentos existentes, y también analiza el soporte en línea, finalmente, el aspecto de personalización analiza las alternativas de los medios electrónicos para los usuarios, de acuerdo a su complejidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: De acuerdo con CONCYTEC (2018) el estudio fue de tipo básico, debido a que se efectuó un análisis y exploración de las teorías correspondiente a las variables; de igual manera estuvieron encaminadas a la ampliación del conocimiento (González, 2004), en ese sentido el análisis de las variables permitió reforzar el conocimiento que ya se posee a la actualidad respecto a las variables. Por su parte Sanca (2011) y Valderrama (2015) manifiestan que este tipo de investigaciones parten de un tema específico a fin de contribuir de manera significativa, estos a su vez refuerzan bajo sus componentes las variables en estudio.

Diseño de investigación: Para el estudio se consideró no experimental, por cuanto no fueron manipuladas ninguna de las variables abordadas en el estudio (Valderrama, 2015), de corte transversal debido a que los datos fueron analizados una sola vez (Alarcón, 2020), es decir, en el periodo 2021. Fue también, descriptiva correlacional de acuerdo con Vallejo (2002) menciona que las variables fueron descritas a fin de conocer cómo se encuentran en su estado natural, posteriormente se estableció la relación a nivel general y por dimensiones; formulando de esta manera el esquema siguiente:



Dónde:

V₁: Capacidad máxima de contratación

m : muestra

V₂: Satisfacción en usuarios

r : relación

3.2. Variables y operacionalización

El estudio contiene las siguientes variables:

Variable 1: Capacidad máxima de contratación

Variable 2: Satisfacción en usuarios

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La población estuvo conformada por 56 administrados que han efectuado trámites de CMC de enero a septiembre de 2021 en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado Oficina Desconcentrada Tarapoto. De acuerdo con López (2004), manifiesta que la población es el conjunto de personas, cosas u otros objetos que se desean analizar con características similares; estos son accesibles y referentes para la elección de la muestra (Arias-Gómez, 2016).

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Administrados que realizan trámites de aumento de CMC, presentados por mesa de partes virtual en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto, de igual manera los trámites efectuados comprendidos en los periodos en las que se estipulan en el estudio.

Criterios de exclusión: Administrados que no cuentan con RNP vigente como ejecutor de obras.

Muestra: Se entiende como muestra al conjunto de datos que se han seleccionado para representar a la población (López, 2004), en ese sentido estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir 56 administrados que realizan trámites de aumento de CMC de enero a septiembre de 2021, de esta forma se comprende que la muestra fue censal por hacer uso de su población total para el estudio (Otzen y Manterola, 2017).

Muestreo: En la investigación no fue necesario utilizar técnicas de muestreo estadístico.

Unidad de análisis: Un administrado que realiza el procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación.

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

Técnica

Para el estudio se consideró como técnica la encuesta, para Soriano (2014) permite la obtención de información de fuentes primarias (aplicación directa), de este modo se diseñaron para la aplicación en los 56 administrados que se detallan como muestra.

Instrumentos

Son las herramientas para la evaluación de las variables, los mismos que tienen que contar con claridad en su construcción, medición y apartado teórico (Soriano, 2014). Es importante señalar que para el estudio se contó con 02 cuestionarios, el mismo que fue desarrollado de acuerdo con las dimensiones, e indicadores de las variables, bajo una escala de Likert a fin de poder ser desarrollado de manera adecuada y con la finalidad de dar solución a los objetivos que se plantearon.

La variable CMC, fue evaluada a través del “cuestionario de capacidad máxima de contratación” se elaboró un cuestionario basado en el Reglamento de la Ley 30225, (2018) el mismo que cuenta con 14 ítems distribuidas en sus dimensiones: Actualización de información en el RNP (4 ítems), capital social (3 ítems) y experiencia en obras (7 ítems) respectivamente, la escala de medición estuvo conformada por una escala tipo likert de 5 respuestas (1=Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3=Indiferente, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo). En cuanto a la variable satisfacción en usuarios fue evaluada mediante un cuestionario basado en los elementos planteados por el Ministerio Secretaria General de la Presidencia (2012), el mismo que cuenta con 27 ítems relacionados con sus 8 dimensiones, presenta un escala tipo likert (1=Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3=Indiferente, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo).

Validez

Ventura-León, et al. (2017) manifiesta sobre la importancia que presenta su aplicación, por cuanto permite medir su construcción, más específicamente su estructura interna, en ese sentido el estudio fue sometido y validado al juicio de 3 expertos, como metodólogos y especialistas en la materia con el rigor científico. Siendo estos descritos a continuación:

Variable	N°	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Capacidad máxima de contratación	1	Metodólogo	4.1	El instrumento es adecuado
	2	Especialista	5.0	El instrumento es válido
	3	Especialista	4.9	Coherente y metodológicamente articulado
Satisfacción del usuario	1	Metodólogo	4.8	El instrumento es adecuado
	2	Especialista	5.0	El instrumento es válido
	3	Especialista	4.9	Coherente y metodológicamente articulado

Fuente: Elaboración propia

Después de la valoración, los resultados demuestran que los expertos están de acuerdo que existe suficiencia con los instrumentos, referente a la primera variable, se obtuvo un puntaje promedio de 4.66, el cual representa el 93.20% de relación entre expertos. Respecto a la segunda variable, se obtuvo un puntaje promedio de 4.90, el cual representa el 98.00% de relación entre expertos lo que equivale a “Excelente” las dos variables según la escala utilizada para la valorización, reuniendo las condiciones metodológicas para ser aplicadas en la presente investigación.

Confiabilidad

La consistencia del instrumento como tal es de vital importancia (Ventura-León, et al., 2017), en ese sentido se utilizó para la confiabilidad del instrumento el coeficiente de Alpha de Cronbach a fin de que los estimadores puedan ser los adecuados y coherentes para el estudio, de esta manera la variable capacidad máxima de contratación alcanzó un coeficiente de .726, y la variable satisfacción en usuarios alcanzó un coeficiente de .859, siendo altamente confiable, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Variable	N° de ítems	Confiabilidad
Capacidad máxima de contratación	14	0.726
Satisfacción en usuarios	27	0.859

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Para el estudio se solicitó en primera instancia la autorización para el desarrollo en la institución en mención, para la selección de la muestra se tuvieron en cuenta los criterios de inclusión y exclusión planteados en el numeral 3.3 del presente capítulo, los criterios establecidos fueron de acuerdo a las características del estudio, dado que no todos los administrados ejecutores de obra estarían en condiciones de responder la encuesta (los cuestionarios) ya sea por no haber realizado el trámite de aumento de CMC, y no contar con RNP vigente con ejecutor de obras. Posteriormente de tener claro sobre el perfil del encuestado, se procedió a planificar diversas maneras para obtener los datos y aplicar los instrumentos previos aceptación de participación “consentimiento informado”. Los cuestionarios fueron aplicados de manera virtual, entregados a través de Whats App, dada la situación de la pandemia, periodo en la cual se ha restringido la atención presencial. En el estudio no se utilizó técnicas de muestro estadístico, en vista que la muestra estuvo conformada por la población en su totalidad, es decir 56 administrados.

3.6. Métodos de análisis de datos

Una vez realizada la encuesta, para el procesamiento de los datos se utilizaron los programas como Excel y SPSS 27 a fin de ser presentadas en tablas o figuras de manera ordenada. Para el cálculo del Alpha de Cronbach y poder determinar la confiabilidad de los instrumentos, fue utilizado el SPSS, como también se utilizó el Excel a fin de determinar los rangos para convertir la escala utilizada en los cuestionarios a una escala de Statones, utilizando las siguientes formulas: $\bar{x} - (0.75 * \sigma)$ y $\bar{x} + (0.75 * \sigma)$; posteriormente estos rangos fueron utilizados en el SPSS para establecer la nueva escala de 3 niveles, así mismo a través del SPSS se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Para el estudio se consideró un método descriptivo e inferencial, por cuanto las variables serán abordadas desde una perspectiva de informar el nivel o como viene desarrollándose dentro del contexto, por otro lado, fue inferencial pues se buscó, mediante un análisis estadístico resolver los objetivos, el cual se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman a fin de determinar las correlaciones, finalmente se consideró un método hipotético deductivo, por cuanto se partió de los específicos a lo general en relación con las variables, para dar respuesta al análisis inferencial y explicar estadísticamente, se consideró los elementos de la tabla que se describen a continuación:

Rango	Relación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández Sampieri, 2014.

3.7. Aspectos éticos

Para el estudio se tuvo en consideración los principios éticos establecidos en la bioética, en primera instancia se presenta la **beneficencia**, es decir el estudio contribuye de manera significativa a la comunidad científica estableciendo resultados que permitan analizar las variables, además, está contemplado bajo la **no maleficencia**, debido a que los datos que se obtengan fueron tratados netamente con fines académicos y los participantes bajo criterios de confidencialidad para respetar y evitar el sesgo (Fouka & Mantzourou, 2011). El principio de **autonomía** jugó un rol importante, debido a que los participantes tuvieron la plena voluntad de participación en el estudio, sin fines lucrativos o la presencia de incentivos (Weinbaum et al., 2019). Así como también el principio de **justicia** en vista que los administrados durante el tiempo del estudio fueron tratados de manera equitativa.

De igual manera se consideró los principios éticos de Helsinki que establece aspectos del respeto por el derecho y la dignidad humana a lo largo de la investigación (The World Medical Association, 2017), finalmente, los centrados en el respeto de las citas de los autores bajo la normativa APA 7ma edición, junto a los criterios establecidos por la casa de estudio.

IV. RESULTADOS

Posteriormente a la obtención de los datos aplicados mediante los instrumentos que fueron formulados se presentan los siguientes resultados en relación con los objetivos.

4.1. Eficiencia de los procedimientos para lograr la capacidad máxima de contratación en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021

Tabla 1.

Eficiencia de los procedimientos para lograr la capacidad máxima de contratación.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14-32	23	41,1
Medio	33-51	13	23,2
Alto	52-70	20	35,7
Total		56	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a administrados

Interpretación:

Según detalle de la tabla 1, se aprecia la evaluación realizada por los administrados respecto a la eficiencia en los procedimientos para lograr la capacidad máxima de contratación; el 41.1 % indicó que es bajo, el 35.7 % manifestó que la eficiencia es alta y el 23.2 % que es medio, el mismo que demuestra una práctica que en gran medida presenta aspectos negativos para la interrelación con los usuarios como tal, ya sea para la obtención de su clasificación, así como para el cumplimiento de lo que se establece. Así mismo, en la investigación se planteó como hipótesis la siguiente:

H₁: La eficiencia de los procedimientos para lograr la capacidad máxima de contratación en usuarios del Registro Nacional de Proveedores

del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto 2021 es alta

De acuerdo a los resultados, indican que la eficiencia de los procedimientos para lograr la capacidad máxima de contratación en usuarios es baja, por lo que la hipótesis descriptiva que se planteó, es rechazada.

4.2. Nivel de la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021

Tabla 2.

Nivel de la satisfacción en usuarios.

Escala	Rangos	Frecuencia	Porcentajes
Bajo	27-62	26	46,4
Medio	63-98	23	41,1
Alto	99-135	7	12,5
Total		56	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a administrados

Interpretación:

Según detalle de la tabla 2, se precisa de la evaluación realizada por los administrados respecto al nivel de la satisfacción en usuarios; el 46.4 % indicó que es bajo, el 41,1 % manifestó que el nivel es medio y el 12,5 % que es alto. Frente a estos resultados se pueden explicar que los diversos elementos que forman parte de la relación (institución-usuario) no son aceptados en su totalidad, es decir, existen algunas limitantes que imposibilitan una satisfacción en la población abordada. De igual forma, en la investigación se planteó como hipótesis la siguiente:

H₂: El nivel de la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021 es alta.

De acuerdo a los resultados obtenidos, indican que el nivel de la satisfacción en usuarios es bajo, por lo que lo la hipótesis descriptiva que se planteó, es rechazada.

4.3. Relación entre las dimensiones de la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021.

Tabla 3.

Correlación por dimensiones

Dimensiones	Rho	Correlación	Significancia
Actualización de información en el Registro Nacional de Proveedores	,825**	Correlación positiva alta	Si .000
Capital social	,775**	Correlación positiva alta	Si .000
Experiencia en obras	,893**	Correlación positiva alta	Si .000

Fuente: Cuestionario aplicado a administrados

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 3 se ha evidenciado que a nivel de dimensiones se han registrado que los tres componentes presenta una relación positiva alta (.7-.89), sin embargo, se ha registrado un mayor nivel en la experiencia en obras y la satisfacción en usuarios esto por cuanto se obtuvo un valor $p=.893$; explicándose por la continuidad de los procedimientos, por cuanto no es la primera vez que sigue un proceso, habiendo tenido un mayor conocimiento tanto para la presentación de la información como para la obtención de respuestas, evitando así cometer errores.

4.4. Relación entre la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021

Para dar inicio al análisis de este objetivo, se realizó primero la prueba de normalidad. En vista que se utilizó una muestra de 56 (superior a 50) correspondió realizar la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov.

Tabla 4.

Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov - Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacidad máxima de contratación	,179	56	,000
Satisfacción en usuarios	,122	56	,037

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado en SPSS V27

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 4, el nivel de significancia del coeficiente de Kolmogorov – Smirnov fue de 0,037 que es menor a 0,05 por tanto para realizar la correlación entre las variables de capacidad máxima de contrataciones y satisfacción en usuarios fue utilizado el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 5.

Cálculo del coeficiente de correlación de Spearman

		Capacidad máxima de contratación	Satisfacción en usuarios
Rho de Spearman	Capacidad máxima de contratación	1,000	,879**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
N		56	56

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

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado en SPSS V27

Interpretación:

El resultado del coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.879 lo que equivale a una correlación positiva alta y es significativa a un nivel de 0.01, por tanto, se rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, el mismo demuestra la existencia de relación entre las variables. De igual manera se desarrolló el coeficiente de determinación = $(0.879)^2 = 0.772 \times 100 = 77.2 \%$, estos resultados obtenidos evidenciaron que la satisfacción del usuario se ve influenciada por el 77.2 % de los procesos para la obtención de la CMC dentro de la institución objeto de estudio.

V. DISCUSIÓN

Haciendo un análisis sobre la eficiencia de los procedimientos para lograr la capacidad máxima de contratación en usuarios, se ha evidenciado que dentro del contexto se presenta en un nivel bajo predominantemente, para entender a que hace referencia, es prudente efectuar la definición conceptual de estos, así involucra procedimientos y normas en conjunto orientados a la búsqueda de objetivos como la transparencia y la competitividad, y constituye un mecanismo para que el Estado interactúe con terceros para obtener servicios, bienes o proyectos para lograr sus fines, esta relación se perfecciona mediante un contrato, que se denomina contrato de gestión (Aparicio-Arias y Moreno, 2021; Lenderink et al., 2019). De igual manera, la CMC lo define como el monto que un ejecutor de obras está acreditado para poder realizar contratos de ejecución de obras públicas paralelamente, y se determina por el resultado del capital y la sumatoria de experiencia en obras. (Reglamento, Ley 30225, 2018).

A través de una encuesta realizada por los administrados ejecutores de obras, los resultados obtenidos indicaron que la eficiencia es “alta” con un 35.7%, por su parte el 23.2 % indicaron que la eficiencia es “medio”, pero lo más resaltante fue obtener un porcentaje de 41.1 % que indicaron que la eficiencia de los procedimientos para lograr la capacidad máxima de contratación en usuarios, es “bajo”. A estos hallazgos y definiciones, la exploración de estudios previos dictaminaron la relación con antecedentes planteados por Burzaco (2016), quien concluye que si bien se cuenta con diversas herramientas que permitan acelerar los procesos de contratación para las obras públicas, el desconocimiento de la normativa, presente en los diversos medios públicos retrasa los procesos de obtención de categorizaciones para desarrollar adecuadamente los procesos de gestión, pese a que existe responsabilidad integrada tanto por la institución como por los usuarios, estos presentan un punto de corte que relacionan sus participación activa, razón por la cual desarrollar planes de información y comunicación de los procesos de gestión a seguir son fundamentales.

De la misma manera Vílchez, Collazos, Heredia y Sotomayor (2020), llegaron a concluir que los procesos de contratación se desarrollaron de manera deficiente a consecuencia del desconocimiento de las diversos principios y normativas que exige los procesos públicos, de igual manera, se observó problemas en las etapas de selección, presentación de documentos y perfiles llevando consigo en la ampliación de tiempo de respuesta y sobre toda la ejecución de las obras, dentro de esta realidad el desconocimiento e incumplimiento del aspecto normativo influye en 68% en el desarrollo normal de las actividades. Estos datos alcanzados, dejan en evidencia que si bien se encuentran resultados similares a nivel internacional y nacional, la puesta en marcha de políticas de control garantizan que las metas tengan un mayor nivel de aceptación y sobre todo de ejecutarse.

Cuando se midió el nivel de la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, se obtuvo una prevalencia bajo, adentrando a una conceptualización Jiménez et al. (2003), manifiestan que son el conjunto de características que los beneficiarios (población) determinan en relación con la obtención de un servicio estatal; en ese sentido representa la acción para satisfacer una determinada necesidad o deseo (Hernández, 2011). Además, representa unas de las preocupaciones no solo para las entidades privadas, por cuanto la percepción de mejor satisfacción determina o establece una mejor calidad (Petracci, 1998); de igual manera es la que mayoría de veces se viene utilizando para la evaluación de la ciudadanía sobre el servicio en sí (Cuellar et al., 2009). De igual manera Chatterjee et al. (2019), y Park et al (2019), manifiestan que es la medida que se utiliza comúnmente para evaluar el resultado de las acciones que el gobierno ha desarrollado en favor de la sociedad.

En la encuesta realizada, los resultados conseguidos indicaron que el nivel de satisfacción en usuarios es “alto” con un 12.5%, así mismo el 41.1 % indicaron que el nivel de satisfacción es “medio”, por su parte el de 46.4 % que indicaron que el nivel de la satisfacción en usuarios, es “bajo”. Bajo este principio, se considera que, si bien el estudio presentó una prevalencia nivel estadística

bajo, también se desarrollan procesos conforme a lo establecido que no han presentado una variación considerable. Luego de la exploración teórica, se ha encontrado que existen estudios similares al nuestro, como el caso presentado por Morales-Sánchez & García-Ubaque (2019), quienes concluyeron que la satisfacción del usuario fue bajo (78%) lo que supone una ausencia en la regulación, control y desarrollo de las actividades, es así que es necesario el desarrollo de acciones de recomendaciones para la mejora de atención.

Así también, Montalvo, Estrada y Mamani (2020), quienes llegaron a concluir el 65.1% manifiesta que la calidad de servicio es regular, en cambio el 45.4% se encuentran satisfechos parcialmente, además se ha encontrado relación estadísticamente significativa mediante la correlación de Rho Spearman ($p=.000<.050$), lo que evidencia que la satisfacción de los usuarios se ven relacionados en mayor medida con la calidad del servicio respectivamente. Seguidamente, Ramírez (2020), llegó a concluir que si bien el nivel de gobierno electrónico que se registra es 26.17% bueno, la satisfacción de los usuarios fue malo en 28.07%, en ese sentido se ha demostrado que existe relación entre las variables de manera positiva alta por cuanto los resultados del Rho Spearman fue .842 y un p valor $<.050$, en relación con la información planteada las deficiencias que se presentan en el gobierno electrónico repercuten en la satisfacción del usuario, no solo a nivel de general sino además a nivel de sus componentes y dimensiones, así, en última instancia López, Olivera y Tinoco (2018) concluyeron que existe los atributos de la institución como la infraestructura, accesibilidad, atención al cliente y la calidad de la información son determinantes para un nivel alto de satisfacción del cliente de los servicios del estado, para ello resulta necesario la constante innovación o monitoreo en cada proceso.

Cada uno de los datos que se muestran han presentado similares elementos descriptivos, no obstante, una diferencia clara que se tienen que establecer es la importancia que se ha dado al gobierno electrónico en la mayoría de las entidades públicas y privadas, sin embargo, sus limitantes siempre están

relacionados con su actualización o el mismo grado de desinformación que no es favorable en su totalidad.

Otro de los elementos fundamentales es la evaluación o análisis de la relación entre las dimensiones de la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios donde se ha encontrado que la experiencia en obras tiene un mayor nivel de correlación con la satisfacción del usuario, en el análisis estadístico realizado, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.893 en cual corresponde a una correlación positiva alta a un nivel de significancia de 0.000, donde su regularidad y frecuencia del uso de los sistemas ha familiarizado para su entendimiento y puesta en práctica, así guarda relación con los datos obtenidos por Gutiérrez (2016) quien llegó a concluir que existe relación entre las componentes de la variable se evidencia que los factores de calidad se relaciona con la satisfacción del usuario, toda vez que el desarrollo adecuado de los procesos garantiza la mejora en la gestión institucional. De esta manera tanto factores internos como externos tiene un papel en garantizar la satisfacción de los usuarios.

Por su parte la dimensión actualización de información en el RNP, consiguió un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.825, mientras la tercera dimensión capital social alcanzó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.775, ambos también equivalen a una correlación positiva alta a un nivel de significancia de 0.000. Así mismo, se puede indicar que la experiencia en obras posee mayor relación con la variable satisfacción en usuarios donde los administrados ejecutores de obras, en su gran mayoría tienen un listado de obras ejecutadas es decir su experiencia, por ende estos ya cuentan con la documentación establecidas en el TUPA, directivas y reglamento, como lo son experiencia de obra culminadas, así estas obras sirvan como experiencia en el proceso de evaluación de la CMC, toda vez que para realizar el trámite, el cálculo para la CMC está determinada por el resultado del capital y la sumatoria de experiencia en obras, tal como lo indica el artículo 17 del Reglamento, Ley 30225.

Cabe precisar que actualmente los usuarios ejecutores de obras para solicitar su aumento de CMC presentan la documentación de sus experiencias que cumplan con la normativa, es decir obras culminadas que cumplan con lo indicado en el numeral 4 del Anexo N° 2 del Reglamento, entre ellas obras que no superen los 10 años de antigüedad, desde la recepción de obra hasta la fecha de aprobación del trámite. Muchos de los usuarios que ya realizaron con anterioridad el trámite de aumento tienen dificultad en presentar los documentos para acreditar experiencia en obras, porque tienen que volver a presentar los mismo documentos que ya presentaron en un trámite anterior, y la mayoría no cuentan con sus archivos de años anteriores o son observados por no cumplir con las condiciones establecidas en el numeral 4 del Anexo N° 2 del reglamento.

También se aprecia que existen usuarios que ya consideran el módulo de experiencia como lo establece el reglamento, pero en el proceso de evaluación se evidencia que han vuelto a ser solicitados los mismo documentos que anteriormente ya habían presentado, causando incomodidad a los usuarios; así como también existen usuarios que deducen que para obtener la CMC es de manera acumulativa, es decir sumar a la capacidad máxima de contratación actual con el nuevo cálculo, evidenciando la confusión de los usuarios que conllevan a observaciones y demoras en la evaluación para obtener la capacidad máxima de contratación. De los sucesos ocurridos con los usuarios en referencia a sus experiencias en obras, el OSCE aún no ha puesto en marcha la ampliación del módulo de experiencia que indica el Reglamento, donde esto permitiría mayor accesibilidad y facilidad a los usuarios para solo presentar obras nuevas ejecutadas y culminadas como experiencia que no se encuentran en el módulo de experiencia y de esta manera se obtenga un resultado más eficiente en la presentación de documento así como también en la evaluación, ya que actualmente para acreditar las experiencias se validan con las obras presentadas en el trámite que cumplan con lo indicado en el numeral 4 del Anexo N° 2 del reglamento.

Finalmente en cuanto a la relación entre la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios se ha demostrado un nivel alto ($p < .050$; $\rho = .879$), estos datos se relaciona con lo obtenido por Tangoa (2018), que llegó a concluir que los servicios que se desarrollan dentro de la institución se correlaciona con la satisfacción del usuario $r = .721$, siendo está a un nivel alto, además es fundamental conocer los procesos que se tienen que desarrollar con la implementación de nuevos procesos a fin de afianzar el tiempo de respuesta y solución de problemas, así también, Delgado (2017), demuestra que existe relación entre la gestión de contrataciones públicas con la ejecución de las obras $X^2 = .039$, en ese sentido la planeación, el seguimiento y el manejo de actualización de la información es importante para el cumplimiento de las metas y objetivos.

Es importante indicar que con una mayor capacidad máxima de contratación el ejecutor de obra puede participar en procedimientos de selección de mayor envergadura como lo son la Adjudicación Simplificada y la Licitación Pública, permitiendo que los usuarios ejecutores de obra tengan mayor experiencia y les pueda servir al momento de realizar el procedimiento del aumento de CMC. Cabe precisar que el estudio también ha presentado ciertas limitantes como la selección de la muestra, al encontrarse en canales de atención digital producto de la emergencia nacional a causa de la pandemia no se pudieron obtener un mayor número, de igual manera se sugiere a estudios futuros considerar métodos para la confiabilidad de los instrumentos como el alfa ordinal y el Omega de McDonald.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Se estableció de que existe relación entre la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021 permitiendo demostrar que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de .879 equivalente a una correlación positiva alta y significativa en el nivel de .01, esto significa que le entidad ha venido implementando acciones para que los usuarios mejoren en el trámite de aumento de capacidad máxima de contratación.
- 6.2.** La eficiencia en los procedimientos para lograr la capacidad máxima de contratación en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021, fue valorada como 41.1 % bajo, el 35.7 % alto y el 23.2 % medio, lo que implica que 41 de 100 administrados desconocen los procedimientos establecidos por la entidad para lograr obtener eficientemente el aumento de capacidad máxima de contratación.
- 6.3.** El nivel de satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021 ha sido medido por los administrados como 46.4 % bajo, el 41.1% medio y el 12.5 % manifestaron que es alto, lo que significa que de cada 100 administrados 46 de ellos no se encuentran satisfechos con el procedimiento del trámite de aumento de capacidad máxima de contratación.
- 6.4.** La dimensión de la capacidad máxima de contratación que tiene mayor relación con la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021 fue la dimensión experiencia en obras con un coeficiente de Rho de Spearman de .893 equivalente a una correlación positiva alta, significativa en el nivel .000, aceptando la hipótesis de investigación planteada.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, se realicen mejoras en el acceso de navegabilidad para el uso de las herramientas del OSCE para que los usuarios puedan acceder en realizar seguimiento de sus trámites y otros sin dificultad, así mismo en los canales telefónicos y correos de atención al usuario, a fin de brindar un mayor soporte de acuerdo a la solicitud requerida por los mismos.
- 7.2.** A los usuarios ejecutores de obras, realizar seguimiento a las nuevas actualizaciones con respecto al procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación emitidas por el OSCE, así como a las modificaciones de la Ley N° 30225, reglamento y directiva que se encuentran en el portal del OSCE que son de acceso público.
- 7.3.** Al director del Registro Nacional de Proveedores capacitar a los usuarios empresas ejecutoras de obras para que en próximas solicitudes mejoren en la presentación de documentos, así se evite observaciones en sus solicitudes y extender el tiempo de evaluación para la obtener el aumento de capacidad máxima de contratación.
- 7.4.** Al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, después de identificar que la dimensión experiencia en obras guarda mayor relación con la satisfacción, debe implementar el registro de obras en el módulo de experiencia, tal como lo establece el Reglamento de la Ley 30225, para que el procedimiento del aumento de capacidad máxima de contratación por los usuarios sea más eficiente, así los usuarios presenten solo obras nuevas culminadas como experiencias.

REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Editorial Universitaria
- Anton, J. A. (2015). Alcances acerca del concepto del capital social. <http://constituyetuempresa.com/blog/alcances-acerca-del-concepto-del-capital-social/>
- Aparicio-Arias, R., & Moreno, J. (2021). Factors influencing public procurement during disasters: the cases of Chile and New Zealand. *Journal of Public Procurement*, 21(2), 206-219. <https://doi.org/10.1108/JOPP-01-2021-0002>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M.A., & Miranda, M.G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bell, L. W. (2017). *The relationship of customer satisfaction and engagement in co-creation of value* (Order No. 10641788). Available from ProQuest Central. (1973128643). <https://www.proquest.com/dissertations-theses/relationship-customer-satisfaction-engagement-co/docview/1973128643/se-2>
- Burzaco, M. (2016). Contrataciones públicas socialmente responsables: la necesidad de reconsiderar el potencial de la contratación pública en la consecución de objetivos sociales. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 88, 280-310. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17446072010.pdf>
- Cetina, C., & López, L. (2021, junio 1). *Menos corrupción en las contrataciones y compras públicas gracias a los datos abiertos*. Banco de Desarrollo de América. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/06/menos-corrupcion-en-las-contrataciones-y-compras-publicas-gracias-a-los-datos-abiertos/>
- Chatterjee, R., Suy, R., Chatterjee, R., & Suy, R. (2019). An Overview of Citizen Satisfaction with Public Service: Based on the Model of Expectancy Disconfirmation. *Open Journal of Social Sciences*, 7(4), 243–258. <https://doi.org/10.4236/JSS.2019.74019>
- Cho, Y. (2017). A consumer satisfaction model based on the integration of EDT and TAM. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 29(5), 978-993. <http://dx.doi.org/10.1108/APJML-07-2016-0127>

- Chow, C. S. F., & Zhang, L. L. (2008). Measuring consumer satisfaction and dissatisfaction intensities to identify satisfiers and dissatisfiers. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 21, 66-79. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/measuring-consumer-satisfaction-dissatisfaction/docview/204699700/se-2?accountid=146219>
- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt* (pp. 1689–1699). https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cuellar, E., Pino, E., Ruíz, J. (2009). Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos. *Agencia de evaluación y calidad*. <https://core.ac.uk/download/pdf/30046026.pdf>
- De la Torre, A. K. (2020, junio 4). *La contratación pública en estado de emergencia*. LexLatin. <https://lexlatin.com/reportajes/la-contratacion-publica-en-estado-de-emergencia>
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF (31 de diciembre 2018). *Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264496/DS344_2018EF.pdf
- Delgado, L. Y. (2017). *Gestión de las contrataciones públicas y la calidad de las obras en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Región San Martín, 2017*. Universidad César Vallejo [Tesis de Maestría]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12752/delgado_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Especial Latam. (2020). Las obras públicas ante el Covid-19. *Garrigues*. https://www.garrigues.com/sites/default/files/documents/reactivacion_de_obras_publicas_en_latinoamerica_principales_medidas_adoptadas_por_los_gobiernos_en_el_marco_del_covid-19.pdf
- Fouka, G., & Mantzourou, M. (2011). What are the major ethical issues in conducting research? is there a conflict between the research ethics and the nature of nursing? *Health Science Journal*, 5(1). <https://www.hsj.gr/medicine/what-are-the-major-ethical-issues-in-conducting-research-is-there-a-conflict-between-the-research-ethics-and-the-nature-of-nursing.php?aid=3485>

- Gnoffo, S. (2021). A dynamic performance management approach to frame corruption in public procurement: a case study, *Journal of Public Procurement*, 21(1), 75-96. <https://doi.org/10.1108/JOPP-08-2020-0063>
- González, C. (2004). La Investigación Básica. La Investigación en Ciencias Fisiológicas: Bioquímica, Biología Molecular y Fisiología. Cuestiones Previas. *Educación Médica*, 7(1), 41-50. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-18132004000200008&lng=es&tlng=es.
- Gutiérrez, M. (2016). *Calidad de servicio percibida por los proveedores del Órgano Supervisor de las Contrataciones del Estado*. Perú. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo Lima. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_b2a9110cdb5984c3c7179f09a33ce01b
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 394-368. http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Jiménez, M. C., Ortega, M. C., Cruz, G., Cruz, M., Quintero, M. M., Mendoza, E. Antúnez, M. R., Solís, M. T., Hernández, M.E. (2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*, 11(2), 58-65.
- Lenderink, B., Halman, J.I.M. & Voordijk, H. (2019). Innovation and public procurement: from fragmentation to synthesis on concepts, rationales and approaches, *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, <http://dx.doi.org/10.1080/13511610.2019.1700101>
- Loli, A. E., Carpio, J., Vergara, a., Cuba, E., Morales, S., Flores, M., Lamas, L. (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de lima metropolitana. *Revista IIPSI*, 16(1), 171-190.
- López, L. J., Olivera, S. J. y Tinoco, D.A. (2018). Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria. Esan [Tesis de posgrado]. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- López, P.L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.
- Madrid, C., & Palomino, W. (2020). Oportunidades de corrupción y pandemia: el compliance gubernamental como un protector eficaz al interior de las organizaciones públicas. *Desde el Sur*, 12(1), 213–239. <https://doi.org/10.21142/DES-1201-2020-0014>
- Ministerio secretaria general de la Presidencia (2012). *Modelo de Satisfacción de Usuarios con los Servicios de Gobierno Electrónico*. Gobierno de Chile.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 23(4). <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/issue/view/184>
- Morais, H. B. (2020). Quality and satisfaction in customer service: Challenges for public. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, 24(11), 42–57. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/business-administration/quality-and-satisfaction>
- Morales-Sánchez, L.G. & García-Ubaque, J.C. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de salud pública*, 21(1), 128-134. <https://dx.doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) (2020). *Directiva N° 001-2020-OSCE/CD Procedimientos y trámites ante el registro nacional de proveedores*. Ministerio de Economía y Finanzas. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/523598/Directiva_001-2020-OSCE.CD_RNP.pdf
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Park, J., Ahn, C., Lee, K., Choi, W., Song, H. T., Choi, S. O., & Han, S. W. (2019). Analysis on public perception, user-satisfaction, and publicity for WEEE collecting system in South Korea: A case study for Door-to-Door Service. *Resources, Conservation and Recycling*, 144, 90–99. <https://doi.org/10.1016/J.RESCONREC.2019.01.018>

- Park, J.H. (2014). Social commerce companies fiercely fighting for market share. Business Korea. www.businesskorea.co.kr/english/news/industry/7817-e-commerce-competition-social-commerce-companies-fiercely-fighting-market-share
- Patrucco, A. S., Luzzini, D., Ronchi, S. (2017). Research perspectives on public procurement: content analysis of 14 years of publications in the journal of public procurement, *Journal of public procurement*, 17(2), 229-269. http://ippa.org/images/JOPP/vol17/issue-2/Article_3_Patrucco-et-al.pdf
- Petracci, M. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados*. Instituto Nacional de la Administración Pública. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)
- Ramírez, J.A. (2020). Gobierno electrónico y satisfacción del servicio a proveedores inscritos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. Lima 2020. Perú. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo Lima. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2126630>
- Sanca, M.D. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de actualización clínica investiga*, 9(12), 621-624. http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v12/v12_a11.pdf
- Shahlaei, N. (2016). *Effective factors on customer satisfaction and customer loyalty in FMCGs* (Order No. 27778720). Available from ProQuest Central. (2338359833). <https://www.proquest.com/dissertations-theses/effective-factors-on-customer-satisfaction/docview/2338359833/se-2>
- Soriano, A.M. (2014). Diseño y validación de instrumentos de medición. *Revista diálogos*, 14, 19-40. <https://core.ac.uk/download/pdf/47265078.pdf>
- Tangoa, E. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018. Universidad César Vallejo. [Tesis de posgrado]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29138/tangoa_be.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- The World Medical Association. (2017). Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. In *The*

- World Medical Association.* <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Uyarra, E. & Flanagan, K. (2010). Understanding the Innovation Impacts of Public Procurement, *European Planning Studies*, 18(1), 123-143. <http://dx.doi.org/10.1080/09654310903343567>
- Valderrama, S. (2015). *Metodología de la investigación*. Editorial San Marcos
- Vallejo, M. (2002). El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. *Archivos de cardiología de México*, 72(1), 08-12. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002&lng=es&tlng=es.
- Ventura-León, J.L., Arancibia, M., & Madrid, E. (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. *Revista médica de Chile*, 145(7), 955-956. <https://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872017000700955>
- Vergara, J. C.; Maza, F. J. (2017). Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias (Colombia). *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 25(1), 95-103. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90949035007.pdf>
- Vílchez, M. A., Collazos, M. A., Heredia, F. D., & Sotomayor, G. D. S. (2020). Evaluación de la eficiencia y eficacia en la contratación de obras mediante licitación pública en el gobierno regional Lambayeque, 2017-2019. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 253-259. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300253&lng=es&tlng=es.
- Villanueva, B. (2020). Contrataciones con el Estado. Obras Públicas en el Perú. *Derecho y Cambio Social*, 61. https://www.derechoycambiosocial.com/revista061/Contrataciones_con_el_Estado_1.pdf
- Weinbaum, C., Landree, E., Blumenthal, M., Piquado, T., & Gutierrez, C. (2019). Ethics in Scientific Research: An Examination of Ethical Principles and Emerging Topics. *RAND Corporations*, 118. <https://doi.org/10.7249/RR2912>

ANEXOS

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Capacidad máxima de contratación	Es el monto que un ejecutor de obras está acreditado para poder realizar contratos de ejecución de obras públicas paralelamente, y se determina por el resultado del capital y la sumatoria de experiencia en obras. (Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley 30225, 2018).	La variable fue medida considerando sus dimensiones e indicadores establecidos, utilizando la escala de Stanones en los términos de 1= Bajo, 2= Medio y 3= Alto	<p>Actualización de información en el RNP</p> <p>Capital social</p> <p>Experiencia en obras</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información legal • Información financiera • Aportes bienes no dinerarios • Aportes bienes dinerarios • Constancia de prestación según formato aprobado por OSCE • Tiempo de antigüedad • Contrato • Acta de recepción • Resolución de liquidación/conformidad • Contrato de consorcio 	<p>Ordinal</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.En desacuerdo</p> <p>3.Indiferente</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>
Satisfacción en usuarios	Es una respuesta o indicador de la calidad respecto a la atención que ha percibido el ciudadano de los múltiples programas que se dispone bajo los diversos canales, su correcto desarrollo encamina a la mejora de las falencias la reafirmación referente a cada una de las fortalezas con la que cuenta la organización, permitiendo que los administrados y su conjunto logren alcanzar o satisfacer sus requerimientos (Vergara y Maza, 2017)	La variable fue medida considerando sus dimensiones e indicadores establecidos, utilizando la escala de Stanones en los términos de 1= Bajo, 2= Medio y 3= Alto	<p>Resultado</p> <p>Calidad de la información</p> <p>Diseño</p> <p>Facilidad de comprensión</p> <p>Navegabilidad</p> <p>Percepción de costos</p> <p>Facilidad de uso</p> <p>Personalización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera en los procesos de atención • Tiempo de espera para la obtención de resultados • Obtención de información • Información valida • Motivos del acceso/no acceso a la información solicitada • Información disponible oficial y vigente • Coherencia de la información • Completitud de la información • Actualización de la información • Diseño adecuado • Apariencia adecuada • Facilidad para acceder a la información y contenido • Información disponible de fácil entendimiento • Facilidad para acceder a la información y contenido • Los costos de obtención del trámite son adecuados • El sitio ofrece herramientas para el acceso de personas con alguna discapacidad (visual, auditiva, motrices) • El sitio ofrece acceso multilinguaje • Existencia de errores de carga de página • Ayuda/soporte on-line • El sitio propone pasos para el desarrollo de la operación requerida. • Existencia de ayuda/soporte en línea. • Alternativas según usuario • Información útil • Requerimientos de usuarios 	<p>Ordinal</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.En desacuerdo</p> <p>3.Indiferente</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>

Matriz de consistencia

Capacidad máxima de contratación y satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021

Autor: Paredes Chu Carlos Miguel

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos															
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la eficiencia de los procedimientos para lograr la capacidad máxima de contratación en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021? ¿Cuál es el nivel de la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021? ¿Cuál es la relación entre dimensiones de la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021</p> <p>Objetivos específicos Conocer la eficiencia de los procedimientos para lograr la capacidad máxima de contratación en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021 Medir el nivel de la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021 Identificar la relación entre las dimensiones de la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación positiva y significativa entre la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021</p> <p>Hipótesis específicas H₁: La eficiencia de los procedimientos para lograr la capacidad máxima de contratación en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto 2021 es alta. H₂: El nivel de la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021 es alta. H₃: Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la capacidad máxima de contratación y la satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021</p>	<p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>															
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 -- r --> V2 </pre> <p>Donde: M = Muestra V₁ = Capacidad máxima de contratación V₂ = Satisfacción en usuarios r = Relación de las variables de estudio</p>	<p>La población estuvo compuesta por 56 administrados.</p> <p>La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir 56 administrados que realizaron trámites de expedientes de aumento de capacidad máxima de contratación (muestra censal).</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Capacidad Máxima de Contratación</td> <td>Actualización de información en el RNP</td> </tr> <tr> <td>Capital social</td> </tr> <tr> <td>Experiencia en Obras</td> </tr> <tr> <td rowspan="7" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción en usuarios</td> <td>Resultado</td> </tr> <tr> <td>Calidad de la información</td> </tr> <tr> <td>Diseño</td> </tr> <tr> <td>Facilidad de comprensión</td> </tr> <tr> <td>Navegabilidad</td> </tr> <tr> <td>Percepción de costos</td> </tr> <tr> <td>Facilidad de uso</td> </tr> <tr> <td>Personalización</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Capacidad Máxima de Contratación	Actualización de información en el RNP	Capital social	Experiencia en Obras	Satisfacción en usuarios	Resultado	Calidad de la información	Diseño	Facilidad de comprensión	Navegabilidad	Percepción de costos	Facilidad de uso	Personalización
Variables	Dimensiones																	
Capacidad Máxima de Contratación	Actualización de información en el RNP																	
	Capital social																	
	Experiencia en Obras																	
Satisfacción en usuarios	Resultado																	
	Calidad de la información																	
	Diseño																	
	Facilidad de comprensión																	
	Navegabilidad																	
	Percepción de costos																	
	Facilidad de uso																	
Personalización																		

Cuestionario: Capacidad máxima de contratación

Muy buenos días, el presente instrumento tienen por finalidad conocer como es la evaluación de los tramites de aumento de capacidad máxima de contratación, que realizan los administrados del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado; de esta manera se solicita marcar con una "X" su nivel de acuerdo o desacuerdo con los enunciados planteados, teniendo en consideración la escala siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems	Actualización de información en el RNP	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Considero que la información legal es adecuada y me permite ser eficiente en los procedimientos para lograr el aumento de capacidad máxima de contratación.					
2	Considero que el Anexo N° 04 de la Directiva N° 01-2020-OSCE/CD, para la actualización de información legal es adecuado y me permite ser eficiente en los procedimientos para lograr el aumento de capacidad máxima de contratación.					
3	Considero que la información financiera es adecuada y me permite ser eficiente en los procedimientos para lograr el aumento de capacidad máxima de contratación.					
4	Considero que el Anexo N° 06 de la Directiva N° 01-2020-OSCE/CD, para la actualización de información financiera es adecuado y me permite ser eficiente en los procedimientos para lograr el aumento de capacidad máxima de contratación.					
Capital social						
5	Tengo conocimiento que el capital social es un factor para el aumento de capacidad máxima de contratación.					
6	Tengo conocimiento que los aportes bienes no dinerarios, forman parte del capital social, para el aumento de capacidad máxima de contratación.					
7	Tengo conocimiento que los aportes bienes dinerarios, forman parte del capital social, para el aumento de capacidad máxima de contratación.					
Experiencia en obras						
8	Conozco de manera adecuada que para el cálculo de aumento de capacidad máxima de contratación solo es considerado el monto total de la obra, liquidado (solo componente de obra).					
9	Conozco de manera adecuada que las entidades públicas deben emitir la constancia de prestación según formato aprobado por OSCE, una vez culminado el contrato de ejecución de obra.					
10	Considero que el tiempo de antigüedad de la experiencia en obras es adecuado para la acreditación en el aumento de capacidad máxima de contratación.					
11	Conozco de manera adecuada que el contrato de obra es un requisito para la acreditación de experiencia en obras en el aumento de capacidad máxima de contratación					
12	Conozco de manera adecuada que el acta de recepción de obra es un requisito para la acreditación de experiencia en obras en el aumento de capacidad máxima de contratación					
13	Conozco de manera adecuada que la resolución de liquidación o conformidad es un requisito para la acreditación de experiencia en obras en el aumento de capacidad máxima de contratación					
14	Estoy de acuerdo que el monto para acreditar experiencia debe estar vinculado al porcentaje de participación consignado en el contrato de consorcio.					

Cuestionario: Satisfacción en usuarios

Muy buenos días, el presente instrumento tienen por finalidad la evaluación de la satisfacción del usuario; de esta manera se solicita marcar con una "X" su nivel de acuerdo o desacuerdo con los enunciados planteados, teniendo en consideración la escala siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems	Resultados	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Considero que el tiempo de espera en los procesos de atención de la solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación es el adecuado.					
2	Considero que el tiempo de espera para la obtención de resultados de la solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación es el adecuado.					
3	Considero que el suministro de información para la solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación es el adecuado.					
4	Considero que los canales para la obtención de información para solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación es el adecuado.					
Calidad de la información						
5	Considero que la validez de la información proporcionado para el aumento de capacidad máxima de contratación es el adecuado					
6	Considero que los accesos sobre la información solicitada son oportuna y asertiva para los procedimientos del aumento de capacidad máxima de contratación.					
7	Conozco de manera adecuada la información disponible oficial y vigente de los procedimientos para lograr el aumento de capacidad máxima de contratación.					
8	Considero que es importante la coherencia de la información disponible para el proceso de aumento de capacidad máxima de contratación.					
9	Considero que la completitud de la información en los procesos de aumento de capacidad máxima de contratación es el adecuado.					
10	Considero que la actualización de información disponible para los procesos de aumento de capacidad máxima de contratación es adecuado					
Diseño						
11	Considero que el formulario para la solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación presenta un diseño adecuado					
12	Considero que la plataformas web del OSCE para consulta de estado de trámite de aumento de capacidad máxima de contratación tiene una apariencia adecuada					
Facilidad de comprensión						
13	Considero que el acceso a la información y contenido que se dispone al momento de realizar la solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación es adecuado.					
14	El RNP brinda al administrado información disponible de fácil entendimiento para los procedimientos del aumento de capacidad máxima de contratación.					
Navegabilidad						
15	Dispongo con la facilidad para acceder a la información y contenido de las plataformas web para la solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación.					
16	Considero que el ecosistema de la plataforma para la solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación es el adecuado					
Percepción de costos						
17	Considero que los costos de obtención del trámite para el aumento de capacidad máxima de contratación es el adecuado					

18	Considero que la interacción entre el costo del trámite y el tiempo de respuesta de la solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación es el adecuado.					
Facilidad de uso						
19	Conozco de manera adecuada que el RNP ofrece herramientas para el acceso de personas con alguna discapacidad (visual, auditiva, motrices) para la solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación.					
20	Conozco de manera adecuada que el RNP ofrece acceso multilinguaje para la solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación.					
21	Conozco de manera adecuada la existencia de errores de carga de la página para la solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación.					
22	Considero que la ayuda y soporte on-line para la solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación es el adecuado					
23	Conozco de manera adecuada los pasos para el desarrollo de la operación requerida para la solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación					
24	Conozco de manera adecuada la existencia de ayuda o soporte en línea para la solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación.					
Personalización						
25	Considero que las alternativas desarrolladas según usuarios para la solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación, es adecuado					
26	Conozco de manera adecuada la información que distribuye el RNP para el proceso y seguimiento de las solicitudes de aumento de capacidad máxima de contratación, y considero que es útil.					
27	Considero que los requerimientos de usuarios para los procedimientos de aumento de capacidad máxima de contratación son los adecuados					

Validaciones



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.
Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad.
Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Capacidad máxima de contratación.
Autor (s) del instrumento (s) : PAREDES CHU CARLOS MIGUEL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Capacidad máxima de contratación en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Capacidad máxima de contratación				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Capacidad máxima de contratación de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Capacidad máxima de contratación				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					41	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 20 de octubre de 2021


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.
 Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Satisfacción
 Autor (s) del instrumento (s) : PAREDES CHU CARLOS MIGUEL

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 20 de octubre de 2021


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Malca Saavedra Jhon Wilian
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Capacidad máxima de contratación
 Autor del instrumento : Br. Carlos Miguel Paredes Chu

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Capacidad máxima de contratación en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Capacidad máxima de contratación					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Capacidad máxima de contratación de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Capacidad máxima de contratación.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 27de octubre de 2021



 Malca Saavedra Jhon Wilian
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Malca Saavedra Jhon Wilian
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción en usuarios
 Autor del instrumento : Br: Carlos Miguel Paredes Chu

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

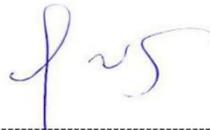
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción en usuarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción en usuarios					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción en usuarios de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción en usuarios.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 27 de octubre de 2021



 Malca Saavedra Jhon Wilian
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Omar Rengifo Manchay
 Institución donde labora : Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública / Especialista en Contrataciones
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Capacidad máxima de contratación
 Autor del instrumento : Br. Carlos Miguel Paredes Chu

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Capacidad máxima de contratación en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Capacidad máxima de contratación				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Capacidad máxima de contratación de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Capacidad máxima de contratación .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 25 de Octubre de 2021



Omar Rengifo Manchay
 Maestro en Gestión Pública

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Omar Rengifo Manchay
 Institución donde labora : Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública / Especialista en Contrataciones
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción en usuarios
 Autor del instrumento : Br: Carlos Miguel Paredes Chu

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción en usuarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción en usuarios			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción en usuarios de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción en usuarios.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 25 de Octubre de 2021



Omar Rengifo Manchay
 Maestro en Gestión Pública

Carta de la Institución



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Jesús María, 22 de Octubre del 2021

CARTA N° D000655-2021-OSCE-OAD

Señor
CARLOS MIGUEL PAREDES CHU
campachu@gmail.com

ASUNTO : Respuesta a solicitud de autorización para trabajo de investigación

REFERENCIA : a) Solicitud con trámite N° 2021-0091688-LIMA(20SET2021)
b) MEMORANDO N° D001386-2021-OSCE-UREH

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en respuesta a la solicitud de la referencia a través de la cual usted solicita se le otorgue autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de su investigación para obtener el grado de maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo.

En atención a dicha solicitud, indicamos que deberá señalar en un lugar visible de su trabajo de investigación "Capacidad máxima de contratación y satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021", el texto dispuesto en el artículo 82-A del Reglamento Interno de Servidores Civiles del OSCE, a fin de dar cumplimiento a dicha disposición.

Finalmente, se remite adjunto el formato Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones, para los fines pertinentes.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
MARTHA VIRGINIA ARIAS QUISPE
JEFA DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgdvirtual.osce.gob.pe/validadorDocumental/inicio/detalle.jsf> e ingresando la siguiente clave: OXNYUEM

Base de datos

	VARIABLE 1 : CAPACIDAD MAXIMA DE CONTRATACION														VARIABLE 2: SATISFACCION EN USUARIOS																																			
	D1				D2			D3							D1				D2					D3		D4		D5		D6		D7							D8											
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27									
Administrador 1	2	3	3	1	3	2	4	2	2	3	3	3	5	5	4	4	5	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3					
Administrador 2	1	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	1	4	5	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3				
Administrador 3	1	1	2	2	4	2	1	1	2	3	1	3	3	3	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4				
Administrador 4	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2			
Administrador 5	1	1	3	1	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3					
Administrador 6	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	3	1	5	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1			
Administrador 7	3	1	1	1	2	2	1	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4			
Administrador 8	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3			
Administrador 9	1	1	4	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4			
Administrador 10	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2			
Administrador 11	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3			
Administrador 12	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4			
Administrador 13	1	1	3	3	2	1	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3			
Administrador 14	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	4	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	3			
Administrador 15	1	1	3	3	2	1	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3			
Administrador 16	1	2	3	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1			
Administrador 17	1	1	3	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	5	1	1	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	4	2	4	5	3			
Administrador 18	2	2	3	1	2	3	1	1	2	1	4	1	2	1	3	3	4	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	5	5	3	3	3	3			
Administrador 19	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	4	3	1	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
Administrador 20	1	1	5	1	2	2	2	3	1	3	3	3	1	3	1	2	1	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4		
Administrador 21	3	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
Administrador 22	1	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2			
Administrador 23	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	4	2	1	4	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	4	
Administrador 24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	3	4	2	5	1	1	2	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	5	3
Administrador 25	3	2	3	2	1	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	
Administrador 26	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	3	

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20419026809
Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado	
Nombre del Titular o Representante legal:	MARTHA VIRGINIA ARIAS QUISPE
Nombres y Apellidos	DNI:
MARTHA VIRGINIA ARIAS QUISPE	09943403

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Capacidad máxima de contratación y satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021	
Nombre del Programa Académico:	
Programa académico de maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Carlos Miguel Paredes Chu	45498690

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

Jesús María, 22 de octubre de 2021



Firmado digitalmente por ARIAS
QUISPE Martha Virginia FAU
20419026809 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22.10.2021 16:10:52 -05:00

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**

Alfa de Cronbach de los instrumentos

Capacidad máxima de contratación

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,726	14

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala	Varianza de escala	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	23,0000	35,286	,203	,723
P2	22,8667	30,695	,714	,676
P3	22,2667	32,352	,294	,717
P4	22,8000	37,171	-,073	,747
P5	22,0667	32,352	,467	,699
P6	22,7333	33,638	,407	,707
P7	22,5333	30,695	,464	,694
P8	22,6667	38,381	-,190	,766
P9	22,5333	37,552	-,115	,753
P10	22,6000	33,400	,376	,708
P11	22,0000	33,571	,231	,723
P12	22,4667	32,981	,338	,711
P13	22,5333	24,410	,871	,620
P14	22,4000	24,400	,732	,641

Satisfacción en usuarios

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	N de elementos
,859	27

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala	Varianza de escala	Correlación total	Alfa de Cronbach
si el elemento se ha suprimido	si el elemento se ha suprimido	si el elemento se ha corregido	si el elemento se ha suprimido	si el elemento se ha suprimido
A1	43,9333	80,495	,731	,843
A2	44,0000	81,286	,606	,847
A3	43,7333	80,352	,500	,852
A4	44,1333	90,267	,175	,859
A5	43,4667	89,124	,080	,869
A6	44,2667	87,781	,383	,855
A7	44,1333	88,124	,312	,857
A8	44,0667	86,781	,419	,854
A9	44,2000	84,029	,711	,848
A10	44,0000	89,143	,213	,859
A11	44,0667	83,924	,673	,848
A12	43,8000	85,600	,538	,851
A13	44,4000	87,686	,904	,852
A14	43,9333	88,495	,267	,858
A15	43,9333	84,781	,588	,850
A16	44,2667	88,638	,425	,855
A17	44,2667	83,638	,797	,846
A18	44,2000	88,457	,402	,855
A19	44,2000	82,886	,822	,845

A20	43,9333	85,352	,453	,853
A21	44,2000	89,171	,317	,857
A22	43,2667	86,924	,277	,859
A23	43,0667	85,495	,310	,858
A24	43,5333	82,124	,410	,856
A25	42,4000	82,400	,397	,856
A26	42,2667	87,924	,167	,864
A27	42,4667	88,124	,207	,861