



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Contrataciones electrónicas y satisfacción del usuario en los
gobiernos locales de la región San Martín - 2021

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

AUTORA:

Bravo Mori, Melissa Olenka (ORCID: 0000-0003-2116-391X)

ASESOR:

Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0002-0196-1351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis con todo mi cariño y amor a mis padres Huilman, Felabia y hermanos Patricia y Juan por su apoyo constante, por llenar mi vida con sus valiosos consejos y amor.

Olenka

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres: Huilman y Felabia, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado. A mis hermanos Patricia y Juan por siempre seguir animándome y estar presente en todas mis decisiones.

Agradezco a mis docentes por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la Maestría de manera especial, a mi asesor quien me ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.13	
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .14	
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	34

Índice de tablas

Tabla 1 Contrataciones electrónicas	17
Tabla 2 Dimensiones de las contrataciones electrónicas	17
Tabla 3 Satisfacción del usuario.....	18
Tabla 4 Resultados por dimensiones de la satisfacción del usuario	19
Tabla 5 Correlación de las dimensiones con la satisfacción del usuario	20
Tabla 6 Pruebas de normalidad	20
Tabla 7 correlación de Rho spearman entre las variables.....	21

Índice de figuras

Figura 1	Dispersión de punto de los resultados.....	21
----------	--------------------------------------------	----

Resumen

El estudio presentó como objetivo determinar la relación entre las contrataciones electrónicas y la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021, trabajó así con un estudio de tipo básica, por cuanto la información fue evaluada por bases teóricas ya existentes con un diseño no experimental, correlacional, transversal, estuvo conformada por una muestra total de la población, es decir 30 especialistas en contrataciones de los gobiernos locales de la región San Martín, fue necesario así aplicar el cuestionario, donde se obtuvo como resultados que las contrataciones electrónicas percibidas por los gobiernos locales fueron regulares en 56.7 %, con una tendencia a ser alto 43.3 % y no se registró en ninguno de los participantes como bajo, así mismo el nivel de satisfacción del usuario tuvo una calificación media (50 %) con tendencia a alto (46.7 %), de esta forma se llegó a concluir que existe relación entre dos de las dimensiones actuaciones preparatorias y ejecución contractual con la satisfacción del usuario, los mismos que son significativos ($p < .001$; $\rho > .75$), finalmente existe relación entre las contrataciones electrónicas y satisfacción del usuario, siendo esta directa y significativa ($p < .001$; $\rho = .743$) demostrando así la hipótesis de investigación.

Palabras clave: contrataciones, gobierno electrónico, satisfacción del usuario, municipalidades.

Abstract

The study presented as an objective to determine the relationship between electronic contracting and user satisfaction in the local governments of the San Martín region -2021, it worked with a basic type study, because the information was evaluated by existing theoretical bases with a non-experimental, correlational, transversal design, it was made up of a total sample of the population, that is to say 30 specialists in hiring of the local governments of the San Martín region, it was thus necessary to apply the questionnaire, where it was obtained as results that the electronic contracting perceived by the local governments were regular in 56.7 %, with a tendency to be efficient 43.3 % and was not registered in any of the participants as deficient , likewise el level of user satisfaction had an indifferent rating (50 %) with a tendency to satisfied (46.7 %), in this way it was concluded that andxiste relationship between the dimensions preparatory actions and contractual execution, the same ones that are significant ($p < .001$; $\rho > .75$), finally there is a relationship between electronic contracting and user satisfaction, being this direct and significant ($p < .001$; $\rho = .743$) thus demonstrating the research hypothesis.

Keywords: recruitment, e-government, user satisfaction, municipalities.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo el acceso a medios electrónicos está vigente en más del 95% de la población mundial, este escenario ha conllevado a desarrollar diversos mecanismos para la presentación de medios de acceso por parte la población a los diversos elementos que el estado posee, más aún en esta actual coyuntura que se ha maximizado o promocionado los diversos canales o medios digitales para la atención de procesos, reclamos, solicitudes o beneficios, no obstante, al estar en constante crecimiento y actualización puede presentar un problema de gestión que se traduce en disgusto por parte los usuarios (Comisión Europea, 2020). La administración electrónica o el denominado Estado Electrónico, si bien ha representado una oportunidad para la modernización de la gestión tradicional, esta se estanca cuando la capacidad tecnológica no está disponible para una inserción a todos los niveles de descentralización, razón por la cual se constituye una amenaza al desarrollo constante y ordenado de un determinado territorio, a esta realidad la Unión Europea manifiesta que si no se ejecuta adecuados protocolos de control y estrategia los servicios públicos podría verse afectados (Ordóñez, 2013).

En el Perú, en los últimos años se han venido buscando la implementación eficientemente de un gobierno electrónico, donde las reformas estatales jueguen un papel primordial junto al uso de las nuevas tecnologías, presentados siempre para la agilización y acceso de todos los peruanos; cabe precisar que el punto de partida se da inicio en el 2003 con la creación de oficinas especializadas, sin embargo; su implementación masiva pese a la importancia que tiene para la promoción de la inclusión y participación ciudadana (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013); ha carecido de estrategias para su mantenimiento a nivel de altos estándares, lo ha contribuido en cada vez más los usuarios o la población en general tengan dudas sobre su eficiencia y capacidad para solucionar conflictos.

En un análisis de contexto centrados a nivel local, en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado se han evidenciado diversos incidencias de errores, como los ocasionados al momento de cargar información por parte los administrados, donde el cierre intempestivo o demora en carga reinicia los procesos y aplaza el tiempo en que se ejecutan, lo mismo sucede con el seguimiento de

procesos, con el reinicio de las plataformas se tienen que efectuar procesos engorrosos para la subsanación que han sido ocasionados por la misma plataforma, en ese sentido se considera que la página como tal no es del todo amigable más aún cuando se trata de nuevos especialistas ampliando significativamente los plazos para las respuestas o subsanaciones, se cree que cada uno de estas deficiencias o carencias en el Sistema de Contrataciones electrónico repercute significativamente en la satisfacción de los usuarios, toda vez que los procesos de actuaciones preparatorios, procesos de selección y ejecución contractual no se desarrollan como se establece en la norma o guía técnica, perjudicando así los resultados, la calidad de la información y sobre todo la navegabilidad.

Dentro de las deficiencias que configuran una causa para una percepción inadecuada acerca de los servicios electrónicos se encuentran los problemas que no son resueltos por el soporte en línea de OSCE, pese a su implementación, no se ha podido entablar adecuados mecanismos de comunicación con los administrados, además con el surgimiento de estas problemáticas, por la coyuntura actual se limita otros canales de atención u alternativas según los tipos de usuarios que puedan interactuar con la misma, en tanto también se evidencia que dentro del servicio como tal, no están configuradas las correcciones en cada etapa que requiera atención de manera inmediata, sino por el contrario se cuentan con procesos de tiempo de espera sustancialmente amplios para una respuesta; de esta manera se cree conveniente el estudio de las variables, pues estas características suponen una deficiente calidad de servicio que se busca evidenciar.

De acuerdo con el problema planteado se formuló como **problema general**, ¿Cuál es la relación entre las Contrataciones electrónicas y la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021?, de igual manera los problemas específicos fueron ¿Cuál es el nivel de las contrataciones electrónicas en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del Sistema Electrónico de Contrataciones en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021?, y ¿Cuáles de las dimensiones de las

contrataciones electrónicas tienen mayor relación con la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021?

El estudio se justifica *por conveniencia* debido a que permite que la investigación pueda desarrollarse dentro de un marco en la que el investigador es conocedor de los diversos temas que se abordan, además de contribuir en el mejoramiento de procesos dentro de su área de trabajo, con la finalidad de alcanzar estándares de mejora, en cuanto a la *justificación social*, contribuyó estos resultados para una mejora de los procesos en beneficio de la población quienes son los usuarios directos de la importante labor que viene desarrollando los colaboradores dentro de la institución, en cuanto a la *justificación práctica*, se procedió a efectuar una revisión bibliográfica de diversas fuentes con la finalidad de que los datos o resultados que se logre obtener puedan contribuir de manera significativa como diagnóstico institucional y bajo estos conceptos desarrollar alternativas para solucionar conflictos.

La investigación se *justifica teóricamente*, debido a que presentó en el estudio un análisis desde la perspectiva de origen de las contrataciones electrónicas, bajo sus fundamentos que estén alineados a gestión pública, de igual manera la evaluación de la satisfacción del usuario en teorías acorde a la realidad en que se presenta el objeto de estudio. La investigación también se justifica desde una perspectiva *metodológica*, por cuanto las herramientas, procedimientos y métodos de evaluación permitieron obtener información evidenciable, además de que haciendo uso de las mismas herramientas se podrán analizar otros objetos de estudio, dentro de la localidad o a nivel nacional.

En función a lo anterior planteado se presenta como **objetivo general**: Determinar la relación entre las contrataciones electrónicas y la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021; así como objetivos específicos se plantearon: Medir el nivel de las contrataciones electrónicas en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021, medir el nivel de satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021 e identificar las dimensiones

de las contrataciones electrónicas que tienen mayor relación con la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021.

Como **hipótesis general** se planteó: H₁: Existe relación positiva y significativa entre las contrataciones electrónicas y la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021. En cuanto a las específicas se planteó H₁: Las contrataciones electrónicas en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021, es alta; H₂: El nivel de satisfacción del usuario del Sistema Electrónico de Contrataciones en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021, es alto; finalmente, H₃: Las dimensiones de las contrataciones que tienen mayor relación con la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021 son las actuaciones preparatorias y la ejecución contractual.

II. MARCO TEÓRICO

Para el estudio fue importante considerar diversos estudios previos como son los antecedentes, a nivel **internacional**, García, W., y Plasencia, J.A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el gobierno electrónico (Artículo científico) (p.124-147). Presentaron un estudio de tipo básica, de diseño no experimental, con una población de 54 lineamientos en total, para la muestra sólo se consideró 12 lineamientos, mediante la aplicación de la técnica observación, utilizó como instrumento una guía de análisis de datos, mediante la recopilación de la información llegaron a concluir que la informatización ha sido un cambio global que ha permitido el desarrollo de las organizaciones en su conjunto, siendo trascendentes hasta para el cambio cultural, sin embargo es necesario establecer algunas particularidades como la coexistencia de la informatización en cada uno de los procesos, la disposición de servicios de calidad y la seguridad de estos.

Inostroza, M. T. (2020). Desafíos de los sistemas de compras públicas en tiempos de Covid-19. (Artículo científico) (p. 9-33). Efectuó un estudio de tipo básica, con diseño no experimental de revisión de las dificultades concernientes a los procesos de contratación electrónica en América Latina, la población estuvo conformada con la totalidad de los países latinoamericanos, planteo como muestra las diversas experiencias de 6 países latinoamericanos, tuvo como técnica el análisis documental, mediante su exploración documental como instrumento, concluyó que las dificultades se encuentran relacionadas con el aumento de los precios de manera repentina, restricciones de mercado y la corrupción misma, lo que implica que para la mejora de estos inconvenientes es necesario el desarrollo de una mayor transparencia y contar con canales con mayor control en los organismos públicos.

Pineda, C. (2019). Transparencia en la contratación pública local de los ayuntamientos del País Vasco-España (Artículo científico) (p.85-111). En las que se presenta un tipo de investigación básica, de diseño descriptiva, transversal y no experimental, la población estuvo conformada por los 78 ayuntamientos, mientras que participaron como muestra 42 ayuntamientos del país, analizó 23 indicadores, mediante la aplicación de la observación como técnica y el análisis o guía de análisis como instrumento, que permitió llegar a concluir que el diseño de un índice

de transparencia en las contrataciones, en ese sentido se ha evidenciado que los índices de transparencia junto con la calidad de los procesos de contratación se encontraron deficientes por debajo del 86% de las municipalidades, lo que implica una necesidad de mayores procesos de control que garanticen el correcto proceder de los encargados.

Perozo, M., y Chirinos, A. C. (2019). Incidencia de la tecnología web en el contexto de la gobernanza y gobernabilidad (Artículo científico). Mediante un tipo de investigación básica, de diseño descriptivo, no experimental y transversal, se consideró como población la totalidad de artículos presentados relacionados con las variables, de esta manera la muestra lo conformó 25 revisión de artículos debidamente arbitrados, con una técnica documental, aplicó la matriz de revisión, donde llagaron a concluir que los sistemas electrónicos desde su aparición orientan a la mejora de las relaciones en los procesos del Estado alcanzando así una mejora y confianza de la gestión, esto conlleva a la reducción de procesos engorrosos en las dependencias del estado en su conjunto.

Martínez, J. J. (2019). Gobierno electrónico municipal: el caso de los ayuntamientos del estado de Sonora 2009-2011 (Artículo científico) (p.90-116). Trabajó con un estudio de tipo cuantitativo y básico, de diseño no experimental, descriptivo, transversal, su población estuvo conformada por la totalidad de las instituciones locales, reduciéndose a una muestra de 72 instituciones de Sonora, aplicaron como técnica la observación y como instrumento la guía de observación, llegó a concluir que existen falencias que no contribuyen en el desarrollo de adecuados procesos tales como la baja estabilidad municipal, deficientes procesos de administración de la infraestructura tecnológica (computadores, manejo de páginas webs) limitando el desarrollo adecuado de un gobierno electrónico y sobre todo la ausencia de una normativa para su uso, regulación y control exhaustivo.

A nivel **nacional**, Febres-Ramos, R. J., y Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio en el hospital Daniel Alcides Carrión-Huancayo (Artículo científico) (p. 397-403). Tuvieron un tipo de investigación observacional, descriptivo y transversal, de diseño no experimental conformada por

una población de 1324 sujetos, mientras que la muestra fue de 292, mediante la aplicación de la encuesta como técnica, se formularon un cuestionario como instrumento, llegaron a determinar que los elementos tangibles son los que mayor insatisfacción generan, no obstante los procesos de obtención de citas electrónicas carecen de una aceptación, estos relacionadas con el tiempo de respuesta, llegando así a evidenciar un nivel de 55.5% de insatisfacción.

Quispe, S.A. (2017). Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud 2017 (Tesis de maestría). Trabajó con un estudio de tipo básica, de diseño correlacional y enfoque hipotético deductivo, la población estuvo conformada por 1454 usuarios, tuvo como muestra de 302 de estos, la técnica empleada fue la encuesta y mediante la aplicación de un cuestionario como instrumento, llegó a concluir que existe una relación moderada y fuerte entre las variable, además se comprobó mediante una prueba no paramétrica como es la correlación de rho spearman con un coeficiente de .600, lo que conlleva a inferir la importancia que posee en la política pública.

Por su parte Reynoso, O. M. (2018). La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017 (Tesis de investigación). Trabajó con un estudio de tipo básico, de diseño descriptivo correlacional, conformada por una población de la totalidad de los colaboradores, tuvo una muestra de 220 colaboradores, la técnica utilizada fue la encuesta, así el instrumento fue el cuestionario, llegaron a concluir que la gestión tiene una percepción del 66.4% inadecuada y el 67.3% menciona que el gobierno electrónico es deficiente, en ese sentido se ha llegado a comprobar la relación entre las variables con el coeficiente de rho (.720) lo que implica un nivel alto de correlación.

En un abordaje teórico se inicia con la descripción de los sistemas electrónicos del estado, para Criado y Gil-García (2013) la interacción que tiene el estado con las TIC y su gestión pública son actualmente considerados un factor elemental para llegar a cubrir una mayor intervención de la población usuaria y garantizar su acceso a la diversidad, esto actualmente se conoce como e-gobierno, no obstante,

su implementación todavía requiere algunos ajustes a nivel de actualización y los recursos financieros y materiales para el logro de su eficiencia.

El **Sistema Electrónico de Contratación**, es aquel sistema que permite efectuar el intercambio de la información mediante la difusión de elementos relevantes en cuanto a la contratación del estado, así como cualquier otra transacción electrónica (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2021), en el mismo se efectúa todo registro documentario relacionado al proceso de contratación, desde los actos preparatorios, procedimientos de selección la ejecución contractual y sus modificatorias.

Andrade y Yedra (2007) manifiesta que la eficiencia es el desarrollo de la asimetría en el tratamiento de la información mediante el uso de recursos mínimos para la obtención de resultados adecuados, alcanzando un nivel de transparencia en la obtención de metas, siendo esta importante cuando se efectúa un análisis de las contrataciones electrónicas, así pues es preciso considerar que existen diversas figuras que entran a tallar dentro de los procesos de contratación electrónica, siendo fundamental el contar con la infraestructura tecnológica básica, además de procedimientos de gestión que ayuden en su implementación, promoción y retroalimentación, debido a que es una de las herramientas con mayor realce junto con su demanda actual (Soto, 2002; Laguado, 2004). Es importante manifestar que dentro del gobierno electrónico como tal existen diversos que alteran su correcto funcionamiento, como la ausencia de un adecuado proceso organizacional (Jiang & Ji, 2015) de igual manera la ausencia de beneficios establecidos bajo normativa, el control, los costos e incertidumbre en sus diversas manifestaciones (Kaushik & Mishra, 2019; Mensah, 2020).

En cuanto a la evaluación de las contrataciones electrónicas en el OSCE, se ha tomado como teoría la Ley 30225 (2014), donde se plantea que es el conjunto de procesos que son desarrollados haciendo uso de recursos y tiempo mínimo, que garantizan su operabilidad dentro del acceso público; en las que establecen los procedimientos a desarrollar en el Sistema de Contrataciones del Estado; planteado los siguientes componentes:

Actuaciones preparatorias, en esta etapa se evalúan los procesos de requerimientos, es decir el área usuaria debe requerir bienes o servicios que debidamente justificadas para el desarrollo de las actividades de la entidad, siendo estas formuladas de forma objetiva; en esta etapa también se evidencia la homologación de requerimientos, así el gobierno central o el que corresponda dará viabilidad para su compra o adquisición, de igual manera se efectúa la estimación del valor, tanto reales como referenciales, seguidamente también se desarrolla la certificación del crédito presupuestario para la convocatoria hasta la ejecución de ser el caso (Ley 30225, 2014).

En lo que refiere a la dimensión procesos de selección, también se denominan los métodos para la contratación, en esta etapa se establecen las acciones o procesos para que se efectúe una contratación ya sea mediante licitación, concurso o las denominadas adjudicaciones, poniendo en práctica los principios que rigen, de igual manera en este proceso se considera el análisis de comparación de los precios que garantice una optimización de la calidad de gasto estableciendo así los límites para su respectiva continuidad, de igual manera se hacen énfasis en las diversas tipologías de contratación existentes (Ley 30225, 2014). Para la evaluación de componente ejecución contractual, se consideran los elementos que acompañan como lo son el contrato, las garantías, sus modificatorias, los elementos de subcontratación, y sobre todo aquellos que tienen que ser solucionados, en esta etapa son justamente que se han evidenciado diversos problemas para el seguimiento de la información y automatización de los elementos (Ley 30225, 2014).

La **satisfacción del usuario**, de acuerdo con Hernández (2011) expresa el estado de bienestar que ha experimentado un individuo frente a la prestación de un servicio de calidad, en la que valora diversos factores adyacentes al mismo, por su parte el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información (2019) manifiesta que la satisfacción del servicio orientados a sistemas electrónicos es el cumplimiento de las diversas expectativas que el individuo o usuario ha logrado alcanzar, determinado así una experiencia satisfactoria del servicio obtenido. Por su parte Sánchez y Villarejo (2004) manifiestan que es el resultado de una

comparativa que el usuario efectúa previamente entre sus expectativas y el desempeño real del servicio obtenido, siendo de carácter dinámico en el tiempo y el tipo de cliente; en ese sentido para buscar garantizar una satisfacción del usuario no basta solo con que la experiencia haya sido formidable, sino además que la expectativa se haya considerada en un primer momento (Cuellar et al., 2009; Torres et al., 2010). En tanto el camino para llegar a establecer adecuados indicadores o elementos que denoten la satisfacción o en cierto nivel la calidad del servicio es muy tedioso y se tienen que efectuar diversas estrategias que están encaminadas a la gestión que desarrolla cada institución (Calva, 2006; Rey, 2000). Si bien la satisfacción del usuario dentro del campo de enfoque administrativo posee diversos mecanismos para su evaluación el de mayor uso, es el Servqual, en la que se establecen patrones de expectativas versus la realidad (Arocha, 2015), para ello la utilización de instrumentos de fácil aplicación son los cuestionarios o a mayor nivel la observación respectivamente (Anderson & Srinivasan, 2003), de esta manera su existencia se encuentra íntimamente vinculadas con la calidad ofrecida (Howard & Sheth, 1969; Van et al., 2002).

Si bien todos presentan una determinada conceptualización, se puede inferir que todos están de acuerdo con la denominación “grado de satisfacción que un usuario o cliente ha experimentado en relación con el cumplimiento de todas o gran parte de sus expectativas” frente a un servicio obtenido, en este escenario de naturaleza del estado. La satisfacción del usuario desde diversas perspectivas es importante debido a que permite conocer en qué medida un proceso o conjunto de actividades que poseen una determinada dirección vienen funcionando ya sea de manera adecuada o inadecuada, para ello el uso de diversos modelos teóricos permiten su comprensión (Hernández, 2011; Medina-Quintero et al., 2021).

Para la evaluación de la satisfacción del usuario se tomó lo planteado por Ministerio Secretaria General de la Presidencia (2012), quien define como el grado de aceptación que presenta un individuo por los servicios o bienes prestados en un determinado contexto para cubrir una necesidad, considerando un entorno electrónico se podrá manifestar que es el grado de accesibilidad, manejo y traspaso de la información a través de medios electrónicos, de esta manera se considera

como elementos los componentes que a continuación se describen: Resultado, en este componente se analizan el tiempo de espera que se toma o considera en el proceso, además de la demora que se efectúan en relación con la obtención de los datos en las plataformas juntamente con la disposición de la información para el desarrollo eficiente del proceso (Ministerio Secretaria General de la Presidencia, 2012).

De igual manera la calidad de la información se evalúa si el sistema como tal cuenta con adecuados criterios de adecuación para su entendimiento, además de las diversas informaciones de interés público, garantizando que la misma sea vigente y confiable (Ministerio Secretaria General de la Presidencia, 2012). El diseño, look & feel, en esta dimensión se analiza si la información que se dispone presenta un diseño adecuado, junto a su apariencia a fin de ser amigable y sobre todo que pueda dar solución a los problemas que se identifican dentro del sector, siendo la población o usuarios los que determinan su validez (Ministerio Secretaria General de la Presidencia, 2012). La facilidad de comprensión, este elemento busca que cada uno de los informes, procesos, normas o formas de comunicación más personalizada alcance a la totalidad de la población tanto experimentada como no a fin de que los procesos puedan efectuarlos de manera rápida.

Navegabilidad, con respecto a este elemento se considera la evaluación de acuerdo con los criterios establecidos de fluidez, tamaño e información que se presentan dentro de las plataformas o sistemas electrónicos que posee el Estado, de igual manera permiten que se puedan lograr distribuir la información de manera oportuna. En cuanto a la percepción de costos, en este proceso si bien están plasmados la información de costos que previamente se ha planteado por la entidad que administra los recursos, también se centra en la disponibilidad de diversidad de formas de pago, ya sean por tarjetas de crédito o débito al igual que programación mediante fichas, el mismo que servirá para el cumplimiento o calidad del servicio como tal.

Facilidad de uso, en esta dimensión se han planteado aspectos relacionados a la presencia de herramientas para los tipos de usuarios que puedan presentar alguna

discapacidad, se evalúa el acceso a diversos idiomas, se busca evitar errores al cargar no solo la página sino el documento existente, además del análisis del soporte en línea para el desarrollo correcto de cada uno de los procesos (Ministerio Secretaria General de la Presidencia, 2012). En cuanto a la personalización, en este último componente se analizan respecto a los sistemas electrónicos la alternativa para diversos tipos de usuarios, el contenido útil y sobre todo garantizando los requerimientos sin una complejidad orientados a la comunidad en general (Ministerio Secretaria General de la Presidencia, 2012).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

De acuerdo con Alarcón (2008) se presentó una investigación de tipo básica, por cuanto la información fue evaluada por bases teóricas ya existentes, con la finalidad de dar solución a una problemática actual.

Diseño

El mismo Alarcón (2008) menciona como diseño no experimental, correlacional, transversal, dado que las variables no fueron manipuladas, se buscó establecer la equidad o idoneidad que presentan entre las mismas y sobre todo se tomó un contexto actual para su evaluación.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables correspondientes al estudio fueron:

Variable 1: Contrataciones electrónicas

Variable 2: Satisfacción del usuario

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

Población

De acuerdo con Otzen y Mantareola (2017) está comprendido como el conjunto de unidades de análisis que poseen similares características para la evaluación, en ese sentido se tuvo como población a 30 especialistas en contrataciones de los gobiernos locales de la región San Martín.

Muestra

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población; es decir 30 especialistas en contrataciones del Órgano encargado de las contrataciones San Martín desarrollando sus funciones en cada una de las entidades establecidas.

Muestreo

Se tuvo un muestreo intencional, por cuanto no se existe mayor número de especialistas dentro del objetivo de estudio, de igual manera fue censal el mismo que permitió que la totalidad de la población fue considerada como muestra respectivamente.

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

Técnicas

De acuerdo con Valderrama (2015) se comprende como técnica para la obtención de información fehaciente y que se asocia con el tipo de estudio, es así como se consideró la encuesta.

Instrumentos

Fue necesario el cuestionario, los mismos que se aplicaron a la muestra de estudio a fin de obtener datos coherentes para el procesamiento e interpretación de la información, es ese sentido para la variable contrataciones electrónicas se aplicó el cuestionario conformado por 15 ítems en total, 5 por cada una de las dimensiones, con una escala de tipo Likert con 5 alternativas de respuesta, con un tiempo de aplicación de 15 minutos; en cuanto al cuestionario de satisfacción del usuario, estuvo conformado por 28 ítems relacionados íntegramente con la variable y sus dimensiones además de ser una escala tipo Likert de cinco respuestas su aplicabilidad fue de 20 minutos aproximadamente.

Validez

Se efectuaron por mediante el criterio de expertos que permitió verificar la estructura interna de los ítems, para su aplicabilidad, siendo estos detallados en la tabla a continuación:

Variable	Especialidad	Puntaje	Decisión
Contrataciones electrónicas	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	5.0	Aplicable
	Maestro en Gestión Pública	4.8	Aplicable
satisfacción del usuario	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	4.8	Aplicable
	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	5.0	Aplicable
	Maestro en Gestión Pública	4.8	Aplicable
	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	4.8	Aplicable

Confiabilidad

Comprende el método para determinar la idoneidad de los ítems y que permiten evaluar a un mismo constructo, es decir se efectuó mediante el programa estadístico SPSS27 con alfa de Cronbach y el coeficiente omega de McDonald, en las que se obtuvo coeficiente $>.70$; para la variable contrataciones electrónicas fue $\alpha=.885$; $\Omega=.851$; en tanto para la satisfacción del usuario fue $\alpha=.952$; $\Omega=.947$; logrando así determinar su entendimiento y coherencia.

3.5. Procedimientos

Se solicitó autorización a la institución para la aplicabilidad de los instrumentos, mediante un asentimiento informado cada participante afirmó su participación, los datos primarios que se obtuvieron luego de la aplicación de los cuestionarios fueron ingresados al programa SPSS27 a fin de efectuar el procesamiento estadístico, los mismos que se presentó en tablas y figuras para su debida interpretación. Es importante mencionar que también se ha utilizado coeficientes estadísticos para demostrar la relación entre las variables analizadas, permitiendo llegar a contribuir significativamente al desarrollo de sustento teórico.

3.6. Método de análisis de datos

El método a utilizar fue el inferencial, por cuanto para el desarrollo de los objetivos buscaron establecer la relación entre las variables y componentes, razón por la cual se efectuó uso de coeficientes de correlación como Pearson o Rho Spearman dependiendo específicamente de la prueba de normalidad mediante Shapiro Wilk por cuanto se tuvo una muestra reducida, además se empleó el método hipotético

deductivo, por cuanto se buscó contrastar la hipótesis a fin de llegar a concluir de manera general respecto a las variables evaluadas en el contexto de estudio.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo del estudio se utilizó de la guía de productos observables de la universidad, respetando su composición, de igual manera se hará uso de APA 7 edición en la citación de las diversas referencias, dentro del texto como del acápite de referencias bibliográficas, además se aplicó criterios de confidencialidad de la información por parte de los participantes, siendo utilizadas las respuestas solo para fines del estudio, además no se tuvo perjuicio o daño con el estudio, los datos fueron altamente confiables a fin de evitar malos entendidos, finalmente no presentó ningún conflicto.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de contrataciones electrónicas en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021

Tabla 1

Contrataciones electrónicas

	Rangos	f	%
Regular	35-54	17	56,7
Alto	55-75	13	43,3
Total		30	100,0

Nota: Bajo (20-34); Regular (35-54); Alto (55-75)

Interpretación:

Las contrataciones electrónicas dentro de la población analizada alcanzaron un nivel predominantemente regular con 56.7 % con tendencia a alto 43.3 %, y no se ha registrado ningún aspecto bajo, lo que implica un proceso de actividades asertivas.

De igual manera, para la caracterización en relación con las dimensiones, se estableció en primera instancia una tabla en la que se evidencia, la lista de las municipalidades participantes (ver anexo 7) siendo así los resultados descritos a continuación:

Tabla 2

Dimensiones de las contrataciones electrónicas

Dimensiones	Bajo		Regular		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Actuaciones preparatorias	15	50.0%	6	20%	9	30%
Procesos de selección	0	0.0%	21	70%	9	30%
Ejecución contractual	0	0.0%	21	70%	9	30%

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 2 se evidencia que, en cuanto al nivel de las contrataciones electrónicas, la dimensión actuaciones preparatorias posee un mayor nivel de percepción bajo (50 %), mientras que el proceso de selección, junto con la ejecución contractual tuvo una percepción predominantemente regular (70 %), de esto se comprende la existencia de diversas problemáticas que necesitan abordar.

4.2. Nivel de satisfacción del usuario del Sistema Electrónico de Contrataciones en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021

Tabla 3

Satisfacción del usuario

	Rangos	f	%
Bajo	28-64	1	3,3
Medio	65-101	15	50,0
Alto	102-140	14	46,7
Total		30	100,0

Nota: Bajo (28-64); Medio (65-101); Alto (102-140)

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 3 se ha demostrado que los usuarios están medianamente satisfechos en 50%, alto en 46.7 % y sólo el 3.3 % presentaron una satisfacción baja respecto al sistema electrónico de contrataciones pertenecientes a cada una de las municipalidad referenciadas.

Para la evaluación de las dimensiones de la satisfacción del usuario, también fue necesario hacer una recopilación en relación con el anexo 7, en la que se registra una vez más los resultados a nivel individual de las municipalidades participantes, obteniendo la siguiente información:

Tabla 4

Resultados por dimensiones de la satisfacción del usuario

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Resultado	7	23.3%	13	43%	10	33%
Calidad de la información	7	23.3%	9	30%	14	47%
Diseño, look & feel	7	23.3%	13	43%	10	33%
Facilidad de comprensión	16	53.3%	14	47%		0%
Navegabilidad	16	53.3%	9	30%	5	17%
Percepción de costos	17	56.7%	8	27%	5	17%
Facilidad de uso	11	36.7%	9	30%	10	33%
Personalización	21	70.0%	4	13%	5	17%

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 4 se evidencia que a nivel de dimensiones se ha registrado un nivel bajo en mayor medida en lo que respecta a la facilidad de comprensión, navegabilidad, percepción de costos, facilidad de uso y personalización desde un 36.7 % hasta un 70 % bajo; por otro lado los resultados presentados y el diseño presentaron un nivel medio de 43 % para ambos escenarios y solo la calidad de la información obtuvo un valor alto de 47 %, esto implica que pese a la correcta información que se dispone, no se puede alcanzar eficiencia a modo perceptiva y procedimental, si estas no interactúan de manera adecuada.

4.3. Dimensiones de las contrataciones electrónicas que tienen mayor relación con la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021

Tabla 5

Correlación de las dimensiones con la satisfacción del usuario

Dimensiones	Estadístico	Satisfacción del usuario
Actuaciones preparatorias	rho	,777**
	p	,000
	N	30
Procesos de selección	rho	,300
	p	,107
	N	30
Ejecución contractual	rho	,818**
	p	,000
	N	30

Interpretación:

Del análisis inferencial se ha demostrado que existe relación directa y significativa entre las actuaciones preparatorias, ejecución contractual junto con la satisfacción del usuario ($p < .001$; $\rho = .777$ y $.818$).

4.4. Relación entre las contrataciones electrónicas y la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021

Tabla 6

Pruebas de normalidad

Variables	Estadístico	SW	
		gl	Sig.
Contrataciones electrónicas	,845	30	,000
Satisfacción del usuario	,844	30	,000

Nota: normalmente distribuido $> .050$

Interpretación:

Del análisis de normalidad de las variables se ha demostrado que estas no están normalmente distribuidas ($p < .050$) tratándose así de una prueba no paramétrica para el establecimiento de la relación, en ese sentido se aplicó la prueba de Shapiro Willk por su robustez y por tratarse de una muestra < 50 sujetos.

Tabla 7
correlación de Rho spearman entre las variables

		Satisfacción del usuario
Contrataciones electrónicas	Rho	,743**
	p	,000
	N	30

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

Interpretación:

Se ha demostrado en la tabla 7 la existencia de relación directa y significativa entre las contrataciones electrónicas y la satisfacción del usuario ($p < .001$; $\rho = .743$) comprobando así la hipótesis de investigación.

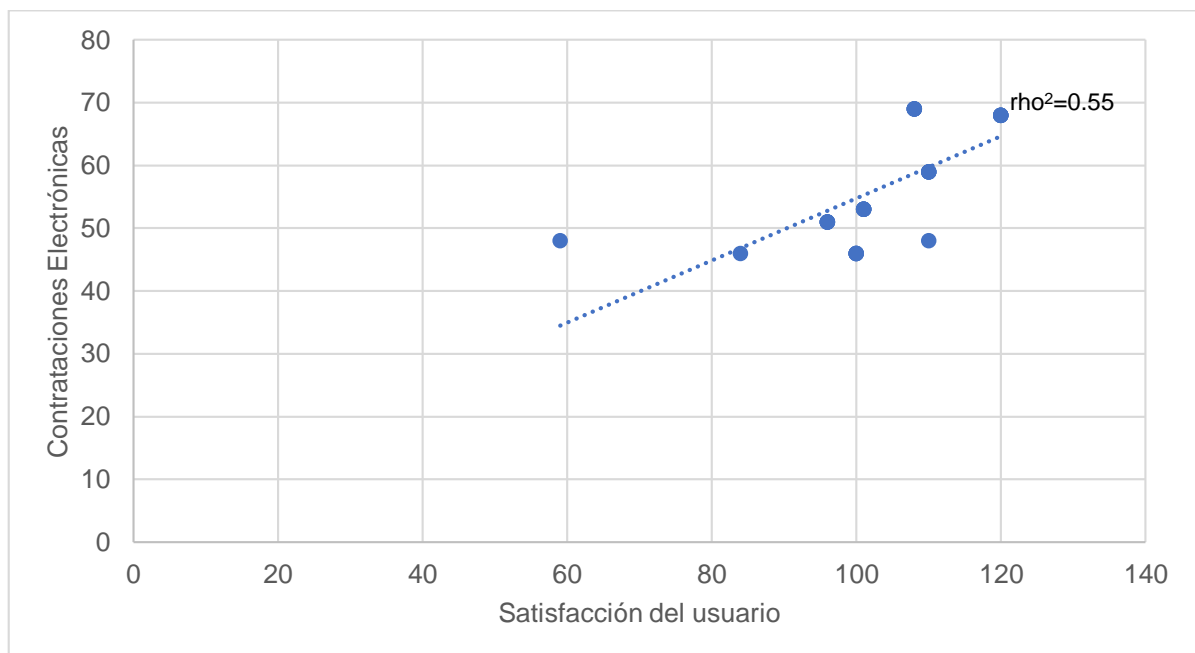


Figura 1 *Dispersión de punto de los resultados*

Fuente: Análisis de dispersión de puntos SPSS27

Interpretación

De acuerdo con la dispersión de punto efectuado, se ha evidenciado que el tamaño de efecto por parte las contrataciones electrónicas fueron ($\rho^2=.55$) sobre la satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

En un análisis descriptivo de las variables, se encuentran diversos elementos que necesitan ser abordados, de esta forma mediante la aplicación de los instrumentos se ha establecido que las contrataciones electrónicas son observadas como regular (56,7 %) con tendencia a alto (43,3 %), por cuanto los diversos elementos se han visto involucrados, de esta manera fue necesario la conceptualización del sistema Electrónico de Contratación, como aquel sistema que permite efectuar el intercambio de la información mediante la difusión de elementos relevantes en cuanto a la contratación del estado, así como cualquier otra transacción electrónica (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2021) de esta manera adentrando al aspecto comparativo de los resultados, se han visualizados que estudios diversos guardan relación con lo obtenido, García y Plasencia (2020) quienes indican que la informatización ha sido un cambio global que ha permitido el desarrollo de las organizaciones en su conjunto, siendo trascendentes hasta para el cambio cultural, sin embargo es necesario establecer algunas particularidades como la coexistencia de la informatización en cada uno de los procesos, la disposición de servicios de calidad y la seguridad de esto, por su parte Perozo y Chirinos (2019) manifiestan que los sistemas electrónicos desde su aparición orientan a la mejora de las relaciones en los procesos del Estado alcanzando así una mejora y confianza de la gestión, esto conlleva a la reducción de procesos engorrosos en las dependencias del estado en su conjunto; el estudio aporta información fehaciente acerca de su correcto desarrollo, por cuanto las tendencias de crecimiento infieren un mejor desarrollo en las actividades.

En relación a la medición del nivel de satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021, se ha observado que esta es medio en mayor medida (50 %), con una tendencia a obtener un nivel de satisfacción Alto (46,7 %), así pues se analizó aspectos como los considerados por Hernández (2011) que expresa el estado de bienestar que ha experimentado un individuo frente a la prestación de un servicio de calidad, en la que valora diversos factores adyacentes al mismo, por su parte el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información (2019) de igual manera la satisfacción del

servicio orientados a sistemas electrónicos es el cumplimiento de las diversas expectativas que el individuo o usuario ha logrado alcanzar, determinado así una experiencia satisfactoria del servicio obtenido; con los datos descritos con anterioridad resulta, evidente considerar los diversos elementos que componen a la satisfacción del usuario, en las que se relacionan con la calidad del servicio obtenido mediante los diversos canales; de igual manera Sánchez y Villarejo (2004) manifiestan que es el resultado de una comparativa que el usuario efectúa previamente entre sus expectativas y el desempeño real del servicio obtenido, siendo de carácter dinámico en el tiempo y el tipo de cliente; en ese sentido para buscar garantizar una satisfacción del usuario no basta solo con que la experiencia haya sido formidable, sino además que la expectativa se haya considerado en un primer momento (Cuellar et al., 2009; Torres et al., 2010); así entonces los datos presentados por Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) quienes determinan que los elementos tangibles son los que mayor insatisfacción generan, no obstante los procesos de obtención de citas electrónicas carecen de una aceptación, estos relacionadas con el tiempo de respuesta, llegando así a evidenciar un nivel de 55.5% de insatisfacción, si bien estos resultados difieren por su calificación, el escenario actual supone nuevas restricciones para lo cual la plataformas digitales han servido de mejor manera para su evaluación.

De acuerdo con un análisis en relación con las dimensiones, fue necesario iniciar con la conceptualización de las actuaciones preparatorias, en esta etapa se evalúan los procesos de requerimientos, es decir el área usuaria debe requerir bienes o servicios que debidamente justificadas para el desarrollo de las actividades de la entidad, siendo estas formuladas de forma objetiva; en esta etapa también se evidencia la homologación de requerimientos, así el gobierno central o el que corresponda dará viabilidad para su compra o adquisición, de igual manera se efectúa la estimación del valor, tanto reales como referenciales. De igual manera se analizan los procesos de selección, también se denominan los métodos para la contratación, en esta etapa se establecen las acciones o procesos para que se efectúe una contratación ya sea mediante licitación, concurso o las denominadas adjudicaciones, poniendo

en práctica los principios que rigen, de igual manera en este proceso se considera el análisis de comparación de los precios que garantice una optimización de la calidad de gasto estableciendo así los límites para su respectiva continuidad, por último la ejecución contractual, se consideran los elementos que acompañan como lo son el contrato, las garantías, sus modificatorias, los elementos de subcontratación, y sobre todo aquellos que tienen que ser solucionados, en esta etapa son justamente que se han evidenciado diversos problemas para el seguimiento de la información y automatización de los elementos (Ley 30225, 2014); del análisis de la información presentada, se llegó a evidenciar que solo dos presentaron una relación directa (Actuaciones preparatorias, $\rho=.777$; $p<.001$ y ejecución contractual, $\rho=.818$, $p<.000$), permitiendo que las hipótesis puedan ser contrastadas de manera óptima, el estudio guarda relación con los datos obtenidos por Quispe (2017) quien manifiesta que existe una relación moderada y fuerte entre las variable, además se comprobó mediante una prueba no paramétrica como es la correlación de rho spearman con un coeficiente de .600, lo que conlleva a inferir la importancia que posee en la política pública, de igual manera Reynoso (2018) menciona que la gestión tiene una percepción del 66.4% inadecuada y el 67.3% menciona que el gobierno electrónico es deficiente, en ese sentido se ha llegado a comprobar la relación entre las variables con el coeficiente de rho (.720) lo que implica un nivel alto de correlación; frente a esta realidad se evidencia que han presentado significancia estadística.

En relación a un análisis de las variables generales se ha determinado la existencia de relación entre las mismas, siendo estos estadísticamente significativas ($p<.000$; $\rho= .743$), los mismos que guardan relación con lo planteado por Reynoso (2018) menciona que la gestión tiene una percepción del 66.4% inadecuada y el 67.3% menciona que el gobierno electrónico es deficiente, en ese sentido se ha llegado a comprobar la relación entre las variables con el coeficiente de rho (.720) lo que implica un nivel alto de correlación; frente a esta realidad se evidencia que han presentado significancia estadística, por otro lado Criado y Gil-García (2013) donde

manifiestan que la interacción que tiene el estado con las TIC y su gestión pública son actualmente considerados un factor elemental para llegar a cubrir una mayor intervención de la población usuaria y garantizar su acceso a la diversidad, esto actualmente se conoce como e-gobierno, no obstante, su implementación todavía requiere algunos ajustes a nivel de actualización y los recursos financieros y materiales para el logro de su eficiencia; bajo esta realidad es prudente determinar la importancia que tiene las contrataciones electrónicas para la satisfacción de los usuarios.

Dentro del estudio se ha presentado una serie de limitaciones, como la ausencia de pronta respuesta por los funcionarios, además, algunos por razones de salud, ampliaron las fechas de respuesta, es necesario que se explore dentro de futuros estudios magnitudes de comparativa entre diversas sedes a fin de poder estandarizar los procesos.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación entre las contrataciones electrónicas y satisfacción del usuario, siendo esta directa y significativa ($p < .001$; $\rho = .743$) demostrando así la hipótesis de investigación.
- 6.2. Las contrataciones electrónicas percibidas por los usuarios de los gobiernos locales alcanzaron un nivel medio de 56.7 %, con una tendencia a nivel alto 43.3 % y no se registró en ninguno de los participantes como bajo.
- 6.3. El nivel de satisfacción del usuario de acuerdo con los participantes tuvo una calificación media (50 %) con tendencia a alto (46.7 %) y sólo el 3.3 % manifestó tener una satisfacción baja; estos se presentan a raíz del análisis por dimensiones en las que se evidencia niveles bajos de comprensión de la información, su navegabilidad, percepción de los costos, su facilidad de uso y la ausencia de personalización de este.
- 6.4. Se ha demostrado que existe mayor relación entre las actuaciones preparatorias y ejecución contractual con la satisfacción del usuario, los mismos que son significativos ($p < .001$; $\rho > .75$).

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda a los usuarios que las oficinas de OSCE establezcan capacitaciones constantes acerca de los nuevos procedimientos a desarrollar en cada una de las etapas que contempla el proceso de contratación, además de proporcionar información relevante en distintos medios para una participación constante.
- 7.2. A los administradores de la unidad desarrollar evaluaciones con mayor frecuencia a fin de obtener información como feedback necesario para abordar problemáticas que mejoren el ejercicio de las actividades en el marco de modernización del Estado, contribuyendo además en la mejora situacional a favor de los usuarios.
- 7.3. El encargado de OSCE debe establecer puntos críticos de la información para desarrollar mecanismos de control en las etapas de contratación, permitiendo obtener un proceso más acelerado y óptimo.
- 7.4. Para la mejora de los procesos se sugiere que el administrador de la oficina descentralizada desarrolle evaluaciones de manera más continua en relación la satisfacción, además considerar a los futuros investigadores analizar los criterios predictores para una adecuada contratación electrónica con mayor número de muestras.

REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Editorial Universitaria
- Anderson, R.S. & Srinivasan, S.S. (2003). E-satisfaction and e-loyalty: a contingency framework. *Psychology & Marketing*, 20(2), 123-138.
- Andrade, J. A., & Yedra, Y. (2007). Sistemas transparentes para gobiernos electrónicos eficientes. *Enlace*, 4(2), 81-95.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000200006&lng=es&tlng=es.
- Arocha, M. M., Márque, M., Estrada, G. A., & Arocha, A. (2015). Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris". *MEDISAN*, 19(10), 1208-1215.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192015001000005&lng=es&tlng=es.
- Calva, J. J. (2006). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*.
http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/CL796/1/satisfaccion_usuarios_juan_jose_calva_gonzalez.pdf
- Comisión Europea (2020). La Comisión facilita a los ciudadanos acceder de manera segura a la información sanitaria a través de las fronteras.
https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/IP_19_842
- Criado, J. I., & Gil-García, J. R. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *Gestión y política pública*, 22, 3-48.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001&lng=es&tlng=es.
- Cuellar, E., Pino, E., y Ruíz, J. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos*. Ministerio de la Presidencia Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.
http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel

- Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- García, W., & Plasencia, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992020000300124&lng=es&tlng=es.
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Howard, J.A., & Sheth, J.N. (1969). *The Theory of Buyer Behavior*. Nueva York: Willey. <https://www.worldcat.org/title/theory-of-buyer-behavior/oclc/33508>
- Inostroza, M. T. (2020). Desafíos de los sistemas de compras públicas en tiempos de Covid-19. *Revista chilena de la administración del Estado*, 3, 9-33. <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2020/09/Revista-CEA-3a.pdf>
- Jiang, X., & Ji, S. (2015). E-Government web portal adoption: effects of service quality. *E-Service Journal*, 9(3), 43-60. <https://doi.org/10.2979/eservicej.9.3.43>
- Kaushik, K., & Mishra, R. (2019). Predictors of e-Government adoption in India: direct and indirect effects of technology anxiety and information quality. *International Journal of Business Information Systems*, 31(3), 305-321. <https://doi.org/10.1504/ijbis.2019.101109>
- Laguado, R. (2004). La contratación pública electrónica en Colombia. *Vniersitas*, 108, 457-498. <https://www.redalyc.org/pdf/825/82510810.pdf>
- Ley 30225 (2014). *Ley de Contrataciones del Estado. Capítulo II, III, IV*. El peruano. <https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/Ley%2030225%20Ley%20de%20contrataciones-julio2014.pdf>
- Martínez, J. J. (2019). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *Revista de Tecnología y Sociedad*, 4(6), 90-116. <http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a8n15.327>
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), 12704. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>

- Mensah, I. (2020). Perceived usefulness and ease of use of mobile government services: The moderating impact of electronic word of mouth (eWOM). *International Journal of Technology Diffusion*, 11(1), 1-16. <https://doi.org/10.4018/ijtd.2020010101>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información (2019). *Evaluación de Calidad de Servicios Electrónicos. Propuesta preliminar*. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/Propuesta-Modelo-medici%C3%B3n.pdf>
- Ministerio Secretaria General de la Presidencia (2012). *Modelo de Satisfacción de Usuarios con los Servicios de Gobierno Electrónico*. Informe final, Deloitte. <https://datos.gob.cl/dataset/f8ccb7c5-b044-4add-a056-d8cfe2345b6c/resource/2a8b6e63-3a5e-4485-ad8b-7fb50e34870b/download/modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-con-los-servicios-de-gobierno-electronico.pdf>
- Ordóñez, D. (2013). La administración electrónica en el contexto de la Unión Europea: programación, legislación y financiación. *Cuadernos de Derecho Local*, 31, 23-39. https://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/1393/7_Ordo%C3%B1ez_Solis_Administracion_p23_39.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (2021). *Aspectos generales del SEACE*. [https://portal.osce.gob.pe/osce/content/aspectos-generales-del-seace#:~:text=El%20Sistema%20Electr%C3%B3nico%20de%20Contrataciones%20del%20Estado%20\(SEACE\)%20es%20el,la%20realizaci%C3%B3n%20de%20transacciones%20electr%C3%B3nicas](https://portal.osce.gob.pe/osce/content/aspectos-generales-del-seace#:~:text=El%20Sistema%20Electr%C3%B3nico%20de%20Contrataciones%20del%20Estado%20(SEACE)%20es%20el,la%20realizaci%C3%B3n%20de%20transacciones%20electr%C3%B3nicas).
- 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>
- Perozo, M., y Chirinos, A. C. (2019). Incidents of web 2.0 Technology in the context of governance and governance. *Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas*, 4(6), 90-116. <http://dx.doi.org/10.35381/racji.v4i6.291>

- Pineda, C. (2019). Transparency in the local public procurement of the city councils of the Basque Country (Spain). *Revista iberoamericana de estudios municipales*, (20), 85-111. <https://dx.doi.org/10.4067/S0719-17902019000200085>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú. La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI). Lima.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Quispe, S. A. (2017). *Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud 2017*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22091/Quispe_HSA.pdf?sequence=1
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139-153.
- Reynoso, O. M. (2018) *La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, M. J. y Villarejo, Á. F. (2004). La calidad de servicio electrónico: un análisis de los efectos moderadores del comportamiento de uso de la Web. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 21, 121-152.
<https://core.ac.uk/download/pdf/51384354.pdf>
- Soto, C. (2002). La contratación electrónica: los supuestos «contratos informáticos» y los contratos celebrados a través de medios electrónicos. *Derecho PUCP*, (55), 181-221. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.200201.009>
- Torres, M., Vásquez, C., & Vilorio, A. (2010). Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 14(54), 55-064.

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212010000100006&lng=es&tlng=es.

Valderrama, S. (2015). *Metodología de la investigación*. Editorial San Marcos

Van, L., Quick, S., & Daniel, K. (2002). The Sport Spectator Satisfaction Model: A Conceptual Framework for Understanding the Satisfaction of Spectators. *Sport Management Review*, 5(2), 99-128. [https://doi.org/10.1016/S14413523\(02\)70063-6](https://doi.org/10.1016/S14413523(02)70063-6)

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Contratación electrónica	Ley 30225 (2014), donde se plantea que es el conjunto de procesos que son desarrollados haciendo uso de recursos y tiempo mínimo, que garantizan su operabilidad dentro del acceso público	Para su evaluación se consideró un cuestionario de acuerdo con las dimensiones que se plantean en la investigación con una escala ordinal de preferencia para alcanzar a cumplir el objetivo.	Actuaciones preparatorias	Plan anual de contrataciones	Ordinal Muy bajo Bajo Indiferente Alto Muy Alto
				Requerimiento	
				Cuadro de necesidades	
				Creación de la comisión de selección	
				Presentación de las bases	
			Procesos de selección	Modalidades	
				Convocatoria	
				Registro	
				Consultas a las bases	
				Observación	
				Propuesta	
				Evaluación y calificación	
			Ejecución contractual	Otorgamiento de la buena pro	
				Plazos para la presentación de documentos y el contrato	
				Garantías de cumplimiento	
Penalidades por incumplimiento de contratos					
Modificaciones de contratos					
Culminación de la ejecución contractual					
Satisfacción del usuario	Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2012), quien define como el grado de aceptación que presenta un individuo por los servicios o bienes prestados en un determinado contexto para cubrir una necesidad.	Para la evaluación de la variable se aplicó el instrumento (cuestionario) que ha medido la variable con cinco escalas tipo Likert, siendo así de manera ordinal	Resultado	Tiempo de espera durante la realización del proceso	Ordinal Muy bajo Bajo Indiferente Alto Muy Alto
				Tiempo de espera para la obtención de resultados	
				Obtención de lo que se busca, sea información o un servicio completo	
			Calidad de la información	Información válida adecuada a los requerimientos	
				El sitio señala los motivos del acceso/no acceso a la información solicitada	
				Información disponible oficial y vigente	
				Coherencia de la información	
				Complejidad de la información	
				Actualización de la información	
			Diseño, look & feel	Diseño adecuado	
				Apariencia adecuada	

			Facilidad de comprensión	Facilidad para acceder a la información y contenido	
				Información disponible de fácil entendimiento	
			Navegabilidad	Facilidad para acceder a la información y contenido	
			Percepción de costos	Los costos de obtención del trámite son adecuados	
			Facilidad de uso	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.	
			Personalización	Alternativas según usuario	
				Información útil	
				Requerimientos de usuarios	

Matriz de consistencia

Contrataciones electrónicas y satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021

Autora: Bravo Mori Melissa Olenka

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre las Contrataciones electrónicas y la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de las contrataciones electrónicas en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del Sistema Electrónico de Contrataciones en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021?</p> <p>¿Cuáles de las dimensiones de las contrataciones electrónicas tienen mayor relación con la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre las contrataciones electrónicas y la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021</p> <p>Objetivos específicos Medir el nivel de las contrataciones electrónicas en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021</p> <p>Medir el nivel de satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021.</p> <p>identificar las dimensiones de las contrataciones electrónicas que tienen mayor relación con la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis general</p> <p>H1: Existe relación positiva y significativa entre las contrataciones electrónicas y la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Las contrataciones electrónicas en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021, es alta</p> <p>H2: El nivel de satisfacción del usuario del Sistema Electrónico de Contrataciones en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021, es alto.</p> <p>H3: Las dimensiones de las contrataciones que tienen mayor relación con la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021 son las actuaciones preparatorias y la ejecución contractual.</p>	<p style="text-align: center;">Técnicas Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumento s Cuestionari o</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

<p>Diseño no experimental, correlacional, transversal</p>	<p>La población estuvo compuesta por 30 especialistas en contrataciones de los gobiernos locales de la región San Martín.</p> <p>El muestreo fue de tipo intencionado por tanto la muestra fue igual a la población.</p>	Variables	Dimensiones	Indicadores
		Contrataciones electrónicas	Actuaciones preparatorias	Plan anual de contrataciones
				Requerimiento
				Cuadro de necesidades
				Creación de la comisión de selección
				Presentación de las bases
			Procesos de selección	Modalidades
				Convocatoria
				Registro
				Consultas a las bases
				Observación
		Ejecución contractual	Propuesta	
			Evaluación y calificación	
			Otorgamiento de la buena pro	
			Plazos para la presentación de documentos y el contrato	
Garantías de cumplimiento				
Satisfacción del usuario	Resultado	Penalidades por incumplimiento de contratos		
		Modificaciones de contratos		
		Culminación de la ejecución contractual		
	Calidad de la información	Tiempo de espera durante la realización del proceso		
		Tiempo de espera para la obtención de resultados		
		Obtención de lo que se busca, sea información o un servicio completo		
		Información válida adecuada a los requerimientos		
		El sitio señala los motivos del acceso/no acceso a la información solicitada		

				Información disponible oficial y vigente
				Coherencia de la información
				Compleitud de la información
				Actualización de la información
			Diseño, look & feel	Diseño adecuado
				Apariencia adecuada
			Facilidad de comprensión	Facilidad para acceder a la información y contenido
				Información disponible de fácil entendimiento
			Navegabilidad	Facilidad para acceder a la información y contenido
			Percepción de costos	Los costos de obtención del trámite son adecuados
			Facilidad de uso	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.
			Personalización	Alternativas según usuario
				Información útil
				Requerimientos de usuarios

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de contrataciones electrónicas

Muy buenos días, el presente instrumento tienen por finalidad la evaluación cual es el nivel de percepción respecto a las contrataciones electrónicas, de esta manera se solicita marcar con una x la escala que crea conveniente, teniendo en consideración la escala siguiente:

1. Muy bajo
2. Bajo
3. Indiferente
4. Alto
5. Muy Alto

Ítems	Actuaciones preparatorias	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Cómo califica al tiempo de presentación del plan anual de contrataciones.					
2	Cómo considera la respuesta de solicitud y requerimiento de contratación.					
3	Cómo califica la presentación y comunicación de los cuadros de necesidad.					
4	Cómo califica el tiempo en que se crean los responsables para la comisión de selección.					
5	Cómo califica el acceso a las bases para los postores.					
	Procesos de selección					
6	Cómo califica el acceso a las diversas modalidades para presentar los documentos necesarios para la postulación.					
7	Cómo califica las bases de convocatoria presentados en la institución.					
8	Cómo califica los procesos de registro en la institución.					
9	Cómo califica el tiempo que se dispone para la evaluación y calificación de postores.					

10 Cómo califica el tiempo de otorgamiento de la buena pro luego de las evaluaciones.

Ejecución contractual

11 Cómo califica el tiempo para la presentación de documentos que garanticen el proceso de contratación.

12 Cómo califica la garantía de cumplimiento establecido por la institución.

13 Cómo califica el valor de sanciones o penalización dentro de la institución.

14 Cómo califica la disponibilidad para la modificación de los contratos.

15 Cómo considera el tiempo en que se otorgan la ejecución de una buena pro.

Cuestionario de satisfacción del usuario

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 la escala que crea conveniente, teniendo en consideración la escala siguiente:

1. Muy bajo
2. Bajo
3. Indiferente
4. Alto
5. Muy Alto

Ítems	Resultados	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Cómo califica al tiempo de espera por parte el usuario en los trámites de la institución.					
2	Cómo califica la celeridad de las respuestas por parte de la institución.					
3	Cómo califica el suministro de información por los colaboradores de la institución.					
4	Cómo califica el uso de recursos para un servicio en específico.					
5	Cómo califica la información disponible para la solución de inquietudes.					
	Calidad de la información					
6	Cómo califica a los procesos para la obtención de información.					
7	Cómo califica la actualización de los procesos e información en la institución.					
8	Cómo califica la coherencia de la información suministrada.					
9	Cómo califica la información disponible a través de todas áreas					
10	Cómo califica la prontitud para la actualización de información hacia el usuario.					
	Diseño, look & feel					
11	Cómo califica el diseño de la información.					
12	Cómo califica los procesos de atención en la institución.					

13 Cómo considera la apariencia del personal (higiene, cuidado y armonía).

14 Cómo considera la importancia de contar con personal muy organizado.

Facilidad de comprensión

15 Cómo califica el acceso a la información disponible por el usuario.

16 Cómo califica la importancia de contar con información de fácil acceso.

Navegabilidad

17 Cómo califica la disponibilidad de los medios electrónicos.

18 Cómo califica la consistencia de los documentos para la presentación en medios electrónicos.

Percepción de costos

19 Cómo califica los costos de trámites en la institución.

20 Cómo califica al contenido disponible en los portales web de la institución.

Facilidad de uso

21 Cómo califica los tiempos para el establecimiento de trámites.

22 Cómo califica al personal que desarrollo los procesos de atención.

23 Cómo califica el lenguaje que se utiliza en la institución.

24 Como califica el apoyo en línea de la institución.

25 Como califica al soporte en línea de la institución.

Personalización

26 Cómo califica las alternativas desarrolladas según tipo de usuario.

27 Cómo califica la información que distribuye la institución.

28 Cómo califica el tiempo de respuesta a los requerimientos de los usuarios.

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Guerrero Santa Cruz Beslinder
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Posgrado
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Eficacia del SEACE
Autor (s) del instrumento (s): Melissa Olenka Bravo Mori

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, 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: Eficacia del SEACE					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: Eficacia del SEACE					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: Eficacia del SEACE					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		48.00				

(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

Aplicar previa prueba de Alfa de Cronbach, u otro método estadístico de prueba.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 05 de junio de 2021

Mg. Beslinder Guerrero Santa Cruz
Especialista en Contrataciones
CIP. N° 124418

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Guerrero Santa Cruz Beslinder
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Posgrado
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Satisfacción del Usuario
Autor (s) del instrumento (s): Melissa Olenka Bravo Mori

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

Table with 6 columns: CRITERIOS, INDICADORES, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, PERTINENCIA, and 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)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicar previa prueba de Alfa de Cronbach, u otro método estadístico de prueba.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 05 de junio de 2021

Mg. Beslinder Guerrero Santa Cruz
Especialista en Contrataciones
CIP, N° 124418

Sello personal y firma

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 : Eficacia del SEACE
 Autor (s) del instrumento (s): Melissa Olenka Bravo Mori

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, 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: Eficacia del SEACE					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan 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: Eficacia del SEACE					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: Eficacia del SEACE					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, 01 de mayo de 2021



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 : Satisfacción del Usuario
 Autor (s) del instrumento (s): Melissa Olenka Bravo Mori

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, 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 del usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: Satisfacción del usuario.					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 del usuario.					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, 01 de mayo de 2021



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

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Eficacia del SEACE
 Autor (s) del instrumento (s): Melissa Olenka Bravo Mori

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, 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: Eficacia del SEACE					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: Eficacia del SEACE				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: Eficacia del SEACE					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)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 28 de mayo de 2021



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

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

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Satisfacción del Usuario
 Autor (s) del instrumento (s): Melissa Olenka Bravo Mori

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, 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 del usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: Satisfacción del usuario.				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 del usuario.					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 es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 28 de mayo de 2021



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	de N elementos
,885	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Cómo califica al tiempo de presentación del plan anual de contrataciones.	53,4667	62,947	,729	,869
Cómo considera la respuesta de solicitud y requerimiento de contratación.	53,6667	62,713	,795	,866
Cómo califica la presentación y comunicación de los cuadros de necesidad.	53,7000	55,528	,895	,858
Cómo califica el tiempo en que se crean los responsables para la comisión de selección.	53,2667	61,168	,693	,871

Cómo califica el acceso a las bases para los postores.	52,2333	71,564	,366	,885
Cómo califica el acceso a las diversas modalidades para presentar los documentos necesarios para la postulación.	52,2000	72,097	,347	,885
Cómo califica las bases de convocatoria presentados en la institución.	52,2667	71,099	,353	,885
Cómo califica los procesos de registro en la institución.	52,1333	83,085	-,661	,909
Cómo califica el tiempo que se dispone para la evaluación y calificación de postores.	52,2667	69,995	,785	,876
Cómo califica el tiempo de otorgamiento de la buena pro luego de las evaluaciones.	53,2000	62,648	,606	,876
Cómo califica el tiempo para la presentación de documentos que garanticen el proceso de contratación.	52,0333	71,620	,387	,884
Cómo califica la garantía de cumplimiento establecido por la institución.	53,2667	66,616	,754	,871
Cómo califica el valor de sanciones o penalización dentro de la institución.	52,4000	67,834	,754	,873
Cómo califica la disponibilidad para la modificación de los contratos.	53,3667	59,689	,886	,860
Cómo considera el tiempo en que se otorgan la ejecución de una buena pro.	52,9333	69,513	,381	,885

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Omega de McDonald	N de elementos
,851	15

	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	Omega de McDonald si el elemento se ha suprimido
Cómo califica al tiempo de presentación del plan anual de contrataciones.	,729	.	,869	,841
Cómo considera la respuesta de solicitud y requerimiento de contratación.	,795	.	,866	,903
Cómo califica la presentación y comunicación de los cuadros de necesidad.	,895	.	,858	,901
Cómo califica el tiempo en que se crean los responsables para la comisión de selección.	,693	.	,871	,940
Cómo califica el acceso a las bases para los postores.	,366	.	,885	,784
Cómo califica el acceso a las diversas modalidades para presentar los documentos necesarios para la postulación.	,347	.	,885	,764

Cómo califica las bases de convocatoria presentados en la institución.	,353	.	,885	,872
Cómo califica los procesos de registro en la institución.	-,661	.	,909	,896
Cómo califica el tiempo que se dispone para la evaluación y calificación de postores.	,785	.	,876	,904
Cómo califica el tiempo de otorgamiento de la buena pro luego de las evaluaciones.	,606	.	,876	,907
Cómo califica el tiempo para la presentación de documentos que garanticen el proceso de contratación.	,387	.	,884	,808
Cómo califica la garantía de cumplimiento establecido por la institución.	,754	.	,871	,903
Cómo califica el valor de sanciones o penalización dentro de la institución.	,754	.	,873	,806
Cómo califica la disponibilidad para la modificación de los contratos.	,886	.	,860	,880
Cómo considera el tiempo en que se otorgan la ejecución de una buena pro.	,381	.	,885	,804

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	28

Estadísticas de total de elemento

	Varianza de la Media de escala	de si el elemento se ha suprimido	Alfa de Correlación total Cronbach si el elemento se ha suprimido
Cómo califica al tiempo de espera por parte el usuario en los trámites de la institución.	100,200	142,924	,556
Cómo califica la celeridad de las respuestas por parte de la institución.	99,5667	139,357	,866
			,951
			,949

Cómo califica el 99,7667 suministro de información por los colaboradores de la institución.	143,495	,746	,951
Cómo califica el 100,1000 uso de recursos para un servicio en específico.	138,507	,744	,950
Cómo califica la 100,0667 información disponible para la solución de inquietudes.	133,789	,871	,948
Cómo califica a 99,7000 los procesos para la obtención de información.	147,803	,679	,952
Cómo califica la 100,1333 actualización de los procesos e información en la institución.	138,809	,786	,949
Cómo califica la 99,9000 coherencia de la información suministrada.	142,300	,690	,950

Cómo califica la información disponible a través de todas áreas	99,8000	142,234	,691	,950
Cómo califica la prontitud para la actualización de información hacia el usuario.	100,1667	145,661	,402	,953
Cómo califica el diseño de la información.	99,9667	133,482	,862	,948
Cómo califica los procesos de atención en la institución.	100,1667	144,282	,320	,954
Cómo considera la apariencia del personal (higiene, cuidado y armonía).	99,5667	142,806	,592	,951
Cómo considera la importancia de contar con personal muy organizado.	99,8000	142,234	,691	,950

Cómo califica el acceso a la información disponible por el usuario.	99,8333	148,626	,225	,953
Cómo califica la importancia de contar con información de fácil acceso.	100,2667	137,789	,869	,949
Cómo califica la disponibilidad de los medios electrónicos.	99,9000	139,472	,590	,951
Cómo califica la consistencia de los documentos para la presentación en medios electrónicos.	100,0667	140,064	,526	,952
Cómo califica los costos de trámites en la institución.	99,8000	142,234	,691	,950
Cómo califica el contenido disponible en los portales web de la institución.	100,0333	141,344	,491	,952

Cómo califica los tiempos para el establecimiento de trámites.	99,7333	144,823	,671	,951
Cómo califica al personal que desarrolla los procesos de atención.	100,1000	130,921	,765	,950
Cómo califica el lenguaje que se utiliza en la institución.	99,7333	141,099	,565	,951
Como califica el apoyo en línea de la institución.	100,5667	135,220	,567	,953
Como califica al soporte en línea de la institución.	99,9000	142,576	,666	,951
Cómo califica las alternativas desarrolladas según tipo de usuario.	99,6667	133,885	,896	,948
Cómo califica la información que distribuye la institución.	99,9000	142,576	,666	,951

Cómo califica el tiempo de respuesta a los requerimientos de los usuarios.	100,6000	136,110	,771	,949
----------------------------------------------------------------------------	----------	---------	------	------

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Omega de McDonald	N de elementos
,947	28

	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple cuadrado	Alfa Cronbach si el elemento se suprimido	deOmega de McDonald si el elemento se ha suprimido
Cómo califica al tiempo de espera por parte el usuario en los trámites de la institución.	,556	.	,951	,946
Cómo califica la celeridad de las respuestas por parte de la institución.	,866	.	,949	,943

Cómo califica el suministro de información por los colaboradores de la institución.	746	.	,951	,945
Cómo califica el uso de recursos para un servicio en específico.	744	.	,950	,944
Cómo califica la información disponible para la solución de inquietudes.	871	.	,948	,941
Cómo califica a los procesos para la obtención de información.	679	.	,952	,946
Cómo califica la actualización de los procesos e información en la institución.	786	.	,949	,943
Cómo califica la coherencia de la información suministrada.	690	.	,950	,945
Cómo califica la información disponible a través de todas áreas	691	.	,950	,945
Cómo califica la prontitud para la actualización de información hacia el usuario.	402	.	,953	,948
Cómo califica el diseño de la información.	862	.	,948	,941
Cómo califica los procesos de atención en la institución.	320	.	,954	,951
Cómo considera la apariencia del personal (higiene, cuidado y armonía).	592	.	,951	,946
Cómo considera la importancia de contar con personal muy organizado.	691	.	,950	,945
Cómo califica el acceso a la información disponible por el usuario.	225	.	,953	,949
Cómo califica la importancia de contar con información de fácil acceso.	869	.	,949	,942
Cómo califica la disponibilidad de los medios electrónicos.	590	.	,951	,946

Cómo califica la consistencia de,526 los documentos para la presentación en medios electrónicos.	.	,952	,948
Cómo califica los costos de,691 trámites en la institución.	.	,950	,945
Cómo califica al contenido,491 disponible en los portales web de la institución.	.	,952	,947
Cómo califica los tiempos para el,671 establecimiento de trámites.	.	,951	,946
Cómo califica al personal que,765 desarrolla los procesos de atención.	.	,950	,944
Cómo califica el lenguaje que se,565 utiliza en la institución.	.	,951	,946
Como califica el apoyo en línea de,567 la institución.	.	,953	,949
Como califica al soporte en línea,666 de la institución.	.	,951	,946
Cómo califica las alternativas,896 desarrolladas según tipo de usuario.	.	,948	,941
Cómo califica la información que,666 distribuye la institución.	.	,951	,946
Cómo califica el tiempo de,771 respuesta a los requerimientos de los usuarios.	.	,949	,943

Constancia de autorización de la investigación



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

Jesús María, 16 de Julio del 2021

CARTA N° D000479-2021-OSCE-OAD

Señora
MELISSA OLENKA BRAVO MORI
olenkithabravo91@gmail.com

ASUNTO : Solicitud de autorización para realizar trabajo de investigación

REFERENCIA : a) Solicitud con trámite N° 2021-19622203-LIMA
b) Memorando N° D000396-2021-OSCE-DSEACE
c) Memorando N° D000154-2021-OSCE-SCGU

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en respuesta al documento a) de la referencia a través del cual solicita autorización para realizar trabajo de investigación, a fin de optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública sobre "Contrataciones electrónicas y satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín-2021", para lo cual hará uso como instrumento de investigación del Sistema Electrónico de las Contrataciones del Estado –SEACE.

En atención a dicha solicitud, indicamos que la Dirección del SEACE, a través de la Subdirección de Catalogación y Gestión de Usuarios, señala que *"es importante recordar que el acceso a la información que cuenta la señorita Melissa Olenka Bravo Mori, a través del Certificado SEACE como Especialista en Atención de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto, solo puede ser utilizado para aspecto laborales en el marco de las funciones asignadas. Además, mantener la confidencialidad de los tramites, datos personales de los usuarios, e información de contrataciones aun no difundida al público."*

Asimismo, señala que en relación a la solicitud de autorización de usar el SEACE como instrumento para desarrollar el trabajo de investigación, *"se considera que no es factible, debido a que el objetivo del SEACE, según el artículo 47 de la Ley 30225, Ley de Contrataciones del Estado, es permitir el intercambio de información y difusión sobre las contrataciones del Estado, así como la realización de transacciones electrónicas."*

En esa línea, sin perjuicio de lo antes señalado también se indica que, *"la señorita Melissa Olenka Bravo Mori, como cualquier ciudadano, puede utilizar la información de las contrataciones que se difunden a través del SEACE y del CONOSCE, la misma que puede ser visualizada y descargada, de forma libre y gratuita, a través de los siguientes buscadores del portal público del SEACE (www2.seace.gob.pe)."*

Para mayor detalle de las opciones de búsqueda de acceso al público en el SEACE, adjuntamos a la presente los Memorandos N° D000909-2021-OSCE-UREH y Memorado N° D000154-2021-OSCE-SCGU, para su conocimiento y fines.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
CYNTHIA LIZ ORMEÑO YORI
JEFA DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN



Firmado digitalmente por ZUMAETA
HUASASQUICHE: Ericka Karina FAU
20419026809 soft
Motivo: Dey V° B°
Fecha: 15.07.2021 12:55:40 -05:00

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: KS1MRGF

Bases de datos

Contrataciones electrónicas

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	D1	D2	D3	TOTAL
4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	22	23	23	68
3	2	2	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	14	21	18	53
3	2	2	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	2	2	14	21	16	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	20	19	20	59
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	22	24	23	69
1	2	1	1	5	5	5	5	4	1	4	2	4	2	4	10	20	16	46
4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	22	23	23	68
3	2	2	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	14	21	18	53
3	2	2	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	2	2	14	21	16	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	20	19	20	59
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	22	24	23	69
1	2	1	1	5	5	5	5	4	1	4	2	4	2	4	10	20	16	46
4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	22	23	23	68
3	2	2	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	14	21	18	53
3	2	2	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	2	2	14	21	16	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	20	19	20	59
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	22	24	23	69
1	2	1	1	5	5	5	5	4	1	4	2	4	2	4	10	20	16	46
4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	22	23	23	68
3	2	2	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	14	21	18	53
3	2	2	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	2	2	14	21	16	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	20	19	20	59
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	22	24	23	69
1	2	1	1	5	5	5	5	4	1	4	2	4	2	4	10	20	16	46
4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	22	23	23	68
3	2	2	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	14	21	18	53
3	2	2	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	2	2	14	21	16	51
4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	16	16	16	48
3	2	3	5	3	2	2	3	5	3	2	4	3	3	5	16	15	17	48
1	2	1	1	5	5	5	5	4	1	4	2	4	2	4	10	20	16	46

Satisfacción del usuario en los gobiernos locales

A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A1 0	A1 1	A1 2	A1 3	A1 4	A1 5	A1 6	A1 7	A1 8	A1 9	A2 0	A2 1	A2 2	A2 3	A2 4	A2 5	A2 6	A2 7	A2 8	TOTAL	
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	120	
3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	101	
4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	96	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	110	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	108	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	2	100
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	120	
3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	101	
4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	96	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	110	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	108	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	2	100
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	120	
3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	101	
4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	96	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	110	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	108	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	2	100
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	120	
3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	101	
4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	96	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	110	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	108	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	2	100
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	120	
3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	101	
4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	96	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	110	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	108	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	2	100
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	120	
3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	101	

4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	96	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	110
2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	59	
3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	4	2	3	2	3	4	2	4	4	4	4	2	1	3	2	3	2	84

Lista de las municipalidades participantes

Variable contrataciones electrónicas

Municipalidad	Actuaciones preparatorias	Procesos de selección	Ejecución contractual
Municipalidad distrital de Soritor	Alto	Alto	Alto
Municipalidad distrital de Bellavista	Bajo	Regular	Regular
Municipalidad distrital de Pardo Miguel	Bajo	Regular	Regular
Municipalidad distrital de San Pablo	Regular	Regular	Regular
Municipalidad distrital de San Martín	Alto	Alto	Alto
Municipalidad distrital de Rioja	Bajo	Regular	Regular
Municipalidad distrital de Alto Saposoa	Alto	Alto	Alto
Municipalidad distrital de Piscoyacu	Bajo	Regular	Regular
Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado	Bajo	Regular	Regular
Municipalidad distrital de Barranquita	Regular	Regular	Regular
Municipalidad distrital de Caynarachi	Alto	Alto	Alto
Municipalidad distrital de Cuñumbuqui	Bajo	Regular	Regular
Municipalidad distrital de Lamas	Alto	Alto	Alto
Municipalidad distrital de Pinto Recodo	Bajo	Regular	Regular
Municipalidad distrital de Rumisapa	Bajo	Regular	Regular
Municipalidad distrital de Shanao	Regular	Regular	Regular
Municipalidad distrital de Tabalosos	Alto	Alto	Alto
Municipalidad distrital de Zapatero	Bajo	Regular	Regular
Municipalidad distrital de Moyobamba	Alto	Alto	Alto
Municipalidad distrital de Shamboyacu	Bajo	Regular	Regular
Municipalidad distrital de Nueva Cajamarca	Bajo	Regular	Regular
Municipalidad distrital de Yuracyacu	Regular	Regular	Regular
Municipalidad distrital de Cacatachi	Alto	Alto	Alto
Municipalidad distrital de Chazuta	Bajo	Regular	Regular
Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo	Alto	Alto	Alto
Municipalidad distrital de Morales	Bajo	Regular	Regular
Municipalidad distrital de Sauce	Bajo	Regular	Regular
Municipalidad distrital de Shapaja	Regular	Regular	Regular
Municipalidad distrital de Tarapoto	Regular	Regular	Regular
Municipalidad distrital de Tocache	Bajo	Regular	Regular

