

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA**

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS:**

**“MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO  
MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES  
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA - 2018”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SECTOR GUBERNAMENTAL**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Rosmery HURTADO NAVARRO**

**Bach. Lizeth Milagros MALDONADO DIAZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

Huancavelica, Perú

2021

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creado por Ley N° 25265)

## Facultad de Ciencias Empresariales

### Escuela Profesional de Contabilidad

#### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

MODALIDAD VIRTUAL

En la plataforma virtual de Google Meet <https://meet.google.com/xbj-at-sm-ebd> a los 10 días del mes de febrero del 2021, a horas 10:30 a.m, reunidos los miembros del jurado evaluador conformado por:

**PRESIDENTE:** Dr. Carlos LOZANO NUÑEZ.  
**SECRETARIO:** Dra. Kenia AGUIRRE VILCHEZ.  
**VOCAL:** CPCC. Andrés Jesús RAMIREZ LAURENTE.

Designados inicialmente mediante Resolución N° 473-2019-FCE-R-UNH del 01.08.2019; para evaluar la tesis denominada: "MANTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA - 2018". Reconponiendo el jurado, mediante Resolución N° 331-2020-FCE-R-UNH del 06.11.2020.

Cuyas autoras son:

BACHILLER (S): Rosmery HURTADO NAVARRO y Lizeth Milagros MALDONADO DIAZ.

A fin de proceder con la sustentación de la tesis indicada y siendo programada la fecha y hora según la Resolución N° 031-2021-FCE-R-UNH. del 01.02.2021 (modalidad virtual\*). Se le otorga el tiempo de 30 minutos para la exposición de la tesis.

Finalizado la sustentación y evaluación; se invita al público presente y al (los) sustentante (s) abandonar la plataforma virtual (Google Meet) de la Universidad Nacional de Huancavelica; para la deliberación por parte del jurado.

luego del debate se llegó al siguiente resultado:

**BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES: Rosmery HURTADO NAVARRO**

**PRESIDENTE:** APROBADA  
**SECRETARIO:** APROBADA  
**VOCAL:** APROBADA  
**RESULTADO FINAL:** APROBADA POR UNANIMIDAD

**BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES: Lizeth Milagros MALDONADO DIAZ.**

**PRESIDENTE:** APROBADA  
**SECRETARIO:** APROBADA  
**VOCAL:** APROBADA  
**RESULTADO FINAL:** APROBADA POR UNANIMIDAD

Acto seguido se da lectura al resultado final.

De conformidad a lo actuado a horas 12:52 horas del mismo día. Se levanta el acta firmando en señal de conformidad.

  
Dr. Carlos LOZANO NUÑEZ  
Presidente

  
Dra. Kenia AGUIRRE VILCHEZ  
Secretario

  
CPCC. Andrés Jesús RAMIREZ LAURENTE  
Vocal

  
Rosmery HURTADO NAVARRO  
Tesisista

  
Lizeth Milagros MALDONADO DIAZ  
Tesisista

(\*) Resolución N° 0355-2020-CU-UNH

**Nota:** Se otorgó el tiempo reglamentario para la exposición de la Tesis a las Tesisistas

## **TÍTULO**

**“MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE  
ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS  
PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
HUANCAVELICA – 2018”**

## **AUTORAS**

**Bach. Rosmery HURTADO NAVARRO**

**Bach. Lizeth Milagros MALDONADO DIAZ**

## **ASESOR**

**Mg. Rúsbel Freddy RAMOS SERRANO**

## DEDICATORIA

---

A mi padre, Ignacio Hurtado Quispe, quien desde que partió al cielo significó la luz en mi sendero, fue quien guio mis pasos y me dio el vigor necesario para conseguir mis propósitos.

A mi madre, Jesusa Navarro Huamán, quien, gracias a su ejemplo tenaz, supo ser mi fortaleza en este arduo camino a alcanzar mis sueños, a ella, porque supo sostener en sus manos una familia a pesar de las dificultades e hizo hasta lo imposible para que culmine mi carrera, ello me lleva a admirarla por su valentía, dedicación, deseos de superación y su gran amor por sus hijos, convirtiéndose en mi mayor orgullo.

**Rosmery.**

---

---

A Dios por tantas bendiciones; a mis padres, Luz y Elmer que me enseñaron a perseverar en los momentos difíciles y por mostrarme el camino para ir superándome día a día; a mis docentes por su gran labor y convicción en formar profesionales.

**Lizeth Milagros.**

---

## **TABLA DE CONTENIDO**

ACTA DE SUSTENTACIÓN .....	ii
TÍTULO .....	iii
AUTORES .....	iv
ASESOR .....	v
DEDICATORIA .....	vi
TABLA DE CONTENIDO .....	vii
TABLA DE CONTENIDO DE CUADROS .....	xi
TABLA DE CONTENIDO DE GRÁFICOS.....	xiii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xviii
INTRODUCCIÓN .....	xxi

### **CAPÍTULO I**

#### **PROBLEMA**

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	23
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	32
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	32
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	32
1.3. OBJETIVOS .....	33
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	33
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	33
1.4. JUSTIFICACIÓN .....	33
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	33
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	34
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	34
1.4.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL .....	34
2.1. ANTECEDENTES .....	35
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL.....	35
2.1.2. A NIVEL NACIONAL .....	39

2.1.3. A NIVEL LOCAL .....	41
2.2. BASES TEÓRICAS .....	43
2.2.1. ACUERDO MARCO .....	43
2.2.2. CALIDAD DE SERVICIOS .....	46
2.2.2.1. CONCEPTO .....	46
2.2.2.2. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO .....	46
2.2.3. MODELOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS .....	47
2.3. HIPÓTESIS .....	50
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL .....	50
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	50
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	51
2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES .....	53
2.6. DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES .....	53

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO .....	55
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	55
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	56
3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	56
3.4.1. MÉTODO GENERAL: DIALÉCTICO .....	56
3.4.2. MÉTODOS ESPECÍFICOS .....	57
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	58
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	59
3.6.1. POBLACIÓN .....	59
3.6.2. MUESTRA .....	61
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	61
3.8. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	61
3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	62

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

- 4.1. RESULTADO DEL MONTO CONTRATADO A TRAVÉS DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA - 2018 ..... 63
- 4.2. RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA - 2018 ..... 66
- 4.3. RESULTADOS DE RELACIÓN ENTRE EL MONTO CONTRATADO A TRAVÉS DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA ..... 74
- 4.4. RESULTADOS DE RELACIÓN ENTRE EL MONTO CONTRATADO A TRAVÉS DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES, EN SU DIMENSIÓN TANGIBILIDAD, EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA..... 75
- 4.5. RESULTADOS DE RELACIÓN ENTRE EL MONTO CONTRATADO A TRAVÉS DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES, EN SU DIMENSIÓN FIABILIDAD, EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA..... 77
- 4.6. RESULTADOS DE RELACIÓN ENTRE EL MONTO CONTRATADO A TRAVÉS DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES, EN SU DIMENSIÓN SEGURIDAD, EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA..... 81
- 4.7. RESULTADOS DE RELACIÓN ENTRE EL MONTO CONTRATADO A TRAVÉS DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES, EN SU DIMENSIÓN

EMPATÍA, EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA.....	82
4.8. PRUEBA DE SIGNIFICANCIA DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL .....	84
4.8.1. SISTEMA DE HIPÓTESIS .....	84
4.8.2. NIVEL DE SIGNIFICANCIA ( $\alpha$ ) Y NIVEL DE CONFIANZA ( $1-\alpha$ )..	85
4.8.3. ESTADÍSTICA DE PRUEBA.....	85
4.8.4. CÁLCULO DE LA ESTADÍSTICA .....	85
4.8.5. TOMA DE DECISIÓN .....	85
4.9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	86
CONCLUSIONES .....	88
RECOMENDACIONES .....	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
APÉNDICE .....	95

## TABLA DE CONTENIDO DE CUADROS

<b>Cuadro 1.1.</b> Evolución del monto contratado a través de catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018. ....	29
<b>Cuadro 1.2</b> Proveedores, número de órdenes y monto contratado a través de catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018. ....	30
<b>Cuadro 1.2.</b> Proveedores, número de órdenes y monto contratado a través de catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018 (continuación).....	30
<b>Cuadro 2.1</b> Acuerdos Marco vigente a abril 2019.....	45
<b>Cuadro 2.2.</b> Significado de las dimensiones del modelo SERVQUAL .....	48
<b>Cuadro 3.1</b> Proveedores de catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.....	59
<b>Cuadro 3.1</b> Proveedores de catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.....	60
<b>Cuadro 3.2.</b> Técnicas e instrumento a utilizadas en la investigación.....	61
<b>Cuadro 4.1</b> Monto contratado de las compras a través de catálogos electrónicos de acuerdos marco en la Municipalidad Provincial de Huancavelica – año 2018....	63
<b>Cuadro 4.1</b> Monto contratado de las compras a través de catálogos electrónicos de acuerdos marco en la Municipalidad Provincial de Huancavelica – año 2018 (continuación). ....	64
<b>Cuadro 4.2</b> Estadísticas de resumen del monto contratado de las compras a través de catálogos electrónicos de acuerdo marco compras en la Municipalidad Provincial de Huancavelica–2018. ....	65
<b>Cuadro 4.3</b> Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.....	66
<b>Cuadro 4.4</b> Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de tangibilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. ....	67

<b>Cuadro 4.5</b> Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de fiabilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.....	69
<b>Cuadro 4.6</b> Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de capacidad de respuesta, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.....	70
<b>Cuadro 4.7</b> Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de seguridad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.....	71
<b>Cuadro 4.8</b> Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de empatía, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. ....	73

## TABLA DE CONTENIDO DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.1</b>	Gestión de reclamos ChileCompra 2011-2014.....	24
<b>Gráfico 1.2</b>	Caracterización de reclamos (2013). .....	25
<b>Gráfico 1.3</b>	Valoración de los usuarios con respecto al/los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, 2017 (porcentaje). .....	26
<b>Gráfico 1.4</b>	Valoración de los proveedores respecto a las causales que tiene para rechazar una proforma u orden, 2017 (porcentaje). .....	27
<b>Gráfico 1.5</b>	Valoración de los proveedores en relación al cumplimiento del pago por parte de las entidades públicas, 2017 (porcentaje). .....	28
<b>Gráfico 1.6</b>	Evolución del monto contratado a través de catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018. ....	29
<b>Gráfico 2.1</b>	Esquema relacional de la modalidad de convenio marco.....	44
<b>Gráfico 2.2</b>	Ventajas de la modalidad de convenio marco .....	44
<b>Gráfico 2.3.</b>	Modelo nórdico de la calidad del servicio. Tomado de Gronroos (1994, p. 40) ... .....	47
<b>Gráfico 2.4.</b>	Modelo SERVQUAL.....	49
<b>Gráfico 4.1</b>	Diagrama de la calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. ....	66
<b>Gráfico 4.2</b>	Diagrama de la Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de tangibilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica. ....	68
<b>Gráfico 4.3</b>	Diagrama de la Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de fiabilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica .....	69
<b>Gráfico 4.4</b>	Diagrama de la Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de capacidad de respuesta, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.....	70
<b>Gráfico 4.5</b>	Diagrama de la Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de seguridad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.....	71

<b>Gráfico 4.6</b>	Diagrama de la Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de empatía, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica. ....	73
<b>Gráfico 4.7</b>	Diagrama de la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores en la Municipalidad Provincial de Huancavelica. ....	74
<b>Gráfico 4.8</b>	Diagrama de la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores, en su dimensión de tangibilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica.....	76
<b>Gráfico 4.9</b>	Diagrama de la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores, en su dimensión de fiabilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica. ....	78
<b>Gráfico 4.10</b>	Diagrama de la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores, en su dimensión de capacidad de respuesta, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica.....	80
<b>Gráfico 4.11</b>	Diagrama de la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores, en su dimensión de seguridad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica. ....	81
<b>Gráfico 4.12</b>	Diagrama de la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores, en su dimensión de empatía, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica.....	83
<b>Gráfico 4.13.</b>	Diagrama de la prueba t para la docimasia de la hipótesis .....	86

## RESUMEN

La presente investigación titulado “**MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA - 2018**”, tiene como objetivo determinar la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

Los objetivos específicos planteados son: Determinar la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de tangibilidad, hacia los proveedores; determinar la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de fiabilidad, hacia los proveedores; determinar la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de capacidad de respuesta, hacia los proveedores; determinar la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de seguridad, hacia los proveedores; y determinar la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de empatía, hacia los proveedores.

La hipótesis planteada es la siguiente: Existe una relación significativa positiva entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es aplicada, el nivel de investigación es correlacional, los métodos de investigación son método dialéctico, descriptivo, inductivo, analítico y sintético. El diseño de investigación es el no experimental, transversal, correlacional. La población está conformada por las 39 empresas proveedoras a través de catálogos electrónicos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. La muestra es censal, es decir, se analizó el comportamiento de los 39 proveedores. La técnica fue la encuesta; y el instrumento fue el cuestionario.

Se arribó a las siguientes conclusiones:

- Se encontró que existe una relación moderada positiva entre el monto

contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. La intensidad de esta relación es de  $r = 0.41$  por lo que la relación es positiva moderada. Asimismo, se ha encontrado que la media del monto contratado a través de catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica es de S/ 6,934.43. Finalmente se encontró que el nivel de calidad de servicios hacia los proveedores que predomina es el regular.

- Se ha determinado que existe una relación débil entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de tangibilidad, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. La intensidad la mencionada relación es  $r = 0.25$ , en tal sentido, esta relación es positiva y débil. Además, se ha determinado que predomina el nivel regular de satisfacción, en términos de tangibilidad, de los proveedores frente a los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Huancavelica (94.87% de los casos).
- Se encontró que existe una relación débil entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de fiabilidad, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. La intensidad de esta relación es  $r = 0.25$ , en tal sentido, esta relación es positiva y débil. También, se ha determinado que predomina el nivel regular de satisfacción, en términos de fiabilidad, de los proveedores frente a los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Huancavelica (94.87% de los casos).
- Se ha determinado que hay una relación débil entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de capacidad de respuesta, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. La intensidad de esta relación también es  $r = 0.25$ , en consecuencia, esta relación es positiva y débil. Conjuntamente, se ha determinado que predomina el nivel regular de satisfacción, en términos de capacidad de respuesta, de los proveedores frente a los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Huancavelica (84.62% de los casos).

- Se halló una relación débil entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de seguridad, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. La intensidad de esta relación también es  $r = 0.23$ , en consecuencia, esta relación es positiva y débil. Al mismo tiempo, se ha determinado que predomina el nivel regular de satisfacción, en términos de seguridad, de los proveedores frente a los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Huancavelica (87.18% de los casos).
- Se encontró una relación débil entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de empatía, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. La intensidad de esta relación también es  $r = 0.26$ , en consecuencia, esta relación es positiva y débil. Simultáneamente, se ha determinado que predomina el nivel regular de satisfacción, en términos de empatía, de los proveedores frente a los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Huancavelica (82.05% de los casos).

**Palabras Clave:** Catálogos electrónicos, calidad, calidad de servicios, proveedores, municipalidad.

## **ABSTRACT**

The present investigation entitled "AMOUNT CONTRACTED BY ELECTRONIC CATALOGS OF FRAMEWORK AGREEMENT AND QUALITY OF SERVICES TO SUPPLIERS IN THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF HUANCVELICA - 2018", aims to determine the relationship between the amount contracted through electronic catalogs and the quality of services towards suppliers of the Provincial Municipality of Huancavelica in 2018.

The specific objectives proposed are: Determine the relationship between the amount contracted through electronic catalogs and the quality of services, in terms of tangibility, towards suppliers; determine the relationship between the amount contracted through electronic catalogs and the quality of services, in terms of reliability, towards suppliers; determine the relationship between the amount contracted through electronic catalogs and the quality of services, in terms of response capacity, towards suppliers; determine the relationship between the amount contracted through electronic catalogs and the quality of services, in terms of security, towards suppliers; and determine the relationship between the amount contracted through electronic catalogs and the quality of services, in terms of empathy, towards suppliers. The hypothesis raised is the following: There is a significant positive relationship between the amount contracted through electronic catalogs and the quality of services to suppliers of the Provincial Municipality of Huancavelica in 2018.

Regarding the methodology, the type of research is applied, the level of research is correlational, the research methods are dialectical, descriptive, inductive, analytical and synthetic method. The research design is non-experimental, cross-sectional, correlational. The population is made up of the 39 supplier companies through electronic catalogs of the Provincial Municipality of Huancavelica. The sample is census, that is, the behavior of the 39 providers was analyzed. The technique was the survey; and the instrument was the questionnaire.

The following conclusions were reached:

- It was found that there is a moderate positive relationship between the amount contracted through electronic catalogs and the quality of services to providers

of the Provincial Municipality of Huancavelica in 2018. The intensity of this relationship is  $r = 0.41$ , so the relationship is moderate positive. Likewise, it has been found that the average amount contracted through electronic catalogs in the Provincial Municipality of Huancavelica is S / 6,934.43. Finally, it was found that the prevailing level of quality of services towards providers is regular.

- It has been determined that there is a weak relationship between the amount contracted through electronic catalogs and the quality of services, in terms of tangibility, towards suppliers of the Provincial Municipality of Huancavelica in 2018. The intensity of the aforementioned relationship is  $r = 0.25$ , in this sense, this relationship is positive and weak. In addition, it has been determined that the regular level of satisfaction prevails, in terms of tangibility, of the providers with the services offered by the Provincial Municipality of Huancavelica (94.87% of the cases).
- It was found that there is a weak relationship between the amount contracted through electronic catalogs and the quality of services, in terms of reliability, towards suppliers of the Provincial Municipality of Huancavelica in 2018. The intensity of this relationship is  $r = 0.25$ , in this sense, this relationship is positive and weak. Also, it has been determined that the regular level of satisfaction prevails, in terms of reliability, of the providers compared to the services offered by the Provincial Municipality of Huancavelica (94.87% of the cases).
- It has been determined that there is a weak relationship between the amount contracted through electronic catalogs and the quality of services, in terms of response capacity, towards suppliers of the Provincial Municipality of Huancavelica in 2018. The intensity of this relationship it is also  $r = 0.25$ , consequently this relationship is positive and weak. Together, it has been determined that the regular level of satisfaction prevails, in terms of response capacity, of the providers regarding the services offered by the Provincial Municipality of Huancavelica (84.62% of the cases).
- A weak relationship was found between the amount contracted through

- electronic catalogs and the quality of services, in terms of security, towards suppliers of the Provincial Municipality of Huancavelica in 2018. The intensity of this relationship is also  $r = 0.23$  Consequently, this relationship is positive and weak. At the same time, it has been determined that the regular level of satisfaction prevails, in terms of security, of the providers with the services offered by the Provincial Municipality of Huancavelica (87.18% of the cases)
- A weak relationship was found between the amount contracted through electronic catalogs and the quality of services, in terms of empathy, towards the suppliers of the Provincial Municipality of Huancavelica in 2018. The intensity of this relationship is also  $r = 0.26$  Consequently, this relationship is positive and weak. Simultaneously, it has been determined that the regular level of satisfaction prevails, in terms of empathy, of the providers regarding the services offered by the Provincial Municipality of Huancavelica (82.05% of the cases).

**Keywords:** Electronic catalogs, quality, quality of services, suppliers, municipality.

## INTRODUCCIÓN

Ponemos a consideración del lector la presente tesis titulada **“MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA - 2018”** con el cual aspiramos obtener el título profesional de contador público.

El problema planteado es ¿Qué relación existe entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018?

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es aplicada, el nivel de investigación es correlacional, los métodos de investigación son método dialéctico, descriptivo, inductivo, analítico y sintético. El diseño de investigación es el no experimental, transversal, correlacional. La población está conformada por las 39 empresas proveedoras a través de catálogos electrónicos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. La muestra es censal, es decir, se analizó el comportamiento de los 39 proveedores. La técnica fue la encuesta; y el instrumento fue el cuestionario.

El presente informe está estructurado en cuatro capítulos. El Capítulo I contiene el planteamiento del problema, la formulación del problema, objetivos y justificación. El Capítulo II comprende los antecedentes, marco teórico, hipótesis, definición de términos y operacionalización de las variables. El Capítulo III presenta la metodología utilizada en la presente investigación. El Capítulo IV muestra sobre los resultados. Incluye las conclusiones y sugerencia. Finalmente, se anexa la matriz de consistencia, el instrumento de medición y la matriz de datos.

Una de las dificultades que se ha presentado durante el desarrollo de la presente investigación fue la no inmediata respuesta por parte de los empresarios o proveedores

de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. No obstante, se pudo superar con una explicación y sustentación que se trata de una tesis.

Expresamos nuestro agradecimiento a los proveedores por la modalidad de catálogos electrónicos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, a nuestro asesor y a todas las personas quienes hicieron posible la realización y culminación de la presente tesis.

Las tesisistas.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La contratación a través de los catálogos electrónicos de acuerdo marco en un método especial de contratación a través del cual las entidades públicas contratan, mediante reglas previamente definidas por PERÚ COMPRAS los bienes y/o servicios que se encuentren disponible en los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco, siempre que estos permitan la atención del requerimiento y se cuente con la disponibilidad de recursos (Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS; 2018).

PERÚ COMPRAS, en su página web<sup>1</sup> menciona los beneficios para los proveedores lo siguiente: reduce los costos operativos de los procedimientos; ofrece mejores posibilidades de acceso a múltiples oportunidades de venta, promociona de manera permanente a los productos, permite mejores oportunidades de venta a los micro y pequeñas empresas al Estado y ofrece la posibilidad de realizar seguimiento de las contrataciones.

Sin embargo, los proveedores por esta modalidad, no se encuentran plenamente satisfechas en la relación con las entidades públicas. Las evidencias las podemos encontrar e nivel A nivel internacional y nacional en los siguientes párrafos.

---

<sup>1</sup> <https://www.perucompras.gob.pe/acuerdos-marco/cuales-son-los-beneficios.php>

Esta problemática podemos encontrar en Chile. En este país, la Dirección de Compras y Contratación Pública (ChileCompra) es la agencia pública encargada de administrar el sistema de compras del Estado de Chile<sup>2</sup>. ChileCompra se relaciona con el ejecutivo a través del Ministerio de Hacienda, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República y que comenzó a operar el 29 de agosto de 2003. En el año 2013, aproximadamente 850 organismos del Estado utilizan MercadoPúblico.cl (la plataforma de licitaciones), con más de 117.000 proveedores activos durante 2013.

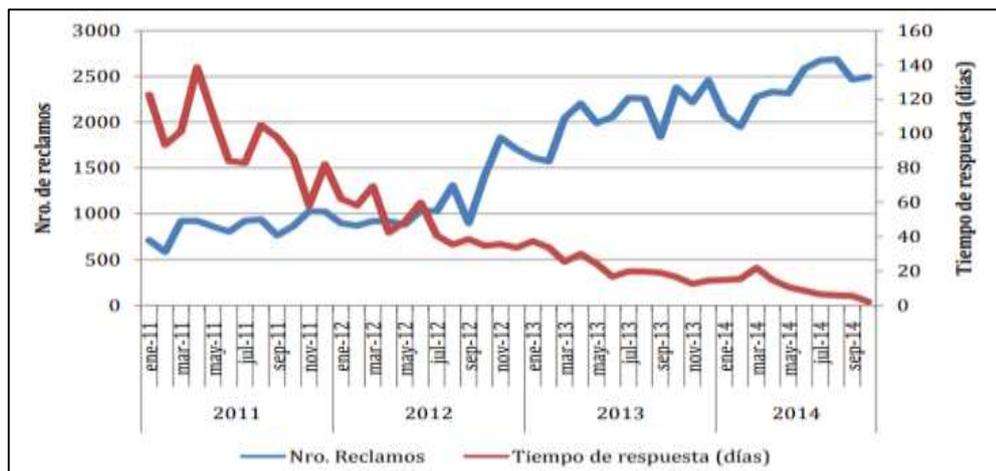
En Chile *“Los Convenios Marco son una modalidad de licitación en la que se establecen precios máximos y condiciones de compra para bienes y servicios, durante un período de tiempo definido que fluctúa entre 3 y 6 años. Éstos se disponen en un Catálogo Electrónico de Productos y Servicios para que los organismos públicos accedan a ellos directamente, pudiendo emitir una orden de compra directamente a los proveedores pre-licitados, acortando los procesos de compra. Los organismos del Estado están obligados a consultar el catálogo electrónico (tienda ChileCompraExpress) antes de llamar a licitación pública, privada o realizar una contratación directa. Si el producto o servicio que requiere un organismo se encuentra en convenio marco, entonces está obligado a realizar la compra a través del mismo, a no ser que logre demostrar condiciones más ventajosas.”* (ChileCompra - Dirección de Compras y Contratación Pública; 2015).

La insatisfacción de parte de los proveedores en Chile, se puede apreciar en el número de reclamos. *“A partir de la plataforma de reclamos de ChileCompra se puede indagar... respecto... de satisfacción con el tratamiento de los reclamos. En [el Gráfico 1.1] se observa una tendencia al alza de los reclamos, incrementándose en un 50% en el período 2011-2012 y en un 60% en el período 2012-2013”* (ChileCompra - Dirección de Compras y Contratación Pública; 2015).

#### ***Gráfico 1.1 Gestión de reclamos ChileCompra 2011-2014.***

---

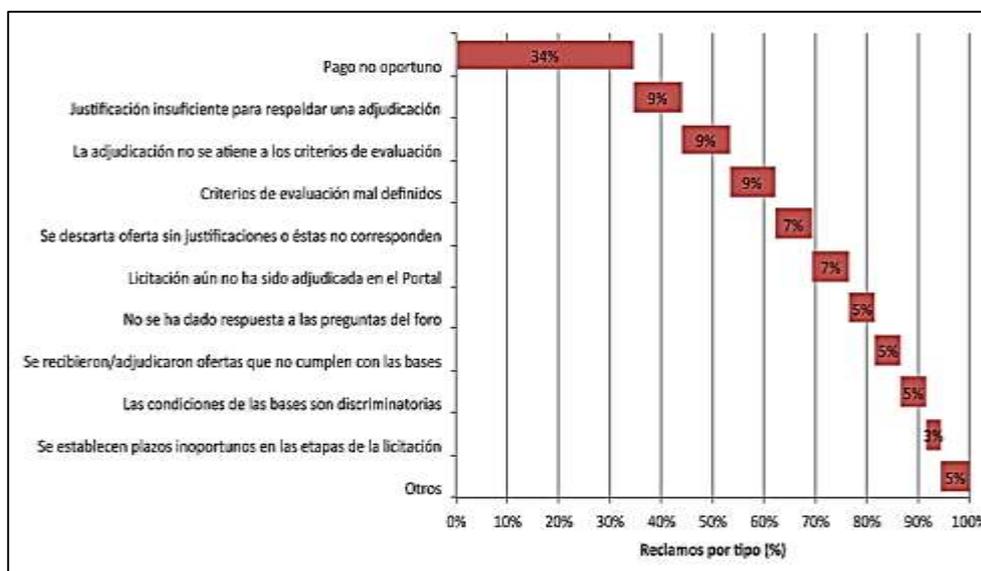
<sup>2</sup> ChileCompra no realiza las compras del Estado y tampoco las planifica. Lo que realiza es poner a disposición una plataforma electrónica online con una serie de servicios asociados para centralizar la oferta y la demanda.



**Fuente:** ChileCompra - Dirección de Compras y Contratación Pública (2015). **Evaluación del Gasto Institucional de la Dirección de Compras y Contratación Pública.** Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda. Gobierno de Chile.

Los reclamos son por diversas causas, principalmente es el pago no oportuno. Las causas principales de reclamos se observan en el Gráfico 1.2.

*Gráfico 1.2 Caracterización de reclamos (2013).*



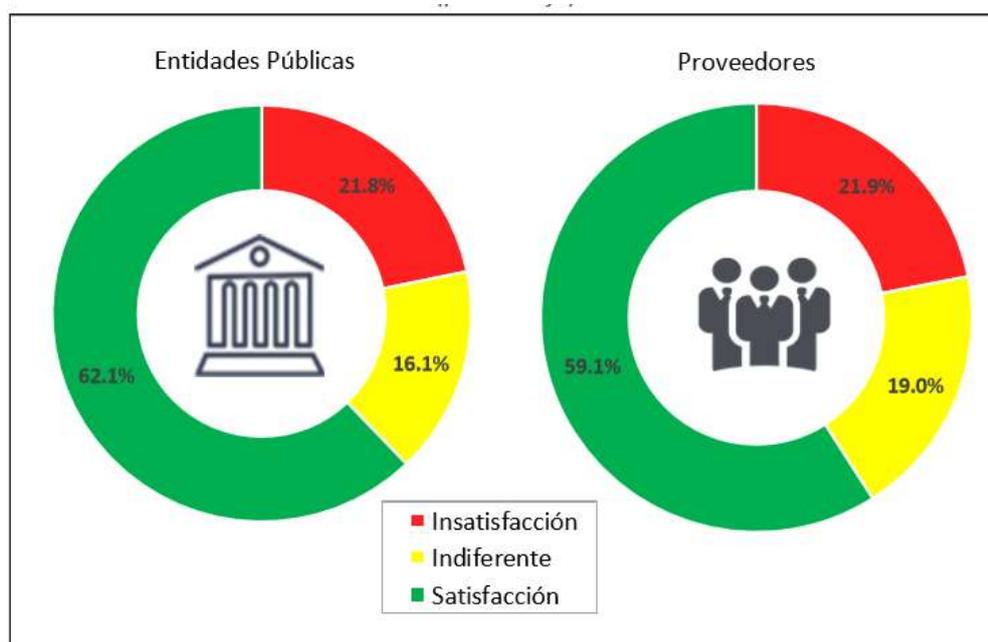
**Fuente:** ChileCompra - Dirección de Compras y Contratación Pública (2015). **Evaluación del Gasto Institucional de la Dirección de Compras y Contratación Pública.** DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO DEL MINISTERIO DE HACIENDA – DIPRES. Gobierno de Chile. [http://www.dipres.gob.cl/597/articles-139786\\_informe\\_final.pdf](http://www.dipres.gob.cl/597/articles-139786_informe_final.pdf).

Las evidencias, **a nivel nacional**, las evidencias de la satisfacción e insatisfacción podemos observar en el estudio “ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL MÉTODO ESPECIAL DE CONTRATACIÓN DE ACUERDOS

MARCO” realizado por Dirección de Análisis de Mercado – DAMER de Perú Compras (2018).

El primer reporte indica que el 21.9% de los proveedores se encuentran satisfechos con el método especial de contratación de acuerdos marco, Gráfico 1.3.

**Gráfico 1.3** Valoración de los usuarios con respecto al/los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, 2017 (porcentaje).



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2017. Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS (2018). *Estudio de satisfacción del método especial de contratación de acuerdos marco.*

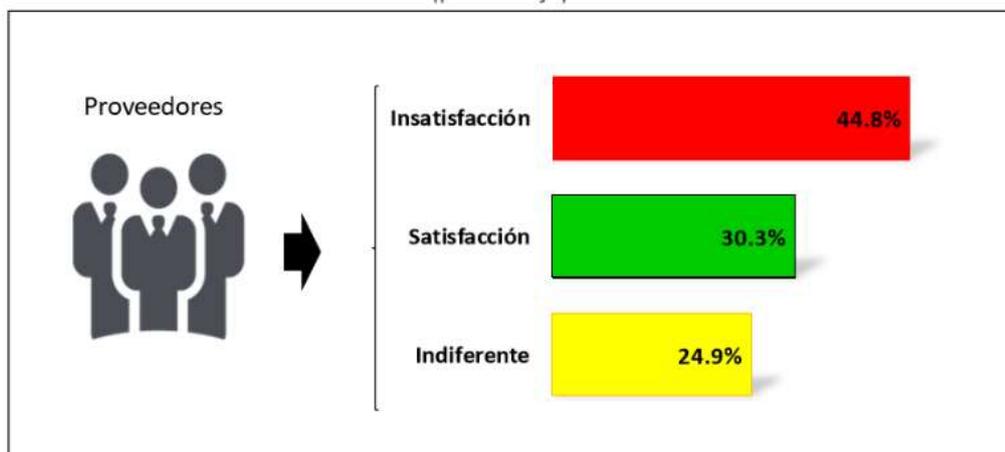
En el mismo estudio se reporta que las causas por la insatisfacción por parte de los proveedores son las siguientes:

- Catálogo muy burocrático, complicado y complejo.
- Catálogo de Consumibles, en el artículo (tóner) los precios son muy por debajo del mercado, no se puede competir.
- Regular y sancionar a los Proveedores que entregan tóner no original.
- En varias oportunidades mis proformas fueron seleccionadas y posteriormente anulada.
- No se estableció compra por montos mínimos para la atención (topes por compra), nos está generando pérdida en los Catálogo de útiles de escritorio.

- La forma de operar es tediosa cuando se van a realizar los cambios y actualizaciones de información.

En el Gráfico 1.4 se observa que, solo el 30.3% de los proveedores encuestados manifestaron satisfacción respecto a las causales que se tiene para rechazar una proforma u orden; mientras que, el nivel de insatisfacción alcanzó el 44.8%.

**Gráfico 1.4** Valoración de los proveedores respecto a las causales que tiene para rechazar una proforma u orden, 2017 (porcentaje).



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2017. Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS (2018). *Estudio de satisfacción del método especial de contratación de acuerdos marco.*

En la misma encuesta, exponen las razones del por qué la insatisfacción, de parte de los proveedores, los mismos que manifiestan lo siguiente:

- Debería facilitársele a los proveedores la relación de las entidades Públicas morosas a través del aplicativo o por email.
- Debería incluirse topes por montos de contratación, cuando los montos de contratación son muy bajos, nos perjudica.

Finalmente, podemos extraer que, el 57.1% de los proveedores encuestados manifestaron tener un nivel de insatisfacción en relación al cumplimiento del pago por parte de las entidades públicas, por el contrario, el 30.3% reportaron un nivel de satisfacción y el 12.6% se mostraron indiferente, tal como se aprecia en el Gráfico 1.5.

**Gráfico 1.5** Valoración de los proveedores en relación al cumplimiento del pago por parte de las entidades públicas, 2017 (porcentaje).



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2017. Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS (2018). *Estudio de satisfacción del método especial de contratación de acuerdos marco.*

Conforme al mismo estudio los motivos de dicha valoración negativa reportada por los proveedores, entre otros, encontraron:

- Que algunas municipalidades no pagan o se retrasan en regularizar sus pagos, perjudicando a los proveedores.
- En el aplicativo, debería incluirse reporte de pagos de las entidades públicas.
- Debería aplicarse una sanción a las entidades públicas que no pagan (excluir las de contratar a través de los Catálogo Electrónico).
- Debería también haber control para las entidades públicas.

Como podemos apreciar las evidencias sobre la problemática de la insatisfacción de los proveedores de las compras a través de los catálogos electrónicos (acuerdo marco), es debido a muchos factores que se exponen en los párrafos anteriores. Al parecer que esta problemática expuesta también ocurre con los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

Las contrataciones en los catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica<sup>3</sup> ascienden a S/ 270,442.64. En el Cuadro 1.1 y el Gráfico 1.6 se aprecia la evolución del monto contratado a través de catálogos electrónicos de Acuerdo Marco en el año 2018. En los meses de marzo, abril y diciembre se contrataron mayores montos a través de catálogo electrónico (S/ 55,130.15; S/ 107,353.10 y S/ 29,233.25 respectivamente) y en los meses de

<sup>3</sup> Según Central de compras públicas – Perú Compras. <https://www.perucompras.gob.pe/observatorio/indicadores-acuerdos-marco.php>

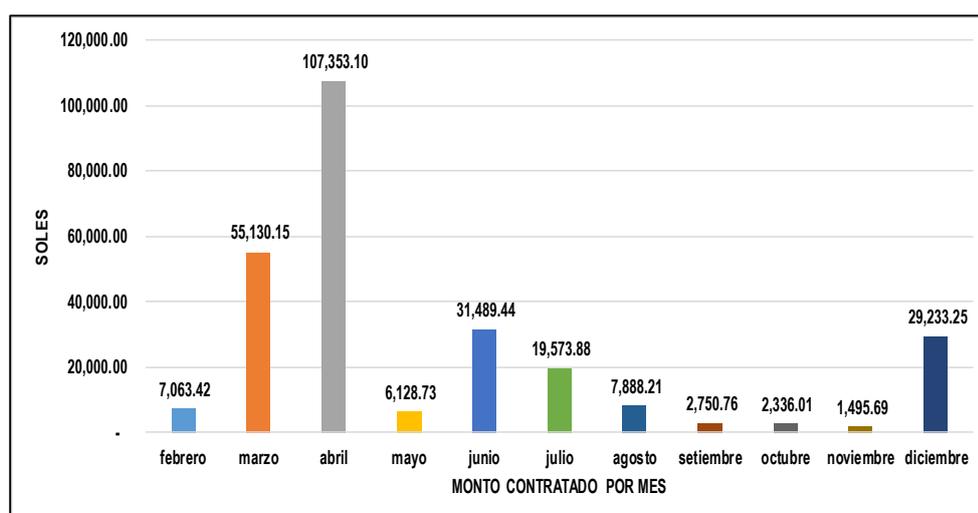
setiembre, octubre y noviembre se contrataron menores montos (S/ 2,750.76; S/ 2,336.01 y S/ 1,495.69 respectivamente).

**Cuadro 1.1 Evolución del monto contratado a través de catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.**

MES	MONTO CONTRATADO
febrero	S/. 7,063.42
marzo	S/. 55,130.15
abril	S/. 107,353.10
mayo	S/. 6,128.73
junio	S/. 31,489.44
julio	S/. 19,573.88
agosto	S/. 7,888.21
setiembre	S/. 2,750.76
octubre	S/. 2,336.01
noviembre	S/. 1,495.69
diciembre	S/. 29,233.25
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 270,442.64</b>

Fuente: Central de compras públicas – Perú Compras. <https://www.perucompras.gob.pe/observatorio/indicadores-acuerdos-marco.php>

**Gráfico 1.6 Evolución del monto contratado a través de catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.**



Fuente: Central de compras públicas – Perú Compras. <https://www.perucompras.gob.pe/observatorio/indicadores-acuerdos-marco.php>

En el Cuadro 1.2. se observa el número de órdenes y los montos contratados a través de catálogos electrónicos por proveedor en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

**Cuadro 1.2** Proveedores, número de órdenes y monto contratado a través de catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.

N°	PROVEEDOR	Nro. Órdenes	Monto contratado S/
1	J & A DISEGE S.R.L	6	47,033.81
2	SERVICIOS GENERALES WORLD SERVIS SAC.	5	30,862.47
3	INVERSIONES PERU E & C S.R.L.	8	22,152.67
4	VILCHEZ GUTARRA LUIS ALBERTO	6	18,830.92
5	CENCIA CRISPIN ARMANDO	1	18,121.97
6	QBA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	3	15,709.90
7	UNIVERSO EMPRESARIAL S.A.C.	10	14,757.13
8	ATLANTA TECHNOLOGIES CENTER EIRL	1	13,173.76
9	INVERSIONES EN OBRA PERU SAC	4	12,441.72
10	GRUPO SEGURO PC S.A.C.	1	12,038.83
11	LA CASA DEL SUMINISTRO S.C.R.L.	2	12,029.32
12	LIBRERIA BAZAR SANTA MARIA EIRL	3	10,312.67
13	CONDORI MOLLEHUARA JAIME	8	7,526.75
14	TIENDAS DE COMPUTO EIRL	3	7,063.42
15	CORPORACION LUZMAR S.A.C.	1	4,172.39
16	CORPORATIVO ALDEBARANWARE S.R.L	1	3,450.34

Fuente: Central de compras públicas – Perú Compras. <https://www.perucompras.gob.pe/observatorio/indicadores-acuerdos-marco.php>

**Cuadro 1.2.** Proveedores, número de órdenes y monto contratado a través de catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018 (continuación).

N°	PROVEEDOR	Nro. Órdenes	Monto contratado S/
17	GIRALDEZ BENDEZU EFRAÍN	5	3,095.75
18	STARLING GRUOP S.A.C	2	2,934.22
19	PERU DATA CONSULT E.I.R.L	3	2,284.51
20	INNOVA YEAM S.A.C	2	1,587.63
21	FINTECH S.A.C	2	1,537.74
22	INVERSIONES NAHOMY E.I.R.L	1	1,137.26
23	GRUPALNET PERU S.A.C	1	1,132.33

24	NORMAN L&V INGENIEROS E.I.R.L	2	974.21
25	INVERSIONES GENERALES JAKIDIAN S.A.C	2	893.19
26	AMEXUD SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	2	828.71
27	MADEE SOLUCION TOTAL E.I.R.L	1	689.71
28	BIACOM E.I.R.L	1	591.82
29	BIO CELTROM E.I.R.L	1	430.11
30	CORPORACION ASTOR S.A.C	1	420.19
31	SILICON.PE S.A.C	1	397.49
32	CONSORCIO JOSTOCONT & ASOCIADOS SAC	2	375.15
33	MENDEZ HUAMAN JUSTINA	1	350.20
34	CORPORACION ANGELES E & T S.A.C	1	344.56
35	CONDORI ESPINOZA ANGELICA	1	310.10
36	RICSE MALLQUI NAHOMY ALEJANDRA	1	245.44
37	MALDONADO ARANGO DELIA DORIS	2	149.48
38	INGA PEÑA JACKELINE	2	34.88
39	DE LA CRUZ ESTEBAN EDNITA ADELEN	1	19.89
<b>TOTAL</b>			<b>270,442.64</b>

*Fuente: Central de compras públicas – Perú Compras.*  
<https://www.perucompras.gob.pe/observatorio/indicadores-acuerdos-marco.php>.

*Elaboración: Propia.*

Como se puede observar la Municipalidad Provincial de Huancavelica, como tal, se encuentra al alcance de las compras mediante el acuerdo marco, por lo que en el presente estudio se pretende analizar las compras relacionadas a las problemáticas expuestas.

De persistir esta problemática, los objetivos de las contrataciones a través de los catálogos electrónicos del acuerdo marco no se estarían cumpliendo. Siendo así, los perjudicados son los vecinos del distrito de Huancavelica y los propios proveedores.

La solución a la problemática es la implementación de sistemas de información que permita medir la gestión de las compras a través de catálogos electrónicos a través de indicadores de gestión, con la finalidad de adoptar medidas correctivas (toma de decisiones).

Por lo que nuestra intención, es saber si existe una relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los

proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el ejercicio fiscal 2018.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Qué relación existe entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018?.

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Qué relación existe entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de **tangibilidad**, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018?.
- ¿Qué relación existe entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de **fiabilidad**, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018?.
- ¿Qué relación existe entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de **capacidad de respuesta**, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018?.
- ¿Qué relación existe entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de **seguridad**, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018?.
- ¿Qué relación existe entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de **empatía**, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018?.

## 1.3. OBJETIVOS

### 1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.

### 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de **tangibilidad**, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.
- Determinar la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de **fiabilidad**, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.
- Determinar la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de **capacidad de respuesta**, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.
- Determinar la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de **seguridad**, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.
- Determinar la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de **empatía**, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.

## 1.4. JUSTIFICACIÓN

### 1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La investigación realizada servirá como antecedente para la realización de trabajos de investigación en el futuro; en razón ésta mostrará una evidencia empírica de compras a través de catálogos electrónicos y su relación con la calidad de servicios hacia los proveedores en gobiernos locales.

Asimismo, podrá realizarse otros estudios científicos, en los siguientes niveles de investigación, en temas de compras a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores en gobiernos locales de Huancavelica y en otros espacios de la región, el país y el mundo.

#### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

La presente investigación beneficiará a las municipalidades distritales y provinciales en el ámbito regional, nacional e internacional, principalmente a la Municipalidad Provincial de Huancavelica; brindándoles información sobre cómo gestionar de manera eficiente compras a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores en el distrito de Huancavelica. Específicamente sobre la importancia de la relación entre estas variables. Por lo que las autoridades de una municipalidad deberán prestar mayor atención en gestionar adecuadamente sus compras a través de catálogos electrónicos a fin de mejorar la satisfacción de sus áreas usuarias.

#### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

La presente investigación, de manera tácita, diseñará una propuesta metodológica para estudiar la relación existente entre compras a través de catálogos electrónicos y su relación con la calidad de servicios hacia los proveedores en gobiernos locales. Esta propuesta metodológica servirá de referencia para la realización de otros estudios o trabajos de investigación científica.

#### **1.4.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL**

Si se determina la relación existente entre compras a través de catálogos electrónicos y su relación con la calidad de servicios hacia los proveedores en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, los miembros de la Alta Dirección implementarán acciones correctivas en compras a través de catálogos electrónicos a fin de mejorar la satisfacción de las áreas usuarias y por ende la sociedad en general será beneficiada al lograr sus objetivos institucionales.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

##### **2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL**

A nivel internacional se encontró los siguientes antecedentes:

ChileCompra - Dirección de Compras y Contratación Pública (2015), de la Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda del Gobierno de Chile realizó un estudio denominado “Evaluación del Gasto Institucional de la Dirección de Compras y Contratación Pública”, donde arriban a lo siguiente:

Conclusiones de Convenios Marco:

*“La centralización de los Convenios Marco permitió reducir, solamente en 2014, 158.00 licitaciones y 457 convenios marco, que de otra forma hubiesen hecho las Instituciones por su propia cuenta. Esto genera ahorros por US\$ 33 millones, un 0,33% del monto total transado en 2014. De los 48 convenios marco auditados, solo dos resultaron no ser rentables desde el punto de vista de la centralización, a saber: 1) “Campañas comunicacionales y servicios de asesoría creativa”; 2) “Tratamiento integral de radioterapia”. Lo anterior no significa necesariamente que estos convenios marco no valen la pena. En el primer caso, puede que, aunque no sea rentable desde el punto de vista de la centralización, sí lo sea desde el punto de vista de la competitividad. En el segundo caso, al ser un convenio marco “mandatado”, adicional a lo anterior, correspondería considerar el beneficio social.*

*Los 11 convenios marco auditados por EY durante el 2014 (alrededor de un 25% del total de convenios marco existentes, sin considerar convenios marco mandatados) arrojan que, en promedio, los precios son un 9,7% menor que en el mercado. Estos resultados son similares a los que se estimaron para otro conjunto de convenios marco en el año 2010 por este mismo equipo consultor. Al cruzar esta diferencia de precios con las transacciones que realmente ocurrieron, se obtienen ahorros equivalentes a un 5,5% respecto del total transado en esos convenios marco. No obstante, lo anterior, se detecta que los convenio marco “Computadores” y “Equipamiento visual” generan desahorros de unos US\$15.000 por año, lo cual es poco significativo respecto del ahorro que generan por efecto centralización: US\$1,1 millones y US\$0,95 millones respectivamente. Estos ahorros junto con los de centralización, hacen pensar que la política histórica de ChileCompra por aumentar la participación de los convenios marco ha sido correcta. De hecho, entre el 2010 y el 2014, la participación del convenio marco respecto de los montos totales transados subió de un 19% a un 25% respectivamente.*

*La participación de micro, pequeñas y medianas empresas ha aumentado desde un 45% en 2007 a un 54% en 2015, lo cual apoya el objetivo estratégico de “Competitividad e inclusivo”.*

*El porcentaje de compras que incorporan criterios de sustentabilidad ha aumentado desde menos de un 10% en 2011 a más de un 40% en 2014.*

*En el período 2009–2013 se aprecia una clara tendencia a la baja en el costo medio por orden de compra de convenio marco, pasando de \$1.850 en 2009 a \$1.270 en 2014. Este se releja directamente en un aumento de productividad puesto que las órdenes de compra han pasado de 8.000 a más de 18.000 en el mismo período” (ChileCompra - Dirección de Compras y Contratación Pública: 2015).*

**Conclusiones de Servicio a Usuarios:**

*“El nivel de satisfacción de los proveedores ha subido de un 70% en 2011 a un 73% en 2014, superando la meta de la Institución, la cual es 70%. No obstante, lo ideal sería contar con un benchmark externo para comparar este nivel de satisfacción; en Chile no existe otro organismo que otorgue un servicio análogo al que entrega ChileCompra. Los organismos que realizan esta función en distintas partes del mundo no*

*son comparables puesto que siempre realizan actividades diferentes. Y aunque fueran idénticos en ese sentido, ChileCompra siempre ha sido considerado como un benchmark mundial en e-procurement. En todo caso, los puntos débiles más recurrentes dicen relación con ChileCompra Express (lugar donde se colocan las ofertas de los convenios marco), el tratamiento de los reclamos y el cumplimiento de pagos” (ChileCompra - Dirección de Compras y Contratación Pública: 2015).*

Crespo Cabrera, Pedro Andrés (2013) realizó su tesis intitulado **“El catálogo electrónico y la subasta inversa electrónica como procedimientos dinámicos en la ley orgánica del sistema nacional de contratación pública y su correcta aplicación”**, tesis para optar el título de abogado en la Facultad de Derecho de la Universidad de las Américas – Ecuador, donde arriba a las siguientes conclusiones:

*“La Contratación Pública es una poderosa herramienta para el control del Gasto Público, tiene como propósito redistribuir la riqueza de un Estado a través de la inversión de los recursos públicos en obras, bienes y servicios que, en definitiva, sirven para satisfacer necesidades públicas y la demanda de servicios de la colectividad.*

*De otra parte, los procedimientos dinámicos materia de este trabajo de investigación constituyen medios idóneos que permiten optimizar la inversión de ingentes recursos que el Estado destina en compras gubernamentales, para satisfacer las necesidades de la sociedad ecuatoriana, así como aseguran a los particulares que intervienen en dichos procedimientos competir en igualdad de condiciones, coadyuvan a mejorar la participación de personas y empresas nacionales en la reactivación productiva del país, promueven la creación de fuentes de empleo.*

*El catálogo electrónico constituye una modalidad que presta seguridad y agilidad en las compras públicas que debería ser utilizada con mayor frecuencia por los entes contratantes; sin embargo, su uso aún es incipiente, por cuanto el INCOP no ha desarrollado una amplia gama de productos catalogados, pues en la actualidad únicamente se han categorizado como tales*

*los vehículos, suministros de oficina, suministros de limpieza y equipos informáticos.*

*Una gran cantidad de bienes no han sido catalogados debido a que las entidades contratantes no informan al INCOP los productos que faltan incluirse en el Catálogo Electrónico con sus presentaciones, unidades y demás características, así como no existe una consolidación de las adquisiciones que es uno de los objetivos previstos en la LOSNCP” (Crespo Cabrera, P. A.: 2013).*

Otro estudio, tesis para optar el grado de Magíster Scientiae en Gerencia de Proyectos de Desarrollo realizada por Jeannette Solano García **“Evaluación ex post de la aplicación de los convenios marco implementados en el sector público como parte del Programa Estratégico para Modernización de las Compras Públicas”** (2014) del Instituto Centroamericano de Administración Pública – ICAP de San José de Costa Rica, Programa de Maestría Nacional en Gerencia de Proyectos de Desarrollo, concluye en lo siguiente:

*“Queda demostrada que la implementación de iniciativas como las compras consolidadas a través del uso de los convenios marco, son eficaces, eficientes y se logra aprovechar las economías de escala, así como todos los beneficios que persiguen este tipo de modalidades. Sin embargo, se requiere de un fuerte apoyo político, constante para fortalecer las acciones realizadas y que las instituciones que lideran estos proyectos tengan los recursos necesarios, el liderazgo institucional apropiado para continuar su lucha en pro de la modernización de las compras públicas” (Solano,2014).*

Finalmente podemos citar el estudio (Tesis para optar el grado de magíster en gestión de operaciones en el mercado público) ejecutada por Galdames Paredes, Fernando Javier **“Análisis econométrico del abastecimiento de medicamentos en el mercado público vía licitaciones, convenios marco y Cenabast<sup>4</sup>”** (2015) de la Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Departamento de Ingeniería Industrial, donde concluye en lo siguiente:

---

<sup>4</sup> Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud del Ministerio de Salud de Chile.

*“el estudio al impacto de la creación de convenio marco indica que no se puede afirmar que ésta haya tenido un efecto en los precios vistos por los canales restantes. Es decir, el precio obtenido en las licitaciones y por Cenabast no se vio afectado por el ingreso de convenio marco como una nueva alternativa de compra. Lo que, si se puede afirmar de este análisis, es el hecho de que el convenio marco no les quitó participación a las ventas realizadas por licitación, pero sí influyó en que los compradores públicos solicitaran menos a Cenabast, en relación a los medicamentos que no entraron a convenio marco. Además, se observó que hubo una baja en las compras de Cenabast para los medicamentos tipo suero, con una explicación ajena a la introducción de Convenio Marco”* (Galdames, 2015).

### **2.1.2. A NIVEL NACIONAL**

A nivel nacional se encontró los siguientes antecedentes:

Encontramos la Tesis elaborada por César Palomino Monteagudo **“Diseño de un Sistema Electrónico para soportar las Adquisiciones y Contrataciones Públicas”** (2010) de la Universidad Nacional Agraria La Molina, concluye:

*“... la implantación de este sistema electrónico ha habilitado el desarrollo de nuevas modalidades de contratación en el Perú, como son la subasta inversa electrónica y las compras por catálogo electrónico de convenio marco, siendo ésta última modalidad la que tiende a ser utilizada en la adquisición de suministros”* (Palomino, 2010).

Existe otro estudio realizado por Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS denominado **“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL MÉTODO ESPECIAL DE CONTRATACIÓN DE ACUERDOS MARCO”** (2018), cuyo objetivo es medir el nivel de satisfacción de las entidades públicas y proveedores que han utilizado el método especial de contratación de Acuerdos Marco, es decir, contrataron a través de los Catálogos Electrónicos implementados por PERÚ COMPRAS. En el cual arriban a las siguientes conclusiones:

- *“Según lo mencionado anteriormente, en términos generales, el nivel de satisfacción de las entidades públicas que compraron a través de los*

*Catálogos Electrónicos implementados y gestionados por PERÚ COMPRAS, en el periodo de análisis, fue del 68.1% (valoración positiva alta), mientras que para los Proveedores fue del 58,7% (valoración positiva media). Dichas cifras, fueron superiores en relación a lo obtenido en la primera encuesta realizada en el 2017 (donde se analizó las compras de los años 2015-2016); al respecto, hubo un aumento en los niveles de satisfacción tanto para las Entidades Públicas como para los Proveedores de 0,4% y 2,8%, respectivamente.*

- Con respecto a los Instructivos de los Catálogos Electrónicos, se obtuvo que el 94,6% de los usuarios que pertenecen a las entidades afirmaron haber leído los instructivos, mientras que el 92,3% de los proveedores realizó la misma afirmación. De los usuarios que hicieron uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, se observa que el 62,1% de las entidades públicas y el 59,1% de proveedores consideraron que la información contenida en los instructivos es útil, obteniendo una valoración positiva media.*
- Otro punto evaluado fue lo referido a los beneficios obtenidos al contratar a través de los Catálogos Electrónicos, obteniéndose una valoración positiva alta, tanto para las entidades públicas (69,0%) como para los proveedores (62,0%). Al desagregar los resultados, para las entidades públicas, las mayores valoraciones fueron porque les “reduce los costos vinculados con la realización de procedimientos de selección y de almacén” (71,3%) y les “posibilita acceder a un módulo de gestión para el seguimiento del estado de sus contrataciones” (71,0%). Por el lado de los proveedores, se debe principalmente a que les “posibilita acceder a múltiples oportunidades de venta mediante la participación en una sola convocatoria” (70,0%).*
- En relación a si los Catálogos Electrónicos promueven los principios de la contratación pública, se encontraron valoraciones positivas alta y media. En el caso de las entidades públicas, se alcanzó un nivel de satisfacción promedio del 78,7%, mientras que en los proveedores fue del 57,4%. Al detallar los resultados, se encontraron que los principios con mayores valoraciones, en el caso de las entidades públicas, fueron: “transparencia” con el 87,1% y “libertad de concurrencia” con el 84,9%; por el lado de los*

*proveedores, fueron para la “libertad de concurrencia” con el 69.4% y “publicidad” con el 62.3%.*

- *Al comparar el uso de los Catálogos Electrónicos en relación a otros procedimientos de contratación, se obtuvo que, en promedio, el 69.1% de las entidades públicas consideran que comprar por los Catálogos Electrónicos “es mejor o mucho mejor” que otros procedimientos de selección<sup>4</sup>; de igual manera, en promedio, el 53.1% de los proveedores afirma lo mismo respecto a vender a través de los Catálogos Electrónicos.”* (Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS, 2018).

En la Tesis realizada por José Luis Ñahui Niquen “**Modelo de Gestión de Abastecimiento en el Sector Público Peruano**” (2015) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, E.A.P. de Ingeniería Industrial, concluye en lo siguiente:

*“... la principal ventaja de la modalidad de selección por Convenio Marco frente a la subasta inversa y los procesos clásicos, radica en que otorga a las entidades públicas la flexibilidad necesaria para adquirir los bienes y servicios en el momento que deseen y en las cantidades suficientes para satisfacer su necesidad actual, al no estar sujetos a cantidades previamente determinadas.”* (Ñahui, 2015).

### **2.1.3. A NIVEL LOCAL**

A nivel local se encontró el siguiente antecedente:

Existe un estudio realizado por Mayhua y Ramos (2016) titulado “Compras de útiles de escritorio por convenio marco y satisfacción de las áreas usuarias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica - periodo 2015”, tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Nacional de Huancavelica, cuyo objetivo fue determinar la relación entre las compras de útiles de escritorio por la modalidad de convenio marco y la satisfacción de las áreas usuarias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica - Periodo 2015, en donde arriban a las siguientes conclusiones:

- *Se ha evidenciado que las Compras de útiles de escritorio por convenio*

*marco se relaciona de forma positiva débil con la Satisfacción de las áreas usuarias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica en el periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de  $r=20.5\%$  por lo que dicha relación es positiva débil. Asimismo, se ha determinado que el mayor porcentaje de compras que se realizaron fueron para las unidades orgánicas siguientes: Logística y Patrimonio con un  $27.71\%$  (S/ 12,309.17) de las compras totales, seguida de Dirección de caminos con una compra de  $15\%$  (S/ 6,692.39) seguida de la Oficina de Desarrollo Humano con una compra del  $7.92\%$  (S/ 3,517.22) y en la variable Satisfacción de las áreas usuarias prevalece el nivel medio (96% de los casos).*

- Se ha determinado que las Compras de útiles de escritorio por convenio marco se relaciona de forma positiva débil con la Satisfacción, en su dimensión eficacia, de las áreas usuarias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica en el periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de  $r=24.57\%$  por lo que dicha relación es positiva débil. Además, se ha determinado que, en lo referente a la Satisfacción, en su dimensión eficacia, de las áreas usuarias prevalece el nivel medio (81% de los casos).*
- Se ha determinado que las Compras de útiles de escritorio por convenio marco NO se relaciona con la Satisfacción, en su dimensión eficiencia, de las áreas usuarias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica en el periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de  $r=0.16\%$  y con la prueba de hipótesis la relación resulta nula. Además, se ha determinado que, en lo referente a la Satisfacción, en su dimensión eficiencia, de las áreas usuarias prevalece el nivel medio (51% de los casos).*
- Se ha determinado que las Compras de útiles de escritorio por convenio marco NO se relaciona con la Satisfacción, en su dimensión oportunidad, de las áreas usuarias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica en el periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de  $r=0.00\%$  por lo que dicha relación es nula. Además, se ha determinado que, en lo referente a la Satisfacción, en su dimensión oportunidad, de las áreas usuarias prevalece el nivel medio (63% de los*

casos). (Mayhua y Ramos: 2016).

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **VARIABLE A**

#### **2.2.1. ACUERDO MARCO**

El Convenio Marco es la modalidad de contratación que se realiza a través de un Catálogo Electrónico que se encuentra en la página del SEACE, en el cual se exhiben una pluralidad de productos. Las Entidades Públicas se encuentran obligadas a adquirir dichos productos empleando esta modalidad (R&C Consulting: s/f).

La OSCE ratifica que la modalidad por la cual se selecciona a aquellos proveedores con los que las Entidades deberán contratar los bienes y/o servicios que requieran y que son ofertados a través de los Catálogos Electrónicos de Convenios Marco (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE: 2018).

De conformidad a la normativa el Acuerdo Marco es la modalidad por el cual el OSCE, selecciona, mediante el desarrollo de un proceso, a aquellos proveedores con los que las Entidades del estado deberán adquirir o contratar de manera directa los bienes o servicios que requieran y que son ofertados a través del catálogo de Convenio Marco y las correspondientes Fichas de Convenio Marco, además la norma indica que esta modalidad de selección no constituye fraccionamiento (Alvarado, 2007).

*“Modalidad por el cual se selecciona a aquellos proveedores con los que las Entidades deberán contratar los bienes y servicios que requieran y que son ofertados a través de los catálogos Electrónicos de Convenios Marco”* (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado- OSCE: 2015).

Respecto de los bienes y servicios objeto de dicho convenio marco, los organismos públicos afectos a las normas de contratación de convenio marco están obligados a comprar bajo esta modalidad, relacionándose directamente con el proveedor adjudicado por la OSCE

(Valles, 2013)

El esquema relacional de esta modalidad se puede resumir en la Gráfico 2.1.

**Gráfico 2.1** Esquema relacional de la modalidad de convenio marco



**Fuente:** CAPPELETTI (2013). *Construyendo catálogos electrónicos para el Estado*. Revista institucional AL DÍA. OSCE.

A nivel del Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) una de las ventajas es el ahorro de las etapas conforme se puede apreciar en el Gráfico N° 2.2, se elimina las etapas de convocatoria, evaluación de ofertas y adjudicación de la oferta.

**Gráfico 2.2** Ventajas de la modalidad de convenio marco



**Fuente:** VALLES (2013). *Ventajas y conveniencia del convenio marco*. Ministerio de Hacienda. Gobierno de Chile

A la fecha existen doce (12) Acuerdos Marco vigentes que derivan en veintiuno (21) catálogos electrónicos (CE) administrados por Perú Compras, los mismos se pueden observar en el Cuadro 2.1.

**Cuadro 2.1** Acuerdos Marco vigente a abril 2019.

Acuerdos Marco	Inicio de vigencia	Fin de vigencia	Catálogos Electrónicos
IM-CE-2018-9	28.12.2018	28.12.2019	Bienes varios para ayuda humanitaria y usos diversos
			Herramientas para ayuda humanitaria y usos diversos
IM-CE-2018-8	24.11.2018	24.11.2019	Servicio de Emisión de Boletos Aéreos
IM-CE-2018-7	31.10.2018	31.10.2019	Equipos de aire acondicionado y accesorios.
IM-CE-2018-6	31.10.2018	31.10.2019	Mobiliario en general
IM-CE-2018-5	31.10.2018	31.10.2019	Llantas, neumáticos y accesorios
	31.10.2018	31.10.2019	Tuberías, accesorios y complementos
	31.10.2018	31.10.2019	Pinturas, acabados en general y complementos
IM-CE-2018-4	28.02.2019	28.02.2020	Cerámicos, Pisos y Complementos
	28.02.2019	28.02.2020	Sanitarios, Accesorios y Complementos
			Computadoras de escritorio
IM-CE-2018-3	04.05.2018	04.05.2020	Computadores portátiles
			Escáneres
			Útiles de escritorio
IM-CE-2018-2	19.04.2018	19.04.2020	Papeles y cartones
			Impresoras
IM-CE-2018-1	11.04.2018	11.04.2020	Consumibles
			Repuestos y accesorios de oficina
IM-CE-2017-8	15.03.2018	15.03.2020	Baterías, pilas y accesorios
IM-CE-2017-7	15.03.2018	15.03.2020	Materiales e insumos de limpieza
IM-CE-2017-6	15.03.2018	15.03.2020	Equipos multimedia y accesorios

**Fuente:** OSCE- <https://www.perucompras.gob.pe/acuerdos-marco/rubro-de-los-catalogos-electronicos.php>

**VARIABLE B**

## **2.2.2. CALIDAD DE SERVICIOS**

### **2.2.2.1. CONCEPTO**

La calidad de servicios es entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

La calidad en un servicio es la evaluación dirigida que refleja las percepciones del usuario.

Según **Pizzo (2013)**, mencionado por **Solórzano Barrera & Aceves López**, “es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización”.

Para **Álvares (1995)** la Calidad de Servicio es la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y su percepción de superación por el servicio prestado.

### **2.2.2.2. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

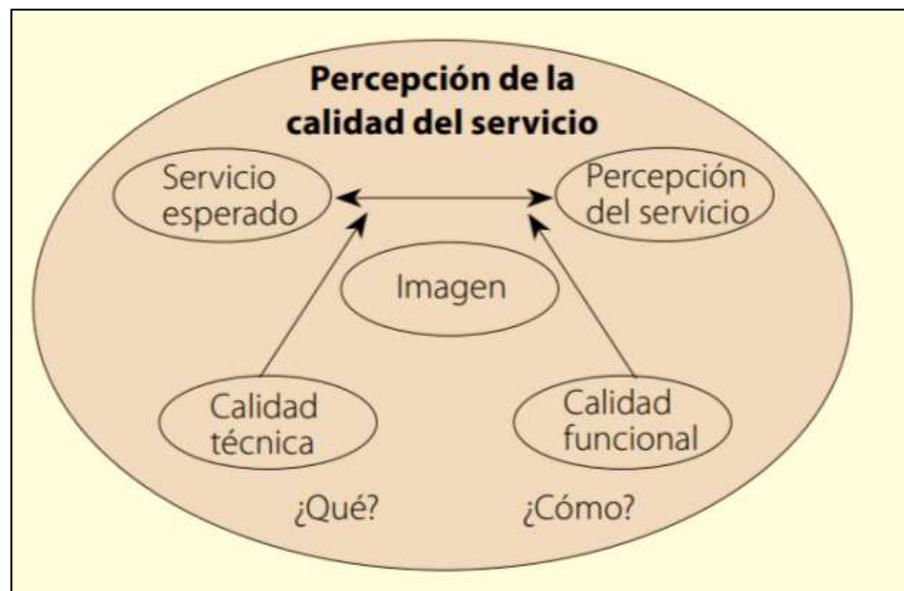
Para **Solórzano Barrera, & Aceves López (2013)** El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir. La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos”

### 2.2.3. MODELOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

#### La escuela nórdica

Este modelo, también conocido como modelo de la imagen, fue formulado por Grönroos (1988, 1994) y relaciona la calidad con la imagen corporativa. Este modelo se encarga de relacionar la calidad con la imagen corporativa, teniendo en cuenta que dicha imagen puede determinar aquello que se espera del servicio prestado por una organización. El modelo plantea que la calidad total percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da), la calidad funcional (cómo se da) y la imagen corporativa. Es decir, Gronroos muestra la imagen como un elemento diferenciador más a tener en cuenta para medir la calidad. (Villalba: 2013).

*Gráfico 2.3. Modelo nórdico de la calidad del servicio. Tomado de Gronroos (1994, p. 40)*



*Fuente: Tomado de Villalba (2013)*

#### El modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL, planteados por PARASURAMAN, ZEITHAML y BERRY (1985, 1988) define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado

previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía. Por ello, las compañías de servicios en las que uno de sus objetivos es la diferenciación mediante un servicio de calidad, deben prestar especial interés al hecho de superar las expectativas de sus clientes (**Mendoza: s/f**).

Estos autores propusieron como dimensiones subyacentes integrantes del constructo calidad de servicio los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. En el Cuadro 2.2 se presenta el significado de cada una de estas dimensiones.

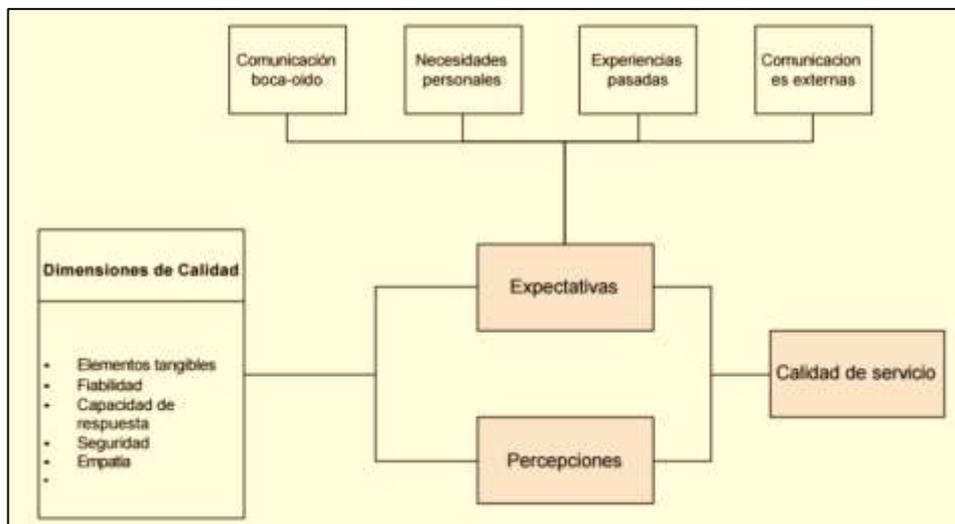
**Cuadro 2.2.** Significado de las dimensiones del modelo SERVQUAL

DIMENSIÓN	SIGNIFICADO
<b>Elementos tangibles(T)</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
<b>Fiabilidad (RY)</b>	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
<b>Capacidad de respuesta (R)</b>	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
<b>Seguridad (A)</b>	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
<b>Empatía (E)</b>	Atención individualizada al cliente

*Fuente:* Tomado de MENDOZA AQUINO, José Antonio (s/f)

El modelo SERVQUAL se puede representar gráficamente conforme al Gráfico 2.2.

*Gráfico 2.4. Modelo SERVQUAL*



*Fuente: Tomado de MENDOZA AQUINO, José Antonio. (s/f)*

### **El modelo SERVPERF**

Modelo Servperf: Cronin y Taylor (1992) investigaron la capacidad de medición de una escala más concisa que la anterior, basada exclusivamente en el desempeño, para ello tomaron los ítems directamente del modelo Servqual. Dicha escala fue denominada modelo Servperf. Según estos autores, la conceptualización de la escala Servqual es inadecuada, pues goza de escaso apoyo teórico. La literatura en marketing de servicios parecía ofrecer un considerable apoyo a la superioridad de las medidas de la calidad de servicio basadas en el desempeño. Además, compararon empíricamente la superioridad del modelo por ellos propuesto respecto a otras alternativas (**García & Díaz: 2008**).

Para medir la calidad de los servicios de los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, se utilizará el modelo SERVQUAL.

## 2.3. HIPÓTESIS

### 2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación significativa positiva entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.

### 2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe una relación significativa positiva entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de **tangibilidad**, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.
- Existe una relación significativa positiva entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de **fiabilidad**, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.
- Existe una relación significativa positiva entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de **capacidad de respuesta**, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.
- Existe una relación significativa positiva entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de **seguridad**, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.
- Existe una relación significativa positiva entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de **empatía**, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.

## **2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

### **- ACUERDOS MARCO**

Son Acuerdos que son formalizados por la Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS y los Proveedores seleccionados como resultado de una convocatoria, en el cual se establecen las obligaciones y derechos de las partes durante la vigencia del mismo. Cabe precisar que hasta antes de la entrada en vigencia de la Ley N° 30225 éstos se denominaban Convenios Marco.

### **- COMPRAS**

Con el concepto de compra se hace referencia a la acción de obtener o adquirir, a cambio de un precio determinado, un producto o un servicio. Pero también se considera “compra” el objeto adquirido, una vez consumado el acto de adquisición. Podemos decir que el hecho de que se produzca una compra también presume la existencia de otra parte, que es la que recibe el precio pactado por la prestación, es decir, quien realiza la venta.

### **- CONTRATACIÓN A TRAVÉS DE LOS CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO**

Método Especial de Contratación a través del cual las Entidades Públicas contratan, mediante reglas previamente definidas por PERÚ COMPRAS los bienes y/o servicios que se encuentren disponible en los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco, siempre que estos permitan la atención del requerimiento y se cuente con la disponibilidad de recursos.

### **- MODALIDAD**

Al hablar, necesariamente clasificamos las cosas. Todo está dentro de un grupo, un orden o un conjunto. Sin embargo, un conjunto de algo existe porque cada elemento tiene una similitud con los otros elementos, es decir, todos tienen algo en común. Por lo tanto, la modalidad es una de las diferencias que hay dentro de un conjunto. Ilustremos esta idea con un ejemplo: las maneras distintas de nadar. Se puede nadar de espalda, en estilo

mariposa, a braza o en estilo libre (también llamado crol). Cada manera de hacerlo es una modalidad. Son diferentes, pero todas ellas tienen algo en común, realizan la misma actividad: nadar.

- **OPORTUNIDAD**

Cuando el producto requerido llega a tiempo para cubrir las necesidades de los funcionarios.

- **SATISFACCIÓN**

Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler, 2002: 40-41).

- **CATÁLOGO ELECTRÓNICO**

Herramienta electrónica de gestión de contrataciones utilizada por las entidades contratantes (compradores) y proveedores habilitados en el catálogo Electrónico (vendedores), que posibilita la interacción entre ambos para concretar la formalización de la relación contractual de manera ágil y eficiente.

- **COSTO TOTAL DEL BIEN O SERVICIO**

Es el valor o monto resultante que contemple todos los conceptos y aspectos referidos a las características y condiciones del bien o servicio, tales como: (i) precio; (ii) el rendimiento y vida útil; (iii) las condiciones comerciales, como los plazos de garantía, los plazos de entrega, entre otros; (iv) el costo por flete; y, (v) otros aplicables de acuerdo a las condiciones del mercado en los que se comercien los bienes o servicios contenidos en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.

- **OPERACIÓN DE LOS CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO**

Aquella originada por el inicio de la vigencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, cuya duración será establecida en los documentos de la convocatoria.

**- SISTEMA ELECTRÓNICO DE CONTRATACIONES DEL ESTADO (SEACE)**

Es un sistema integral, compuesto por políticas, procedimientos, normas y software basado en el uso del internet, con el fin de dar transparencia, optimizar, modernizar y generar ahorros en las contrataciones públicas del Perú.

**2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE A	VARIABLE B
<b>MONTO CONTRATADO A TRAVÉS DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS</b> (La información se obtuvo directamente de la página de PERU COMPRAS)	<b>CALIDAD DE SERVICIOS</b> (Fue medido mediante el cuestionario del Modelo Servqual)

**2.6. DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable A:</b> <b>MONTO CONTRATADO A TRAVÉS DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS</b> (La información se obtuvo directamente de la página de PERU COMPRAS)	Monto contratado a través del método especial de Contratación a través del cual las Entidades Públicas contratan, mediante reglas previamente definidas por PERU COMPRAS los bienes y/o servicios	(No aplica)	Monto contratado a través de catálogos electrónicos de Acuerdo Marco por la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

que se encuentren disponible en los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco.

<b>VARIABLE B:</b> <b>CALIDAD DE SERVICIOS</b> (Fue medido mediante el cuestionario del Modelo Servqual)	La calidad de servicios es entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario (proveedor).	- Calidad del servicio hacia los proveedores en términos de <b>Tangibilidad</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
		- Calidad del servicio hacia los proveedores en términos de <b>Fiabilidad</b>	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
		- Calidad del servicio hacia los proveedores en términos de <b>Capacidad de respuesta</b>	Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido
		- Calidad del servicio hacia los proveedores en términos de <b>Seguridad</b>	Conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
		- Calidad del servicio hacia los proveedores en términos de <b>Empatía</b>	La capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO**

El presente estudio se aplicó en el ámbito del Distrito de Huancavelica, comprensión de la Provincia y Departamento de Huancavelica.

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación científica es de tipo aplicada; la intención es aplicar los conocimientos teóricos sobre hechos concretos o específicos, con carácter utilitarios. En nuestro caso estudió relaciones entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

**Tamayo (1994)** manifiesta que a la investigación aplicada “...se le denomina también activa o dinámica, y se encuentra íntimamente ligada a la [investigación pura], ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Busca confrontar la teoría con la realidad (...).”

**Piscoya (1995)**, citado por **Príncipe (2016)**, menciona que la investigación aplicada “busca hacer conocer, sin perder su íntima relación con la [investigación pura], un problema, y a partir de ahí aplicar teorías necesarias para establecer principios generales con respecto a la naturaleza particular de la realidad estudiada”.

### 3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo es de nivel correlacional. Porque describió o determinó la relación estadística entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el periodo 2018.

**Barriga (2005)**, citado por **Príncipe (2016)** explica que la “Investigación correlacional, a diferencia de la investigación descriptiva y explicativa, pretende medir la probable ‘relación de correlación y no de causalidad’ entre dos o más variables de estudio”.

Por otro lado, **Hernández, Fernández y Baptista (2010)** manifiestan que el propósito de la investigación correlacional es “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular (...) los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (...)”.

### 3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.4.1. Método General: Dialéctico

Es el método general utilizado es el método dialéctico, en razón que se reflejó la realidad, en nuestro caso el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018 y su relación entre dichas variables. Además, se utilizó el método dialéctico porque utilizamos sus principios, categorías y leyes de la dialéctica para desarrollar la ciencia (generar conocimientos).

En esa línea **Príncipe (2016)** manifiesta que el método dialéctico “se constituye, a su vez, en teoría y método por excelencia. Es *teoría*, en tanto refleja la realidad o del mundo objetivo; y es *método*, en cuanto sus principios, categorías y leyes sirven de base o soporte para el desarrollo de la ciencia.

Dicho en otras palabras, la dialéctica como *teoría* es concepción de la realidad; y como *método*, sirve para estudiar, analizar y sistematizar las ciencias en general, llámense naturales, sociales o la filosofía”.

### 3.4.2. Métodos Específicos

#### **Descriptivo**

**Abreu (2014)** manifiesta que el método descriptivo “busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores. Se refiere a un método cuyo objetivo es exponer con el mayor rigor metodológico, información significativa sobre la realidad en estudio con los criterios establecidos por la academia”.

Es el método que nos permitió detallar, especificar, particularizar el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica y su relación que tiene entre éstas. Consecuentemente nos permitió llegar a conclusiones válidas.

#### **El método inductivo**

Este método nos permitió ir de lo particular a lo general, es decir nos consintió arribar a conclusiones generales a partir de casos particulares. Behar, D. (2008) manifiesta al respecto. “El método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones” (**Behar, D., 2008**).

#### **El método analítico**

El método de análisis consiste en la descomposición de un todo en sus partes a fin de estudiarlos. Lopera manifiesta que “El método analítico es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos” (**Lopera, Ramírez, Zuluaga & Ortiz, 2010**).

#### **El método sintético**

El método sintético nos permite generalizar a partir del estudio de la descomposición de un todo. El análisis presupone a la síntesis y viceversa. Con

respecto al método analítico y sintético Montaner y Simón (1887) menciona: “El método analítico descompone una idea o un objeto en sus elementos (distinción y diferencia), y el sintético combina elementos, conexiona relaciones y forma un todo o conjunto (homogeneidad y semejanza), pero se hace aquella distinción y se constituye esta homogeneidad bajo el principio unitario que rige y preside ambas relaciones intelectuales” (**Montaner y Simón, 1887, p. 133 - Citado por Lopera, Ramírez, Zuluaga & Ortiz, 2010**).

### **3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación tiene el diseño No Experimental, Transversal, descriptivo-correlacional, debido a que las variables no fueron manipuladas intencionalmente y se buscó la relación entre las variables en un solo momento.

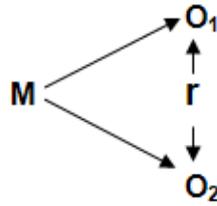
**Hernández, Fernández y Baptista (2010)** explican que las investigaciones no experimentales son “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

Por otro lado, **Príncipe (2016)** manifiesta que al diseño transeccional “se le conoce también como transversal o transaccional. Su objetivo es recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único con el propósito de describir en las variables de estudio los rasgos observados.”.

Asimismo, manifiesta que los diseños descriptivos tienen como “propósito fundamental es indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables”.

Finalmente, **Hernández, Fernández y Baptista (2010)** explican que los diseños transeccionales correlacionales “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, (...) en términos correlacionales”.

**Esquema:**



**Donde:**

- M : Muestra de estudio.
- O<sub>1</sub> : Observación de la primera variable.
- O<sub>2</sub> : Observación de la segunda variable.
- r : Relación.

### 3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.6.1. Población

Para **Tamayo (1994)** la población “es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”

La población del presente trabajo de investigación está constituida por **39 proveedores** de las compras a través de catálogos electrónicos del Acuerdo Marco de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, quienes son los que figuran en el Cuadro 3.1.

*Cuadro 3.1 Proveedores de catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.*

Nº	PROVEEDOR
1	J & A DISEGE S.R.L
2	SERVICIOS GENERALES WORLD SERVIS SAC.
3	INVERSIONES PERU E & C S.R.L.
4	VILCHEZ GUTARRA LUIS ALBERTO
5	CENCIA CRISPIN ARMANDO
6	QBA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
7	UNIVERSO EMPRESARIAL S.A.C.
8	ATLANTA TECHNOLOGIES CENTER EIRL
9	INVERSIONES EN OBRA PERU SAC
10	GRUPO SEGURO PC S.A.C.
11	LA CASA DEL SUMINISTRO S.C.R.L.

12	LIBRERIA BAZAR SANTA MARIA EIRL
13	CONDORI MOLLEHUARA JAIME
14	TIENDAS DE COMPUTO EIRL
15	CORPORACION LUZMAR S.A.C.
16	CORPORATIVO ALDEBARANWARE S.R.L
17	GIRALDEZ BENDEZU EFRAÍN
18	STARLING GRUOP S.A.C
19	PERU DATA CONSULT E.I.R.L
20	INNOVA YEAM S.A.C
21	FINTECH S.A.C
22	INVERSIONES NAHOMY E.I.R.L
23	GRUPALNET PERU S.A.C
24	NORMAN L&V INGENIEROS E.I.R.L
25	INVERSIONES GENERALES JAKIDIAN S.A.C
26	AMEXUD SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
27	MADEE SOLUCION TOTAL E.I.R.L
28	BIACOM E.I.R.L
29	BIO CELTROM E.I.R.L
30	CORPORACION ASTOR S.A.C

Fuente: Central de compras públicas – Perú Compras.  
<https://www.perucompras.gob.pe/observatorio/indicadores-acuerdos-marco.php>

*Cuadro 3.1 Proveedores de catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.*

Nº	PROVEEDOR
31	SILICON.PE S.A.C
32	CONSORCIO JOSTOCONT & ASOCIADOS SAC
33	MENDEZ HUAMAN JUSTINA
34	CORPORACION ANGELES E & T S.A.C
35	CONDORI ESPINOZA ANGELICA
36	RICSE MALLQUI NAHOMY ALEJANDRA
37	MALDONADO ARANGO DELIA DORIS
38	INGA PEÑA JACKELINE
39	DE LA CRUZ ESTEBAN EDNITA ADELEN

Fuente: Central de compras públicas – Perú Compras.  
<https://www.perucompras.gob.pe/observatorio/indicadores-acuerdos-marco.php>

### 3.6.2. Muestra

Para **Hernández, Fernández y Baptista (2010)** “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población (...) El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa”.

En la presente investigación es una muestra censal, es decir la muestra son los 39 proveedores que contrataron con la Municipalidad Provincial de Huancavelica a través del catálogo electrónico de Acuerdo Marco durante el año 2018.

## 3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Conforme al diseño de investigación y orientado al logro de los objetivos planteados, se utilizarán las técnicas e instrumentos que se mencionan en el

*Cuadro 3.2. Técnicas e instrumento a utilizadas en la investigación.*

TÉCNICA	INSTRUMENTO	VARIABLE A MEDIR
Observación	No se utilizó instrumento alguno. La información se obtuvo directamente de la página de PERU COMPRAS.	Monto contratado a través de catálogos electrónicos
Encuesta	Cuestionario (Modelo Servqual)	Calidad de servicios

## 3.8. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Tamayo (1994)** al referirse sobre recolección de datos manifiesta “la recolección de datos depende en gran parte del tipo de investigación y del problema planteado para la misma, y puede efectuarse desde la simple ficha

bibliográfica, observación, entrevista, cuestionarios o encuestas y aún mediante ejecución de investigaciones para este fin”.

En tal sentido se realizaron las siguientes actividades:

- Capacitación de los aplicadores del cuestionario.
- Visita de coordinación con las autoridades de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.
- Aplicación del instrumento de investigación.

### **3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para el procesamiento y el análisis de la información obtenida mediante los instrumentos de medición se usaron dos técnicas:

#### **Estadística descriptiva**

- Tablas de frecuencias simple y de contingencia.
- Gráficos de barras simple, agrupadas.
- Medidas de tendencia central y de dispersión.

#### **Estadística inferencial**

- Prueba de hipótesis.

Para implementación de estos modelos se utilizaron como herramientas los siguientes programas informáticos: MS-Excel y el SPSS.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. RESULTADO DEL MONTO CONTRATADO A TRAVÉS DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA - 2018

El monto contratado de las compras a través de catálogos electrónicos de acuerdo marco en la Municipalidad Provincial de Huancavelica durante el año 2018, son conforme al Cuadro 4.1.

*Cuadro 4.1 Monto contratado de las compras a través de catálogos electrónicos de acuerdos marco en la Municipalidad Provincial de Huancavelica – año 2018.*

N°	PROVEEDOR	Nro. Órdenes	Monto contratado S/	%
1	J & A DISEGE S.R.L	6	47,033.81	17.39%
2	SERVICIOS GENERALES WORLD SERVIS SAC.	5	30,862.47	11.41%
3	INVERSIONES PERU E & C S.R.L.	8	22,152.67	8.19%
4	VILCHEZ GUTARRA LUIS ALBERTO	6	18,830.92	6.96%
5	CENCIA CRISPIN ARMANDO	1	18,121.97	6.70%
6	QBA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	3	15,709.90	5.81%
7	UNIVERSO EMPRESARIAL S.A.C.	10	14,757.13	5.46%
8	ATLANTA TECHNOLOGIES CENTER EIRL	1	13,173.76	4.87%
9	INVERSIONES EN OBRA PERU SAC	4	12,441.72	4.60%
10	GRUPO SEGURO PC S.A.C.	1	12,038.83	4.45%

11	LA CASA DEL SUMINISTRO S.C.R.L.	2	12,029.32	4.45%
12	LIBRERIA BAZAR SANTA MARIA EIRL	3	10,312.67	3.81%
13	CONDORI MOLLEHUARA JAIME	8	7,526.75	2.78%
14	TIENDAS DE COMPUTO EIRL	3	7,063.42	2.61%
15	CORPORACION LUZMAR S.A.C.	1	4,172.39	1.54%
16	CORPORATIVO ALDEBARANWARE S.R.L	1	3,450.34	1.28%

*Fuente: Central de compras públicas – Perú Compras.*

*<https://www.perucompras.gob.pe/observatorio/indicadores-acuerdos-marco.php>*

*Elaboración: Propia.*

*Cuadro 4.1 Monto contratado de las compras a través de catálogos electrónicos de acuerdos marco en la Municipalidad Provincial de Huancavelica – año 2018 (continuación).*

N°	PROVEEDOR	Nro. Órdenes	Monto contratado S/	%
17	GIRALDEZ BENDEZU EFRAÍN	5	3,095.75	1.14%
18	STARLING GRUOP S.A.C	2	2,934.22	1.08%
19	PERU DATA CONSULT E.I.R.L	3	2,284.51	0.84%
20	INNOVA YEAM S.A.C	2	1,587.63	0.59%
21	FINTECH S.A.C	2	1,537.74	0.57%
22	INVERSIONES NAHOMY E.I.R.L	1	1,137.26	0.42%
23	GRUPALNET PERU S.A.C	1	1,132.33	0.42%
24	NORMAN L&V INGENIEROS E.I.R.L	2	974.21	0.36%
25	INVERSIONES GENERALES JAKIDIAN S.A.C	2	893.19	0.33%
26	AMEXUD SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	2	828.71	0.31%
27	MADEE SOLUCION TOTAL E.I.R.L	1	689.71	0.26%
28	BIACOM E.I.R.L	1	591.82	0.22%
29	BIO CELTROM E.I.R.L	1	430.11	0.16%
30	CORPORACION ASTOR S.A.C	1	420.19	0.16%
31	SILICON.PE S.A.C	1	397.49	0.15%
32	CONSORCIO JOSTOCONT & ASOCIADOS SAC	2	375.15	0.14%
33	MENDEZ HUAMAN JUSTINA	1	350.20	0.13%
34	CORPORACION ANGELES E & T S.A.C	1	344.56	0.13%
35	CONDORI ESPINOZA ANGELICA	1	310.10	0.11%
36	RICSE MALLQUI NAHOMY ALEJANDRA	1	245.44	0.09%
37	MALDONADO ARANGO DELIA DORIS	2	149.48	0.06%
38	INGA PEÑA JACKELINE	2	34.88	0.01%
39	DE LA CRUZ ESTEBAN EDNITA ADELEN	1	19.89	0.01%
<b>TOTAL</b>			<b>270,442.64</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Central de compras públicas – Perú Compras.  
<https://www.perucompras.gob.pe/observatorio/indicadores-acuerdos-marco.php>.

*Elaboración:* Propia.

El Cuadro 4.1 se expone los montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica durante el año 2018. Los mayores montos contratados fueron con el proveedor J & A Disege S.R.L por S/ 47,033.81 que representa el 17.39% del total de las compras a través de catálogos electrónicos; seguido con el proveedor Servicios Generales World Servis SAC por la suma de S/ 30,862.47 que representa el 11.41% del total de las compras a través de catálogos electrónicos.

Asimismo, el mismo Cuadro 4.1, muestra que los menores montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica durante el año 2018 son con el proveedor De La Cruz Esteban Ednita Adelen con la suma de S/ 19.89 y con el proveedor Inga Peña Jackeline con el monto de S/ 34.88 que representan el 0.008% ( $\cong$  0.01%) y 0.01% del total de las compras a través de catálogos electrónicos respectivamente.

**Cuadro 4.2** Estadísticas de resumen del monto contratado de las compras a través de catálogos electrónicos de acuerdo marco compras en la Municipalidad Provincial de Huancavelica–2018.

<b>MONTO CONTRATADO DE LAS COMPRAS A TRAVÉS DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO</b>	
Media	6,934.43
Mediana	1,587.63
Moda	N/A
Desviación estándar	10,030.29
Varianza de la muestra	100'606,219.00
Rango	47,013.92
Mínimo	19.89
Máximo	47,033.81
Suma	270,442.64
Cuenta	39.00

Nivel de confianza (95.0%) 3,251.44

Fuente: Base de datos.

El Cuadro 4.2 muestra las estadísticas de resumen del monto contratado de las compras a través de los catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica durante el año 2018. Éste cuadro muestra que la media de los montos contratados es de 6,934.43 soles; la mediana de los montos contratados se ubica en 1,587.63 soles, y no existe un monto contratado que se repite con mayor frecuencia (moda = N/A). Asimismo, el monto mínimo contratado de las compras a través de los catálogos electrónicos es 19.89 soles y el monto máximo contratado de las compras a través de los catálogos electrónicos es 47,033.81soles, haciendo un rango de 47,013.92 soles.

En cuanto a las medidas de dispersión, que miden la variabilidad o dispersión de los datos, tenemos a la desviación estándar de 10,030.29 soles y la varianza cuyo valor es 100'606,219.00.

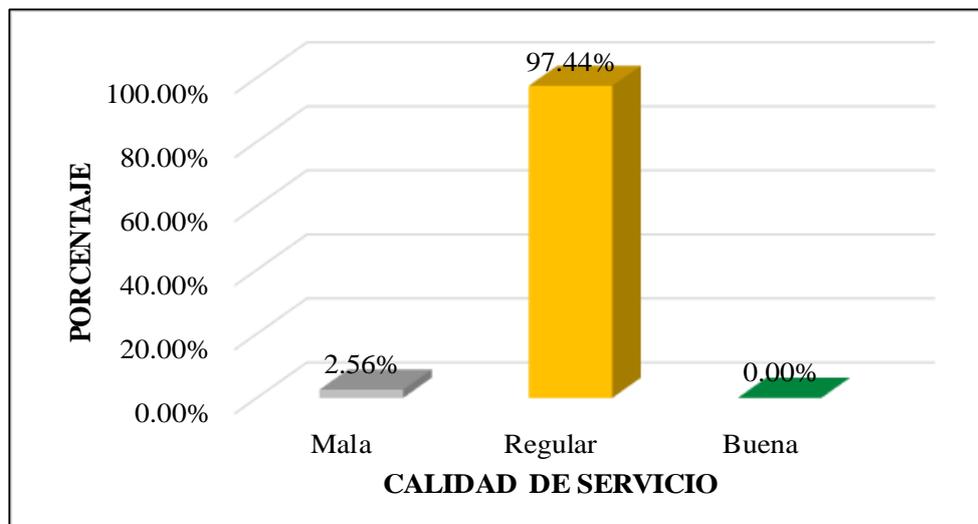
## 4.2. RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA - 2018

*Cuadro 4.3* Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

<b>CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<i>Mala</i>	1	2.56
<i>Regular</i>	38	97.44
<i>Buena</i>	0	0.00
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: cuestionario aplicado

**Gráfico 4.1** Diagrama de la calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.



Fuente: Cuadro 4.3

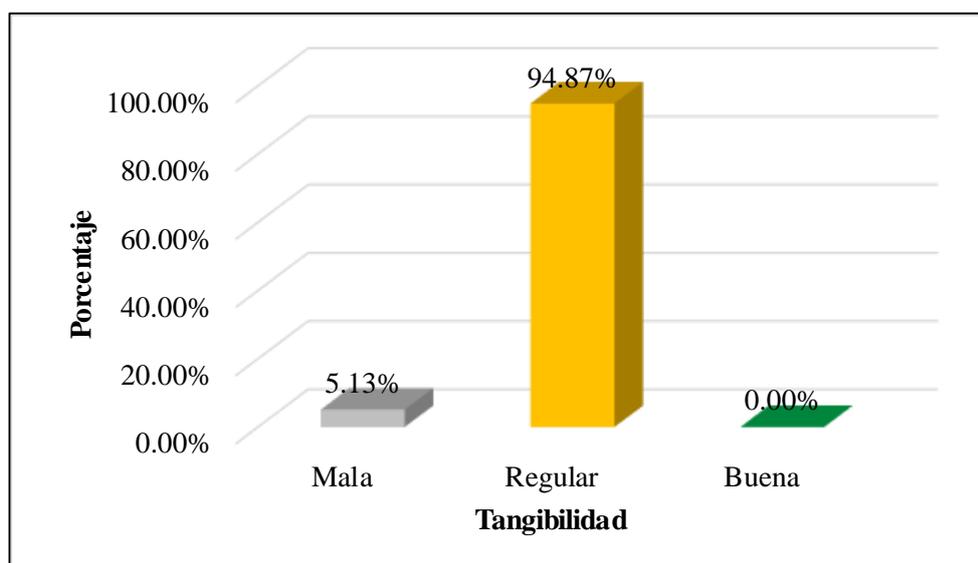
En el Cuadro 4.3 y el Gráfico 4.1 se aprecian los resultados de la *calidad de servicios hacia los proveedores* de las compras por catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. Se aprecia que el 2.56% (1) de los proveedores de las compras por catálogos electrónicos encuestados consideran que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores* es mala, el 97.44% (38) de los proveedores de las compras por catálogos electrónicos encuestados consideran que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores* es regular y ninguno (0%) de los proveedores de las compras por catálogos electrónicos encuestados consideran que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores* es buena. En estos resultados se observa que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores* que predomina es el regular.

**Cuadro 4.4** *Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de tangibilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.*

<b>CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES - TANGIBILIDAD</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<i>Mala</i>	2	5.13
<i>Regular</i>	37	94.87
<i>Buena</i>	0	0.00
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: cuestionario aplicado

**Gráfico 4.2** Diagrama de la Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de tangibilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica.



Fuente: Cuadro 4.4

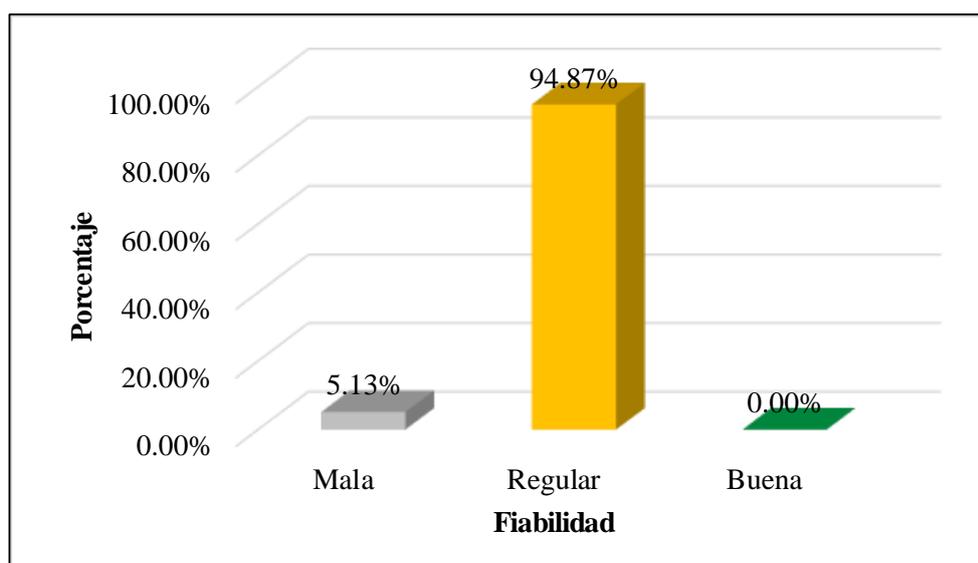
En el Cuadro 4.4 y el Gráfico 4.2 se muestran la *calidad de servicios hacia los proveedores* de las compras por catálogos electrónicos, en términos de tangibilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. Se aprecia que el 5.13% (2) de los proveedores de las compras por catálogos electrónicos encuestados consideran que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de tangibilidad, es mala; el 94.87% (37) de los proveedores de las compras por catálogos electrónicos encuestados consideran que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de tangibilidad, es regular; y ninguno (0%) de los proveedores de las compras por catálogos electrónicos encuestados consideran que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de tangibilidad, es buena. En estos resultados se observa que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en términos de tangibilidad, que predomina es el regular.

**Cuadro 4.5** Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de fiabilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

<b>CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES - FIABILIDAD</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Mala	2	5.13
Regular	37	94.87
Buena	0	0.00
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: cuestionario aplicado

**Gráfico 4.3** Diagrama de la Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de fiabilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica.



Fuente: Cuadro 4.5

En el Cuadro 4.5 y el Gráfico 4.3 se muestran la *calidad de servicios hacia los proveedores* de las compras por catálogos electrónicos, en términos de fiabilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. Se aprecia que el 5.13% (2) de los proveedores de las compras por catálogos electrónicos encuestados consideran que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de fiabilidad, es mala; el 94.87% (37) de los proveedores de las compras por catálogos electrónicos encuestados consideran que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de

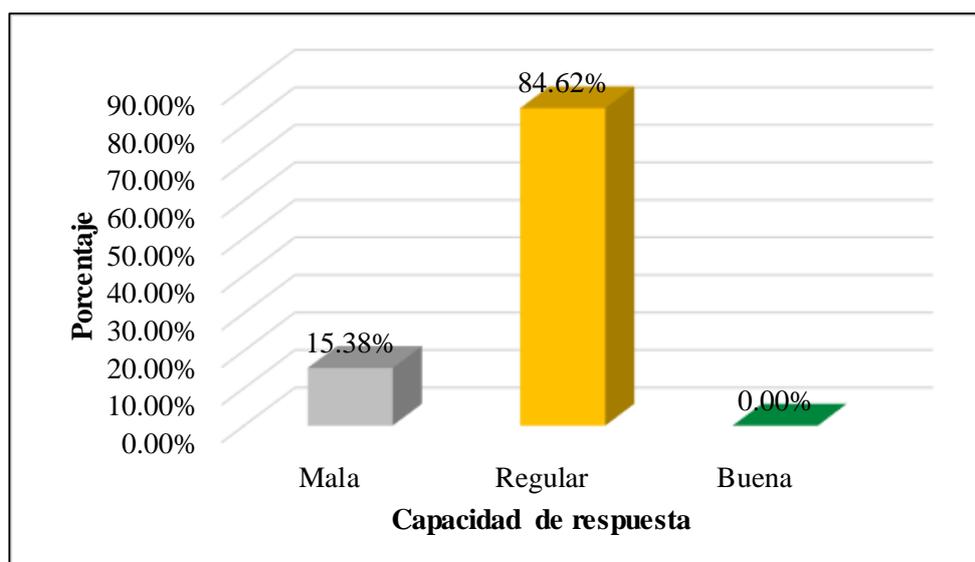
fiabilidad, es regular; y ninguno (0%) de los proveedores de las compras por catálogos electrónicos encuestados consideran que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de fiabilidad, es buena. En estos resultados se observa que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en términos de fiabilidad, que predomina es el regular.

**Cuadro 4.6** *Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de capacidad de respuesta, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.*

<b>CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES – CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<i>Mala</i>	6	15.38
<i>Regular</i>	33	84.62
<i>Buena</i>	0	0.00
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: cuestionario aplicado

**Gráfico 4.4** *Diagrama de la Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de capacidad de respuesta, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.*



Fuente: Cuadro 4.6

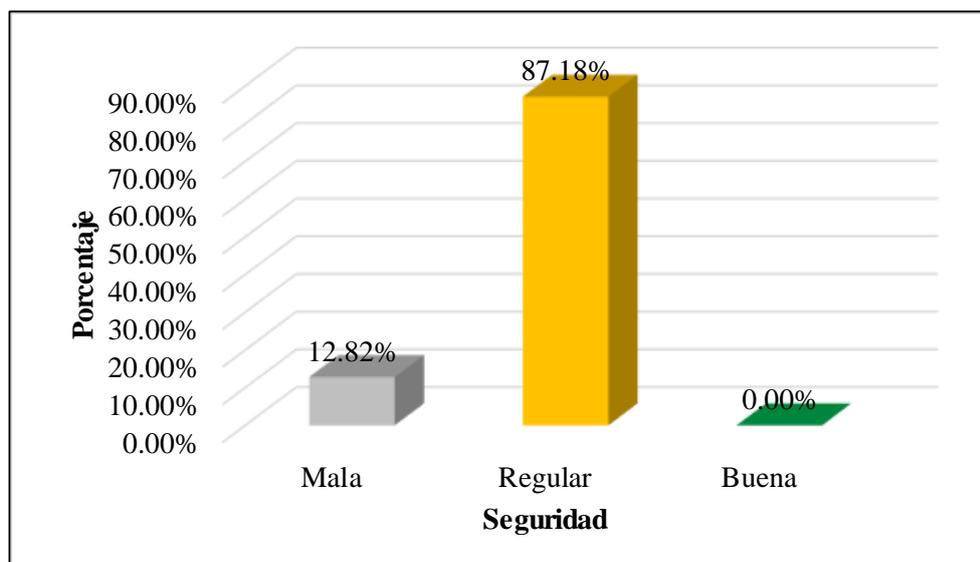
En el Cuadro 4.6 y el Gráfico 4.4 se muestran la *calidad de servicios hacia los proveedores* de las compras por catálogos electrónicos, en términos de capacidad de respuesta, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. Se aprecia que el 15.38% (6) de los proveedores de las compras por catálogos electrónicos encuestados consideran que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de capacidad de respuesta, es mala; el 84.62% (33) de los proveedores de las compras por catálogos electrónicos encuestados consideran que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de capacidad de respuesta, es regular; y ninguno (0%) de los proveedores de las compras por catálogos electrónicos encuestados consideran que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de capacidad de respuesta, es buena. En estos resultados se observa que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en términos de capacidad de respuesta, que predomina es el regular.

**Cuadro 4.7** *Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de seguridad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.*

<b>CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES - SEGURIDAD</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<i>Mala</i>	5	12.82
<i>Regular</i>	34	87.18
<i>Buena</i>	0	0.00
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: cuestionario aplicado

**Gráfico 4.5** *Diagrama de la Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de seguridad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.*



Fuente: Cuadro 4.7

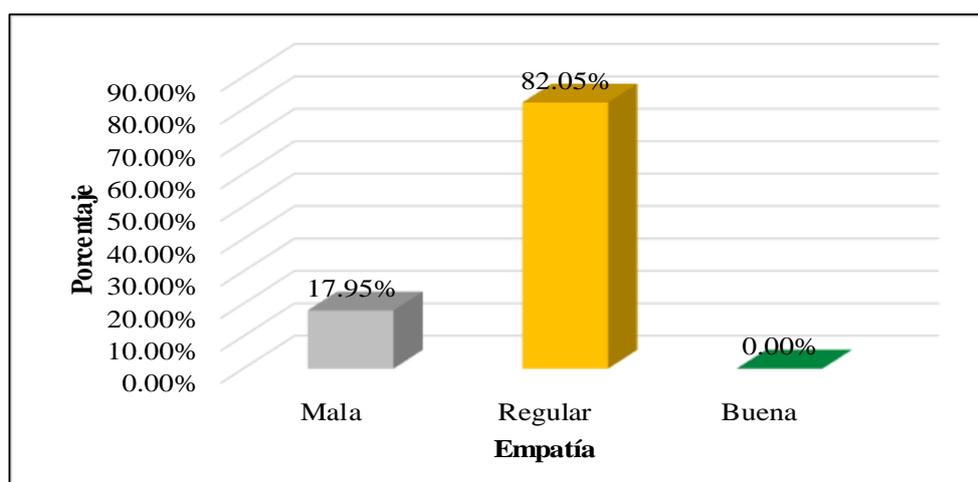
En el Cuadro 4.7 y el Gráfico 4.5 se muestran la *calidad de servicios hacia los proveedores* de las compras por catálogos electrónicos, en términos de seguridad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. Se aprecia que el 12.82% (5) de los proveedores de las compras por catálogos electrónicos encuestados consideran que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de seguridad, es mala; el 87.18% (34) de los proveedores de las compras por catálogos electrónicos encuestados consideran que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de seguridad, es regular; y ninguno (0%) de los proveedores de las compras por catálogos electrónicos encuestados consideran que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de seguridad, es buena. En estos resultados se observa que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en términos de seguridad, que predomina es el regular.

**Cuadro 4.8** Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de empatía, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

<b>CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES - EMPATÍA</b>		
	<i>f</i>	%
<i>Mala</i>	7	17.95
<i>Regular</i>	32	82.05
<i>Buena</i>	0	0.00
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: cuestionario aplicado

**Gráfico 4.6** Diagrama de la Calidad de servicios hacia los proveedores de las compras por catálogos electrónicos, en términos de empatía, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica.



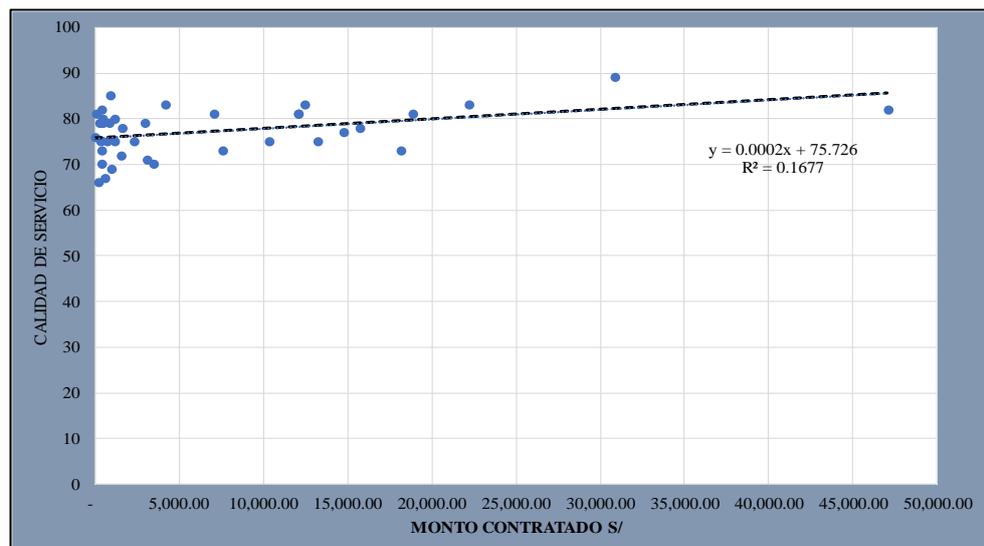
Fuente: Cuadro 4.5

En el Cuadro 4.7 y el Gráfico 4.5 se muestran la *calidad de servicios hacia los proveedores* de las compras por catálogos electrónicos, en términos de empatía, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. Se aprecia que el 17.95% (7) de los proveedores de las compras por catálogos electrónicos encuestados consideran que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de empatía, es mala; el 82.05% (32) de los proveedores de las compras por catálogos electrónicos encuestados consideran que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de empatía, es regular; y ninguno (0%) de los proveedores de las compras por

catálogos electrónicos encuestados consideran que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de empatía, es buena. En estos resultados se observa que el nivel de *calidad de servicios hacia los proveedores*, en términos de empatía, que predomina es el regular.

### 4.3. RESULTADOS DE RELACIÓN ENTRE EL MONTO CONTRATADO A TRAVÉS DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABELICA

**Gráfico 4.7** Diagrama de la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores en la Municipalidad Provincial de Huancavelica.



Fuente: Base de datos.

En el Gráfico 4.7 se observa los pares de los valores de cada unidad de análisis referida a las variables, específicamente, los *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos* y los puntajes de la *calidad de servicios hacia los proveedores* en la Municipalidad Provincial de Huancavelica. En este diagrama se observa que los *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos* y los puntajes de la *calidad de servicios hacia los proveedores* en la Municipalidad Provincial de

Huancavelica. En consecuencia, previamente podemos concluir que existe una relación positiva o directa entre *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos* y los puntajes de la *calidad de servicios hacia los proveedores* en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

Para determinar la intensidad de la indicada correlación entre las variables de estudio, usamos las puntuaciones originales obtenidos a través de los instrumentos de medición, y calculamos a través del coeficiente de relación “r” de Pearson con la siguiente fórmula.

$$r = \frac{Cov(x,y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y): Covarianza de las variables.

S<sub>x</sub>: Desviación estándar de la variable *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos*.

S<sub>y</sub>: Desviación estándar de la variable *calidad de servicios hacia los proveedores*.

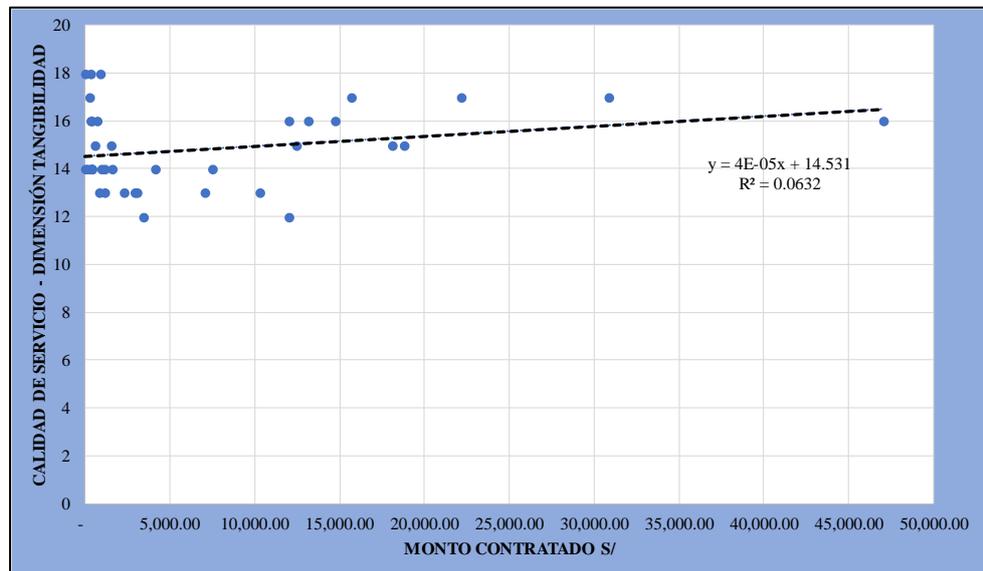
Aplicamos los datos a la fórmula:

$$r = \frac{20,550.848}{9,900.83697 \times 5.06810942}$$
$$r = 0.40955465 \approx 0.41$$

La intensidad de la correlación es alrededor del 0.41 positiva.

#### **4.4. RESULTADOS DE RELACIÓN ENTRE EL MONTO CONTRATADO A TRAVÉS DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES, EN SU DIMENSIÓN TANGIBILIDAD, EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA**

**Gráfico 4.8** Diagrama de la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores, en su dimensión de tangibilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica.



Fuente: Base de datos.

En el Gráfico 4.8 se observa los pares de los valores de cada unidad de análisis referida a las variables, específicamente, los *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos* y los puntajes de la *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de tangibilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica. En este diagrama se observa que los *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos* y los puntajes de la *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de tangibilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica. En consecuencia, previamente podemos concluir que existe una relación positiva o directa entre *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos* y los puntajes de la *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de tangibilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

Para determinar la intensidad de la indicada correlación entre las variables de estudio, usamos las puntuaciones originales obtenidos a través de los instrumentos de medición, y calculamos a través del coeficiente de relación “r” de Pearson con la siguiente fórmula.

$$r = \frac{Cov(x,y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y): Covarianza de las variables.

S<sub>x</sub>: Desviación estándar de la variable *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos*.

S<sub>y</sub>: Desviación estándar de la variable *calidad de servicios hacia los proveedores* en su dimensión de tangibilidad.

Aplicamos los datos a la fórmula:

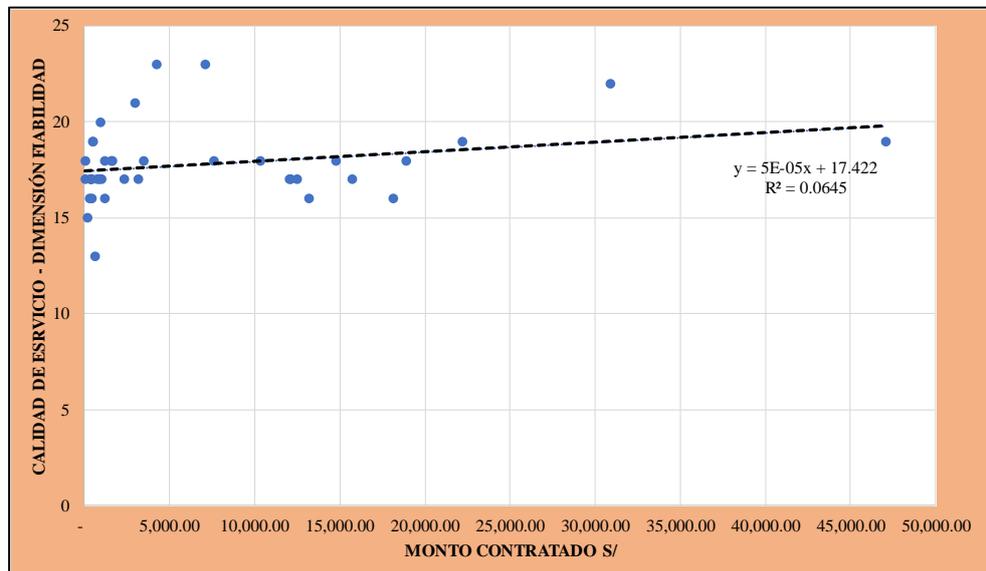
$$r = \frac{4,098.61017}{9,900.83697 \times 1.64662506}$$
$$r = 0.25140273 \approx 0.25$$

La intensidad de la correlación es alrededor del 0.25 positiva.

#### **4.5. RESULTADOS DE RELACIÓN ENTRE EL MONTO CONTRATADO A TRAVÉS DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES, EN SU DIMENSIÓN FIABILIDAD, EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA**

En el Gráfico 4.9 se observa los pares de los valores de cada unidad de análisis referida a las variables, específicamente, los *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos* y los puntajes de la *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de fiabilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica. En este diagrama se observa que los *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos* y los puntajes de la *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de fiabilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica. En consecuencia, previamente podemos concluir que existe una relación positiva o directa entre *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos* y los puntajes de la *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de fiabilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

**Gráfico 4.9** Diagrama de la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores, en su dimensión de fiabilidad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica.



Fuente: Base de datos.

Para determinar la intensidad de la indicada correlación entre las variables de estudio, usamos las puntuaciones originales obtenidos a través de los instrumentos de medición, y calculamos a través del coeficiente de relación “r” de Pearson con la siguiente fórmula.

$$r = \frac{Cov(x,y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y): Covarianza de las variables.

S<sub>x</sub>: Desviación estándar de la variable *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos*.

S<sub>y</sub>: Desviación estándar de la variable *calidad de servicios hacia los proveedores* en su dimensión de fiabilidad.

Aplicamos los datos a la fórmula:

$$r = \frac{4,913.14487}{9,900.83697 \times 1.9541086}$$

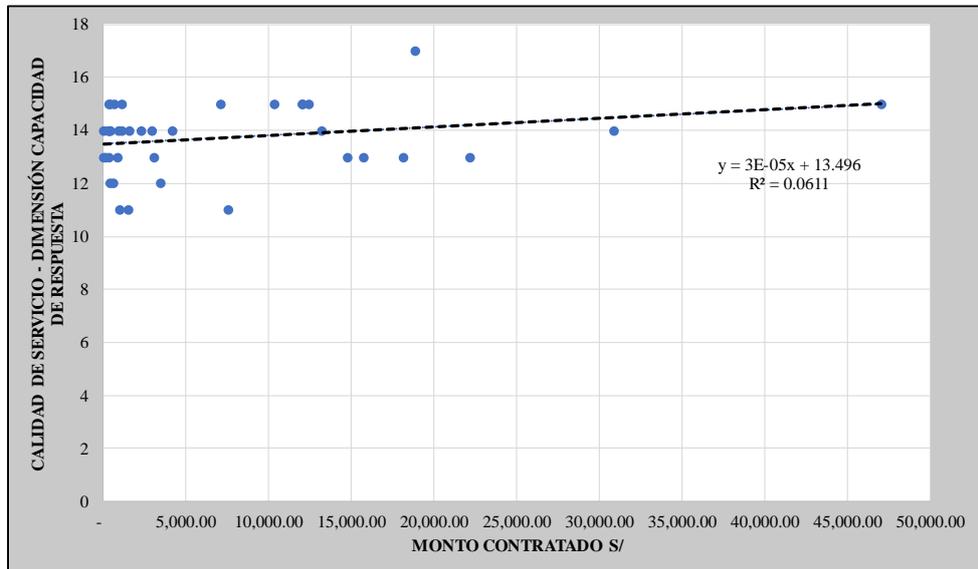
$$r = 0.25394459 \approx 0.25$$

La intensidad de la correlación es alrededor del 0.25 positiva.

#### **4.6. RESULTADOS DE RELACIÓN ENTRE EL MONTO CONTRATADO A TRAVÉS DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES, EN SU DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA, EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA**

En el Gráfico 4.10 se observa los pares de los valores de cada unidad de análisis referida a las variables, específicamente, los *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos* y los puntajes de la *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de capacidad de respuesta, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica. En este diagrama se observa que los *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos* y los puntajes de la *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de capacidad de respuesta, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica. En consecuencia, previamente podemos concluir que existe una relación positiva o directa entre *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos* y los puntajes de la *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de capacidad de respuesta, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

**Gráfico 4.10** Diagrama de la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores, en su dimensión de capacidad de respuesta, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica.



Fuente: Base de datos.

Para determinar la intensidad de la indicada correlación entre las variables de estudio, usamos las puntuaciones originales obtenidos a través de los instrumentos de medición, y calculamos a través del coeficiente de relación “r” de Pearson con la siguiente fórmula.

$$r = \frac{Cov(x,y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y): Covarianza de las variables.

S<sub>x</sub>: Desviación estándar de la variable *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos*.

S<sub>y</sub>: Desviación estándar de la variable *calidad de servicios hacia los proveedores en su dimensión de capacidad de respuesta*.

Aplicamos los datos a la fórmula:

$$r = \frac{3,132.86393}{9,900.83697 \times 1.27999836}$$

$$r = 0.24720669 \approx 0.25$$

La intensidad de la correlación es alrededor del 0.25 positiva.



puntajes de la *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de seguridad, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

Para determinar la intensidad de la indicada correlación entre las variables de estudio, usamos las puntuaciones originales obtenidos a través de los instrumentos de medición, y calculamos a través del coeficiente de relación “r” de Pearson con la siguiente fórmula.

$$r = \frac{Cov(x,y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y): Covarianza de las variables.

S<sub>x</sub>: Desviación estándar de la variable *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos*.

S<sub>y</sub>: Desviación estándar de la variable *calidad de servicios hacia los proveedores* en su dimensión de seguridad.

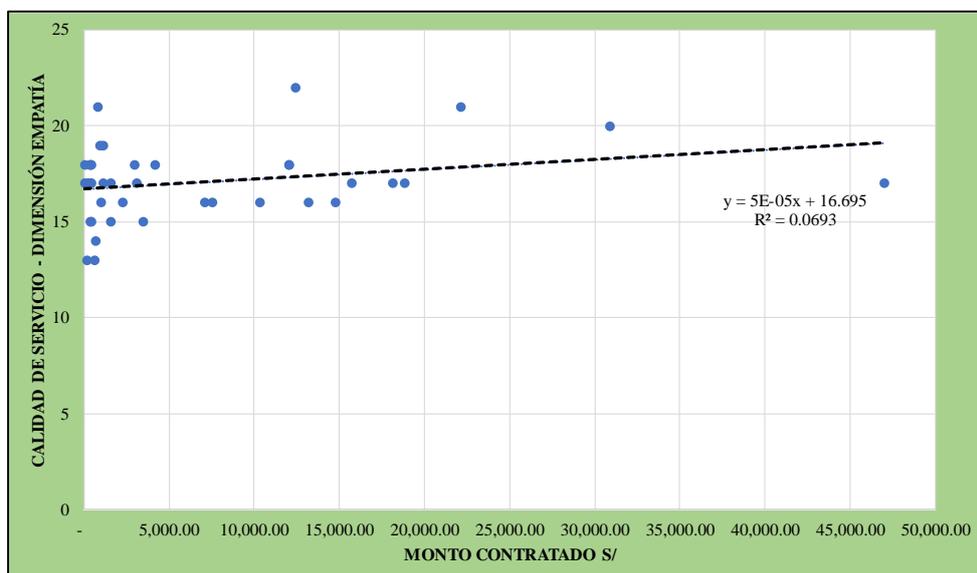
Aplicamos los datos a la fórmula:

$$r = \frac{3,365.84402}{9,900.83697 \times 1.46535713}$$
$$r = 0.2319950 \approx 0.23$$

La intensidad de la correlación es alrededor del 0.23 positiva.

#### **4.7. RESULTADOS DE RELACIÓN ENTRE EL MONTO CONTRATADO A TRAVÉS DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES, EN SU DIMENSIÓN EMPATÍA, EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA**

**Gráfico 4.12** Diagrama de la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores, en su dimensión de empatía, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica.



Fuente: Base de datos.

En el Gráfico 4.12 se observa los pares de los valores de cada unidad de análisis referida a las variables, específicamente, los *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos* y los puntajes de la *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de empatía, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica. En este diagrama se observa que los *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos* y los puntajes de la *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de empatía, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica. En consecuencia, previamente podemos concluir que existe una relación positiva o directa entre *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos* y los puntajes de la *calidad de servicios hacia los proveedores*, en su dimensión de empatía, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

Para determinar la intensidad de la indicada correlación entre las variables de estudio, usamos las puntuaciones originales obtenidos a través de los instrumentos de medición, y calculamos a través del coeficiente de relación “r” de Pearson con la siguiente fórmula.

$$r = \frac{Cov(x,y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y): Covarianza de las variables.

$S_x$ : Desviación estándar de la variable *montos contratados de las compras a través de catálogos electrónicos*.

$S_y$ : Desviación estándar de la variable *calidad de servicios hacia los proveedores* en su dimensión de empatía.

Aplicamos los datos a la fórmula:

$$r = \frac{5,040.38504}{9,900.83697 \times 1.93415612}$$
$$r = 0.26320872 \approx 0.26$$

La intensidad de la correlación es alrededor del 0.26 positiva.

## 4.8. PRUEBA DE SIGNIFICANCIA DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL

Para la prueba de significancia estadística de la correlación, usamos el esquema propuesto por Karl Pearson. Específicamente a través de la prueba t.

### 4.8.1. SISTEMA DE HIPÓTESIS

#### Hipótesis Nula ( $H_0$ )

No existe una relación significativa positiva entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.

$$\rho = 0$$

Siendo:

$\rho$  : Correlación poblacional.

#### Hipótesis Alterna ( $H_a$ )

Existe una relación significativa positiva entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.

$$\rho > 0$$

Siendo:

$\rho$  : Correlación poblacional.

#### 4.8.2. NIVEL DE SIGNIFICANCIA ( $\alpha$ ) Y NIVEL DE CONFIANZA ( $\gamma$ )

$$\alpha = 0.05 = 5\% \quad \Rightarrow \quad \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

#### 4.8.3. ESTADÍSTICA DE PRUEBA

La variable aleatoria (x) sigue una distribución “t” con 37 grados de libertad:

$$t = r \times \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

El valor crítico o tabulado “Vt” de la prueba para 37 grados de libertad (unilateral) y 0.05 de significancia es de 1.6871, obtenido de la tabla correspondiente “Valores críticos de t”.

#### 4.8.4. CÁLCULO DE LA ESTADÍSTICA

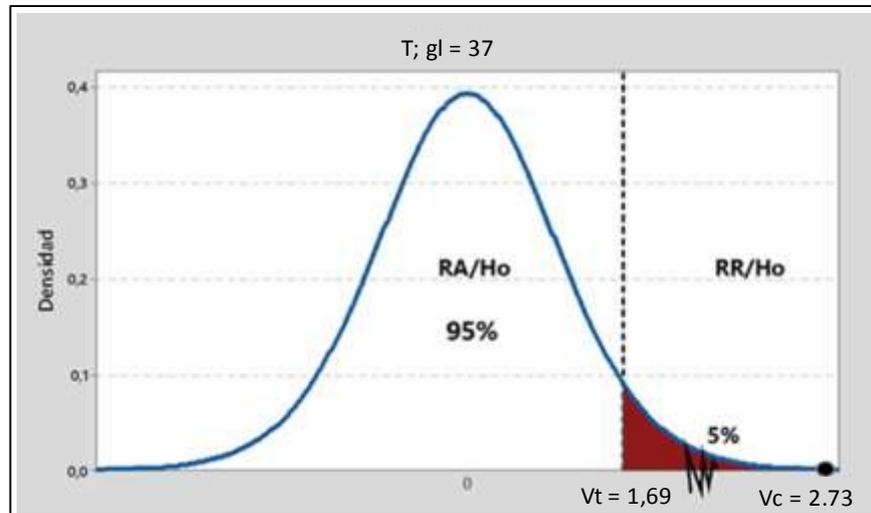
Reemplazando los valores en la fórmula correspondiente, el valor calculado “Vc” de la “t” es:

$$t = Vc = 0.41 \times \sqrt{\frac{39 - 2}{1 - 0.41^2}} = 2.734318851 \approx 2.73$$

#### 4.8.5. TOMA DE DECISIÓN

El valor calculado (Vc) y el valor crítico o tabulado (Vt) ubicamos en el diagrama de la función “t”, Gráfico 4.13.

**Gráfico 4.13.** Diagrama de la prueba t para la docimasia de la hipótesis



Fuente: Generado con el Software Estadístico

A partir del diagrama de la prueba t, Gráfico 4.13, se observa que el valor calculado ( $V_c=2.73$ ) se ubica o cae en la región de rechazo de la hipótesis nula (RR/Ho). Asimismo, se observa que  $V_c > V_t$  ( $2.73 > 1.69$ ), por lo que se ha encontrado evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que dice:

*Existe una relación significativa positiva entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.*

#### **4.9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Nuestros resultados nos indican que existe una relación positiva entre el monto contratado por catálogos electrónicos de acuerdo marco y calidad de servicios hacia los proveedores en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

Estos resultados confirman lo encontrado en el estudio realizado por Crespo (2013) “El catálogo electrónico y la subasta inversa electrónica como procedimientos dinámicos en la ley orgánica del sistema nacional de contratación pública y su correcta aplicación” donde concluye que los procedimientos dinámicos del catálogo electrónico y la subasta inversa electrónica constituyen medios idóneos que permiten optimizar el gasto del

Estado que destina en compras, para satisfacer las necesidades de la sociedad, asimismo, aseguran a los ciudadanos que intervienen en estos procedimientos compitan en igualdad de condiciones, coadyuvan a mejorar la participación de personas y empresas que promueven la creación de fuentes de empleo.

Igualmente, nuestros resultados permiten confirmar las conclusiones a las que arribó Solano (2014) en su estudio “Evaluación ex post de la aplicación de los convenios marco implementados en el sector público como parte del Programa Estratégico para Modernización de las Compras Públicas”. La conclusión a la que arribó es: La implementación de las compras a través del uso del convenio marco, son eficaces, eficientes y se provechar las economías de escala, así como todos los beneficios que persiguen este tipo de modalidades (Solano,2014).

Finalmente, nuestras conclusiones reafirman a lo encontrado en la investigación “Estudio de satisfacción del método especial de contratación de acuerdos marco” realizado por Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS (2018). La conclusión que arribaron en esta investigación es en términos generales los proveedores tienen una satisfacción de valoración positiva media en un 58.7%, en cuanto a los beneficios obtenidos al contratar a través de los Catálogos Electrónicos los proveedores mostraron una valoración positiva alta (62.0%). En relación a si los Catálogos Electrónicos promueven los principios de la contratación pública, se encontraron valoraciones positivas media en los proveedores que fue del 57.4%.

## CONCLUSIONES

1. Se encontró que existe una relación moderada positiva entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. La intensidad de esta relación es de  $r = 0.41$  por lo que la relación es positiva moderada. Asimismo, se ha encontrado que la media del monto contratado a través de catálogos electrónicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica es de S/ 6,934.43. Finalmente se encontró que el nivel de calidad de servicios hacia los proveedores que predomina es el regular.
2. Se ha determinado que existe una relación débil entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de tangibilidad, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. La intensidad la mencionada relación es  $r = 0.25$ , en tal sentido, esta relación es positiva y débil. Además, se ha determinado que predomina el nivel regular de satisfacción, en términos de tangibilidad, de los proveedores frente a los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Huancavelica (94.87% de los casos).
3. Se encontró que existe una relación débil entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de fiabilidad, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. La intensidad de esta relación es  $r = 0.25$ , en tal sentido, esta relación es positiva y débil. También, se ha determinado que predomina el nivel regular de satisfacción, en términos de fiabilidad, de los proveedores frente a los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Huancavelica (94.87% de los casos).
4. Se ha determinado que hay una relación débil entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de capacidad de respuesta, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. La intensidad de esta relación también es  $r = 0.25$ , en consecuencia, esta relación es positiva y débil. Conjuntamente, se ha determinado que predomina el nivel regular de satisfacción, en términos de capacidad de respuesta, de los proveedores frente a los servicios ofrecidos por la Municipalidad

Provincial de Huancavelica (84.62% de los casos)

5. Se halló una relación débil entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de seguridad, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. La intensidad de esta relación también es  $r = 0.23$ , en consecuencia, esta relación es positiva y débil. Al mismo tiempo, se ha determinado que predomina el nivel regular de satisfacción, en términos de seguridad, de los proveedores frente a los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Huancavelica (87.18% de los casos)
6. Se encontró una relación débil entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de empatía, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018. La intensidad de esta relación también es  $r = 0.26$ , en consecuencia, esta relación es positiva y débil. Simultáneamente, se ha determinado que predomina el nivel regular de satisfacción, en términos de empatía, de los proveedores frente a los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Huancavelica (82.05% de los casos).

## RECOMENDACIONES

1. A los funcionarios de la Alta Dirección de la Municipalidad Provincial de Huancavelica se sugiere implementar un plan de fortalecimiento de capacidades de los servidores y funcionarios en compras a través de catálogos electrónicos de los acuerdos marco con la finalidad de fomentar la mejora de la calidad de servicios hacia sus proveedores y lograr una mayor satisfacción de los proveedores.
2. Se sugiere a los directivos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica el monitoreo y seguimiento de los procesos, entre ellos la atención hacia los proveedores, orientados al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales relacionadas con las compras de bienes a través de los catálogos electrónicos, puesto que la satisfacción de los proveedores en términos de eficacia se relaciona débilmente con las compras por esta modalidad.
3. A los directivos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica revisar el proceso de la atención hacia los proveedores de los catálogos electrónicos públicos de los acuerdos marco, ya que la satisfacción de los proveedores, en términos de eficiencia, es regular.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, José Luis. (2014). *El Método de la Investigación*. Daena: International Journal of Good Conscience. 9(3)195-204. Diciembre 2014. ISSN 1870-557X. [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Alvarado, Karina. (2007). *El Convenio Marco de precios – Modalidad de selección del sistema de adquisición y contratación público peruano*. Revista Gestión Pública. Lima Perú.
- Álvarez García, Tomás (1995). *La Calidad de servicio para la conquista del cliente*. Salamanca. [http://apdo.org/web\\_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf](http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf)
- Behar Rivero, Daniel Salomón. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom 2008. <http://www.rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Cappelletti P, Renato (2013). *Construyendo catálogos electrónicos para el Estado*. Revista institucional AL DÍA. OSCE. <https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/Banner/Enlaces/RevOSCE2.pdf>
- Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS (2018). *Estudio de satisfacción del método especial de contratación de acuerdos marco*. Av. República de Panamá N° 3629 - San Isidro, Perú. [www.perucompras.gob.pe](http://www.perucompras.gob.pe)
- Crespo Cabrera, Pedro Andrés (2013). *El catálogo electrónico y la subasta inversa electrónica como procedimientos dinámicos en la ley orgánica del sistema nacional de contratación pública y su correcta aplicación*, tesis para optar el título de abogado en la Facultad de Derecho de la Universidad de las Américas – Ecuador.
- ChileCompra - Dirección de Compras y Contratación Pública (2015). *Evaluación del Gasto Institucional de la Dirección de Compras y Contratación Pública*. DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO DEL MINISTERIO DE HACIENDA –

- DIPRES. Gobierno de Chile. [http://www.dipres.gob.cl/597/articles-139786\\_informe\\_final.pdf](http://www.dipres.gob.cl/597/articles-139786_informe_final.pdf)
- Galdames Paredes, Fernando Javier. (2015). *Análisis econométrico del abastecimiento de medicamentos en el mercado público vía licitaciones, convenios marco y CENABAST*. Tesis para optar el grado de magíster en gestión de operaciones en el mercado público. Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Departamento de Ingeniería Industrial. Santiago de Chile. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/134123/Analisis-econometrico-del-abastecimiento-de-medicamentos-en-el-mercado.pdf>.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos & Baptista Lucio, María del Pilar. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México.
- Lopera Echavarría, Juan Diego; Ramirez Gómez, Carlos Arturo; Zuluaga Aristizábal, Marda Ucaris & Ortiz Vanegas, Jennifer. (2010). *El método analítico como método natural*. Universidad de Antioquia, Medellín-Colombia. Nómada, Revista crítica de Ciencias Sociales y jurídicas. | 25 (2010.1) <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/25/juandiegolopera.pdf>
- Mayhua y Ramos (2016). *Compras de útiles de escritorio por convenio marco y satisfacción de las áreas usuarias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica - periodo 2015*, tesis para optar el título profesional de contador público en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica
- Mendoza Aquino, José Antonio. (s/f). *Medición de la calidad del servicio*. <http://visionadministrativa.info/biblioteca/mercadeo/serviciocliente/MEDICION.pdf>
- Ñahui Niquen, José Luis. (2015). *Modelo de Gestión de Abastecimiento en el Sector Público Peruano*. Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial. Universidad Nacional de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, E.A.P. de Ingeniería Industrial. Lima – Perú.
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE. (2015). *Reporte*

- anual de operaciones 2014 – Catálogo electrónico de útiles de escritorio.*  
Convenio Marco. Lima – Perú.
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado -OSCE (2018). *Convenio Marco*. Accesada el 16 de abril de 2019. <https://portal.osce.gob.pe/osce/content/convenio-marco>.
- Palomino Monteagudo, César. (2010). *Diseño de un Sistema Electrónico para soportar las Adquisiciones y Contrataciones Públicas*. Tesis de la Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima –Perú. [http://www.lamolina.edu.pe/gaceta/avances\\_cientificos/edicion2010/notas/nota004.htm](http://www.lamolina.edu.pe/gaceta/avances_cientificos/edicion2010/notas/nota004.htm).
- Príncipe Cotillo, Guillermo. (2016). *La investigación científica. Teoría y metodología*. Primera edición. Universidad César Vallejo. Lima Perú.
- R&C Consulting (s/f). *Convenio Marco ¿Qué es el convenio o acuerdo marco?*. Accesada el 11 de abril de 2019. <https://rc-consulting.org/blog/2016/10/convenio-marco/>.
- Solano García, Jeannette. (2014). *Evaluación ex post de la aplicación de los convenios marco implementados en el sector público como parte del Programa Estratégico para Modernización de las Compras Públicas*. Tesis para optar el grado de Magíster Scientiae en Gerencia de Proyectos de Desarrollo del Instituto Centroamericano de Administración Pública – ICAP, Programa de Maestría Nacional en Gerencia de Proyectos de Desarrollo. San José de Costa Rica.
- Solórzano Barrera, Grisell & Aceves López, Jesús Nereida. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. EL BUZÓN DE PACIOLI, Año XIII, No. 82, Julio-Septiembre 2013, es una publicación trimestral editada y publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora, a través del Departamento de Contaduría y Finanzas, con domicilio en 5 de Febrero 818 Sur, Col. Centro, Ciudad Obregón, Sonora, México, Tel. 410-0921, <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (1994). *El proceso de la investigación científica*. 3ª edición. Editorial Limusa S.A. Balderas, México.
- Valles Herrera, Ángel. (2013). *Ventajas y conveniencia del convenio marco*.

Diapositivas, División Convenios Marco de la Dirección ChileCompra del Ministerio de Hacienda del Ministerio de Hacienda. Gobierno de Chile.

Villalba Sánchez, Cristian. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. Artículo en la revista Punto de vista | v. iv | no. 7 | julio - diciembre 2013 | pp. 51-72 |.

# APÉNDICE

**APÉNDICE N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: “MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA - 2018”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			METODOLOGÍA	
			VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR		
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis General</b>				<b>TIPO:</b> Aplicada.	
¿Qué relación existe entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018?	Determinar la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.	Existe una relación significativa positiva entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.	<b>Variable A:</b> <b>MONTO CONTRATADO A TRAVÉS DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS</b> (Será medido mediante la <b>ficha de observación</b> )		Monto contratado a través del catálogo electrónico de Acuerdos Marco	<b>NIVEL:</b> Correlacional. <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> Descriptivo - correlacional <b>POBLACIÓN Y MUESTRA.</b>	
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>					
<b>1.</b> ¿Qué relación existe entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de tangibilidad, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018?	<b>1.</b> Determinar la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de tangibilidad, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.	<b>1.</b> Existe una relación significativa positiva entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de tangibilidad, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.			- <i>Calidad del servicio en términos de Tangibilidad</i>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación	<b>Población:</b> Los 39 proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica
<b>2.</b> ¿Qué relación existe entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de fiabilidad, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018?	<b>2.</b> Determinar la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de fiabilidad, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.	<b>2.</b> Existe una relación significativa positiva entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de fiabilidad, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.	<b>Variable B:</b> <b>CALIDAD DE SERVICIOS.</b> (Será medido mediante el <b>cuestionario del Modelo Servqual</b> )		- <i>Calidad del servicio en términos de Fiabilidad</i>	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	<b>Muestra:</b> Muestra censal. Conformado por los 39 proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.
<b>3.</b> ¿Qué relación existe entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de capacidad de respuesta, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018?	<b>3.</b> Determinar la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de capacidad de respuesta, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.	<b>3.</b> Existe una relación significativa positiva entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de capacidad de respuesta, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.			- <i>Calidad del servicio en términos de Capacidad de respuesta</i>	Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.</b>
	<b>4.</b> Determinar la relación entre el monto	<b>4.</b> Existe una relación significativa positiva			- <i>Calidad del servicio en términos de Seguridad</i>	Conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza	El cuestionario. <b>TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE</b>

<p>4. ¿Qué relación existe entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de seguridad, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018?</p>	<p>contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de seguridad, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.</p>	<p>entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de seguridad, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.</p>	<p>- <i>Calidad servicio términos Empatía</i></p>	<p><i>del en de</i> La capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes</p>	<p><b>ANALISIS DE DATOS.</b> Las Medidas de Tendencia Central, medidas de dispersión y histogramas. La “r” de Pearson.</p>
<p>5. ¿Qué relación existe entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de empatía, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018?</p>	<p>contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de empatía, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.</p>	<p>entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios, en términos de empatía, hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018.</p>			



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Creada por Ley N° 25265)

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

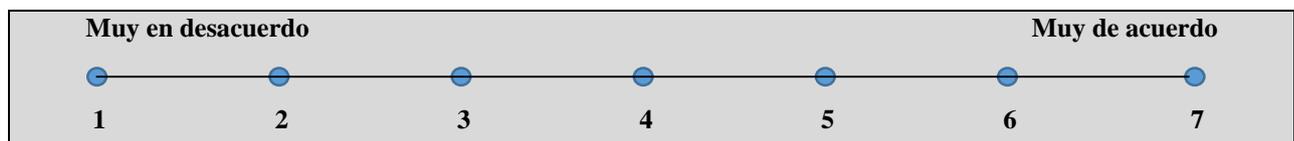
“MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO  
Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE HUANCAVELICA - 2018”

### APÉNDICE N° 02: CUESTIONARIO

Estimado (a) empresario (a), estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es determinar la relación entre el monto contratado a través de catálogos electrónicos y la calidad de servicios hacia los proveedores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2018, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a la percepción de la calidad de servicios en su facultad.

**INSTRUCCIÓN:** Piense en como lo hace la Municipalidad Provincial de Huancavelica cuando se trata de brindar servicios hacia los proveedores. Si usted percibe que los servicios de la municipalidad **no** son satisfechas, marque la casilla del número 1. Si cree que los servicios de la municipalidad son absolutamente satisfechas, marque la casilla del número 7. Si su decisión no es muy definida, marque una de las casillas de los números intermedios. Todas las respuestas son válidas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a los servicios que ofrece la municipalidad.

Para su percepción de las características de los servicios de la municipalidad hacia los proveedores utilice la siguiente escala de Likert.



N°	DIM	CALIDAD DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD	1	2	3	4	5	6	7
1	TANGIBILIDAD	La municipalidad tiene equipos (cómputo, muebles, audiovisuales, equipos de laboratorio, etc.) de apariencia moderna.							
2		El local de la municipalidad es visualmente atractiva.							
3		El personal administrativo de la municipalidad tienen apariencia pulcra.							
4		En la municipalidad los elementos materiales (folletos, carpetas, lapiceros, etcétera) son visualmente atractivos.							
5	FIABILIDAD	En la municipalidad, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.							
6		En la municipalidad, cuando el proveedor tiene un problema, muestran un sincero interés en solucionarlo.							
7		En la municipalidad realizan bien el servicio a la primera vez.							
8		En la municipalidad concluyen el servicio en el tiempo prometido.							
9		En la municipalidad, al ofrecer sus servicios no cometen errores.							
10	CAPACIDAD DE RESPUESTA	En la municipalidad las autoridades y personal administrativo comunican a los proveedores cuándo concluirá la realización del servicio.							
11		En la municipalidad, los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus proveedores.							
12		En la municipalidad los servidores siempre están dispuestos a ayudarles a los proveedores.							
13		En la municipalidad los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los proveedores.							
14	SEGURIDAD	El comportamiento de los trabajadores de la municipalidad transmiten confianza a sus proveedores.							
15		Los proveedores de la municipalidad se sienten seguros en sus transacciones con la organización.							
16		En la municipalidad, los trabajadores son siempre amables con los usuarios (proveedores).							
17		En la municipalidad, los servidores tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los proveedores.							
18	EMPATÍA	En la municipalidad, ofrecen a los proveedores una atención individualizada.							
19		La municipalidad tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus proveedores.							
20		La municipalidad tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus proveedores.							
21		En la municipalidad se preocupan por los mejores intereses de sus proveedores.							
22		Los empleados de la municipalidad comprenden las necesidades específicas de sus proveedores.							

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### APÉNDICE N° 03: MATRIZ DE DATOS

UNIDAD DE ANÁLISIS	PROVEEDOR	Nro. Órdenes	Monto contratado S/	CALIDAD DE SERVICIO HACIA LOS PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA																																	
				TANGIBILIDAD					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA					SUMA TOTAL	NIVEL VARIABLE							
				1	2	3	4	SUMA	NIVEL	5	6	7	8	9	SUMA	NIVEL	10	11	12	13	SUMA	NIVEL	14	15	16	17	SUMA	NIVEL			18	19	20	21	22	SUMA	NIVEL
1	J & A DISEGE S.R.L	6	47,033.81	4	4	4	4	16	REGULAR	4	4	4	3	4	19	REGULAR	4	4	3	4	15	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	3	5	3	3	3	17	REGULAR	82	REGULAR
2	SERVICIOS GENERALES WORLD SERVIS S.A.C.	5	30,862.47	4	4	4	5	17	REGULAR	5	5	5	4	3	22	REGULAR	3	4	4	3	14	REGULAR	3	5	5	3	16	REGULAR	3	5	4	4	4	20	REGULAR	89	REGULAR
3	INVERSIONES PERU E & C S.R.L.	8	22,152.67	4	4	4	5	17	REGULAR	5	5	3	3	3	19	REGULAR	4	3	3	3	13	REGULAR	4	3	2	4	13	REGULAR	4	5	4	5	3	21	REGULAR	83	REGULAR
4	VILCHEZ GUTARRA LUIS ALBERTO	6	18,830.92	4	4	4	3	15	REGULAR	4	4	3	4	3	18	REGULAR	4	5	4	4	17	REGULAR	3	4	4	3	14	REGULAR	3	4	4	3	3	17	REGULAR	81	REGULAR
5	CENCIA CRISPIN ARMANDO	1	18,121.97	4	4	4	3	15	REGULAR	4	3	3	3	3	16	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	3	3	3	3	12	MALA	3	3	4	4	3	17	REGULAR	73	REGULAR
6	QBA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - QBA S.A.C.	3	15,709.90	4	4	4	5	17	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	78	REGULAR
7	UNIVERSO EMPRESARIAL S.A.C.	10	14,757.13	4	4	3	5	16	REGULAR	3	4	4	3	4	18	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	3	3	4	3	16	REGULAR	77	REGULAR
8	ATLANTA TECHNOLOGIES CENTER EIRL	1	13,173.76	4	4	4	4	16	REGULAR	3	4	3	3	3	16	REGULAR	3	4	4	3	14	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	3	3	4	3	3	16	REGULAR	75	REGULAR
9	INVERSIONES EN OBRA PERU SAC	4	12,441.72	4	4	3	4	15	REGULAR	4	3	4	3	3	17	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	3	4	3	3	14	REGULAR	4	5	4	6	3	22	REGULAR	83	REGULAR
10	GRUPO SEGURO PC S.A.C.	1	12,038.83	4	4	4	4	16	REGULAR	4	3	3	3	4	17	REGULAR	4	4	3	4	15	REGULAR	5	3	3	4	15	REGULAR	5	3	3	4	3	18	REGULAR	81	REGULAR
11	LA CASA DEL SUMINISTRO S.C.R.L	2	12,029.32	3	3	3	3	12	MALA	4	3	4	2	4	17	REGULAR	4	4	3	4	15	REGULAR	6	6	4	3	19	REGULAR	3	3	3	3	6	18	REGULAR	81	REGULAR
12	LIBRERIA BAZAR SANTA MARIA EIRL	3	10,312.67	3	3	4	3	13	REGULAR	4	4	4	3	3	18	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	3	3	3	4	3	16	REGULAR	75	REGULAR
13	CONDORI MOLLEHUARA JAIME	8	7,526.75	4	4	3	3	14	REGULAR	4	3	3	5	3	18	REGULAR	4	2	3	2	11	MALA	2	3	6	3	14	REGULAR	5	4	2	2	3	16	REGULAR	73	REGULAR
14	TIENDAS DE COMPUTO EIRL	3	7,063.42	3	4	3	3	13	REGULAR	5	4	5	4	5	23	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	4	3	4	3	14	REGULAR	3	3	4	3	3	16	REGULAR	81	REGULAR
15	CORPORACION LUZMAR S.A.C.	1	4,172.39	3	4	3	4	14	REGULAR	5	4	3	5	6	23	REGULAR	3	4	4	3	14	REGULAR	4	4	3	3	14	REGULAR	3	4	4	3	4	18	REGULAR	83	REGULAR
16	CORPORATIVO ALDEBARANWARE S.R.L	1	3,450.34	3	3	3	3	12	MALA	4	3	4	4	3	18	REGULAR	2	3	3	4	12	MALA	4	3	2	4	13	REGULAR	4	1	4	4	2	15	MALA	70	REGULAR
17	GIRALDEZ BENDEZU EFRAÍN	5	3,095.75	3	4	3	3	13	REGULAR	4	3	3	3	4	17	REGULAR	3	2	4	4	13	REGULAR	4	2	3	2	11	MALA	3	4	3	3	4	17	REGULAR	71	REGULAR
18	STARLING GRUOP S.A.C	2	2,934.22	3	3	3	4	13	REGULAR	4	6	4	3	4	21	REGULAR	4	3	4	3	14	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	3	3	3	6	3	18	REGULAR	79	REGULAR
19	PERU DATA CONSULT E.I.R.L	3	2,284.51	3	3	4	3	13	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	3	3	4	4	14	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	3	3	3	3	4	16	REGULAR	75	REGULAR
20	INNOVA YEAM S.A.C	2	1,587.63	4	3	4	3	14	REGULAR	4	4	3	4	3	18	REGULAR	4	3	4	3	14	REGULAR	4	4	3	4	15	REGULAR	5	4	3	3	2	17	REGULAR	78	REGULAR
21	FINTECH S.A.C	2	1,537.74	4	4	4	3	15	REGULAR	4	3	4	3	4	18	REGULAR	2	4	1	4	11	MALA	5	3	2	3	13	REGULAR	3	3	3	3	3	15	MALA	72	REGULAR
22	INVERSIONES NAHOMY E.I.R.L	1	1,137.26	4	3	3	3	13	REGULAR	3	3	3	3	4	16	REGULAR	3	3	4	4	14	REGULAR	4	4	4	3	15	REGULAR	4	3	4	3	3	17	REGULAR	75	REGULAR
23	GRUPALNET PERU S.A.C	1	1,132.33	3	5	3	3	14	REGULAR	4	3	4	4	3	18	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	3	3	4	4	14	REGULAR	4	4	3	4	4	19	REGULAR	80	REGULAR
24	NORMAN L&V INGENIEROS E.I.R.L	2	974.21	4	3	3	4	14	REGULAR	3	4	4	3	3	17	REGULAR	1	2	3	3	8	MALA	3	2	3	3	11	MALA	3	3	4	3	3	16	REGULAR	66	MALA
25	INVERSIONES GENERALES JAKIDIAN S.A.C	2	893.19	4	5	5	4	18	REGULAR	4	4	5	4	3	20	REGULAR	3	3	4	4	14	REGULAR	3	4	4	3	14	REGULAR	5	3	3	4	4	19	REGULAR	85	REGULAR
26	AMEXUD SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	2	828.71	3	3	3	4	13	REGULAR	4	3	3	4	3	17	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	4	4	3	4	15	REGULAR	4	5	4	4	4	21	REGULAR	79	REGULAR
27	MADEE SOLUCION TOTAL E.I.R.L	1	689.71	4	5	4	3	16	REGULAR	3	4	3	3	4	17	REGULAR	4	4	3	4	15	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	3	4	3	3	1	14	MALA	75	REGULAR
28	BIACOM E.I.R.L	1	591.82	4	4	4	3	15	REGULAR	3	3	3	2	2	13	MALA	3	3	3	3	12	MALA	3	4	4	3	14	REGULAR	2	1	3	3	4	13	MALA	67	REGULAR
29	BIO CELTROM E.I.R.L	1	430.11	4	4	3	3	14	REGULAR	4	4	4	4	3	19	REGULAR	3	3	4	4	14	REGULAR	4	3	4	3	14	REGULAR	4	3	4	3	4	18	REGULAR	79	REGULAR
30	CORPORACION ASTOR S.A.C	1	420.19	3	4	4	3	14	REGULAR	3	4	4	4	4	19	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	80	REGULAR
31	SILICON.PE S.A.C	1	397.49	4	4	3	3	14	REGULAR	3	4	3	3	3	16	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	2	3	3	3	11	MALA	3	4	3	2	3	15	MALA	70	REGULAR
32	CONSORCIO JOSTOCONT & ASOCIADOS SAC	2	375.15	5	4	4	3	16	REGULAR	3	4	3	3	4	17	REGULAR	3	3	3	3	12	MALA	3	3	3	4	13	REGULAR	4	3	3	2	3	15	MALA	73	REGULAR
33	MENDEZ HUAMAN JUSTINA	1	350.20	3	5	5	3	16	REGULAR	4	3	3	3	4	17	REGULAR	3	3	4	4	14	REGULAR	4	4	3	3	14	REGULAR	4	4	3	4	3	18	REGULAR	79	REGULAR
34	CORPORACION ANGELES E & T S.A.C	1	344.56	5	5	4	4	18	REGULAR	3	4	4	3	3	17	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	4	3	3	4	14	REGULAR	4	3	4	3	4	18	REGULAR	82	REGULAR
35	CONDORI ESPINOZA ANGELICA	1	310.10	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	3	3	4	17	REGULAR	4	3	3	3	13	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	5	3	3	3	3	17	REGULAR	75	REGULAR
36	RICSE MALLQUI NAHOMY ALEJANDRA	1	245.44	5	5	4	3	17	REGULAR	3	3	4	3	3	16	REGULAR	3	4	4	3	14	REGULAR	4	4	4	3	15	REGULAR	3	3	3	4	4	17	REGULAR	79	REGULAR
37	MALDONADO ARANGO DELIA DORIS	2	149.48	4	3	4	3	14	REGULAR	3	3	4	3	2	15	MALA	4	3	3	3	13	REGULAR	2	3	3	3	11	MALA	3	2	3	3	2	13	MALA	66	MALA
38	INGA PEÑA JACKELINE	2	34.88	4	5	5	4	18	REGULAR	4	3	4	4	3	18	REGULAR	4	3	3	4	14	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	5	3	3	3	17	REGULAR	81	REGULAR
39	DE LA CRUZ ESTEBAN EDNITA ADELEN	1	19.89	3	4	4	3	14	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	4	3	3	4	14	REGULAR	4	3	3	4	4	18	REGULAR	76	REGULAR



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 473-2019-FCE-R-UNH

Huancavelica, 01 de Agosto del 2019

VISTO:

Hoja de Tramite del Decanato N° 1291 de fecha 09-07-2019, El Oficio N° 0338-2019-EPC-DFCE-UNH de fecha 08-07-2019 presentado por el Director de la Escuela Profesional de Contabilidad, Informe N° 040-2019-JAI-EPC-FCE-UNH de fecha 04-07-2019; y la solicitud presentado por **HURTADO NAVARRO ROSMERY y MALDONADO DIAZ LIZETH MILAGROS**; solicitando designación de Docente Asesor y Jurado Evaluador para el Proyecto de Tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regimenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Huancavelica, aprobado por la Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria del día 29 de mayo del 2019, con resolución N° 0002-2019-AU-UNH de fecha 29-05-2019 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional y título de segunda especialidad a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, el Artículo 16 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH de la Universidad Nacional de Huancavelica literal (e)transcurrido el plazo el asesor remite su informe al director de escuela. De no existir observaciones, la escuela deriva a la decanatura el expediente de lo actuado con opinión favorable, solicitando la aprobación del proyecto de investigación mediante acto resolutivo.

Que, el Artículo 16 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH de la Universidad Nacional de Huancavelica literal (f) una vez emitida la resolución de aprobación del proyecto el interesado (os) procederán a ejecutar el proyecto

Que, el Artículo 21° del Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que el jurado estará integrado por (03) tres docentes ordinarios o contratados a tiempo completo, presidido por el de mayor categoría y antigüedad y uno (01) en calidad de accesitario.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

**ARTÍCULO 1° DESIGNAR** al **MG. RUSBEL FREDDY RAMOS SERRANO**, como Asesor del Proyecto de tesis Titulado: **"MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA - 2018"**, presentado por **HURTADO NAVARRO ROSMERY y MALDONADO DIAZ LIZETH MILAGROS** de la Escuela Profesional de Contabilidad.

**ARTÍCULO 2° DESIGNAR** al Jurado Evaluador del Proyecto de Tesis titulado: **"MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA - 2018"**, presentado por **HURTADO NAVARRO ROSMERY y MALDONADO DIAZ LIZETH MILAGROS** de la Escuela Profesional de Contabilidad; a los siguientes docentes:

- |                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| • DR. CARLOS LOZANO NUÑEZ             | PRESIDENTE |
| • DRA. KENIA AGUIRRE VILCHEZ          | SECRETARIO |
| • MG. LUIS ANGEL GUERRA MENENDEZ      | VOCAL      |
| • CPCC. ANDRES JESUS RAMIREZ LAURENTE | SUPLENTE   |

**ARTÍCULO 3° ELÉVESE** el presente documento a las instancias pertinentes.

**ARTÍCULO 4° NOTIFÍQUESE** a los interesados para su conocimiento y demás fines.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

**Dr. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR**  
DECANO

**Dr. EMILIANO REYMUENDO SOTO**  
SECRETARIO DOCENTE



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 598-2019-FCE-R-UNH

Huancavelica, 17 de Setiembre del 2019

VISTO:

La Hoja de Tramite con Proveído N° 1827 (12-09-2019), Oficio N° 498-2019-DEPC-FCE/UNH (11-09-2019), Informe N° 023-2019-RFRS-FCE/UNH (14-08-2019), sobre aprobación e inscripción del Proyecto de tesis, presentado por **HURTADO NAVARRO ROSMERY** y **MALDONADO DIAZ LIZETH MILAGROS** de la Escuela Profesional de Contabilidad, y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, de conformidad al Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria el día 29 de mayo de 2019, con Resolución N° 002-2019-AU-UNH; la autonomía es inherente a la UNH, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, Gubernativo, Académico, Administrativo y Económico;

Que, en el numeral 11.4 del Artículo 11 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH (29.03.2019), y su modificatoria con Resolución N° 0825-2019-CU-UNH (08.07.2019); señala que el asesor designado revisara el proyecto y emitirá un informe a la Dirección de la Escuela Profesional recomendando su aprobación y este elevara a la decanatura para que en un plazo no mayor de 05 días emita la resolución respectiva de aprobación del proyecto;

Que, conforme al literal f) del Artículo 16° de la Presentación y sustentación del Reglamento de Grados y Títulos de la UNH, precisa que una vez emitida la resolución de aprobación del proyecto el interesado (os) procederán a ejecutar el proyecto;

Que, conforme a los Artículos 21° y 23° del Reglamento de Grados y títulos de la UNH; Del jurado evaluador señala que, el jurado está conformado por tres (03) docentes, entre docentes ordinarios o contratados a tiempo completo, presidido por el de mayor categoría y antigüedad y uno (01) en calidad de accesitario; asimismo, indica que, Del tema a investigar en el proyecto de tesis describe, el proyecto de tesis debe estar comprendido en una de las líneas de investigación de cada Facultad de la UNH y tendrá una vigencia máxima de 02 años. Si al concluir el periodo de 02 años no sustente el trabajo, solicitara una ampliación de 01 año. Si al concluir el periodo de ampliación no sustenta el trabajo, presentara un nuevo proyecto de investigación;

Que, según la Tercera Disposición Transitoria del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, señala; Los usuarios que hayan iniciado el trámite de sus expedientes para su aprobación del proyecto de investigación para optar el Grado Académico de bachiller y Título Profesional, antes de la vigencia del reglamento actual único de Grados y Títulos de la UNH, se adecuaran a lo estipulado por el actual Reglamento de Grados y Títulos en todos sus extremos y para todos los efectos, mientras no haya sido aprobado el proyecto de su investigación o posterior a ello;

Que, el Director de la Escuela Profesional de Contabilidad remite con Oficio N° 498-2019-DEPC-FCE/UNH al Decano solicitando aprobación de proyecto de tesis mediante acto resolutorio de los bachilleres HURTADO NAVARRO ROSMERY y MALDONADO DIAZ LIZETH MILAGROS;

Que, el asesor mediante Informe N° 023-2019-RFRS-FCE/UNH, remite al Director de la Escuela Profesional de Contabilidad, aprobando el proyecto de tesis: "MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA - 2018";

En uso de las atribuciones establecidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad.

SE RESUELVE:

**ARTÍCULO 1° APROBAR e INSCRIBIR** el Proyecto de Tesis titulado: "MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA - 2018" presentado por las Bachilleres **HURTADO NAVARRO ROSMERY** y **MALDONADO DIAZ LIZETH MILAGROS** de la Escuela Profesional de Contabilidad y en calidad de Asesor el **Mg. Rusbel Freddy RAMOS SERRANO**.

**ARTÍCULO 2° ELÉVESE** el presente documento a las instancias pertinentes.

**ARTÍCULO 3° NOTIFIQUESE** a los interesados para su conocimiento y demás fines.



Dr. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR  
DECANO



Dr. EMILIANO REYMUNDO SOTO  
SECRETARIO DOCENTE



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 331-2020-FCE-R-UNH

Huancavelica, 06 de noviembre de 2020

VISTO:

Hoja de Tramite del Decanato N° 862 (05.11.2020); oficio N° 0258-2020-EPC--DFCE-UNH (05.11.2020), informe N° 036-2020-AI-DEPC-DFCE-R/UNH (04.11.2020);, solicitud s/n, presentada por las administradas **HURTADO NAVARRO ROSMERY y MALDONADO DIAZ LIZETH MILAGROS** de la Escuela Profesional de Contabilidad, sobre recomposición de jurados evaluadores para revisión del el informe final de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la Ley N° 30220 dice el Estado reconoce la autonomía universitaria, la autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable, esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico;

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria con Resolución N° 0002-2019-AU-UNH (29.05.2019) y modificado por Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria, con Resolución N° 00005-2020-AU-UNH (20.08.2020); la autonomía es inherente a la UNH; se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el Estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, Gubernativo, Académico, Administrativo y Económico;

Que, de acuerdo al Artículo N° 35° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica; Las facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica, dentro del marco de la ley y el Estatuto;

Que, con Resolución N° 473-2019-FCE-R-UNH de fecha 01 de agosto del 2019, Artículo 1° designar al Mg. Rusbel Freddy RAMOS SERRANO, como asesor del proyecto de tesis Titulada: "MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA 2018", presentado por las bachilleres HURTADO NAVARRO Rosmery y MALDONADO DIAZ Lizeth Milagros de la Escuela Profesional de Contabilidad, Artículo 2° designar al jurado evaluador del Proyecto de Tesis titulada: "MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA 2018", presentada por las bachilleres HURTADO NAVARRO ROSMERY y MALDONADO DIAZ LIZETH MILAGROS de la Escuela Profesional de Contabilidad; a los siguientes docentes: Dr. Carlos LOZANO NUÑEZ (presidente), Dra. KENIA AGUIRRE VILCHEZ (secretario), Mg. Luis Ángel GUERRA MENÉNDEZ (vocal), CPCC. ANDRES JESUS RAMIREZ LAURENTE (suplente);

Modificar en el Artículo 2 de la Resolución N° 473-2019-FCE-R-UNH de fecha 01 de agosto del 2019, la designación de miembros jurados del proyecto de Tesis Titulada: "MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA 2018", presentado por las Bachilleres HURTADO NAVARRO Rosmery y MALDONADO DIAZ Lizeth Milagros de la Escuela Profesional de Contabilidad;

Que, con Resolución N° 064-2020-FCE-R-UNH, de fecha 19 de febrero de 2020; artículo 1° se propone al Consejo Universitario con cargo a dar cuenta a Consejo de Facultad el Goce del Año Sabático al **Mg. Luis Ángel GUERRA MENÉNDEZ**, docente nombrado en la Escuela Profesional de Contabilidad en la categoría de Asociado a Tiempo Completo (AS-TC), para la elaboración del Libro Universitario Titulado: "**TECNOLOGÍAS DIGITALES PARA LA GESTIÓN PRIVADA Y PÚBLICA - GOBIERNO DIGITAL EN EL PERÚ**", a partir del 06 de abril del 2020, hasta el 05 abril del 2021, docente adscrito al Departamento Académico de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica;

Que, mediante Resolución N° 598-2019-FCE-R-UNH de fecha 17 de setiembre del 2019, en el Artículo 1° APROBAR e INSCRIBIR el proyecto de tesis titulado: "MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA-2018" presentado por las Bachilleres HURTADO NAVARRO Rosmery y MALDONADO DIAZ Lizeth Milagros de la Escuela Profesional de Contabilidad;

Que, la Directora de la Escuela Profesional de Contabilidad remite al Decano con Oficio N° 0258-2020-EPC--DFCE-UNH; solicitando recomposición de jurado evaluador para etapa del informe final de Tesis titulada: "MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA 2018", presentado por las testistas: HURTADO NAVARRO Rosmery y MALDONADO DIAZ Lizeth Milagros, en





SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 331-2020-FCE-R-UNH

Huancavelica, 06 de noviembre de 2020

mérito al descrito en el párrafo precedente, por encontrarse el goce de Año Sabático el Mg. GUERRA MENENDEZ Luis Ángel, el cual conformaba parte del jurado evaluador como vocal, y en mérito al informe N° 036-2020-AI-DEPC-DFCE-R/UNH, emitido por el Jefe de Área de Investigación encargado de la E.P. Contabilidad;

En uso de las atribuciones establecidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad.

**SE RESUELVE**

**ARTÍCULO 1° MODIFICAR** el Artículo 2° de la Resolución N° 473-2019-FCE-R-UNH de fecha 01 de agosto del 2019, por encontrarse el goce de Año Sabático del vocal jurado evaluador del proyecto de tesis titulada: "MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA 2018", presentado por HURTADO NAVARRO Rosmery y MALDONADO DIAZ Lizeth Milagros de la Escuela Profesional de Contabilidad.

**ARTÍCULO 2° RECOMPONER** a los miembros de jurado evaluador para la etapa de revisión del informe final tesis titulada: "MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA 2018", presentado por las tesis: HURTADO NAVARRO Rosmery y MALDONADO DIAZ Lizeth Milagros de la Escuela Profesional de Contabilidad, de acuerdo al detalle siguiente:

Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ	PRESIDENTE
Dra. KENIA AGUIRRE VILCHEZ	SECRETARIA
CPCC. ANDRES JESÚS RAMIREZ LAURENTE	VOCAL
Mg. LORENZO FIDEL BERNALDO SABUCO	ACCESITARIO

**ARTÍCULO 3° DEJAR** a salvo y subsistente los demás extremos de la Resolución N° 473-2019-FCE-R-UNH de fecha 01 de agosto del 2019, en cuanto no se oponga a la presente.

**ARTICULO 4° ELÉVESE** el presente acto administrativo a las instancias pertinentes.

**ARTÍCULO 5° NOTIFIQUESE** a los interesados para su conocimiento y demás fines.

Dr. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR  
DECANO

"Regístrese, Comuníquese y Archívese."

Dr. EMILIANO REYMUENDO SOTO  
SECRETARIO DOCENTE



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 031-2021-FCE-R-UNH

Huancavelica, 01 de febrero de 2021

**VISTO:**

Hoja de trámite de Decanatura con proveído N° 125 (29.01.2021), oficio N° 0014-2021-EPC-DFCE-UNH/v (28.01.2021), informe N° 22-/12-2020-JT-EPC-FCE-UNH (22.12.2020); informe N° 032-2020-RFRS-FCE/UNH (16.10.2020), solicitud S/N presentado por las bachilleres en Ciencias Contables **MALDONADO DIAZ Lizeth Milagros y HURTADO NAVARRO Rosmery**, solicitando programación de fecha y hora de sustentación de tesis para optar el título profesional de Contador Público, y;

**CONSIDERANDO:**

Que según el Artículo 8° de la Ley N° 30220 dice el Estado reconoce la autonomía universitaria, la autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable, esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico;

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria con Resolución N° 0002-2019-AU-UNH (29.05.2019) y modificado por Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria, con Resolución N° 00005-2020-AU-UNH (19.08.2020); la autonomía es inherente a la UNH; se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el Estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, gubernativo, académico, administrativo y económico;

Que, según el Artículo 89° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria con Resolución N° 0002-2019-AU-UNH (29.05.2019) y modificado por Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria, con Resolución N° 00005-2020-AU-UNH (19.08.2020), la Universidad Nacional de Huancavelica otorga los grados académicos de bachiller, maestro, doctor, título profesional y título de segunda especialidad en nombre de la Nación, aprobados en cada Facultad y Escuela de Posgrado, en los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición;

Que, de acuerdo a la Décima Tercera Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 30220; señala los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45 de la presente Ley; en concordancia con la Tercera Disposición Transitoria del Estatuto de la UNH, precisa que, los estudiantes que a la entrada en vigencia de la Ley N° 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos en el Artículo N° 90. del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados;

Que, con Resolución N° 0355-2020-CU-UNH de fecha 20 de julio del 2020; se aprueba la Directiva N° 001-VRAC-UNH, establece la sustentación de tesis, trabajos de investigación, trabajos académicos y trabajos de suficiencia profesional, para optar grados o títulos profesionales, no presenciales o virtuales, en la UNH; en el marco del estado de emergencia Covid - 19;

Que, en el numeral 18.10 del Artículo 18 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH (29.03.2019), modificatoria con Resolución N° 0825-2019-CU-UNH (08.07.2019) y modificatoria con Resolución N° 1195-2019-CU-UNH (12.11.2019) y Resolución N° 0776-2020-CU-UNH (08.12.2020); precisa la presentación y aprobación sustentación de tesis, establece si el informe es favorable por unanimidad o por mayoría el director de la escuela remite al decano, solicitando fecha, hora y lugar, para el acto público de sustentación;

Que, la directora de la Escuela Profesional de Contabilidad remite al Decano con oficio N° 0014-2021-EPC-DFCE-UNH, el informe N° 22-/12-2020-JT-EPC-FCE-UNH (22.12.2020) de los miembros del jurado evaluador, en el cual dictaminan que la tesis titulada: **"MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA-2018"**, presentado por las bachilleres en Ciencias Contables: **MALDONADO DIAZ Lizeth Milagros y HURTADO NAVARRO Rosmery** pase a sustentación de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, en mérito a la solicitud presentado por el administrado;

En uso de las atribuciones establecidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1° PROGRAMAR** la fecha y hora para la sustentación de forma virtual, vía tesis titulada: **"MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA-2018"**, presentado por las Bachilleres en Ciencias Contables **MALDONADO DIAZ Lizeth Milagros y HURTADO NAVARRO Rosmery**, para la obtención del Título Profesional de Contador Público el día **miercoles 10 de febrero de 2021, a horas 10:30 a.m.** a través del Google Meet.

**ARTÍCULO 2° ENCARGAR** al presidente del jurado el cumplimiento de la presente resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y tramites correspondiente.

**ARTÍCULO 3° NOTIFIQUESE** la presente a los miembros del jurado e interesado, para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese....."



**Dr. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR**  
DECANO

DFCE.  
EPC.  
Archivo



**Dr. EMILIANO REYMUENDO SOTO**  
SECRETARIO DOCENTE



UNICHECK

# Certificado de Originalidad

Por medio de este documento de Originalidad el área de Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica, certifica y da fe que el trabajo de investigación titulado: **“MONTO CONTRATADO POR CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO MARCO Y CALIDAD DE SERVICIOS HACIA LOS PROVEEDORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA - 2018”** presentado por las autoras: **HURTADO NAVARRO, Rosmery y MALDONADO DIAZ, Lizeth Milagros**, cuyo docente asesor es: **Dr. RAMOS SERRANO, Rusbel Freddy**. Con la finalidad de obtener el Título Profesional de **CONTADOR PÚBLICO** el Repositorio Institucional hace saber que **es una obra original** y no ha sido presentado ni publicado en otras revistas científicas nacionales e internacionales ni en sitio o portal electrónico.

Por tanto, basándonos en el cumplimiento del Art.7 inciso b) del Reglamento del Software Anti plagio de la UNH y su Directiva, el área de Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica dictamina que este trabajo de investigación fue analizado por el software anti plagio UNICHECK y al estar dentro de los parámetros establecidos, esta investigación es **aceptado como original**.

ORIGINALIDAD	SIMILITUD
75.7 %	24.3 %

ADJUNTO:

- ✓ Captura de pantalla de la revisión del trabajo de investigación en el software anti plagio - UNICHECK.

El presente Certificado se expide el 16 de octubre del año 2020.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
Dra. Jenny Mendoza Vilcahuaman  
DOCENTE