

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**



**RELACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROVEEDORES Y LA
SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS EN LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL ALTIPLANO, 2016**

TESIS

PRESENTADA POR:

FELIX ALADINO FLORES CHOQUE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

**RELACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROVEEDORES Y LA
SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS EN LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL ALTIPLANO, 2016**


**TESIS PRESENTADA POR:
FELIX ALADINO FLORES CHOQUE**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**



APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE:



Dr. ALCIDES SALUSTIO PALACIOS SANCHEZ

PRIMER MIEMBRO:



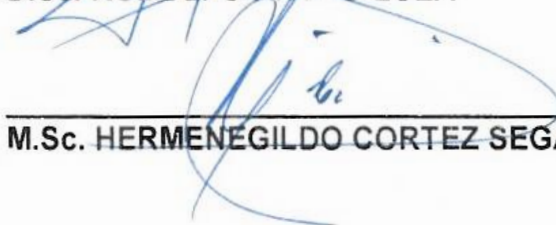
M.Sc. AMÉRICO ROJAS APAZA

SEGUNDO MIEMBRO:



D.Sc. RODOLFO ANGCO LOZA

DIRECTOR / ASESOR:



M.Sc. HERMENEGILDO CORTEZ SEGALES

ÁREA : GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

TEMA : GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATACIÓN PÚBLICA

Fecha de sustentación: 03 de julio de 2019

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado
fortaleza, sabiduría y salud para cumplir
mis objetivos y metas.

A mi familia por todo el cariño y
apoyo incondicional que siempre
me han demostrado.

A todas aquellas personas que
colaboraron en el desarrollo de este
proyecto.

Felix Flores Choque

AGRADECIMIENTO

Estoy especialmente agradecido a la Universidad Nacional del Altiplano, por la formación recibida en sus aulas.

Expresarles mi gratitud a los catedráticos de la Escuela Profesional de Ciencias Contables, por compartir su sabiduría y experiencia a lo largo de nuestra carrera.

A todo el equipo y especialmente mis compañeros de trabajo que alguna vez formaron parte de la oficina de logística de la Universidad Nacional del Altiplano.

Finalmente, me gustaría agradecer personalmente a los funcionarios de las áreas usuarias que mostraron en todo momento predisposición.

Felix Flores Choque

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS.....	10
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO I.....	13
INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	18
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.5. CARACTERIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	22
REVISIÓN DE LITERATURA.....	22
2.1. ANTECEDENTES.....	22
2.1.1. ÁMBITO INTERNACIONAL.....	22
2.1.2. ÁMBITO NACIONAL.....	23
2.1.3. ÁMBITO LOCAL.....	25
2.2. MARCO TEÓRICO.....	25
2.2.1. LA GESTIÓN MODERNA DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO PÚBLICO.....	25
2.2.1.1. MARCO NORMATIVO DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO.....	27
2.2.1.2. GESTIÓN DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO.....	29
2.2.2. GESTIÓN DE PROVEEDORES.....	31
2.2.2.1. IMPORTANCIA DE LOS PROVEEDORES.....	32
2.2.2.2. CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN PROVEEDOR.....	33
2.2.2.3. CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES.....	33
2.2.2.4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES.....	34
2.2.2.5. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR.....	35
2.2.3. SATISFACCIÓN DEL ÁREA USUARIA.....	37

2.2.3.1. MODELOS DE MEDICIÓN.....	38
2.2.3.2. ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN.....	43
2.3. MARCO CONCEPTUAL	46
2.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	48
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL (HG).....	48
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA (HE)	49
CAPÍTULO III.....	51
MATERIALES Y MÉTODOS	51
3.1. METODOLOGÍA	51
3.1.1. MÉTODO DEDUCTIVO	51
3.1.2 TIPO O NIVEL DE INVESTIGACIÓN	51
3.1.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	52
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	53
3.2.1. POBLACIÓN	53
3.2.2. MUESTRA	54
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	56
3.2.1 TÉCNICAS.....	56
3.2.2 INSTRUMENTOS	56
3.2.3 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	58
CAPÍTULO IV	59
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	59
4.1. RESULTADOS.....	60
4.1.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1.....	60
4.1.1.1. DIMENSIÓN: TIEMPO DE ENTREGA	60
4.1.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2.....	66
4.1.2.1. DIMENSIÓN: CALIDAD.....	66
4.1.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 3.....	68
4.1.3.1. DIMENSIÓN: SERVICIOS POST VENTA	68
4.1.3.2. DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DEL ÁREA USUARIA	69
4.2. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	71
4.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS PRINCIPAL	71
4.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	74
4.2.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	77
4.2.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	80



4.3. DISCUSIÓN.....	83
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	90
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	92
ANEXOS	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso estratégico de la Universidad Nacional del Altiplano.....	20
Figura 2. Organigrama de la Oficina de Logística	21
Figura 3. Enfoque tradicional de la gestión de abastecimiento público	27
Figura 4. Enfoque moderno de la gestión de abastecimiento público	27
Figura 5. Modelo nórdico o tradición europea	38
Figura 6. Modelo SERVQUAL	40
Figura 7. Modelo detallado SERVQUAL	41
Figura 8 Desempeño de proveedores de bienes por tipo de adquisición en la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2016	61
Figura 9 Desempeño de proveedores de bienes por ubicación geográfica en la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2016	62
Figura 10 Desempeño de proveedores de servicios por tipo de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2016	64
Figura 11 Nivel de satisfacción del desempeño de proveedores de bienes y servicios en la UNA en el año 2016.	65
Figura 12 Nivel de satisfacción del área usuaria sobre el desempeño de proveedores de bienes y servicios por factor de calidad en la UNA en el año 2016.....	67
Figura 13 Nivel de satisfacción del área usuaria sobre el desempeño de proveedores de bienes y servicios por el factor de servicios post venta en la UNA en el año 2016	68
Figura 14 Nivel de satisfacción del área usuaria sobre la calidad de servicio recibida de los proveedores de bienes y servicios en la UNA en el año 2016.....	70
Figura 15 Diagrama de fuerza y la dirección del coeficiente de correlación.....	71

Figura 16 Diagrama de relación desempeño de proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016	72
Figura 17 Diagrama de prueba T para la hipótesis principal.	73
Figura 18 Diagrama de relación entre el tiempo de entrega y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016.....	75
Figura 19 Diagrama de prueba T para la hipótesis específica 1	76
Figura 20 Diagrama de relación entre la calidad y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016.....	78
Figura 21 Diagrama de prueba T para la hipótesis específica 2	79
Figura 22 Diagrama de relación entre los servicios post venta y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016.....	81
Figura 23 Diagrama de prueba T para la hipótesis específica 3	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escala de calificación y ponderación de criterios.....	37
Tabla 2 Cálculo de la muestra estratificada para proveedores de bienes y servicios de la Universidad Nacional del Altiplano	55
Tabla 3 Técnica e instrumento de investigación aplicada.....	56
Tabla 4 Validación estadística del instrumento de investigación	57
Tabla 5 Nivel de desempeño de proveedores de bienes en la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2016.....	60
Tabla 6 Desempeño de proveedores de servicios en la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2016.....	63
Tabla 7 Nivel de satisfacción del desempeño de proveedores de bienes y servicios en la UNA en el año 2016	65
Tabla 8 Nivel de satisfacción del área usuaria sobre el desempeño de proveedores de bienes y servicios por factor de calidad en la UNA en el año 2016.....	66
Tabla 9 Nivel de satisfacción del área usuaria sobre el desempeño de proveedores de bienes y servicios por el factor de servicios post venta en la UNA en el año 2016	68
Tabla 10 Nivel de satisfacción del area usuaria sobre la calidad de servicio recibida de los proveedores de bienes y servicios en la UNA en el año 2016.....	69

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

UNA: Universidad Nacional del Altiplano

MEF: Ministerio de Economía y Finanzas

OSCE: Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado

UIT: Unidad Impositiva Tributaria

EETT: Especificaciones Técnicas

TDR: Términos de Referencia

RAE: Real Academia Española

ISO: *International Organization for Standardization*

RESUMEN

La medición del desempeño de proveedores tiene la finalidad de mejorar continuamente el desempeño de la entidad adquiriente a través del aprovechamiento de las capacidades de los proveedores (Wagner, Johnson, 2004) citado por (Suclla, et all., 2012) en ese sentido, para aprovechar esas capacidades es importante monitorear el cumplimiento de los acuerdos establecidos en los contratos u órdenes de compra y servicios y medir la satisfacción de los usuarios de esos bienes y servicios

A partir de ello, se determinó acerca de la relación del desempeño de proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016 en Puno.

Se utilizó el método deductivo, de tipo correlacional y no experimental; se ha recogido a través observaciones de campo, encuestas (escala de Likert), análisis documental, estadística descriptiva e inferencial en una muestra estratificada a 209 proveedores de bienes y servicios y 109 áreas usuarias de la Universidad Nacional del Altiplano.

Los hallazgos de la investigación demuestra que existe una relación lineal positiva fuerte ($r=0,646$) entre el desempeño de los proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, con probabilidad $p = 0.000$ que es menor al nivel de significancia ($p < \alpha$; $0.000 < 0.05$).

Palabras Clave: Desempeño de proveedores. Área usuaria. Satisfacción. Bienes y Servicios

ABSTRACT

The measurement of supplier performance has the purpose of continuously improving the performance of the acquiring entity through the use of the capacities of suppliers (Wagner, Johnson, 2004) cited by (Suclla, et al., 2012) in that sense, To take advantage of these capabilities, it is important to monitor compliance with the agreements established in contracts or purchase orders and services and measure the satisfaction of the users of those goods and services.

Based on this, the relationship between the performance of suppliers of goods and services and the satisfaction of user areas at the National University of the Altiplano during the 2016 period in Puno was determined.

The deductive method was used, correlational and non-experimental; it has been collected through field observations, surveys (Likert scale), documentary analysis, descriptive and inferential statistics in a sample stratified to 209 suppliers of goods and services and 109 user areas of the National University of the Altiplano.

The research findings show that there is a strong positive linear relationship ($r = 0.666$) between the performance of the suppliers of goods and services and the satisfaction of user areas at the National University of the Altiplano in the 2016 period, with probability $p = 0.000$ which is less than the significance level ($p < \alpha$; $0.000 < 0.05$).

Key Words: Performance of suppliers. User area Satisfaction. Goods and services

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Un elemento fundamental dentro de la gestión de proveedores es la evaluación del desempeño del proveedor, en la cual se define si están cumpliendo o no con los acuerdos contractuales y si están cumpliendo con los parámetros de desempeño esperados, como resultado de ello se pueden hacer planes de mejoramiento (Osorio, Herrera & Adrián, 2008). Adicionalmente de acuerdo con la *International Organization for Standardization (ISO) 9000: 2015* la organizaciones debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores de acuerdo con los requisitos establecidos; por otro lado, de acuerdo con Westbrook y Reilly,(1983) señala que la satisfacción está orientada al resultado ,es básicamente la experiencia que se tiene al final del servicio, por lo que podemos afirmar que la satisfacción del área usuaria estará definitiva por el servicio recibido de los proveedores.

La presente investigación fue realizada con el fin de demostrar la importancia del proveedor en la cadena de valor y el impacto que puede tener en las áreas usuarias; para ello se determinó la relación entre el desempeño de proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016.

En ese orden, también la investigación pretende que las personas involucradas relacionadas a la gestión logística del Estado y entidades gubernamentales y otras organizaciones, puedan tomar decisiones estratégicas teniendo como aliados estratégicos a los proveedores y áreas usuarias, para ser eficientes, eficaces y

efectivos en el suministro de bienes y servicios, procurando la oportunidad en el servicio con centricidad en el área usuaria (cliente).

Se utilizó el método deductivo, de tipo correlacional y no experimental; se ha recogido a través observaciones de campo, encuestas (escala de Likert), se usó el análisis documental, estadística descriptiva e inferencial, en una muestra estratificada a 209 proveedores de bienes y servicios y 109 áreas usuarias de la Universidad Nacional del Altiplano.

Esta investigación está dividida en siete capítulos:

El Capítulo I presenta la el planteamiento y definición del problema central, como así también la definición de los objetivos generales y específicos de la investigación; en el Capítulo II se plantea la fundamentación se desarrolla la revisión de la literatura de la investigación, donde se incluye al: marco teórico, marco conceptual, definición de la hipótesis de investigación y variables, y antecedentes; en el Capítulo III se establece las materiales y métodos utilizados en el proceso de investigación considerando el método, el diseño y las técnicas utilizadas para la recolección de datos, procesamiento y análisis; en el capítulo IV se exponen los resultados, contrastan y se discute en función a los objetivos planteados en la investigación tratando de responder al planteamiento; en el capítulo V se señala las conclusiones que se ha llegado producto del análisis y evaluación en los capítulos anteriores; en el capítulo VI se exponen las recomendaciones para los diferentes grupos de interés de la investigación; finalmente, en el capítulo VII se deja en evidencia las fuentes consultadas para el desarrollo de la presente investigación.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El crecimiento de la economía en el Perú en los últimos años ha tenido un crecimiento progresivo, ese crecimiento ha sido canalizada a través de la inversión a en los diferentes niveles de gobierno nacional, regional y local, por lo que se hace necesario que para llegar a cumplir con los objetivos y metas de cada organización es necesario de aprovisionarse de bienes, servicios u obras para que el servicio que se preste sea eficiente, eficaz, efectivo y transparente. El sistema de abastecimiento público, juega un rol esencial en la rapidez con que el Estado brinda sus servicios y ofrece respuestas satisfactorias a la ciudadanía, y comprende un conjunto de políticas, normas y procesos destinados a suministrar los elementos materiales empleados en la producción de servicios públicos con criterios de eficiencia y eficacia (Salazar, 2014).

Un elemento fundamental dentro de la gestión de proveedores es la evaluación del desempeño del proveedor, en la cual se define si están cumpliendo o no con los acuerdos contractuales y si están cumpliendo con los parámetros de desempeño esperados, como resultado de ello se pueden hacer planes de mejoramiento (Osorio, Herrera & Adrián, 2008). Adicionalmente de acuerdo con la *International Organization for Standardization* (ISO) 900: 2015 la organizaciones debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores de acuerdo con los requisitos establecidos; por otro lado de acuerdo con Westbrook y Reilly,(1983) señala que la satisfacción está orientada al resultado ,es básicamente la experiencia que se tiene al final del servicio, por lo que podemos afirmar que la satisfacción del área usuaria estará definitiva por el servicio recibido de los proveedores.

Dicho ello, en la Universidad Nacional del Altiplano existe una incertidumbre acerca del desempeño del proveedor de bienes y servicios como también de la satisfacción de las áreas usuarias, el mismo que no permite identificar los elementos de mejora para la satisfacción del área usuaria; haciéndose apreciaciones subjetivas acerca de la calidad del producto o servicio prestado, servicios post venta y cantidad entregada por los proveedores. Generalmente existe incumplimiento de los acuerdos comerciales establecidas en los contratos, órdenes de compra o servicio, influyendo negativamente en el nivel de servicio de la Oficina de Logística hacia las áreas usuarias, también existe baja confiabilidad en las entregas de los proveedores que impiden brindar oportunamente los bienes y servicios que las áreas usuarias requiere, otra evidencia de la gestión de proveedores es la inadecuada relación proveedor – comprador - área usuaria, los proveedores reciben abusos de poder por parte de los servidores de la universidad, el comportamiento es una relación de comprador dominante que no ayuda en la consecución de un objetivo común.

Por lo señalado líneas arriba, de perdurar ello se expone al alto grado al riesgo sobre el cumplimiento de los acuerdos contractuales, generando quejas, insatisfacción de las áreas usuarias, causando cuellos de botella y acciones cuestionables como: devoluciones, mala calidad, re cotizaciones, anulación de las órdenes de compra y servicio y no suscribiendo contratos; el incumplimiento de los proveedores puede interrumpir las operaciones y abastecimiento oportuno generando re trabajos y pérdida de tiempo, impactará en las metas y objetivos de la Universidad Nacional del Altiplano.

La medición del desempeño de proveedores tiene la finalidad de mejorar continuamente el desempeño de la entidad adquiriente a través del aprovechamiento de las capacidades de los proveedores (Wagner, Johnson, 2004) citado por (Suclla, et

all., 2012) en ese sentido, para aprovechar esas capacidades es importante monitorear el cumplimiento de los acuerdos establecidos en los contratos u órdenes de compra y servicios, es necesario llevar un registro de evaluación cuantitativa por cada abastecimiento, y se debe considerar al proveedor como un "socio estratégico" estableciendo buenas relaciones hacia una cultura en la relación con los proveedores, aplicar técnicas de relación comprador-vendedor, implementar un programa de desarrollo de proveedores, finalmente establecer alianzas estratégicas de cooperación que beneficien a ambas partes.

Por lo que en la presente investigación es determinar la relación del desempeño de proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2016.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general (PG)

PG. ¿Cuál es la relación entre el desempeño de proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016?

1.2.2. Problemas específicos (PE)

PE 1: ¿Cuál es relación entre el tiempo de entrega y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016?

PE 2: ¿Cómo se relaciona la calidad y la satisfacción de las áreas usuaria en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016?

OE3: Explicar la relación entre los servicios post venta y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016

1.5. CARACTERIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Organización : Universidad Nacional del Altiplano

RUC : 20145496170

Dirección : Ciudad Universitaria: Av. Floral 1153

Domicilio legal : Av. El Sol N° 329-Barrio Bellavista

Misión

“Formar Profesionales idóneos, que realizan investigación científica, tecnológica, humanística, a favor de los estudiantes universitarios con identidad cultural y responsabilidad social que contribuya al desarrollo sostenible de la Región y del País”.

Visión

“Todos los peruanos acceden a una educación que les permite desarrollar su potencial desde la primera infancia y convertirse en ciudadanos que valoran su cultura, conocen sus derechos y responsabilidades, desarrollan sus talentos y participan de manera innovadora, competitiva y comprometida en las dinámicas sociales, contribuyendo al desarrollo de sus comunidades y del país en su conjunto”.

Principios

PE 3: ¿Cuál es la relación entre los servicios post venta y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación realizada servirá como antecedente para los próximos trabajos de investigación relacionado al desempeño de proveedores y la satisfacción de las áreas usuarias; el mismo que podrá realizarse otros trabajos relacionados a la gestión logística del Estado, en temas de proveedores y áreas usuarias.

Por otro lado, también se pretende que las personas involucradas relacionadas a la gestión logística del Estado y entidades gubernamentales, puedan tomar decisiones estratégicas, teniendo como aliados estratégicos a los proveedores y áreas usuarias, para ser eficientes, eficaces y efectivos en el suministro de bienes y servicios, procurando la oportunidad en el servicio con centricidad en el área usuaria (cliente).

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivos generales (OG)

OG: Determinar la relación del desempeño de proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016

1.3.2. Objetivos específicos (OE)

OE1: Demostrar la relación entre el tiempo de entrega y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016

OE2: Analizar la relación entre la calidad y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016.

Búsqueda y difusión de la verdad, calidad académica, autonomía, libertad de cátedra, espíritu crítico y de investigación, democracia institucional, meritocracia, tolerancia y libertad de pensamiento, de crítica y de expresión, pluralismo intercultural e inclusión, con igualdad de derechos y oportunidades, afirmación de la vida, dignidad y desarrollo humano, mejoramiento continuo de la calidad académica

Principales actividades

- ✓ Servicio de educación universitaria nivel de pre grado, post grado y educación continua.

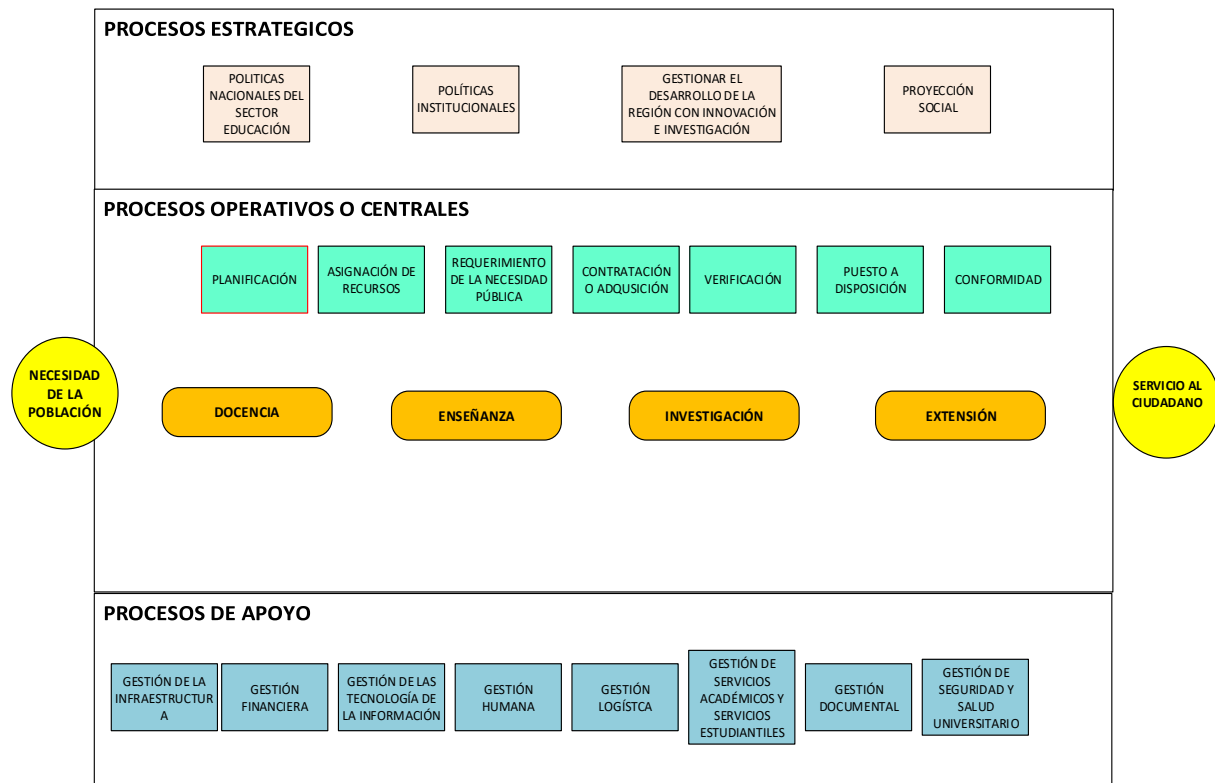


Figura 1. Proceso estratégico de la Universidad Nacional del Altiplano
Fuente: Elaboración propia

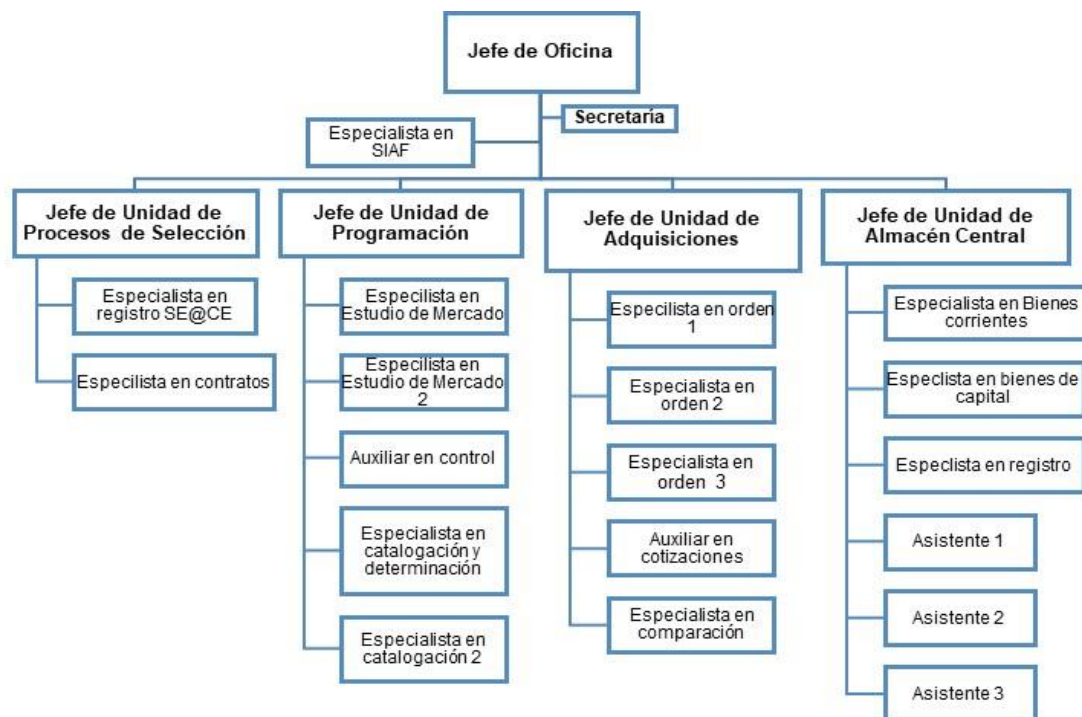


Figura 2. Organigrama de la Oficina de Logística
 Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

De acuerdo con el tema de investigación, se ha realizado investigaciones relacionadas a la presente investigación de las cuales podemos citar las que tienen mayor relación:

2.1.1. ÁMBITO INTERNACIONAL

En la Tesis de Ros (2016) Titulada **Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual** desarrollada en Murcia, España, llegando a la siguiente conclusión: los familiares evalúan todos los aspectos del servicio educativo muy favorablemente, al percibir altos niveles de satisfacción y de calidad del servicio de Apoyo Educativo prestado por la Asociación. Además, los usuarios perciben que el servicio contribuye a la mejora de la calidad de vida; Con relación a la calidad del servicio, los familiares valoran muy positivamente aquellos aspectos intangibles de la calidad del servicio influyen significativamente en la calidad de vida.

Otra Tesis de Abguillerm (2007) titulada **Creación de una escala de medición en la satisfacción en los centros de atención secundaria**. En el Sector de Salud hecha en Santiago, Chile. Ha llegado a la siguiente conclusión: Las dimensiones encontradas y definidas resultaron ser altamente válidas, fiables y unidimensionales, con lo cual se pudieron realizar todos los análisis necesarios, con el fin de demostrar que la Satisfacción Usuaría es una variable latente que está compuesta por las ocho dimensiones previamente definidas: Confianza, Empatía, Capacidad de respuesta,

Accesibilidad, Tangibles, Equidad, Productos Complementarios y Factores Situacionales, de las cuales las cinco primeras corresponden a Calidad en el Servicio.

2.1.2. ÁMBITO NACIONAL

Para Mayhua y Ramos (2017) en su Tesis titulada **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 Huancavelica, 2015**. Ha llegado a la siguiente conclusión: 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 $r=20.5\%$; 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, 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).

Dominguez (2017) en sus Tesis **Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima2016**” concluye: los hallazgos de la investigación demuestran que existe relación estadísticamente significativa, positiva y directamente proporcional entre Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.

Redhead (2015) en sus Tesis **Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013**” Lima, 2015 ha llegado a la conclusión: que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, existe una correlación directa y significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013.

Paredes (2016) en su Tesis **La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015** concluye: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, el nivel de satisfacción del usuario externo los resultados demostraron que el 22,1% indicaron que están satisfechos con el área de nutrición; mientras que el 77,9% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el área de nutrición.

2.1.3. ÁMBITO LOCAL

Finalmente, en la Tesis de Jimenez y Canaza (2017) titulada **Satisfacción del usuario sobre la gestión de la Municipalidad Provincial de Puno-2016** ha llegado a la conclusión: Los ciudadanos no están satisfechos, teniendo un promedio por debajo de la media, la municipalidad presenta debilidades y aspectos más criticables donde los usuarios indicaron que hay: desorden en comercio ambulatorio y transporte público con 8.5%, incapacidad de gestión con 7.9% y no hay obras de impacto para la ciudad de Puno con 7.9% y las sugerencias y propuestas que dieron los usuarios para mejorar la Gestión de la Municipalidad de Puno son: atención al ciudadano de calidad (respeto, puntualidad, trato, responsabilidad) con 20.3%”

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. LA GESTIÓN MODERNA DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO PÚBLICO

La pérdida de credibilidad del sector público como gestor del bienestar ciudadano, exige al Estado debe esforzarse para alcanzar mayores niveles de calidad y cobertura en los servicios públicos que se presta al ciudadano, a través de una gestión ética, eficaz, eficiente y transparente (García, 2007). La gestión moderna del abastecimiento público, enfoca su accionar sobre el conjunto de procesos que conectan empresas, entidades públicas y ciudadanos desde la fuente inicial de la materia prima hasta el punto de consumo del producto y servicio público ofertado. Este enfoque permite buscar sinergias a través de una mayor interacción de los diferentes actores en los procesos claves de la cadena de abastecimiento, con el objetivo de atender oportunamente al consumidor final (usuarios), lograr un uso de la forma más eficaz y eficiente de los recursos públicos y privados.

El enfoque tradicional de la gestión de abastecimiento público, cuyo accionar se orienta exclusivamente en ejecutar los presupuestos públicos, es puesto ahora en debate. El Estado peruano requiere contar con cadenas de abastecimientos eficaces y eficientes, con énfasis en aquellos servicios públicos esenciales tales como salud, educación y seguridad.

Mientras que, en el enfoque tradicional la gestión del abastecimiento público es evaluado según el nivel de ejecución de los presupuestos asignados y la compra de bienes al precio más bajo, el enfoque moderno incorpora otros criterios tales como la compra de bienes de calidad, en las cantidades necesarias y suministro oportuno, el uso eficiente de los recursos, su disponibilidad permanente, y el impacto sobre la calidad de los servicios públicos brindados por la organización.

La administración de la cadena de suministro ha evolucionado en el tiempo. Hasta hace pocas décadas atrás, los diferentes procesos de la gestión logística – transporte de materias primas, producción, almacenaje, distribución y servicio al cliente – se manejaban de manera independiente, y se consideraba “ahorro” aquellos que se obtenían en la gestión de compra, por la adquisición de bienes a los precios más bajos. Actualmente, las organizaciones comenzaron a considerar a todos estos procesos como parte de un ciclo completo, integrando la administración de los flujos de bienes e información (Salazar, 2014)

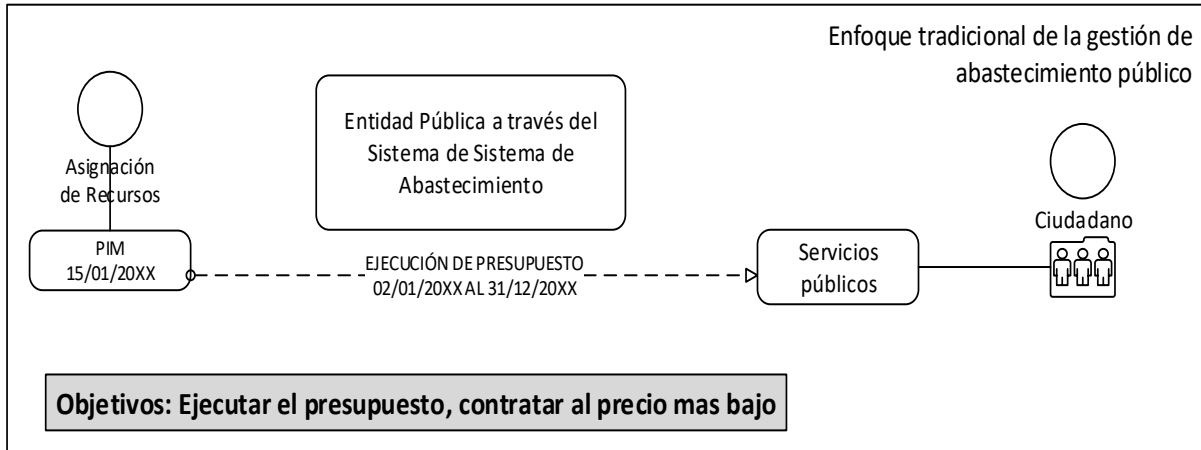


Figura 3. Enfoque tradicional de la gestión de abastecimiento público
Fuente: Adaptado de Salazar (2014)

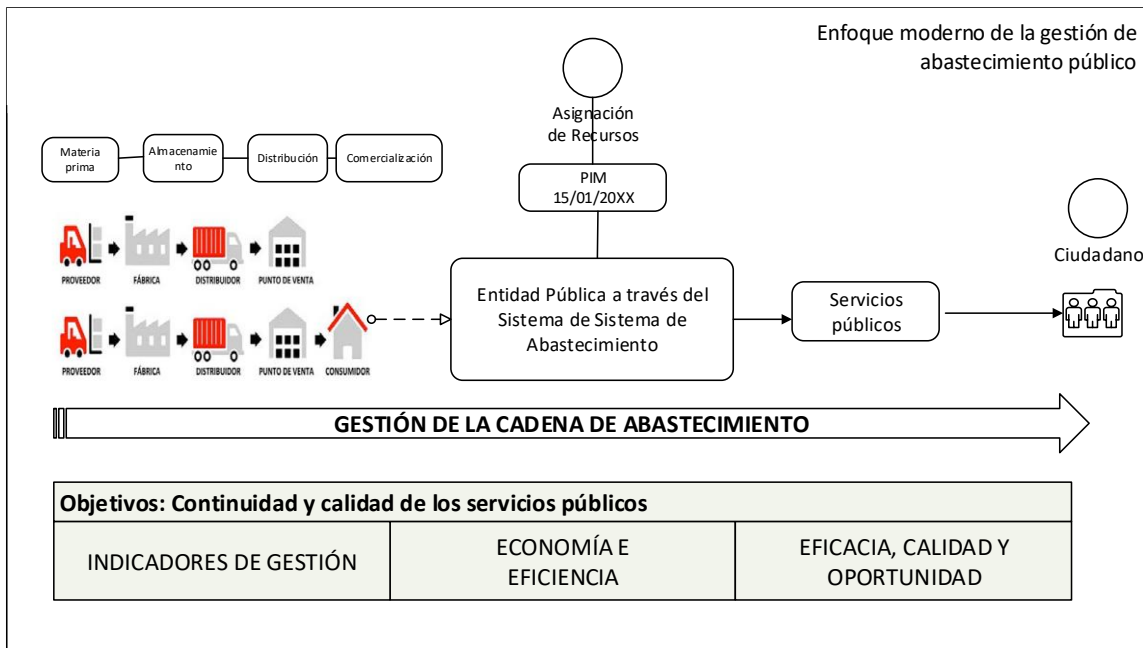


Figura 4. Enfoque moderno de la gestión de abastecimiento público
Fuente: Elaboración propia, adaptado de Salazar (2014)

2.2.1.1. MARCO NORMATIVO DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO

- ✓ Constitución Política de 1993: Art. 58° y 76°
- ✓ Decreto Ley N.º 22056, Ley del Sistema Administrativo de Abastecimiento, publicado el 30-12-77.

- ✓ Decreto Ley N.º 22867, Ley de desconcentración de atribuciones de los sistemas de personal, abastecimiento y racionalización, publicado el 23-01-80.
- ✓ Resolución Jefatural N° 118-80-INAP/ DNA: “Se aprueban las Normas Generales del Sistema de Abastecimiento”, publicada el 25-07-80.
- ✓ Resolución Jefatural N.º 335-90- INAP/DNA: aprobó el Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional
- ✓ Ley N.º 27783, Ley de Bases de la Descentralización, numeral 10.3 del Artículo 10, publicado el 20-07-02
- ✓ Texto Único Ordenado de la Ley N.º 28411, Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto, aprobado por Decreto Supremo N.º 304-2012-EF, publicado el 30-12-12.
- ✓ Ley de Contrataciones del Estado Ley N° 30225, modificado por: Ley 30353, D.Leg. N° 1341.
- ✓ Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado D.S. N° 350-2015-EF modificado por DS N° 056-2017-EF y D. Leg. N° 1444
- ✓ Nuevo Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado D.S. N° 344-2018-EF

2.2.1.2 GESTIÓN DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO

De acuerdo con la definición del D. Leg. 1349 el Sistema Nacional de Abastecimiento es el conjunto de principios, procesos, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos para la provisión de los bienes, servicios y obras, a través de las actividades de la Cadena de Abastecimiento Público, orientadas al logro de los resultados, con el fin de lograr un eficiente y eficaz empleo de los recursos públicos.

En esa misma línea (Marthans, 2008, p.115) señala que el “abastecimiento como una función logística que planea, organiza, dirige, coordina y controla la obtención de productos, artículos o materiales, su conservación y entrega a los usuarios que lo necesitan” también (Eugendio, Ireijo y Ponce, 2017) agrega que son los procedimientos mediante los cuales el Estado selecciona y contrata con los proveedores son de naturaleza administrativa.

2.2.1.3. ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO

El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), encargado de ejecutar las políticas en materia de contrataciones del Estado, con competencia en el ámbito nacional. Tiene como funciones, entre otras, regular y supervisar los procesos de contrataciones que realizan las entidades públicas, cautelando la aplicación eficiente de la normatividad y promoviendo las mejores prácticas para el uso óptimo de los recursos públicos y la satisfacción de las necesidades de la población (OSCE, 2018).

Para llevar adelante las adquisiciones se realiza a través de métodos de contratación dentro de ellas tenemos:

- a) **Licitación Pública y Concursos Público.-** La licitación pública se utiliza para la contratación de bienes y obras; mientras que el concurso público para la contratación de servicios. La norma prevé que ambas modalidades se deberán aplicar a las contrataciones cuyo valor estimado o valor referencial, según corresponda, se encuentre dentro de los márgenes que señale la Ley de Presupuesto del Sector Público.
- b) **Adjudicación simplificada.-** Se utilizará para la contratación de bienes y servicios, con excepción de los servicios a ser prestados por consultores individuales, así como para la ejecución de obras, cuyo valor estimado o valor referencial, según corresponda, se encuentre dentro de los márgenes fijados por la Ley de Presupuesto del Sector Público.
- c) **Selección de consultores individuales.-** Otra nueva modalidad de contratación, la cual se destinará para la contratación de servicios de consultoría en los que no se necesita equipos de personal ni apoyo profesional adicional, y en los que la experiencia y las calificaciones de la persona natural que preste el servicio constituyan los requisitos primordiales de la contratación. Igualmente existe la limitación que su valor estimado o referencial, según corresponda, se encuentre dentro de los márgenes que precise la Ley de Presupuesto del Sector Público.
- d) **Comparación de precios.-** Esta nueva modalidad se utilizará para la contratación de bienes y servicios de disponibilidad inmediata, distintos a los de consultoría, que no sean fabricados o prestados siguiendo las especificaciones o indicaciones del contratante, siempre que sean fáciles de

obtener o que tengan un estándar establecido en el mercado. Un detalle importante es que el valor estimado de dichas contrataciones debe ser inferior a la décima parte del límite mínimo establecido por la Ley de Presupuesto del Sector Público para la licitación pública y el concurso público

- e) **Subasta inversa electrónica.**- La subasta inversa electrónica se utiliza para la contratación de bienes y servicios comunes que cuenten con ficha técnica y se encuentren incluidos en el Listado de Bienes y Servicios comunes.
- f) **Contrataciones directas.**- La Ley contempla nuevas situaciones en las que procederá esta contratación directa. Destacan los servicios de publicidad en medios de comunicación; bienes y servicios con fines de investigación, experimentación o desarrollo científico o tecnológico; arrendamiento de bienes inmuebles y la adquisición de bienes inmuebles existentes; servicios especializados de asesoría legal para la defensa de miembros de las Fuerzas Armadas y Policiales; etc.
- g) **Métodos especiales de contratación.**- Se aplicaran sin realizar procedimiento de selección, los bienes y servicios que se incorporen en los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco como producto de la formalización de Acuerdos Marco. Se establece que el reglamento fijará los procedimientos para implementar o mantener Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.

2.2.2 GESTIÓN DE PROVEEDORES

Según la Real Academia Española (RAE) proveedor es la persona o de una empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos,

asociaciones, comunidades, etc. Además a ello podemos definir como “personas naturales o jurídicas que le proporcionan recursos materiales, humanos y financieros necesarios para su operación, además son los encargados de mantener viva y activa la organización”. (Montoya, 2010)

2.2.2.1 IMPORTANCIA DE LOS PROVEEDORES

Según (Montoya, 2010) la importancia radica en el papel que desempeña en la existencia y el futuro de la organización. Por otro lado, los proveedores ayudan en parte a financiar los inventarios, permiten presentar novedades en la capacitación y entrenamiento de la fuerza de ventas, comparten información sobre participación, tendencias y cambios del mercado.

Por tales razones y por el papel que desempeña el proveedor en la vida de las organizaciones, es válida la expresión de que “los proveedores se deben considerar y tratar como socios del negocio”.

En la práctica se puede apreciar los que colaboran en el área de compras, logística, abastecimiento, servicios auxiliares, procura o cualquier denominación que se le denomine en las organizaciones, tienen la tendencia a subestimar e ignorar la importancia de los proveedores que tienen para la organización.

Los colaboradores, como profesionales debemos entender que ese proveedor potencial que llega a cumplir, representa una oportunidad que va agregar valor a la organización, por lo tanto, lo debemos reconocer como un socio estratégico que nos ayudaran a cumplir los objetivos y metas para la entidad.

2.2.2.2 CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN PROVEEDOR

La aceptación de un buen proveedor, se basa en la seriedad que nos da, en lo referente a su cumplimiento. Esta característica se verá influenciada, según la idea que se tenga, de lo que es un buen proveedor, tomando en cuenta que un buen proveedor será el que realice para sus clientes entre otras las siguientes actividades: actividades profesionales, compra y venta de productos de calidad a precios aceptables, respetar las fechas de entrega y especificaciones, ofrezca servicios oportunos, acepte cambios imprevistos y de asesoría general (Sangri, 2014).

2.2.2.3 CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES

Teniendo en cuenta que el poder en la negociación fuentes, es necesario estructurar las características con el fin de poder clasificarlos posteriormente. Para poder clasificar a los proveedores es conveniente que inicialmente se establezcan una serie de categorías. En este caso se entienden como categorías el conjunto homogéneo de materiales, bienes o servicios que por sus características, composición, uso, aplicación, etc. (Pinto, 2016).

- a) Por nivel de Calidad.**- Generalmente esta clasificación se realizará de una forma más objetiva en el momento que se haya tenido relación con el proveedor, en función de la valoración facilitada por el área usuaria, se evalúen aquellos aspectos que se consideren más importantes de cara al futuro de la relación y con el fin de poder clasificarlos. En este sentido es de gran utilidad establecer los parámetros a evaluar, ponderarlos y medirlos, lo que permitirá disponer de un valor numérico para cada proveedor (Mora 2010).

- b) Por volumen de compra o facturación.-** Este tipo de clasificación es conocida también como análisis ABC y está basado en las teorías de Pareto, se puede apreciar que un 20% de los proveedores facilitan el 80% de los bienes y servicios que la organización necesita. Con la clasificación ABC no se pretende resolver problemas, lo que facilita es un análisis de la situación para a partir del mismo tomar decisiones. Para hacer un análisis ABC se pueden utilizar las variables volumen de producto o facturación y se puede hacer para productos y para proveedores.
- c) Por Zona geográfica.-** Cuando las organizaciones cubren un amplio espectro geográfico pueden tener proveedores de los mismos productos próximos a la zona en la que se encuentran localizados, lo que lleva a clasificarlos en función de su localización. El hecho de elegir proveedores más próximos dependerá de la estrategia global de la organización, pero puede ayudar a reducir costes e incluso a mejorar la imagen con la relación con los usuarios (Pinto, 2016).

2.2.2.4 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES

En principio es importante entender el significado de la evaluación del desempeño. A continuación se presentan algunas definiciones encontradas:

Es el análisis objetivo tanto de los proveedores existentes, mediante la evaluación de los resultados anteriores, como una evaluación preliminar de los posibles nuevos proveedores. Los proveedores suelen ser evaluados sobre la base de su calidad técnica, la capacidad de producción, entrega, servicio, costo y la capacidad

de gestión (Glosario Bussiness Service US Berkeley) citado por (Ulloa, 2009). El propósito de evaluar es agilizar los procesos en la cadena de abastecimiento, haciéndolos más eficientes para cada una de las partes, con miras a la satisfacción de los consumidores finales o usuarios finales (Mora, 2010).

Además (Gajardo, 2008) señala que es un examen sistemático, para determinar en qué medida un proveedor está capacitado para satisfacer las exigencias específicas de un suministro.

En consecuencia, podemos definir como la medición sistemática de la capacidad del proveedor de cumplir con sus obligaciones, basado en la evaluación cualitativa y cuantitativa, con el fin de obtener información que ayude a tomar decisiones y agreguen valor tanto para el usuario (entidad) como al proveedor.

2.2.2.5. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR

Para (Mora, 2010) los objetivos que se busca con la evaluación del desempeño del proveedor:

- ✓ Convertir a los proveedores menos competitivos en suplidores estratégicos de alta calificación.
- ✓ Obtener la media del portafolio de proveedores actuales.
- ✓ Encontrar las fortalezas y debilidades de cada uno de los proveedores.
- ✓ Mejorar el suministro del proveedor

- ✓ Crear relaciones cálidas y fuertes.

- ✓ Incrementar el nivel de servicio.
- ✓ Certificar los procesos y el desempeño de los proveedores.

2.2.2.6. OBTENER INFORMACIÓN PARA LA EVALUACIÓN

Suclla, Felipe, Leiras y Hamacher (2012) recomienda el levantamiento de la información externas e internas, conocimiento de la realidad de la organización y las herramientas de tecnologías de información, por otro lado (Ulloa, 2009) señala que se debe proceder a obtener información de los proveedores tanto de bienes y servicios, desde el requerimiento hasta la entrega, para poder indicarles a los proveedores sus puntos débiles para que puedan corregirlos.

2.2.2.7. PONDERACIÓN DE CRITERIOS

Consiste en valorar la importancia relativa que tienen los criterios de evaluación, siendo los métodos que más se acomodan a la presente investigación.

- ✓ **Escala de calificación**

El decisor asigna directamente el peso para cada criterio usando una escala que más le convenga. La escala más común es la que va del 1 al 5, es decir de muy poca importancia a mayor importancia.

Tabla 1.
Escala de calificación y ponderación de criterios

CRITERIO	ESCALA	TIEMPO (tolerancia)	DESEMPEÑO	PUNTOS
Tiempo de entrega	Entrega a tiempo o anticipada	<=0 días	Notable	10
	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
	Entrega con retraso de 9 a 15 días	Entre 9 y 15 días	Riesgoso	5
	Entrega con retraso mayor a 15 días	> 15 días	Crítico	1

Nota: Escalas y criterios que pueden ser redefinidas por cualquier organización de acuerdo al producto o servicio.

Fuente: Adaptado de Osorio, Herrera, Umaña y Adrián (2008).

2.2.3. SATISFACCIÓN DEL ÁREA USUARIA

Revisando la literatura existen dos tipos, por un lado la satisfacción desde un punto de vista basado en el resultado y la otra como un proceso (Vega, 2017, p 42) dentro de los más importantes podemos señalar:

Westbrook y Reilly, (1983) señala que la satisfacción es orientada al resultado es básicamente la experiencia que se tiene al final del servicio, va más allá agarrando los sentimientos, estado emocional, ideas muy subjetivas. Mientras que Bearden y Teel, (1983), describen que la satisfacción se orienta al proceso, es decir se basa en percepciones, procesos de evaluación. Finalmente Kotler, (2003) define la satisfacción del cliente como: “El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” citado por (Vega, 2017).

2.2.3.1. MODELOS DE MEDICIÓN

a) Escuela nórdica o tradición europea

Comúnmente conocido como *modelo de imagen* que ha sido formulado y tiene a su máximo representante a Grönroos (1988, 1994) y relaciona la calidad con la imagen corporativa, plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), y estas se relacionan con la imagen corporativa. La imagen es un elemento básico para medir la calidad percibida (Duque, 2005).

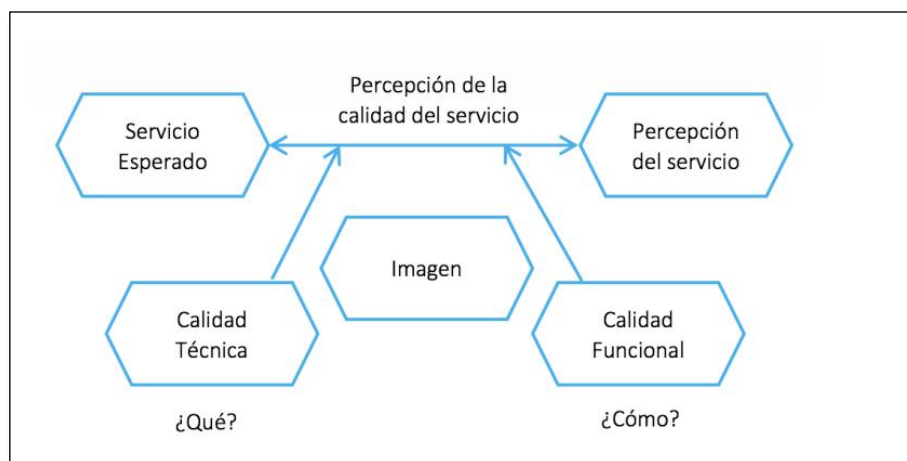


Figura 5. Modelo nórdico o tradición europea
Fuente: Juan (2017) de la base de Grönroos (1984, p. 40).

Según Grönroos (1994, p. 38), la experiencia de calidad es influida por la imagen corporativa/local y a su vez por otros dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización; Grönroos afirma que el nivel de calidad total percibida no está determinado realmente por el nivel objetivo de las dimensiones de la calidad técnica y funcional sino que está dado por

las diferencias que existen entre la calidad esperada y la experimentada, paradigma de la desconfirmación (Duque, 2005).

En esa misma línea (Juan, 2017, p.9) finaliza que una evaluación positiva de la calidad se obtiene cuando la experiencia vivida satisface las expectativas del cliente. Un exceso de expectativas genera clientes no satisfechos, por lo que es importante gestionar la calidad esperada, ya que, según Grönroos, es función de factores como la comunicación de marketing, recomendaciones, imagen corporativa y las propias necesidades del cliente.

b) Escuela Americana

Liderado por Parasuraman, Zeithaml y Berry siendo su predecesor la escuela nórdica que dio origen a este modelo, se ha denominado SERVQUAL, es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones: (1) elementos tangibles, (2) fiabilidad, (3) capacidad de respuesta, (4) profesionalidad, (5) cortesía, (6) credibilidad, (7) seguridad, (8) accesibilidad, (9) comunicación y (10) comprensión del cliente establecidas por los autores y

posteriormente redujeron a cinco tras la críticas y evaluaciones estadísticas (Duque, 2005; Juan, 2017):

1. Confianza o empatía: nivel de atención individualizada e interés que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario)..

2. Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.

3. Responsabilidad: conocimiento, seguridad y atención de los empleados, así como su habilidad para inspirar confianza y credibilidad (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).

4. Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los clientes y prestarles un servicio eficaz y rápido.

5. Tangibilidad: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

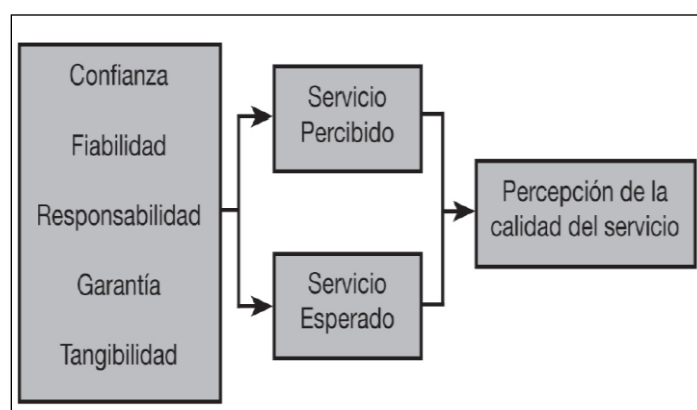


Figura 6. Modelo SERVQUAL

Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p. 26). Zeithaml y Parasuraman (2004, p. 16).

El modelo SERVQUAL presenta cuatro vacíos o *gaps* identificados por los autores como el origen de los problemas de calidad de un servicio. A continuación, se muestra un esquema del modelo donde se identifican los vacíos definidos posteriormente.

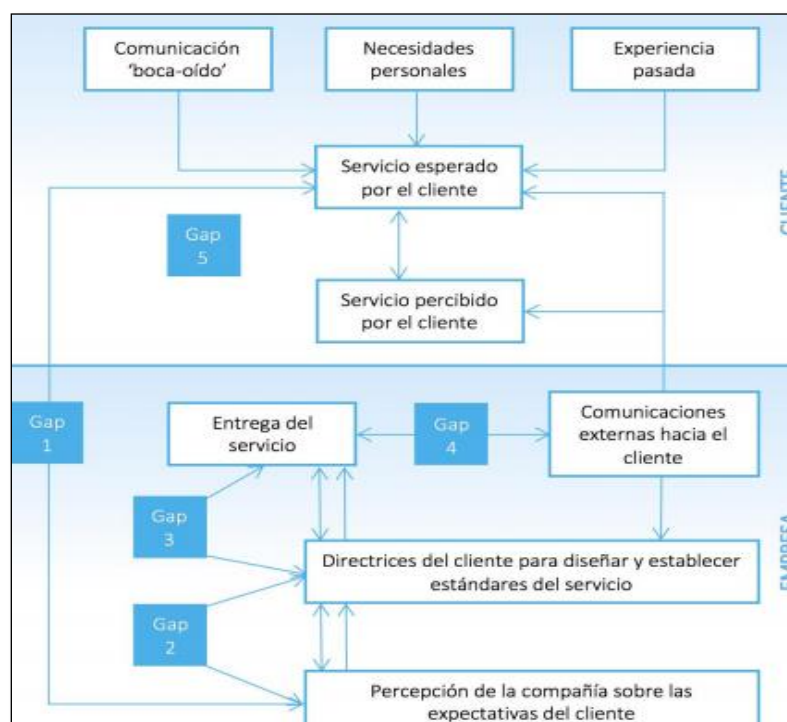


Figura 7. Modelo detallado SERVQUAL

Fuente: 1 Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p. 26) y Zeithaml & Parasuraman

Gap 1: Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.

Gap 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

Gap 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

Gap 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Gap 5: Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

Las ecuaciones básicas que definen este modelo son expuestas por Cronin y Taylor (1992) y diferencia entre la ecuación SERVQUAL sencilla (1) y la ecuación SERVQUAL ponderada (2):

$$\text{Calidad del servicio} = (\text{Desempeño} - \text{Expectativas}) \quad (1)$$

$$\text{Calidad del servicio} = \text{Importancia} * (\text{Desempeño} - \text{Expectativas}) \quad (2)$$

Estas ecuaciones pretenden incluir en la medición de la calidad el factor de las expectativas previas del usuario o cliente (Juan, 2017, p. 11).

c) Modelo de los tres componentes

En 1994, Rust y Oliver presentaron una conceptualización no probada, pero que fundamenta lo planteado por Grönroos. Su justificación está en las evidencias encontradas por autores como McDougall y Levesque en 1994 en el sector bancario y por McAlexander y otros en el mismo año en el sector sanitario (Rust y Oliver, 1994, p. 8). El modelo se compone de tres elementos: el servicio y sus características (service product), el proceso de envío del servicio o entrega (service delivery) y el ambiente que rodea el servicio (environment). Su planteamiento inicial fue para productos físicos (Duque, 2005).

d) Modelo SERVPERF

Cronin y Taylor (1992) establecieron una escala más concisa que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVQUAL, la cual tiene

en cuenta tanto las expectativas como las percepciones. Cronin y Taylor (1992) se basan en Carman (1990) para afirmar que la escala SERVQUAL (teoría de gaps de Parasuraman, Zeithaml y Berry [1985]) no presentaba mucho apoyo teórico y evidencia empírica como punto de partida para medir la calidad de servicio percibida. Estos autores desarrollan su escala tras una revisión de la literatura existente y, de hecho, ésta ofrece un considerable apoyo teórico (Bolton y Drew, 1991; Churchill y Suprenant, 1982; Woodruff, Cadotte y Jenkins, 1983). Esta escala intenta superar las limitaciones de utilizar las expectativas en la medición de la calidad percibida, sin definir concretamente el tipo y el nivel de expectativas a utilizar (expectativas de desempeño, experienciales, predictivas, normativas, etc.). En conclusión, la escala es la misma, lo que varía es el enfoque de evaluación y las preguntas en los instrumentos (Duque, 2005)

Por lo tanto, el modelo que se adapta mejor a la presente investigación es el modelo SERVQUAL.

2.2.3.2. ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN

La satisfacción del usuario o cliente es muy importante para la gestión de servicio, se toman las expectativas y se refleja en el servicio eficaz. Según Kotler, (2003) define:

- 1) RENDIMIENTO PERCIBIDO:** Se refiere a la entrega de valor que el cliente o usuario al haber obtenido luego de adquirir el bien o servicio, en otras palabras es el resultado, el mismo que tiene las siguientes características:
 - ✓ El cliente lo define
 - ✓ Es afectado por opiniones de terceros que tuvieron una mala experiencia

- ✓ Empieza y termina en el cliente

2) LAS EXPECTATIVAS: Según Olson y Dover (1979) definieron las expectativas como “la creencia de parte del consumidor acerca de los atributos de un producto o desempeño de este en un tiempo en el futuro”, de igual manera Kotler (2003) aporta que las expectativas son afectadas por:

- a) Promesas Explicativas del servicio: son las afirmaciones que la empresa les dice a sus clientes.
- b) Promesas implícitas del servicio: ideas que están relacionadas al servicio pero que no se describen.
- c) Comunicación boca-oreja: transmisión de información entre los clientes.
- d) Experiencia Pasada: cuando el cliente ya tomo el servicio o probó el producto.

3) NIVELES DE SATISFACCIÓN:

Según Kotler (2003), existen 3 tipos de niveles, relacionando desempeño con expectativas:

- a) Insatisfacción: el desempeño que perciben los clientes del servicio no llega a sus expectativas.
- b) Satisfacción: Cuando ambos coinciden expectativas = desempeño.
- c) Complacencia: se define que el desempeño sobrepasa las expectativas del cliente.

2.2.3.3. SATISFACCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE O USUARIO

Quintana (2018), profesor Asociado IE Business School ha desarrollado este concepto, teniendo como el centro de la satisfacción el cliente o usuario, la “ley de los servicios” Se trata de una sencilla fórmula similar a lo que señala Kotler (2003):

$$\text{Satisfacción (S)} = \text{Percepción (P)} - \text{Expectativas (E)}$$

- Satisfacción mayor que cero, cuando la percepción es mayor que las expectativas.

$S=P>E$	Satisfacción
---------	--------------

- Satisfacción menor que cero, cuando la percepción es menor que las expectativas, con lo cual, hablamos de insatisfacción.

$S=P<E$	Insatisfacción
---------	----------------

- Satisfacción es igual a cero cuando la percepción es igual a las expectativas, lo cual podríamos llamar: indiferencia.

$S=P=E$	Indiferencia
---------	--------------

2.3. MARCO CONCEPTUAL

ÁREA USUARIA

El área usuaria es la dependencia encargada de realizar los requerimientos de bienes servicios y obras que requiere para el cumplimiento de sus objetivos y metas (OSCE Educa)

ABASTECIMIENTO

El abastecimiento o aprovisionamiento, es la función logística, mediante el cual se realiza el proceso para proveer a una organización, de todo el material para su funcionamiento, la función que planea, organiza, dirige, coordina y controla la obtención de productos, artículos o materiales, su conservación y entrega a los usuarios que lo necesitan (Marthans, 2008).

BIENES Y SERVICIOS

El anexo de definiciones del D.S. N° 056-2017-EF Ley de Contrataciones del Estado (LCE) define los bienes son objetos que requiere una entidad para el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de sus funciones y fines; por otro lado los servicios es la actividad o labor que requiere una entidad para del desarrollo de sus actividades, los servicios pueden clasificarse en servicios en general, consultoría de obra y en general.

CALIDAD

Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permiten juzgar su valor (RAE, 2018), también podemos complementar que es la “totalidad de los rasgos y características de un producto o servicios que se sustenta en su habilidad para

satisfacer las necesidades establecidas o implícitas (*American Society for Quality Control*), por otro lado la norma ISO 9000 señala que es "la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas" citado por (Carro & Gonzales, 2014).

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño significa medir la habilidad del proveedor de cumplir con sus obligaciones. Esto tiene la finalidad de obtener información que ayudará a mejorar su desempeño durante el proyecto o que servirá de base para decidir su continuidad en futuros proyectos (Ulloa, 2005)

DESEMPEÑO DE PROVEEDORES.-

Examen sistemático, para determinar en qué medida un proveedor está capacitado para satisfacer las exigencias específicas de un suministro. (Gajardo, 2008)

PROVEEDOR

Según la Real Academia de la Lengua Española (RAE) es aquella persona o de una empresa provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades; también en la Ley de Contrataciones del Estado define que es la persona natural o jurídica que vende o arrienda bienes, presta servicios en general, consultoría en general, consultoría de obra o ejecución de obras.

SATISFACCIÓN

Según la Real Academia de la Lengua Española (RAE) es la acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Satisfacción del área usuaria es la respuesta evaluativa de la discrepancia percibida entre las expectativas y el rendimiento final percibido del producto tras su consumo (Day, 1984) siendo 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, 1989).

SERVICIOS POST VENTA

Es la verificación del desempeño del proveedor en los aspectos de atención a quejas y servicios después de realizada la venta (Osorio, Herrera y Adrián 2008, p.51)

TIEMPO DE ENTREGA

Es el cumplimiento de las fechas pactadas, diferencia entre la fecha real y la fecha pactada (Ulloa, 2009, p.89)

2.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL (HG)

HG: Existe relación positiva entre el desempeño de proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA (HE)

H1: Cuanto mayor sea el desempeño en el tiempo de entrega de los proveedores, mayor será la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016.

H2: Los proveedores que tienen mayor desempeño en calidad, mayor será la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016.

H3: Existe una relación positiva entre los servicios post venta y la satisfacción de las áreas usuarias en la Nacional del Altiplano, 2016

2.4.3. VARIABLES

Variable general

X = Desempeño de proveedores

Y = Satisfacción del área usuaria

Variables específicas

X_1 = Tiempo de entrega

X_2 = Calidad

X_3 = Servicios post venta

Y_1 = Satisfacción del área usuaria

Y_2 = Satisfacción del área usuaria

Y_3 = Satisfacción del área usuaria

2.4.4. INDICADORES

Indicador 1

- ✓ Cumplimiento con las fechas pactadas.
- ✓ Cumplimiento con la entrega de cantidad pactada
- ✓ Conformidad con las especificaciones técnicas.
- ✓ Funcionalidad del bien o servicio
- ✓ Reclamaciones
- ✓ Cumplimiento de garantías

Indicador 2

- ✓ Cumplimiento, confiabilidad, registro
- ✓ Competencia, cortesía, credibilidad y seguridad
- ✓ Comunicación, rapidez, ayuda ,sensibilidad
- ✓ Accesibilidad, comunicación. comprensión
- ✓ Equipos, atractivo, presencia material

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

Para la presente tesis de investigación se ha utilizado el método general de investigación científica:

3.1. METODOLOGÍA

3.1.1. MÉTODO DEDUCTIVO

Este método de razonamiento deductivo conviene en tomar conclusiones generales y alcanzar explicaciones particulares, del principio a la consecuencia; infiere una conclusión a partir de una premisa, de un principio o de una ley que comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador pone a prueba. Y es en este método, donde la operación es rigurosa y el juicio derivado se desprende con necesidad lógica de los juicios antecedentes, el tipo de razonamiento es la inferencial (Bernal, 2010; Cerda, 2002; Gómez, Deslauriers y Alzate, 2010; Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.1.2 TIPO O NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Correlacional

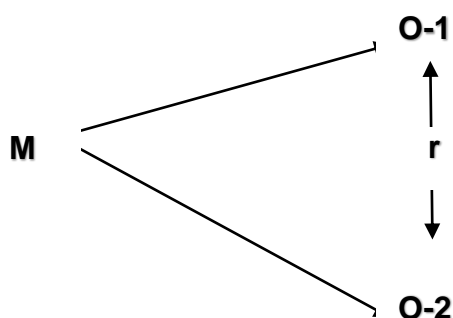
El estudio correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población que tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre las variables o resultados de variables, examina relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica causas o consecuencias. En las hipótesis, el orden en se coloque las variables no es importante, así un coeficiente de correlación positivo tiende a demostrar que existe una cierta relación; entre más este

coeficiente se acerque a 1, la relación entre las variables es más elevada, siendo su principal soporte el uso de herramientas estadísticas (Villanueva, 2011; Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Gómez, Desalauriers y Alzate, 2010; Bernal, 2010).

3.1.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

No experimental

Los diseños no experimentales son aquellos estudios que se realizan sin manipular las variables donde se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Para esta investigación se utilizó el diseño transeccional (transversal) pues los datos se recopilan en un único momento ya que utilizaremos como instrumento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Asimismo el diseño es el descriptivo correlacional.



Dónde:

M = Muestra

O-1 = Observación de la variable 1

O-2 = Observación de la variable 2

r = Correlación entre dichas variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Para Tamayo (2003) la población es la totalidad de un fenómeno de estudio que incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que puede cuantificarse para un estudio integrado.

Antes de determinar la población se ha distinguido la población, siendo los criterios de selección de inclusión o exclusión:

- ✓ Que, los proveedores hayan suministrado bienes y servicios independientemente del monto contractual y lugar.
- ✓ No se incluído los servicios personales (pagos directos).
- ✓ No se ha incluído el auto abastecimiento.
- ✓ Que, las áreas usuarias hayan recibido la provisión de bienes y servicios para su funcionamiento.

La población del presente trabajo de investigación tiene dos unidades de análisis por un lado: (i) los 457 proveedores de bienes y servicios, personas naturales y jurídicas que han suministrado en el año 2016 y por otro lado; (ii) 151 áreas usuarias, representado por los servidores, independientemente del régimen laboral que han sido atendidas con el suministro de bienes y servicios en el 2016 por la Universidad Nacional del Altiplano, a través de las oficinas de logística, por consiguiente la población será:

N1=457 proveedores de bienes y servicios, personas naturales y jurídicas de la Universidad Nacional del Altiplano.

N2=151 áreas usuarias, representado por los servidores, independientemente del régimen laboral de la Universidad Nacional del Altiplano.

3.2.2. MUESTRA

Para la investigación se utilizó el método de muestreo probabilístico, para estimar el tamaño de la muestra representativa para una población finita (Bernal, 2010, pág. 183).

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

Dónde:

n= Número de elementos de la muestra

Z = Valor de confianza (Z = 1.96 Nivel de confianza al 95% “tabla estadística de distribución normal”).

P = Probabilidades de acierto o éxito (0.5)

Q = Probabilidades de fracaso (0.5)

E = Margen de error permitido (5% = 0.05)

N = Tamaño de la población (457)

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)(457)}{0.05^2(457 - 1) + (1.96^2)(0.5)(0.5)}$$

$$n = 209$$

Como así también se ha realizado un muestreo estratificado (proporcional) para los 209 proveedores en bienes y servicios, determinándose como sigue:

$$n_i = n \cdot \frac{N_i}{N}$$

Tabla 2
Cálculo de la muestra estratificada para proveedores de bienes y servicios de la Universidad Nacional del Altiplano

	Población	%	Muestra
Bienes	355	77.7%	162
Servicios	102	22.3%	47
Total	457	100.0%	209

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 4 la muestra está representado por 162 proveedores de bienes y 47 proveedores de servicios.

Por otro lado, para determinar la muestra para las áreas usuarias de una población de 151 áreas:

$$n = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)(151)}{0.05^2(151 - 1) + (1.96^2)(0.5)(0.5)}$$

$$n = 109$$

En la determinación de la muestra se consideró un método de muestreo probabilístico de tipo estratificado con un nivel de confianza de 95%, margen de error del 5% obteniéndose una muestra de 209 proveedores (personas naturales o jurídicas) y 109 áreas usuarias, representados por servidores y funcionarios

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.2.1 TÉCNICAS

Según Portocarrero (2005) citado por (Mayhua y Ramos, 2017) “las técnicas son procedimientos para recolectar la información requerida: entrevistas, observación, encuesta, técnicas de evaluación, análisis documental, fichaje”. Conforme al diseño de investigación y al logro de los objetivos se utilizaron las técnicas e instrumentos:

- ✓ Observación de campo, encuesta y análisis documental

Tabla 3

Técnica e instrumento de investigación aplicada

Técnica	Instrumento	Variable a medir
Observación de campo y análisis documental	Observación y análisis de las adquisiciones	Adquisiciones de bienes y servicios
Encuesta	Cuestionario	Desempeño de proveedor y satisfacción del área usuaria.

Fuente: Elaboración propia

3.2.2 INSTRUMENTOS

Según Portocarrero (2005) citado por (Mayhua y Ramos, 2017) “los instrumentos son medios que permiten al investigador registrar la información: cuestionario, guía de entrevista, guía de observación, test, etc.” Para la presente investigación para la recolección de datos a fin de facilitar la medición se ha utilizado:

- ✓ Cuestionario, reporte de observación de compras y escala SERVQUAL

Validación de instrumento

Cálculo de confiabilidad de Cronbach

$$a = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right]$$

- K: : Número de ítems,
- $\sum s_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems,
- s_T^2 : Varianza de la suma de los ítems.
- α : Coeficiente de alfa de Cronbach

Tabla 4

Validación estadística del instrumento de investigación

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,901	,903	27

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con George y Malley (2003) concordante con la escala de Likert existe una mayor consistencia con la muestra obtenida. Para medir la confiabilidad se ha utilizado el coeficiente de Alfa de Cronbach y de acuerdo con la Tabla N° 3 señalado líneas arriba, se obtiene un coeficiente de ,901 el cual según la escala de George y Malley (2003) califica como excelente, por ello podemos afirmar que el instrumento es confiable.

3.2.3 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento y análisis de datos obtenida mediante los instrumentos, se utilizó

- ✓ Estadística descriptiva e inferencial
- ✓ Uso de programas estadísticos: SPSS v25, Minitab v19, Ms Excel

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se exponen los resultados de la investigación como producto del análisis, evaluación, síntesis y aplicación de los métodos y técnicas señaladas, con el fin de confirmar o rectificar las hipótesis formuladas.

De acuerdo con el problema planteado, definido las variables, construido los instrumentos para la medición de las variables, para así medir la relación del desempeño de proveedores y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016.

Para el caso de la primera variable (desempeño de proveedores) se ha obtenido del reporte de adquisiciones proporcionada por la Oficina de Logística de la Universidad Nacional del Altiplano, realizadas a proveedores de bienes y servicios en el año 2016 por cada proveedor, siendo en total 209 proveedores.

Por otro lado, para la variable segunda (satisfacción del área usuaria) se realizó con el cuestionario respectivo y la observación a 109 áreas usuarias representados por un responsable, una vez obtenida toda la información se ha tabulado, codificado, para así poder correlacionar.

Finalmente, con los datos procesados y el resultado, se han construido a través del uso de la estadística descriptiva e inferencial con el “r” de Pearson (más apropiado al presente investigación) y la prueba t – de student la Prueba t para la prueba de hipótesis.

4.1. RESULTADOS

4.1.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1

4.1.1.1. DIMENSIÓN: TIEMPO DE ENTREGA

a) BIENES

Tabla 5
Nivel de desempeño de proveedores de bienes en la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2016

Desempeño	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Notable	603	28.70	28.70
Confiable	721	34.30	63.00
Riesgoso	306	14.60	77.60
Crítico	471	22.40	100.00
Total	2101	100,0	

Fuente: Elaboración propia, con la información obtenida de las adquisiciones a proveedores.

En las Tablas 5 se muestra el resultado producto de la evaluación a 162 proveedores con 2101 adquisiciones con orden de compra suministrados a la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, a nivel general los proveedores que tienen un mejor desempeño notable representa el 28.7% que tienen un plazo de entrega de menor o igual a 0 días de retraso, en otras palabra los que entregan con anticipación a la fecha de vencimiento del plazo de entrega; el 34.30% del total de proveedores de bienes son proveedores confiables en donde el plazo de entrega fluctúa entre 1 y 8 días de retraso en las entregas; el 14.60% de los proveedores tienen un desempeño riesgoso en donde los plazos de entrega lo realizan entre 9 y 15 días de retraso; y finalmente el 22.40% de los proveedores tienen un desempeño crítico en donde los plazos de entrega lo realizan mayor a 15 días calendarios. Podemos señalar

que para la satisfacción de la entidad, los proveedores con desempeño crítico y riesgoso representa el 37.00% siendo una representación alta, debido a que no ayudaría a cumplir la satisfacción en las fechas pactadas en las órdenes de compra y contratos, por lo que existiría roturas de stock en posteriores adquisiciones.

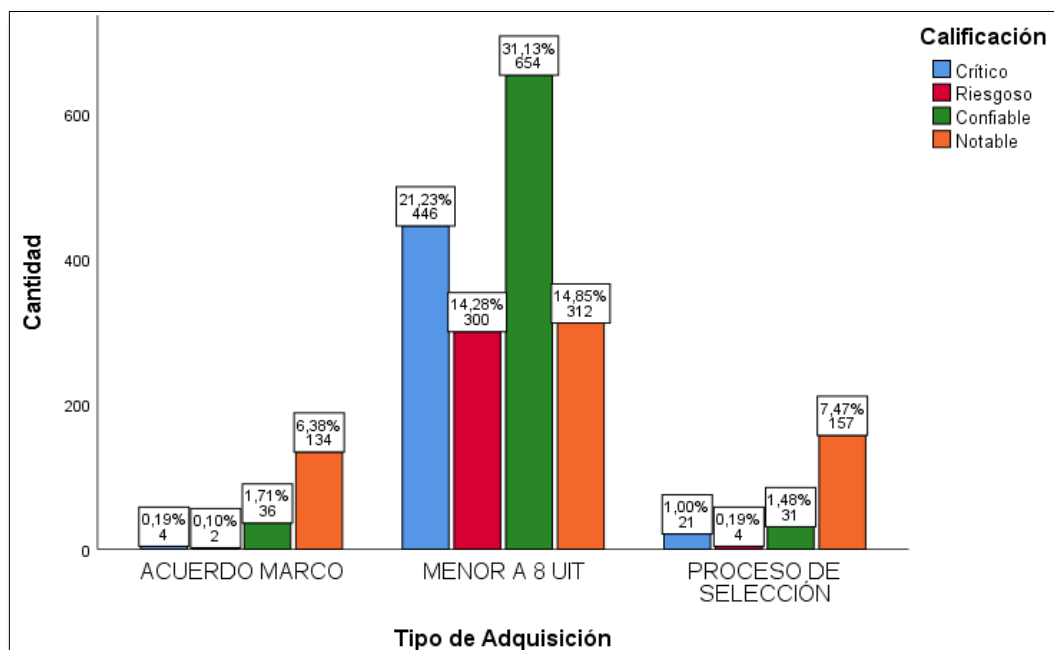


Figura 8 Desempeño de proveedores de bienes por tipo de adquisición en la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2016

Fuente: Con la información obtenida de las adquisiciones a proveedores.

En la figura N° 8 , los proveedores que tienen mejor desempeño por tipo de adquisición, son las adquisiciones realizadas por la modalidad de acuerdo marco (6.38%) y por procedimiento de selección (7.47%) que tienen una calificación notable y confiable, en donde los plazos de entrega son menores a 8 días calendarios, no obstante la adquisiciones menores a 8 U.I.T., representan el 81.49% de las adquisiciones, existe menor desempeño riesgoso (14.28%) con entrega con retraso de 9 a 15 días y críticos (21.23%) con plazos de entrega mayor a 15 días de retraso.

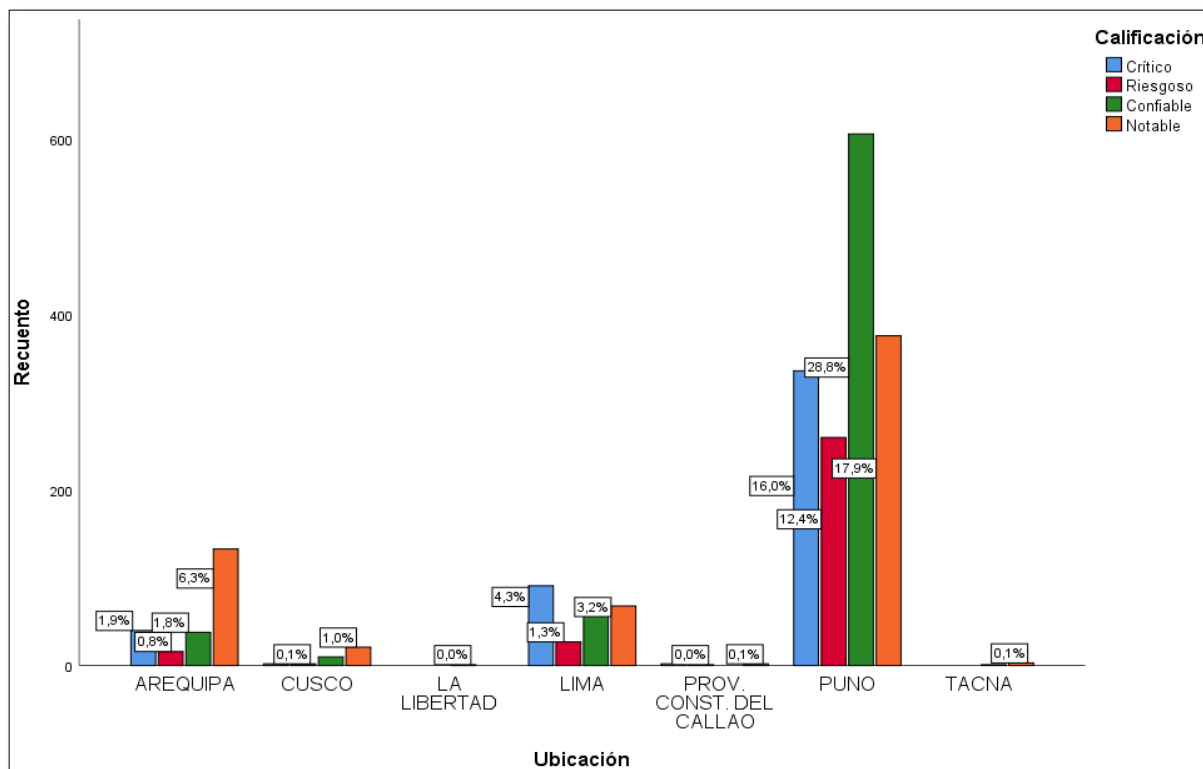


Figura 9 Desempeño de proveedores de bienes por ubicación geográfica en la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2016

Fuente: Con la información obtenida de las adquisiciones a proveedores.

Asimismo, en la Figura 9 se puede apreciar el desempeño del proveedor por ubicación geográfica, los proveedores ubicados en ciudades de Puno, Lima y Arequipa tienen un mejor desempeño notable que representan el 17.9%, 3.2% y 6.3% de todas las adquisiciones realizadas en el 2016, al mismo tiempo, los proveedores de las mismas ciudades las adquisiciones críticas han representado Puno 16%, Lima 4.3% y Arequipa 1.9% en consecuencia, proporcionalmente con las adquisiciones los proveedores de la ciudad de Arequipa y Puno tienen un mejor desempeño: notable y confiable donde las entregas se han realizado con anticipación a la fecha de vencimiento y retrasos de 1 y 8 días calendarios.

b) SERVICIOS

Tabla 6

Desempeño de proveedores de servicios en la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2016

Desempeño	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Notable	57	44.90	44.90
Confiable	20	15.70	60.60
Riesgoso	21	16.60	77.20
Crítico	29	22.80	100.00
Total	127	100.00	

Fuente: Elaboración propia, con la información obtenida de las adquisiciones a proveedores

De acuerdo con las Tabla 6 muestran el resultado producto de la evaluación a los 47 proveedores de servicios, con 127 adquisiciones con orden de servicio suministrados a la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, en forma general los proveedores de servicios con un aceptable desempeño son más de la media (60.6%) y el nivel riesgo es relativamente bajo este parámetro; el 44.9% del total los proveedores tienen un desempeño notable, donde el plazo de entrega es menor o igual a 0 días de retraso, en otras palabras los que ejecutaron el servicio con anticipación a la fecha de vencimiento del plazo de entrega; también el 15.7% del total de proveedores de servicios son proveedores confiables en donde el plazo de ejecución del servicio fluctúa entre 1 y 8 días de retraso; el 16.6% de los proveedores de servicios tienen un desempeño riesgoso en donde los plazos de ejecución lo realizan entre 9 y 15 días de retraso; y finalmente el 22.8% de los proveedores de servicios tienen un desempeño crítico, en donde los plazos de entrega son mayor a 15 días calendarios de retraso.

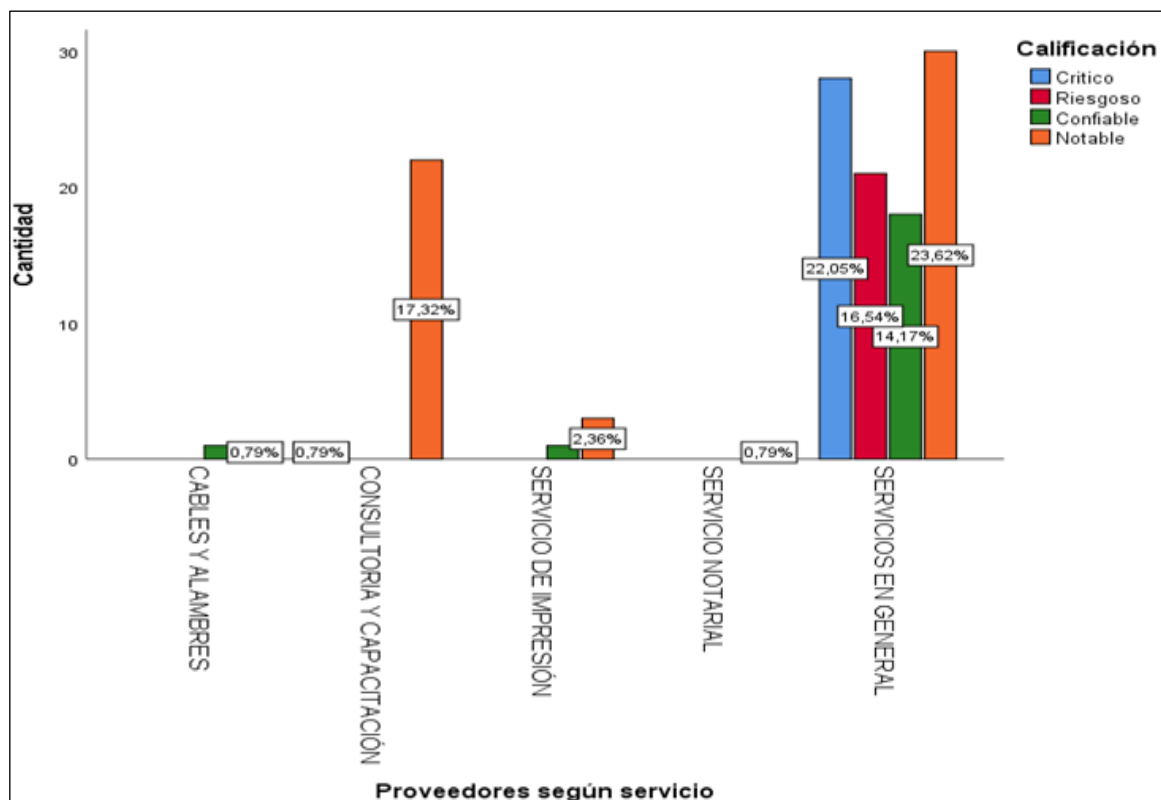


Figura 10
 Desempeño de proveedores de servicios por tipo de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2016
 Fuente: Con la información obtenida de las adquisiciones a proveedores

Por otro lado, los proveedores de servicios por tipo de servicio ejecutado en consultorías el 17.32% tienen calificación notable; en los servicios generales se tiene un desempeño notable de 23.62% en contraste en el tipo de servicio general se tiene un desempeño riesgoso de 16.54% y crítico de 22.05% por lo cual podemos afirmar que existe un riesgo alto de incumplimiento de la ejecución donde tienen un plazo de ejecución de servicio mayor a 9 días calendario de retraso en el plazo de entrega.

NIVEL DE DESEMPEÑO DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

Tabla 7

Nivel de satisfacción del desempeño de proveedores de bienes y servicios en la UNA en el año 2016

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	10	9,2	9,2
Ni satisfecho ni insatisfecho	47	43,1	52,3
Satisfecho	48	44,0	96,3
Muy satisfecho	4	3,7	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de satisfacción del área usuaria

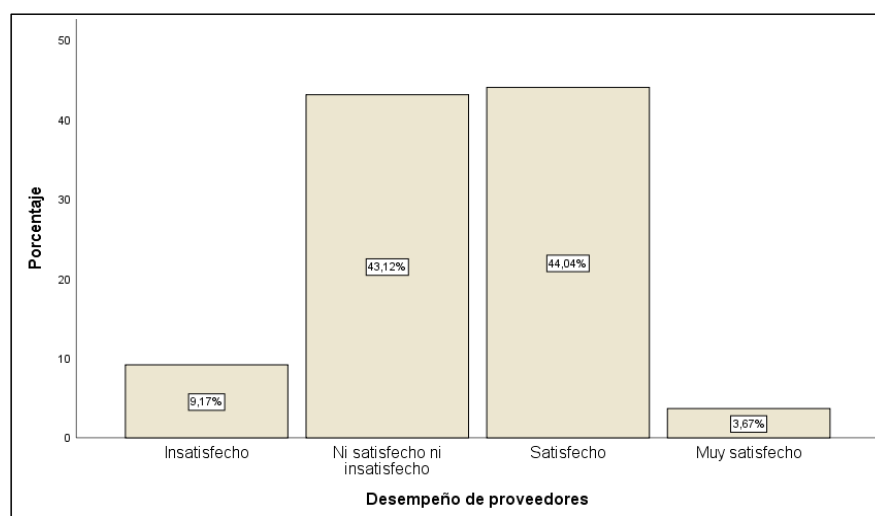


Figura 11 Nivel de satisfacción del desempeño de proveedores de bienes y servicios en la UNA en el año 2016.

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de satisfacción del área usuaria.

En la Tabla 7 y Figura 11 observamos de la encuesta realizada a 109 servidores, docentes y/o funcionarios de la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, se observa que el 3.67% (4) de los encuestados considera que están

muy satisfechos con del desempeño del proveedor en términos de plazo de entrega o ejecución del servicio, el 44.04% (48) de los encuestados señala que están satisfechos con el desempeño de los proveedores, asimismo el 43.12% (47) de los encuestados manifiestan que ni están insatisfecho ni satisfecho con el desempeño del proveedor, es decir le es indiferente, igualmente el 9.17% (10) considera que el desempeño del proveedor está insatisfecho; por ende en los resultados predomina la satisfacción de las áreas usuarias y la indiferencia (ni satisfecho ni insatisfecho) con el plazo de entrega de los proveedores y ninguno de los encuestados señala que están muy insatisfechos.

4.1.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2

4.1.2.1. DIMENSIÓN: CALIDAD

Tabla 8

Nivel de satisfacción del área usuaria sobre el desempeño de proveedores de bienes y servicios por factor de calidad en la UNA en el año 2016

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	5	4,6	4,6
Ni satisfecho ni insatisfecho	49	45,0	49,5
Satisfecho	53	48,6	98,2
Muy satisfecho	2	1,8	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de satisfacción del área usuaria

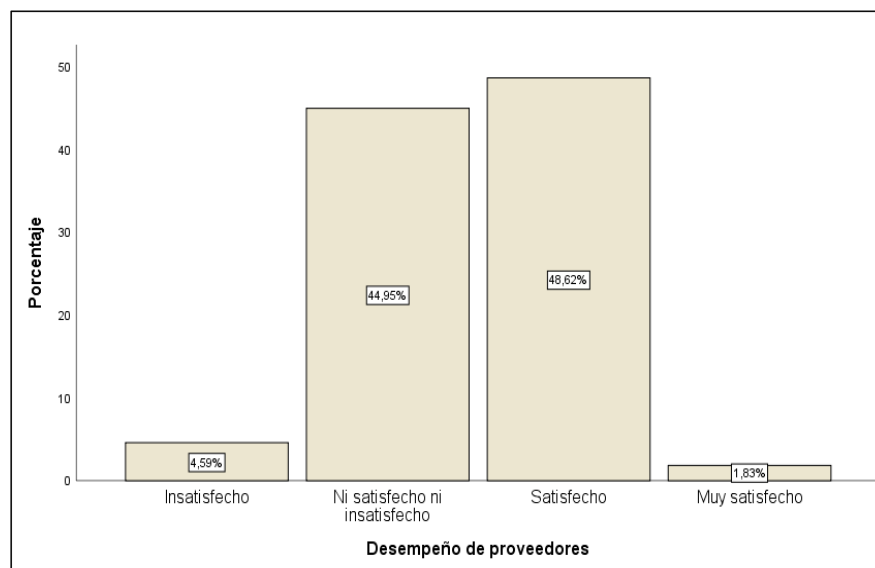


Figura 12

Nivel de satisfacción del área usuaria sobre el desempeño de proveedores de bienes y servicios por factor de calidad en la UNA en el año 2016

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de satisfacción del área usuaria.

En la Tabla 8 y Figura 12 muestra el resultado de la encuesta realizada a 109 servidores, docentes y/o funcionarios de la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, se observa que el 1.83% (2) de los encuestados señala que están muy satisfechos con del desempeño del proveedor en el factor de la calidad de entregables de bienes y servicios, el 48.62% (53) de los encuestados señala que están satisfechos con el desempeño de los proveedores de la calidad recibida, asimismo el 44.95% (49) de los encuestados manifiestan que ni están insatisfecho ni satisfecho con el desempeño del proveedor, es decir le es indiferente este factor, igualmente el 4.59% (5) considera que el desempeño del proveedor se sienten insatisfechos en términos de calidad recibida; por consiguiente en los resultados predomina la satisfacción de las áreas usuarias y la indiferencia (ni satisfecho ni insatisfecho) con la calidad de los bienes y servicios suministrados por los proveedores, también no hay ninguno de los encuestados que señala que estén muy insatisfechos.

4.1.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 3

4.1.3.1. DIMENSIÓN: SERVICIOS POST VENTA

Tabla 9
Nivel de satisfacción del área usuaria sobre el desempeño de proveedores de bienes y servicios por el factor de servicios post venta en la UNA en el año 2016

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	1,8	1,8
Insatisfecho	28	25,7	27,5
Ni satisfecho ni insatisfecho	57	52,3	79,8
Satisfecho	21	19,3	99,1
Muy satisfecho	1	,9	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de satisfacción del área usuaria

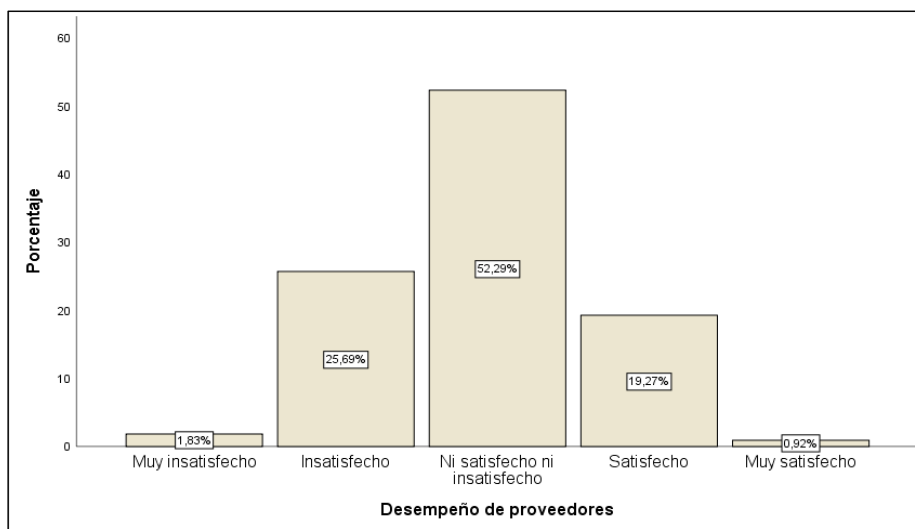


Figura 13 Nivel de satisfacción del área usuaria sobre el desempeño de proveedores de bienes y servicios por el factor de servicios post venta en la UNA en el año 2016
Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de satisfacción del área usuaria.

En la Tabla 9 y Figura 13 muestra el resultado de la encuesta realizada a 109 servidores, docentes y/o funcionarios de la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, se observa que el 0.92% (1) de los encuestados señala que están muy

satisfechos con del desempeño del proveedor en el factor de la servicios post venta bienes y servicios, el 19.27% (21) de los encuestados señala que están satisfechos con el desempeño de los proveedores por los servicios post venta suministrados posterior de la entrega, asimismo el 52.29% (57) de los encuestados manifiestan que ni están insatisfecho ni satisfecho con el desempeño del proveedor, es decir le es indiferente este factor, igualmente el 25.69% (28) de los encuestados considera que el desempeño del proveedor están insatisfechos en términos de servicios post venta, de la misma forma 1.83% (1) señala que está muy insatisfechos con el servicio post venta recibida por los proveedores, por ello en los resultados predomina la indiferencia (ni satisfecho ni insatisfecho) con los servicios post venta suministrados por los proveedores de bienes y servicios.

4.1.3.2. DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DEL ÁREA USUARIA

Del instrumento SERVQUAL incluido en el cuestionario ha permitido medir la calidad de servicio percibida en los factores de confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad de los proveedores.

Tabla 10

Nivel de satisfacción del area usuaria sobre la calidad de servicio recibida de los proveedores de bienes y servicios en la UNA en el año 2016

Nivel de conformidad de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	1	,9	,9
Ni satisfecho ni insatisfecho	52	47,7	48,6
Satisfecho	55	50,5	99,1
Muy satisfecho	1	,9	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de satisfacción del área usuaria

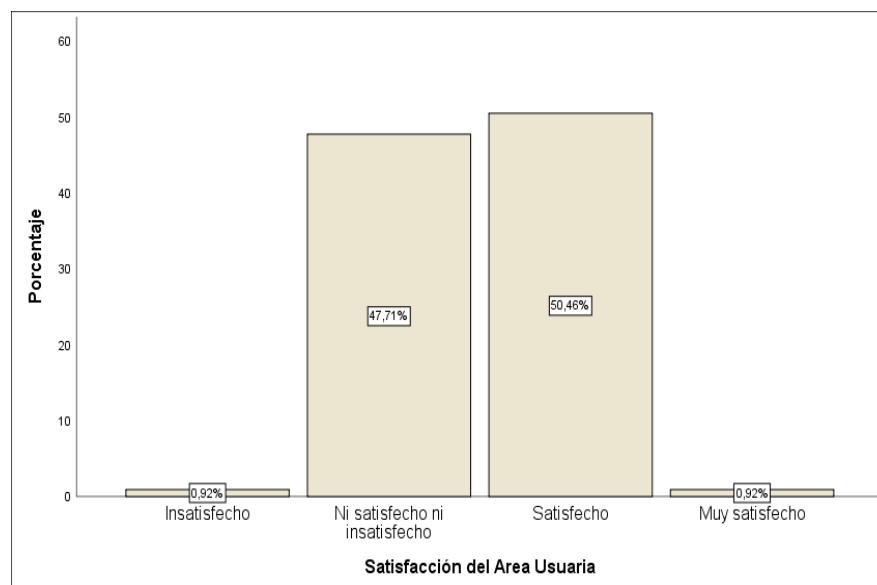


Figura 14 Nivel de satisfacción del área usuaria sobre la calidad de servicio recibida de los proveedores de bienes y servicios en la UNA en el año 2016
Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de satisfacción del área usuaria.

En la Tabla 10 y Figura 14 se muestra el resultado de la encuesta realizada a 109 servidores, docentes y/o funcionarios de la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, sobre los elementos de confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad de los proveedores se observa que el 0.92% (1) de los encuestados señala que están muy satisfechos de la calidad del servicio de los proveedores, el 50.46% (55) de los encuestados señala que están satisfechos de la calidad del servicio de los proveedores, asimismo el 47.71% (52) de los encuestados manifiestan que ni están insatisfecho ni satisfecho de la calidad del servicio recibida de los proveedores, igualmente el 0.92% (1) de los encuestados considera están insatisfechos de la calidad del servicio recibida de los proveedores; por lo que en los resultados predomina la satisfacción de la calidad recibida y la indiferencia (ni satisfecho ni insatisfecho).

4.2. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

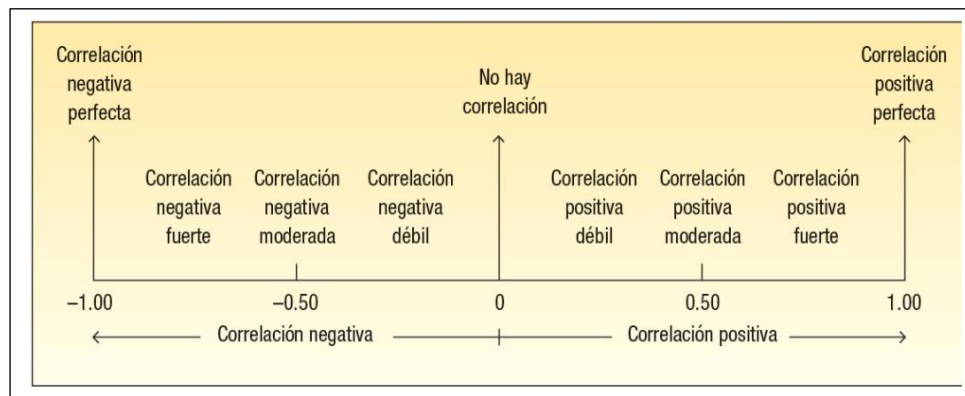


Figura 15 Diagrama de fuerza y la dirección del coeficiente de correlación
Fuente: Lind, Marchal y Wathen (2012) p. 465

4.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS PRINCIPAL

Hipótesis alterna (H1): Existe relación positiva entre el desempeño de proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016

$$H_1: \rho_{xy} \neq 0$$

Hipótesis nula (Ho): No existe relación positiva entre el desempeño de proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016

$$H_0: \rho_{xy} = 0$$

Formula de coeficiente de correlación de Pearson

$$r = \frac{\sum (X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{(n - 1)S_x S_y}$$

Prueba t del coeficiente de correlación, con n-2 grados de libertad:

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

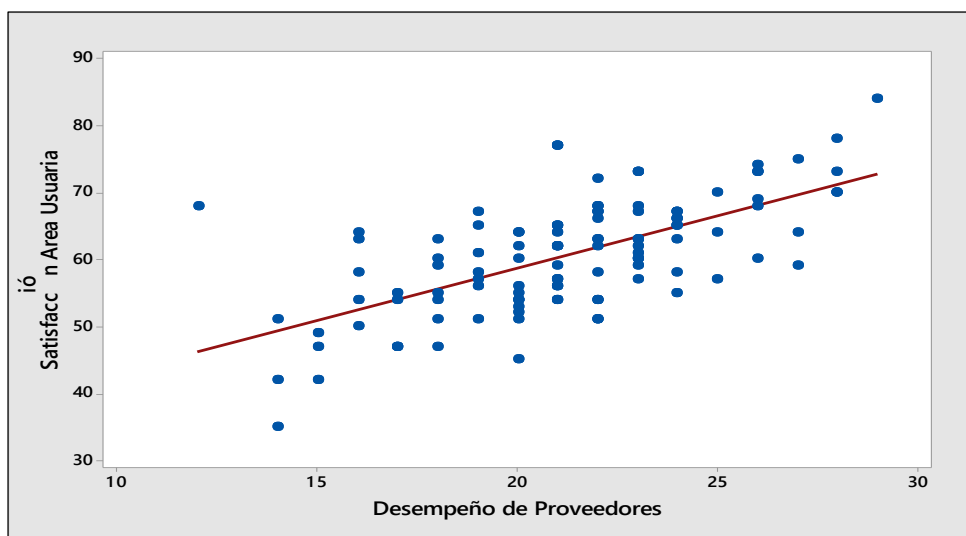


Figura 16 Diagrama de relación desempeño de proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016
Fuente: Elaboración propia, con la información recopilada

Cálculo de la correlación de Pearson:

$$r = \frac{\sum (X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{(n - 1)S_x S_y} = 0.646$$

Correlaciones

Correlación de Pearson 0,646

Valor p 0,000

Determinación del el nivel de significancia

Nivel de confianza: 95% = 0.95

Nivel de significancia: 5% = 0.05

Identificación del estadístico de prueba

Para el caso el estadístico de prueba para el análisis de correlación es el estadístico de prueba t - student.

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

Regla de decisión

Grados de libertad $df(n-2) = 109-2 = 107$

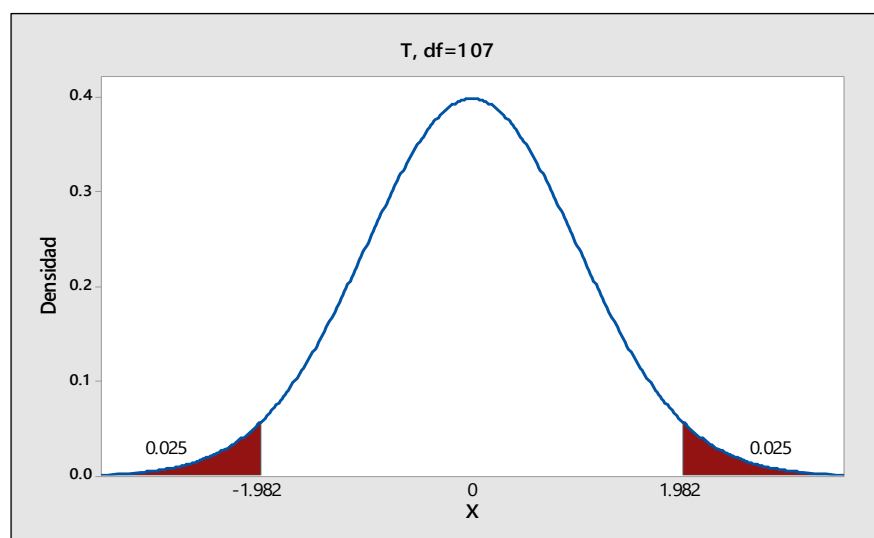


Figura 17 Diagrama de prueba T para la hipótesis principal.

Fuente: Elaboración propia

Decisión

Determinación del estadístico de prueba calculado t-student calculado (t_c) será:

$$t_c = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0.646\sqrt{109-2}}{\sqrt{1-0.646^2}} = 11.46809$$

Interpretación

De acuerdo con la Figura 17 el estadístico de prueba t_c cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) en la campana de Gauss; o lo mismo decir que $t_c > t_t$ ($11.46809 > 1.982$). También, la probabilidad $p = 0.000$ es menor al nivel de

significancia ($p < \alpha$; $0.000 < 0.05$); es decir, es significativo al 5%. En consecuencia, nos obliga a rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis alterna H_1 , la cual subraya lo anterior y de acuerdo con la Figura 16 existe una relación positiva fuerte (0,646) entre el desempeño de los proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias, puesto que a medida que el desempeño de proveedores mejore la satisfacción de las áreas usuarias aumentará, o en el extremo si el nivel de desempeño de proveedores disminuye también disminuirá la satisfacción del área usuaria.

4.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Hipótesis alterna (H1): Cuanto mayor sea el desempeño en el tiempo de entrega de los proveedores, mayor será la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016

$$H_1: \rho_{xy} \neq 0$$

Hipótesis nula (H0): Cuanto menor sea el desempeño en el tiempo de entrega de los proveedores, mayor será la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016

$$H_0: \rho_{xy} = 0$$

$$r = \frac{\sum (X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{(n - 1)S_x S_y}$$

Prueba t del coeficiente de correlación con n-2 grados de libertad

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

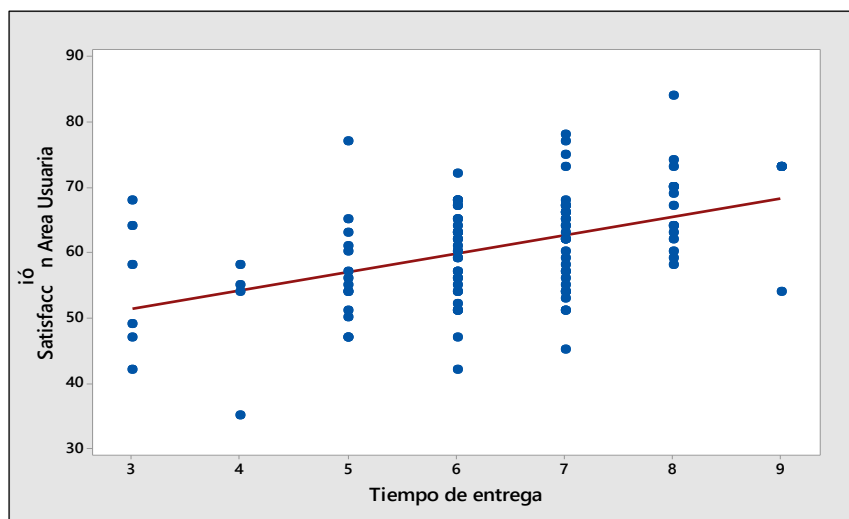


Figura 18 Diagrama de relación entre el tiempo de entrega y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016
 Fuente: Elaboración propia, con la información recopilada

Cálculo de la correlación de Pearson:

$$r = \frac{\sum (X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{(n - 1)S_x S_y} = 0.452$$

Correlaciones

Correlación de Pearson 0,452

Valor p 0,000

Determinación del nivel de significancia

Nivel de confianza: 95% = 0.95

Nivel de significancia: 5% = 0.05

Identificación del estadístico de prueba

El estadístico de prueba para el análisis de correlación es el estadístico de prueba t - Student.

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

Regla de Decisión

Grados de libertad $df(n-2) = 109-2 = 107$

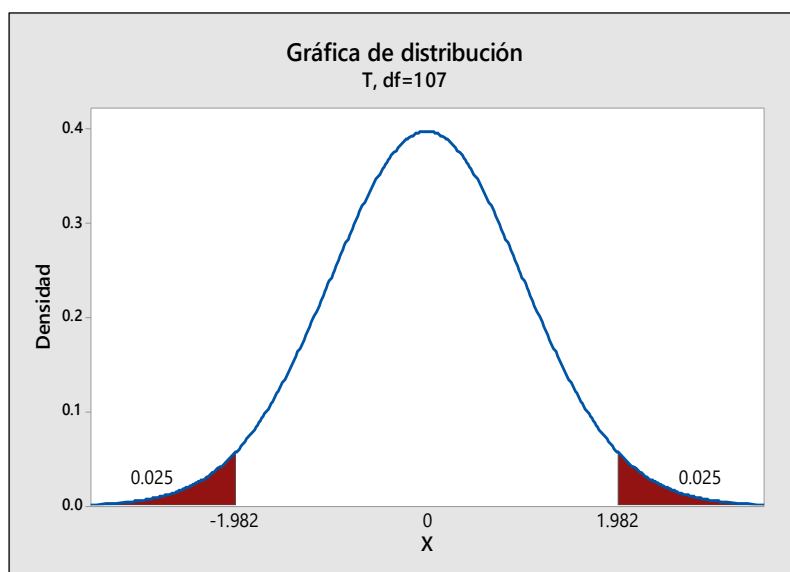


Figura 19 Diagrama de prueba T para la hipótesis específica 1
Fuente: Elaboración propia

Decisión

Determinación del estadístico de prueba calculado t-student calculado (t_c) será:

$$t_c = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0.452\sqrt{109-2}}{\sqrt{1-0.452^2}} = 5.876$$

Interpretación

De acuerdo con la Figura 19 el estadístico de prueba t_c cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) en la campana de Gauss; o lo mismo decir que $t_c > t_t$ ($5.879 > 1.982$). También, la probabilidad $p = 0.000$ es menor al nivel de significancia ($p < \alpha$; $0.000 < 0.05$); es decir, es significativo al 5%. En consecuencia, nos obliga a

rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis alterna H_1 , la cual subraya lo anterior y de acuerdo con la Figura 18 existe una relación positiva moderada (0,452) entre la relación del tiempo de entrega y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, puesto que a medida que mejore el tiempo de entrega de los proveedores la satisfacción de las áreas usuarias aumentará, o en el extremo si el retrase el tiempo de entrega el nivel de satisfacción del área usuaria también disminuirá.

4.2.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Hipótesis alterna (H1): Los proveedores que tienen mayor desempeño en calidad, mayor será la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016.

$$H_1: \rho_{xy} \neq 0$$

Hipótesis nula (H0) : Los proveedores que no tienen mayor desempeño en calidad, mayor será la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016.

$$H_0: \rho_{xy} = 0$$

Cálculo de la correlación de Pearson:

$$r = \frac{\sum (X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{(n - 1)S_x S_y}$$

Prueba t del coeficiente de correlación con n-2 grados de libertad:

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

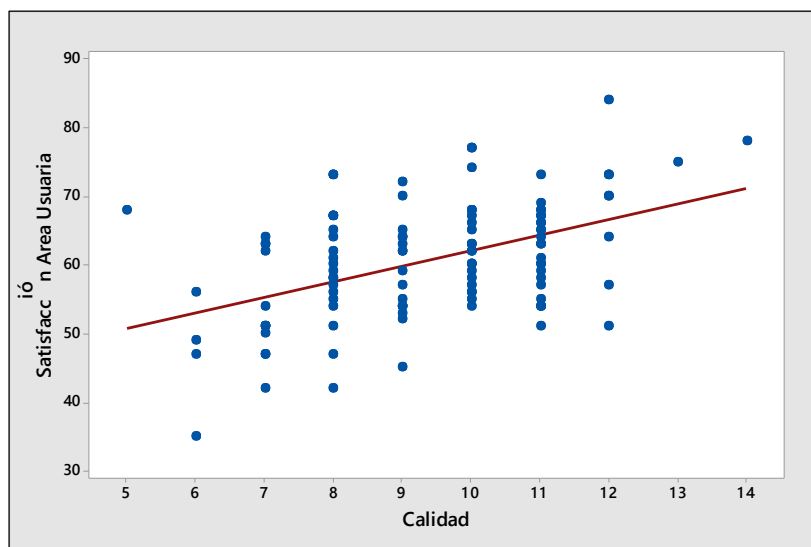


Figura 20 Diagrama de relación entre la calidad y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016
Fuente: Elaboración propia, con la información recopilada

Correlación de Pearson:

$$r = \frac{\sum (X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{(n - 1)S_x S_y} = 0.465$$

Correlaciones

Correlación de Pearson 0,465

Valor p 0,000

Determinación del el nivel de significancia

Nivel de confianza: 95% = 0.95

Nivel de significancia: 5% = 0.05

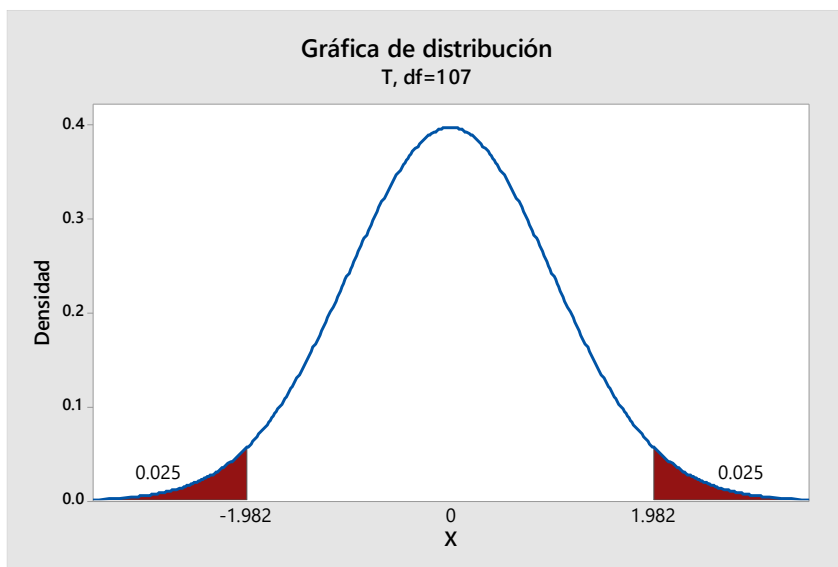
Identificamos el estadístico de prueba

El estadístico de prueba para el análisis de correlación es el estadístico de prueba t - student.

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

Regla de Decisión

Grados de libertad $df(n-2) = 109-2 = 107$



*Figura 21 Diagrama de prueba T para la hipótesis específica 2
Fuente: Elaboración propia*

Decisión

Determinación del estadístico de prueba calculado t-student calculado (t_c) será:

$$t_c = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0.465\sqrt{109-2}}{\sqrt{1-0.465^2}} = 6.1369$$

Interpretación

De acuerdo con la Figura 21 el estadístico de prueba t_c cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) en la campana de Gauss; o lo mismo decir que $t_c > t_t$ ($6.1369 > 1.982$). También, la probabilidad $p = 0.000$ es menor al nivel de significancia ($p < \alpha$; $0.000 < 0.05$); es decir, es significativo al 5%. En consecuencia, nos obliga a rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis alterna H_1 , la cual subraya lo anterior y también de acuerdo con la Figura 20 existe una relación positiva

moderada (0,465) entre la relación de la calidad y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, a medida que la calidad de los bienes o servicios mejore la satisfacción de las áreas usuarias aumentará, o en el extremo empeore la calidad de los bienes o servicios la satisfacción del área usuaria también disminuirá.

4.2.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Hipótesis alterna (H1): Existe una relación positiva entre los servicios post venta y la satisfacción de las áreas usuarias en la Nacional del Altiplano, 2016

$$H_1: \rho_{xy} \neq 0$$

Hipótesis nula (Ho) : No existe una relación positiva entre los servicios post venta y la satisfacción de las áreas usuarias en la Nacional del Altiplano, 2016

$$H_0: \rho_{xy} = 0$$

Correlación de Pearson

$$r = \frac{\sum (X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{(n - 1)S_x S_y}$$

Prueba t del coeficiente de correlación con n-2 grados de libertad:

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

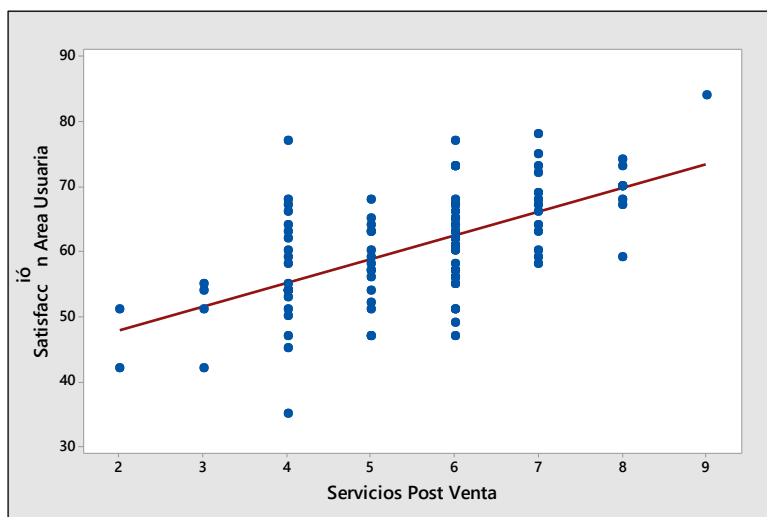


Figura 22 Diagrama de relación entre los servicios post venta y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016
 Fuente: Elaboración propia, con la información recopilada

Correlación de Pearson:

$$r = \frac{\sum (X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{(n - 1)S_x S_y} = 0.598$$

Correlaciones

Correlación de Pearson 0,598

Valor p 0,000

Determinación del el nivel de significancia

Nivel de confianza: 95% = 0.95

Nivel de significancia: 5% = 0.05

Identificamos el estadístico de prueba

El estadístico de prueba para el análisis de correlación es el estadístico de prueba t - student.

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

Regla de Decisión

Grados de libertad $df(n-2) = 109-2 = 107$

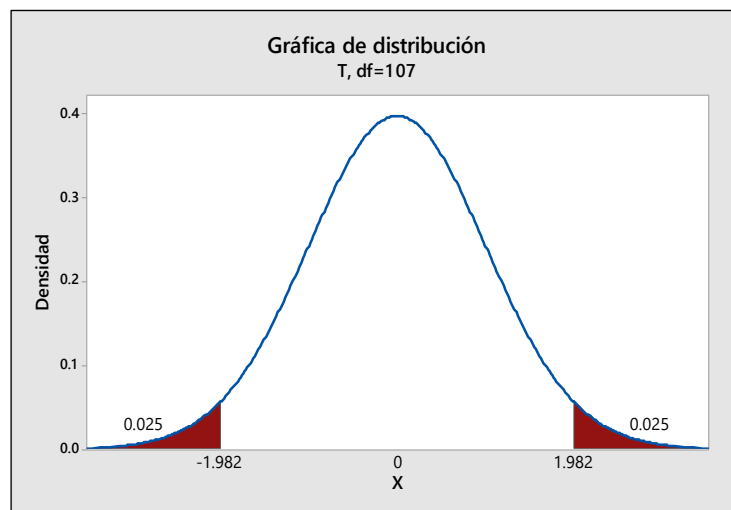


Figura 23 Diagrama de prueba T para la hipótesis específica 3
Fuente: Elaboración propia

Decisión

Determinaremos el estadístico de prueba calculado t-student calculado (t_c) será:

$$t_c = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0.598\sqrt{109-2}}{\sqrt{1-0.598^2}} = 9.6292$$

Interpretación

De acuerdo con la Figura 23 el estadístico de prueba t_c cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) en la campana de Gauss; o lo mismo decir que $t_c > t_t$ ($9.6292 > 1.982$). También, la probabilidad $p = 0.000$ es menor al nivel de significancia ($p < \alpha$; $0.000 < 0.05$); es decir, es significativo al 5%. En consecuencia, nos obliga a rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis alterna H_1 , la cual respalda lo anterior y también de acuerdo con la Figura 22 existe una relación positiva muy fuerte (0,598) entre la relación servicios post venta y la satisfacción de las áreas usuarias en la Nacional del Altiplano en el periodo 2016, con lo cual podemos afirmar

que a medida mejore o se gestione mejor los servicios post venta de proveedores, aumentará la satisfacción de las áreas usuarias, o en el extremo empeore los servicios post venta de los bienes o servicios la satisfacción del área usuaria también disminuirá.

4.3. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación fueron obtenidos a través del análisis de documental, encuesta (cuestionario y escala SERVQUAL) y observación de campo para medir el desempeño del proveedor y la satisfacción del área usuaria en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016.

Los resultados obtenidos provienen de una organización pública dependiente del gobierno nacional, en ese entender se puede generalizar que es aplicable el nivel de desempeño encontrado y la satisfacción en todas las organizaciones públicas debido a la similitud de las características propias de las operaciones, por otro lado, también puede ser aplicado al sector privado siendo la diferencia el enfoque, el estado se orienta al servicio ciudadano y el privado al cliente, toda vez que la metodología empleada cumple con recopilar la información detallada sobre el desempeño del proveedor y la satisfacción del usuario final.

Dentro de las limitaciones que se encontraron en el desarrollo de la investigación, se puede señalar: la resistencia a ser encuestados por las áreas usuarias, horarios de atención en las oficinas e información documental incompleta; este último es un elemento muy importante, puesto que no existe un manual, ley, reglamento, directivas u otro equivalente que guíe la forma de evaluación el desempeño del proveedor como la satisfacción de las áreas usuarias, además no se

ha encontrado un registro detallado del cumplimiento de acuerdo comerciales de cumplimiento de los proveedores.

De acuerdo con el objetivo de la investigación es determinar la relación del desempeño de proveedores y satisfacción de las áreas usuarias; por otro lado la hipótesis es que si existe relación positiva entre el desempeño del proveedor y la satisfacción; conforme a prueba de hipótesis principal se confirma que si existe una relación positiva fuerte (0,646) entre el desempeño de los proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias, puesto que a medida que el desempeño de proveedores mejore la satisfacción de las áreas usuarias aumentará, o en el extremo si el nivel de desempeño de proveedores disminuye también disminuirá la satisfacción del área usuaria, en ese sentido podemos decir que la satisfacción de las áreas usuarias están muy relacionada al desenvolvimiento de los proveedores. En esa misma línea, existe un estudio semejante realizado por Domínguez (2017) donde señala que “existe una relación lineal significativa muy alta, directa, proporcional y positiva en la gestión administrativa y satisfacción del área usuaria” esa semejanza se debe a importancia que tiene el área usuaria en la cadena de valor de las organizaciones públicas y también es importante trabajar en el desempeño del proveedor puesto que no podemos afirmar los factores que determina su buen desempeño o el peor desempeño, sería hacer otra investigación.

Por otra parte, el objetivo de la investigación 1 e hipótesis específica 1 es demostrar la relación entre el tiempo de entrega y satisfacción de las áreas usuarias, siendo la hipótesis que cuanto mayor sea el desempeño del proveedor mayor será la satisfacción de las áreas usuaria; se determinó que existe una relación lineal positiva moderada ($r=0,452$) entre la relación del tiempo de entrega y la satisfacción de las

áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, a medida que mejore el tiempo de entrega de los proveedores la satisfacción de las áreas usuarias aumentará, o en el extremo si hay retrasos en el tiempo de entrega el nivel de satisfacción del área usuaria también disminuirá; por lo que se ha aceptado la hipótesis alterna, además a nivel general los proveedores que tienen un mejor desempeño notable representa el 28.7%, el 34.32% confiables, el 14.56% son riesgosos, y el 22.42% son críticos, podemos señalar que para la satisfacción de la entidad, los proveedores con desempeño crítico y riesgoso representa el 36.98% siendo una representación alta, debido a que no ayudaría a cumplir la satisfacción en las fechas pactadas en las órdenes de compra y contratos, por lo que existiría roturas de stock en posteriores adquisiciones; asimismo los resultados de la encuestas realizada a 109 servidores, docentes y/o funcionarios de la Universidad Nacional del Altiplano, se observa que el 3.67% (4) están muy satisfechos con del desempeño del proveedor, el 44.04% (48) están satisfechos, el 43.12% (47) están ni están insatisfecho ni satisfecho, igualmente el 9.17% (10) está insatisfecho; con el desempeño del proveedor en términos de plazo de entrega, entonces podemos afirmar que las entregas son regulares. Para corroborar Mayhua y Ramos (2017) también ha encontrado que existe relación positiva débil entre las compras de útiles de escritorio por convenio marco con la satisfacción, en su dimensión eficacia; esto también es semejante a la presente investigación, se refiere a la eficacia a la oportunidad de entrega, al mismo que en esta investigación nos hacemos referencia al tiempo de entrega de los bienes y servicios, entonces podemos confirmar que existe una relación directa entre los factores mencionados, en ese sentido es muy importante gestionar el

plazo de entrega de los proveedores y medirlos correctamente, caso contrario tendremos insatisfacciones por el área usuaria.

Por otro lado, el objetivo de la investigación 2 e hipótesis específica 2 , donde el objetivo fue analizar la relación la calidad y satisfacción de las áreas usuarias, siendo la hipótesis que los proveedores que tienen mejor desempeño en factor de calidad, mayor será la satisfacción del área usuaria; en ese entender se determinó que existe una relación lineal positiva moderada ($r=0,465$) entre la relación de la calidad y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, es por ello que se aceptó la hipótesis alterna, en ese sentido podemos decir que a medida que la calidad de los bienes o servicios mejore la satisfacción de las áreas usuarias aumentará, o en el extremo empeore la calidad de los bienes o servicios la satisfacción del área usuaria también disminuirá; del trabajo de campo, encuesta realizada a 109 servidores, docentes y/o funcionarios de la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, evidencia que el 1.83% (2) que están muy satisfechos, el 48.62% (53) están satisfechos, asimismo el 44.95% (49) están ni están insatisfecho ni satisfecho con el desempeño del proveedor, igualmente el 4.59% (5) se sienten insatisfechos en términos de calidad recibida del desempeño del proveedor. En la tesis de grado Redhead (2015) señala que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013, entonces aquí podemos encontrar una semejanza en los resultados con la presente investigación, en donde correlaciona con la calidad del servicio, mientras nuestra investigación hace referencia a la calidad del bien y servicio, por lo cual podemos generalizar y corroborar que existe relación significativa; en ese sentido para satisfacer mejor las expectativas del área

usuaria es necesario aprovisionarse de bienes y servicios de la mejor calidad posible y que los proveedores suministren los bienes y servicios que el área usuaria requiera.

Finalmente de acuerdo con el objetivo 3 e hipótesis específica 3 es explicar la relación entre los servicios post venta y satisfacción del área usuaria, teniendo como hipótesis que si existe relación positiva entre la variable post venta y satisfacción del área usuaria; es así que se determinó que existe una relación lineal positiva muy fuerte ($r=0,598$) entre la relación servicios post venta y la satisfacción de las áreas usuarias en la Nacional del Altiplano en el periodo 2016, donde se ha aceptado la hipótesis alterna, en ese sentido, se puede afirmar que a medida mejore o se gestione mejor los servicios post venta de proveedores, aumentará la satisfacción de las áreas usuarias, o en el extremo empeore los servicios post venta de los bienes o servicios la satisfacción del área usuaria también disminuirá; sobre la variable no se ha investigado mucho, sin embargo la Ley de Contrataciones del Estado Ley N° 30225 y su reglamento, hace mención a las garantías (fiel cumplimiento y prestaciones accesorias) el mismo que en la presente investigación hago referencia como servicios post venta, por lo cual esa garantía permite asegurar el cumplimiento del contrato, por lo cual tiene una relación directa para la satisfacción del área usuaria; los servicios post venta es determinante para la satisfacción del área usuaria toda vez que es el último eslabón de la cadena de valor.

CONCLUSIONES

1. El nivel de desempeño de los proveedores de bienes de la Universidad Nacional del Altiplano, el 34.32% del total de proveedores de bienes son proveedores confiables, el 28.7% son notables, el 14.56% son riesgosos, y el 22.42% tienen un desempeño crítico; por tipo de adquisición los proveedores con mejor desempeño son de acuerdo marco y por procedimiento de selección, mientras las adquisiciones a través de menores a 8 U.I.T., tienen un nivel de desempeño riesgoso, de ellos, los proveedores ubicados en ciudades de Puno, Lima y Arequipa tienen un mejor desempeño notable; por otro lado, los proveedores de servicios de tienen un desempeño notable que representa el 44.88% del total los proveedores, el 15.75% son confiables y el 16.54% tienen un desempeño riesgoso y 22.83% de tienen un desempeño crítico.
2. Se ha determinado que existe una relación lineal positiva fuerte ($r=0,646$) entre el desempeño de los proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, con probabilidad $p = 0.000$ que es menor al nivel de significancia ($p < \alpha; 0.000 < 0.05$); es decir, es significativo al 5%. En efecto, existe suficiente evidencia al afirmar que a medida el desempeño de proveedores mejore, la satisfacción de las áreas usuarias aumentará, o en el extremo si el nivel de desempeño de proveedores disminuye también disminuirá la satisfacción del área usuaria.
3. Se ha demostrado que existe una la relación lineal positiva moderada ($r=0,452$) entre el tiempo de entrega y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, considerando una probabilidad $p = 0.000$ que es menor al nivel de significancia ($p < \alpha; 0.000 <$

0.05); es decir, es significativo al 5%. En consecuencia, existe suficiente evidencia al afirmar que medida mejore el tiempo de entrega de los proveedores, la satisfacción de las áreas usuarias aumentará, o en el extremo si hay retrasos en el tiempo de entrega el nivel de satisfacción del área usuaria también disminuirá.

4. Se determinó que existe una relación lineal positiva moderada ($r=0,465$) entre la relación de la calidad y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, con una probabilidad $p = 0.000$ que es menor al nivel de significancia ($p < \alpha; 0.000 < 0.05$); es decir, es significativo al 5%. Por lo cual existe suficiente evidencia al afirmar que a medida que la calidad de los bienes o servicios mejore, la satisfacción de las áreas usuarias aumentará, o en el extremo empeore la calidad de los bienes o servicios, la satisfacción del área usuaria también disminuirá.
5. Se determinó que existe una relación lineal positiva muy fuerte ($r=0,598$) entre la relación de servicios post venta y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, con una probabilidad $p = 0.000$ que es menor al nivel de significancia ($p < \alpha; 0.000 < 0.05$); es decir, es significativo al 5%, por lo cual existe suficiente evidencia que a medida mejore o se gestione mejor los servicios post venta de proveedores, aumentará la satisfacción de las áreas usuarias, o en el extremo empeore los servicios post venta de los bienes y servicios la satisfacción del área usuaria también disminuirá.

RECOMENDACIONES

1. A la Universidad Nacional del Altiplano, la Dirección General de Administración y áreas involucradas deben implementar directivas y manuales, instructivos de evaluación cuantitativa y cualitativa por cada abastecimiento de los proveedores considerando: factores de entrega, tiempo, reposición, cantidades atendidas, garantías, calidad , entre otros, que permita medir el desempeño del proveedor, considerando en dicho registro la evolución real del proveedor con el fin de detectar sus desviaciones y tomar las acciones correctivas a tiempo el mismo que ayudará a transparentar la información pública y objetividad en las adquisiciones.
2. A la Oficina de Logística y áreas usuarias de la Universidad Nacional del Altiplano, se debe considerar al proveedor como un socio estratégico, estableciendo buenas relaciones, hacia una cultura en la relación con los proveedores teniendo una comunicación eficaz, aplicar técnicas de relación comprador-vendedor.
3. A la Universidad Nacional del Altiplano, regular con una norma legal las adquisiciones que se realizan a través de menores a 8 U.I.T. debido a que se ha encontrado mayor porcentaje de proveedores con niveles de desempeño riesgos y críticos.
4. A todas las organizaciones privadas y públicas, implementar un programa de desarrollo de proveedores, estableciendo alianzas estratégicas de cooperación, que sean transparentes y objetivas.

5. Al gobierno, como política de evaluación de gasto público implementar un indicador que mida la satisfacción de las áreas usuarias (ciudadanos), debido a que es el principal agente de la cadena de valor del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abguillerm, C. (2007). *Creación de una escala de medición en la satisfacción en los centros de atención secundaria. En el Sector de Salud Pública. Universidad de Chile*. Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Bernal, C.A. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá D.C. Colombia: Editorial Person educación de Colombia Ltda.
- Carro, R.,Gonzales, D. (2014). *Administración de las Operaciones. Administración de la Calidad Total*. Universidad Nacional de Mar de Plata. Mar de Plata. Argentina.
- Cerda, H. (2002). *Los elementos de la investigación*.Bogotá D.C. Colombia: Editorial Cídice Ltda.
- Crosby, P.B. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill
- Day, R. L. (1984). *Modeling choices among alternative responses to dissatisfaction. Advances in Consumer Research*, 11(1).
- Dominguez, L. C. (2017). *Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima*. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*.Revista Innovar: Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.
- Gajardo, R.P. (2008). *Logística: Base de la gestión de negocios*. Lima, Perú: Asalog.
- Hernandez,R., Fernandez C., Baptista, M. (2014) *Metodología de la investigación*. México D.F.:Editorial McGraw Hill S.A. Interamericana S.A. de C.V.

- International Organization for Standardization. *Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015* (2015). AENOR. España
- Jimenez, F., Canaza, M. (2017). *Satisfacción del usuario sobre la gestión de la Municipalidad Provincial de Puno-2016*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Kotler P. (1989). *Dirección de Mercadotecnia*, 8va Edición
- Marthans, C.A. (2008). *Tratado integral de logística empresarial Tomo I*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Mayhua L., Ramos H. (2017). *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*. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Montoya, A. (2010). *Los proveedores. En Administración de compras : quien compra bien, vende bien* (pp.27-37).3a ed. Bogotá, Colombia: ECOE.
- Mora, G. A. (2010). *Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimientos*.Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Lind, D., Marshal W., Whaten S. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y economía*. México D.F.:Editorial McGraw Hill S.A. Interamericana S.A. de C.V.
- Paredes, M. (2016). *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015*. Universidad Señor de Sipán.

- Pinto, V. S. (2016). *Los proceso de compra y la negociación con proveedores: una nueva forma de relación basada en la cooperación*. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 TESIS*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ros G., A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Escuela Internacional de Doctorado de la Universidad Católica San Antonio, Murcia, España.
- OSCE Educa. Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. (2014). *Área usuaria, órgano encargado de las contrataciones y comité especial*. Capítulo 3. Recuperado de http://www.osce.gob.pe/consucode/userfiles/image/cap3_m2.pdf.
- Salazar, F. (2014). *La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector público peruano: Nuevos modelos de gestión*. Sinerg. innov. Vol. 2, Num. 1. Escuela de Postgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.
- Suclla, N., Felipe, L., Leiras, A., Hemacher S. (2012). *Diseño de sistemas de medición de desempeño de proveedores: experiencia de un caso de estudio*. Producao.doi 10.1590/So103-54132011005000043
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México DF: Editorial Limusa SA.
- Triola, M. (2018). *Estadística*. México DF: Pearson Educación de México, S.A. de C.V..

Villanueva, L.A. (2011). *Diseño del proyecto e Informe de investigación*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

Oliver, R. L., y Swan, J. (1989). “*Consumer perceptions of Interpersonal Equity and Satisfaction in Transactions: A field Survey Approach.*” *Journal of Marketing*, DOI: 10.2307/1251411

Juan, L. E. (2017). *Implantación de un modelo basado “momentos de la verdad” (MOT) para la gestión de la satisfacción del cliente. Una aplicación de una empresa de servicios de ciberseguridad*. Valencia, España: Universidad Politécnica de Valencia.

Quintana, F. (03 de enero de 2019). *El secreto mejor guardado. La primera ley de los servicios: Satisfacción = Percepción – Expectativas*. Recupero de <https://www.linkedin.com/pulse/el-secreto-mejor-guardado-la-primera-ley-de-los-felipe-quintana/>.

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

177

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

CUESTIONARIO

VARIABLE: DESEMPEÑO DE PROVEEDORES

Estimado Señor(a) (ita):

Estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es determinar la relación del desempeño de proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, es completamente anónima y se mantendrá absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas del siguiente cuestionario.

Instrucciones:

Lea detenidamente las preguntas y responda con seriedad, marcando con un aspa (X) en la alternativa correspondiente.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
①	②	③	④	⑤

Información general

¿En qué oficina, unidad o área, orgánica labora?	<i>Of. Coop. Nacional e Internacional</i>
--	---

Dimensión: Tiempo de entrega

1. En general, ¿Cómo ha sido la oportunidad de entrega de los bienes o servicios requeridos?	①	②	③	④	⑤
2. En general, ¿Los proveedores, a través de la Oficina de Logística le remiten bienes y servicio en la cantidad requeridos?	①	②	③	④	⑤

Dimensión: Calidad

3. Al solicitar su requerimiento de bienes y servicios a la oficina de logística, a través de los proveedores ¿Le entregaron con las características y condiciones que requirió?	①	②	③	④	⑤
4. ¿En éste año con respecto a los años anteriores, han mejorado la funcionalidad y calidad de los bienes y servicios requeridos a la oficina de logística?	①	②	③	④	⑤
5. Al solicitar los bienes y servicios a la oficina de logística ¿le entregaron la cantidad que requirió?	①	②	③	④	⑤

Dimensión: Servicios post venta

6. ¿Al solicitar reclamaciones a los proveedores de los bienes o servicios adquiridos, dan soluciones en su oportunidad?	①	②	③	④	⑤
7. ¿Cuándo los bienes o servicios requieren mantenimiento o reparación durante su vida útil son corregidos oportunamente por los proveedores, de acuerdo con lo establecido en la orden de compra o contrato?	①	②	③	④	⑤

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
 FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

CUESTIONARIO

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL ÁREA USUARIA

Estimado Señor(a) (ita):

Estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es determinar la relación del desempeño de proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, es completamente anónima y se mantendrá absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas del siguiente cuestionario

Instrucciones:

Lea detenidamente las preguntas y responda con seriedad, marcando con un aspa (X) en la alternativa correspondiente.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
①	②	③	④	⑤

Información general

¿En qué oficina, unidad o área, orgánica labora?	OCNI
--	------

Dimensión: Confianza					
8. ¿Los proveedores le prestan una atención individualizada?	①	②	③	④ <input checked="" type="checkbox"/>	⑤
9. ¿Los proveedores cuentan con colaboradores que le ayudan a solucionar algún problema?	①	②	③ <input checked="" type="checkbox"/>	④	⑤
10. ¿Considera Ud., que los proveedores se interesa por intervenir del modo más conveniente para su área?	①	②	③ <input checked="" type="checkbox"/>	④	⑤
11. ¿Los colaboradores de los proveedores comprenden sus necesidades específicas?	①	②	③ <input checked="" type="checkbox"/>	④	⑤
Dimensión: Fiabilidad					
12. ¿Cuándo los proveedores se compromete en los contratos y órdenes de compra u otros para una fecha determinada, lo cumple?	①	②	③	④ <input checked="" type="checkbox"/>	⑤
13. ¿Cuándo tiene algún problema, los proveedores muestran interés por solucionarlo?	①	②	③ <input checked="" type="checkbox"/>	④	⑤
14. ¿Considera Ud., que los proveedores suministran y/o ejecutan un servicio adecuado y de manera correcta?	①	②	③ <input checked="" type="checkbox"/>	④	⑤
15. ¿Considera Ud., que los proveedores brindan un servicios o suministran bienes en el momento que promete que va hacerlo?	①	②	③ <input checked="" type="checkbox"/>	④	⑤
16. ¿Considera Ud., que la Entidad ayuda o informa a los proveedores como presentar su documentación para así evitar roturas de stock?	①	②	③	④ <input checked="" type="checkbox"/>	⑤
Dimensión: Responsabilidad					

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

17. ¿Considera Ud., que los proveedores son éticos en los procesos de contratación pública?	①	②	③	④	⑤
18. ¿Considera Ud., que el comportamiento de los colaboradores (trabajadores) de los proveedores le inspira confianza?	①	②	③	④	⑤
19. ¿Considera Ud., que los colaboradores de la proveedores suelen ser amables con usted y su área?	①	②	③	④	⑤
20. ¿Los colaboradores de los proveedores tienen los conocimientos necesarios para absolver sus dudas para así cumplir sus objetivos?	①	②	③	④	⑤
Dimensión: Capacidad de respuesta					
21. ¿Los colaboradores de los proveedores se comunican con su área para las acciones que corresponde con anticipación?	①	②	③	④	⑤
22. ¿Los colaboradores de los proveedores le proporcionan un servicio rápido?	①	②	③	④	⑤
23. ¿Consideras que los proveedores están comprometidos con la Entidad y su área para logro de objetivos comunes?	①	②	③	④	⑤
24. ¿Los colaboradores de los proveedores siempre están dispuestos a ayudarle?	①	②	③	④	⑤
Dimensión: Tangibilidad					
25. ¿Considera Ud., que los proveedores cuentan con un equipamiento adecuado?	①	②	③	④	⑤
26. ¿Considera Ud., que las instalaciones físicas (locales) de los proveedores son indispensables?	①	②	③	④	⑤
27. ¿Considera Ud., que los proveedores, los materiales asociados a su organización como: los folletos, páginas web, tarjetas de presentación, carta de conocimiento, es visualmente útil?	①	②	③	④	⑤

MATRIZ DE CONSISTENCIA																		
RELACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROVEEDORES Y LA SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, 2016																		
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA												
GENERAL																		
¿Cuál es la relación entre el desempeño de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016?	Determinar la relación de desempeño de proveedores y bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016	Existe una relación positiva entre el desempeño de proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016	<p>Variable 1 (X): Desempeño de proveedores</p> <p>Variable 2 (Y): Satisfacción del área usuaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de entrega - Calidad - Servicios post venta - Confianza - Fiabilidad - Responsabilidad - Capacidad de respuesta - Tangibilidad 		<p>MÉTODO GENERAL: Método deductivo</p> <p>TIPO O NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental</p> <p>Donde: M = Muestra O-1 = Observación de la variable 1. O-2 = Observación de la variable 2. r = Correlación entre dichas variables.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA: Población: N1=457 proveedores de bienes y servicios, personas naturales y jurídicas de la Universidad Nacional del Altiplano. N2=151 áreas usuarias, representado por los servidores, independientemente del régimen laboral de la Universidad Nacional del Altiplano.</p> <p>Muestra: Proveedores: (personas naturales o jurídicas)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Población %</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bienes</td> <td>77.7%</td> <td>162</td> </tr> <tr> <td>Servicios</td> <td>22.3%</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>100.0%</td> <td>209</td> </tr> </tbody> </table>		Población %	Muestra	Bienes	77.7%	162	Servicios	22.3%	47	Total	100.0%	209
	Población %	Muestra																
Bienes	77.7%	162																
Servicios	22.3%	47																
Total	100.0%	209																
ESPECÍFICOS																		
¿Cuál es la relación entre el tiempo de entrega y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016	Demostrar la relación entre el tiempo de entrega y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016	Cuanto mayor sea el desempeño en el tiempo de entrega de los proveedores, mayor será la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016	<p>Variable 1 (X1) Tiempo de entrega</p> <p>Variable 2 (Y2) Satisfacción del área usuaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de entrega - Confianza - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Tangibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> -Cumplimiento de las fechas pactadas. - Cumplimiento de las entrega de cantidad pactada 													
¿Cómo se relaciona la calidad y la satisfacción de las áreas usuaria en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016?	Analizar la relación entre la calidad y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016	Los proveedores que tienen mayor desempeño en calidad, mayor será la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016.	<p>Variable 1 (X2) Calidad</p> <p>Variable 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Confianza - Fiabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Conformidad con las EETT y TDR - Funcionalidad del bien o servicio 													

<p>¿Cuál es la relación entre los servicios post venta y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016?</p>	<p>Explicar la relación entre los servicios post venta y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano, 2016</p>	<p>Existe una relación positiva entre los servicios post venta y la satisfacción de las áreas usuarias en la Nacional del Altiplano, 2016</p>	<p>(Y2) Satisfacción del área usuaria Variable 1 (X3) Servicios post venta Variable 2 (Y3) Satisfacción del área usuaria</p>	<p>- Responsabilidad de respuesta -Tangibilidad -Servicios post venta - Confianza - Fiabilidad - Responsabilidad de respuesta -Tangibilidad</p>	<p>- Reclamaciones - Cumplimiento de garantías</p>	<p>Áreas usuarias: 109 representados por servidores y funcionarios TÉCNICAS O INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. - Ficha de observación - Cuestionario - Reporte de observación de compras - SERVQUAL - Estadística descriptiva - Estadística inferencial Las Medidas de Tendencia Central, medidas de dispersión e histogramas. “r” de Pearson.</p>
--	---	---	--	--	--	---

ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROVEEDOR DE BIENES 2016

Proveedor	Ubicación	Importe	Tipo de Adquisición	Bien Catalogo	Plazo de Entrega	ESCALA	TIEMPO	DESEMPEÑO	CALIFICACION
3C SOLUCIONES INTEGRALES S.A.C.	LIMA	386.113.17	ACUERDO MARCO	EQUIPOS DE COMPUTO	2	Entrega a tiempo o anticipada	<=0 días	Notable	10
A.V.M. MONTE SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPUNO		5.958.00	MENOR A 8 UIT	AGREGADOS Y PIEDRAS	-37	Entrega con retraso mayor a 15 días	< 15 días	Critico	1
A.V.M. MONTE SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPUNO		8.310.00	MENOR A 8 UIT	AGREGADOS Y PIEDRAS	-73	Entrega con retraso mayor a 15 días	< 15 días	Critico	1
A.V.M. MONTE SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPUNO		6.751.20	MENOR A 8 UIT	AGREGADOS Y PIEDRAS	-52	Entrega con retraso mayor a 15 días	< 15 días	Critico	1
A.V.M. MONTE SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPUNO		6.585.00	MENOR A 8 UIT	AGREGADOS Y PIEDRAS	-25	Entrega con retraso mayor a 15 días	< 15 días	Critico	1
A.V.M. MONTE SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPUNO		3.150.00	MENOR A 8 UIT	AGREGADOS Y PIEDRAS	-40	Entrega con retraso mayor a 15 días	< 15 días	Critico	1
A.V.M. MONTE SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPUNO		4.740.00	MENOR A 8 UIT	AGREGADOS Y PIEDRAS	-14	Entrega con retraso de 9 a 15 días	Entre 9 y 15 días	Riesgoso	5
A.V.M. MONTE SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPUNO		994.00	MENOR A 8 UIT	AGREGADOS Y PIEDRAS	-6	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
A.V.M. MONTE SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPUNO		9.225.00	MENOR A 8 UIT	AGREGADOS Y PIEDRAS	-1	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
A.V.M. MONTE SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPUNO		10.473.00	MENOR A 8 UIT	AGREGADOS Y PIEDRAS	-33	Entrega a tiempo o anticipada	<=0 días	Critico	1
A.V.M. MONTE SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPUNO		1.321.60	MENOR A 8 UIT	AGREGADOS Y PIEDRAS	0	Entrega con retraso mayor a 15 días	< 15 días	Notable	10
A.V.M. MONTE SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPUNO		8.376.00	MENOR A 8 UIT	AGREGADOS Y PIEDRAS	-20	Entrega con retraso mayor a 15 días	< 15 días	Critico	1
A.V.M. MONTE SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPUNO		4.322.10	MENOR A 8 UIT	AGREGADOS Y PIEDRAS	-52	Entrega con retraso mayor a 15 días	< 15 días	Critico	1
A.V.M. MONTE SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPUNO		2.880.00	MENOR A 8 UIT	AGREGADOS Y PIEDRAS	-38	Entrega con retraso mayor a 15 días	< 15 días	Critico	1
A.V.M. MONTE SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPUNO		499.50	MENOR A 8 UIT	AGREGADOS Y PIEDRAS	-14	Entrega con retraso de 9 a 15 días	Entre 9 y 15 días	Riesgoso	5
A.V.M. MONTE SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPUNO		1.984.00	MENOR A 8 UIT	AGREGADOS Y PIEDRAS	-2	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
A.V.M. MONTE SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPUNO		354.00	MENOR A 8 UIT	AGREGADOS Y PIEDRAS	-22	Entrega con retraso mayor a 15 días	< 15 días	Critico	1
A.V.M. MONTE SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPUNO		959.40	MENOR A 8 UIT	AGREGADOS Y PIEDRAS	-6	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		2.188.80	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-9	Entrega con retraso de 9 a 15 días	Entre 9 y 15 días	Riesgoso	5
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		363.00	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-3	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		11.540.00	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-12	Entrega con retraso de 9 a 15 días	Entre 9 y 15 días	Riesgoso	5
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		760.00	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-6	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		1.018.50	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-1	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		4.505.00	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-8	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		487.00	MENOR A 8 UIT	LIMPIEZA Y OTROS EQUIVALENT	-8	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		2.893.00	MENOR A 8 UIT	CABLES Y ALAMBRES	-20	Entrega con retraso mayor a 15 días	< 15 días	Critico	1
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		561.00	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-1	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		8.940.00	MENOR A 8 UIT	PINTURA Y ADITIVOS	-10	Entrega con retraso de 9 a 15 días	Entre 9 y 15 días	Riesgoso	5
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		496.00	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	1	Entrega a tiempo o anticipada	<=0 días	Notable	10
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		1.195.10	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	3	Entrega a tiempo o anticipada	<=0 días	Notable	10
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		565.60	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-12	Entrega con retraso de 9 a 15 días	Entre 9 y 15 días	Riesgoso	5
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		6.384.00	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-25	Entrega con retraso mayor a 15 días	< 15 días	Critico	1
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		2.152.70	MENOR A 8 UIT	PINTURA Y ADITIVOS	-11	Entrega con retraso de 9 a 15 días	Entre 9 y 15 días	Riesgoso	5
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		465.00	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-13	Entrega con retraso de 9 a 15 días	Entre 9 y 15 días	Riesgoso	5
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		1.185.00	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-7	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		1.770.00	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-24	Entrega con retraso mayor a 15 días	< 15 días	Critico	1
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		13.200.00	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-9	Entrega con retraso de 9 a 15 días	Entre 9 y 15 días	Riesgoso	5
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		5.060.00	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-26	Entrega con retraso mayor a 15 días	< 15 días	Critico	1
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		1.392.00	MENOR A 8 UIT	VESTUARIO Y SEGURIDAD	-56	Entrega con retraso mayor a 15 días	< 15 días	Critico	1
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		1.862.00	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-7	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		1.042.10	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-24	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		7.708.00	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-19	Entrega con retraso mayor a 15 días	< 15 días	Critico	1
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		622.50	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-18	Entrega con retraso mayor a 15 días	< 15 días	Critico	1
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		2.670.00	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-4	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		2.125.00	MENOR A 8 UIT	PINTURA Y ADITIVOS	-9	Entrega con retraso de 9 a 15 días	Entre 9 y 15 días	Riesgoso	5
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		16.160.00	MENOR A 8 UIT	TELAS Y MANTAS	-3	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		1.130.00	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-4	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		1.855.00	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-12	Entrega con retraso de 9 a 15 días	Entre 9 y 15 días	Riesgoso	5
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		266.50	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-2	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		1.610.00	MENOR A 8 UIT	ARTICULOS DE FERRETERIA	-2	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7
ABANDEX SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSAI PUNO		384.00	MENOR A 8 UIT	VESTUARIO Y SEGURIDAD	-6	Entrega con retraso de 1 a 8 días	Entre 1 y 8 días	Confiable	7



PROCESAMIENTO DE DATOS												TOTAL DESEMPEÑO
DESEMPEÑO DE PROVEEDORES												
Encuestas	Tiempo de entrega			Calidad				Servicios post venta			TOTAL DESEMPEÑO	
	Pregunta 1	Pregunta 2	Total Puntaje	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Total Puntaje	Pregunta 6	Pregunta 7	Total puntaje		
AUE1	3	4	7	4	3	4	11	3	2	5	23	
AUE2	2	3	5	3	3	2	8	3	3	6	19	
AUE3	4	4	8	3	3	2	8	3	3	6	22	
AUE4	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	28	
AUE5	3	2	5	3	2	2	7	3	1	4	16	
AUE6	3	4	7	2	4	4	10	2	2	4	21	
AUE7	3	3	6	3	2	3	8	3	3	6	20	
AUE8	2	1	3	3	3	1	7	3	3	6	16	
AUE9	1	2	3	2	3	3	8	2	3	5	16	
AUE10	4	2	6	4	3	3	10	3	3	6	23	
AUE11	2	4	6	3	4	4	11	2	2	4	21	
AUE12	2	3	5	2	3	3	8	2	4	6	19	
AUE13	4	4	8	4	4	4	12	3	3	6	26	
AUE14	3	4	7	4	4	3	11	3	2	5	23	
AUE15	4	4	8	3	3	4	10	4	4	8	26	
AUE16	3	3	6	4	4	3	11	3	3	6	23	
AUE17	4	4	8	3	3	3	9	4	4	8	25	
AUE18	3	3	6	3	3	3	9	2	3	5	20	
AUE19	2	3	5	4	3	3	10	3	3	6	21	
AUE20	3	3	6	3	2	3	8	3	3	6	20	
AUE21	3	4	7	4	3	4	11	3	3	6	24	
AUE22	3	2	5	3	2	3	8	2	3	5	18	
AUE23	3	4	7	4	5	5	14	4	3	7	28	
AUE24	2	2	4	3	3	3	9	2	2	4	17	
AUE25	2	2	4	2	3	3	8	3	4	7	19	
AUE26	3	3	6	3	1	3	7	2	3	5	18	
AUE27	2	3	5	3	2	2	7	1	3	4	16	
AUE28	3	3	6	2	2	2	6	2	3	5	17	
AUE29	3	3	6	4	2	4	10	3	2	5	21	
AUE30	4	3	7	3	3	4	10	2	2	4	21	
AUE31	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	14	
AUE32	2	3	5	4	1	2	7	2	2	4	16	
AUE33	3	4	7	2	3	4	9	2	2	4	20	
AUE34	2	1	3	2	2	4	8	1	2	3	14	
AUE35	3	2	5	3	4	2	9	2	2	4	18	
AUE36	4	5	9	5	4	3	12	4	3	7	28	
AUE37	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	28	
AUE38	3	4	7	2	3	3	8	3	4	7	22	
AUE39	3	2	5	2	3	2	7	3	2	5	17	
AUE40	3	3	6	4	3	3	10	2	2	4	20	
AUE41	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	21	
AUE42	3	4	7	4	1	3	8	2	2	4	19	
AUE43	3	2	5	3	3	1	7	1	1	2	14	
AUE44	2	2	4	3	3	2	8	3	3	6	18	
AUE45	4	4	8	3	4	4	11	4	3	7	26	
AUE46	3	4	7	4	3	4	11	2	2	4	22	
AUE47	4	5	9	1	3	4	8	3	3	6	23	
AUE48	3	4	7	4	3	4	11	4	2	6	24	
AUE49	3	3	6	3	4	3	10	3	2	5	21	
AUE50	3	3	6	3	4	4	11	3	3	6	23	
AUE51	3	4	7	3	3	2	8	3	2	5	20	
AUE52	3	3	6	4	3	3	10	3	3	6	22	
AUE53	3	4	7	2	3	3	8	3	2	5	20	
AUE54	4	4	8	4	3	4	11	5	3	8	27	
AUE55	1	2	3	2	2	4	8	2	2	4	15	
AUE56	3	3	6	4	3	4	11	3	3	6	23	
AUE57	1	2	3	2	1	2	5	2	2	4	12	
AUE58	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	20	
AUE59	4	3	7	2	2	2	6	3	3	6	19	
AUE60	3	3	6	4	3	3	10	4	3	7	23	
AUE61	3	2	5	2	3	2	7	3	3	6	18	
AUE62	3	3	6	4	3	4	11	2	3	5	22	
AUE63	2	5	7	4	4	5	13	4	3	7	27	
AUE64	3	3	6	4	3	4	11	3	3	6	23	
AUE65	4	4	8	4	3	4	11	3	3	6	25	
AUE66	4	5	9	2	3	2	9	1	1	2	21	
AUE67	3	3	6	2	3	2	7	1	1	2	15	
AUE68	4	4	8	4	4	4	12	5	4	9	29	
AUE69	4	4	8	3	3	4	10	3	3	6	24	
AUE70	4	4	8	4	4	3	11	3	4	7	26	
AUE71	4	3	7	3	3	3	9	2	3	5	21	
AUE72	3	4	7	4	4	3	11	3	3	6	24	
AUE73	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	22	
AUE74	4	4	8	4	4	4	12	4	3	7	27	
AUE75	4	3	7	3	3	2	11	3	3	6	24	
AUE76	4	4	8	3	2	4	10	3	3	6	21	
AUE77	3	3	6	4	3	3	10	2	2	4	20	
AUE78	3	4	7	4	3	5	12	2	1	3	22	
AUE79	3	4	7	4	3	4	11	2	2	4	22	
AUE80	3	3	6	3	2	4	9	3	3	6	21	
AUE81	3	4	7	4	4	4	12	3	3	6	25	
AUE82	3	3	6	4	3	3	10	4	4	8	24	
AUE83	3	2	5	4	2	2	8	3	3	6	19	
AUE84	4	3	7	3	3	4	10	4	3	7	24	
AUE85	3	2	5	4	3	3	10	4	2	6	21	
AUE86	4	3	7	3	4	4	11	2	2	4	22	
AUE87	3	4	7	3	4	4	11	2	2	4	22	
AUE88	4	4	8	3	3	4	10	3	3	6	24	
AUE89	3	3	6	3	3	3	9	3	4	7	22	
AUE90	3	4	7	4	3	4	11	4	4	8	26	
AUE91	3	2	5	3	3	3	9	2	1	3	17	
AUE92	3	3	6	3	3	3	9	3	4	7	22	
AUE93	4	3	7	3	3	3	9	2	2	4	20	
AUE94	3	4	7	4	4	4	11	4	4	8	26	
AUE95	3	4	7	3	4	4	11	3	3	6	24	
AUE96	3	3	6	2	2	3	7	3	3	6	19	
AUE97	2	1	3	2	2	2	6	3	3	6	15	
AUE98	4	3	7	3	3	3	9	3	3	6	22	
AUE99	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	21	
AUE100	4	3	7	4	3	3	10	3	3	6	23	
AUE101	3	4	7	3	3	3	9	2	2	4	20	
AUE102	3	3	6	3	4	3	10	2	2	4	20	
AUE103	3	3	6	3	2	2	7	3	2	5	18	
AUE104	3	3	6	3	3	4	10	3	4	7	23	
AUE105	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	21	
AUE106	3	3	6	3	4	3	10	3	2	5	21	
AUE107	6	3	9	3	3	2	11	3	2	5	18	
AUE108	3	4	7	4	3	4	11	2	2	4	22	
AUE109	4	5	9	1	3	4	8	3	3	6	23	

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

RELACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROVEEDORES Y LA SATISFACCIÓN DE LAS
ÁREAS USUARIAS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, 2016

RELATIONSHIP OF PROVIDER PERFORMANCE AND SATISFACTION OF USER
AREAS AT THE NATIONAL UNIVERSITY OF ALTIPLANO, 2016

ARTÍCULO CIENTÍFICO

PRESENTADO POR

FELIX ALADINO FLORES CHOQUE



DIRECTOR DE TESIS



M.Sc. HERMENEGILDO CORTEZ SEGALES

COORDINADOR
DE INVESTIGACIÓN:



Dr. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

PUNO-PERÚ

2019

RELACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROVEEDORES Y LA SATISFACCIÓN DE
LAS ÁREAS USUARIAS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, 2016
RELATIONSHIP OF PROVIDER PERFORMANCE AND SATISFACTION OF USER
AREAS AT THE NATIONAL UNIVERSITY OF ALTIPLANO, 2016

FELIX ALADINO FLORES CHOQUE

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

ARTÍCULO CIENTÍFICO

RELACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROVEEDORES Y LA SATISFACCIÓN DE LAS
ÁREAS USUARIAS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, 2016

RELATIONSHIP OF PROVIDER PERFORMANCE AND SATISFACTION OF USER
AREAS AT THE NATIONAL UNIVERSITY OF ALTIPLANO, 2016

Autor: FELIX ALADINO FLORES CHOQUE

Correo Electrónico: fa.floresc@alum.up.edu.pe

Escuela Profesional: CIENCIAS CONTABLES

RESUMEN

La medición del desempeño de proveedores tiene la finalidad de mejorar continuamente el desempeño de la entidad adquiriente a través del aprovechamiento de las capacidades de los proveedores (Wagner, Johnson, 2004) citado por (Suclla, et all., 2012) en ese sentido, para aprovechar esas capacidades es importante monitorear el cumplimiento de los acuerdos establecidos en los contratos u órdenes de compra y servicios y medir la satisfacción de los usuarios de esos bienes y servicios

A partir de ello, se determinó acerca de la relación del desempeño de proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016 en Puno.

Se utilizó el método deductivo, de tipo correlacional y no experimental; se ha recogido a través observaciones de campo, encuestas (escala de Likert), análisis documental, estadística descriptiva e inferencial en una muestra estratificada a 209 proveedores de bienes y servicios y 109 áreas usuarias de la Universidad Nacional del Altiplano.

Los hallazgos de la investigación demuestra que existe una relación lineal positiva fuerte ($r=0,646$) entre el desempeño de los proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, con probabilidad $p = 0.000$ que es menor al nivel de significancia ($p < \alpha; 0.000 < 0.05$).

Palabras Clave: Desempeño de proveedores. Área usuaria. Satisfacción. Bienes y Servicios.

ABSTRACT

The measurement of supplier performance has the purpose of continuously improving the performance of the acquiring entity through the use of the capacities of suppliers (Wagner, Johnson, 2004) cited by (Suclla, et al., 2012) in that sense, To take advantage of these capabilities, it is important to monitor compliance with the agreements established in contracts or purchase orders and services and measure the satisfaction of the users of those goods and services.

Based on this, the relationship between the performance of suppliers of goods and services and the satisfaction of user areas at the National University of the Altiplano during the 2016 period in Puno was determined.

The deductive method was used, correlational and non-experimental; it has been collected through field observations, surveys (Likert scale), documentary analysis, descriptive and inferential statistics in a sample stratified to 209 suppliers of goods and services and 109 user areas of the National University of the Altiplano.

The research findings show that there is a strong positive linear relationship ($r = 0.666$) between the performance of the suppliers of goods and services and the satisfaction of user areas at the National University of the Altiplano in the 2016 period, with probability $p = 0.000$ which is less than the significance level ($p < \alpha$; $0.000 < 0.05$).

Key Words: Performance of suppliers. User area Satisfaction. Goods and services

INTRODUCCIÓN

Un elemento fundamental dentro de la gestión de proveedores es la evaluación del desempeño del proveedor, en la cual se define si están cumpliendo o no con los acuerdos contractuales y si están cumpliendo con los parámetros de desempeño esperados, como resultado de ello se pueden hacer planes de mejoramiento (Osorio, Herrera & Adrián, 2008). Adicionalmente de acuerdo con la *International Organization for Standardization* (ISO) 9000: 2015 la organizaciones debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores de acuerdo con los requisitos establecidos; por otro lado, de acuerdo con Westbrook y Reilly,(1983) señala que la satisfacción está orientada al resultado ,es básicamente la experiencia que se tiene al final del servicio, por lo que podemos afirmar que la satisfacción del área usuaria estará definitiva por el servicio recibido de los proveedores.

La presente investigación fue realizada con el fin de demostrar la importancia del proveedor en la cadena de valor y el impacto que puede tener en las áreas usuarias; para ello se determinó la relación entre el desempeño de proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016.

En ese orden, también la investigación pretende que las personas involucradas relacionadas a la gestión logística del Estado y entidades gubernamentales y otras organizaciones, puedan tomar decisiones estratégicas teniendo como aliados estratégicos a los proveedores y áreas usuarias, para ser eficientes, eficaces y efectivos en el suministro de bienes y servicios, procurando la oportunidad en el servicio con centricidad en el área usuaria (cliente).

Se utilizó el método deductivo, de tipo correlacional y no experimental; se ha recogido a través observaciones de campo, encuestas (escala de Likert), se usó el análisis documental, estadística descriptiva e inferencial, en una muestra estratificada a 209 proveedores de bienes y servicios y 109 áreas usuarias de la Universidad Nacional del Altiplano.

MATERIALES Y MÉTODOS

En trabajo de investigación de utilizó el método deductivo, este método de razonamiento deductivo conviene en tomar conclusiones generales y alcanzar explicaciones particulares, del principio a la consecuencia; infiere una conclusión a partir de una premisa, de un principio o de una ley que comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador pone a prueba. Y es en este método, donde la operación es rigurosa y el juicio derivado se desprende con necesidad lógica de los juicios antecedentes, el tipo de razonamiento es la inferencial (Bernal, 2010; Cerda, 2002; Gómez, Deslauriers y Alzate, 2010; Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El tipo o nivel de investigación es correlacional, donde se asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población que tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre las variables o resultados de variables, examina relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica causas o consecuencias. (Villanueva, 2011; Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Gómez, Deslauriers y Alzate, 2010; Bernal, 2010); sobre el diseño de investigación es no experimental, en donde no se ha manipulado las variables, se observaron los fenómenos en su ambiente natural.

La población del presente trabajo de investigación tiene dos unidades de análisis por un lado: (i) los 457 proveedores de bienes y servicios, personas naturales y jurídicas que han suministrado en el año 2016 y por otro lado; (ii) 151 áreas usuarias, representado por los servidores, independientemente del régimen laboral; de ellas la muestra se ha determinado utilizando el método de muestreo probabilístico de tipo estratificado con un nivel de confianza de 95% y 5% de margen de error, obteniéndose 162 proveedores de bienes y 47 proveedores de servicios. Por otro lado, se utilizó las técnicas de recolección de datos la observación de campo, encuesta y análisis documental; los instrumentos utilizados ha sido el cuestionario, reporte de observación de compras y la escala SERVQUAL; finalmente para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, programas estadísticos: SPSS v25, Minitab v19 y Ms Excel.

RESULTADOS

Plazo de entrega

En las Tablas 1 se muestra el resultado producto de la evaluación a los proveedores de bienes, suministrados a la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, a nivel general los proveedores que tienen un mejor desempeño notable representa el 28.7% que tienen un plazo de entrega de menor o igual a 0 días de retraso, en otras palabra los que entregan con anticipación a la fecha de vencimiento del plazo de entrega; el 34.30% del total de proveedores de bienes son proveedores confiables en donde el plazo de entrega fluctúa entre 1 y 8 días de retraso en las entregas; el 14.60% de los proveedores tienen un desempeño riesgoso en donde los plazos de entrega lo realizan entre 9 y 15 días de retraso; y finalmente el 22.40% de los proveedores tienen un desempeño crítico en donde los plazos de entrega lo realizan mayor a 15 días calendarios. Podemos señalar que para la satisfacción de la entidad, los proveedores con desempeño crítico y riesgoso representa el 37.00% siendo una representación alta, debido a que no ayudaría a cumplir la satisfacción en las fechas pactadas en las órdenes de compra y contratos, por lo que existiría roturas de stock en posteriores adquisiciones

Tabla 1

Nivel de desempeño de proveedores de bienes en la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2016

Desempeño	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Notable	603	28.70	28.70
Confiable	721	34.30	63.00
Riesgoso	306	14.60	77.60
Crítico	471	22.40	100.00
Total	2101	100,0	

Fuente: Elaboración propia, con la información obtenida de las adquisiciones a proveedores.

Nivel de desempeño de proveedores de bienes y servicios

En la Tabla 2 observamos de la encuesta realizada a 109 servidores, docentes y/o funcionarios de la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, se observa que el 3.67% (4) de los encuestados considera que están muy satisfechos con del desempeño del proveedor en términos de plazo de entrega o ejecución del servicio, el 44.04% (48) de los encuestados señala que están satisfechos con el desempeño de los proveedores, asimismo el 43.12% (47) de los encuestados manifiestan que ni están insatisfecho ni satisfecho con el desempeño del proveedor, es decir le es indiferente, igualmente el 9.17% (10) considera que el desempeño del proveedor está insatisfecho; por ende en los resultados predomina la satisfacción de las áreas usuarias y la indiferencia (ni satisfecho ni insatisfecho) con el plazo de entrega de los proveedores y ninguno de los encuestados señala que están muy insatisfechos.

Tabla 2

Nivel de satisfacción del desempeño de proveedores de bienes y servicios en la UNA en el año 2016

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	10	9,2	9,2
Ni satisfecho ni insatisfecho	47	43,1	52,3
Satisfecho	48	44,0	96,3
Muy satisfecho	4	3,7	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de satisfacción del área usuaria

Dimensión: calidad

En la Tabla 3 muestra el resultado de la encuesta realizada a 109 servidores, docentes y/o funcionarios de la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, se observa que el 1.83% (2) de los encuestados señala que están muy satisfechos con el desempeño del proveedor en el factor de la calidad de entregables de bienes y servicios, el 48.62% (53) de los encuestados señala que están satisfechos con el desempeño de los proveedores de la calidad recibida, asimismo el 44.95% (49) de los encuestados manifiestan que ni están insatisfecho ni satisfecho con el desempeño del proveedor, es decir le es indiferente este factor, igualmente el 4.59% (5) considera que el desempeño del proveedor se sienten insatisfechos en términos de calidad recibida; por consiguiente en los resultados predomina la satisfacción de las áreas usuarias y la indiferencia (ni satisfecho ni insatisfecho) con la calidad de los bienes y servicios suministrados por los proveedores, también no hay ninguno de los encuestados que señala que estén muy insatisfechos.

Tabla 3

Nivel de satisfacción del área usuaria sobre el desempeño de proveedores de bienes y servicios por factor de calidad en la UNA en el año 2016

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	5	4,6	4,6
Ni satisfecho ni insatisfecho	49	45,0	49,5
Satisfecho	53	48,6	98,2
Muy satisfecho	2	1,8	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de satisfacción del área usuaria

Dimensión: servicios post venta

En la Tabla 4 muestra el resultado de la encuesta realizada a 109 servidores, docentes y/o funcionarios de la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, se observa que el 0.92% (1) de los encuestados señala que están muy satisfechos con el desempeño del proveedor en el factor de la servicios post venta bienes y servicios, el 19.27% (21) de los encuestados señala que están satisfechos con el desempeño de los proveedores por los servicios post venta suministrados posterior de la entrega, asimismo el 52.29% (57) de los encuestados manifiestan que ni están insatisfecho ni satisfecho con el desempeño del proveedor, es decir le es indiferente este factor, igualmente el 25.69% (28) de los encuestados considera que el desempeño del proveedor están insatisfechos en términos de servicios post venta, de la misma forma 1.83% (1) señala que está muy

insatisfechos con el servicio post venta recibida por los proveedores, por ello en los resultados predomina la indiferencia (ni satisfecho ni insatisfecho) con los servicios post venta suministrados por los proveedores de bienes y servicios.

Tabla 4

Nivel de satisfacción del área usuaria sobre el desempeño de proveedores de bienes y servicios por el factor de servicios post venta en la UNA en el año 2016

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	1,8	1,8
Insatisfecho	28	25,7	27,5
Ni satisfecho ni insatisfecho	57	52,3	79,8
Satisfecho	21	19,3	99,1
Muy satisfecho	1	,9	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de satisfacción del área usuaria

Dimensión: satisfacción del área usuaria

Del instrumento SERVQUAL incluido en el cuestionario ha permitido medir la calidad de servicio percibida en los factores de confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad de los proveedores; según la Tabla 5 se muestra el resultado de la encuesta realizada a 109 servidores, docentes y/o funcionarios de la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, sobre los elementos de confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad de los proveedores se observa que el 0.92% (1) de los encuestados señala que están muy satisfechos de la calidad del servicio de los proveedores, el 50.46% (55) de los encuestados señala que están satisfechos de la calidad del servicio de los proveedores, asimismo el 47.71% (52) de los encuestados manifiestan que ni están insatisfecho ni satisfecho de la calidad del servicio recibida de los proveedores, igualmente el 0.92% (1) de los encuestados considera están insatisfechos de la calidad del servicio recibida de los proveedores; por lo que en los resultados predomina la satisfacción de la calidad recibida y la indiferencia (ni satisfecho ni insatisfecho).

Tabla 5

Nivel de satisfacción del área usuaria sobre la calidad de servicio recibida de los proveedores de bienes y servicios en la UNA en el año 2016

Nivel de conformidad de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	1	,9	,9
Ni satisfecho ni insatisfecho	52	47,7	48,6
Satisfecho	55	50,5	99,1
Muy satisfecho	1	,9	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de satisfacción del área usuaria

DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación fueron obtenidos a través del análisis de documental, encuesta (cuestionario y escala SERVQUAL) y observación de campo para medir el desempeño del proveedor y la satisfacción del área usuaria en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016.

Los resultados obtenidos provienen de una organización pública dependiente del gobierno nacional, en ese entender se puede generalizar que es aplicable el nivel de desempeño encontrado y la satisfacción en todas las organizaciones públicas debido a la similitud de las características propias de las operaciones, por otro lado, también puede ser aplicado al sector privado siendo la diferencia el enfoque, el estado se orienta al servicio ciudadano y el privado al cliente, toda vez que la metodología empleada cumple con recopilar la información detallada sobre el desempeño del proveedor y la satisfacción del usuario final.

Dentro de las limitaciones que se encontraron en el desarrollo de la investigación, se puede señalar: la resistencia a ser encuestados por las áreas usuarias, horarios de atención en las oficinas e información documental incompleta; este último es un elemento muy importante, puesto que no existe un manual, ley, reglamento, directivas u otro equivalente que guíe la forma de evaluación el desempeño del proveedor como la satisfacción de las áreas usuarias, además no se ha encontrado un registro detallado del cumplimiento de acuerdo comerciales de cumplimiento de los proveedores.

De acuerdo con el objetivo de la investigación es determinar la relación del desempeño de proveedores y satisfacción de las áreas usuarias; por otro lado la hipótesis es que si existe relación positiva entre el desempeño del proveedor y la satisfacción; conforme a prueba de hipótesis principal se confirma que si existe una relación positiva

fuerte (0,646) entre el desempeño de los proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias, puesto que a medida que el desempeño de proveedores mejore la satisfacción de las áreas usuarias aumentará, o en el extremo si el nivel de desempeño de proveedores disminuye también disminuirá la satisfacción del área usuaria, en ese sentido podemos decir que la satisfacción de las áreas usuarias están muy relacionada al desenvolvimiento de los proveedores. En esa misma línea, existe un estudio semejante realizado por Domínguez (2017) donde señala que “existe una relación lineal significativa muy alta, directa, proporcional y positiva en la gestión administrativa y satisfacción del área usuaria” esa semejanza se debe a importancia que tiene el área usuaria en la cadena de valor de las organizaciones públicas y también es importante trabajar en el desempeño del proveedor puesto que no podemos afirmar los factores que determina su buen desempeño o el peor desempeño, sería hacer otra investigación.

Por otra parte, el objetivo de la investigación 1 e hipótesis específica 1 es demostrar la relación entre el tiempo de entrega y satisfacción de las áreas usuarias, siendo la hipótesis que cuanto mayor sea el desempeño del proveedor mayor será la satisfacción de las áreas usuaria; se determinó que existe una relación lineal positiva moderada ($r=0,452$) entre la relación del tiempo de entrega y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, a medida que mejore el tiempo de entrega de los proveedores la satisfacción de las áreas usuarias aumentará, o en el extremo si hay retrasos en el tiempo de entrega el nivel de satisfacción del área usuaria también disminuirá; por lo que se ha aceptado la hipótesis alterna, además a nivel general los proveedores que tienen un mejor desempeño notable representa el 28.7%, el 34.32% confiables, el 14.56% son riesgosos, y el 22.42% son críticos, podemos señalar que para la satisfacción de la entidad, los proveedores con desempeño crítico y riesgoso representa el 36.98% siendo una representación alta, debido a que no ayudaría a cumplir la satisfacción en las fechas pactadas en las órdenes de compra y contratos, por lo que existiría roturas de stock en posteriores adquisiciones; asimismo los resultados de la encuestas realizada a 109 servidores, docentes y/o funcionarios de la Universidad Nacional del Altiplano, se observa que el 3.67% (4) están muy satisfechos con del desempeño del proveedor, el 44.04% (48) están satisfechos, el 43.12% (47) están ni están insatisfecho ni satisfecho, igualmente el 9.17% (10) está insatisfecho con el desempeño del proveedor en términos de plazo de entrega, entonces podemos afirmar que las entregas son regulares. Para corroborar Mayhua y Ramos (2017) también ha encontrado que existe relación positiva débil entre las compras de útiles de escritorio por convenio marco con la

satisfacción, en su dimensión eficacia; esto también es semejante a la presente investigación, se refiere a la eficacia a la oportunidad de entrega, al mismo que en esta investigación nos hacemos referencia al tiempo de entrega de los bienes y servicios, entonces podemos confirmar que existe una relación directa entre los factores mencionados, en ese sentido es muy importante gestionar el plazo de entrega de los proveedores y medirlos correctamente, caso contrario tendremos insatisfacciones por el área usuaria.

Por otro lado, el objetivo de la investigación 2 e hipótesis específica 2, donde el objetivo fue analizar la relación la calidad y satisfacción de las áreas usuarias, siendo la hipótesis que los proveedores que tienen mejor desempeño en factor de calidad, mayor será la satisfacción del área usuaria; en ese entender se determinó que existe una relación lineal positiva moderada ($r=0,465$) entre la relación de la calidad y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, es por ello que se aceptó la hipótesis alterna, en ese sentido podemos decir que a medida que la calidad de los bienes o servicios mejore la satisfacción de las áreas usuarias aumentará, o en el extremo empeore la calidad de los bienes o servicios la satisfacción del área usuaria también disminuirá; del trabajo de campo, encuesta realizada a 109 servidores, docentes y/o funcionarios de la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, evidencia que el 1.83% (2) que están muy satisfechos, el 48.62% (53) están satisfechos, asimismo el 44.95% (49) están ni están insatisfecho ni satisfecho con el desempeño del proveedor, igualmente el 4.59% (5) se sienten insatisfechos en términos de calidad recibida del desempeño del proveedor. En la tesis de grado Redhead (2015) señala que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, del Centro de Salud "Miguel Grau" de Chacacayo, 2013, entonces aquí podemos encontrar una semejanza en los resultados con la presente investigación, en donde correlaciona con la calidad del servicio, mientras nuestra investigación hace referencia a la calidad del bien y servicio, por lo cual podemos generalizar y corroborar que existe relación significativa; en ese sentido para satisfacer mejor las expectativas del área usuaria es necesario aprovisionarse de bienes y servicios de la mejora calidad posible y que los proveedores suministren los bienes y servicios que el área usuaria requiera.

Finalmente de acuerdo con el objetivo 3 e hipótesis específica 3 es explicar la relación entre los servicios post venta y satisfacción del área usuaria, teniendo como hipótesis que si existe relación positiva entre la variable post venta y satisfacción del área usuaria; es así que se determinó que existe una relación lineal positiva muy fuerte ($r=0,598$)

entre la relación servicios post venta y la satisfacción de las áreas usuarias en la Nacional del Altiplano en el periodo 2016, donde se ha aceptado la hipótesis alterna, en ese sentido, se puede afirmar que a medida mejor o se gestione mejor los servicios post venta de proveedores, aumentará la satisfacción de las áreas usuarias, o en el extremo empeore los servicios post venta de los bienes o servicios la satisfacción del área usuaria también disminuirá; sobre la variable no se ha investigado mucho, sin embargo la Ley de Contrataciones del Estado Ley N° 30225 y su reglamento, hace mención a las garantías (fiel cumplimiento y prestaciones accesorias) el mismo que en la presente investigación hago referencia como servicios post venta, por lo cual esa garantía permite asegurar el cumplimiento del contrato, por lo cual tiene una relación directa para la satisfacción del área usuaria; los servicios post venta es determinante para la satisfacción del área usuaria toda vez que es el último eslabón de la cadena de valor.

CONCLUSIONES

- El nivel de desempeño de los proveedores de bienes de la Universidad Nacional del Altiplano, el 34.32% del total de proveedores de bienes son proveedores confiables, el 28.7% son notables, el 14.56% son riesgosos, y el 22.42% tienen un desempeño crítico; por tipo de adquisición los proveedores con mejor desempeño son de acuerdo marco y por procedimiento de selección, mientras las adquisiciones a través de menores a 8 U.I.T., tienen un nivel de desempeño riesgoso, de ellos, los proveedores ubicados en ciudades de Puno, Lima y Arequipa tienen un mejor desempeño notable; por otro lado, los proveedores de servicios de tienen un desempeño notable que representa el 44.88% del total los proveedores, el 15.75% son confiables y el 16.54% tienen un desempeño riesgoso y 22.83% de tienen un desempeño crítico.
- Se ha determinado que existe una relación lineal positiva fuerte ($r=0,646$) entre el desempeño de los proveedores de bienes y servicios y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, con probabilidad $p = 0.000$ que es menor al nivel de significancia ($p < \alpha$; $0.000 < 0.05$); es decir, es significativo al 5%. En efecto, existe suficiente evidencia al afirmar que a medida el desempeño de proveedores mejore, la satisfacción de las áreas usuarias aumentará, o en el extremo si el nivel de desempeño de proveedores disminuye también disminuirá la satisfacción del área usuaria.

- Se ha demostrado que existe una la relación lineal positiva moderada ($r=0,452$) entre el tiempo de entrega y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, considerando una probabilidad $p = 0.000$ que es menor al nivel de significancia ($p < \alpha; 0.000 < 0.05$); es decir, es significativo al 5%. En consecuencia, existe suficiente evidencia al afirmar que medida mejore el tiempo de entrega de los proveedores, la satisfacción de las áreas usuarias aumentará, o en el extremo si hay retrasos en el tiempo de entrega el nivel de satisfacción del área usuaria también disminuirá.
- Se determinó que existe una relación lineal positiva moderada ($r=0,465$) entre la relación de la calidad y la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Nacional del Altiplano en el periodo 2016, con una probabilidad $p = 0.000$ que es menor al nivel de significancia ($p < \alpha; 0.000 < 0.05$); es decir, es significativo al 5%. Por lo cual existe suficiente evidencia al afirmar que a medida que la calidad de los bienes o servicios mejore, la satisfacción de las áreas usuarias aumentará, o en el extremo empeore la calidad de los bienes o servicios, la satisfacción del área usuaria también disminuirá.
- Se determinó que existe una relación lineal positiva muy fuerte ($r=0,598$) entre la relación de servicios post venta y la satisfacción de las áreas usuarias en la Nacional del Altiplano en el periodo 2016, con una probabilidad $p = 0.000$ que es menor al nivel de significancia ($p < \alpha; 0.000 < 0.05$); es decir, es significativo al 5%, por lo cual existe suficiente evidencia que a medida mejore o se gestione mejor los servicios post venta de proveedores, aumentará la satisfacción de las áreas usuarias, o en el extremo empeore los servicios post venta de los bienes y servicios la satisfacción del área usuaria también disminuirá

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C.A. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá D.C. Colombia: Editorial Person educación de Colombia Ltda.
- Cerda, H. (2002). *Los elementos de la investigación*. Bogotá D.C. Colombia: Editorial Cídice Ltda.
- Day, R. L. (1984). *Modeling choices among alternative responses to dissatisfaction*. *Advances in Consumer Research*, 11(1).
- Dominguez, L. C. (2017). *Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima*. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Hernandez, R., Fernandez C., Baptista, M. (2014) *Metodología de la investigación*. México D.F.: Editorial McGraw Hill S.A. Interamericana S.A. de C.V.
- International Organization for Standardization. *Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015* (2015). AENOR. España
- Mayhua L., Ramos H. (2017). *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*. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Lind, D., Marshal W., Whaten S. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y economía*. México D.F.: Editorial McGraw Hill S.A. Interamericana S.A. de C.V.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 TESIS*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Salazar, F. (2014). *La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector público peruano: Nuevos modelos de gestión*. Sinerg. innov. Vol. 2, Num. 1. Escuela de Postgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México DF: Editorial Limusa SA.
- Triola, M. (2018). *Estadística*. México DF: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Villanueva, L.A. (2011). *Diseño del proyecto e Informe de investigación*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo