



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS

TESIS

LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA SUB
GERENCIA DE LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN EL
CUMPLIMIENTO DE PAGOS A PROVEEDORES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO, AÑO 2019.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Bach. ROJAS TORO, LUZ ENEIRA

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Mg. SALUSTIANO CHÁVEZ AUMADA

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIZ TAM WONG
Presidente

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Secretario

Dra. ANA CONSUELO TINEO MONTESINOS
Vocal

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios, por ser la Iluminación de mi vida, con todo mi corazón y amor, a mis padres que hicieron todo en la vida, para que yo pudiera lograr mis sueños, a mi hija, por motivarme y darme la alegría cuando sentía que el camino se terminaba y a todos, quienes de una u otra manera me han apoyado en mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Mi más profundo agradecimiento a todos los docentes de la facultad de contabilidad de la Universidad Privada Telesup, por sus valiosos conocimientos en mi formación profesional, de manera especial mi agradecimiento al Mg. C.P.C.C. Salustiano Chávez Aumada, mi asesor de tesis, por su orientación y dedicación, lo que me permitió culminar el presente trabajo, mi reconocimiento a la Municipalidad Provincial de Cutervo y a todos los trabajadores y proveedores, por brindarme las facilidades necesarias para realizar el presente trabajo de investigación.

RESUMEN

La presente investigación trata sobre los procesos administrativos y cumplimiento de pagos a proveedores, y su objetivo fue determinar la incidencia de los procedimientos administrativos de la sub gerencia de logística en el cumplimiento de pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019.

Para tal efecto, se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 33 personas a quienes se les aplicó el cuestionario de procedimientos administrativos y el cuestionario de cumplimiento de pago a proveedores, utilizando como técnica la encuesta. A partir del análisis de los resultados, se concluye que, sí existe incidencia entre los procedimientos administrativos y el cumplimiento de pagos a proveedores en la sub gerencia de logística de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019. Determinado mediante la prueba estadística de Pearson que indicó la existencia de una correlación positiva alta (0,885** y un nivel de significancia 0,000) entre ambas variables.

Palabras clave: procedimientos administrativos, cumplimiento de pagos a proveedores.

ABSTRACT

The present investigation deals with the administrative processes and fulfillment of payments to suppliers, and its objective was to determine the incidence of the administrative procedures of the logistics sub-management in the fulfillment of payments to suppliers of the provincial municipality of Cutervo, year 2019.

For this purpose, a quantitative approach research was carried out, of a correlational type with a non-experimental cross-sectional design, with a sample of 33 people to whom the administrative procedures questionnaire and the supplier payment compliance questionnaire were applied. using the survey as a technique.

the analysis of the results, it is concluded that, if there is an incidence between administrative procedures and the fulfillment of payments to suppliers in the logistics sub-management of the provincial municipality of Cutervo, year 2019. Determined by means of the Pearson statistical test that indicated the existence of a high positive correlation (0.885 ** and a significance level of 0.000) between both variables.

Key words: administrative procedures, fulfillment of payments to suppliers.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xvi
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema.	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación del estudio.....	18
1.3.1. Justificación teórica.....	18
1.3.2. Justificación práctica.....	19
1.3.3. Justificación social	19
1.3.4. Justificación metodológica	19
1.4. Objetivos de la investigación.	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes nacionales	21
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	23
2.1.3. Antecedentes locales.....	24
2.2. Bases teóricas de las variables	25
2.2.1. Procedimientos administrativos	25
2.2.2. Cumplimiento de pagos a proveedores	25

2.3. Definición de términos básicos	26
III. MÉTODOS Y MATERIALES	28
3.1. Hipótesis de la investigación	28
3.1.1. Hipótesis general	28
3.1.2. Hipótesis específicas	28
3.2. Variables de estudio.....	28
3.2.1. Definición conceptual.....	28
3.2.2. Definición operacional.....	31
3.3. Tipo y nivel de la investigación.....	32
3.3.1. Tipo.....	32
3.3.2. Nivel de investigación	32
3.4. Diseño de la investigación	32
3.5. Población y muestra de estudio.....	32
3.5.1. Población	32
3.5.2. Muestra.....	33
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	34
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	34
3.7. Métodos de análisis de datos.....	35
3.8. Aspectos éticos	35
IV. RESULTADOS	36
4.1. Confiabilidad de instrumentos	36
4.1.1. Confiabilidad por el método de consistencia interna.....	36
4.1.2. Datos descriptivos.....	38
4.1.3. Nivel de las variable y dimensiones	82
4.2. Contrastación de hipótesis general	90
4.2.1. Hipótesis general	90
4.2.2. Hipótesis específicas 1	91
4.2.3. Hipótesis específicas 2	92
4.2.2. Hipótesis específicas 3	93
V. DISCUSIÓN.....	95
VI. CONCLUSIONES	96
VII. RECOMENDACIONES.....	97

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
ANEXOS	99
Anexo 1: Matriz de consistencia	100
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables.....	101
Anexo 3: Instrumento.....	102
Anexo 4: Validación de instrumento.....	106
Anexo 5: Matriz de datos	111
Anexo 6: Propuesta de valor.....	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Nivel de confiabilidad de las variables de estudio	37
Tabla 2.	Valores de los niveles de confiabilidad.....	37
Tabla 3.	Sexo	38
Tabla 4.	Edad	39
Tabla 5.	Estado civil de las personas encuestadas.....	40
Tabla 6.	Grado de Instrucción	41
Tabla 7.	Proveedor.....	42
Tabla 8.	Personal de la sub gerencia de logística	43
Tabla 9.	Atención y trato de los funcionarios de la sub gerencia de logística....	44
Tabla 10.	Tiempo de recepción y entrega de documentos.....	45
Tabla 11.	Perfil del personal del área de logística.....	46
Tabla 12.	Cumplimiento del reglamento de organización de funciones (ROF)....	47
Tabla 13.	Capacitación y talleres para los trabajadores	48
Tabla 14.	Mecanismo de notificación	49
Tabla 15.	Procedimiento administrativo en la oficina de logística	50
Tabla 16.	Información brindada por los trabajadores dela sub gerencia de logística	51
Tabla 17.	Atención al proveedor.....	52
Tabla 18.	Flujograma en la emisión de compra y órdenes de servicio.....	53
Tabla 19.	Programa SIGA	54
Tabla 20.	Trámite de documentación de órdenes de compra y servicios.....	55
Tabla 21.	Abastecimiento del almacén.....	56
Tabla 22.	Plan anual de contrataciones	57
Tabla 23.	Pago a proveedores	58
Tabla 24.	Adquisiciones	59
Tabla 25.	Procedimientos administrativos.....	60
Tabla 26.	Procesos de selección.....	61
Tabla 27.	Nuevo procedimiento para el pago de proveedores.....	62
Tabla 28.	Nuevo procedimiento de pago.....	63
Tabla 29.	Principales problemas en la realización de pagos.....	64
Tabla 30.	Sistema Perú compras	65

Tabla 31. Manual de contrataciones con el Estado	66
Tabla 32. Coordinación con las áreas administrativas	67
Tabla 33. Nuevo procedimiento administrativo y el pago a proveedores	68
Tabla 34. Incentivo al usuario.....	69
Tabla 35. Cuadros comparativos para las compras	70
Tabla 36. Trámites de bienes y servicios	71
Tabla 37. Registro nacional de proveedores (RNP)	72
Tabla 38. Compras directas	73
Tabla 39. La burocracia en entidades del Estado	74
Tabla 40. Incumplimiento de los servicios y las penalidades	75
Tabla 41. Incumplimiento de elaboración de expedientes.....	76
Tabla 42. Penalidades a empresas ejecutoras.....	77
Tabla 43. Penalidades por incumplimiento en la entrega de bienes y servicios..	78
Tabla 44. Penalidades a proveedores por incumplimiento de contratos	79
Tabla 45. Responsabilidad en el cumplimiento de pago a proveedores	80
Tabla 46. Penalidades a empresas que no cumplen con el plazo de liquidación de obras	81
Tabla 47. Nivel de la variable procedimientos administrativos	82
Tabla 48. Dimensión 1. Organización	83
Tabla 49. Dimensión 2. Dirección.....	84
Tabla 50. Dimensión 3. Control	85
Tabla 51. Nivel de la variable cumplimiento de pagos a proveedores.....	86
Tabla 52. Dimensión 1. Calidad en el servicio.....	87
Tabla 53. Dimensión 2. Disponibilidad recursos económicos.....	88
Tabla 54. Dimensión 3. Penalidades.....	89
Tabla 55. Correlación de Pearson.....	90
Tabla 56. Correlación entre procedimientos administrativos y el cumplimiento de pagos a proveedores.....	91
Tabla 57. Correlación entre procedimientos administrativos con la calidad en el servicio	92
Tabla 58. Correlación entre procedimientos administrativos y la disponibilidad de recursos económicos.....	93
Tabla 59. Correlación entre procedimientos administrativos y la aplicación de penalidades.	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso administrativo	29
Figura 2. Funciones del administrador	29
Figura 3. Ciclo administrativo	30
Figura 4. Ciclo dinámico e interactivo.....	30
Figura 5. Proceso administrativo global.....	31
Figura 6. Sexo de las personas encuestadas.....	38
Figura 7. Edad de las personas encuestadas.....	39
Figura 8. Estado civil	40
Figura 9. Grado de Instrucción	41
Figura 10. Proveedor.....	42
Figura 11. ¿El personal que existe dentro de la sub gerencia de logística recibe capacitación?	43
Figura 12. ¿Cómo califica la atención y el trato que recibió por parte de los funcionarios en la sub gerencia de logística?	44
Figura 13. ¿Cree que el tiempo de recepción y entrega de documentos mejora el cumplimiento de los procedimientos administrativos?.....	45
Figura 14. ¿El personal que labora en el área de logística cumple con el perfil requerido para el puesto?.....	46
Figura 15. ¿El personal de la S. G de logística cumple con reglamento de organización de funciones (ROF)?	47
Figura 16. ¿La. P.C promueve cursos de capacitación o talleres, para que exista un mejor desarrollo de sus funciones de los trabajadores?.....	48
Figura 17. ¿Cuál mecanismo de notificación considera usted más acorde con sus necesidades?	49
Figura 18. ¿Cómo analiza el procedimiento administrativo dentro de su cumplimiento en la oficina de logística?	50
Figura 19. ¿Considera que la información brindada por parte de los trabajadores de la s. g de logística es la adecuada al público usuario?.....	51
Figura 20. ¿Considera que el proveedor es atendido en el tiempo necesario en el trámite de sus documentos?	52

Figura 21. ¿Está de acuerdo que debe existir dentro de la s.g. de logística un flujograma en la emisión de órdenes de compra y ordenes de servicios?	53
Figura 22. ¿Con la instalación del SIGA considera un adecuado procedimiento en la documentación de bienes y servicios?	54
Figura 23. ¿En el trámite de documentación de órdenes de compra y órdenes de servicio debe existir un cronograma para los diferentes procesos?	55
Figura 24. ¿Considera que se debe mantener abastecido el almacén para dar una atención rápida y oportuna?	56
Figura 25. ¿Se cuenta con el plan anual de contrataciones y adquisiciones de la entidad de acuerdo con el catálogo de bienes y servicios?.....	57
Figura 26. ¿El pago a proveedores mediante sistemas administrativos viene siendo oportuno?.....	58
Figura 27. ¿Las adquisiciones efectuadas están de acuerdo a los sistemas administrativos y las necesidades programadas?	59
Figura 28. ¿Cómo califica los procedimientos administrativos con los que cuenta la municipalidad actualmente?	60
Figura 29. ¿Son indispensables los procesos de selección para la compra de un bien o servicio?.....	61
Figura 30. ¿Cómo califica el pago a proveedores con un nuevo procedimiento administrativo?	62
Figura 31. ¿Con los nuevos procedimientos el pago a los proveedores será en forma estandarizada?.....	63
Figura 32. ¿Sabe cuáles son los principales problemas en la realización de pagos?.....	64
Figura 33. ¿Está de acuerdo que los bienes se realicen a través del sistema Perú compras?.....	65
Figura 34. ¿Tiene conocimiento sobre el manejo del manual de contrataciones con el Estado?.....	66
Figura 35. ¿Trabaja en coordinación con las demás áreas involucradas en los procesos administrativos?	67
Figura 36. ¿Cómo califica el pago a proveedores con un nuevo procedimiento administrativo?	68

Figura 37. ¿Para el mejoramiento de ingresos propios está de acuerdo con el incentivo al usuario?	69
Figura 38. ¿Las compras deben realizarse mediante la aplicación de cuadros comparativos no menor de tres proveedores?	70
Figura 39. ¿Todos los trámites de bienes y servicios deben realizarse mediante sistemas para facilitar el mayor uso de mano calificada?.....	71
Figura 40. ¿Todos los proveedores deben de contar con registro nacional de proveedores (RNP)?.....	72
Figura 41. ¿Las compras directas se efectúan, que no superen las 8 UIT?	73
Figura 42. ¿Se debe evitar la burocracia en entidades del Estado?	74
Figura 43. ¿El incumplimiento de los servicios en la ejecución de obras se debe aplicar las penalidades de acuerdo al cronograma de ejecución?	75
Figura 44. ¿Por incumplimiento de elaboración de expedientes?	76
Figura 45. Se aplica penalidades a empresas ejecutoras de obras, que su avance físico sea menor al gasto financiero.	77
Figura 46. ¿Se aplica las penalidades por incumplimiento en la entrega de bienes y servicios.....	78
Figura 47. ¿A los proveedores se aplica penalidades por incumplimiento de los contratos, (obras, servicios, etc.)?.....	79
Figura 48. ¿Cree que tiene responsabilidad en el cumplimiento de pago a proveedores?	80
Figura 49. ¿Las penalidades se aplica, a las empresas que no han cumplido plazo de liquidación de obras?.....	81
Figura 50. Nivel de la variable procedimientos administrativos	82
Figura 51. Dimensión 1. Organización	83
Figura 52. Dimensión 2. Dirección.....	84
Figura 53. Dimensión 3. Control	85
Figura 54. Niveles de la variable cumplimiento de pagos a proveedores	86
Figura 55. Dimensión 1. Calidad en el servicio.....	87
Figura 56. Dimensión 2. Disponibilidad recursos económicos.....	88
Figura 57. Dimensión 3. Penalidades.....	89

INTRODUCCIÓN

Los procedimientos administrativos en las instituciones públicas a nivel nacional, son normas que han adquirido una gran importancia en la administración pública, por lo que hoy en día, están obligadas a cumplir a cabalidad y brindar un buen servicio a todos sus usuarios, para lograr el cumplimiento de metas por la cual son evaluadas. La presente tesis titulada: los procedimientos administrativos de la sub gerencia de logística y su incidencia en el cumplimiento de pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019 ha sido diseñada con el objetivo de determinar la incidencia de los procedimientos administrativos en el cumplimiento de pagos a proveedores de la municipalidad. Esta tesis ha sido estructurada en siete capítulos. En los capítulos I y II, se desarrollaron el planteamiento del problema general y específicos, la justificación teórica, práctica y social, objetivos generales y específicos; el marco teórico, antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas, y la definición de términos básicos. En los capítulos III y IV, se exponen las hipótesis y variables de estudio, la formulación de la hipótesis general y específicas, los indicadores validados, el tipo y nivel de investigación, la determinación de la población y el tamaño de la muestra, la utilización de la técnica e instrumento de recolección y el método de análisis de datos; los resultados, instrumentos de recolección de información, según los estándares científicos, la presentación y análisis de resultados. En los capítulos V, VI y VII, se argumenta la discusión de la investigación, las conclusiones y las recomendaciones. Se presentan las referencias de conformidad a la normativa APA, finalizando con los apéndices pertinentes para la presente investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La compilación de las normas de procedimientos administrativos adquiere gran importancia en el transcurso de la vida de las personas con relación al Estado. En Latinoamérica, este proceso se inicia a partir de la promulgación de la Ley de Procedimiento Administrativo Federal en Argentina de 1972, que reconoce la influencia de la Ley de Procedimiento Administrativo española de 1958. Siendo así, se dictan en diferentes países hispanohablantes normas de procedimiento administrativo de distinta manera, sea directa o indirecta, a su vez, acopian la experiencia española y argentina. Por lo que, en todas ellas se muestra la importancia del procedimiento de decisión que conduce al dictado del acto administrativo, y dando pie que la doctrina, debe ocuparse de su encarecimiento o crítica, y contribuya en el progreso del derecho administrativo a través de las propias formulaciones teniendo en cuenta el régimen constitucional de cada país que se trate.

La aplicación inadecuada de los procedimientos administrativos por parte de los colaboradores de la institución, conlleva a una mala administración pública y a un desmedro de los administrados, quienes buscan a través de las instancias un derecho. El enfoque estratégico e importancia de la actividad administrativa, reside en que la voluntad de los administrados apoyen a establecer, términos y condiciones de las relaciones jurídicas administrativas, aunque se conoce indubitablemente que adaptarnos a esto, conlleva a riesgos legales como la objetividad de dicha actividad, ello no es mérito, para negar la legitimidad de su ejecución, es esencial acoplar a la definición descritas en razón de la ejecución de la ley, ya que la administración adquiere una libertad de empuje y de decisión que no permite, considerarla como simple ejecutora subordinada de la voluntad legislativa.

Consideramos que las causas de este problema, son la aplicación inadecuada de los procedimientos administrativos por parte de los colaboradores de la institución que conlleva a una mala administración pública y al desmedro de

los administrados, puesto que no se realiza un procedimiento administrativo necesario para la gerencia, además de no contar con buenos sistemas de información, que permitan obtener reportes de forma más rápida y eficiente. Aberastury, (2011)

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

PG ¿Cuál es la influencia de los procedimientos administrativos de la sub gerencia de logística en el cumplimiento de pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

PE 1 ¿De qué manera se relacionan los procedimientos administrativos con la calidad en el servicio en la sub gerencia de logística en la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019?

PE 2 ¿De qué manera los procedimientos administrativos se relacionan con la disponibilidad de recursos económicos los pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019?

PE 3 ¿Cuál es la relación de los procedimientos administrativos con las penalidades en los pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica.

La presente investigación se justifica porque si bien es cierto que existen diversas investigaciones sobre el tema, sin embargo, aún no se ha considerado como eje principal el análisis de los procedimientos administrativos desde la perspectiva de generar información útil, que ayude a entender de forma efectiva, la incidencia real de los procedimientos administrativos en la sub gerencia de la Municipalidad Provincial de Cutervo en el cumplimiento de los pagos a los proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

La presente investigación constituye un aporte al conocimiento administrativo institucional, al conocer la relación existente entre la variable procedimientos administrativos y la variable pagos a proveedores y de este modo destacar su importancia y utilidad para con la municipalidad entidad en la cual se realizó la presente investigación.

1.3.2. Justificación práctica.

Esta investigación se justifica por que ayudará a que la Municipalidad Pprovincial de Cutervo y cualquier otra entidad pública que aplican los procedimientos administrativos, en la solución del problema, con respecto al cumplimiento de pagos a proveedores, que de manera empírica y poco profesional se vienen desarrollando, mostrando la importancia de los procedimientos administrativos.

1.3.3. Justificación social

La presente investigación alcanza una gran notabilidad social porque contribuirá a los proveedores tanto de bienes y servicios y a la calidad, ayudando a una correcta aplicación de procedimientos administrativos y el cumplimiento de pagos a proveedores lo que servirá como referencia hacia otras investigaciones referidas al tema en el futuro.

Se empezó recopilando datos mediante encuestas con instrumentos validos confiables para después proceder a determinar la relación de las variables esto de acuerdo con la prueba de cordura para determinar si el estudio se puede utilizar en la estadística dentro de la Municipalidad de Cutervo.

1.3.4. Justificación metodológica

La presente investigación contribuye al desarrollo de posteriores investigaciones, ya que dicho resultado permite explicar la validez de la aplicación de instrumentos de recolección de datos de la variable procedimientos administrativos, y de la variable cumplimiento de pagos a proveedores.

1.4. Objetivos de la investigación.

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la incidencia de los procedimientos administrativos de la sub gerencia de logística en el cumplimiento de pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019?

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Analizar la relación que existe entre los procedimientos administrativos con la calidad en el servicio en la sub gerencia de logística en la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019?

OE 2 Analizar la relación de los procedimientos administrativos con disponibilidad de recursos económicos los pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019

OE 3 Determinar la relación entre los procedimientos administrativos y la aplicación de penalidades en los pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En la presente tesis se han revisado diversos trabajos, los mismos que han sido debidamente citados, siendo los siguientes:

2.1.1. Antecedentes nacionales

Pino,(2008), realizó la tesis para optar el grado académico de magister en Gestión Pública Titulada: El procedimiento administrativo y su influencia en Los actos administrativos en el sector minero. En la Universidad César Vallejo, El objetivo principal de la investigación es identificar el procedimiento administrativo y su influencia en los actos administrativos en el sector minero.

La metodología de investigación que se aplicó a este trabajo de investigación es de carácter deductivo e inductivo, tipo de investigación descriptivo simple, diseño no experimental – transversal.

Concluye que: se busca un procedimiento administrativo que cumpla con la seguridad jurídica y el debido proceso como garantías fundamentales señaladas en la Constitución Política de la República del Ecuador, y de esta manera superar los vacíos de las leyes que limitan el accionar de los recurrentes y titulares mineros al defender sus derechos ante las instancias nacionales quien son los encargados del manejo del sector minero. La no existencia de un procedimiento que coadyuve a la normativa específica para el sector minero y para los organismos públicos, ha permitido que las autoridades procedan a discrecionalidad, tomando las normas jurídicas supletorias lo cual no permite ejercer el derecho a la defensa de los recurrentes, vulnerando sus derechos fundamentales de interposición de recursos impugnativos establecidos en el estatuto del régimen jurídico administrativo de la función ejecutiva.

Montano, (2014), realizó la tesis para optar el grado académico de maestro en derecho civil y comercial titulada: El procedimiento administrativo Ley 27444. En la Universidad Nacional Federico Villareal.

El objetivo principal de la investigación fue demostrar el procedimiento administrativo ley 27444 de La metodología de investigación que se aplicó a este trabajo de investigación es de carácter deductivo e inductivo, tipo de investigación experimental, nivel aplicativo, diseño experimental.

Concluye que: al no contar con la normatividad de alcance general y de aplicación obligatoria que codifique en forma debida la actividad jurídica de la administración pública, ya que esta se inicia por medio de los procedimientos administrativos, los mismos que deben cumplirse para garantizar los derechos e intereses de los administrados, permitiendo tácitamente que se emitan actos administrativos (resoluciones administrativas) sin que antes se haya cumplido con el procedimiento idóneo, transgrediendo de esta forma, no solo las garantías al derecho al debido proceso sino en esencia el derecho a la seguridad jurídica y el principio constitucional de legalidad en la administración pública.

Hernandez, (2005), realizó la tesis titulada: "Manual de procesos y procedimientos administrativos y asistenciales del hospital integrado sabana de Torres" se resuelve como objetivo el documentar los procesos y procedimientos administrativos y asistenciales que se realizan en el hospital integrado de sábana de Torres, con bases en los resultados del análisis interno. La metodología que se tiene pensado usar es el método histórico, para analizar e interpretar hechos pasados que son la base para deducir las soluciones a los problemas presentes y futuros que presenta el hospital integrado de sábana de Torres. Luego se utilizó el método deductivo, extrayendo conclusiones generales como consecuencia de la observación controlada de hechos individuales, usando procesos lógicos adecuados de lo general a lo particular. Los resultados del proceso que se hayan verificado frente a los requisitos de entrada del proceso, incluyendo los criterios de aceptación deberían considerar necesidades y expectativas del cliente y de otras partes interesadas. Para propósitos de verificación, las salidas deberían registrarse y evaluarse contra los requisitos de entrada y los criterios de aceptación. Concluye que este proyecto permitió saber que el manual de procesos y procedimientos administrativos y asistenciales del hospital integrado de sabana de torres, es necesario para mejorar la calidad de la atención e incrementar la satisfacción de los clientes internos y externos.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Garza, (2014) realizó la tesis para optar el grado de magister en administración titulada: recursos contra los actos administrativos en la Universidad Autónoma de México. El objetivo principal de la Investigación fue identificar los recursos contra los actos administrativos.

Concluye que: las diversas leyes administrativas que codifican la actividad de los administrados, el aparato burocrático para hacer cumplir tales leyes, la lentitud de muchos de los trámites que hay que agotar ante la administración, ineficiencias, en muchos casos duplicados de funciones, inseguridad e indefensión jurídica que aún subsisten en algunas instancias de la administración pública, colocan a los administrados en una situación tan difícil que hoy en día resulta impostergable la ordenación de principios que gradualmente se institucionalicen, para contrarrestar los elementos nocivos de la función administrativa. No obstante, ello, también es cierto que es necesario contar con un ordenamiento legal que instituya un solo procedimiento que regule la actuación de la administración pública, mediante principios aplicables a todos los órganos que la integran, en un marco de un procedimiento general tipo, para asegurar un mínimo de unidad de principios y lograr así la justicia administrativa.

Según Fayol, (1987), (citado por Chiavenato, 2004), actualmente se aprueba que las tareas fundamentales del administrador, gerente, jefe, director. Se caracteriza por planear, organizar, direccionar, controlar; para desempeñar con efectividad su entorno laboral (p.142), por ello, es fundamental poner en práctica este proceso para toda organización e incluso para nuestro desarrollo personal, ya que planeación es prever antes de; es decir conocer, programar metas y objetivos. Para ejecutar la estructura definido en la organización asignando tareas en el equipo de trabajo, con la dirección del líder que realizará las tareas en coordinación y motivación con su entorno, asimismo concluyendo con el control que es importante para evaluar el trabajo que se realizan antes, durante, y después, para corregir errores e irregularidades con prontitud con el fin de lograr lo planeado la meta.

Según Taylor (como se citó en Chiavenato, 2004, p. 56), concluyó los siguientes principios: a. Planeación: lo conforma el método de trabajo del personal. b. Preparación: selección del personal de acuerdo a sus habilidades y capacitarlos para trabajar con eficiencia conforme a lo planeado. c. Control: verificar el trabajo para asegurarse que se conduce de acuerdo a las reglas definidas. d. Ejecución: aplicar el rol de actividad en base a la estructura del proceso. Se entiende que la administración científica consiste en aplicar los principios en el entorno laboral con el fin de alcanzar la eficiencia en la producción, planeación se refiere al comportamiento empírico del trabajo y su entorno, la preparación es la selección del personal con habilidades, el control es la autoevaluación del proceso, la ejecución conforma la responsabilidad frente a sus funciones.

2.1.3. Antecedentes locales.

En la Provincia de Cutervo realizado la investigación del problema planteado referente a los procedimientos administrativos de la sub gerencia de logística y su influencia en el cumplimiento de pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, para muchos es un problema que lo que se sintetiza como malversación de fondos o ineficiencia en las operaciones y esto ha llevado a una desconfianza, cada día la población desconfía de los gobiernos locales y esta problemática está constituyendo al Estado a preocuparse por el prestigio de los gobiernos locales, pero en poco está ayudando a las municipalidades. De acuerdo a las investigaciones hay ineficiencias porque los gobiernos locales no organizan o implementan los procedimientos administrativos para que de esta manera poder tener un correcto pago a proveedores aplicando sistemas para analizar y mejorar el entrapamiento de la documentación en los procesos de adquisiciones y contrataciones en la sub gerencia de logística de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

Los procedimientos administrativos deben encontrarse estructurados, cuya función son de velar por el cumplimiento de las normas de los sistemas administrativos así como velar por el cumplimiento de los dictámenes de las acciones de control a los expedientes de contratación de servicios con la finalidad de poder determinar las carencias y deficiencias en los procesos administrativos así como los defectos y causas que ocasionaron con el objetivo de proporcionar

alineamientos de mejoras aplicando criterios básicos de eficiencia y eficacia y legalidad que realizan los gobiernos locales y de esta manera aplicar en la estructura de la Municipalidad Provincial de Cutervo dentro de la sub gerencia de logística y centralmente de esta perspectiva los procedimientos administrativos son de vital relevancia en la búsqueda de mejorar los servicios y mantener una ejecución presupuestal eficiente y orientada a una gestión por resultados, basándose en el desarrollo de capacidades y valores del empleado público con el afán de ejecutar las actividades con eficiencia y cumplir con el pago en forma adecuada y a tiempo a los proveedores de bienes y servicios.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Procedimientos administrativos

“Es una declaración unilateral realizada en ejercicio de la función administrativa, que produce efectos jurídicos individuales en forma inmediata.” Gordillo, Agustín, El acto administrativo (Abeledo-Perrot, 1963, p. 50).

También expresa que “toda la actividad que realizan los órganos administrativos, y la actividad que realizan los órganos legislativos y jurisdiccionales, excluidos respectivamente los actos y hechos materialmente legislativos y jurisdiccionales.”(Gordillo, Agustín, 1962, p. 33.

2.2.2. Cumplimiento de pagos a proveedores

De acuerdo con la Ley N° 27444 en el artículo 55 (Diario El Peruano, 2011) el proveedor es la “persona natural o jurídica que acude a una entidad pública ejerce alguno de los derechos establecidos en dicho artículo o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública”.

Un proveedor es una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán vendidos directamente o transformados para su posterior venta.

2.3. Definición de términos básicos

Organización. Es un sistema social, formado con el fin de alcanzar un mismo objetivo en común. Como todo sistema, éste puede contar con subsistemas internos, que tengan asignados tareas específicas.

La organización, palabra que deriva del griego “órganon”, consta de un grupo de personas enfocadas en un objetivo en común a lograr. Esta organización sólo puede funcionar y ser real si, entre las personas que la componen, existe la comunicación y la intención de actuar coordinadamente hacia las metas u objetivos a cumplir. Se plantean normas, las cuales la organización adopta y ayudan a lograr la misión.

Es muy importante que las organizaciones cuenten con determinados recursos para poder alcanzar los objetivos planteados de la manera más satisfactoria. Éstos pueden ser recursos económicos, recursos humanos, recursos tecnológicos, los recursos inmuebles, los naturales o los intangibles.

Las organizaciones cuentan con características específicas. El grupo humano, para funcionar, debe establecer reglas explícitas y claras, aportar un cierto grado de formalidad y presentar conductas recurrentes. Básicamente, las organizaciones son un orden que se dan en un tiempo, espacio y cultura determinada. Con su vista en un objetivo concreto, se crean en un punto temporal específico, creando consecuencias en el ambiente.

Dirección. La dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya, con más frecuencia, delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

Control. Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.

Calidad de servicio. Es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio.

Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.

Recurso económico. Se entiende por recursos económicos a los bienes materiales e inmateriales que generan un valor al proceso productivo de una organización.

Su objetivo es satisfacer las necesidades en la actividad económica de una compañía y de esa forma elaborar productos que ofrezcan determinado valor para realizar operaciones económicas, comerciales o de tipo industrial.

Penalidades. La penalidad constituye una sanción económica por incumplimiento de la prestación principal o de las otras prestaciones determinadas por la entidad en los documentos del procedimiento de selección.

De acuerdo con el art. 132º del reglamento ante el incumplimiento de la obligación principal la entidad debe imponer una “penalidad por mora” y frente al incumplimiento de las demás obligaciones puede imponer “otras penalidades”, para esto último se requiere que la naturaleza de la obligación, el supuesto de aplicación, el monto de la penalidad, la fórmula de cálculo y el procedimiento para su imposición estén inequívocamente establecidos en el contrato

Penalidades. La penalidad constituye una sanción económica por incumplimiento de la prestación principal o de las otras prestaciones determinadas por la entidad en los documentos del procedimiento de selección.

De acuerdo con el art. 132º del reglamento ante el incumplimiento de la obligación principal la entidad debe imponer una “penalidad por mora” y frente al incumplimiento de las demás obligaciones puede imponer “otras penalidades”, para esto último se requiere que la naturaleza de la obligación, el supuesto de aplicación, el monto de la penalidad, la fórmula de cálculo y el procedimiento para su imposición estén inequívocamente establecidos en el contrato

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Los procedimientos administrativos de la sub gerencia de logística tienen una incidencia directa en el cumplimiento de pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Los procedimientos administrativos tienen una relación significativa con la calidad en el servicio en la sub gerencia de logística en la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019.

HE 2 Los procedimientos administrativos tienen una incidencia directa con la disponibilidad de recursos económicos para los pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019

HE 3 Existe una relación directa significativa entre los procedimientos administrativos y la aplicación de penalidades en los pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019

3.2. Variables de estudio.

3.2.1. Definición conceptual

3.2.2.1. Variable procedimientos administrativos:

La administración es un arte cuando interviene los conocimientos empíricos. Sin embargo, cuando se utiliza el conocimiento organizado, y se sustenta la práctica con técnicas, se denomina ciencia.

Las técnicas son esencialmente formas de hacer las cosas, métodos para lograr un determinado resultado con mayor eficacia y eficiencia.

A partir de estos conceptos nace el proceso administrativo, con elementos de la función de administración que Fayol definiera en su tiempo como: prever,

organizar, comandar, coordinar y controlar. Dentro de la línea propuesta por Fayol, los autores clásicos y neoclásicos adoptan el proceso administrativo como núcleo de su teoría; con sus cuatro elementos: planificar, organizar, dirigir y controlar.

Autores como Urwick define el proceso administrativo como las funciones del administrador, con siete (7) elementos que se detallan a continuación:

- Investigación
- Planificación
- Coordinación
- Control
- Previsión
- Organización
- Comando

Chiavenato en su libro Fundamentos de Administración, organiza el proceso administrativo de la siguiente manera.

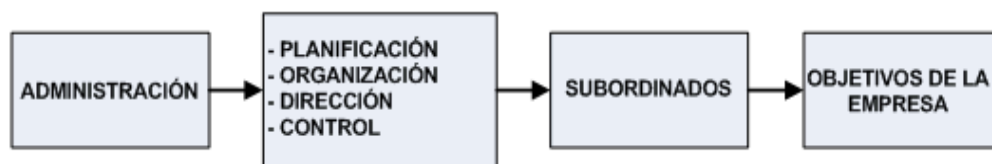


Figura 1. Proceso administrativo

Las funciones del administrador, como un proceso sistemático; se entiende de la siguiente manera:

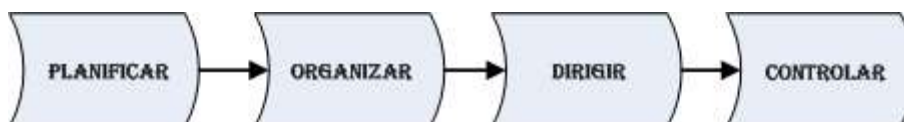


Figura 2. Funciones del administrador

El desempeño de las funciones constituye el llamado ciclo administrativo, como se observa a continuación:



Figura 3. Ciclo administrativo

Las funciones del administrador, es decir el proceso administrativo no solo conforman una secuencia cíclica, pues se encuentran relacionadas en una interacción dinámica, por lo tanto. El proceso administrativo es cíclico, dinámico e interactivo, como se muestra en el siguiente gráfico:

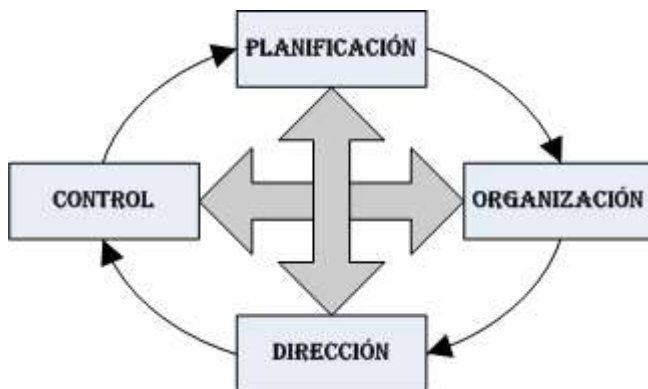


Figura 4. Ciclo dinámico e interactivo

Las funciones administrativas en un enfoque sistémico conforman el proceso administrativo, cuando se consideran aisladamente los elementos planificación, organización, dirección y control, son solo funciones administrativas, cuando se consideran estos cuatro elementos (planificar, organizar, dirigir y controlar) en un enfoque global de interacción para alcanzar objetivos, forman el proceso administrativo.

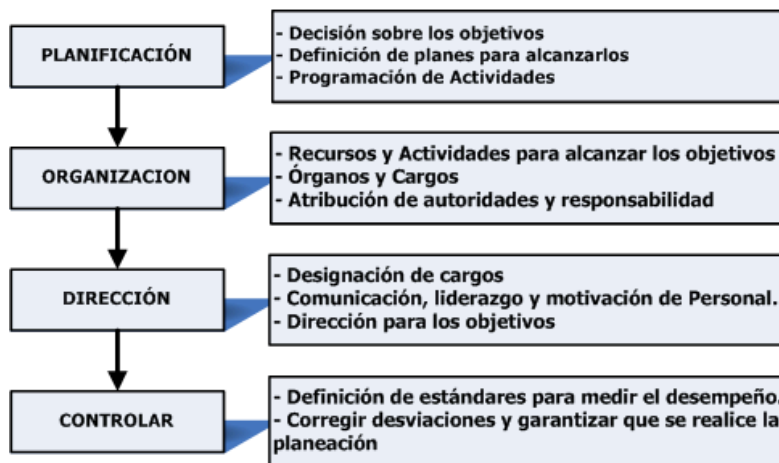


Figura 5. Proceso administrativo global

Fuente: Introducción a la Teoría General de la Administración. Autor: I. Chiavenato

3.2.2.2. Variable cumplimiento de pagos a proveedores:

Según (Tunes, 2012) Declara “El término proveedor designa a toda entidad que pone a disposición de otra entidad un determinado producto o servicio. De acuerdo con este concepto el proveedor, el proveedor puede ser el productor de bienes y servicios o de sus distribuidores (por ejemplo, un importador o representante)”.

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Variable procedimientos administrativos.

En la presente investigación se realizó la medición de la variable procedimientos administrativos, mediante las siguientes como son: organización, dirección y control.

3.2.2.2. Variable cumplimiento de pagos a proveedores.

Para la presente investigación la medición de la variable cumplimiento de pagos a proveedores se realizó mediante tres dimensiones como son: calidad en el servicio, disponibilidad de efectivo y penalidades

3.3. Tipo y nivel de la investigación.

3.3.1. Tipo

La presente investigación fue de tipo aplicada porque ha buscado solucionar problemas prácticos en base a los datos e información obtenida tal y como ocurre en la realidad sin modificarlos, lo que implica procesos de descripción, análisis e interpretación de los resultados.

3.3.2. Nivel de investigación

La investigación fue de nivel correlacional, porque en las investigaciones correlacionales el objetivo es determinar la relación que existe entre dos o más variables, sin la necesidad de identificar cuáles son las variables dependientes e independientes (Yuni y Urbano, 2006).

3.4. Diseño de la investigación

La presente investigación se ha realizado con el diseño no experimental transversal debido a que no se van a manipular las variables de manera intencional y la información se ha recogido en un solo momento y única vez

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.5. Población y muestra de estudio.

3.5.1. Población

Carrasco (2009), plantea: "Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación."

En el presente trabajo de investigación la población ha estado conformada por los 70 proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2019.

3.5.2. Muestra.

En la presente investigación se determinó de manera aleatoria simple, para Carrasco (2009) señala que “la muestra es una parte o fragmento representativo de la población, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población” (p. 237).

Para determinar la muestra en el presente trabajo de investigación se empleó la siguiente fórmula:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra

N: población total (70)

e: error de muestreo (5%)

z: porcentaje de fiabilidad (98%=2,58)

q: probabilidad de no ocurrencia (50%)

p: probabilidad de ocurrencia (50%)

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

$$n = \frac{1,96 * 1,96 * 0,25 * 70}{0,05 * 0,05 * 70 + 1,96 * 1,96 * 0,25}$$

$$n = 63,339133$$

Ajustando al tamaño de muestra donde:

$$\text{Si } n/N = 0,9048448 \quad \text{donde} \quad n = 33,251599$$

Donde la muestra es igual a 33.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron en la presente investigación fue a encuesta que es un método donde se solicita la información a través de interrogante en base a las variables de la investigación. Yuni y Urbano (2006) nos detalla a respecto, "En el campo de la investigación la encuesta alude a un procedimiento mediante el cual los sujetos brindan directamente información al investigador" (p.63)

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Según Gómez (2006) Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

En la presente investigación se utilizó el cuestionario, es decir una para la variable procedimientos administrativos y consta de 20 preguntas, y el otro para la variable cumplimiento de pagos a proveedores y consta de 20 preguntas y con respuestas en base a la escala de Likert en 5 niveles que son:

- (1) Nunca
- (2) Casi Nunca
- (3) A veces
- (4) Casi Siempre
- (5) Siempre

Se tomó como variable:

V₁ procedimientos administrativos con sus dimensiones: D1: planificación, D2: dirección, D3: Control las mismas que serán vaciadas para su análisis estadístico.

V₂ Cumplimiento de pagos a proveedores con sus dimensiones: D1: - calidad en el servicio, D2: - disponibilidad de recursos económicos, D3: penalidades.

3.7. Métodos de análisis de datos.

En el presente trabajo de investigación el procesamiento de los datos obtenidos, es decir el recuento, selección, clasificación y ordenación de tablas precisamente codificadas y tabuladas se realizó a través del excel y el SPSS V.25. Todo esto fue de carácter estadístico descriptivo, ya que permitió encontrar la incidencia que tiene los procedimientos administrativos en el cumplimiento de pagos a los proveedores en la sub gerencia de logística de la municipalidad de Cutervo.

3.8. Aspectos éticos

La presente investigación hace uso de la información solo para fines desarrollo de tesis, y no se dañó la integridad de los clientes, ni daños y efectos en los clientes y trabajadores ni en la información de los procedimientos administrativos, que se utilizó para el cumplimiento de pagos a proveedores, esta investigación respeta el acceso ilegal a la información ni se está falseando los datos, tampoco se está incurriendo en plagio ya que las recopilaciones y justificaciones para el presente estudio están citadas debidamente

IV. RESULTADOS

4.1. Confiabilidad de instrumentos

Valderrama (2013) indica que: “un instrumento es confiable o fiable si produce resultados consistentes cuando se aplica en diferentes ocasiones” (p. 215).

4.1.1. Confiabilidad por el método de consistencia interna

Muñiz (2003) afirma que: “es función directa de las covarianzas entre los ítems, indicando, por tanto, la consistencia interna del test” (p. 54).

En tal sentido se realizaron los siguientes pasos.

- a) Para determinar el grado de confiabilidad del cuestionario de la variable procedimientos administrativos, así como para la variable cumplimiento de pagos a proveedores, por el método de consistencia interna. Se realizó la prueba única aplicando el instrumento, para determinar el grado de confiabilidad.
- b) Seguidamente se suman los valores obtenidos, se halla la varianza total y se establece el nivel de confiabilidad existente. Para lo cual se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach (α).

Así tenemos:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

K = Número de preguntas

s_i^2 = Varianza de cada pregunta

S_t^2 = Varianza total

c) De los valores obtenidos tenemos:

Tabla 1.

Nivel de confiabilidad de las variables de estudio

Variables evaluadas	Confiabilidad
Procedimientos administrativos	0,950
Cumplimiento de pagos a proveedores	0,952

Los valores encontrados una vez aplicado el instrumento a la muestra, tanto a nivel de la variable (X), así como de la variable (Y), para poder determinar el nivel de confiabilidad, están comprendidos según la siguiente tabla.

Tabla 2.

Valores de los niveles de confiabilidad

Valores	Nivel de Confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Excelente confiabilidad

Fuente (Mejía, 2005, p. 29).

Resultados de los datos descriptivos de las variables procedimientos administrativos y cumplimiento de pagos a proveedores.

4.1.2. Datos descriptivos

Tabla 3.
Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	23	70	70	70
	Femenino	10	30	30	100
	Total	33	100,0	100,0	

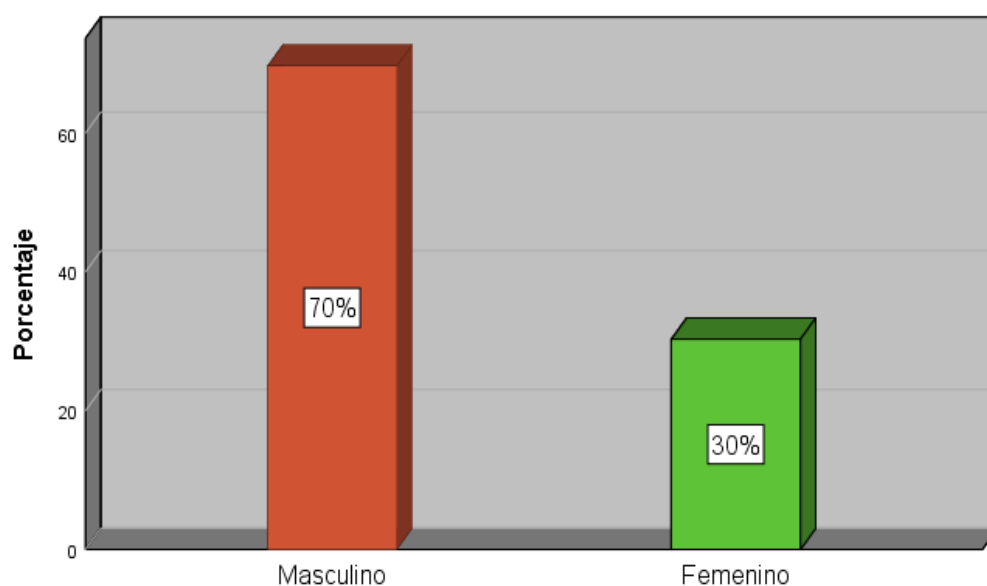


Figura 6. Sexo de las personas encuestadas

Interpretación. Según el instrumento aplicado se puede apreciar que el 70 % de los encuestados son de sexo masculino y un 30 % son de sexo femenino.

Tabla 4.
Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	19 - 30 Años	18	55	55	55
	31 - 41 Años	10	30	30	30
	42 - 65 Años	5	15	15	15
Total		33	100,0	100,0	

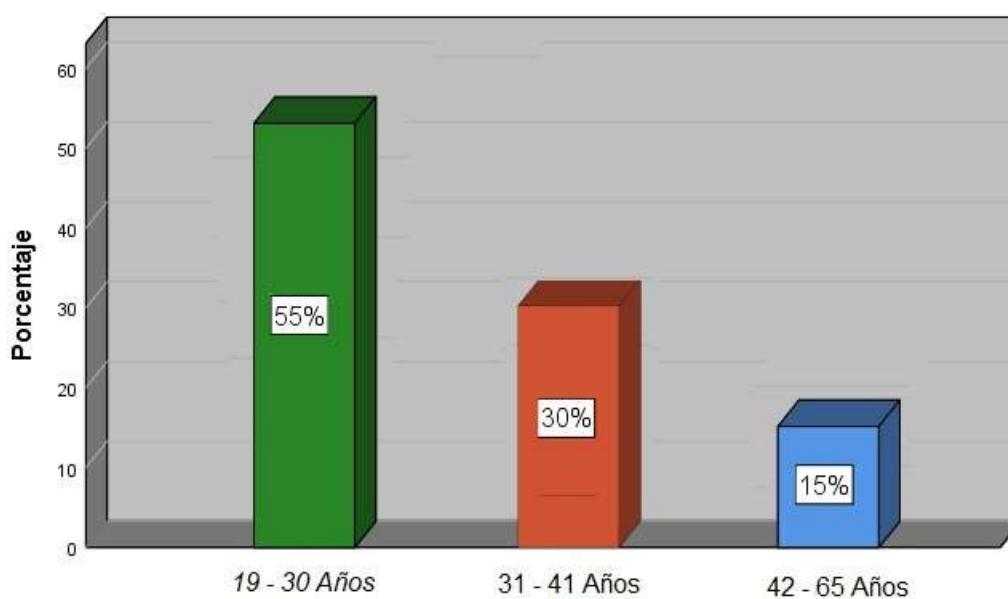


Figura 7. Edad de las personas encuestadas

Interpretación. Según el instrumento aplicado se puede apreciar que el 55 % de los encuestados tiene una edad ente 19 – 30 años, el 30% tiene una edad entre 31 – 41 años, y solo un 15% tiene una edad entre 42 – 65 años.

Tabla 5.
Estado civil de las personas encuestadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	15	45	45	45
	Casado	18	55	55	100
	Total	33	100,0	100,0	

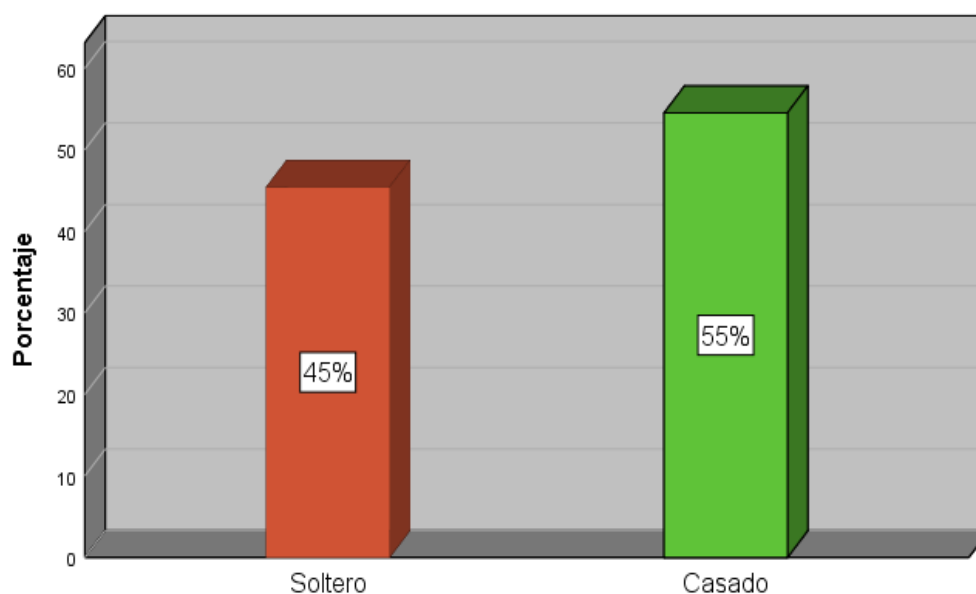


Figura 8. *Estado civil*

Interpretación. Según los encuestados se puede apreciar que el 45 % son solteros y un 55 % son casados.

Tabla 6.
Grado de Instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Superior no Universitario	10	30	30	30
	Superior Universitario	23	70	70	100
	Total	33	100,0	100,0	

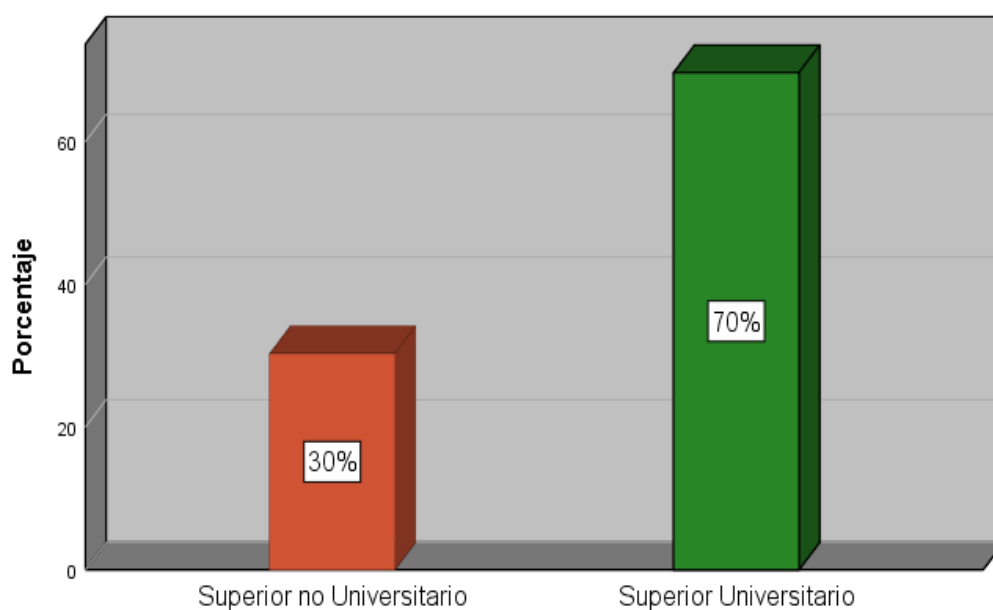


Figura 9. Grado de Instrucción

Interpretación. Según los encuestados se puede observar que el 30 % tiene el grado de instrucción superior no universitario y el 70 % tienen el grado académico de superior universitario.

Tabla 7.
Proveedor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bienes	6	18	18	18
	Servicios	19	58	58	76
	Consultoría	6	18	18	94
	Ejecutor de Obras	2	6	6	100
	Total	33	100,0	100,0	

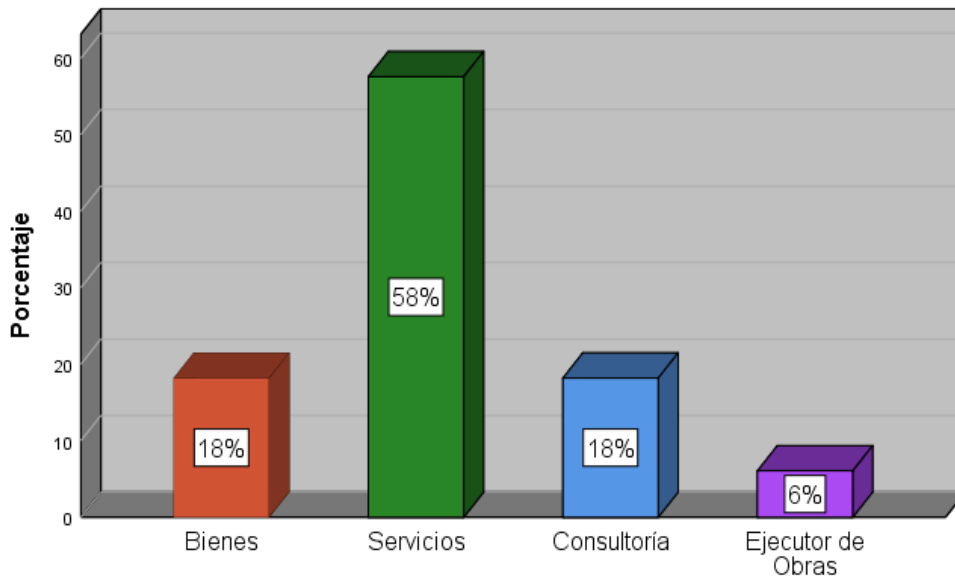


Figura 10. Proveedor

Interpretación. Según los encuestados se puede observar que el 19 % son proveedores de servicios, el 6 % hacen consultoría, un 6 % también son proveedores de bienes, y solo un 2% son ejecutores de obras

Resultados de los datos descriptivos de las variables procedimientos administrativos y cumplimiento de pagos a proveedores.

4.1.2.1. Variable procedimientos administrativos

Tabla 8.

Personal de la sub gerencia de logística

¿El personal que existe dentro de la sub gerencia de logística recibe capacitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	15	15	15
	Casi Nunca	10	30	30	45
	A veces	12	36	36	82
	Casi siempre	2	6	6	88
	Siempre	4	12	12	100
	Total	33	100,0	100,0	

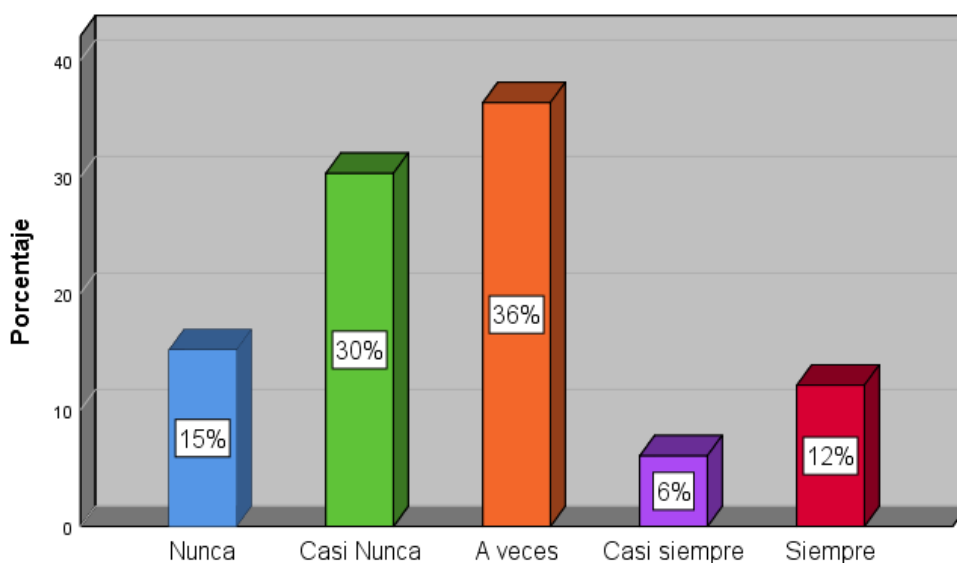


Figura 11. ¿El personal que existe dentro de la sub gerencia de logística recibe capacitación?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el, 36% indica que a veces el personal que existe dentro de la sub gerencia de logística recibe capacitación, el 30% casi siempre, el 15% indica que nunca, el 12% manifiesta que siempre y el 6% casi siempre.

Tabla 9*Atención y trato de los funcionarios de la sub gerencia de logística*

¿Cómo califica la atención y el trato que recibió por parte de los funcionarios en la sub gerencia de logística?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3	3	3
	Casi Nunca	12	36	36	39
	A veces	10	30	30	70
	Casi siempre	5	15	15	85
	Siempre	5	15	15	100
	Total	33	100,0	100,0	

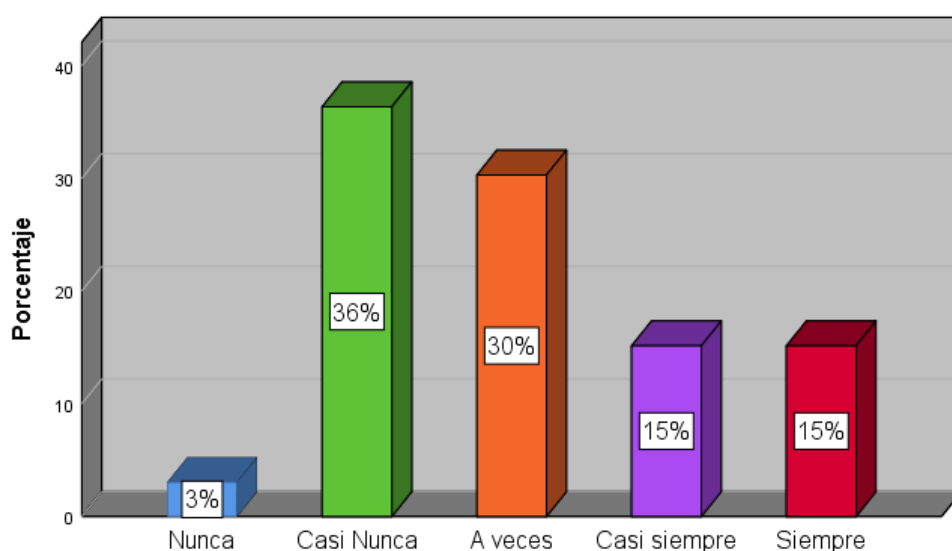


Figura 12. ¿Cómo califica la atención y el trato que recibió por parte de los funcionarios en la sub gerencia de logística?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la población se puede observar que el 36% indica que casi nunca presta atención y el trato que recibió por parte de los funcionarios en la sub gerencia de logística, el 30% a veces, 15% casi siempre, el 15% siempre y tan solo el 3% nunca.

Tabla 10.

Tiempo de recepción y entrega de documentos

		¿Cree que el tiempo de recepción y entrega de documentos mejora el cumplimiento de los procedimientos administrativos?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6	6	6
	Casi Nunca	6	18	18	24
	A veces	13	39	39	64
	Casi siempre	4	12	12	76
	Siempre	8	24	24	100
Total		33	100,0	100,0	

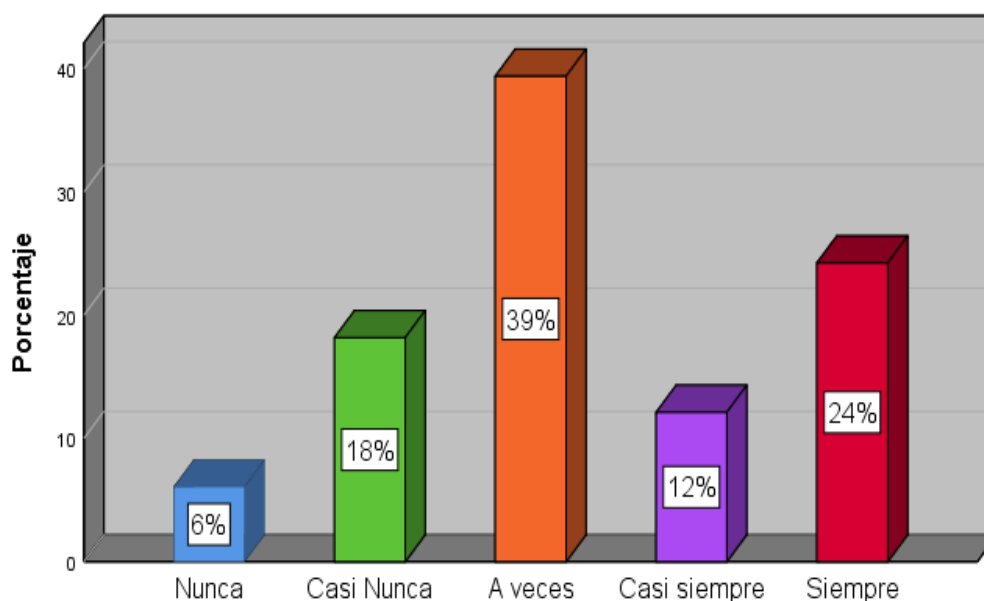


Figura 13. ¿Cree que el tiempo de recepción y entrega de documentos mejora el cumplimiento de los procedimientos administrativos?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 39% manifiesta que a veces cree que el tiempo de recepción y entrega de documentos, mejora el cumplimiento de los procedimientos administrativos, el 24% indica que siempre, el 18% casi nunca, el 12% casi siempre, y el 6% manifiesta que nunca.

Tabla 11.

Perfil del personal del área de logística

¿El personal que labora en el área de logística cumple con el perfil requerido para el puesto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6	6	6
	Casi Nunca	11	33	33	39
	A veces	11	33	33	73
	Casi siempre	3	9	9	82
	Siempre	6	18	18	100
	Total	33	100,0	100,0	

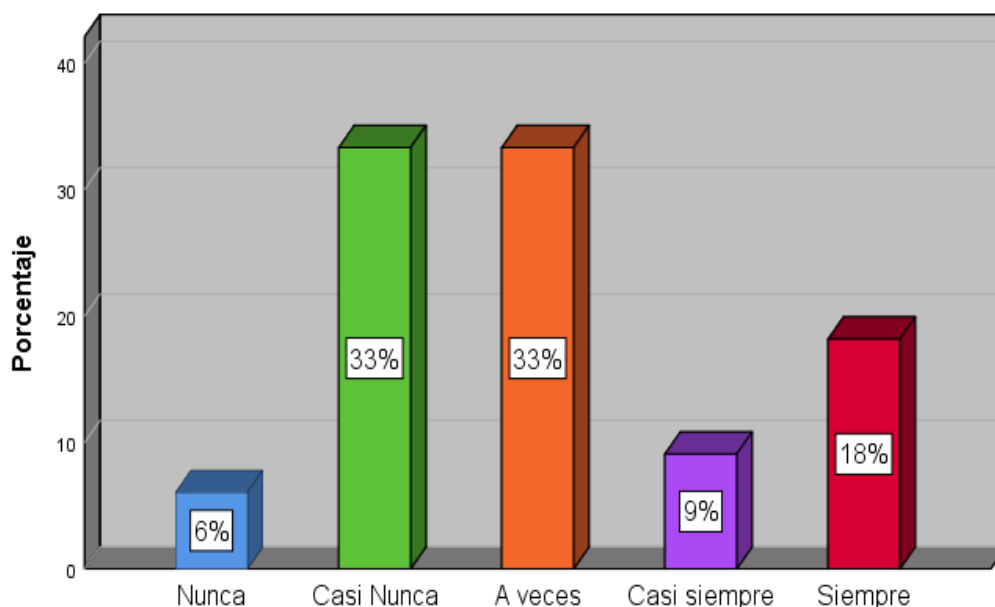


Figura 14. ¿El personal que labora en el área de logística cumple con el perfil requerido para el puesto?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 33% indica que casi nunca el personal que labora en el área de logística cumple con el perfil requerido para el puesto, igual un 33% manifiesta que a veces, el 18% siempre, el 9% casi siempre, y el 6% indica que nunca.

Tabla 12.

Cumplimiento del reglamento de organización de funciones (ROF)

¿El personal de la S. G de logística cumple con reglamento de organización de funciones (ROF)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	12	12	12
	Casi Nunca	4	12	12	24
	A veces	13	39	39	64
	Casi siempre	6	18	18	82
	Siempre	6	18	18	100
	Total	33	100,0	100,0	

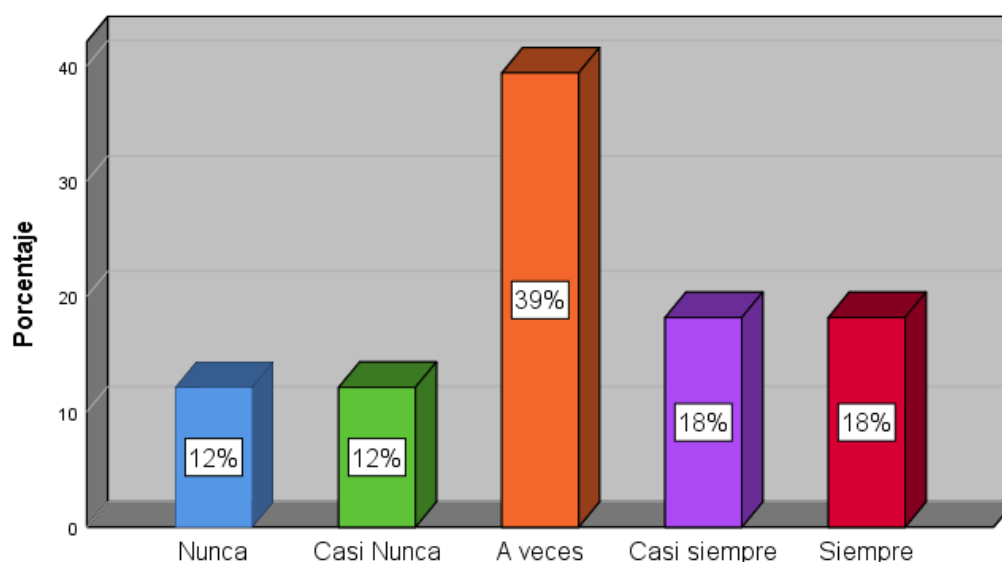


Figura 15. ¿El personal de la S. G de logística cumple con reglamento de organización de funciones (ROF)?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 39% manifiesta que a veces el personal de la S. G de logística cumple con reglamento de organización de funciones (ROF), el 18% indica que casi siempre, el otro 18% siempre el 12% nunca igual que el 12% refiere que casi nunca.

Tabla 13.**Capacitación y talleres para los trabajadores**

¿La. P.C promueve cursos de capacitación o talleres, para que exista un mejor desarrollo de sus funciones de los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	3	3	3
Casi Nunca	7	21	21	24
A veces	12	36	36	61
Casi siempre	7	21	21	82
Siempre	6	18	18	100
Total	33	100,0	100,0	

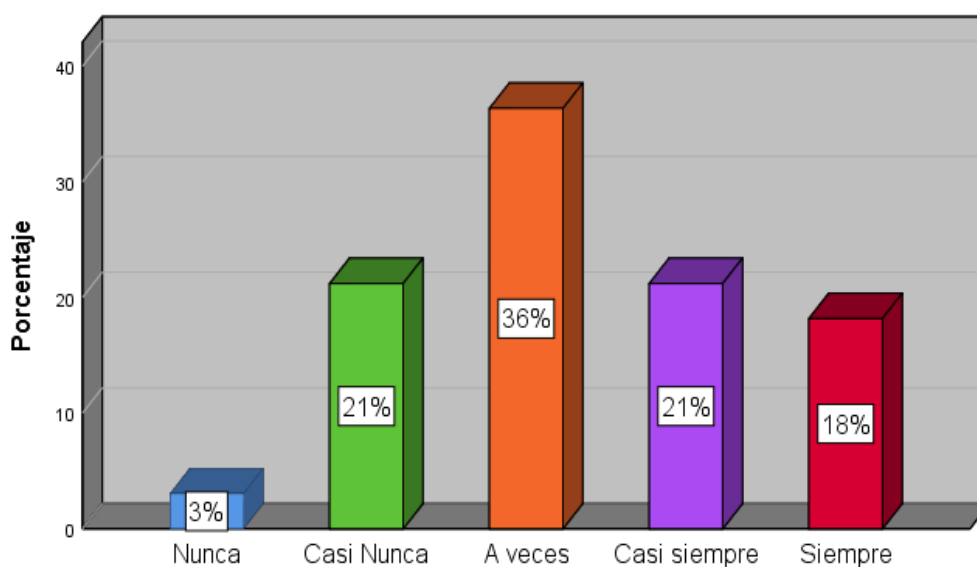


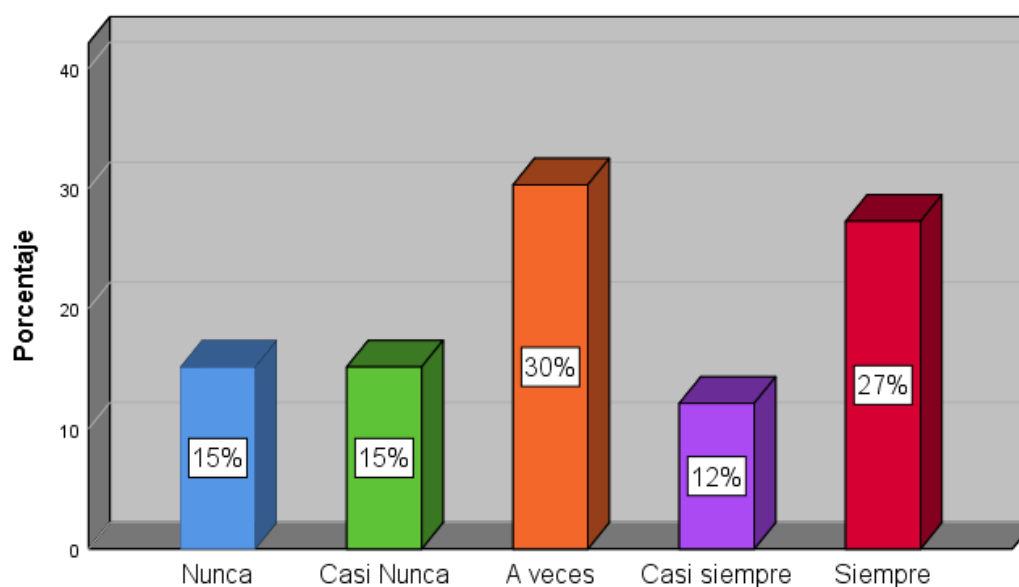
Figura 16. ¿La. P.C promueve cursos de capacitación o talleres, para que exista un mejor desarrollo de sus funciones de los trabajadores?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 36% manifiesta que a veces la P.C promueve cursos de capacitación o talleres, para que exista un mejor desarrollo de sus funciones de los trabajadores, el 21% indica que casi nunca, el 21% casi siempre, el 18% señala que siempre, y el 3% manifiesta que nunca.

Tabla 14.*Mecanismo de notificación*

¿Cuál mecanismo de notificación considera usted más acorde a sus necesidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	15	15	15
Casi Nunca	5	15	15	30
A veces	10	30	30	61
Casi siempre	4	12	12	73
Siempre	9	27	27	100
Total	33	100,0	100,0	

**Figura 17.** ¿Cuál mecanismo de notificación considera usted más acorde con sus necesidades?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 30% refiere que a veces cuál mecanismo de notificación considera usted más acorde con sus necesidades, el 27% indica que siempre, el 15% nunca y otro 15% casi nunca y el 12% indica que casi siempre.

Tabla 15.

Procedimiento administrativo en la oficina de logística

¿Cómo analiza el procedimiento administrativo dentro de su cumplimiento en la oficina de logística?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	9	9	9
	Casi Nunca	6	18	18	27
	A veces	17	52	52	79
	Casi siempre	2	6	6	85
	Siempre	5	15	15	100
	Total	33	100,0	100,0	

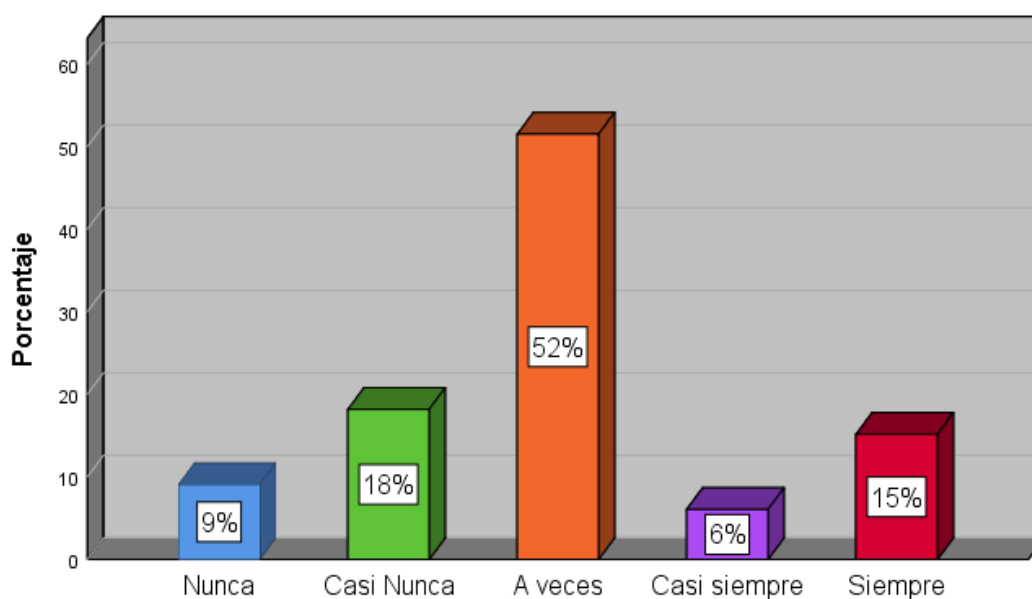


Figura 18. ¿Cómo analiza el procedimiento administrativo dentro de su cumplimiento en la oficina de logística?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 52% señala que a veces es como analiza el procedimiento administrativo dentro de su cumplimiento en la oficina de logística, el 18% casi nunca, el 15% indica que siempre, el 9% nunca, y el 6% casi siempre.

Tabla 16.

Información brindada por los trabajadores de la sub gerencia de logística

¿Considera que la información brindada por parte de los trabajadores de la s. g de logística es la adecuada al público usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	12	12	12
	Casi Nunca	8	24	24	36
	A veces	13	39	39	76
	Casi siempre	4	12	12	88
	Siempre	4	12	12	100
Total		33	100,0	100,0	

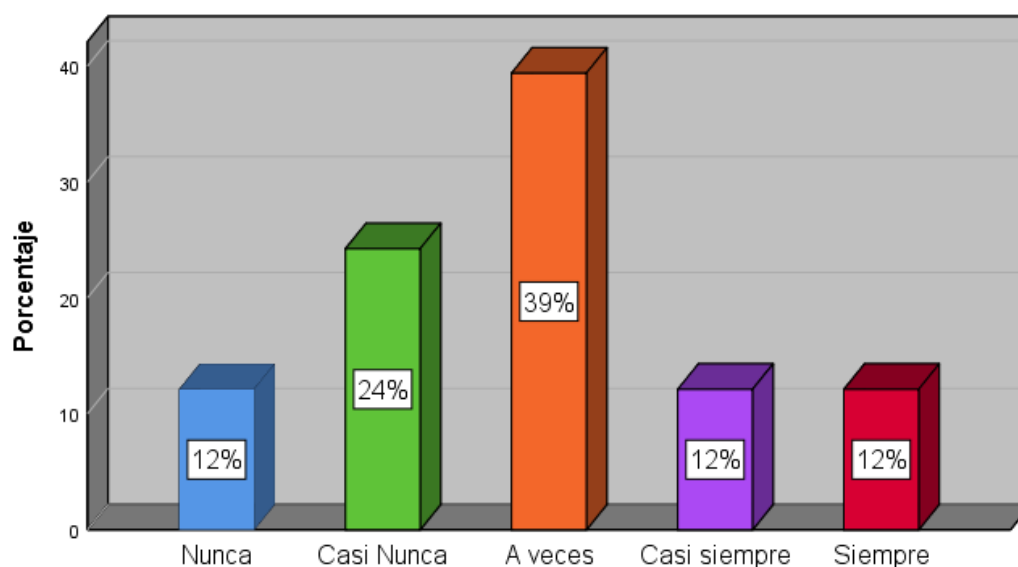


Figura 19. ¿Considera que la información brindada por parte de los trabajadores de la s. g de logística es la adecuada al público usuario?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra, se puede observar que el 39% a veces indica que considera que la información brindada por parte de los trabajadores de la sub gerencia de logística es la adecuada al público usuario, el 24% casi nunca, el 12% refiere que nunca, el 12% casi siempre y también el 12% indica que siempre.

Tabla 17.**Atención al proveedor**

¿Considera que el proveedor es atendido en el tiempo necesario en el trámite de sus documentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6	6	6
	Casi Nunca	5	15	15	21
	A veces	15	45	45	67
	Casi siempre	5	15	15	82
	Siempre	6	18	18	100
Total		33	100,0	100,0	

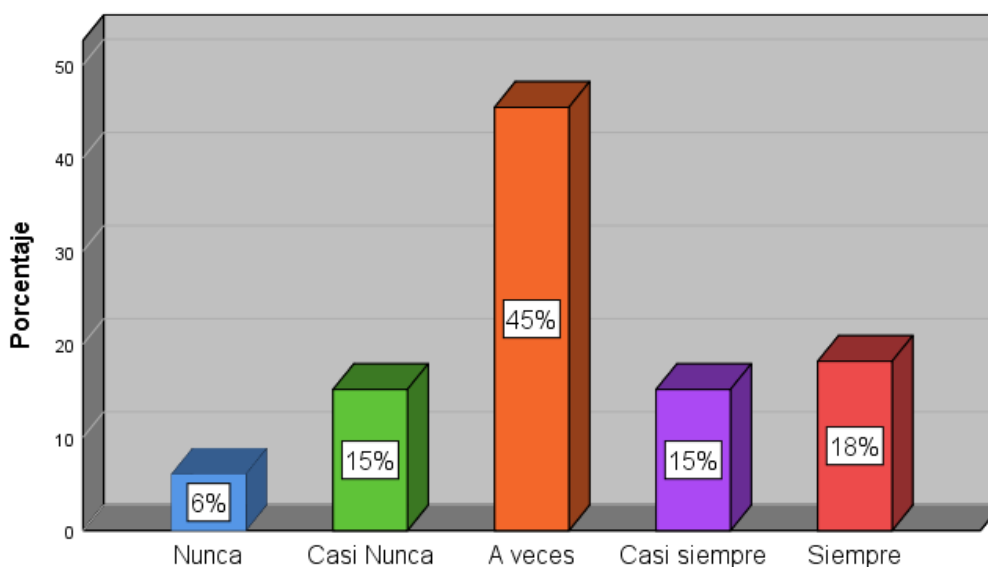


Figura 20. ¿Considera que el proveedor es atendido en el tiempo necesario en el trámite de sus documentos?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 45% refiere que a veces considera que el proveedor es atendido en el tiempo necesario en el trámite de sus documentos, el 18% manifiesta que siempre, el 15% casi nunca, igual que el 15% también indica que casi siempre, y el 6% señala que nunca.

Tabla 18.

Flujograma en la emisión de compra y órdenes de servicio

¿Está de acuerdo que debe existir dentro de la s.g. de logística un flujograma en la emisión de órdenes de compra y ordenes de servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	8	24	24	24
	A veces	12	36	36	61
	Casi siempre	5	15	15	76
	Siempre	8	24	24	100
	Total	33	100,0	100,0	

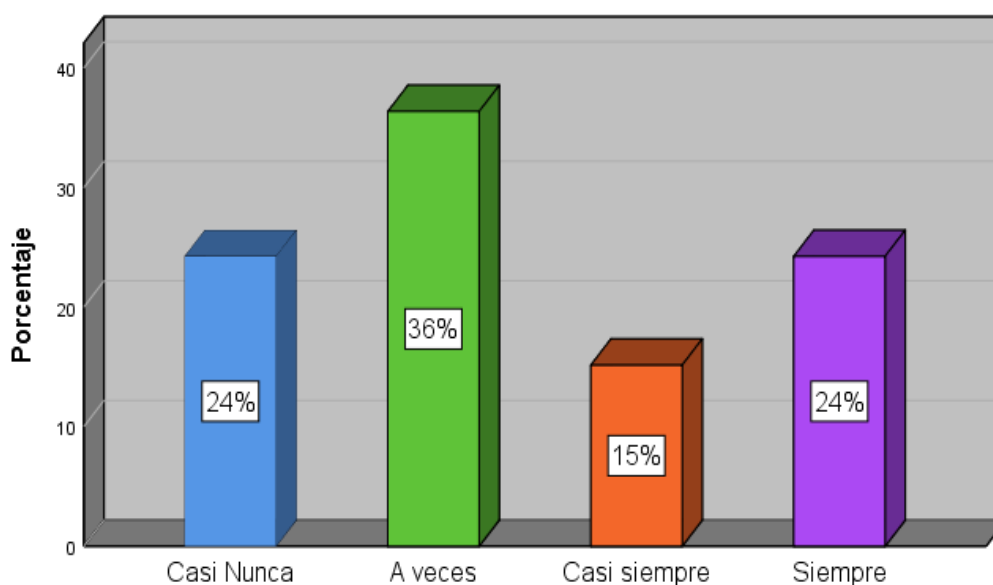


Figura 21. ¿Está de acuerdo que debe existir dentro de la s.g. de logística un flujograma en la emisión de órdenes de compra y ordenes de servicios?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 36% a veces de está de acuerdo que debe existir dentro de la s.g. de logística un flujograma en la emisión de órdenes de compra y ordenes de servicios, 24% casi nunca, y otro 24% siempre, el 15% indica que casi siempre.

Tabla 19.
Programa SIGA

¿Con la instalación del SIGA considera un adecuado procedimiento en la documentación de bienes y servicios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	1	3	3	3
Casi Nunca	8	24	24	27
A veces	10	30	30	58
Casi siempre	6	18	18	76
Siempre	8	24	24	100
Total	33	100,0	100,0	

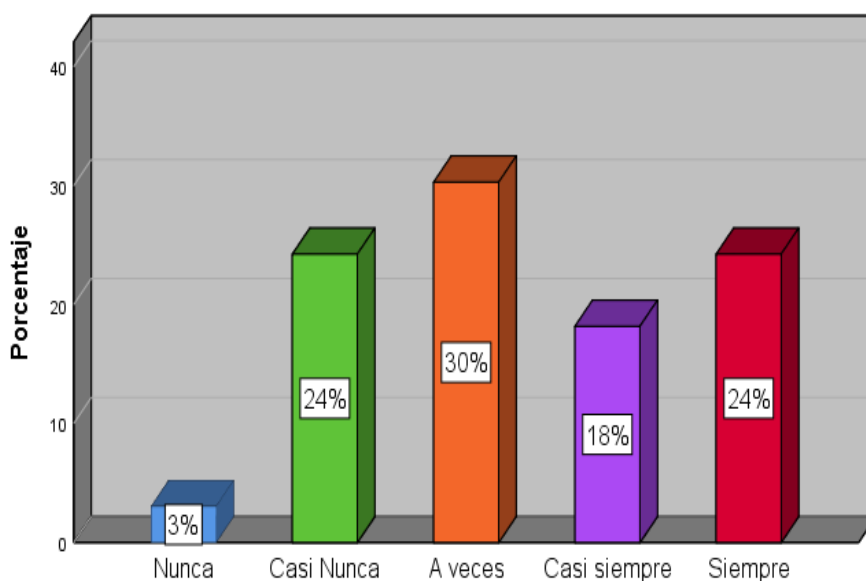


Figura 22. ¿Con la instalación del SIGA considera un adecuado procedimiento en la documentación de bienes y servicios?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 30% señala que a veces con la instalación del SIGA considera un adecuado procedimiento en la documentación de bienes y servicios, el 24% indica que casi nunca, otro 24% siempre, el 18% casi siempre, y un 3% indica que nunca.

Tabla 20.

Trámite de documentación de órdenes de compra y servicios

¿En el trámite de documentación de órdenes de compra y órdenes de servicio debe existir un cronograma para los diferentes procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	8	24	24	24
	A veces	8	24	24	48
	Casi siempre	6	18	18	67
	Siempre	11	33	33	100
	Total	33	100,0	100,0	

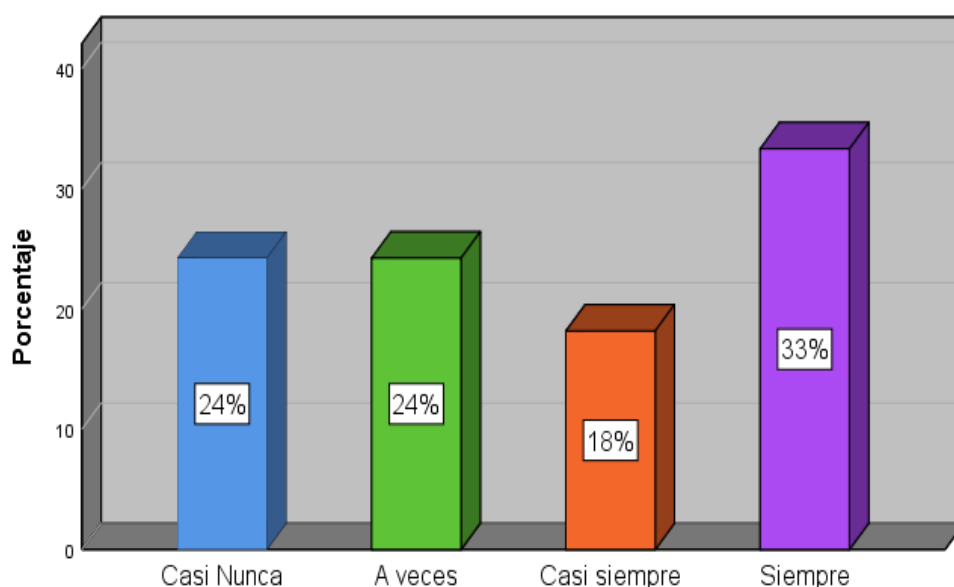


Figura 23. ¿En el trámite de documentación de órdenes de compra y órdenes de servicio debe existir un cronograma para los diferentes procesos?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 33% señala que siempre en el trámite de documentación de órdenes de compra y ordenes de servicio debe existir un cronograma para los diferentes procesos, el 24% casi nunca y otro 24% indica que a veces, y el 18% señala que casi siempre.

Tabla 21.

Abastecimiento del almacén

¿Considera que se debe mantener abastecido el almacén para dar una atención rápida y oportuna?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	18	18	18
	Casi Nunca	14	42	42	61
	A veces	6	18	18	79
	Casi siempre	1	3	3	82
	Siempre	6	18	18	100
	Total	33	100,0	100,0	

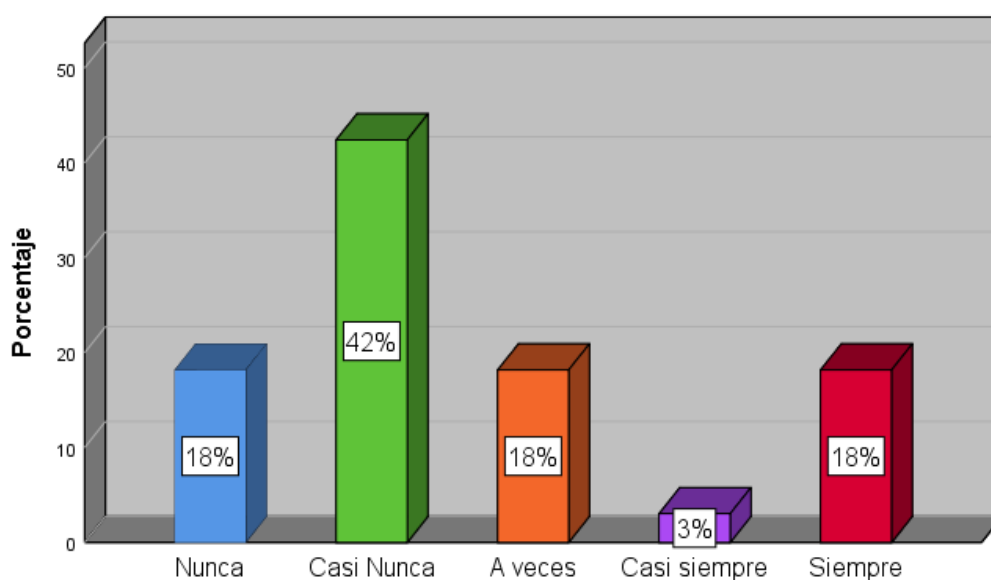


Figura 24. ¿Considera que se debe mantener abastecido el almacén para dar una atención rápida y oportuna?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 42% casi nunca Considera que se debe mantener abastecido el almacén para dar una atención rápida y oportuna, el 18% nunca, el 18% a veces y otro 18% siempre y el 3% casi siempre.

Tabla 22.*Plan anual de contrataciones*

¿Se cuenta con el plan anual de contrataciones y adquisiciones de la entidad de acuerdo con el catálogo de bienes y servicios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	6	6	6
Casi Nunca	13	39	39	45
A veces	9	27	27	73
Casi siempre	5	15	15	88
Siempre	4	12	12	100
Total	33	100,0	100,0	

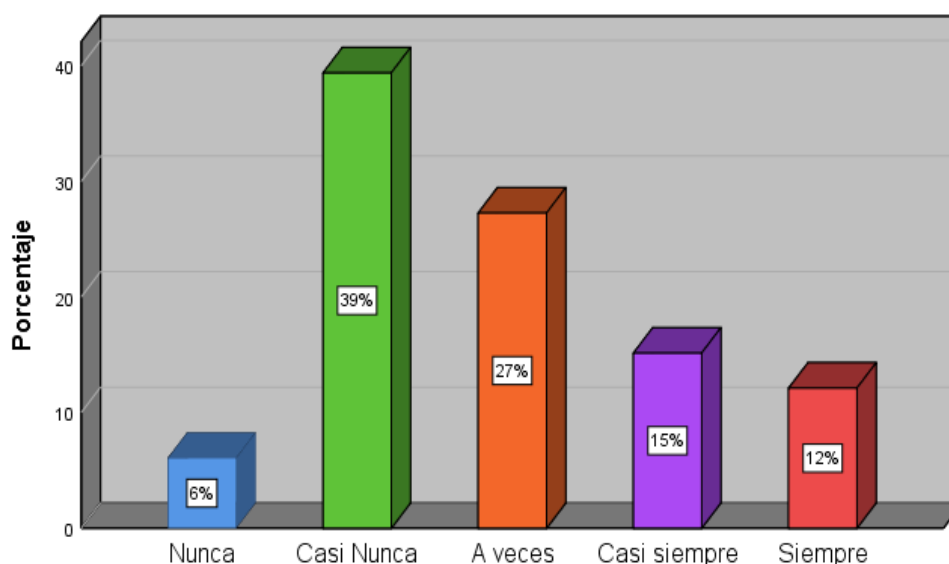


Figura 25. ¿Se cuenta con el plan anual de contrataciones y adquisiciones de la entidad de acuerdo con el catálogo de bienes y servicios?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 39% casi nunca se cuenta con el plan anual de contrataciones y adquisiciones de la entidad de acuerdo con el catálogo de bienes y servicios, el 27% a veces, el 15% casi siempre, el 12% refiere que siempre y el 6% indica que nunca.

Tabla 23.*Pago a proveedores*

¿El pago a proveedores mediante sistemas administrativos viene siendo oportuno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3	3	3
	Casi Nunca	12	36	36	39
	A veces	11	33	33	73
	Casi siempre	2	6	6	79
	Siempre	7	21	21	100
	Total	33	100,0	100,0	

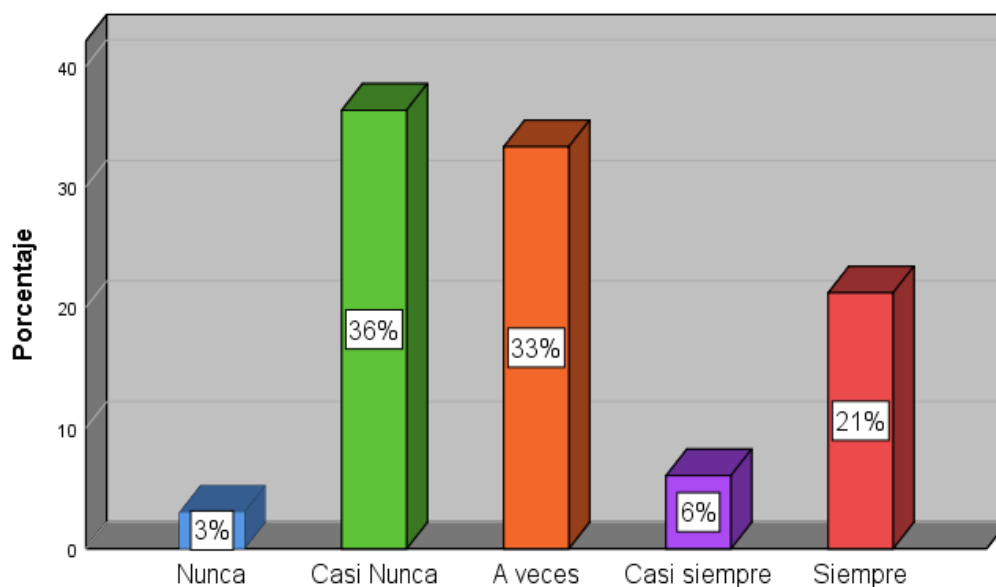


Figura 26. ¿El pago a proveedores mediante sistemas administrativos viene siendo oportuno?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 36% indica que casi nunca el pago a proveedores mediante sistemas administrativos viene siendo oportuno, el 33% a veces, el 21% siempre, el 6% casi siempre, y un 3% nunca.

Tabla 24.
Adquisiciones

¿Las adquisiciones efectuadas están de acuerdo a los sistemas administrativos y las necesidades programadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	6	6	6
Casi Nunca	4	12	12	18
A veces	16	48	48	67
Casi siempre	6	18	18	85
Siempre	5	15	15	100
Total	33	100,0	100,0	

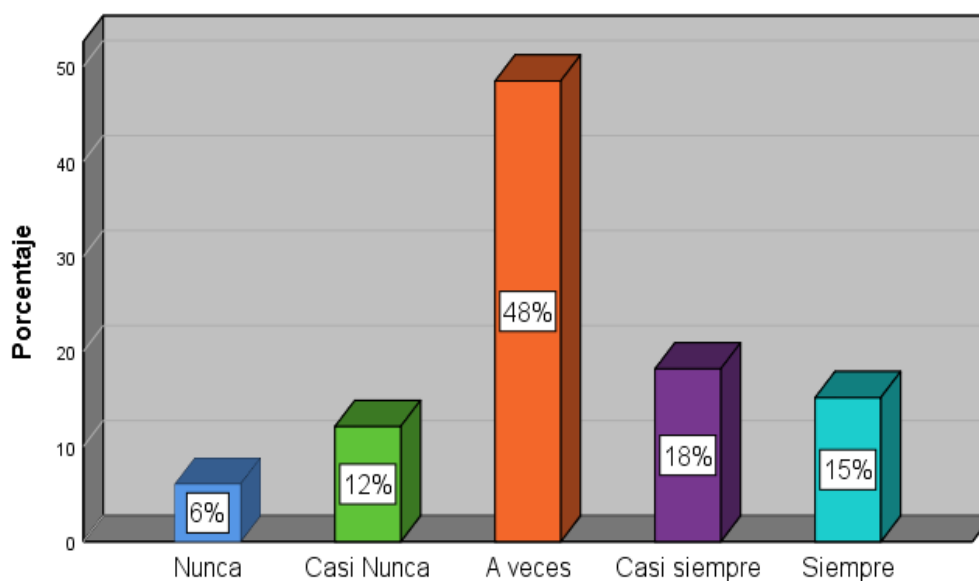


Figura 27. ¿Las adquisiciones efectuadas están de acuerdo a los sistemas administrativos y las necesidades programadas?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la población se puede observar que el 48% indica que a veces las adquisiciones efectuadas están de acuerdo con los sistemas administrativos y las necesidades programadas, el 18% casi siempre, el 15% siempre, el 12% manifiesta que casi siempre y el 6% indica que nunca.

Tabla 25.*Procedimientos administrativos*

		¿Cómo califica los procedimientos administrativos con los que cuenta la municipalidad actualmente?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	7	21	21	21
	A veces	14	42	42	64
	Casi siempre	2	6	6	70
	Siempre	10	30	30	100
Total		33	100,0	100,0	

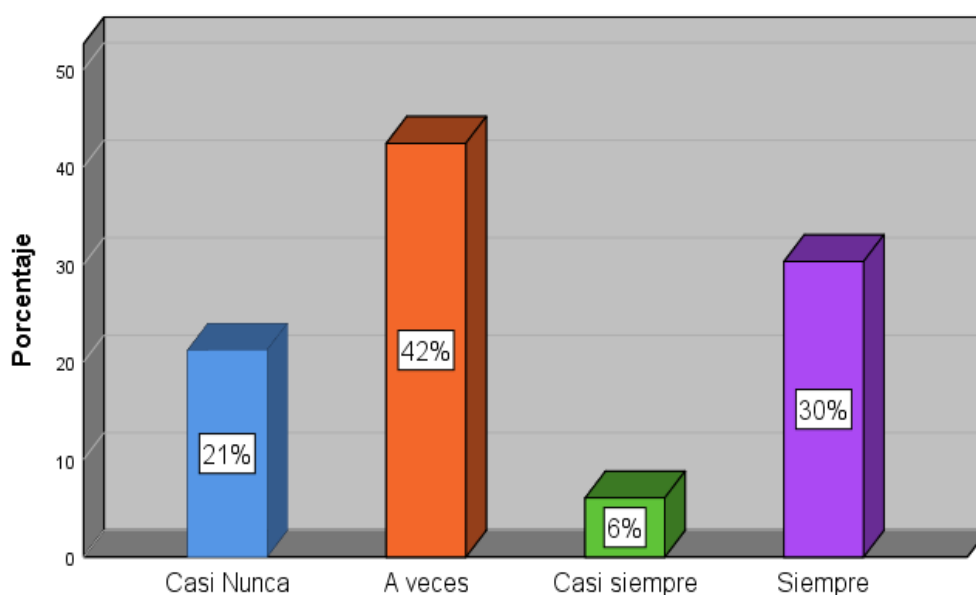


Figura 28. ¿Cómo califica los procedimientos administrativos con los que cuenta la municipalidad actualmente?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 42% señala que a veces es cómo califica los procedimientos administrativos con los que cuenta la municipalidad actualmente, el 30% indica que siempre, el 21% casi nunca, y el 6% refiere que casi siempre.

Tabla 26.*Procesos de selección*

¿Son indispensables los procesos de selección para la compra de un bien o servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3	3	3
	Casi Nunca	6	18	18	21
	A veces	16	48	48	70
	Casi siempre	3	9	9	79
	Siempre	7	21	21	100
	Total	33	100,0	100,0	

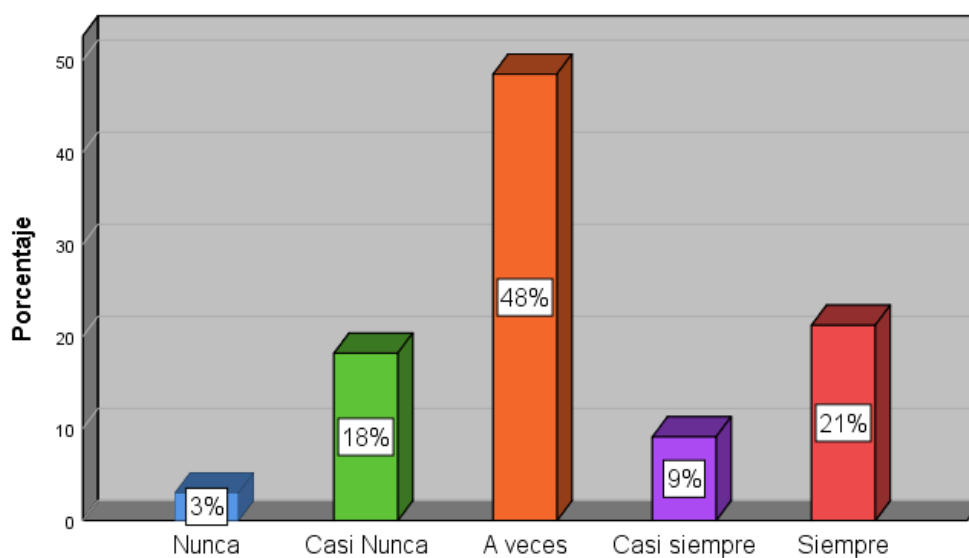


Figura 29. ¿Son indispensables los procesos de selección para la compra de un bien o servicio?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 48% refiere que a veces son indispensables los procesos de selección para la compra de un bien o servicio, el 21% siempre, el 18% casi nunca, el 9% casi siempre, el 3% manifiesta que nunca.

4.1.2.2. Variable cumplimiento de pagos a proveedores.

Tabla 27.

Nuevo procedimiento para el pago de proveedores

¿Cómo califica el pago a proveedores con un nuevo procedimiento administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	15	15	15
	Casi Nunca	5	15	15	30
	A veces	15	45	45	76
	Casi siempre	5	15	15	91
	Siempre	3	9	9	100
	Total	33	100,0	100,0	

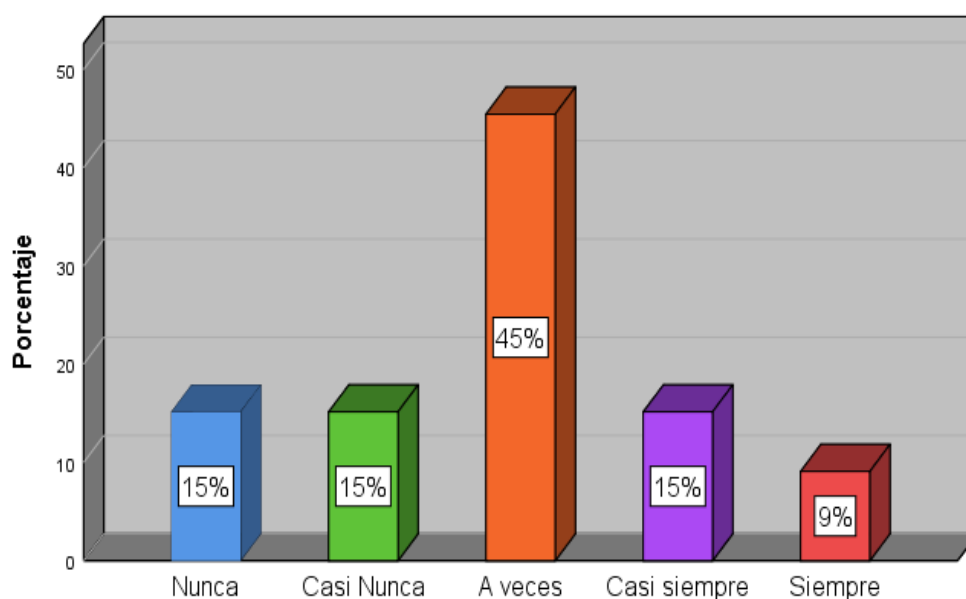


Figura 30. ¿Cómo califica el pago a proveedores con un nuevo procedimiento administrativo?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 45% señala que a veces es cómo califica el pago a proveedores con un nuevo procedimiento administrativo, el 15% nunca, otro 15% casi nunca, y también un 15% casi siempre, el 9% señala que siempre.

Tabla 28.**Nuevo procedimiento de pago**

¿Con los nuevos procedimientos el pago a los proveedores será en forma estandarizada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6	6	6
	Casi Nunca	12	36	36	42
	A veces	8	24	24	67
	Casi siempre	4	12	12	79
	Siempre	7	21	21	100
	Total	33	100,0	100,0	

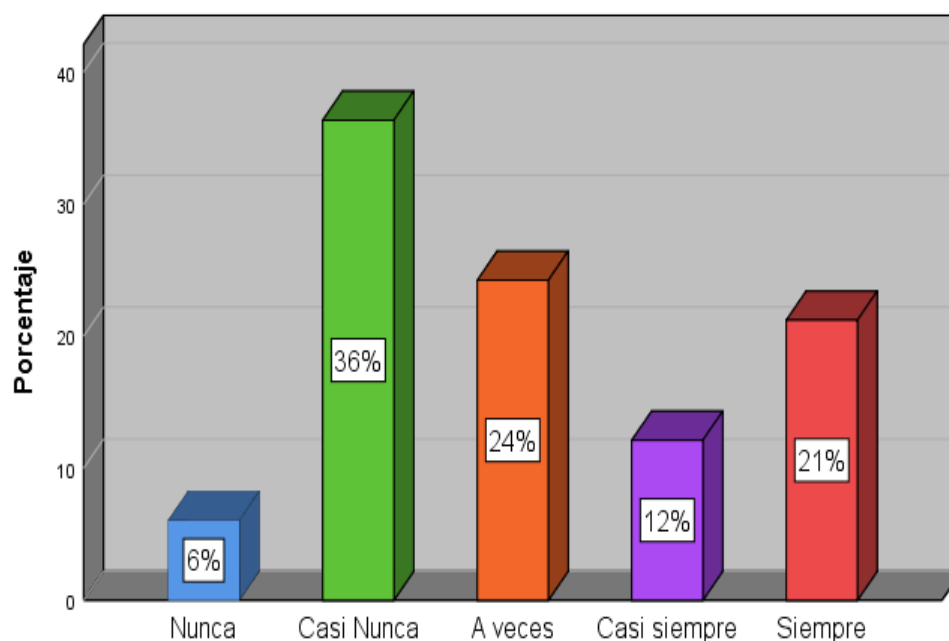
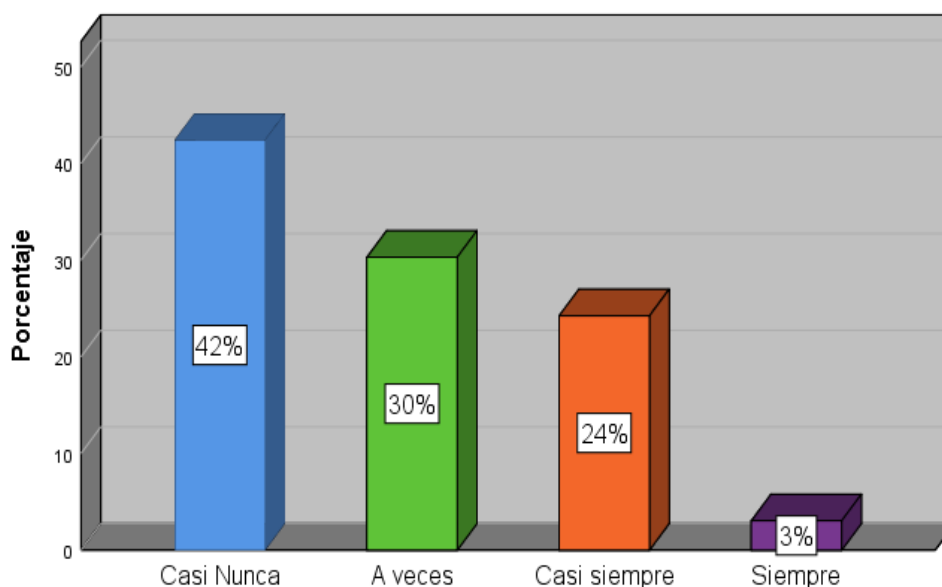


Figura 31. ¿Con los nuevos procedimientos el pago a los proveedores será en forma estandarizada?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 36% indicaron que casi nunca con los nuevos procedimientos el pago a los proveedores será en forma estandarizada, el 24% señaló que a veces, el 21% siempre, el 12% casi siempre, y el 6% manifestó que nunca.

Tabla 29.*Principales problemas en la realización de pagos*

		¿Sabe cuáles son los principales problemas en la realización de pagos?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	14	42	42	42
	A veces	10	30	30	73
	Casi siempre	8	24	24	97
	Siempre	1	3	3	100
Total		33	100,0	100,0	

**Figura 32.** ¿Sabe cuáles son los principales problemas en la realización de pagos?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 42% manifiesta que casi nunca se sabe cuáles son los principales problemas en la realización de pagos, el 30% señala que a veces, el 24% casi siempre, y solo el 3% indica que siempre.

Tabla 30.*Sistema Perú compras*

¿Está de acuerdo que los bienes se realicen a través del sistema Perú compras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3	3	3
	Casi Nunca	6	18	18	21
	A veces	12	36	36	58
	Casi siempre	7	21	21	79
	Siempre	7	21	21	100
	Total	33	100,0	100,0	

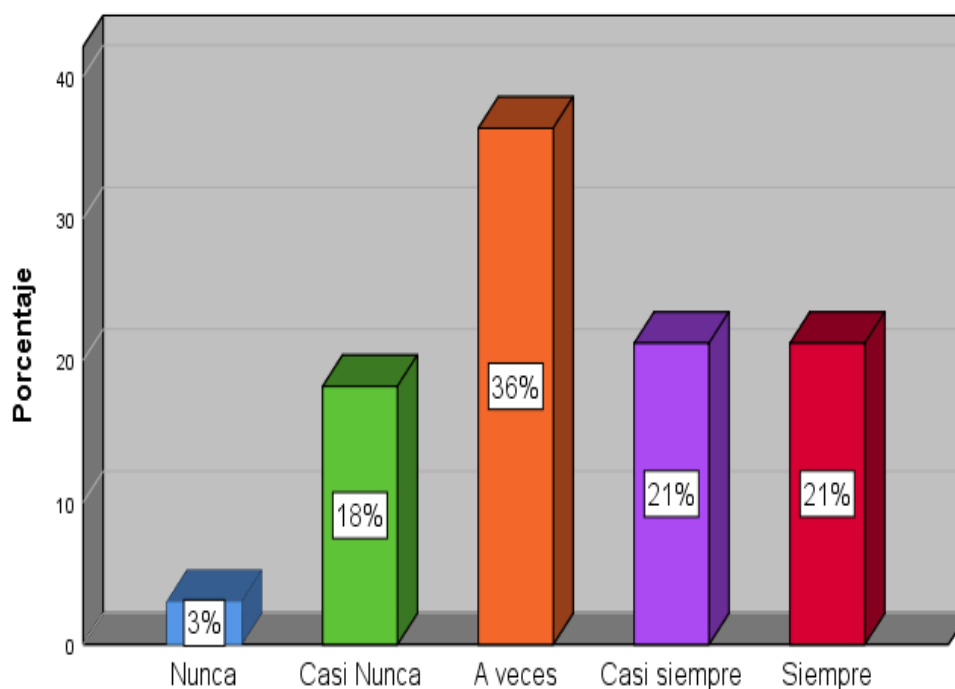


Figura 33. ¿Está de acuerdo que los bienes se realicen a través del sistema Perú compras?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 36% a veces se está de acuerdo que los bienes se realicen a través del sistema Perú compras, el 21% casi siempre, otro 21% siempre, el 18% señala que casi nunca, y el 3% señala que nunca.

Tabla 31.
Manual de contrataciones con el Estado

¿Tiene conocimiento sobre el manejo del manual de contrataciones con el Estado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	6	6	6
Casi Nunca	10	30	30	36
A veces	8	24	24	61
Casi siempre	6	18	18	79
Siempre	7	21	21	100
Total	33	100,0	100,0	

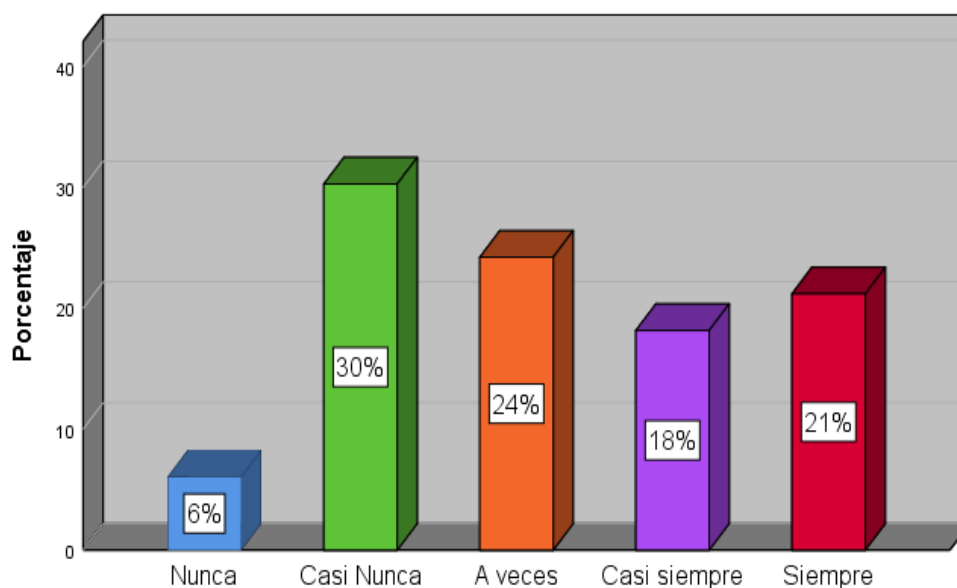


Figura 34. ¿Tiene conocimiento sobre el manejo del manual de contrataciones con el Estado?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 30% indican que casi nunca tiene conocimiento sobre el manejo del manual de contrataciones con el Estado, el 24% manifiesta que a veces, el 21% siempre, el 18% casi siempre, y el 6% señala que nunca.

Tabla 32.

Coordinación con las áreas administrativas

¿Trabaja en coordinación con las demás áreas involucradas en los procesos administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3	3	3
	Casi Nunca	5	15	15	18
	A veces	11	33	33	52
	Casi siempre	7	21	21	73
	Siempre	9	27	27	100
Total		33	100,0	100,0	

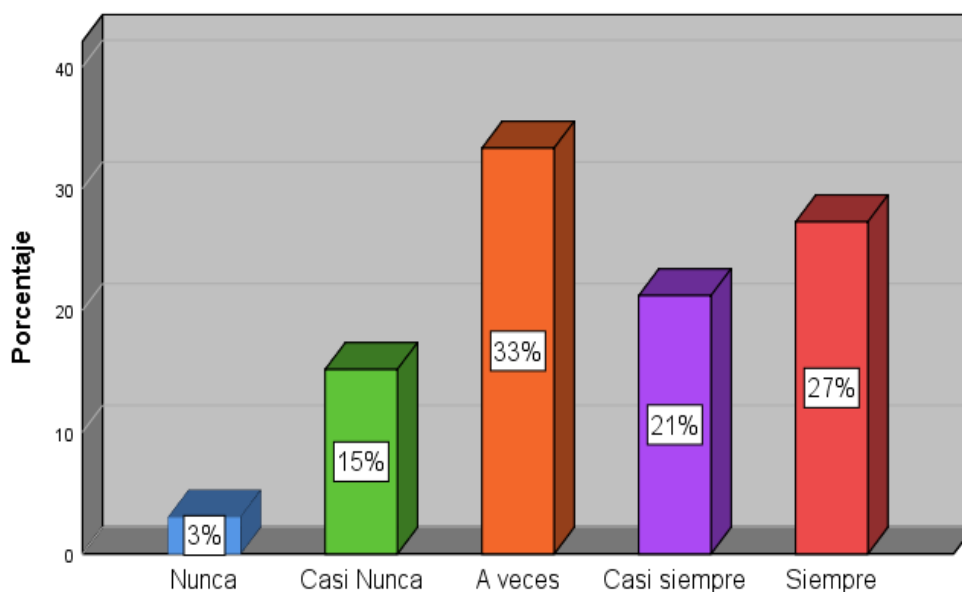


Figura 35. ¿Trabaja en coordinación con las demás áreas involucradas en los procesos administrativos?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 33% señalaron que a veces se trabaja en coordinación con las demás áreas involucradas en los procesos administrativos, el 27% siempre, el 21% casi siempre, el 15% casi nunca, y el 3% manifestó que nunca.

Tabla 33.

Nuevo procedimiento administrativo y el pago a proveedores

¿Cómo califica el pago a proveedores con un nuevo procedimiento administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3	3	3
	Casi Nunca	4	12	12	15
	A veces	11	33	33	48
	Casi siempre	7	21	21	70
	Siempre	10	30	30	100
Total		33	100,0	100,0	

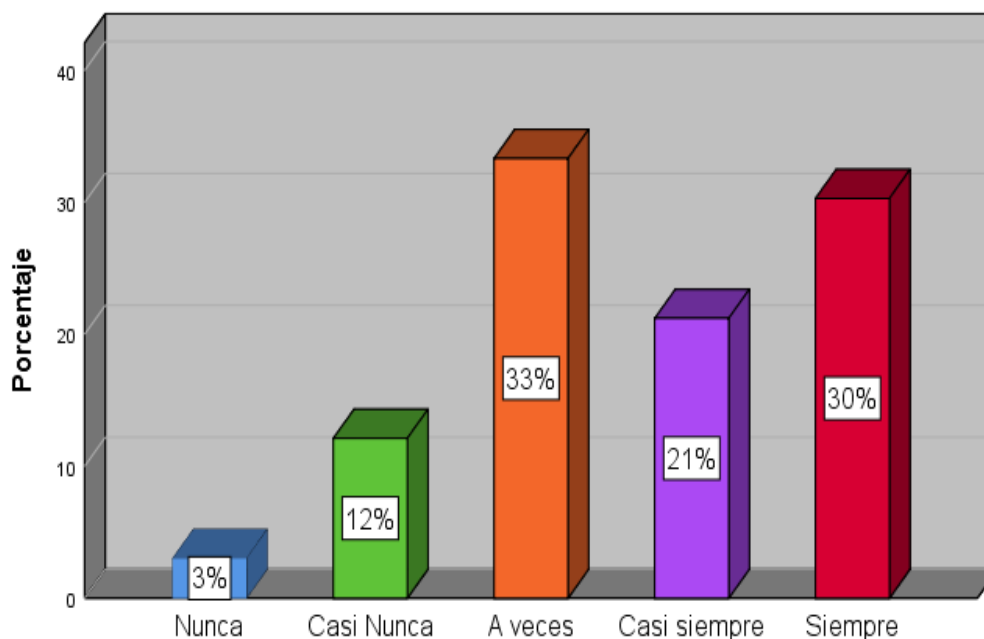


Figura 36. ¿Cómo califica el pago a proveedores con un nuevo procedimiento administrativo?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 33% indique a veces es cómo califica el pago a proveedores con un nuevo procedimiento administrativo, el 30% siempre, el 21% casi siempre, el 12% casi nunca y el 3 manifestaron que nunca.

Tabla 34.

Incentivo al usuario

¿Para el mejoramiento de ingresos propios está de acuerdo con el incentivo al usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	12	12	12
	Casi Nunca	7	21	21	33
	A veces	17	52	52	85
	Casi siempre	1	3	3	88
	Siempre	4	12	12	100
	Total	33	100,0	100,0	

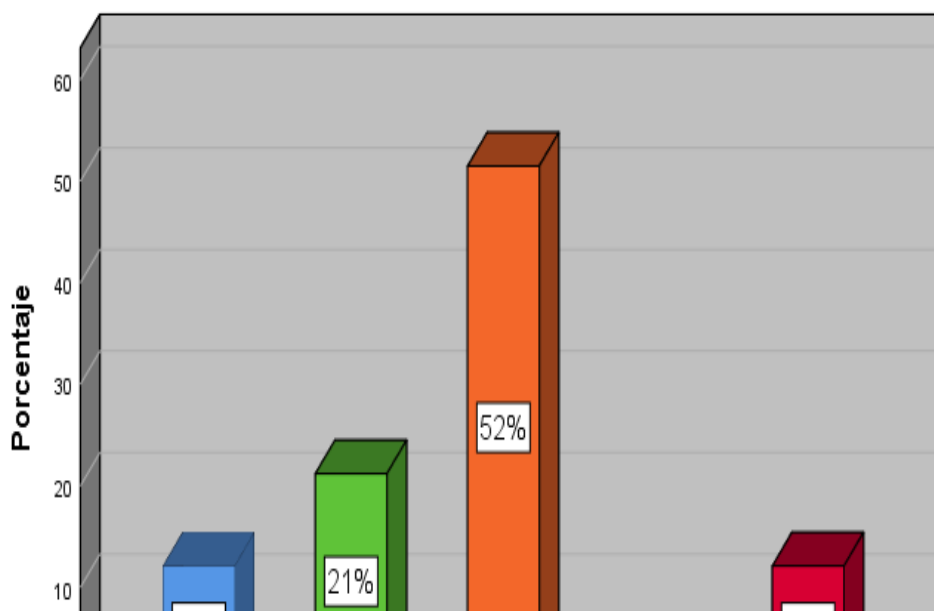


Figura 37. ¿Para el mejoramiento de ingresos propios está de acuerdo con el incentivo al usuario?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 52% señala que a veces para el mejoramiento de ingresos propios está de acuerdo con el incentivo al usuario, el 21% indica que casi nunca, el 12% nunca, otro 12% siempre y 3% indica que casi siempre.

Tabla 35.

Cuadros comparativos para las compras

¿Las compras deben realizarse mediante la aplicación de cuadros comparativos no menor de tres proveedores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	9	9	9
	Casi Nunca	7	21	21	30
	A veces	13	39	39	70
	Casi siempre	8	24	24	94
	Siempre	2	6	6	100
	Total	33	100,0	100,0	

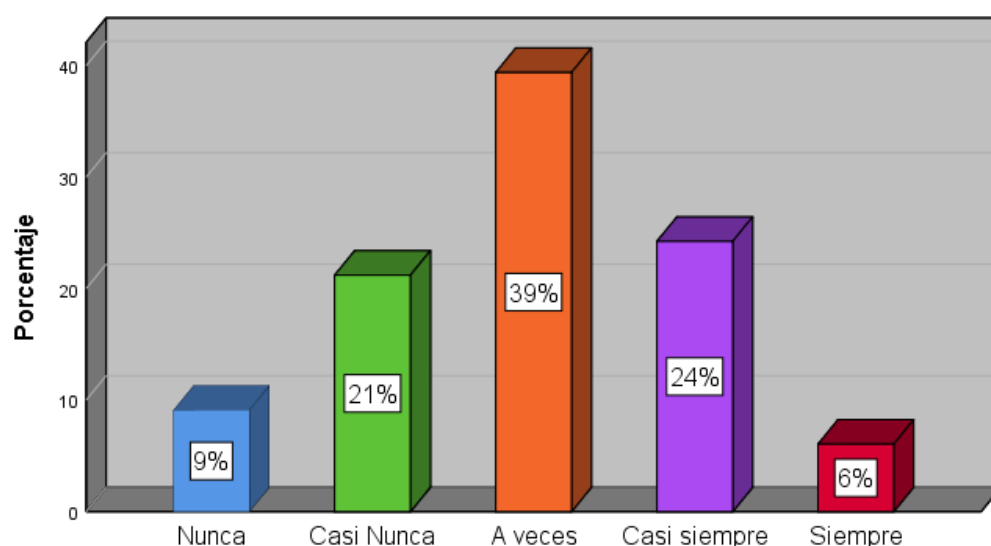


Figura 38. ¿las compras deben realizarse mediante la aplicación de cuadros comparativos no menor de tres proveedores?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 39% indica que a veces las compras deben realizarse mediante la aplicación de cuadros comparativos no menor de tres proveedores, el 24% casi siempre, el 21% casi nunca, 9% manifiesta que nunca, y el 6% señaló que siempre.

Tabla 36.
Trámites de bienes y servicios

¿Todos los trámites de bienes y servicios deben realizarse mediante sistemas para facilitar el mayor uso de mano calificada?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	10	30	30	30
	A veces	8	24	24	55
	Casi siempre	9	27	27	82
	Siempre	6	18	18	100
	Total	33	100,0	100,0	

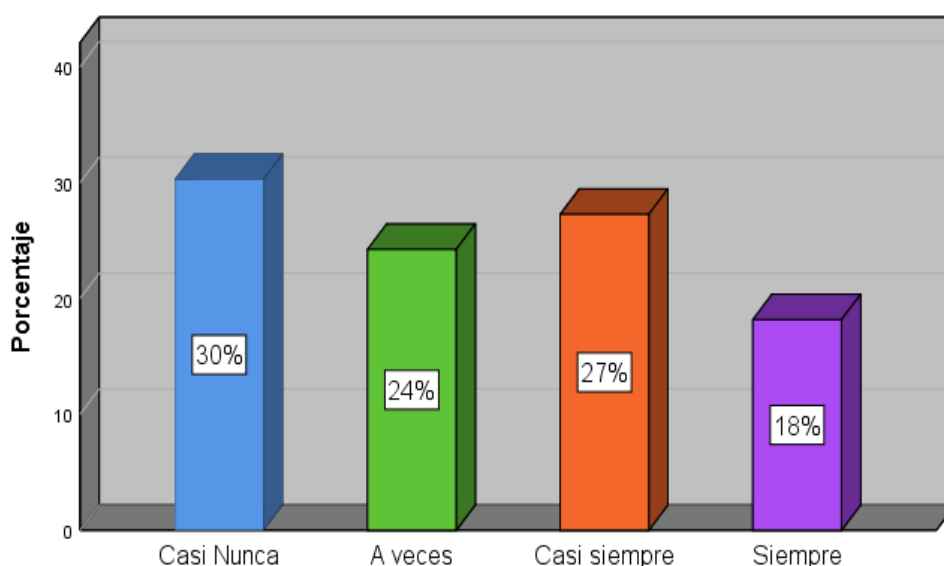


Figura 39. ¿Todos los trámites de bienes y servicios deben realizarse mediante sistemas para facilitar el mayor uso de mano calificada?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 30% manifestó que casi nunca todo los trámites de bienes y servicios deben realizarse mediante sistemas para facilitar el mayor uso de mano calificada, el 27% casi siempre, el 24% a veces, el 18% señaló que siempre.

Tabla 37.

Registro nacional de proveedores (RNP)

¿Todos los proveedores deben de contar con registro nacional de proveedores (RNP)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	4	12	12	12
	A veces	15	45	45	58
	Casi siempre	6	18	18	76
	Siempre	8	24	24	100
Total		33	100,0	100,0	

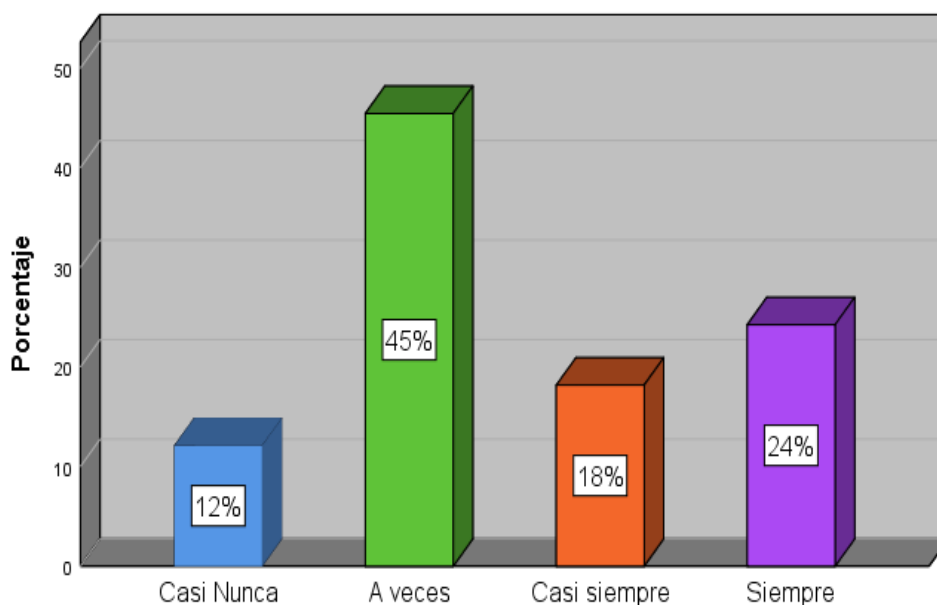


Figura 40. ¿Todos los proveedores deben de contar con registro nacional de proveedores (RNP)?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra, se puede observar que el 45% a señalado que a veces todos los proveedores deben de contar con registro nacional de proveedores (RNP), el 24% siempre, el 18% casi siempre, y el 12% indicaron que casi nunca.

Tabla 38.
Compras directas

¿Las compras directas se efectúan, que no superen las 8 UIT?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3	3	3
	Casi Nunca	6	18	18	21
	A veces	12	36	36	58
	Casi siempre	6	18	18	76
	Siempre	8	24	24	100
	Total	33	100,0	100,0	

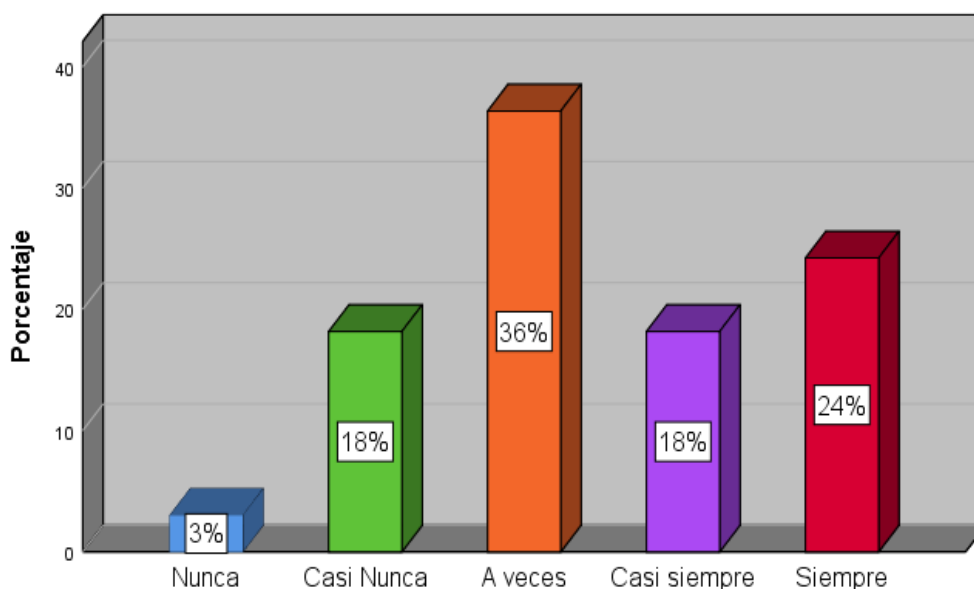
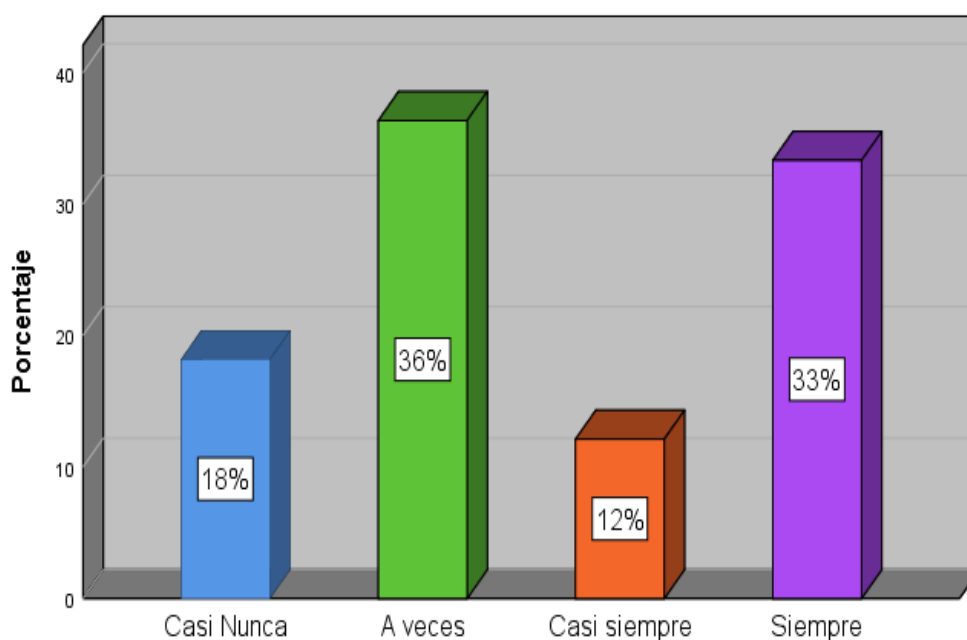


Figura 41. ¿las compras directas se efectúan, que no superen las 8 UIT?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 36% indicó que a veces las compras directas se efectúan, que no superen las 8 UIT, el 24% siempre, el 18% señaló que casi siempre, otro 18% casi nunca, y el 3% señalaron que nunca.

Tabla 39.*La burocracia en entidades del Estado*

		¿Se debe evitar la burocracia en entidades del Estado?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	18	18	18
	A veces	12	36	36	55
	Casi siempre	4	12	12	67
	Siempre	11	33	33	100
Total		33	100,0	100,0	

**Figura 42.** ¿Se debe evitar la burocracia en entidades del Estado?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 36% manifiesta que a veces se debe evitar la burocracia en entidades del Estado, el 33% indica que siempre, el 18% casi nunca, y el 12% señaló que casi siempre.

Tabla 40.

Incumplimiento de los servicios y las penalidades

¿El incumplimiento de los servicios en la ejecución de obras se debe aplicar las penalidades de acuerdo al cronograma de ejecución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	7	21	21	21
	A veces	13	39	39	61
	Casi siempre	6	18	18	79
	Siempre	7	21	21	100
	Total	33	100,0	100,0	

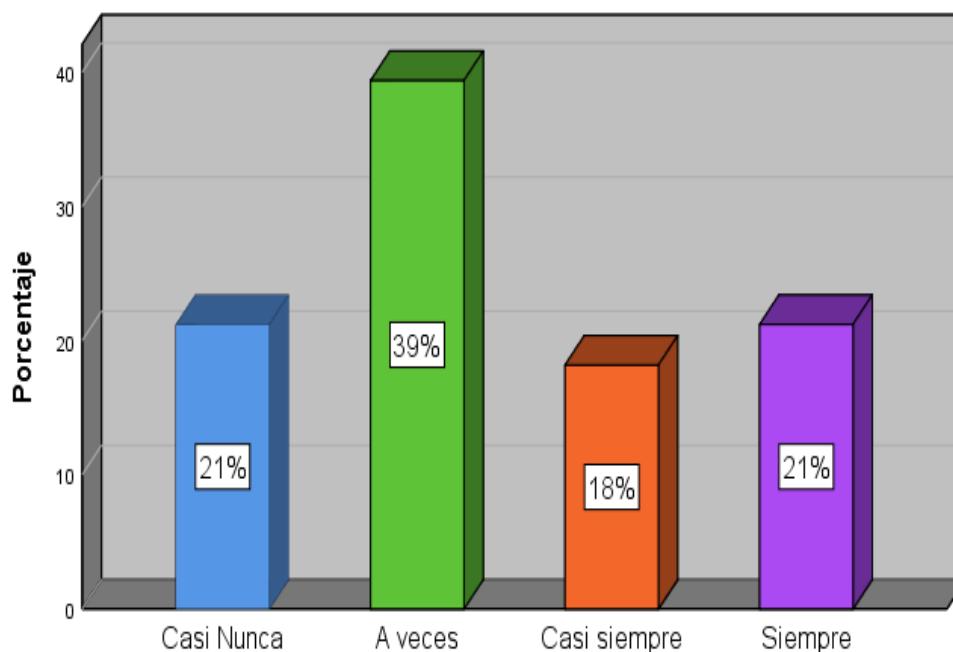


Figura 43. ¿El incumplimiento de los servicios en la ejecución de obras se debe aplicar las penalidades de acuerdo al cronograma de ejecución?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 39% refiere que a veces el incumplimiento de los servicios en la ejecución de obras se deben aplicar las penalidades de acuerdo al cronograma de ejecución, el 21% casi nunca, así como también el 21% siempre, el 18% indica que casi siempre.

Tabla 41.
Incumplimiento de elaboración de expedientes

		¿por incumplimiento de elaboración de expedientes?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	12	36	36	36
	A veces	11	33	33	70
	Casi siempre	6	18	18	88
	Siempre	4	12	12	100
Total		33	100,0	100,0	

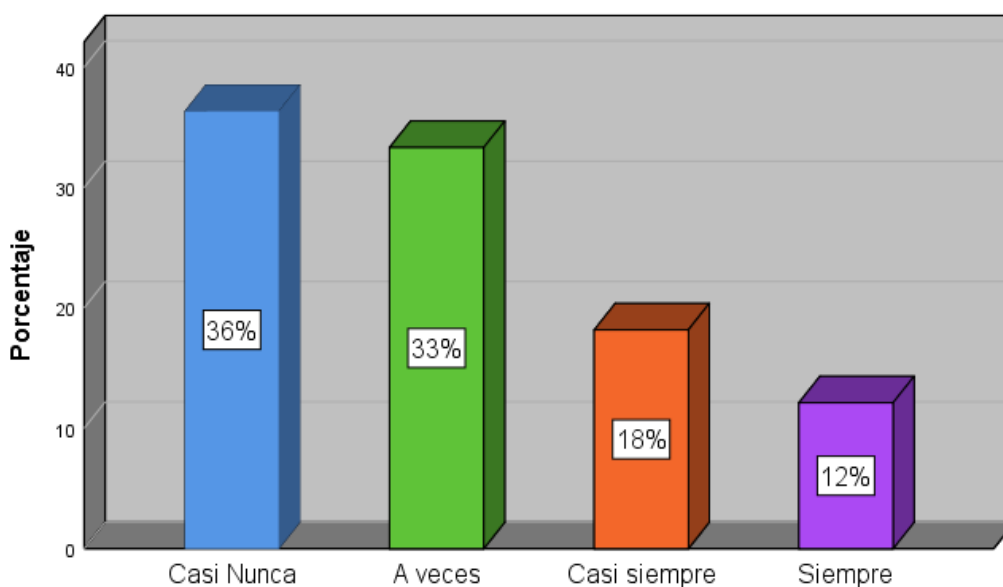


Figura 44. ¿Por incumplimiento de elaboración de expedientes?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 36% indica que casi nunca por incumplimiento de elaboración de expedientes, el 33% manifiesta que a veces, el 18% casi siempre, y el 12% manifiesta que siempre.

Tabla 42.

Penalizaciones a empresas ejecutoras

Se aplica penalidades a empresas ejecutoras de obras, que su avance físico sea menor al gasto financiero.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3	3	3
	Casi Nunca	7	21	21	24
	A veces	14	42	42	67
	Casi siempre	6	18	18	85
	Siempre	5	15	15	100
Total		33	100,0	100,0	

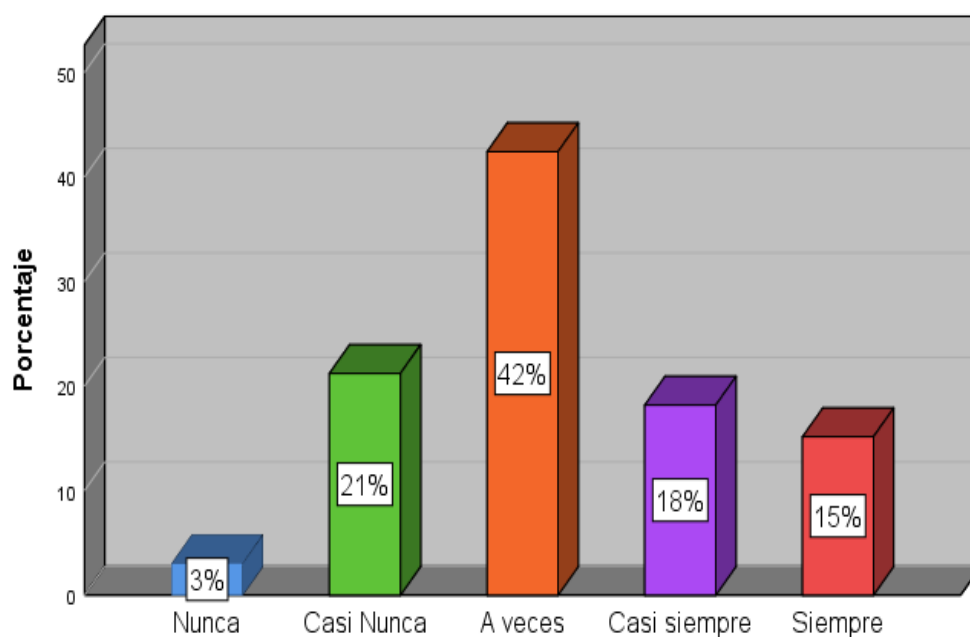


Figura 45. Se aplica penalidades a empresas ejecutoras de obras, que su avance físico sea menor al gasto financiero.

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 42% indica que a veces se aplican penalidades a empresas ejecutoras de obras, que su avance físico sea menor al gasto financiero, el 21% indica que casi nunca, el 18% casi siempre, el 15% manifiesta que siempre, y solo un 3% indica que nunca.

Tabla 43.

Penalizaciones por incumplimiento en la entrega de bienes y servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	11	33	33	33
	A veces	11	33	33	67
	Casi siempre	6	18	18	85
	Siempre	5	15	15	100
Total		33	100,0	100,0	

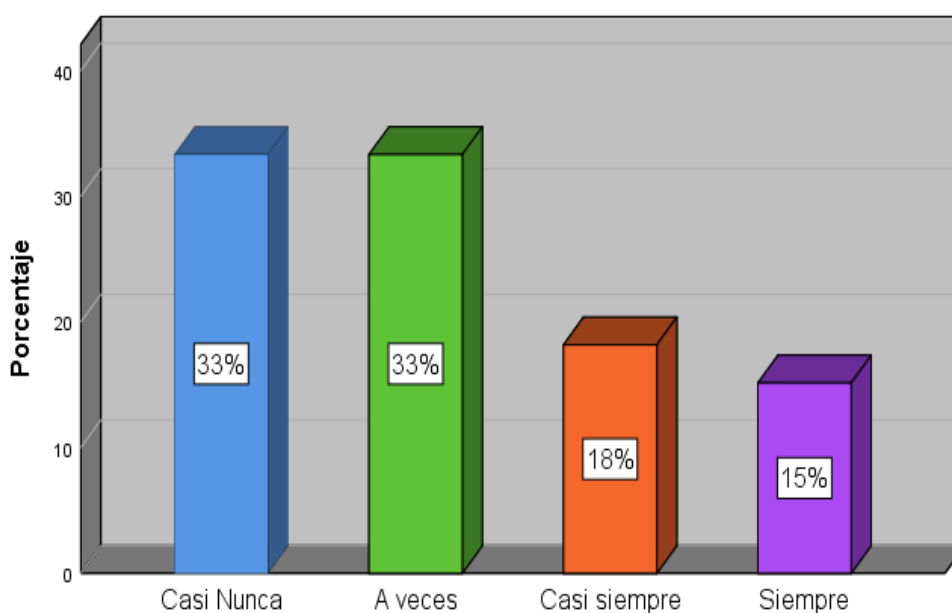


Figura 46. ¿se aplica las penalidades por incumplimiento en la entrega de bienes y servicios

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 33% indica que casi nunca se aplican las penalidades por incumplimiento en la entrega de bienes y servicios, el 33% casi nunca, el 18% casi siempre y el 15% indica que siempre.

Tabla 44.**Penalizaciones a proveedores por incumplimiento de contratos**

¿A los proveedores se aplica penalidades por incumplimiento de los contratos, (obras, servicios, etc.)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	1	3	3	3
Casi Nunca	5	15	15	18
A veces	16	48	48	67
Casi siempre	6	18	18	85
Siempre	5	15	15	100
Total	33	100,0	100,0	

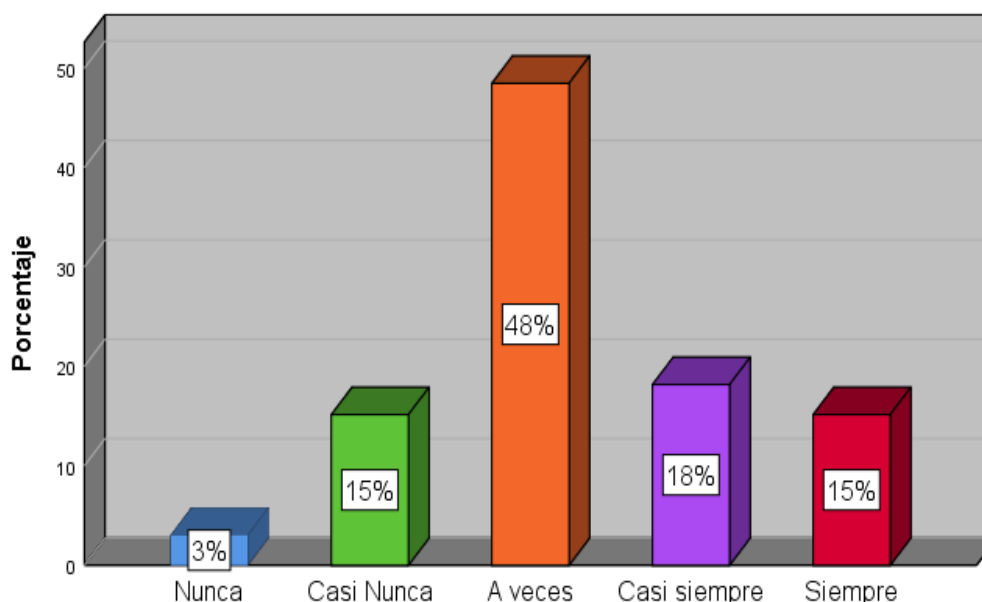
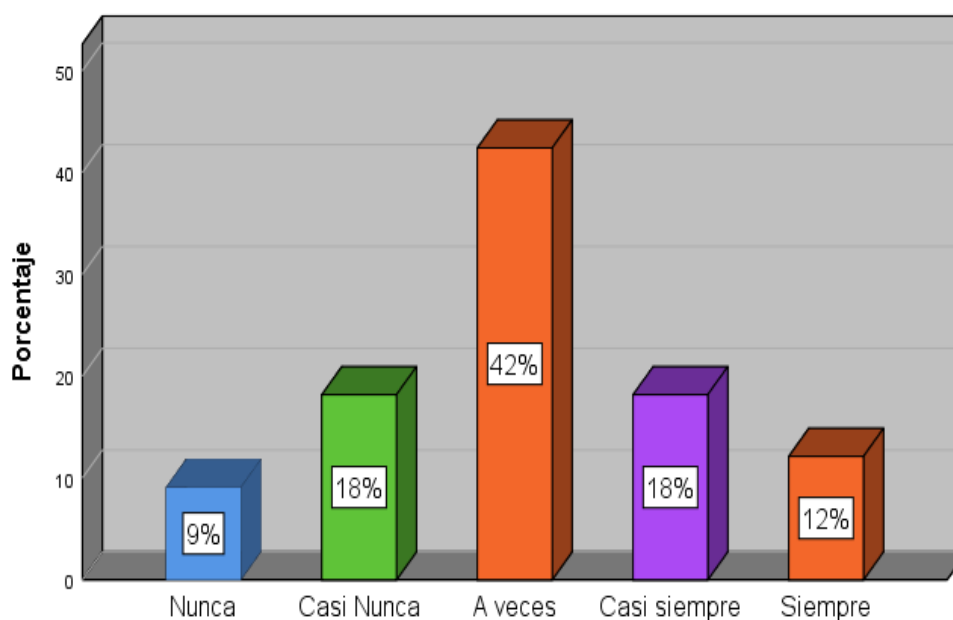


Figura 47. ¿A los proveedores se aplica penalidades por incumplimiento de los contratos, (obras, servicios, etc.)?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 48% manifiesta que a veces a los proveedores se aplica penalidades por incumplimiento de los contratos, (obras, servicios, etc., el 18% indica que casi siempre, el 15% casi nunca igual el 15% dice que siempre, y solo un 3% indica que nunca.

Tabla 45.**Responsabilidad en el cumplimiento de pago a proveedores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	9	9	9
	Casi Nunca	6	18	18	27
	A veces	14	42	42	70
	Casi siempre	6	18	18	88
	Siempre	4	12	12	100
Total		33	100,0	100,0	

**Figura 48.** ¿Cree que tiene responsabilidad en el cumplimiento de pago a proveedores?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 42% manifiesta que a veces cree que tiene responsabilidad en el cumplimiento de pago a proveedores, el 18% casi siempre, un 18% casi nunca, el 12% indica que siempre, y solo el 9 % manifiesta que nunca.

Tabla 46.

Penalizaciones a empresas que no cumplen con el plazo de liquidación de obras

¿Las penalidades se aplican a las empresas que no han cumplido plazo de liquidación de obras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6	6	6
	Casi Nunca	5	15	15	21
	A veces	12	36	36	58
	Casi siempre	5	15	15	73
	Siempre	9	27	27	100
Total		33	100,0	100,0	

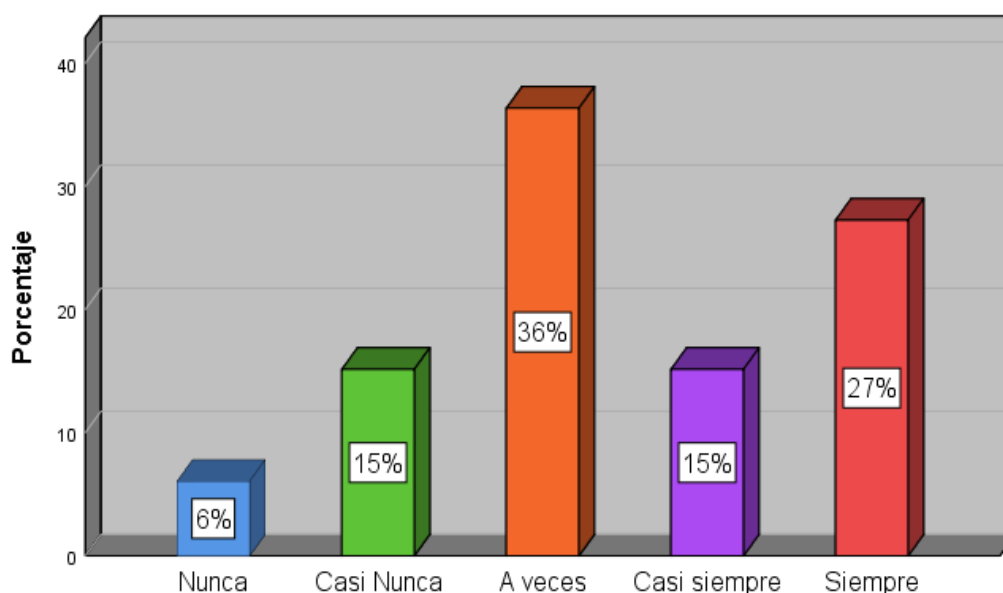


Figura 49. ¿Las penalidades se aplica, a las empresas que no han cumplido plazo de liquidación de obras?

Interpretación. Según la encuesta aplicada a la muestra se puede observar que el 36% indican que a veces las penalidades se aplican, a las empresas que no han cumplido plazo de liquidación de obras, el 27% indica que siempre, 15% casi siempre, el 15% casi nunca y tan solo un 6% manifiesta que nunca.

4.1.3. Nivel de las variable y dimensiones

Tabla 47.

Nivel de la variable procedimientos administrativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido <= 33 BAJO	1	3	3	3
34 - 64 MEDIO	20	61	61	64
65 - 95 ALTO	12	36	36	100
Total	33	100,0	100,0	

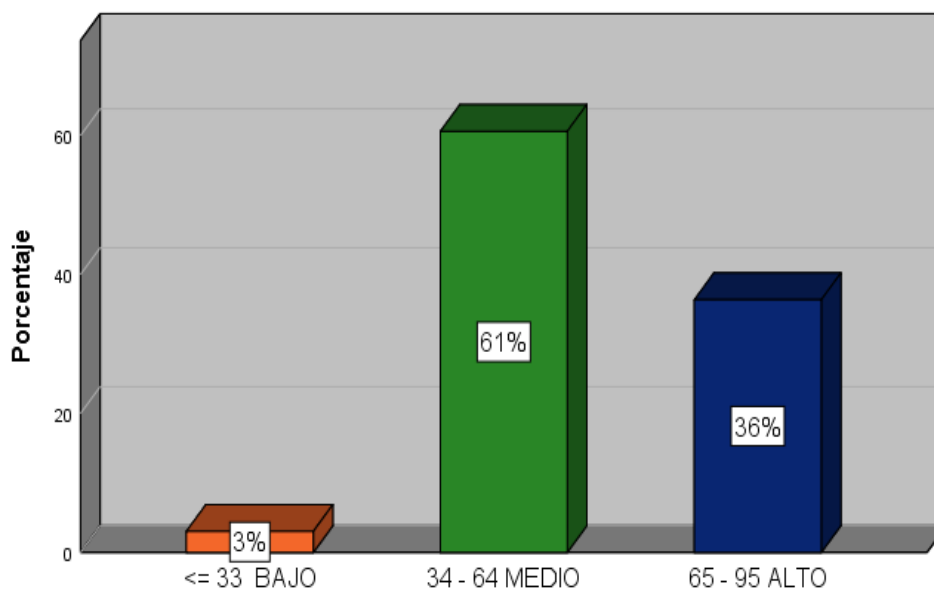


Figura 50. Nivel de la variable procedimientos administrativos

Interpretación. En la tabla N° 47 y gráfico N° 45 de la variable procedimientos administrativos se observa que, del total de la muestra, el 61 % manifiesta un nivel medio en los procedimientos administrativos, el 36% muestra un nivel alto y solo un 3% muestra un nivel bajo en los procedimientos administrativos.

4.1.3.1. Nivel de las dimensiones de la variable procedimientos administrativos

Tabla 48.
Dimensión 1. Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 13 BAJO	2	6	6	6
	14 - 24 MEDIO	21	64	64	70
	25 - 35 ALTO	10	30	30	100
	Total	33	100,0	100,0	

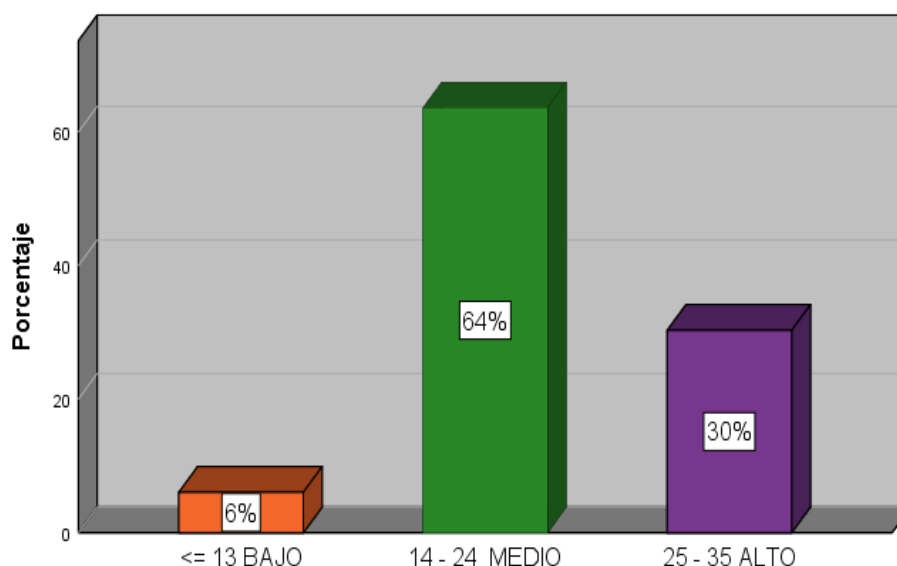


Figura 51. Dimensión 1. Organización

Interpretación. En la tabla N.º 48 y figura N.º 51 de la dimensión organización se observa que, del total de la muestra, el 64 % de los sujetos manifiesta un nivel medio en la organización, el 30% de ellos indican un nivel alto y solo un 6% un nivel bajo nivel en la dimensión organización.

Tabla 49.
Dimensión 2. Dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 10 BAJO	2	6	6	6
	11 - 20 MEDIO	19	58	58	64
	21 - 30 ALTO	12	36	36	100
	Total	33	100,0	100,0	

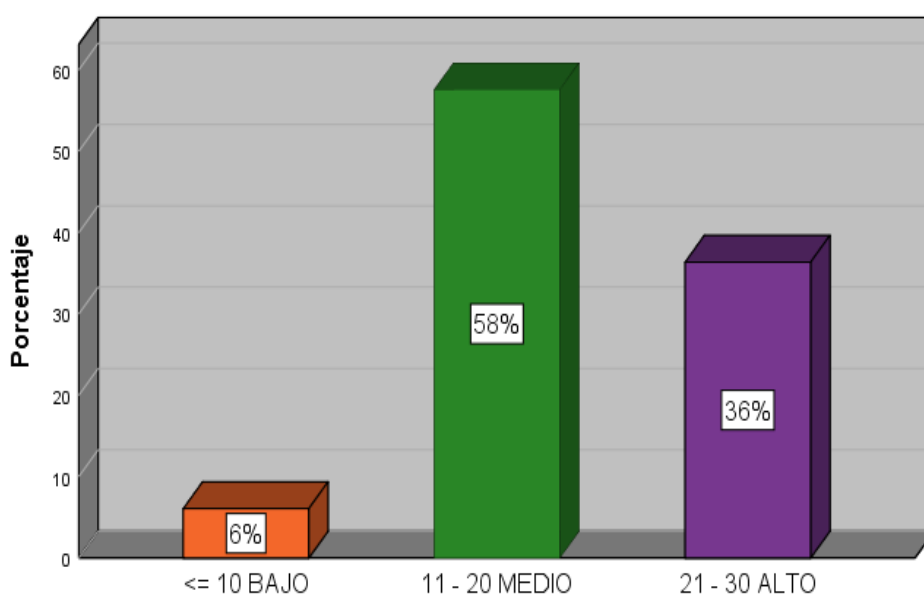


Figura 52. Dimensión 2. Dirección

Interpretación. En la tabla N° 49 y figura N° 52 de la dimensión dirección se observa que, del total de la muestra, el 58 % de los sujetos manifiesta un nivel medio en la dirección, el 36% de ellos indican un nivel alto, y solo un 6% un nivel bajo nivel en la dimensión dirección.

Tabla 50.
Dimensión 3. Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 10 BAJO	1	3	3	3
	11 - 20 MEDIO	24	73	73	76
	21 - 30 ALTO	8	24	24	100
	Total	33	100,0	100,0	

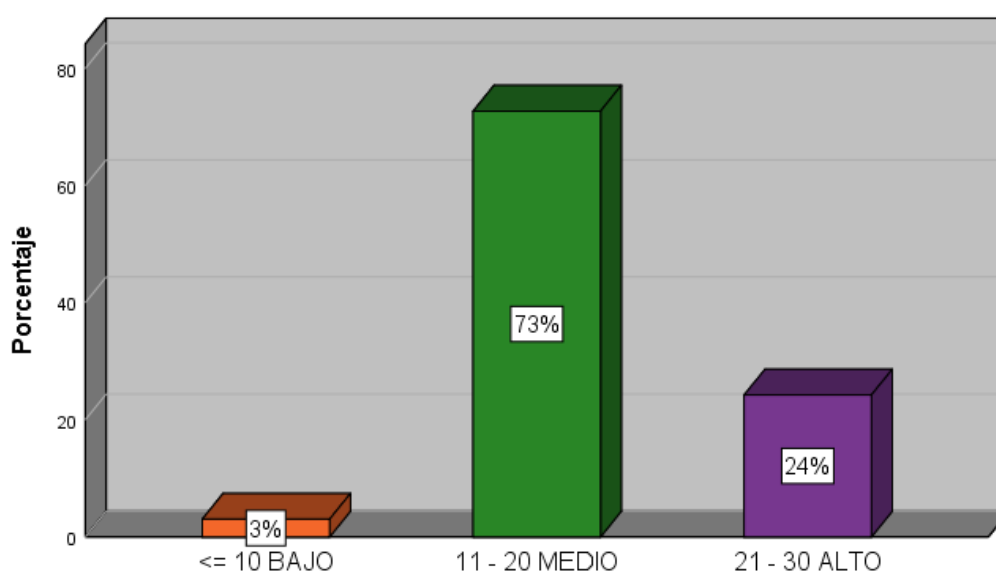


Figura 53. Dimensión 3. Control

Interpretación: En la tabla N.º 50 y figura N.º 53 de la dimensión control se observa que, del total de la muestra, el 73 % de los sujetos manifiesta un nivel medio en el control, el 24% de ellos indica un nivel alto y solo un 3 % un nivel bajo nivel en la dimensión control.

4.1.3.2. Nivel de las dimensiones de la variable cumplimiento de pagos a proveedores

Tabla 51.

Nivel de la variable cumplimiento de pagos a proveedores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido <= 34 BAJO	1	3	3	3
35 - 67 MEDIO	17	52	52	55
68 - 100 ALTO	15	45	45	100
Total	33	100,0	100,0	

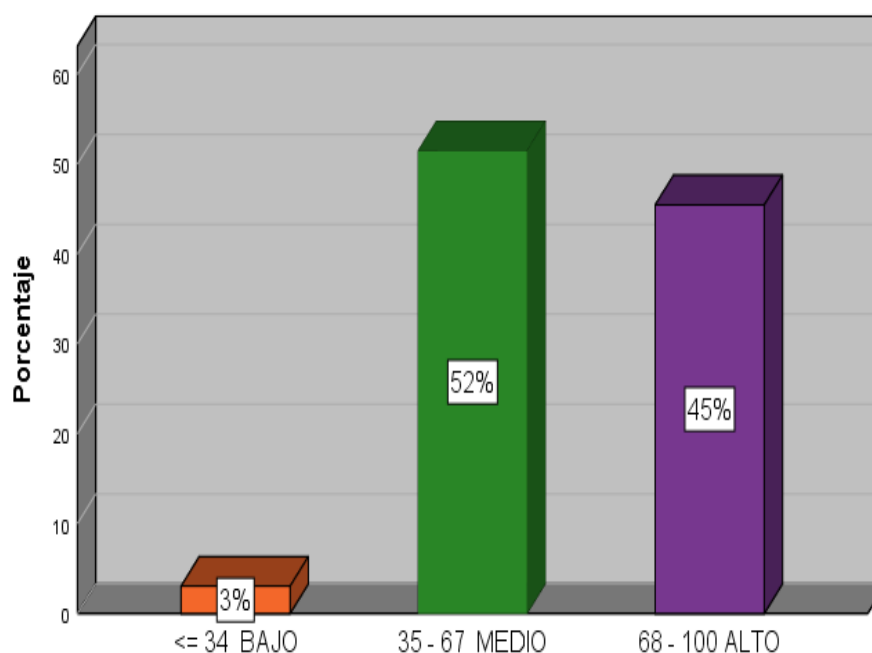
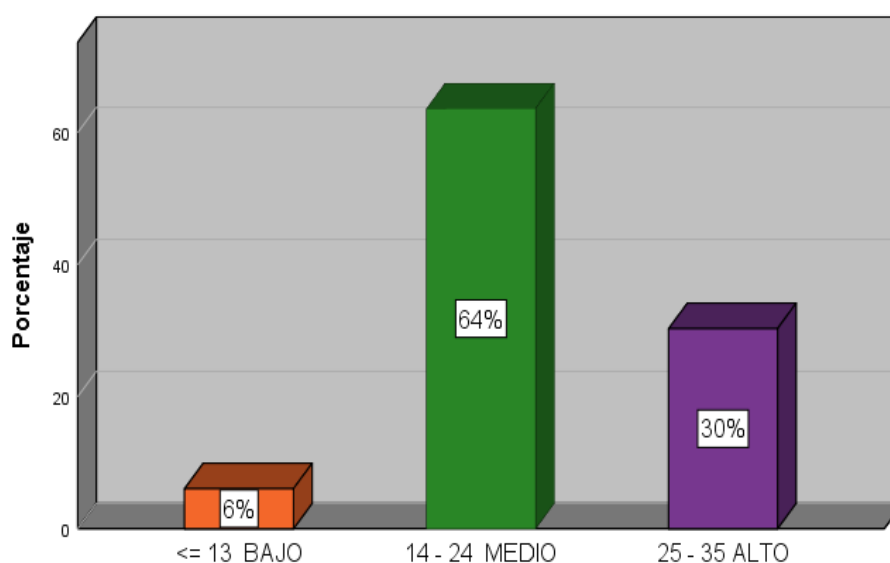


Figura 54. Niveles de la variable cumplimiento de pagos a proveedores

Interpretación. En la tabla N° 51y figura N° 54 de la variable cumplimiento de pagos a proveedores se observa que, del total de la muestra, el 52 % manifiesta un nivel medio en el cumplimiento de pagos a proveedores, el 45% muestra un nivel alto y solo un 3% muestra un nivel bajo en el cumplimiento de pagos a proveedores.

Tabla 52.*Dimensión 1. Calidad en el servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido <= 13 BAJO	2	6	6	6
14 - 24 MEDIO	21	64	64	70
25 - 35 ALTO	10	30	30	100
Total	33	100,0	100,0	

**Figura 55.** Dimensión 1. Calidad en el servicio

Interpretación. En la tabla N° 52 y figura N° 55 de la dimensión calidad en el servicio se observa que, del total de la muestra, el 64 % de los sujetos manifiesta un nivel medio en la calidad en el servicio, el 30% de ellos indica un nivel alto y solo un 6 % un nivel bajo nivel en la calidad en el servicio.

Tabla 53.

Dimensión 2. Disponibilidad recursos económicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	11 - 20 MEDIO	17	52	52	52
	21 - 30 ALTO	16	48	48	100
	Total	33	100,0	100,0	

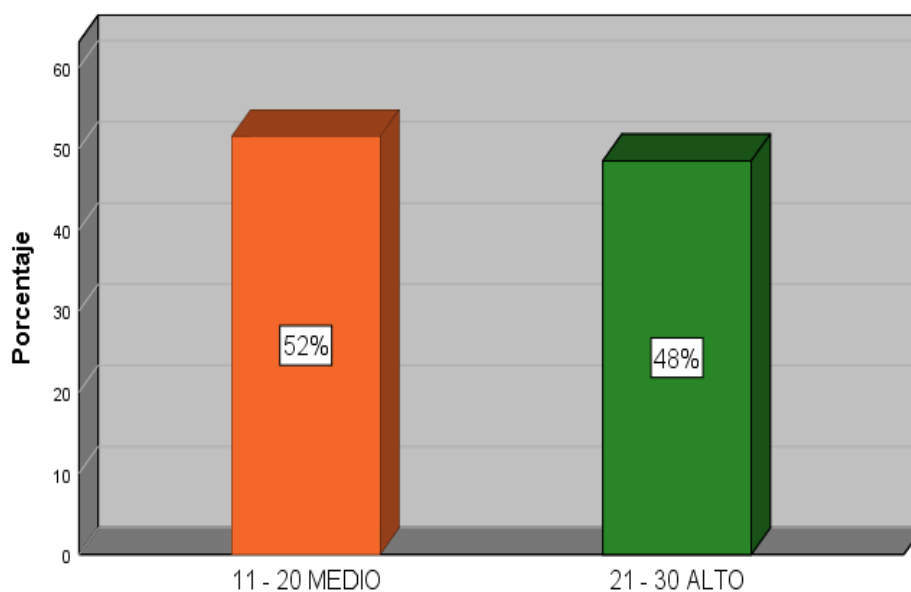


Figura 56. Dimensión 2. Disponibilidad recursos económicos

Interpretación. En la tabla N° 53 y figura N° 56 de la dimensión disponibilidad recursos económicos que, del total de la muestra, el 52 % de los sujetos manifiesta un nivel medio en la disponibilidad recursos económicos, el 48% de ellos indican un nivel alto en la disponibilidad recursos económicos.

Tabla 54.
Dimensión 3. Penalidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 13 BAJO	1	3	3	3
	14 - 24 MEDIO	21	64	64	67
	25 - 35 ALTO	11	33	33	100
	Total	33	100,0	100,0	

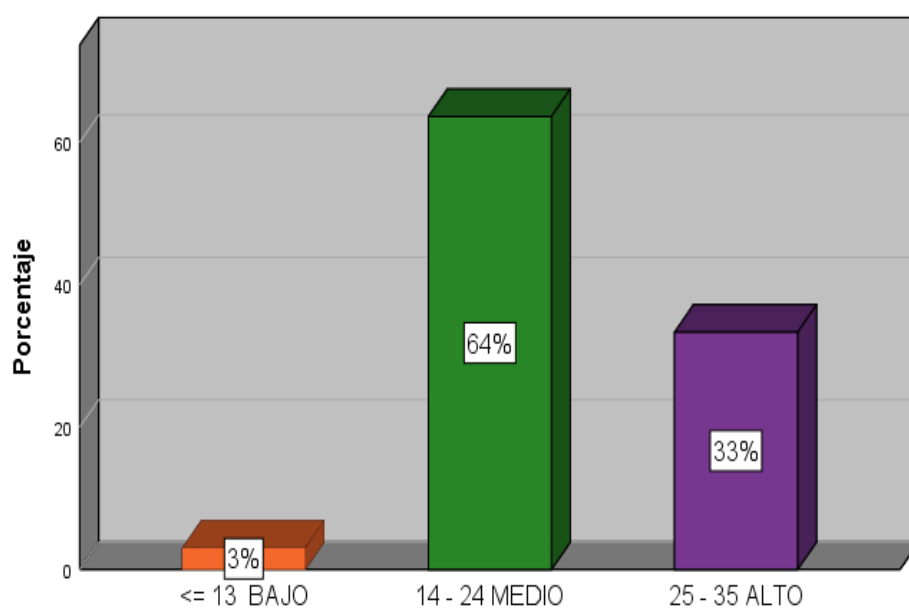


Figura 57. Dimensión 3. Penalidades

Interpretación. En la tabla 54 y figura N° 57 de la dimensión penalidades se observa que, del total de la muestra, el 64 % de los sujetos manifiesta un nivel medio en las penalidades, el 33% de ellos indican un nivel alto y solo un 3 % un nivel bajo nivel en las penalidades.

4.2. Contratación de hipótesis general

4.2.1. Hipótesis general

(H1) Los procedimientos administrativos de la sub gerencia de logística tienen una incidencia directa en el cumplimiento de pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2109.

(H0) Los procedimientos administrativos de la sub gerencia de logística no tienen una incidencia directa en el cumplimiento de pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2109.

Tabla 55.
Correlación de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación Nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Tabla 56.

Correlación entre procedimientos administrativos y el cumplimiento de pagos a proveedores

		V01_PA	V02_CPAP
V01_PA	Correlación de Pearson	1	,885**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	33	33
V02_CPAP	Correlación de Pearson	,885**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	33	33

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

De acuerdo con la hipótesis general sobre la incidencia directa entre los procedimientos administrativos y el cumplimiento de pagos a proveedores según la tabla N° 56 indica que hay una correlación de 0,885, es decir una correlación positiva alta.

En tanto se llega a la conclusión que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.2. Hipótesis específicas 1

- (H₁)** Los procedimientos administrativos tienen una relación significativa con la calidad en el servicio en la sub gerencia de logística en la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019
- (H₀)** Los procedimientos administrativos no tienen una relación significativa con la calidad en el servicio en la sub gerencia de logística en la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019

Tabla 57.*Correlación entre procedimientos administrativos con la calidad en el servicio*

		V01_PA	CPAP_D1
V01_PA	Correlación de Pearson	1	,848**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	33	33
CPAP_D1	Correlación de Pearson	,848**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	33	33

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

Según la hipótesis específica (a) sobre la relación significativa entre los procedimientos administrativos con la calidad en el servicio en la sub gerencia de logística en la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019, según la tabla N° 57 indica que hay una correlación de 0,848, es decir una correlación positiva alta.

En tanto se llega a la conclusión que se acepta la hipótesis específica (a) alterna y se rechaza la hipótesis específica (a) nula.

4.2.3. Hipótesis específicas 2

- (H₁)** Los procedimientos administrativos tienen una incidencia directa con la disponibilidad de recursos económicos para los pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019
- (H₀)** Los procedimientos administrativos no tienen una incidencia directa con la disponibilidad de recursos económicos para los pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019

Tabla 58.

Correlación entre procedimientos administrativos y la disponibilidad de recursos económicos

		V01_PA	CPAP_D2
V01_PA	Correlación de Pearson	1	,862**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	33	33
CPAP_D2	Correlación de Pearson	,862**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	33	33

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

Por lo que la tesis específica (b) sobre la incidencia directa con la disponibilidad de recursos económicos para los pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019I según la tabla N° 58 indica que hay una correlación de 0,862, es decir una correlación positiva alta.

En tanto se llega a la conclusión que se acepta la hipótesis específica (b) alterna y se rechaza la hipótesis específica (b) nula.

4.2.2. Hipótesis específicas 3

(H₁) Existe una relación directa significativa entre los procedimientos administrativos y la aplicación de penalidades en los pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019

(H₀) No existe una relación directa significativa entre los procedimientos administrativos y la aplicación de penalidades en los pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019.

Tabla 59.*Correlación entre procedimientos administrativos y la aplicación de penalidades.*

		V01_PA	CPAP_D3
V01_PA	Correlación de Pearson	1	,825**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	33	33
CPAP_D3	Correlación de Pearson	,825**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	33	33

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

Por lo que la hipótesis específica (c) sobre la relación directa significativa entre procedimientos administrativos y la aplicación de penalidades en los pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019, según la tabla N° 59 indica que hay una correlación de 0,825, es decir una correlación positiva alta.

En tanto se llega a la conclusión que se acepta la hipótesis específica (c) alterna y se rechaza la hipótesis específica (c) nula.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con la investigación realizada existe en la sub gerencia de logística una incidencia directa en el cumplimiento de pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019 toda vez que de los resultados de la investigación se ha determinado, mediante la prueba estadística de Pearson, que indicó la existencia de una correlación positiva alta (0,885** y nivel de significancia 0,000) entre los procedimientos administrativos y el pago a los proveedores, así mismo, existe relación entre los procedimientos administrativos y la calidad en el servicio determinado por Pearson que indica una correlación positiva alta de (0,848**, y nivel de significancia 0,000), de igual manera que existe relación entre los procedimientos administrativos con disponibilidad de recursos económicos y los pagos a proveedores determinado por Pearson que indicó la existencia una correlación positiva alta. (0,862** y nivel de significancia 0,000), y por último, existe relación entre los procedimientos administrativos y la aplicación de penalidades en los pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019 determinado por que indica una correlación positiva alta. (0,825**, y nivel de significancia 0,000), corroborando de esta manera tanto la hipótesis general como específica de esta investigación con los resultados obtenidos a través de encuestas realizadas tanto a funcionarios de la sub gerencia de logística de la Municipalidad Provincial de Cutervo como a los proveedores de bienes y servicios. Cabe señalar que el método de encuestas no podría ser un método del todo eficaz ya que algunas personas encuestadas podrían alterar sus respuestas en beneficio de uno y otro.

VI. CONCLUSIONES

- 1) Se concluye, que sí existe incidencia entre los procedimientos administrativos y el cumplimiento de pagos a proveedores en la sub gerencia de logística de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019 determinado mediante la prueba estadística de Pearson que indicó la existencia de una correlación positiva alta (0,885** y nivel de significancia 0,000) entre ambas variables.
- 2) Se concluye, que existe relación entre los procedimientos administrativos y la calidad en el servicio en la sub gerencia de logística en la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019 determinado por Pearson que indica una correlación positiva alta de (0,848**, y nivel de significancia 0,000)
- 3) Se concluye, que existe relación entre los procedimientos administrativos con disponibilidad de recursos económicos los pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019 determinado por Pearson que indicó la existencia una correlación positiva alta. (0,862** y nivel de significancia 0,000).
- 4) Se concluye, que existe relación entre los procedimientos administrativos y la aplicación de penalidades en los pagos a proveedores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2019 determinado por que indica una correlación positiva alta. (0,825**, y nivel de significancia 0,000).

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda, a la Municipalidad Provincial de Cutervo a ejecutar de manera adecuada los procedimientos administrativos e incorporar capacitaciones, y evaluaciones que contribuyan en el cumplimiento de pagos a proveedores en el sector público.
- 2) Se propone, a la Municipalidad Provincial de Cutervo a desarrollar estrategias para mejora la calidad en el servicio para sus usuarios internos y externos por ende desarrollar de la mejor manera los procedimientos administrativos.
- 3) Se plantea, a la sub gerencia de logística de la Municipalidad Provincial de Cutervo mantener actualizados la disponibilidad de recursos económicos para realizar sus adquisiciones de bienes, servicios, etc., y realizar los pagos a proveedores, cumpliendo con los plazos establecidos en el procedimiento administrativo.
- 4) Se sugiere, a la Municipalidad Provincial de Cutervo especialmente a la gerencia, sub gerencia o unidades de abastecimiento a realizar un adecuado calculo según las normas para la aplicación de penalidades, según sea el caso para teniendo en cuenta los pagos a proveedores y por ende, un adecuado procedimiento administrativo de la municipalidad provincial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aberastury, L. (2011). *Tendencias de Procedimientos Administrativos*. Madrid-España: Marcial Pons.
- Carrasco. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Fayol. (1987). *Principios de la Administración Científica*. Buenos Aires: Atenas.
- Garza. (2014). *Recursos Contra los Actos Administrativos*. Mexico.
- Hernandez. (2005). *Manual de Procesos y Procedimientos Administrativos y Asistenciales*. Mexico: Vancouver.
- Hernandez. (2010). *Diseño del Plan Estratégico*. Mexico.
- Montano. (2014). *El procedimiento Administrativo Ley 27444*. Lima.
- Pino. (2008). *El Procedimiento Administrativo y su Influencia en los Actos Administrativos*. Lima: Editex.
- Tunes, P. (2012). *Historia de la Lengua Española*. Madrid: Complutense.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la influencia de los procedimientos administrativos de la sub gerencia de logística en el cumplimiento de pagos a proveedores de la municipalidad provincial de Cutervo, año 2019?</p> <p>Problemas específico ¿De qué manera se relacionan los procedimientos administrativos con la calidad en el servicio en la sub gerencia de logística en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2019?</p> <p>¿De qué manera los procedimientos administrativos se relacionan con disponibilidad de recursos económicos los pagos a proveedores de la municipalidad provincial de Cutervo, año 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación de los procedimientos administrativos con las penalidades en los pagos a proveedores de la municipalidad provincial de Cutervo, año 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la incidencia de los procedimientos administrativos de la sub gerencia de logística en el cumplimiento de pagos a proveedores de la municipalidad provincial de Cutervo, año 2019</p> <p>Objetivos específicos Analizar la relación que existe entre los procedimientos administrativos con la calidad en el servicio en la sub gerencia de logística en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2019?</p> <p>Analizar la relación de los procedimientos administrativos con disponibilidad de recursos económicos para los pagos a proveedores de la municipalidad provincial de Cutervo, año 2019</p> <p>Determinar la relación entre los procedimientos administrativos y la aplicación de penalidades en los pagos a proveedores de la municipalidad provincial de Cutervo, año 2019</p>	<p>Hipótesis general Los procedimientos administrativos de la sub gerencia de logística tienen una incidencia directa en el cumplimiento de pagos a proveedores de la municipalidad provincial de Cutervo, año 2109</p> <p>Hipótesis específicas Los procedimientos administrativos tienen una relación significativa con la calidad en el servicio en la sub gerencia de logística en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2019.</p> <p>Los procedimientos administrativos tienen una incidencia directa con la disponibilidad de recursos económicos para los pagos a proveedores de la municipalidad provincial de Cutervo, año 2019</p> <p>Existe una relación directa significativa entre los procedimientos administrativos y la aplicación de penalidades en los pagos a proveedores de la municipalidad provincial de Cutervo, año 2019</p>	<p>Variable X: Procedimientos administrativos</p> <p>Dimensiones: Organización Dirección Control</p> <p>Variable Y: Cumplimiento de Pagos a proveedores</p> <p>Ddimensiones: Calidad en el servicio Disponibilidad de recursos económicos Penalidades</p>	<p>Registro de datos de proveedores Atención a proveedores Comunicación Supervisión</p> <p>Verificación de expedientes Cumplimiento de funciones Cumplimiento Efectividad en los pagos</p> <p>Recaudación de recursos propios Transferencia de MEF</p> <p>Penalidades por mora Otras penalidades</p>	<p>Población: Está conformada por 70 proveedores de la MPC.</p> <p>Muestra: 70 proveedores de la MPC</p> <p>Tipo de Investigación: Aplicada correlacional</p> <p>Método de investigación No experimental, transversal y correlativa.</p> <p>Diseño: Estadístico de prueba: Instrumentos: Para medir la variable X: Encuesta. Para medir la variable Y: Encuesta. Cartillas de registro de información de cumplimiento de pagos a proveedores</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
V 1 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.	"Es una declaración unilateral realizada en ejercicio de la función administrativa, que produce efectos jurídicos individuales en forma inmediata." Gordillo, Agustín, El acto administrativo (Noción. Nulidades. Vicios. Los actos de gobierno), Buenos Aires, Abeledo - Perrot, 1963, p. 50.	Organización	Registro de datos a proveedores	Del 1 al 4	Cuestionario de la variable de procedimientos administrativos
			Atención a proveedores	Del 5 al 7	
		Dirección	Comunicación	Del 8 al 10	
			Supervisión	Del 11 al 13	
		Control	Verificación de expedientes	Del 14 al 17	
			Cumplimiento de funciones	Del 18 al 20	
V 2 CUMPLIMIENTO DE PAGOS A PROVEEDORES	De acuerdo a la Ley N° 27444 en el Artículo 55 (Diario El Peruano, 2011) el Proveedor es la "persona natural o jurídica que acude a una entidad pública ejerce alguno de los derechos establecidos en dicho artículo o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública".	Calidad en el servicio	Cronograma de pagos	Del 1 al 3	Cuestionario de la variable de cumplimiento de pagos a proveedores
			Oportunidad de pagos	Del 4 al 6	
		Disponibilidad de recursos económicos	Recaudación de recursos propios	Del 7 al 10	
			Transferencias MEF	Del 11 al 13	
		Penalidades	Penalidades por mora	Del 14 al 17	
			Otras penalidades	Del 18 al 20	

CUESTIONARIO: “PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CUMPLIMIENTO DE PAGOS A PROVEEDORES”

A continuación, responde todas las preguntas con la mayor sinceridad posible. Este es un cuestionario anónimo, por favor no escribas tu nombre ni tus apellidos. Toda la información que nos brinden tendrá carácter de secreto.

Lea detenidamente cada pregunta responda y/o marque con una (X) la alternativa de su elección.

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

V1: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.						
N.º	I. ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
1	¿El personal que existe dentro de la sub gerencia de logística recibe capacitación?					
2	¿Cómo califica la atención y el trato que recibió por parte de los funcionarios en la sub gerencia de logística?					
3	¿Cree que el tiempo de recepción y entrega de documentos mejora el cumplimiento de los procedimientos administrativos?					
4	¿El personal que labora en el área de logística cumple con el perfil requerido para el puesto?					
5	¿El personal de la S. G de logística cumple con Reglamento de Organización de Funciones (ROF)?					
6	¿La M.P.C promueve cursos de capacitación o talleres, para que exista un mejor desarrollo de sus funciones de los trabajadores?					
7	¿Cuál mecanismo de notificación considera usted más acorde a sus necesidades?					
II. DIRECCIÓN		1	2	3	4	5
8	¿Cómo analiza el procedimiento administrativo dentro de su cumplimiento en la oficina de logística?					
9	¿Considera que la información brindada por parte de los trabajadores de la s. g de logística es la adecuada al público usuario?					
10	¿Considera que el proveedor es atendido en el tiempo necesario en el trámite de sus documentos?					
11	¿ Está de acuerdo que debe existir dentro de la s.g. de logística un flujograma en la emisión de órdenes de compra y ordenes de servicios?					
12	¿ Con la instalación del SIGA considera un adecuado procedimiento en la documentación de bienes y servicios?					

13	¿ En el trámite de documentación de órdenes de compra y ordenes de servicio debe existir un cronograma para los diferentes procesos?					
III. CONTROL		1	2	3	4	5
14	¿Considera que se debe mantener abastecido el almacén para dar una atención rápida y oportuna?					
15	¿Se cuenta con el plan anual de contrataciones y adquisiciones de la entidad de acuerdo con el catálogo de bienes y servicios?					
16	¿El pago a proveedores mediante sistemas administrativos viene siendo oportuno?					
17	¿Las adquisiciones efectuadas están de acuerdo a los sistemas administrativos y las necesidades programadas?					
18	¿Cómo califica los procedimientos administrativos con los que cuenta la municipalidad actualmente?					
19	¿Son indispensables los procesos de selección para la compra de un bien o servicio?					
V2: CUMPLIMIENTO DE PAGOS A PROVEEDORES						
Nº	I. CALIDAD EN EL SERVICIO	1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica el pago a proveedores con un nuevo procedimiento administrativo?					
2	¿Con los nuevos procedimientos el pago a los proveedores será en forma estandarizada?					
3	¿Sabe cuáles son los principales problemas en la realización de pagos?					
4	¿Está de acuerdo que los bienes se realicen a través del sistema Perú compras?					
5	¿Tiene conocimiento sobre el manejo del manual de contrataciones con el Estado?					
6	¿Trabaja en coordinación con las demás áreas involucradas en los procesos administrativos?					
7	¿Cómo califica el pago a proveedores con un nuevo procedimiento administrativo?					
II. DISPONIBILIDAD RECURSOS ECONÓMICOS		1	2	3	4	5
8	¿Para el mejoramiento de ingresos propios está de acuerdo con el incentivo al usuario?					
9	¿las compras deben realizarse mediante la aplicación de cuadros comparativos no menor de tres proveedores?					
10	¿Todo los tramites de bienes y servicios deben realizarse mediante sistemas para facilitar el mayor uso de mano calificada?					
11	¿Todos los proveedores deben de contar con registro nacional de proveedores (RNP)?					
12	¿las compras directas se efectúan, que no superen las 8 UIT?					
13	¿Se debe evitar la burocracia en entidades del estado?					

III. PENALIDADES		2	3	4	5
14	¿ El incumplimiento de los servicios en la ejecución de obras se debe aplicar las penalidades de acuerdo al cronograma de ejecución?				
15	¿ por incumplimiento de elaboración de expedientes?				
16	Se aplica penalidades a empresas ejecutoras de obras, que su avance físico sea menor al gasto financiero.				
17	¿se aplica las penalidades por incumplimiento en la entrega de bienes y servicios				
18	¿A los proveedores se aplica penalidades por incumplimiento de los contratos, (obras, servicios, etc.)?				
19	¿Cree que tiene responsabilidad en el cumplimiento de pago a proveedores?				
20	¿Las penalidades se aplica, a las empresas que no han cumplido plazo de liquidación de obras?				

Anexo 4: Validación de instrumento

ANEXO N° 03

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. ORGANIZACION								
1	¿El personal que existe dentro de la sub gerencia de logística recibe capacitación?	X		X		X		
2	¿Cómo califica la atención y el trato que recibió por parte de los funcionarios en la sub gerencia de logística?	X		X		X		
3	¿Cree que el tiempo de recepción y entrega de documentos mejora el cumplimiento de los procedimientos administrativos?	X		X		X		
4	¿El personal que labora en el área de logística cumple con el perfil requerido para el puesto?	X		X		X		
5	¿El personal de la S. G. de logística cumple con Reglamento de Organización de Funciones (ROF)?	X		X		X		
6	¿La M.P.C promueve cursos de capacitación o talleres, para que exista un mejor desarrollo de sus funciones de los trabajadores?	X		X		X		
7	¿Cuál mecanismo de notificación considera usted más acorde a sus necesidades?							
II. DIRECCION								
8	¿Cómo analiza el procedimiento administrativo dentro de su cumplimiento en la oficina de logística?	X		X		X		
9	¿Considera que la información brindada por parte de los trabajadores de la s. g de logística es la adecuada al público usuario?	X		X		X		
10	¿Considera que el proveedor es atendido en el tiempo necesario en el trámite de sus documentos?	X		X		X		

11	¿Está de acuerdo que debe existir dentro de la s.g. de logística un flujograma en la emisión de órdenes de compra y órdenes de servicios?	+		X		X		
12	¿Con la instalación del SIGA considera un adecuado procedimiento en la documentación de bienes y servicios?	+		X		X		
13	¿ En el trámite de documentación de órdenes de compra y ordenes de servicio debe existir un cronograma para los diferentes procesos	+		+		X		
III. CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Considera que se debe mantener abastecido el almacén para dar una atención rápida y oportuna?	+		+		X		
16	¿Se cuenta con el plan anual de contrataciones y adquisiciones de la entidad de acuerdo con el catálogo de bienes y servicios?	+		X		X		
17	¿El pago a proveedores mediante sistemas administrativos viene siendo oportuno?	+		X		X		
18	¿Las adquisiciones efectuadas están de acuerdo a los sistemas administrativos y las necesidades programadas?	+		X		X		
19	¿Cómo califica los procedimientos administrativos con los que cuenta la municipalidad actualmente?	+		X		X		
20	¿Son indispensables los procesos de selección para la compra de un bien o servicio?	+		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE: CUMPLIMIENTO DE PAGOS A PROVEEDORES

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. CALIDAD EN EL SERVICIO							
1	¿Cómo califica el pago a proveedores con un nuevo procedimiento administrativo?	f		f		f		
2	¿Con los nuevos procedimientos el pago a los proveedores será en forma estandarizada?	f		f		f		
3	¿Sabe cuáles son los principales problemas en la realización de pagos?	f		f		f		
4	¿Está de acuerdo que los bienes se realicen a través del sistema Perú compras?	f		f		f		
5 ²	¿Tiene conocimiento sobre el manejo del manual de contrataciones con el Estado?	f		f		f		
3	¿Trabaja en coordinación con las demás áreas involucradas en los procesos administrativos?	f		f		f		
	II. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS ECONOMICOS							
7	¿Para el mejoramiento de ingresos propios está de acuerdo con el incentivo al usuario?	f		f		f		
3	¿Las compras deben realizarse mediante la aplicación de cuadros comparativos no menor de tres proveedores?	f		f		f		
3	¿Todo los tramites de bienes y servicios deben realizarse mediante sistemas para facilitar el mayor uso de mano calificada?	f		f		f		
10	¿Todos los proveedores deben de contar con registro nacional de proveedores (RNP)?	f		f		f		

11	¿Las compras directas se efectúan, que no superen las 8 UIT?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿Se debe evitar la burocracia en entidades del estado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Se debe contratar personal con experiencia, para la ejecución de cada uno de sus funciones, en la M.P.C, para lograr un mejor avance en la inversión Pública.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
III. PENALIDADES		Si	No	Si	No	Si	No
14	¿El incumplimiento de los servicios en la ejecución de obras se debe aplicar las penalidades de acuerdo al cronograma de ejecución?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	¿Por incumplimiento de elaboración de expedientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Se aplica penalidades a empresas ejecutoras de obras, que su avance físico sea menor al gasto financiero.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿se aplica las penalidades por incumplimiento en la entrega de bienes y servicios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿A los proveedores se aplica penalidades por incumplimiento de los contratos, (obras, servicios, etc.)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	¿Cree que tiene responsabilidad en el cumplimiento de pago a proveedores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	¿Las penalidades se aplican, a las empresas que no han cumplido plazo de liquidación de obras?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

CHAVEZ AUMADA SALUSTIANO

DNI: 26 606031

Especialidad del validador: AUDITOR Y MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

el de 05/01 del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Validador

Anexo 5: Matriz de datos

Datos descriptivos y variable procedimientos administrativos

	Sexo	Edad	Estado C.	Grado de I.	Prov.	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	D1X1	I8	I9	I10	I11	I12	I13	D2X1	I14	I15	I16	I17	I18	I19	D3X1	TOTAL VX1
P1	1	30	2	4	2	1	3	1	2	3	3	2	15	1	1	4	3	4	5	18	2	1	2	3	4	2	14	47
P2	2	33	2	4	2	2	2	2	1	2	2	1	12	2	1	1	2	2	2	10	2	2	2	3	3	3	15	37
P3	1	35	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	18	2	3	3	2	3	2	15	2	2	3	3	2	2	14	47
P4	1	31	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	20	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	3	2	3	14	47
P5	1	30	2	4	1	3	2	2	3	3	3	3	19	4	3	2	3	4	2	18	2	2	3	3	3	2	15	52
P6	2	32	1	4	3	3	3	3	2	2	5	5	23	3	3	3	5	5	5	24	3	4	5	3	5	3	23	70
P7	1	60	2	3	1	3	4	5	5	5	5	5	32	2	3	4	3	5	3	20	2	3	3	4	5	2	19	71
P8	1	58	2	3	1	4	3	5	3	5	2	5	27	3	5	3	5	3	5	24	1	3	5	3	5	3	20	71
P9	1	38	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	17	3	2	3	2	4	2	16	2	3	2	3	2	3	15	48
P10	1	63	2	3	1	1	1	2	2	3	4	5	18	1	2	2	3	3	5	16	1	2	3	4	3	4	17	51
P11	2	45	2	4	4	4	3	4	2	3	4	3	23	3	3	4	3	2	3	18	3	4	2	2	3	3	17	58
P12	1	35	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	23	3	3	2	3	3	3	17	2	2	3	3	4	3	17	57
P13	1	26	1	4	3	2	2	3	3	2	3	4	18	3	3	2	3	3	5	19	5	3	3	3	3	3	20	57
P14	1	28	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	33	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	92
P15	2	30	1	3	2	5	5	5	5	5	4	3	32	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	92
P16	2	28	1	4	3	2	3	2	2	2	2	2	15	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	2	3	14	47
P17	2	28	1	4	2	2	5	3	3	1	1	1	16	3	3	3	5	2	2	18	5	1	2	1	2	3	14	48
P18	1	33	2	4	3	3	2	3	2	1	5	1	17	5	1	3	4	1	4	18	1	3	2	1	3	2	12	47
P19	1	40	2	4	1	1	2	3	2	3	2	3	16	3	2	3	2	3	2	15	1	2	3	2	3	5	16	47
P20	1	60	2	3	1	1	2	3	1	3	2	3	15	1	2	3	2	2	4	14	1	2	3	4	5	3	18	47
P21	2	23	1	3	2	2	4	2	3	2	3	1	17	3	2	3	2	3	4	17	1	3	2	4	3	4	17	51
P22	1	28	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	19	3	3	2	3	2	3	16	3	3	2	3	2	3	16	51
P23	1	30	2	4	2	3	4	3	3	4	3	2	22	3	2	3	3	2	3	16	3	2	3	4	3	3	18	56
P24	1	35	1	4	2	3	3	3	3	3	4	5	24	5	3	5	4	5	5	27	2	3	4	5	5	5	24	75
P25	1	19	1	4	2	3	3	3	4	4	4	5	26	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	4	5	5	21	65
P26	2	24	1	4	2	2	2	3	3	3	3	3	19	3	3	4	5	5	5	25	2	2	2	2	3	3	14	58
P27	1	30	1	4	2	2	3	4	5	4	4	5	27	3	4	3	4	3	4	21	4	4	3	3	3	2	19	67
P28	1	30	2	4	2	3	4	5	4	4	5	4	29	3	4	3	4	4	3	21	3	4	5	3	3	3	21	71
P29	1	22	1	4	2	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	94
P30	2	20	1	3	2	3	2	5	2	1	3	2	18	2	2	5	4	4	4	21	2	4	2	3	3	3	17	56
P31	2	23	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	95
P32	1	27	1	4	2	3	4	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	4	22	3	3	4	3	3	4	20	68
P33	1	34	1	3	2	1	2	1	2	1	3	1	11	2	1	1	2	2	2	10	2	2	1	2	2	1	10	31

Datos de la variable cumplimiento de pagos a proveedores

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	D1Y1	I8	I9	I10	I11	I12	I13	D2Y1	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	D3Y1	TOTAL VY1
P1	2	4	4	4	3	3	4	24	3	3	4	4	3	5	22	4	4	4	4	4	2	1	23	69
P2	2	2	2	2	2	2	3	15	3	3	3	3	2	2	16	2	2	2	2	2	3	2	15	46
P3	2	2	2	2	1	2	2	13	3	2	2	3	2	3	15	2	2	2	2	3	2	2	15	43
P4	1	1	2	2	1	1	2	10	2	1	3	2	1	2	11	2	2	1	2	2	1	1	11	32
P5	3	2	3	4	4	3	3	22	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	3	3	2	18	56
P6	4	5	3	5	3	5	5	30	3	4	5	3	5	5	25	4	3	4	4	4	3	4	26	81
P7	5	2	3	4	5	5	5	29	3	3	5	3	5	3	22	2	2	2	3	2	3	5	19	70
P8	3	5	2	5	3	5	4	27	2	4	3	5	2	5	21	5	2	5	2	3	5	3	25	73
P9	3	3	2	3	2	4	4	21	2	3	4	2	4	2	17	3	2	3	2	3	2	3	18	56
P10	5	5	4	3	2	2	1	22	2	3	2	3	3	2	15	3	4	3	2	3	2	3	20	57
P11	3	3	4	2	2	3	3	20	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	4	3	3	3	24	64
P12	3	2	2	3	3	4	3	20	3	2	3	3	3	4	18	3	3	4	4	4	3	4	25	63
P13	3	3	3	3	2	3	2	19	3	3	2	3	2	3	16	3	3	3	2	3	3	2	19	54
P14	4	5	4	5	5	5	5	33	5	4	5	5	4	5	28	4	5	5	5	5	1	5	30	91
P15	4	5	4	5	5	5	5	33	5	4	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	5	5	35	96
P16	3	2	2	2	2	2	3	16	1	2	2	2	3	3	13	2	2	3	3	3	3	3	19	48
P17	3	3	3	5	3	4	3	24	4	2	3	5	3	5	22	5	4	3	4	1	3	3	23	69
P18	1	2	2	3	2	5	4	19	1	2	3	4	3	2	15	2	2	3	2	3	2	3	17	51
P19	1	2	3	4	3	4	5	22	2	1	2	3	4	3	15	2	2	3	2	3	3	3	18	55
P20	1	2	3	3	2	3	3	17	1	1	2	2	3	3	12	3	2	3	3	3	2	3	19	48
P21	1	2	3	3	4	5	5	23	2	3	4	5	3	4	21	4	3	3	2	3	4	5	24	68
P22	3	3	2	3	2	3	3	19	3	3	2	3	3	2	16	3	3	2	3	2	3	3	19	54
P23	3	4	2	3	4	3	3	22	3	4	3	3	3	3	19	3	3	2	3	3	3	3	20	61
P24	3	3	3	4	4	4	5	26	2	3	4	5	5	5	24	3	3	3	3	3	4	5	24	74
P25	3	3	4	4	4	4	4	26	3	3	4	4	5	5	24	5	3	3	3	3	4	5	26	76
P26	2	3	2	3	5	5	5	25	3	2	4	3	5	5	22	5	3	3	3	4	4	4	26	73
P27	3	4	2	4	5	3	3	24	3	4	4	4	5	3	23	3	3	3	3	4	3	4	23	70
P28	3	2	2	3	3	3	3	19	3	4	4	4	3	3	21	3	3	3	3	3	4	3	22	62
P29	5	5	4	5	5	4	5	33	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	4	5	33	96
P30	4	1	5	1	3	3	4	21	1	4	2	3	3	4	17	4	4	4	4	4	1	4	25	63
P31	4	5	4	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	98
P32	3	4	3	3	4	3	4	24	3	3	3	4	4	4	21	4	4	5	5	5	5	5	33	78
P33	2	2	2	2	2	2	2	14	3	2	2	3	2	3	15	3	2	2	2	2	3	2	16	45

Anexo 6: Propuesta de valor

Se debe realizar los procedimientos administrativos de manera rápida, sencilla y eficaz por parte de los funcionarios de la sub gerencia de logística de la Municipalidad Provincial de Cutervo, respetando los plazos, procedimiento y dejando de lado la burocracia existente en todas las entidades públicas de estado, así mismo debe realizarse capacitaciones continuas para que la atención a los proveedores de los bienes y servicios sea la correcta y sus pagos sean puntuales, así se lograría que los proveedores continúen ofreciendo sus servicios de una manera eficaz, esto es, haciendo la entrega de sus bienes o servicios que ofrecen con puntualidad y de mejor calidad.