Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado
Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Posgrado

Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación y Satisfacción de Ejecutores de Obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco - 2025

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública

AUTOR

Yaneth Gladis BERROSPI CÁRDENAS

ASESOR

Dr. Emilio Javier ROJAS VILLANUEVA

Lima, Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Berrospi, Y. (2026). *Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación y Satisfacción de Ejecutores de Obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco - 2025*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Yaneth Gladis Berrospi Cárdenas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40422573
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-4343-2485
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Emilio Javier Rojas Villanueva
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10003595
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4456-038X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Juan Alfredo Velásquez Vasquez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08834681
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Víctor Hugo Fernández Bedoya
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	44326351
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Miguel Angel Chiscul Padilla
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07466431
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.04.09.07 Gestión pública

Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Calle N.° 09, lote 13, manzana K, urbanización Leoncio Prado, Amarilis, Huánuco. La referencia institucional es cruzando el puente Esteban Pavletich, a una cuadra del Instituto Isabel La Católica.
Año o rango de años en que se realizó la investigación	febrero 2026- julio 2026
URL de disciplinas OCDE	**Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02**

ACTA DE SUSTENTACIÓN Nº 00089-UPG-FCA-2026

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN GESTION PUBLICA

En la Ciudad Universitaria, a los veintinueve días del mes de setiembre del año dos mil veintiséis, siendo las ocho horas, en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sito en calle German Amezaga n° 375, Ciudad Universitaria, Lima, de forma presencial; ante el Jurado Examinador, ***Presidido*** *por el* ***Dr. Juan Alfredo Velásquez Vasquez,*** *e integrado por los miembros:* ***Dr. Emilio Javier Rojas Villanueva (Asesor), Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya (Jurado), y Mg. Miguel Angel Chiscul Padilla****; la postulante al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, doña* ***Yaneth Gladis Berrospi Cárdenas,*** *procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada:* ***"Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación y Satisfacción de Ejecutores de Obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco - 2025",*** *con el propósito de optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.*

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 100° del Reglamento General de Estudios de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, aprobado con la Resolución Rectoral N.° 04790-R-18 del 08 de agosto de 2018, los miembros del Jurado Examinador procedieron a asignar la calificación siguiente:

DIECIOCHO (18) - MUY BUENO

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas OTORGAR *el Grado Académico Magíster en Gestión Pública, a doña* ***Yaneth Gladis Berrospi Cárdenas.*** *Se extiende la presente Acta original y siendo las* 08:32 ***horas*** *se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.*

DR. JUAN ALFREDO VELASQUEZ VASQUEZ
PRESIDENTE

DR. EMILIO JAVIER ROJAS VILLANUEVA
ASESOR

DR. VICTOR HUGO FERNANDEZ BEDOYA
JURADO

MG. MIGUEL ANGEL CHISCUL PADILLA
JURADO

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Emilio Javier Rojas Villanueva** en mi condición de asesora acreditado mediante Dictamen de la UPG Nº 000431-2026-UPG-VDIP-FCA/UNMSM de la tesis, cuyo título es **"Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación y Satisfacción de Ejecutores de Obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco - 2025"**, presentado por la bachiller **Yaneth Gladis Berrospi Cárdenas**, para optar el grado académico de **Magíster en Gestión Publica.**

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 19 % de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado académico de magíster en Gestión Pública.

Lima, 28 de setiembre de 2026

Firma del Asesor

Nombres y Apellidos del asesor: **Emilio Javier Rojas Villanueva**

DNI: 10003595

DEDICATORIA

A la memoria de mi padre, César Alejandro, quien, aunque ya no está físicamente a mi lado, permanece presente en cada uno de mis logros.

A mi madre, Gladis, por su amor incondicional y por alentarme a seguir adelante y a no renunciar a mis metas.

A mi esposo, Alex y a mi hija, Ariana**,** por su amor, comprensión y apoyo constante durante este camino.

A todos ellos, con profundo amor y gratitud, dedico este logro.

AGRADECIMIENTO

A Dios**,** por darme la fortaleza, sabiduría y perseverancia necesarias para continuar y alcanzar esta importante meta en mi vida.

A la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y a la Facultad de Ciencias Administrativas**,** por la formación académica brindada y por contribuir a mi desarrollo profesional.

A mi asesor de tesis, Dr. Emilio Javier Rojas Villanueva, por su valiosa orientación, dedicación y acompañamiento durante el desarrollo de esta investigación, y de manera especial, por sus palabras de motivación y constante aliento para perseverar y culminar esta importante etapa académica.

Al Dr. Jorge Ceferino Eguizábal**,** por su disposición, orientación académica y valiosos aportes para la culminación de este trabajo.

Finalmente, a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron y me brindaron su apoyo durante este camino académico, expreso mi sincero agradecimiento.

Índice General

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13

1.1. Situación Problemática 13

1.2. Formulación del Problema 18

1.2.1. Problema General 18

1.2.2. Problemas Específicos 19

1.3. Justificación Teórica 19

1.4. Justificación Práctica 21

1.5. Objetivos 21

1.5.1. Objetivo General 21

1.5.2. Objetivos Específicos 21

1.6. Hipótesis y Variables 22

1.6.1. Hipótesis General 22

1.6.2. Hipótesis Específicas 22

1.6.3. Variables 23

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO 24

2.1. Marco filosófico de la investigación 24

2.1.1. La Nueva Gestión Pública como fundamento de la investigación 25

2.1.2. Teoría del Servicio Público 25

2.2. Antecedentes de la Investigación 27

2.2.1. Antecedentes Internacionales 27

2.2.2. Antecedentes Nacionales 30

2.3. Bases Teóricas 34

2.3.1 Procedimiento Administrativo 34

2.3.2 Contratación Pública 35

2.3.3 Registro Nacional de Proveedores 37

2.3.4 Aumento de Capacidad Máxima de Contratación (ACMC) *38*

2.3.5 Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación *39*

2.3.6 Satisfacción de Ejecutores de Obras *46*

2.4. Glosario 51

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA 54

3.1. Tipo y Diseño de Investigación 54

3.1.1 Tipo de investigación *54*

3.1.2 Diseño de la Investigación *54*

3.1.3 Enfoque de la investigación *54*

3.2. Población de estudio 54

3.3. Censo poblacional 55

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 56

3.4.1 Técnica *56*

3.4.2 Instrumento de Recolección de Datos *56*

3.5. Análisis e interpretación de los resultados 59

3.6. Ética en la investigación 60

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 61

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados 61

4.2 Resultados descriptivos 61

4.2.1 Variable 1: Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación *61*

4.2.2 Variable 2: Satisfacción de Ejecutores de Obras *69*

4.3 Prueba de Hipótesis 74

4.3.1 Prueba de normalidad *74*

4.3.2 Prueba de Hipótesis General *76*

4.3.3 Prueba de las Hipótesis Específicas *77*

4.4. Presentación y discusión de resultados 80

4.4.1 Discusión de la hipótesis general ***81***

4.4.2 Discusión de las hipótesis específicas. ***85***

CAPITULO 5: PROPUESTA 98

5.1 Propuesta para la solución del problema 98

5.1.1 Presentación de la propuesta ***99***

5.1.2 Fundamentación de la propuesta ***100***

5.1.3 Objetivos de la propuesta ***101***

5.1.4 Justificación de la propuesta ***102***

5.1.5 Enfoque de la propuesta ***103***

5.1.7 Propuesta Modelo MIGPAC ***106***

5.1.8 Funcionamiento del modelo ***113***

5.1.9 Implementación de la propuesta ***116***

5.1.10 Recursos necesarios para la Implementación del MIGPAC ***119***

5.1.11 Presupuesto de implementación ***120***

5.1.12 Matriz de riesgos ***121***

5.1.13 Cronograma de Implementación ***122***

5.2 Beneficios que aporta la propuesta 123

5.2.1 Beneficios Institucionales ***123***

5.2.2 Beneficios para los servidores públicos ***123***

5.2.3 Beneficios para ejecutores de obras ***123***

5.2.4 Beneficios para la ciudadanía ***123***

5.2.5 Beneficios para la gestión pública ***124***

CONCLUSIONES 125

Conclusión general 125

Conclusiones específicas 126

RECOMENDACIONES 129
Recomendación General.....129
Recomendaciones específicas.....129
Referencias.....132
ANEXOS.....136
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....136
Anexo 2. Matriz de Operacionalización 138
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos 140
Anexo 4. Validación del instrumento 143

Lista de Tablas

Tabla 1. Procedimientos de selección convocados en el departamento de Huánuco 2025 ……...…….…...…. ……16

Tabla 2. Estado de trámites de aumento de capacidad máxima de contratación, Huánuco - 2025 ……...…..…. 17

Tabla 3. Cumplimiento del plazo de atención según TUPA ……..……...……. 17

Tabla 4. Confiabilidad del instrumento de variable independiente …….…… 58

Tabla 5. Confiabilidad del instrumento de la variable dependiente ……..……. 58

Tabla 6. Distribución de frecuencias de la variable 1 …….…… 61

Tabla 7. Distribución de frecuencias de la dimensión Accesibilidad …….…….. 63

Tabla 8. Distribución de frecuencias de la dimensión Uniformidad de Criterios 64

Tabla 9. Distribución de frecuencias de la dimensión Transparencia ……..….. 65

Tabla 10. Distribución de frecuencias de la dimensión de Eficiencia ……..…….. 67

Tabla 11. Satisfacción de la variable 2 …….……..… 69

Tabla 12. Distribución de frecuencias de la dimensión Calidad de Atención ……. 70

Tabla 13. Distribución de frecuencias de la dimensión Confianza Institucional …...… 72

Tabla 14. Distribución de frecuencias de la dimensión Eficacia Percibida …...……... 73

Tabla 15. Pruebas de normalidad …….…….……..… 75

Tabla 16. Pruebas de normalidad …….……..… 75

Tabla 17. Correlación no paramétrica Rho de Spearman hipótesis general …….…..… 76

Tabla 18. Correlación no paramétrica hipótesis específica 1…….…….…..…..… 77

Tabla 19. Correlación no paramétrica hipótesis específica 2……...……..…….. 78

Tabla 20. Correlación no paramétrica hipótesis específica 3 ……..… 79

Tabla 21. Correlación no paramétrica hipótesis específica 4 …….…… 79

Tabla 22. Correlación resumen general de las dimensiones no paramétrica Rho de Spearman ……...…….....…… 80

Tabla 23. Matriz de brechas …….……..105

Tabla 24. Matriz FODA …….…….....…..105

Tabla 25. Matriz de relación entre FODA y acción de propuesta ……106

Tabla 26. Mecanismos y productos de la gestión de la accesibilidad Técnica al procedimiento …….……...……...108

Tabla 27. Mecanismos y productos de la gestión de la uniformidad de criterios……. 109

Tabla 28. Mecanismos de productos en la gestión de la transparencia……. 110

Tabla 29. Mecanismos y productos de la gestión de la eficiencia…….112

Tabla 30 Mecanismos y productos de la gestión de la mejora continua ……..…..…113

Tabla 31 Fases de implementación del MIGPAC…….…….118

Tabla 32 Recursos para la implementación del MIGPAC…….……..…..……..139

Tabla 33 Beneficios que aporta la implementación del MIGPAC…….……124

Lista de figuras

Figura 1. Distribución porcentual variable 1…….....……... 62

Figura 2. Distribución porcentual de la dimensión Accesibilidad ……...……63

Figura 3. Distribución porcentual de la Dimensión Uniformidad de Criterios …….. 64

Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión Transparencia ……..…….. 66

Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión de Eficiencia ……..…. 67

Figura 6. Distribución porcentual de la variable 2 …….…… 69

Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión Calidad de Atención ..……...…… 71

Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión Confianza Institucional …….…….. 72

Figura 9. Distribución porcentual de la dimensión Eficacia Percibida …….…...……73

Figura 10. Modelo Integral de gestión del Procedimiento de ACMC……...…….…...98

Resumen

La presente investigación de maestría tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores en Huánuco durante el periodo 2025. La metodología correspondió a un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por 73 ejecutores de obras inscritos en el Registro Nacional de Proveedores que realizaron solicitudes de aumento de capacidad máxima de contratación durante el año 2025, considerándose un censo poblacional. Como instrumento se utilizó un cuestionario estructurado de 21 ítems con escala de Likert de cinco niveles, validado mediante juicio de tres expertos y con adecuada confiabilidad determinada mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva e inferencial, empleándose el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis. Los resultados evidenciaron una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la gestión del procedimiento y la satisfacción de los ejecutores de obras ($\rho = 0{,}825$; $p < 0{,}001$). Asimismo, las dimensiones accesibilidad, uniformidad de criterios, transparencia y eficiencia presentaron asociaciones positivas y significativas con la satisfacción. Se concluye que una mejor percepción de la gestión del procedimiento se asocia con mayores niveles de satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores en Huánuco, constituyendo evidencia empírica útil para fortalecer la gestión institucional y la calidad del servicio administrativo.

Palabras clave: Gestión pública, Contratación pública, Aumento de capacidad máxima de contratación, Registro Nacional de Proveedores, Satisfacción.

Abstract

This master's research aimed to determine the relationship between the management of the procedure for increasing the maximun contracting capacity an the satisfaction of construction contractors registered in the National Registry of Suppliers in Huanuco during 2025. The study followed a quantitative approach, correlational level, non-experimental design, an cross- sectional design. The population consisted of 73 construction contractors registered in the National Registry of Suppliers who submitted applications to increase their máximum contracting capacity during 2025, considering a population census. Data were collected using a structured questionnaire composed of 21 five-point Likert-scale items, validated through expert judgment and demonstrating adequate reliability as determined by Cronbach's alpha coefficient. Data were analized using descriptive and inferential statistics, with spearman's rank correlation coefficient applied to test the research hypotheses.The findings revealed a high positive and statistically significant relationship between procedure management and construction contractors' satisfaction ($\rho = 0.825$; $p < 0.001$). Likewise, the dimensions of accesibility, consistency of criteria, transparency, and efficiency showed positive and significant associations with satisfaction. It is concluded that a better perception of procedure management is associated with higher levels of satisfaction among construction contractors registered in the National Registry of Suppliers in Huanuco, providing useful empirical evidence to strengthen institutional management and the quality of administrative services.

Keywords: public management; public procurement; increase in maximum contracting capacity; National Registry of Suppliers; satisfaction.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática

La contratación pública constituye uno de los principales instrumentos mediante el cual los Estados ejecutan políticas públicas, desarrollan infraestructura y generan valor público. Su adecuada gestión no solo garantiza el uso eficiente de los recursos públicos, sino que también favorece la competencia, la transparencia y la confianza de los operadores económicos en las instituciones responsables de administrar los procesos de contratación.

En este contexto, el Banco Mundial (2024) señaló que, aunque varios países han fortalecido sus marcos regulatorios en materia de contratación pública, persisten brechas importantes entre la regulación y la capacidad operativa de las instituciones encargadas de gestionar los procedimientos administrativos. Asimismo, advierte que muchas empresas enfrentan dificultades para acreditar oportunamente su capacidad técnica y financiera, situación que limita su acceso a los mercados públicos y evidencia la necesidad de fortalecer los procedimientos administrativos encargados de certificar dichas capacidades.

Esta tendencia se observa en la Unión Europea Parlamento Europeo y Consejo de la Union Europea (2014), donde los proyectos financiados mediante el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (Next Generatión EU) requieren que los operadores económicos acrediten previamente su solvencia económica y financiera, capacidad técnica y experiencia profesional mediante procedimientos documentados y criterios objetivos, conforme a la directiva 2014/24/UE. Este enfoque evidencia que la evaluación previa de las capacidades empresariales constituye un elemento estratégico para garantizar una contratación pública eficiente y reducir riesgos durante la ejecución de contratos.

En América Latina, la modernización de la contratación pública ha dejado de centrarse únicamente en la incorporación de herramientas tecnológicas para orientarse hacia el fortalecimiento de los procedimientos administrativos que regulan la participación de los proveedores. En este sentido, Organización para la Cooperación y el desarrollo Economico (OCDE, 2024) señala que la transformación digital implementada

en diversos países de la región busca simplificar la gestión de los procesos, incrementar la transparencia, facilitar el acceso de los operadores económicos y mejorar la eficiencia en la administración de las contrataciones públicas.

Los resultados de la Encuesta BID-OCDE, aplicada a diecinueve países de América Latina y el caribe, muestran que la mayoría de los gobiernos ya emplea plataformas electrónicas para gestionar distintas etapas del ciclo de contratación pública y, progresivamente, integran estos sistemas con otras bases de datos gubernamentales. Esta articulación favorece el intercambio de información, reduce cargas administrativas y fortalece la trazabilidad de las actuaciones realizadas durante los procedimientos de contratación, contribuyendo a una gestión pública más eficiente y transparente.

La experiencia de países como Chile, mediante Mercado público; Colombia, a través de SECOP; y Brasil, mediante sus plataformas federales de compras, evidencia que la digitalización de registros de proveedores y la estandarización de los procedimientos administrativos han permitido fortalecer la objetividad en la evaluación, mejorar el acceso a la información y reducir los tiempos de tramitación.

En el Perú, la contratación pública constituye uno de los principales mecanismos para ejecutar la inversión pública y atender las necesidades de la población mediante la provisión de bienes, servicios y obras. En este sistema, los ejecutores de obras deben encontrarse inscritos en el Registro Nacional de Proveedores (RNP), administrado por el Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes (OECE) y acreditar una Capacidad Máxima de Contratación (CMC) que respalde su aptitud para asumir obligaciones contractuales de acuerdo con la magnitud de las obras a ejecutar. En consecuencia, la calidad del procedimiento administrativo encargado de determinar dicha capacidad adquiere especial relevancia para el adecuado funcionamiento del sistema de contrataciones públicas.

Con el propósito de fortalecer la eficiencia y la integridad del sistema, el Estado peruano aprobó la ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y su Reglamento, mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF que entró en vigencia el 22 de abril de 2025, estableciendo un nuevo marco normativo para los procedimientos vinculados al Registro Nacional de Proveedores. Este proceso fue complementado con el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y la Directiva N°001-2025-OECE/CD “Procedimientos y trámites ante el Registro Nacional de Proveedores”, que

regulan el trámite de aumento de capacidad máxima de contratación de los ejecutores de obras.

Cabe precisar que el periodo analizado comprendió una transición normativa. Las solicitudes presentadas entre enero y el 18 de abril de 2025 fueron tramitadas conforme a la Ley N.° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y su Reglamento, aprobado mediante DS N.° 344-2018-EF. A partir del 22 de abril de 2025, con la entrada en vigencia de la Ley N.° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento DS N.° 009-2025-EF, las nuevas solicitudes quedaron sujetas al nuevo régimen jurídico. De los 77 expedientes efectivamente evaluados durante el año, 33 (42,86 %) correspondieron al régimen anterior y 44 (57,14 %) al nuevo marco normativo, evidenciándose que el periodo de estudio comprendió ambos regímenes normativos. En consecuencia, los resultados de la investigación deben interpretarse considerando que el procedimiento administrativo se desarrolló durante un periodo de transición normativa, sin que ello implique un análisis comparativo entre la Ley 30225 y la Ley 32069.

La reforma buscó fortalecer la objetividad en la evaluación de las capacidades empresariales mediante nuevos requisitos y criterios técnicos que permitan una valoración más consistente de la experiencia y de la capacidad financiera de los ejecutores de obras. Sin embargo, la implementación de este régimen también demandó la adaptación de los procedimientos internos y de las prácticas de evaluación desarrollada en nuestro ámbito de estudio de la Unidad Desconcentrada Huánuco, generando nuevos retos en la gestión administrativa.

En este contexto de transición normativa, la evaluación de los expedientes requiere una revisión documental y la aplicación de criterios técnicos establecidos en el régimen correspondiente. A ello se suma que parte de la información correspondiente a experiencias acreditadas en años anteriores no se encuentra integrada en un sistema que permita su recuperación inmediata, por lo que en diversos casos resulta necesario verificar nuevamente documentación previamente presentada. Estas condiciones incrementan y pueden asociarse con la oportunidad con la que los ejecutores de obras participan en los procedimientos de selección.

En el ámbito local, adquiere particular relevancia en el departamento de Huánuco, donde la inversión pública mantiene una dinámica constante. Según información del Ministerio de Economía y Finanzas (2025), se convocaron 167 procedimientos de

selección para la ejecución de obras públicas, de los cuales 151 culminaron con la contratación de un ejecutor de obras, mientras que 16 fueron declarados cancelados, nulos o desiertos. Estas cifras muestran la permanente demanda de empresas habilitadas para participar en el mercado de obras públicas y resaltan la importancia de que los ejecutores de obras cuenten con una capacidad máxima de contratación acorde con las exigencias de los procesos convocados.

Tabla 1.

Procedimientos de selección convocados en el departamento de Huánuco-2025.

Estado del procedimiento	Frecuencia
Procedimientos convocados	167
Contratados	151
Cancelados, nulos o desiertos	16

Nota. Elaboración propia con base en información del Ministerio de Economía y Finanzas (2025).

Los ejecutores de obras dependen de una evaluación oportuna del procedimiento de aumento de la capacidad máxima de contratación en adelante (ACMC) para participar en los procedimientos de selección. Sin embargo, en la Unidad Desconcentrada Huánuco se reciben de manera recurrente consultas y reclamos a través de los canales de atención institucional, relacionados con la demora en la evaluación de los expedientes y la necesidad de mayor orientación. Esta situación evidencia dificultades para cumplir los plazos establecidos en el TUPA y refleja oportunidades de mejora en la accesibilidad, uniformidad de criterios, transparencia y la eficiencia del procedimiento aspectos que inciden en la satisfacción y la confianza de los ejecutores de obras.

Los registros administrativos de la Unidad Desconcentrada Huánuco muestran que durante el periodo comprendido entre enero a diciembre de 2025 se registraron 79 solicitudes de aumento de capacidad máxima de contratación, correspondiente a 73 ejecutores de obras, debido a que seis de ellos presentaron dos solicitudes durante el mismo periodo. Del total de solicitudes, 46 fueron aprobadas, 31 no aprobadas y 2 trámites desistidos.

Tabla 2.

Estado de trámites de aumento de capacidad máxima de contratación, UD-OECE-Huánuco-2025.

Estado del procedimiento	Frecuencia
Aprobado	46
No Aprobado	31
Desistimiento	2
Total	**79**

Nota. Elaboración propia con base en consulta online de trámites de ejecutor de obras (2025).

Respecto al cumplimiento del plazo de atención previsto en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), que establece un máximo de 30 días hábiles para resolver el procedimiento, y 5 días hábiles para resolver los trámites de subsanación se verificó que, de los 77 expedientes evaluados 43 fueron resueltos aprobados dentro del plazo, 03 fueron aprobados fuera del plazo y 31 fueron desaprobados fuera del plazo establecido. Ello representa el 55,84 % de los expedientes evaluados se resolvió oportunamente, mientras que el 44,16 % excedió el plazo de atención. Esto muestra demoras en la evaluación de trámites subsanados y potencial afectación a la oportunidad del procedimiento administrativo.

Tabla 3.

Cumplimiento del plazo de atención según el TUPA.

Estado del procedimiento	Frecuencia	Porcentaje %
Aprobado dentro del plazo	43	55.84 %
Aprobado fuera del plazo	3	3.90%
Desaprobado fuera de plazo	31	40.26%
Total	**77**	**100%**

Nota. Elaboración Propia con base en los registros administrativos de la Unidad Desconcentrada Huánuco, 2025.

Esta situación adquiere especial importancia porque la demora en la resolución de las solicitudes puede limitar la participación de los ejecutores de obras en los procedimientos de selección convocados por las entidades públicas.

A pesar de la relevancia del procedimiento de ACMC para el adecuado funcionamiento del sistema de contrataciones públicas, la literatura científica nacional evidencia una limitada producción académica orientada a analizar la relación entre la gestión de este procedimiento administrativo y la satisfacción de los ejecutores de obras. La mayoría de los estudios aborda aspectos generales de la contratación pública, la modernización administrativa, el gobierno electrónico y la capacidad máxima de contratación, persistiendo un vacío de conocimiento respecto a la relación existente entre la gestión de este procedimiento especializado aumento de capacidad máxima de contratación que ejerce sobre la percepción de los ejecutores de obras.

En este contexto, surge la necesidad de desarrollar la presente investigación con el propósito de determinar la relación entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras habilitados y vigentes del Registro Nacional de Proveedores, en la Unidad Desconcentrada Huánuco durante el 2025. Los resultados permitirán generar evidencia científica para contribuir a la mejora de la gestión institucional del OECE, orientar la mejora de los procedimientos administrativos especializados y aportar al fortalecimiento de la calidad del servicio, la confianza institucional y la generación de valor público en el sistema peruano de contrataciones públicas.

1.2. Formulación del Problema

En esta investigación, la formulación del problema se orienta a identificar y analizar la relación existente entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obra atendidos por el Registro Nacional de Proveedores de la Unidad Desconcentrada Huánuco durante el periodo de enero hasta diciembre del 2025.

Asimismo, la formulación del problema reconoce que la satisfacción de los ejecutores de obra no solo depende del resultado final del trámite, sino también de la calidad del procedimiento seguido por la entidad.

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco – 2025?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona la accesibilidad de la gestión del procedimiento aumento de capacidad máxima de contratación con la satisfacción de ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco -2025?

¿Cómo se relaciona la uniformidad de criterios en la gestión del procedimiento aumento de capacidad máxima de contratación con la satisfacción de ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco -2025?

¿Cómo se relaciona la transparencia en la gestión del procedimiento aumento de capacidad máxima de contratación con la satisfacción de ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025?

¿Cómo se relaciona la eficiencia en la gestión del procedimiento aumento de capacidad máxima de contratación con la satisfacción de ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025?

1.3. Justificación Teórica

La presente investigación se justifica teóricamente porque contribuye a ampliar el conocimiento sobre la gestión de procedimientos administrativos vinculados a la contratación pública, específicamente respecto al procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación desarrollado en el Registro Nacional de Proveedores (RNP), el cual constituye el sistema único oficial de información sobre los proveedores del Estado. La administración de este sistema se encuentra a cargo de la Dirección del Registro Nacional de Proveedores (DRNP), órgano de línea del Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes (OECE) encargado de dirigir y gestionar los procedimientos administrativos relacionados con la inscripción, actualización y demás trámites de los proveedores del estado. Si bien existen investigaciones relacionadas con la contratación pública, la modernización administrativa y la calidad de los servicios públicos, así como estudios nacionales sobre la capacidad máxima de contratación, aún es limitada la producción académica que analice específicamente la relación entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras inscritos en el Registro Nacional de Proveedores, particularmente en el contexto peruano.

En ese sentido, la investigación contribuirá al fortalecimiento del conocimiento científico sobre la gestión de procedimientos especializados, ya que permite comprender la relación existente entre dimensiones como la accesibilidad, la uniformidad de criterios, la transparencia y la eficiencia con la satisfacción de los ejecutores de obras inscritos en el Registro Nacional de Proveedores. Asimismo, permitirá ampliar la evidencia empírica respecto a la calidad de la gestión procedimental en las entidades públicas responsables de administrar servicios vinculados a las contrataciones del estado.

Desde la perspectiva teórica, el estudio se sustenta en los postulados de la Nueva Gestión Pública, los cuales sostienen que las organizaciones estatales deben orientarse hacia una gestión basada en resultados, eficiencia, transparencia y calidad del servicio, favoreciendo una mayor satisfacción y confianza de los usuarios (Osborne & Gaebler, 1994). Del mismo modo, la investigación se apoya en el modelo de calidad del servicio propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes sostienen que la percepción de la calidad constituye un elemento determinante de la satisfacción de los usuarios. En complemento, la OCDE (2025) señala que la rapidez en la obtención del servicio, la facilidad de acceso y el cumplimiento oportuno de los procedimientos administrativos constituyen los factores que mayor influencia ejercen sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos, reafirmando la importancia de la eficiencia procedimental como componente esencial de una gestión pública moderna.

Asimismo, la investigación contribuirá al desarrollo de los enfoques teóricos relacionados con la simplificación administrativa, la modernización del estado y la gestión pública orientada al ciudadano, al proporcionar evidencia empírica sobre la relación existente entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores de la Unidad Desconcentrada Huánuco.

Desde la perspectiva metodológica, la investigación aporta un diseño cuantitativo de nivel correlacional para analizar la relación entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras. La aplicación de este enfoque permite obtener evidencia empírica sobre un procedimiento administrativo especializado que ha sido escasamente estudiado desde esta perspectiva, constituyendo una referencia metodológica para futuras investigaciones relacionadas con la gestión de procedimientos administrativos en el ámbito de las contrataciones públicas

En consecuencia, los resultados permitirán ampliar el conocimiento sobre los procedimientos administrativos especializados en materia de contratación pública, contribuyendo al desarrollo doctrinario en torno a la gestión del procedimiento, la calidad de los servicios administrativos y la satisfacción de los usuarios. Asimismo, constituirán un antecedente científico para futuras investigaciones relacionadas con la modernización administrativa, la eficiencia institucional y la mejora continua de los servicios públicos en el ámbito de las contrataciones del Estado.

1.4. Justificación Práctica

Los resultados de la investigación permitirán identificar oportunidades de mejora en el procedimiento administrativo del aumento de la capacidad máxima de contratación, aportando evidencia empírica útil para la optimización de la atención a los ejecutores de obra inscritos en el Registro Nacional de Proveedores (RNP) y fortalecer la gestión institucional del OECE.

Asimismo, la implementación de estas mejoras contribuirá a la generación de valor público, en la medida que permitirá un acceso más eficiente y transparente en la gestión de las contrataciones públicas, favorecerá la participación de ejecutores de obra en proyectos de mayor envergadura y fortalecerá la confianza en las entidades públicas, impactando positivamente en la calidad del servicio que el estado brinda a la sociedad.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco - 2025.

1.5.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la accesibilidad de la gestión del procedimiento aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025.

Determinar la relación entre la uniformidad de criterios en la gestión del procedimiento aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de ejecutores de obras en el Registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025.

Determinar la relación entre la transparencia en la gestión del procedimiento aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025.

Determinar la relación entre la eficiencia en la gestión del procedimiento aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025.

1.6. Hipótesis y Variables

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco -2025

1.6.2. Hipótesis Específicas

Existe relación entre la accesibilidad en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025

Existe relación entre la uniformidad de criterios en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025

Existe relación entre la transparencia en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025

Existe relación entre la eficiencia en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025

1.6.3. Variables

Variable independiente (X): Gestión del procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación.

Definición conceptual. Es el conjunto de actuaciones administrativas realizadas por el Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes (OECE), a través del Registro Nacional de Proveedores, durante la recepción, evaluación y resolución de solicitudes presentadas por los ejecutores de obras, Orientadas a garantizar un procedimiento eficiente, transparente accesible y uniforme conforme al marco Normativo vigente. Fuente: *Elaboración propia, con base en Hood (1991), Gordillo (2013), Chiavenato (2007), Ley N.º 32069, Decreto Supremo N.º 009-2025-EF y Directiva N.º 001-2025-OECE/CD.*

Definición operacional. La variable independiente fue medida mediante sus dimensiones establecidas: Accesibilidad, Uniformidad de criterios, Transparencia y Eficiencia del procedimiento.

Variable dependiente (Y): Satisfacción de ejecutores de obras.

Definición conceptual. Valoración integral que realizan los ejecutores de obras sobre la experiencia obtenida durante el procedimiento de ACMC, a partir de la calidad de la atención recibida, la confianza generada por la actuación institucional y la percepción de que el procedimiento alcanzó los resultados esperados de manera oportuna y conforme al marco normativo vigente. *Fuente: Elaboración propia, con base en Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), Bouckaert y Van de Walle (2003), Gordillo (2013) y Chiavenato (2007).*

Definición operacional. La variable dependiente fue medida mediante sus dimensiones establecidas: calidad de atención, confianza institucional y eficacia percibida.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Marco filosófico de la investigación

La base doctrinal de este estudio se cimienta sobre una visión de la gestión pública volcada hacia la producción de valor público, modelo en la cual la Administración Pública está obligada a regirse por los principios de eficiencia, transparencia, legalidad, accesibilidad y orientación al ciudadano. Desde esta premisa, el aparato estatal no solo cumple una función reguladora, sino que también presta servicios administrativos cuya calidad se relaciona directamente en la confianza de los administrados y en la legitimidad institucional.

En consecuencia, el procedimiento de ACMC constituye una manifestación de la función administrativa que debe desarrollarse con criterios de oportunidad, objetividad y mejora continua para garantizar una adecuada atención a los ejecutores de obras vigentes que se encuentran inscritos en el RNP.

La investigación encuentra su principal sustento en la teoría del Servicio Público, la cual concibe que toda actuación administrativa se orienta a satisfacer el interés general mediante procedimientos que aseguren igualdad, continuidad, regularidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos. Estos principios desarrollados en el Derecho Administrativo por autores como Agustín Gordillo, Juan Carlos Morón Urbina y Juan Carlos Guzmán Napurí, permiten comprender que el procedimiento administrativo no constituye únicamente una exigencia normativa, sino un instrumento mediante el cual el Estado garantiza el ejercicio de derechos, la seguridad jurídica y la adecuada prestación de servicios a la ciudadanía.

Asimismo, se incorpora los conceptos de la Nueva Gestión Pública, desarrollados por Hood (1991), al considerar que las entidades públicas deben orientar su gestión hacia los resultados, la calidad del servicio, la transparencia, la eficiencia y la satisfacción del usuario.

En conjunto, estos fundamentos explican la relación entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de ejecutores de obras, siendo el soporte conceptual sobre el cual se desarrolla la presente investigación.

2.1.1. La Nueva Gestión Pública como fundamento de la investigación

La administración pública en las últimas décadas ha impulsado un cambio en la forma de concebir la gestión estatal, desplazando el énfasis desde el cumplimiento exclusivo de procedimientos hacia la obtención de resultados que generen valor para la sociedad. En este contexto surge la Nueva Gestión Pública (New Public Management), enfoque que promueve una administración orientada al desempeño institucional, la mejora continua, la transparencia y la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos. Bajo esta perspectiva, el ciudadano deja de ser un receptor pasivo de las actuaciones del Estado se constituye como el eje sobre el cual deben diseñarse y evaluarse los procesos administrativos.

Uno de los exponentes más relevantes de este enfoque es Hood (1991), quien sostiene que las organizaciones públicas deben incorporar práctica de gestión que favorezcan la eficiencia, la rendición de cuentas, la evaluación del desempeño y la orientación hacia resultados, con el objetivo de fortalecer la calidad de los servicios públicos y optimizar el uso de los recursos del Estado. Desde este punto de vista, la mejora de los procedimientos administrativos no se limita al cumplimiento de la normativa vigente, sino que exige garantizar que los servicios prestados den respuesta oportunamente a las necesidades de los administrados y generen confianza en la actuación institucional.

Este enfoque es pertinente para la presente investigación, debido a que el procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación constituye un servicio administrativo especializado mediante el cual el Estado evalúa la capacidad técnica y la experiencia de los ejecutores de obras para participar en los procedimientos de contratación pública. En consecuencia, la gestión de este procedimiento debe desarrollarse bajo criterios de accesibilidad, uniformidad de criterios, transparencia y eficiencia, dimensiones que permiten valorar el desempeño institucional y comprender su relación directa en la satisfacción de los ejecutores de obras vigentes en el registro Nacional de Proveedores.

2.1.2. Teoría del Servicio Público

Constituye ser uno de los principales fundamentos del Derecho administrativo al explicar que la actuación de la Administración pública encuentra su legitimidad en la

satisfacción del interés general mediante la prestación continua, regular y eficiente de los servicios que el Estado ofrece a la sociedad.

Duguit (1928), uno de los principales refrentes de esta teoría, sostuvo que la razón de ser del Estado radica en la prestación de servicios dirigidos al interés colectivo y que el ejercicio del poder público se justifica únicamente cuando está orientado al bienestar de la sociedad. Este planteamiento representó un cambio significativo respecto de las concepciones tradicionales del Estado sustentada predominantemente en la soberanía, dando especial relevancia al cumplimiento de las funciones públicas y a la prestación de servicios con el fin de satisfacer necesidades colectivas.

Desde una perspectiva contemporánea del Derecho Administrativo, Gordillo (2013) señala que el servicio público constituye una actividad estatal destinada a satisfacer necesidades colectivas bajo condiciones de continuidad, regularidad, igualdad y eficiencia. Estos principios no solo orientan la organización administrativa, sino que también debe reflejarse en la ejecución de los procedimientos administrativos. En ese mismo sentido, Moron Urbina (2019) sostiene que el procedimiento administrativo debe desarrollarse respetando los principios de predictibilidad, razonabilidad, debido procedimiento y servicio al ciudadano.

Por su parte, Guzmán Napurí (2002) menciona que la evolución del concepto de servicio público ha desplazado el interés desde la simple prestación de actividades estatales hacia la calidad con las que estas son brindadas a los ciudadanos. Es por eso que la Administración Pública debe asegurar que sus procedimientos administrativos no solo sean jurídicamente válidos, sino también accesibles, eficientes y transparentes, fortaleciendo la confianza de los administrados y legitimando la actuación Institucional.

Desde este punto de vista, la Teoría del servicio Público proporciona el fundamento conceptual que explica la relación entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras. Si el procedimiento se desarrolla bajo criterios de accesibilidad, uniformidad de criterios, transparencia y eficiencia, no solo se garantiza el cumplimiento del marco normativo vigente, sino que también se fortalece la confianza en la actuación administrativa y la percepción de la calidad del servicio brindado por el sistema del Registro Nacional de Proveedores, aspectos que constituyen el eje central de la presente investigación.

La convergencia de estos dos enfoques orienta la actuación administrativa hacia la generación del valor público.

2.2. Antecedentes de la Investigación

2.2.1. Antecedentes Internacionales

La revisión de las investigaciones internacionales ha permitido la identificación de tendencias a nivel global en materia de modernización del estado, transparencia en las contrataciones públicas, con una gestión de contratación orientada a resultados que permite enriquecer y fortalecer la fundamentación de la hipótesis planteada.

A nivel global, Kelly et al. (2021). *Supplier With public sector competitive tendering processes* [artículo científico, International *Journal of public Sector Management/*Scopus Q2]. Reino Unido

El objetivo general de la investigación fue desarrollar y validar un modelo integrado de satisfacción de los proveedores frente a los procesos competitivos de licitación, registro y habilitación previa de los administrados por el sector público (p. 1). La ruta metodológica se guio bajo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo-explicativo y un diseño no experimental de corte transversal. Para la obtención de la información empírica, se administró un cuestionario estructurado basado en la teoría de la disconformidad de expectativas a una muestra probabilística de directores corporativos y representantes legales de empresas privadas que suministran de forma regular obras y servicios al Estado.

Los hallazgos estadísticos demostraron que la insatisfacción empresarial está directamente condicionada por la presencia de ambigüedad normativa, la solicitud de información técnica o financiera innecesaria en las plataformas virtuales y la falta de capacidad de respuesta de los entes gubernamentales. Se concluyó que la complejidad procedimental precontractual actúa como una barrera crítica que reduce el número de postores competitivos, determinando que la agilidad digital, la transparencia y la simplificación de requisitos iniciales son las dimensiones clave para elevar la atracción, confianza y satisfacción del contratista privado.

Por su parte, Ragin-Skorecka & Hadaś (2024) *Sustainable E-Procurement: Key Factors Influencing User Satisfaction and Dissatisfaction* [artículo científico, *Sustainability*/Scopus Q1 según SJR 2024]. Polonia

Analizaron los factores que influyen en la satisfacción e insatisfacción de los usuarios que participan en procedimientos de contratación pública electrónica. La investigación siguió un enfoque cuantitativo de carácter exploratorio y empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, aplicada a 406 contratistas con experiencia en la presentación de ofertas en procedimientos de contratación pública. Para el tratamiento de la información se emplearon técnicas estadísticas entre ellas el Rho Spearman.

Los autores concluyeron que la satisfacción en los sistemas de contratación electrónica no depende únicamente de la funcionalidad tecnológica, sino también de las condiciones que facilitan la interacción del usuario con el procedimiento y de la atención de sus necesidades durante su participación.

Este antecedente guarda relación con la presente investigación debido a que ambas estudian la experiencia de actores vinculados con la contratación pública y consideran la satisfacción del usuario como un elemento relevante de análisis. Asimismo, los factores relacionados con la facilidad de uso, la orientación y el soporte al usuario presentan correspondencia conceptual con la accesibilidad analizada en el procedimiento de ACMC. No obstante, se diferencian en su ámbito de estudio dado que este antecedente se enfocó en sistemas electrónicos de contratación pública en Polonia, mientras que la presente investigación analiza la relación entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y satisfacción de ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco 202 5.

Del mismo modo, Milimo & Chepng'etich (2024). En el artículo científico *Efecto de la Evaluación de proveedores en el desempeño de los proyectos de construcción en los condados del bloque económico de la Región de los Lagos, Kenya,* publicado en el *Internacional journal of social Science and Humanities Research (IJSSHR)*, desarrollaron una investigación en Kenya.

Señaló como objetivo investigar la evaluación de proveedores en el desempeño de los proyectos de construcción y su efecto en los condados del Bloque económico de la Región de los Lagos, Kenia. Su estudio aplicó un diseño de investigación descriptivo con una técnica de muestreo aleatoria estratificada, con una muestra de 342 encuestados de

una población de 2346 funcionarios del Condado. Se utilizó como instrumento la encuesta. Se estableció que la evaluación de proveedores tiene una correlación positiva y significativa en el desempeño de los condados en el Bloque Económico de la Región de los Lagos con un coeficiente de correlación R de 0,816 y $P < 0.05$. La investigación llegó a la conclusión de que existe una correlación positiva y significativa entre la evaluación de proveedores utilizando criterios técnicos, financieros y legales ayudando a que los proyectos en ejecución tengan éxito.

Está investigación es importante porque evidenció que los procesos adecuados de evaluación a los proveedores contribuyen significativamente a mejorar la eficiencia y transparencia en el desempeño de los proyectos de construcción. En este sentido en el contexto peruano relacionándolo con el desarrollo del presente trabajo de investigación se podrá evidenciar que una adecuada evaluación y habilitación de ejecutores de obras en el procedimiento administrativo denominado ACMC contribuirá significativamente a la satisfacción y mejora en el desempeño de los ejecutores de obras en los procesos de contratación pública.

En América Latina, investigaciones realizadas en contextos similares respaldan la relación entre la gestión administrativa y el desempeño de los proyectos públicos.

Baskara et al. (2024). Desarrollaron el estudio Determinants of User Satisfaction in Electronic Procurement Services Mediated by Trust in the Regional Office Environment [articulo científico, Revista Jurnal Manajerial]. Indonesia

El propósito fue analizar los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios de los servicios de contratación electrónica, considerando el papel mediador de la confianza. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y contó con la participación de 180 empresarios y consultores con experiencia en procesos de licitación pública, cuyos datos fueron analizados mediante un modelo de ecuaciones estructurales (SEM). Entre sus resultados se determinó que la transparencia ejerce un efecto positivo y estadísticamente significativo sobre la satisfacción de los usuarios evidenciando que una mayor apertura y disponibilidad de información durante los procesos de contratación favorece una valoración más positiva del servicio.

Este antecedente aporta a la presente investigación evidencia empírica sobre la importancia de desarrollar procedimientos transparentes y facilitar información clara y accesible a los administrados, aspectos que guardan relación con el análisis de la

transparencia y la satisfacción de los ejecutores de obras durante la gestión del procedimiento de ACMC.

Finalmente, Carvalho de Fasio (2024). *Contratações públicas para inovação: oportunidades e desafios no cenário brasileiro*. [Tesis de doctorado, Universidad São Paulo]. Brasil

El objetivo de su trabajo de investigación fue debatir las características que distingue los distintos tipos de contratación pública para la innovación y justifica la existencia de un régimen jurídico específico distinto del aplicable a adquisiciones, servicios y obras en general, para diciplinarla, la metodología utilizada es investigación jurídica- teórico-documental analítica, del tipo cualitativo diseño analítico, en esta tesis doctoral señala que los procedimientos administrativos y el marco normativo de la contratación pública puede constituir limitaciones para el aprovechamiento del poder de compra del estado, restringiendo la participación de proveedores y la incorporación de innovación en los procesos de contratación pública. Además, muestra que la capacidad de contratación del Estado no depende únicamente del presupuesto disponible, sino también de la eficiencia y claridad de los procedimientos administrativos.

Así mismo concluye que trámites complejos, rigidez normativa y procesos burocráticos largos pueden limitar la habilidad de los ejecutores de obras para planificar, adjudicar y supervisar contratos de manera eficiente, es decir la capacidad real de los ejecutores de obras para contratar y ejecutar proyectos se reduce. El aporte de la esta investigación es principalmente teórico y conceptual.

2.2.2. Antecedentes Nacionales

Los antecedentes nacionales permiten identificar como ha sido abordada en el Perú la relación entre el procedimiento aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción en ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores (RNP) del Organismo especializado para las contrataciones públicas eficientes (OECE), tanto desde el campo de la investigación académica como desde el análisis institucional contextualizando así de esta manera el estudio en el entorno normativo y administrativo de nuestro país. Además, cabe señalar que el marco normativo es la Ley General de

Contrataciones Públicas (Ley 32069) y su reglamento DS N° 009-2025-EF, vigente desde el 22 de abril del 2025.

Bravo Mori (2021), Tesis de Maestría, titulada Contrataciones electrónicas y satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martin-2021, Desarrollada en Perú en la Universidad César Vallejo. El objetivo de la investigación fue "Determinar la relación entre las contrataciones electrónicas y la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martin - 2021" (p.3). La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con diseño no experimental con corte transversal y nivel correlacional. La población censal estuvo conformada por 30 especialistas en contrataciones públicas, empleando la técnica de encuesta, con instrumento cuestionario. Evidenciando que existe una relación directa, positiva y estadísticamente significativa con un Rho de Spearman, obteniéndose una relación directa, positiva y estadísticamente significativa entre las variables ($\rho = 0{,}743$; $p < 0{,}05$).

Asimismo, esta investigación Permite inferir que las contrataciones electrónicas y la satisfacción general se ubican en un nivel predominante regular o medio. Este trabajo de estudio demuestra que la modernización de los procedimientos administrativos en la región San Martín ha logrado avances importantes al eliminar la presencialidad absoluta y transparentar datos, pero sigue siendo una modernización incompleta ya que requiere capacitación constante, simplificación de procesos internos y un diseño web pensando en el usuario.

Paredes Chu (2022), Capacidad máxima de contratación y satisfacción en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Tarapoto, 2021 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Perú.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado en la ciudad de Tarapoto durante el año 2021. La metodología empleada correspondió a un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por los usuarios que realizan trámites ante dicha entidad, a quienes se les aplicaron cuestionarios estructurados y validados para la recolección de los datos de ambas variables.

Los resultados principales demostraron la existencia de una relación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre la determinación de la capacidad máxima de contratación y el nivel de satisfacción de los usuarios, sustentado en un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.879 y un nivel de significancia de 0.005. Se concluyó que la optimización en los criterios técnicos y financieros aplicados para establecer el límite de contratación pública y su relación de manera directa en la percepción del administrado, recomendando la simplificación de procesos y una mayor predictibilidad del trámite para consolidar la confianza y la satisfacción del sector empresarial proveedor.

Ramírez Rodríguez (2022) en el artículo científico Acuerdos y políticas para compras públicas y efectividad de las contrataciones del Estado, publicado en la revista, Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, desarrollo una investigación en Perú.

El objetivo general de la investigación fue realizar un análisis holístico de la literatura académica y normativa acerca de los acuerdos y políticas aplicados en las compras públicas, así como su impacto directo en la efectividad de las contrataciones del Estado. Metodológicamente, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, mediante un diseño de revisión bibliográfica y documental, aplicando el análisis inductivo de diversas fuentes científicas e informes de organismos internacionales especializados en la modernización de la gestión pública y el gobierno electrónico.

Los resultados principales evidenciaron que la adopción de tecnologías de la información y la simplificación de directivas administrativas actúan como herramientas estatales críticas para optimizar los procesos, combatir la corrupción y elevar la transparencia. Se concluyo que la participación y los niveles de satisfacción de los proveedores y consorcios contratistas están estrictamente condicionados por el acceso a información oportuna, el establecimiento de reglas claras y predictibles en los trámites previos, y la eficiencia operativa de las plataformas gubernamentales digitales, factores indispensables para generar valor público y confianza institucional en el sector empresarial.

Parraguez Sánchez (2022) en su tesis de maestría “Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la región Lambayeque”, desarrollada en Perú en la Universidad César Vallejo.

El estudio tuvo como propósito determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región

Lambayeque durante el año 2022. La metodología utilizada correspondió a un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un alcance correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuco representada por los ciudadanos que realizan trámites en dicha entidad pública, seleccionando una muestra de 52 usuarios mediante un muestreo no probabilístico, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta a través de los cuestionarios estructurados y validados.

Los resultados principales demostraron que el 76.90% de los usuarios califica la simplificación administrativa en un nivel regular, mientras que el 53.80% manifiesta un nivel regular de satisfacción. Asimismo, se determinó la existencia de una relación significativa moderada entre ambas variables, sustentada por un coeficiente Rho de Spearman de 0,681 y un nivel significativo. Se concluyó que la optimización de los procesos de simplificación, reflejada en el cumplimiento de los plazos y la eliminación de barreras documentales, fortalece de manera directa la percepción de calidad y eleva la satisfacción general del usuario.

Finalmente, Calderón Lazaro et al. (2025), *El desempeño de los proveedores como mecanismo de incentivo en la contratación pública* (Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Perú.

El objetivo general de la investigación fue "Analizar el desempeño de los sistemas de contratación pública a través del comportamiento operativo y los niveles de satisfacción de los proveedores y consorcios dedicados a la ejecución de obras del Estado" (p.12). Metodológicamente, el trabajo se estructuró a partir de un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con un nivel descriptivo-explicativo y un diseño no experimental transversal. El estudio examinó bases de datos oficiales de participación de postores y procesó las respuestas obtenidas mediante cuestionarios administrados a gerentes y representantes legales de empresas contratistas del sector construcción.

Los hallazgos principales evidenciaron que la existencia de barreras burocráticas complejas y la falta de transparencia en los procesos de habilitación técnica previa merman significativamente el desempeño general del sistema de compras estatales. Se concluyó que la satisfacción de los ejecutores de obras alcanza sus niveles óptimos únicamente cuando los trámites gubernamentales se digitalizan y simplifican, demostrando que la agilidad y la claridad en los criterios de calificación financiera

reducen de manera efectiva los costos de transacción y la desconfianza institucional del sector privado.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1 Procedimiento Administrativo

El procedimiento administrativo constituye el mecanismo jurídico mediante cual la Administración Pública exterioriza su actuación para resolver las solicitudes formuladas por los administrados, garantizando que las decisiones adoptadas se desarrollan dentro de un marco de legalidad, objetividad y respeto por los derechos de las personas. El procedimiento administrativo no representa únicamente una secuencia de actos formales, sino un instrumento orientado a asegurar que la función administrativa se ejerza con transparencia, predictibilidad y observancia del debido procedimiento.

En ese sentido, Gordillo (2013) sostiene que el procedimiento administrativo representa el cauce formal mediante el cual la administración pública organiza y desarrolla su actuación, garantizando que las decisiones estatales se adopten conforme al ordenamiento jurídico y al interés público. Según el autor, el procedimiento no constituye únicamente una secuencia formal de actos, sino también un mecanismo de control orientado a evitar arbitrariedades y proteger los derechos de los administrados.

De manera complementaria, Morón Urbina (2017) señala que el procedimiento administrativo cumple una doble finalidad: por un lado, permite a la administración ejercer válidamente sus competencias; y por otro, garantiza la protección de los derechos de los administrados mediante la observancia del debido procedimiento administrativo. Desde esta perspectiva, el procedimiento administrativo constituye una garantía jurídica frente al ejercicio del poder público.

Asimismo, Guzmán Napurí (2002) sostiene que la actuación administrativa debe desarrollarse conforme a principios orientados a asegurar la legalidad, transparencia y predictibilidad de las decisiones estatales. En consecuencia, el procedimiento administrativo no solo busca emitir actos administrativos válidos, sino también genera confianza y seguridad jurídica en la relación entre la administración y el administrado.

Los planteamientos de Gordillo, Morón Urbina y Guzmán Napurí coinciden en reconocer que el procedimiento administrativo trasciende el cumplimiento de formalidades legales, al constituirse en un instrumento que debe facilitar una actuación

administrativa eficiente, objetiva y orientada al ciudadano. Esta coincidencia permite comprender que la calidad del procedimiento depende no solo de la observancia de las disposiciones normativas, sino también de la forma en que la Administración organiza sus actuaciones para brindar un servicio oportuno, transparente y predecible.

Dentro del ordenamiento jurídico peruano, estas premisas se encuentran compiladas en el Texto único ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, norma que establece los principios, reglas y garantías aplicables a las actuaciones administrativas y limitan el ejercicio arbitrario de la potestad estatal. En el ámbito específico de las contrataciones públicas, dichos principios resultan aplicables al procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación, debido a que este constituye un procedimiento administrativo de evaluación mediante el cual se verifica el cumplimiento de los requisitos técnicos, financieros y legales exigidos para habilitar la participación de los ejecutores de obras en los procedimientos de contratación pública.

Desde esta perspectiva doctrinaria y normativa, el procedimiento administrativo constituye un instrumento fundamental para el adecuado funcionamiento de la administración pública, especialmente en aquellos procedimientos vinculados a las contrataciones públicas y al Registro Nacional de Proveedores, donde resulta indispensable garantizar actuaciones transparentes, objetivas y eficientes en la evaluación de los ejecutores de obras.

En consecuencia, el procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación debe desarrollarse garantizando condiciones de accesibilidad, uniformidad de criterios, transparencia y eficiencia, ya que estos elementos fortalecen la seguridad jurídica, la confianza de los administrados y la calidad del servicio brindado por el Registro Nacional de Proveedores. Desde esta perspectiva, el procedimiento administrativo viene a ser el soporte conceptual sobre el cual se sustenta la variable Gestión del procedimiento de aumento de Capacidad Máxima de Contratación, objeto de análisis en la presente investigación.

2.3.2 Contratación Pública

La contratación pública ha experimentado una evolución significativa al pasar de ser una actividad orientada exclusivamente a la adquisición de bienes, servicios y obras hacia un sistema estratégico que contribuye al cumplimiento de los objetivos del Estado.

Desde la doctrina peruana, Salazar Chávez (2007) sostiene que la contratación pública debe comprenderse como un sistema complejo en el que convergen elementos jurídicos, económicos, logísticos, tecnológicos y administrativos, cuya finalidad es satisfacer las necesidades públicas mediante procedimientos que aseguren el interés general y el uso eficiente de los recursos del estado. Además, se advierte que reducir la contratación pública únicamente al contrato administrativo limita la comprensión de su verdadera naturaleza, pues esta comprende un conjunto articulado de actuaciones previas, concurrentes y posteriores que permiten garantizar la legalidad, la eficiencia y la transparencia de la gestión pública.

En este sentido, Thai (2009) amplía el análisis al señalar que la contratación pública es parte de un sistema integrado de políticas, normas, instituciones y procedimientos que permite a los gobiernos atender necesidades públicas de manera eficiente, promoviendo simultáneamente el desarrollo económico, la competencia y la transparencia. Esta concepción demuestra que la contratación pública no debe limitarse a la ejecución de los procedimientos, sino también promover la competencia, la igualdad de oportunidades entre los proveedores, la eficiencia administrativa y la mejora continua de los procesos públicos. Esta visión sistémica complementa la propuesta de Salazar Chávez al demostrar que la contratación pública representa un componente esencial de la gobernanza contemporánea y no únicamente una actividad operativa del Estado.

En una misma línea, la Organización para la OCDE (2017) plantea que la contratación pública representa una herramienta estratégica de gobernanza, debido a su capacidad de fortalecer la calidad del gasto público, impulsar la integridad institucional y mejorar la prestación de los servicios públicos. Bajo esta perspectiva, la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas dejan de ser únicamente principios jurídicos para convertirse en condiciones indispensables que favorecen la confianza de los ciudadanos y la generación de valor público.

Los planteamientos de Salazar Chávez (2007), Thai (2009) y la OCDE (2017) convergen al reconocer que la contratación pública debe concebirse como un sistema integral cuya finalidad excede la celebración de contratos, orientándose al fortalecimiento de la eficiencia administrativa, la transparencia, la competencia y la satisfacción del interés general. Esta evolución doctrinaria proporciona el sustento conceptual para comprender que el procedimiento de aumento de la capacidad máxima de contratación forma parte de dicho sistema, al constituir un mecanismo administrativo mediante el cual

el Estado verifica las condiciones técnicas y la experiencia de los ejecutores de obras para garantizar su adecuada participación en las contrataciones públicas.

2.3.3 Registro Nacional de Proveedores

El Registro Nacional de Proveedores (RNP) es el sistema administrativo oficial encargado de registrar, evaluar y habilitar a las personas naturales y jurídicas que desean participar en las contrataciones realizadas por el Estado. Su finalidad principal es garantizar que los proveedores cuenten con condiciones técnicas, financieras y legales adecuadas para contratar con la administración pública.

En el ámbito peruano, Salazar Chávez (2007) sostiene que los mecanismos de registro y calificación de proveedores cumplen una función preventiva dentro del sistema de contratación pública, al permitir que la Administración verifique previamente las condiciones exigidas para contratar con el Estado y reduzca los riesgos asociados a la ejecución de los contratos públicos. En concordancia con esta posición, el marco normativo vigente dispone que el Registro Nacional de Proveedores constituye un componente esencial para garantizar la transparencia, la igualdad de oportunidades y la adecuada participación de los proveedores en los procedimientos de contratación.

De acuerdo con la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y su Reglamento, la administración del registro nacional de Proveedores corresponde al Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes (OECE), a través de la Dirección del Registro Nacional de Proveedores, Órgano responsable de administrar los procedimientos. Se encuentra conformado por distintos tipos de registros, entre ellos proveedores de bienes, proveedores de servicios, consultores de obras y ejecutores de obras, cada uno orientado a habilitar la participación de los administrados dentro de los procedimientos de contratación pública conforme a la naturaleza de la prestación ofrecida al Estado.

Dentro de estos registros, el presente estudio se centra específicamente en el registro de ejecutores de obras, debido a que son estos administrados quienes realizan la solicitud del trámite del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación.

En este contexto, el procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación constituye un servicio administrativo especializado mediante el cual la Administración determina el monto máximo hasta el cual un ejecutor de obras puede

contratar con el Estado, considerando los factores y criterios previstos en la normativa aplicable. Debido a su incidencia en la participación de los proveedores en los procedimientos de selección, la gestión de este trámite requiere desarrollarse bajo criterios de accesibilidad, uniformidad de criterios, transparencia y eficiencia, aspectos que constituyen la variable independiente de la presente investigación y que su análisis permitirá comprender su relación con la satisfacción de los ejecutores de obras.

En consecuencia, el Registro Nacional de Proveedores constituye el ámbito institucional donde se desarrolla el procedimiento administrativo objeto de la presente investigación, razón por la cual resulta pertinente analizar los elementos que caracterizan su gestión y su relación con la satisfacción de los ejecutores de obras.

2.3.4 Aumento de Capacidad Máxima de Contratación (ACMC)

El aumento de capacidad máxima de contratación (ACMC) constituye un procedimiento administrativo especializado mediante el cual los ejecutores de obras inscritos en el Registro Nacional de Proveedores solicitan el incremento del monto máximo autorizado para contratar simultáneamente con el Estado. Su finalidad consiste en adecuar la capacidad de contratación del proveedor a las condiciones técnicas, financieras y de experiencia acreditadas, permitiendo una participación acorde con su capacidad real dentro del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas. La Directiva N° 001-2025-OECE/CD define este procedimiento como el trámite administrativo mediante el cual el ejecutor de obras solicita el incremento de su capacidad máxima representa el monto máximo autorizado para ejecutar obras públicas de manera simultánea.

Desde una perspectiva jurídica, el ACMC no constituye una autorización discrecional de la Administración, sino un procedimiento sujeto al cumplimiento de requisitos objetivos previamente establecidos en el marco normativo. En ese sentido, Gordillo (2013) sostiene que los procedimientos administrativos deben desarrollarse sobre la base de criterios previamente definidos que garanticen objetividad, seguridad jurídica y protección de los derechos del administrado.

En la misma línea, Moron Urbina (2019) señala que la finalidad del procedimiento administrativo consiste en asegurar decisiones técnicamente sustentadas, respetando los principios de legalidad, razonabilidad y predictibilidad que orientan la actuación de la Administración Pública.

Estos planteamientos resultan concordantes con la doctrina de la contratación pública desarrollada de Salazar Chávez (2007), quien sostiene que los mecanismos de evaluación implementados por la Administración constituyen instrumentos destinados a garantizar que la contratación pública se desarrolle bajo criterios de eficiencia, transparencia e igualdad de oportunidades entre los proveedores. Desde esta perspectiva, el ACMC representa un mecanismo de calificación administrativa que permite verificar si el ejecutor de obras reúne las condiciones necesarias para asumir obligaciones contractuales de mayor magnitud, contribuyendo así a la protección del interés público y a la adecuada ejecución de las inversiones del Estado.

En el marco de la ley N.° 32069, su Reglamento aprobado Decreto Supremo N° 009-2025-EF y la Directiva N.° 001-2025-OECE/CD este procedimiento de aumento de la capacidad máxima de contratación como uno de los trámites administrados por la Dirección del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes (OECE), esta evaluación comprende la verificación de la documentación y de los factores técnicos establecidos en la normativa vigente para determinar el nuevo monto de la capacidad máxima de contratación.

En consecuencia, el ACMC es un procedimiento administrativo de naturaleza técnica que busca garantizar que la participación de los ejecutores de obras en las contrataciones públicas guarde correspondencia con sus experiencia y capacidad acreditada. El interés de la presente investigación no se centra en el resultado del procedimiento, sino en la forma en que dicho procedimiento es gestionado por la Administración, aspecto que será desarrollado en el siguiente apartado al abordar la variable independiente denominada gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación.

2.3.5 Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación

La gestión de los procedimientos administrativos constituye un componente esencial para garantizar que la actuación de la Administración Pública se desarrolle con eficiencia, objetividad y respeto a los derechos de los administrados. Desde la doctrina del Derecho Administrativo, Gordillo (2013) sostiene que los procedimientos administrativos representan el mecanismo mediante el cual la administración organiza sus actuaciones para adoptar decisiones ajustadas al ordenamiento jurídico y al interés

público. En concordancia, Moron Urbina (2019) señala que la adecuada gestión del procedimiento se desarrolle bajo criterios que permitan que las decisiones sean técnicamente sustentadas y generen confianza en los ciudadanos.

En el ámbito de la contratación pública, la gestión de los procedimientos adquiere una relevancia especial debido a que las decisiones administrativas inciden directamente en el acceso de los proveedores al mercado estatal. En ese sentido, Salazar Chávez (2007) sostiene que la contratación pública debe administrarse mediante procedimientos objetivos que garanticen igualdad de oportunidades, transparencia y eficiencia en la utilización de recursos públicos. Esta visión complementada por Thai (2009), quien explica que los procedimientos de contratación forman parte de un sistema integrado de gestión donde la coordinación institucional, la estandarización de criterios y la mejora continua constituye elementos indispensables para alcanzar resultados eficientes y fortalecer la confianza en las instituciones públicas.

En el contexto peruano, la ley N° 32069, su Reglamento aprobado mediante Decreto supremo N° 009-2025-EF y la directiva N° 001-2025-OECE/CD regulan el procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación como uno de los trámites administrados por la Dirección del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes (OECE). Este procedimiento comprende un conjunto ordenado de actuaciones administrativas que incluyen la presentación de la solicitud, la verificación del cumplimiento de los requisitos, la evaluación de la documentación sustentatoria y la emisión del acto administrativo correspondiente, conforme a las disposiciones establecidas en el marco normativo vigente. Asimismo, la Directiva dispone que estos procedimientos deben desarrollarse bajo criterios de simplificación administrativa, progresiva digitalización y utilización de mecanismos de orientación dirigidos a los administrados.

A partir de la integración de la doctrina administrativa, la doctrina de la contratación pública y el marco normativo vigente, se comprende que la gestión del procedimiento de ACMC no se limita al cumplimiento formal de las etapas del trámite, sino que involucra la forma en que estas son organizadas, ejecutadas y controladas para garantizar decisiones oportunas, objetivas y técnicamente sustentadas. En consecuencia, la calidad de la gestión del procedimiento depende no solo del estricto cumplimiento de la normativa, sino también de la capacidad institucional para brindar orientación adecuada, aplicar criterios uniformes de evaluación, garantizar actuaciones transparentes

y desarrollar el procedimiento con eficiencia, fortaleciendo la confianza de los ejecutores de obras en la Administración Pública.

En el marco de la presente investigación, la gestión del procedimiento de ACMC se define como el conjunto de actuaciones administrativas desarrolladas por la Dirección del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes (OECE), durante la recepción, evaluación y resolución de las solicitudes de ACMC presentadas por los ejecutores de obras orientadas a garantizar un procedimiento accesible, uniforme, transparente y eficiente, conforme al marco normativo vigente y a los principios que rigen la contratación pública. Esta definición constituye el fundamento conceptual de la variable independiente y orienta al desarrollo de sus cuatro dimensiones accesibilidad, uniformidad de criterios, transparencia y eficiencia. Estas dimensiones son los componentes esenciales que permiten evaluar la calidad de la gestión del procedimiento y su relación con la satisfacción de los ejecutores de obras.

2.3.5.1 Accesibilidad. La accesibilidad constituye una condición esencial para que los procedimientos administrativos puedan ser utilizados de manera efectiva por los administrados, garantizando que estos comprendan los requisitos, etapas y mecanismos necesarios para ejercer sus derechos ante la Administración Pública. En ese sentido, Gordillo (2013) sostiene que el procedimiento administrativo debe organizarse de manera que facilite el acceso de los ciudadanos a la actuación administrativa, evitando formalismos innecesarios que puedan convertirse en obstáculos para el ejercicio de sus derechos. En concordancia Moron Urbina (2019) señala que la Administración tiene el deber de desarrollar procedimientos claros y previsibles, proporcionando la información necesaria para que los administrados conozcan oportunamente las condiciones y exigencias aplicables a cada trámite.

Asimismo, es complementada por Guzmán Napurí (2002), quien sostiene que la accesibilidad no se limita al ingreso formal de una solicitud, sino que comprende la posibilidad real de que el administrado pueda comprender el procedimiento, acceder a los canales de atención y recibir orientación suficiente para cumplir adecuadamente con las exigencias establecidas por la Administración. Bajo esta premisa, la simplificación administrativa y la disponibilidad de mecanismos de orientación constituyen elementos que fortalecen la relación entre la Administración Pública y los ciudadanos, favoreciendo una prestación más eficiente de los servicios administrativos.

Desde una perspectiva internacional, la OCDE (2017) sostiene que los sistemas modernos de gestión pública deben reducir las barreras administrativas mediante procedimientos simples, información accesible y servicios digitales que faciliten la interacción entre el Estado y los usuarios. En consecuencia, la accesibilidad constituye un elemento que favorece la transparencia, disminuye los costos de cumplimiento para los administrados y contribuye a mejorar la calidad de los servicios públicos.

En el procedimiento de ACMC, la accesibilidad se materializa mediante la disponibilidad de información clara sobre los requisitos, criterios de evaluación, canales de atención y mecanismos de orientación establecidos para la presentación y seguimiento del trámite. La Directiva N° 001-2025-OECE/CD prevé que los procedimientos administrados por el RNP sean desarrollados mediante plataformas digitales y documentos de orientación, con el propósito de facilitar su compresión y ejecución por parte de los administrados.

En la presente investigación, la accesibilidad se entiende como el grado en que los ejecutores de obras pueden acceder de manera oportuna a la información, orientación, canales de atención y medios digitales necesarios para comprender, presentar y realizar el seguimiento del procedimiento de ACMC, reduciendo barreras administrativas que puedan afectar el ejercicio de sus derechos como administrados.

2.3.5.2 Uniformidad de Criterios. Constituye un elemento esencial para garantizar la objetividad y la predictibilidad de la actuación administrativa, permitiendo que situaciones sustancialmente semejantes sean resueltas mediante criterios técnicos consistentes y conforme al marco normativo vigente. En el ámbito del derecho administrativo Gordillo (2013) sostiene que la Administración debe ejercer sus competencias evitando actuaciones arbitrarias, de manera que las decisiones respondan a criterios objetivos previamente establecidos y no a interpretaciones discrecionales que puedan afectar la seguridad jurídica de los administrados.

En esa misma línea, Moron Urbina (2019) señala que la predictibilidad constituye uno de los principios fundamentales del procedimiento administrativo, debido a que permite a los administrados conocer razonablemente cómo serán evaluadas sus solicitudes cuando acrediten condiciones equivalentes. Además, sostiene que la uniformidad en la aplicación de los criterios administrativos fortalece la confianza en la

actuación estatal, reduce la incertidumbre y favorece la igualdad de trato durante el desarrollo de los procedimientos administrativos.

Por su parte, Guzmán Napurí (2002) sostiene que la Administración Pública debe procurar la coherencia en sus decisiones, asegurando que la interpretación de la normativa responda a criterios técnicos uniformes y respetando el principio de igualdad frente a los administrados. En el ámbito de la contratación pública, Salazar Chávez (2007) complementa este planteamiento al señalar que los procedimientos de evaluación deben sustentarse en reglas objetivas y verificables, garantizando que las decisiones administrativas se fundamenten en criterios técnicos previamente definidos y no en apreciaciones subjetivas de quienes intervienen en la evaluación.

En el procedimiento de ACMC, la uniformidad de criterios implica que la evaluación de la documentación presentada por los ejecutores de obras se realice mediante una interpretación homogénea de los factores técnicos establecidos en la normativa vigente, asegurando que expedientes con características equivalentes sean resueltos bajo los mismos parámetros de valoración. Si bien la directiva N° 001-2025-OECE/CD establece los requisitos, factores y condiciones aplicables al procedimiento, la adecuada gestión administrativa requiere que dichos criterios sean interpretados y aplicados de manera uniforme por los evaluadores técnicos responsables del trámite, fortaleciendo la objetividad de las decisiones y la confianza de los administrados.

En la presente investigación, la uniformidad de criterios se define como el grado en que la evaluación del procedimiento de ACMC se desarrolla mediante criterios técnicos homogéneos, objetivos y consistentes, garantizando que solicitudes con condiciones equivalentes sean resueltas conforme a una interpretación uniforme del marco normativo vigente, fortaleciendo la predictibilidad, la seguridad jurídica y la confianza de los ejecutores de obras en la actuación administrativa.

2.3.5.3 Transparencia. Es un principio fundamental de la actuación administrativa que permite que los procedimientos desarrollados por la Administración Pública sean visibles, comprensibles y verificables para los administrados. Desde esta perspectiva, Heald (2006) sostiene que la transparencia trasciende la simple difusión de información, pues implica que las actuaciones públicas puedan ser comprendidas y sometidas a control, fortaleciendo la rendición de cuentas, reduciendo la incertidumbre y consolidando la legitimidad de las instituciones públicas.

En el ámbito del derecho Administrativo, Gordillo (2013) sostiene que la actuación administrativa debe desarrollarse conforme a los principios de publicidad y legalidad, garantizando que las decisiones adoptadas por la Administración puedan ser conocidas y comprendidas por los administrados. En concordancia, Moron Urbina (2019) señala que la transparencia se materializa mediante la motivación suficiente de los actos administrativos, el acceso a la información y la aplicación previsible de la normativa, permitiendo que los ciudadanos conozcan las razones que sustentan las decisiones emitidas por la Administración.

Todos estos planteamientos encuentran aplicación en la contratación pública. Salazar Chávez (2007) sostiene que la transparencia constituye uno de los pilares del sistema de contratación pública, debido a que garantiza que las actuaciones administrativas se desarrollen mediante reglas objetivas, información accesible y criterios verificables para todos los participantes. En la misma línea, la OCDE (2017) considera que la transparencia fortalece la integridad, mejora la gobernanza y genera confianza en las instituciones públicas, al facilitar el acceso oportuno a la información y favorecer la rendición de cuentas en la gestión pública.

En el procedimiento de ACMC, la transparencia implica que los ejecutores de obras conozcan con claridad los requisitos, los criterios técnicos aplicados durante la evaluación, el fundamento de las observaciones formuladas y la motivación de la decisión administrativa emitida.

En la presente investigación, la transparencia se define como el grado en que la gestión del procedimiento de ACMC proporciona información clara, suficiente y oportuna sobre los requisitos, criterios técnicos de evaluación, observaciones y decisiones administrativas, permitiendo que los ejecutores de obras comprendan el desarrollo del procedimiento, verifiquen la fundamentación de las actuaciones de la Administración y fortalezcan su confianza en la actuación institucional.

2.3.5.4 Eficiencia. Es un principio esencial de la gestión pública y el procedimiento administrativo, orientado a garantizar que las actuaciones de la Administración se desarrollen de manera oportuna, racional y con un adecuado aprovechamiento de los recursos disponibles, sin afectar la calidad técnica de las decisiones.

Desde esta perspectiva Moron Urbina (2019) sostiene que el procedimiento administrativo debe ejecutarse respetando los principios de celeridad, razonabilidad y eficacia, procurando que las acciones administrativas permitan alcanzar los fines públicos dentro de los plazos previstos por la normativa. En consecuencia, la eficiencia no solo supone cumplir formalmente las etapas del procedimiento, sino organizar adecuadamente las actuaciones administrativas para brindar respuestas oportunas y técnicamente sustentadas a los administrados.

Asimismo, Gordillo (2013) sostiene que la actuación administrativa debe desarrollarse evitando trámites innecesarios y formalismos excesivos que retrasen la resolución de los procedimientos. Además, bajo esta premisa nos menciona que la adecuada organización de las actividades administrativas favorece el cumplimiento de los fines públicos, fortalece la seguridad jurídica y contribuye una prestación más eficiente de los servicios brindados por la Administración Pública. Ambos autores coinciden en que la eficiencia debe analizarse como una cualidad propia del procedimiento administrativo y no únicamente con el criterio de productividad institucional.

Desde la teoría de la administración Chiavenato (2007) complementa este enfoque al señalar que la eficiencia consiste en alcanzar los resultados previstos mediante el uso racional de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y del tiempo disponible.

Aunque su planteamiento se desarrolla en el ámbito de la gestión organizacional, resulta aplicable a la administración pública en la medida en que una adecuada planificación de los recursos permite optimizar al desarrollo de los procedimientos administrativos y mejorar la calidad de servicio prestado a los ciudadanos.

En el ámbito internacional, la OCDE (2017) sostiene que una administración pública eficiente debe simplificar los procedimientos, reducir cargas administrativas innecesarias y aprovechar las herramientas digitales para ofrecer servicios oportunos, accesibles y centrados en el ciudadano. Bajo este enfoque, la eficiencia trasciende el cumplimiento de indicadores operativos, siendo un elemento que fortalece la calidad de los servicios públicos, incrementa la confianza de los usuarios y contribuye a la generación de valor público.

En el procedimiento de ACMC, la eficiencia implica que las solicitudes presentadas por los ejecutores de obras sean evaluadas dentro de los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), mediante una adecuada

organización del trabajo, el uso eficiente de la información disponible y la correcta aplicación de los criterios técnicos previstos en la normativa vigente.

En este contexto, la Ley N° 32069, su Reglamento aprobado Decreto Supremo N° 009-2025-EF y la Directiva N° 001-2025-OECE/CD establecen el marco normativo que regula el procedimiento promoviendo la simplificación administrativa, la progresiva digitalización y la mejora continua de los servicios administrados por la Dirección del Registro Nacional de Proveedores. Esta perspectiva adquiere especial relevancia frente a situaciones como el incremento de la carga de expedientes, los tiempos de subsanación y la necesidad de revisar documentación histórica, aspectos que pueden afectar la oportunidad del procedimiento si no existen mecanismos adecuados de gestión.

En la presente investigación, la eficiencia se define como el grado en que la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación se desarrolla de manera oportuna, organizada y técnicamente adecuada, optimizando el uso de los recursos institucionales y garantizando el cumplimiento de los plazos establecidos, sin afectar la calidad de la evaluación ni la correcta aplicación del marco normativo vigente.

2.3.6 Satisfacción de Ejecutores de Obras

Es uno de los principales indicadores para valorar el desempeño de las instituciones públicas y la calidad de los servicios que estas brindan. Este enfoque se consolidó con las reformas impulsadas por la Nueva Gestión Pública, las cuales promovieron una administración orientada al ciudadano, donde la eficiencia, la transparencia, la rendición de cuentas y la calidad del servicio adquirieron un papel central en la evaluación de la gestión pública. En este contexto, la satisfacción dejo de considerarse únicamente una percepción subjetiva del usuario para convertirse en un criterio que permite valorar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la capacidad de respuesta de la administración y la generación de valor público.

En consecuencia, conocer el nivel de satisfacción de los administrados proporciona información relevante para fortalecer la mejora continua de los procedimientos administrativos y la toma de decisiones en las entidades públicas.

En esa misma línea, Kim et al. (2024), a partir de una revisión sistemática de 122 investigaciones publicadas en las principales revistas internacionales de administración pública sostienen que la satisfacción ciudadana se ha consolidado como una medida

ampliamente utilizada para evaluar el desempeño de los servicios públicos y el funcionamiento de las organizaciones gubernamentales. No obstante, los autores advierten que la literatura aún no presenta una definición universalmente aceptada de este constructo; sin embargo, identifican un consenso al señalar que la satisfacción representa una evaluación realizada por el ciudadano a partir de la experiencia obtenida durante su interacción con una organización pública o con los servicios que esta proporciona. Asimismo, destacan que dicha valoración se encuentra influenciada por diversos factores organizacionales, entre ellos la calidad del servicio, el desempeño institucional, la transparencia y la confianza que la entidad genera en sus usuarios.

En concordancia con este planteamiento, la OCDE (2017) sostiene que la satisfacción de los ciudadanos constituye un indicador relevante para valorar la capacidad de las instituciones públicas de responder a las necesidades de la población mediante servicios accesibles, oportunos, transparentes y de calidad. Desde esta perspectiva, la satisfacción no depende únicamente del resultado obtenido por el administrado, sino también de la experiencia vivida durante el desarrollo del procedimiento, la claridad de la información proporcionada, la oportunidad en la atención y la confianza generada por la actuación de la entidad pública.

En consecuencia, una administración que organiza sus procedimientos con criterios de eficiencia, transparencia y orientación al ciudadano fortalece la legitimidad institucional y contribuye a la generación de valor público, aspectos que constituyen objetivos esenciales de la gestión pública contemporánea.

En el contexto del procedimiento de ACMC, la satisfacción de los ejecutores de obras se encuentra estrechamente vinculada con la percepción que estos construyen durante su interacción con la Dirección del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Especializado para las contrataciones públicas eficientes (OECE), desde la presentación de la solicitud hasta la emisión de la decisión administrativa. En este proceso factores como la calidad de la atención recibida, la confianza en la actuación institucional y la percepción sobre la eficacia del procedimiento inciden directamente en la valoración que realizan los administrados respecto al servicio brindado.

En la presente investigación, la satisfacción de los ejecutores de obras se define como la valoración integral que realizan los ejecutores de obras sobre la experiencia obtenida durante el procedimiento de ACMC, a partir de la calidad de la atención recibida,

la confianza generada por la actuación institucional y la percepción de que el procedimiento cumplió de manera oportuna y adecuada con los resultados esperados, conforme al marco normativo vigente.

2.3.6.1 Calidad de Atención. Constituye una dimensión fundamental de la satisfacción del administrado, en tanto se refiere a la valoración que este realiza sobre la forma en que es atendido durante la prestación de un servicio o la tramitación de un procedimiento administrativo. Comprende aspectos fundamentales siendo los más relevantes la claridad de la información brindada, la oportunidad de la respuesta, el trato recibido, la disposición para orientar al usuario y la capacidad de la entidad para atender sus requerimientos de manera adecuada.

En esa línea, Parasuraman et al. (1988) sostienen, a través del modelo SERVQUAL, que la calidad del servicio se configura a partir de la comparación entre las expectativas previas del usuario y la percepción del servicio efectivamente recibido. Desde este enfoque, la valoración del usuario no depende únicamente del resultado final, sino también de factores como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles del servicio. Entre estas dimensiones, la que guarda mayor relación con la calidad de atención es la **capacidad de respuesta**, entendida como la disposición de la organización para ayudar al usuario y brindar un servicio oportuno. Esta dimensión resulta especialmente pertinente para el presente estudio, debido a que la calidad de atención en el procedimiento de aumento de la capacidad máxima de contratación se vincula con la rapidez de la respuesta, la orientación brindada al ejecutor de obras, la atención de consultas y la disposición institucional para facilitar el trámite. De manera complementaria, también se relacionan las dimensiones de **empatía**, por el trato individualizado al administrado, y **seguridad**, por la confianza que transmite la entidad durante la atención.

Esta perspectiva se articula con lo señalado por Gordillo (2013), quien sostiene que la actuación administrativa debe desarrollarse conforme a la legalidad, la razonabilidad y el respeto a los derechos del administrado. En tal sentido, la calidad de atención en la administración pública no se reduce a la cortesía o rapidez del servicio, sino que exige que la atención se brinde de manera clara, ordenada, respetuosa y conforme al debido procedimiento.

En consecuencia, dentro de la variable de satisfacción en ejecutores de obras esta dimensión calidad de atención puede entenderse como la valoración que realizan los ejecutores de obras sobre la forma en que son atendidos durante el procedimiento de ACMC, considerando la claridad de la información, el trato recibido, la capacidad de orientación, la oportunidad de la respuesta y el respeto al marco procedimental aplicable.

2.3.6.2Confianza Institucional. En el ámbito público la confianza institucional es un componente relevante entre los administrados y las entidades del Estado, pues se vincula con la percepción que estos desarrollan respecto de la confiabilidad de la actuación institucional. Esta confianza puede configurarse a partir de varios elementos relacionados con la experiencia y percepción del administrado, entre ellos la credibilidad que atribuye a la entidad, la trasparencia que percibe en sus actuaciones y la seguridad que le genera el desarrollo de los procedimientos dentro del marco normativo.

Bouckaert & Van de Walle (2003) analizan la confianza en el gobierno como un concepto diferenciado de la satisfacción y advierten que su formación no depende exclusivamente del desempeño de las instituciones, debido a que también puede estar influida por factores sociales, culturales y contextuales. No obstante, señalan que la confianza contemporánea puede vincularse con aspectos concretos de la actuación gubernamental, como la fiabilidad en la prestación de los servicios y las expectativas respecto de su funcionamiento.

Del mismo modo Consideran, dentro de la operacionalización de la confianza, elementos como la imparcialidad, la certeza y la transparencia, mientras que vinculan la buena gobernanza con aspectos como el Estado de derecho, la información y el acceso a la información pública. Estos planteamientos permiten reconocer que la confianza en las instituciones se relaciona con distintas percepciones sobre la forma en que estas desarrollan sus actuaciones y proporcionan condiciones de certeza a los ciudadanos.

Esta idea se complementa con Heald (2006), quien destaca que la transparencia desde su valor instrumental y su relación con otros objetivos de la actuación pública, entre ellos la confianza, rendición de cuentas y la legitimidad. Desde este enfoque, la transparencia institucional puede contribuir a generar condiciones que favorezcan la confianza, al permitir una mayor visibilidad y comprensión de las actuaciones desarrolladas por las entidades públicas.

Desde un contexto contemporáneo, Kim et al. (2024) evidencian que la confianza en el gobierno ocupa un lugar relevante en las investigaciones sobre satisfacción ciudadana en la administración pública.

En el procedimiento de ACMC, la confianza institucional se expresa en la percepción que desarrollan los ejecutores de obras respecto de la confiabilidad de la actuación del Registro Nacional de Proveedores en la Unidad Desconcentrada Huánuco. Esta valoración comprende la credibilidad atribuida a la entidad, la transparencia percibida en su actuación y la seguridad jurídica. Esta dimensión permite conocer el grado de confianza que genera la actuación institucional en los administrados durante la tramitación de sus solicitudes.

2.3.6.3 Eficacia Percibida. Se refiere a la valoración que realizan los usuarios respecto del grado en que un procedimiento o servicio cumple los objetivos para los cuales fue establecido y responde de manera adecuada a sus expectativas. En el ámbito de la administración Pública, esta dimensión no solo implica verificar si la entidad actúa conforme a sus fines institucionales, sino también determinar si el administrado percibe que dicha actuación produce resultados útiles, oportunos y satisfactorios.

Al respecto, Gordillo (2013) la eficacia en la administración pública debe orientar su actuación al cumplimiento efectivo de los fines del interés general. En ese sentido, el principio de eficacia exige que la actividad administrativa produzca resultados concretos y útiles para la sociedad, superando una misión meramente formalista del derecho administrativo.

Por su parte, Chiavenato (2007) precisa que la eficacia se relaciona con el logro de los objetivos organizacionales, es decir, con la capacidad de la organización para alcanzar los resultados que se ha propuesto.

De la relación entre ambos autores se advierte que la eficacia percibida no se limita al logro objetivo de metas institucionales, sino que incorpora la apreciación del administrado sobre la utilidad, claridad y oportunidad de la actuación administrativa. En consecuencia, en el contexto del Registro Nacional de Proveedores (RNP), la eficacia percibida se expresa en la valoración que realizan los ejecutores de obras acerca de la capacidad máxima de contratación para resolver sus solicitudes la Unidad Desconcentrada Huánuco, de manera clara, oportuna y conforme a la normativa vigente, generando la percepción de que el trámite cumple efectivamente su finalidad.

2.4. Glosario

Gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación: Conjunto de actuaciones administrativas desarrolladas por el OECE, a través de la Dirección del Registro Nacional de Proveedores, para recibir, evaluar y resolver las solicitudes de aumento de capacidad máxima de contratación de los ejecutores de obras. (Elaboración propia con base en Hood, 1991; Gordillo 2013; Ministerio de Economía y Finanzas - Perú, 2025; OECE, 2025).

Accesibilidad: Grado en que los ejecutores de obras pueden acceder de manera oportuna, a la información, orientación, canales de atención y medios digitales nacionales para comprender, presentar y realizar el seguimiento del procedimiento de aumento de la capacidad máxima de contratación. (Elaboración propia a partir de Gordillo (2013); Morón Urbina, 2019; Guzmán Napurí, 2002; OCDE 2017; OECE, 2025).

Uniformidad de Criterios: Aplicación consistente y homogénea de los criterios técnicos y administrativos durante la evaluación de los expedientes, garantizando igualdad de trato y predictibilidad en las decisiones administrativas. (Elaboración propia a partir de Morón Urbina, 2019; Gordillo 2013; OECE, 2025).

Transparencia: Condición mediante la cual el procedimiento administrativo permite a los ejecutores de obras conocer oportunamente la información, los criterios de evaluación, el estado del trámite y la motivación de las decisiones adoptadas. (Elaboración propia a partir de Heald, 2006; OCDE, 2024; Salazar Chávez 2007; Ministerio de Economía y Finanzas - Perú, 2025).

Eficiencia: Capacidad del procedimiento administrativo para desarrollar sus actuaciones utilizando adecuadamente los recursos disponibles y cumpliendo los plazos establecidos para brindar un servicio oportuno al ejecutor de obras. (Elaboración propia a partir de Hood, 1991; Osborne & Gaebler, 1994; Gordillo, 2013 ; OCDE, 2020).

Satisfacción de los ejecutores de obras: Valoración que realizan los ejecutores de obras respecto de la calidad de la atención, la confianza institucional y la eficacia percibida durante el procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación. (Elaboración propia con base en Parasuraman et al., 1988; Bouckaert & Van de Walle, 2003 ; Gordillo, 2013).

Capacidad Máxima de Contratación: Monto máximo hasta el cual un ejecutor de obras se encuentra habilitado para contratar con el Estado, determinado conforme a los criterios establecidos en la normativa vigente. (OECE, 2025).

Registro Nacional de Proveedores: Sistema de información oficial único que registra y califica a los proveedores que desean contratar con el Estado, verificando su idoneidad técnica, financiera y legal. (Ministerio de Economía y Finanzas - Perú, 2025) y (OECE, 2025).

Ejecutores de obras: Persona natural o jurídica con capacidad legal, solvencia económica y experiencia en obras que cuenten con inscripción vigente en el registro Nacional de Proveedores. (OECE, 2025).

Procedimiento Administrativo: Conjunto ordenado de actuaciones realizadas por la Administración Pública para emitir una decisión conforme al ordenamiento jurídico y garantizar los derechos de los administrados. (Gordillo, 2013), (Moron Urbina, 2019) y (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2021).

Calidad de Atención: Evaluación que hace el proveedor/ejecutor de obra sobre la atención recibida durante el procedimiento incluyendo claridad de información, disponibilidad de funcionarios y rapidez en la resolución de solicitudes. (Elaboración propia con base Parasuraman et al., 1988).

Valor Público: Cambio generado por las intervenciones públicas mediante bienes, servicios o regulaciones que satisfacen las necesidades y expectativas de las personas y generan beneficios para la sociedad, sustentando además en una gestión interna eficiente y productiva de los recursos públicos. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2022)

Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes (OECE): Entidad técnica especializada del Estado peruano adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas, responsable de dirigir, supervisar y gestionar el Sistema Nacional de Abastecimiento en materia de contrataciones públicas, así como de administrar el Registro Nacional de Proveedores y ejercer las funciones previstas en la Ley General de Contrataciones Públicas. (Ministerio de Economía y Finanzas - Perú, 2025) y (Organismo Especializado para las contrataciones Públicas Eficientes, 2025).

Unidad Desconcentrada Huánuco: Órgano desconcentrado del Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes (OECE) que, dentro del ámbito territorial de su competencia, ejecuta las funciones asignadas por la Dirección del Registro Nacional de Proveedores, brindando atención a los administrados y tramitando los procedimientos administrativos vinculados al Registro Nacional de Proveedores conforme al Reglamento de Organización y Funciones del OECE. (Organismo Especializado para las contrataciones Públicas Eficientes, 2025)

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de **tipo aplicada**, ya que busca brindar soluciones al problema planteado, específicamente en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y su relación con la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco - 2025. Asimismo, corresponde a un **nivel correlacional,** debido a que tiene como propósito determinar la relación existente entre las dos variables.

En este sentido, Guillen et al. (2020) señala que los estudios correlacionales tienen como finalidad medir el grado de relación que existe entre dos o más variables en un contexto determinado.

3.1.2 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal.

Es **No experimental**, porque no se manipulan las variables de estudio, sino que se observan tal como se presentan en la realidad. Además, es de corte **Transversal,** porque los datos se recogieron en un único momento del tiempo.

Asimismo, Guillen et al. (2020), menciona que en los diseños no experimentales el investigador observa los fenómenos en su contexto natural para analizarlos sin intervenir en ellos.

3.1.3 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, porque se fundamenta en la medición de variables y el análisis estadístico para la comprobación de hipótesis.

3.2. Población de estudio

La Unidad de análisis de la encuesta estuvo constituida por cada ejecutor de obras inscrito y vigente en el Registro Nacional de Proveedores que realizó al menos una solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación durante el año 2025 y

participó directamente en el procedimiento. La población estuvo conformada por 73 ejecutores de obras, quienes fueron incluidos en su totalidad mediante un censo poblacional.

De manera complementaria, para el análisis de los registros administrativos, la unidad de análisis estuvo constituida por cada solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación registrada durante el periodo de estudio. Se identificaron 79 solicitudes correspondientes a los 73 ejecutores de obras, debido a que seis de ellos presentaron dos solicitudes durante el año. De las 79 solicitudes registradas, 77 culminaron con evaluación y dos fueron desistidas. En consecuencia, los registros administrativos fueron utilizados como información complementaria para caracterizar el comportamiento del procedimiento, sin modificar la unidad de análisis ni el tamaño poblacional empleado en el análisis estadístico de las variables.

En los seis casos en que un mismo ejecutore de obras presentó dos solicitudes durante el periodo estudiado, se aplicó un único cuestionario por ejecutor, dado que la encuesta estuvo orientada a recoger su valoración sobre la experiencia con la gestión del procedimiento durante el año 2025 y no a evaluar individualmente cada expediente administrativo. De este modo, cada ejecutor constituyó una sola observación en la base de datos utilizada para el análisis estadístico (n=73).

3.3. Censo poblacional

En la presente investigación se optó por utilizar la técnica del censo, debido a que la población de estudio está conformada por un número reducido y accesible de 73 ejecutores de obras, que realizaron su trámite de aumento de capacidad máxima de contratación ante el Registro Nacional de Proveedores del Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes, en la Unidad Desconcentrada Huánuco, durante el periodo de un año desde enero hasta diciembre del 2025.

Desde el punto de vista metodológico, cuando la población es pequeña y se tiene acceso total a sus unidades de análisis, resulta pertinente trabajar con la totalidad de la población, evitando así errores muestrales y garantizando una mayor precisión en los resultados. En este sentido la aplicación de un censo permite obtener información completa, representativa y confiable, fortaleciendo la validez interna del estudio, sin necesidad de recurrir a técnicas de muestreo Hernández Sampieri et al. (2010).

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1 Técnica

3.4.1.1 Encuesta. Se aplicará a los ejecutores de obras, que hayan solicitado su trámite de aumento de capacidad máxima de contratación en la Unidad Desconcentrada Huánuco durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2025. La encuesta permitirá recopilar información sobre la percepción de los ejecutores de obra respecto al procedimiento y su nivel de satisfacción.

Esta técnica es ampliamente utilizada en la investigación cuantitativa, ya que permite medir fenómenos sociales y su posterior análisis mediante técnicas estadísticas. Su principal ventaja radica en la obtención de información comparables y cuantificables, que facilita identificar correlaciones entre variables. La encuesta se aplicó utilizando una escala tipo Likert de 5 niveles para evaluar las respuestas.

3.4.1.2 Análisis Documental. Se revisaron documentos normativos, directivas, y registros administrativos relacionados con el Registro Nacional de Proveedores del Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes, en la Unidad Desconcentrada Huánuco, con el objetivo de complementar y contrastar la información obtenida mediante la encuesta.

3.4.2 Instrumento de Recolección de Datos

3.4.2.1 Cuestionario Estructurado. El instrumento de recolección de datos fue diseñado considerando las dos variables de estudio y sus dimensiones, aplicándose dos cuestionarios diferenciados:

Variable Independiente: Gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación. Su objetivo fue medir la percepción de los ejecutores de obra sobre el procedimiento y sus dimensiones tales como: accesibilidad, uniformidad de criterios, transparencia y eficiencia. Las preguntas fueron cerradas y se utilizó una escala Likert de cinco niveles, conformada por 12 ítems.

Variable dependiente: Satisfacción de ejecutores de obras. Su objetivo fue medir el nivel de satisfacción de los ejecutores de obras respecto a la calidad de atención, confianza institucional y eficacia percibida. Para ello se emplearon preguntas cerradas con una escala de Likert de cinco niveles, conformada por 9 ítems.

Según, Guillen et al. (2020), el cuestionario permite recopilar información de manera sistemática y ordenada, facilitando la cuantificación y análisis estadistico de las variables.

Las respuestas obtenidas mediante los cuestionarios fueron codificadas numéricamente para facilitar su procesamiento estadístico. Las alternativas de respuesta de la escala de Likert se registraron asignando los siguientes valores: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5). Posteriormente, la información fue registrada en una matriz de datos para su procesamiento mediante el software IBM SPSS Statistics versión 27. Asimismo, los cuestionarios fueron revisados al momento de su recepción para verificar que todas las preguntas hubieran sido respondidas; en consecuencia, no se presentaron datos faltantes, por lo que no fue necesario aplicar procedimientos de imputación ni excluir casos durante el análisis estadístico.

Para la interpretación de los resultados, los puntajes obtenidos en cada variable y sus dimensiones fueron clasificados en tres niveles: bajo, medio y alto. Para ello, se consideró el puntaje mínimo y máximo posible según el número de ítems y la escala de Likert de cinco categorías utilizada en el instrumento. Posteriormente, el rango de puntuaciones se dividió en intervalos de igual amplitud, los cuales sirvieron como criterio para la clasificación de los resultados obtenidos por los participantes.

3.4.2.2 Validez y Confiabilidad del Instrumento. La validez de contenido del instrumento se determinó mediante juicio de tres expertos, con experiencia en contratación pública y metodología de la investigación, los especialistas evaluaron la pertinencia, coherencia y claridad de los ítems del cuestionario, en función de las variables y dimensiones e indicadores del estudio obteniéndose una valoración promedio de 87.33% equivalente a un nivel excelente.

Por otro lado, la confiabilidad del instrumento se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permitió medir la consistencia interna del cuestionario; es decir, el grado en que los ítems se encuentran relacionados entre sí y miden de manera homogénea el constructo de interés. Según Guillen Valle et al. (2020), el Alfa de Cronbach permite evaluar la confiabilidad de los instrumentos en investigaciones cuantitativas para evaluar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

Para determinar la confiabilidad del cuestionario se realizó una prueba piloto a 20 ejecutores de obras pertenecientes a la población de estudio. La aplicación permitió evaluar la consistencia interna del instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Debido a que los resultados obtenidos evidenciaron niveles adecuados de confiabilidad y no fue necesario modificar los ítems ni la estructura del cuestionario, las respuestas obtenidas en la prueba piloto fueron incorporadas a la base de datos definitiva. En consecuencia, estos 20 participantes no fueron encuestados nuevamente y formaron parte del censo poblacional de 73 ejecutores de obras obteniéndose los siguientes resultados:

Variable 1: "Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación".

Tabla 4.

Confiabilidad del instrumento de la variable independiente.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.883	12

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27.

Interpretación: Los resultados evidencian que la variable "Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación" obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.883, lo que indica una alta confiabilidad y una adecuada consistencia interna entre sus 12 ítems.

Variable 2: "Satisfacción de Ejecutores de Obras"

Tabla 5.

Confiabilidad del instrumento de la variable dependiente.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.943	9

Nota. Elaboración propia Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27.

Interpretación: Asimismo, la variable “Satisfacción de ejecutores de obras” alcanzo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.943, indicando una excelente confiabilidad y una elevada consistencia interna entre sus 9 ítems.

En conjunto, los resultados obtenidos evidenciaron una adecuada consistencia interna del instrumento para ambas variables, respaldando su utilización definitiva en el estudio censal.

3.5. Análisis e interpretación de los resultados

Para el procesamiento de datos se utilizó software estadístico, (SPSS v.27. y Microsoft Excel), con el fin de organizar, analizar e interpretar la información recolectada mediante el cuestionario aplicado a los ejecutores de obras.

En primer lugar, se aplicó la estadística descriptiva, la cual permitió describir el comportamiento de las variables y sus dimensiones mediante el uso de frecuencias, porcentajes, tablas y gráficos estadísticos. Este análisis permitió identificar la distribución y tendencia de las respuestas obtenidas.

Posteriormente, se empleó la estadística inferencial, para contrastar las hipótesis planteadas en la investigación. Para ello se realizó previamente la prueba de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov, con la finalidad de determinar la distribución de los datos. La contrastación de las hipótesis se realizó con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ mediante pruebas bilaterales, considerando evidencia estadísticamente significativa cuando el valor de p fue menor a 0,05.

Debido a que los resultados de la prueba de normalidad evidenciaron una distribución no normal de los datos ($p< 0.05$), se empleó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual permitió determinar el grado, dirección e intensidad de la relación entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras.

Según, Guillen et al. (2020), el coeficiente de Spearman constituye una técnica estadística adecuada para medir la asociación entre variables ordinales en investigaciones de enfoque cuantitativo.

3.6. Ética en la investigación

El presente estudio se desarrolló respetando los principios éticos establecidos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2023), los cuales garantizaron la integridad del proceso investigado y la protección de los participantes. Entre los más relevantes se encuentran: respeto, veracidad, confidencialidad de la información, uso exclusivo de los datos para fines académicos y responsabilidad.

En primer lugar, se consideró el principio de **respeto por las personas**, el cual implica reconocer la autonomía de los participantes y su derecho a decidir libremente su participación en el estudio. En ese sentido, se aplicó el **consentimiento informado**, mediante el cual los ejecutores de obra fueron previamente informados sobre los objetivos de la investigación, el uso de la información recopilada y su carácter voluntario.

Asimismo, se respeta el principio de **Imparcialidad**, asegurando que todos los participantes tengan las mismas condiciones de participación, sin discriminación alguna, considerando que la totalidad de la población será incluida en el estudio.

Por otro lado, se garantizó la **confidencialidad de la información**, ya que los datos obtenidos fueron utilizados únicamente con fines académicos y presentados de manera agregada, sin identificar a los participantes. La protección se garantizó mediante códigos de identificación.

Finalmente, la investigación, cumple con los lineamientos éticos establecidos en el código de ética en investigación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, garantizando que el conocimiento generado contribuya al mejoramiento de la gestión pública sin vulnerar los derechos de los participantes.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

En este apartado se presentan y analizan los resultados obtenidos en la investigación, a partir del procesamiento estadístico de la información recopilada mediante los cuestionarios aplicados a 73 ejecutores de obras que se encuentran habilitados y vigentes en el Registro Nacional de Proveedores de la Unidad Desconcentrada Huánuco que realizaron el trámite de aumento de capacidad máxima de contratación durante el año 2025.

En primer lugar, se muestran los resultados descriptivos de las variables y sus dimensiones, con el propósito de identificar el comportamiento de las percepciones de los participantes respecto a la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y satisfacción de los ejecutores de obras. Posteriormente se presentan los resultados del análisis inferencial mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual permitió contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas de la investigación.

4.2 Resultados descriptivos

4.2.1 Variable 1: Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación

Tabla 6.

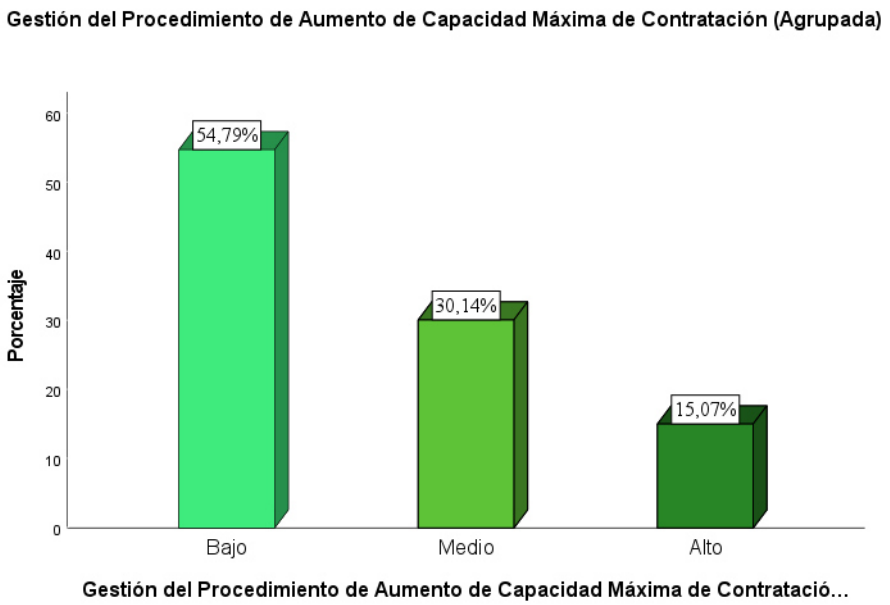
Distribución de frecuencias de la variable 1: Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación.

	N	%
Bajo	40	54,8%
Medio	22	30,1%
Alto	11	15,1%

Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Figura 1.

Distribución porcentual de la variable 1: Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación



Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Resultados: los resultados obtenidos para la variable "Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación" evidencian que el 54.8% de los ejecutores de obras percibe un nivel bajo, seguido del 30.1% que considera un nivel medio y únicamente el 15.1% percibe un nivel alto.

Interpretación: se observa un predominio del nivel bajo, lo que indica que una proporción importante de los ejecutores de obras mantiene una percepción desfavorable respecto a la gestión del procedimiento de ACMC desarrollada en la Unidad Desconcentrada Huánuco durante el año 2025. Este resultado refleja que, desde la perspectiva de los participantes, la gestión del procedimiento presenta aspectos que requieren fortalecerse y así de esta manera ser más adecuada a las expectativas de los administrados.

Este comportamiento general constituye un panorama inicial de la percepción de los ejecutores de obras sobre la gestión del procedimiento, su análisis se complementa con la evaluación específica de las dimensiones de

accesibilidad, uniformidad de criterios, transparencia y eficiencia, desarrollado a continuación.

4.2.1.1 Variable 1- D1: Accesibilidad.

Tabla 7.

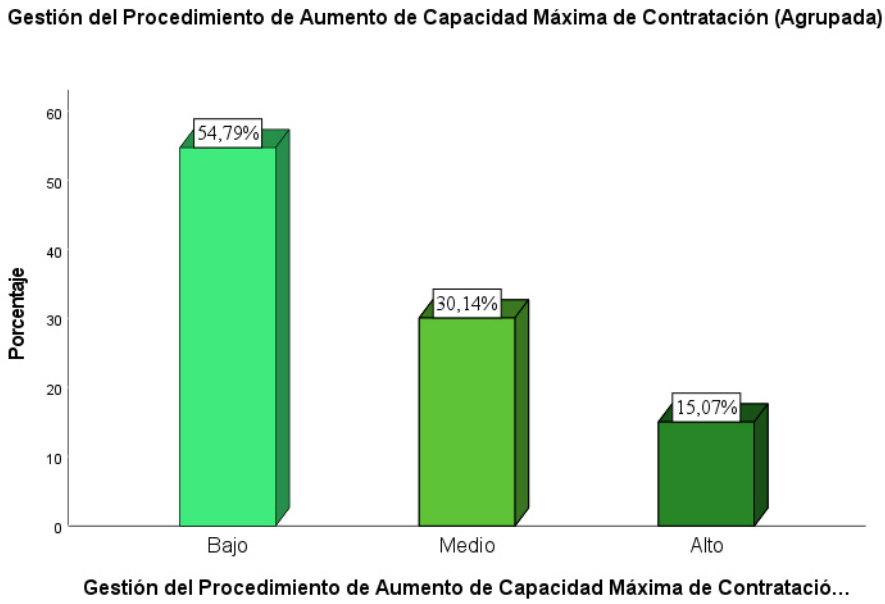
Distribución de frecuencias de la dimensión Accesibilidad.

	N	%
Bajo	30	41,1%
Medio	24	32,9%
Alto	19	26,0%

Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Figura 2.

Distribución porcentual de la dimensión Accesibilidad



Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Resultados: los resultados obtenidos para la dimensión **Accesibilidad** evidencian que el **41.1%** de los ejecutores de obras percibe un nivel **bajo**, seguido del **32.9%** que considera un nivel **medio**, mientras que el **26.0%** percibe un nivel **alto**.

Interpretación: se observa un predominio del nivel bajo, lo cual indica que una proporción importante de los ejecutores de obras **mantiene una percepción desfavorable respecto a la accesibilidad** del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación. Este resultado refleja que, desde la perspectiva de los encuestados la claridad de requisitos, facilidad para reunir documentación y el acceso a la plataforma constituyen aspectos que requieren fortalecerse para favorecer una gestión más accesible y orientada a satisfacer las necesidades de los ejecutores de obras que tramitan el aumento de capacidad máxima de contratación en la Unidad Desconcentrada Huánuco, durante el año 2025.

4.2.1.2 Variable1- D2: Uniformidad de Criterios

Tabla 8.

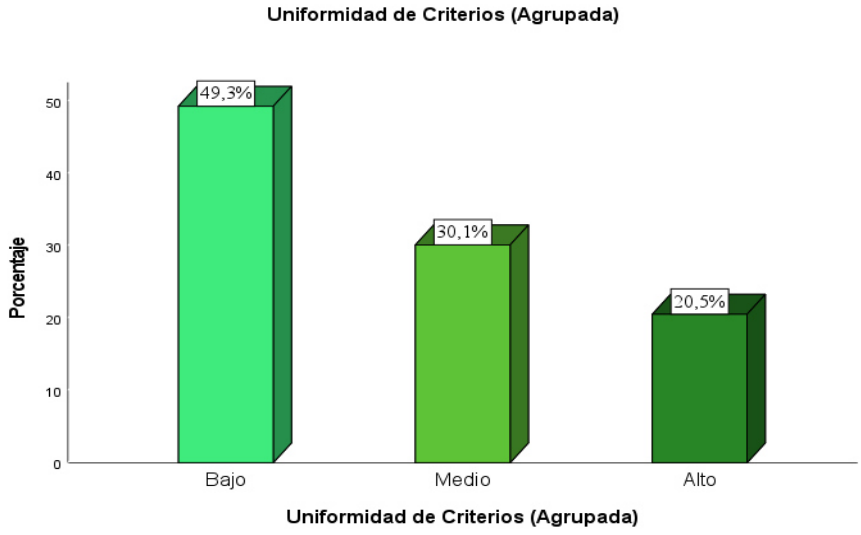
Distribución de frecuencias de la dimensión Uniformidad de Criterios

	N	%
Bajo	36	49,3%
Medio	22	30,1%
Alto	15	20.5%

Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Figura 3.

Distribución porcentual de la dimensión Uniformidad de Criterios



Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Resultados: los resultados obtenidos para la dimensión **Uniformidad de criterios** evidencian que el **49.3%** de los ejecutores de obras percibe un nivel **bajo**, seguido del **30.1%** que considera un nivel **medio**, mientras que el **20.5%** percibe un nivel **alto**.

Interpretación: se observa un predominio del nivel bajo, lo cual indica que una proporción importante de los ejecutores de obras considera que la uniformidad de criterios relacionados con el procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación. Este resultado refleja que, desde la perspectiva de los participantes, la claridad de los criterios de evaluación, la aplicación de procedimientos estandarizados y la consistencia en la evaluación de los expedientes constituyen aspectos que requieren fortalecerse para garantizar una gestión más uniforme y objetiva.

Asimismo, los resultados sugieren la necesidad de fortalecer la uniformidad de criterios en el desarrollo del procedimiento de ACMC, con el propósito de promover una actuación administrativa más consistente, predecible y orientada a brindar mayor seguridad a los ejecutores de obras que realizan sus trámites ante la Unidad Desconcentrada Huánuco el año 2025.

4.2.1.3 Variable1-D3: Transparencia

Tabla 9.

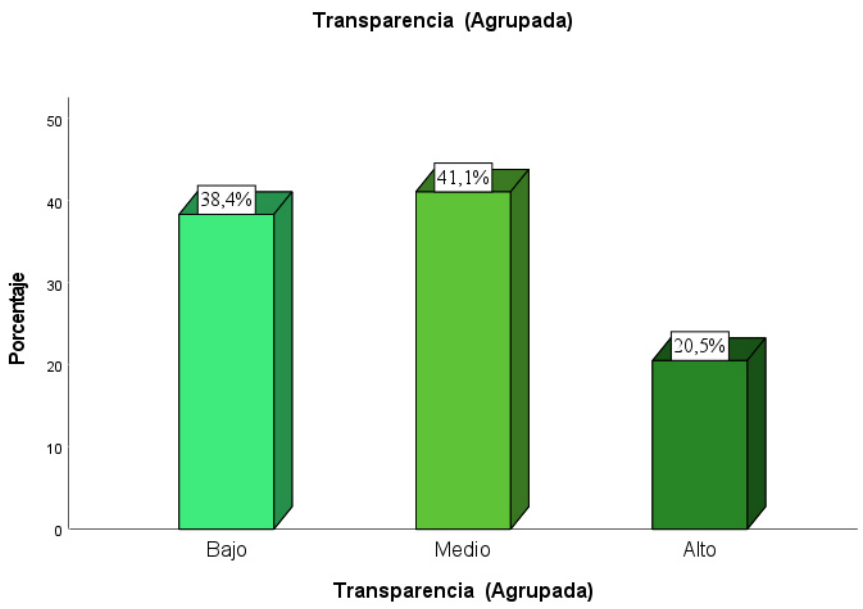
Distribución de frecuencias de la dimensión Transparencia

	N	%
Bajo	28	38,4%
Medio	30	41,1%
Alto	15	20,5%

Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Figura 4.

Distribución porcentual de la dimensión Transparencia.



Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Resultados: los resultados obtenidos para la dimensión **Transparencia** evidencian que el **41,1 %** de los ejecutores de obras percibe un nivel medio, seguido del **38,4 %** que considera un nivel bajo, mientras que el **20,5 %** percibe un nivel alto.

Interpretación: se observa un predominio del nivel medio, lo cual indica que los participantes mantienen una percepción moderada respecto a la transparencia del procedimiento. Este resultado refleja que, desde la perspectiva de los participantes, el acceso a la información del trámite, la trazabilidad del procedimiento y la publicidad de los criterios de evaluación presentan un nivel aceptable de desarrollo; sin embargo, aún existen oportunidades de mejora para consolidar una gestión más transparente.

Los resultados muestran la importancia de continuar fortaleciendo la transparencia del procedimiento de ACMC, favoreciendo el acceso oportuno a la información, la identificación de las etapas del trámite y la difusión de los criterios de evaluación, con el propósito de incrementar la confianza y la claridad del

procedimiento que realizan los ejecutores de obras en la gestión desarrollada por la Unidad Desconcentrada Huánuco durante el año 2025.

4.2.1.4 Variable1- D4: Eficiencia

Tabla 10.

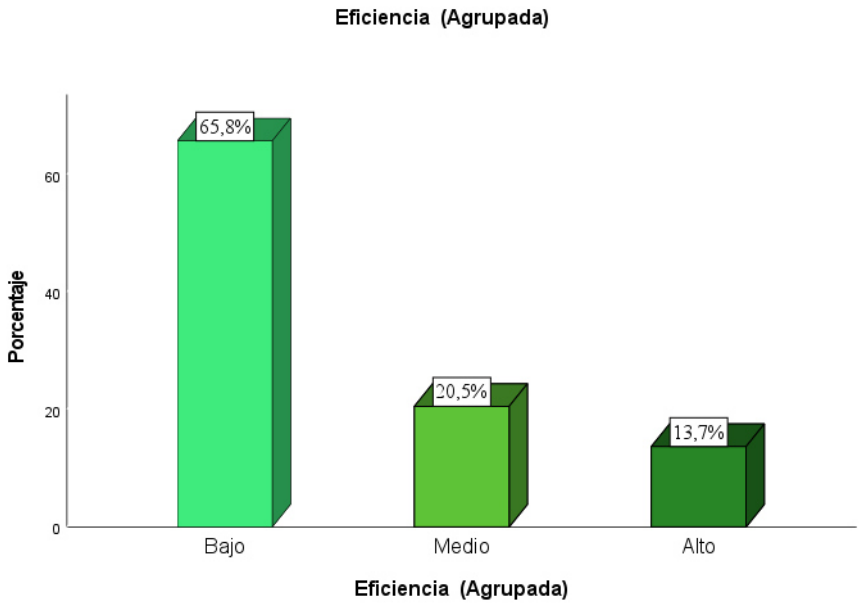
Distribución de frecuencias de la dimensión Eficiencia

	N	%
Bajo	48	65,8%
Medio	15	20,5%
Alto	10	13,7%

Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.

Distribución porcentual de la dimensión Eficiencia.



Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Resultados: Los resultados obtenidos para la dimensión **Eficiencia** evidencian que el **65,8 %** de los ejecutores de obras percibe un nivel bajo, seguido del **20,5 %** que considera un nivel medio, mientras que el **13,7 %** percibe un nivel alto.

Interpretación: se observa un marcado predominio del nivel bajo, lo cual indica que la mayoría de los ejecutores de obras mantiene una percepción desfavorable respecto a la eficiencia del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación. Este resultado refleja que, desde la perspectiva de los participantes, la rapidez del trámite, el cumplimiento de los plazos establecidos y la simplificación del procedimiento constituyen aspectos que requieren fortalecerse para alcanzar una gestión más eficiente.

Los resultados evidencian oportunidades de mejora en la eficiencia del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación, favoreciendo una gestión administrativa más ágil, oportuna y orientada a responder de manera eficaz a las necesidades de los ejecutores de obras respecto a los servicios brindados por la Unidad Desconcentrada Huánuco durante el año 2025.

Síntesis de la variable 1: Gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación. En conjunto, los resultados descriptivos de la variable en mención evidencian una percepción predominantemente baja por parte de los ejecutores de obras. Este comportamiento guarda correspondencia con los resultados observados en las dimensiones accesibilidad, uniformidad de criterios y eficiencia, las cuales presentan un predominio del nivel bajo.

Por su parte la dimensión Transparencia registra un predominio del nivel medio, lo que refleja una recepción relativamente más favorable en comparación con las demás dimensiones. En términos generales, estos resultados muestran que la gestión del procedimiento presenta oportunidades de mejora en diversos aspectos de su desarrollo, los cuales serán analizados posteriormente mediante la prueba de hipótesis y la discusión de resultados.

4.2.2 Variable 2: Satisfacción de Ejecutores de Obras

Tabla 11.

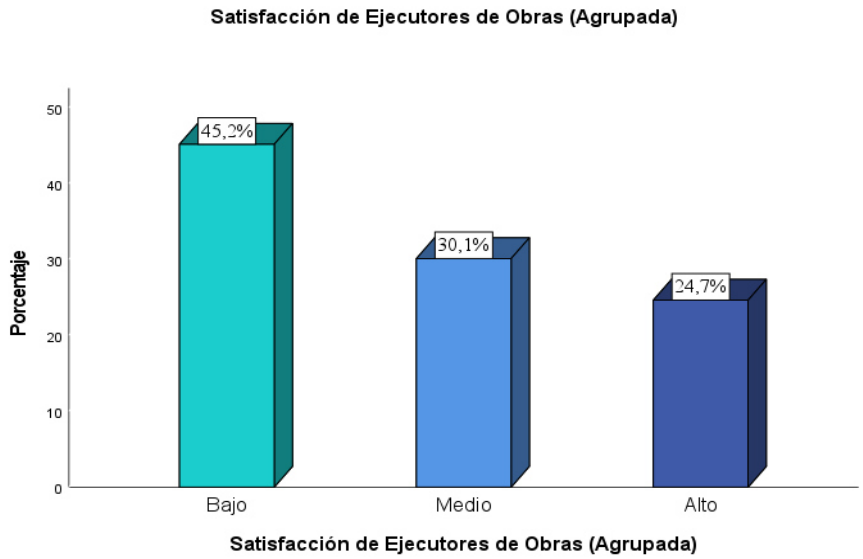
Distribución de frecuencias de la Variable 2: Satisfacción de Ejecutores de Obras.

	N	%
Bajo	33	45,2%
Medio	22	30.1%
Alto	18	24.7%

Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Figura 6.

Distribución porcentual de la variable 2: Satisfacción de Ejecutores de Obras.



Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Resultados: los resultados obtenidos para la variable **Satisfacción de Ejecutores de Obras** evidencian que el **45,2 %** de los participantes percibe un nivel bajo, seguido del **30,1 %** que considera un nivel medio, mientras que el **24,7 %** percibe un nivel alto.

Interpretación: se observa un predominio del nivel bajo, lo cual indica que una proporción importante de los ejecutores de obras mantiene una percepción desfavorable respecto a su satisfacción con el procedimiento de

ACMC desarrollado en la Unidad Desconcentrada Huánuco durante el año 2025. Este resultado refleja que, desde la perspectiva de los participantes, la experiencia obtenida durante el desarrollo del procedimiento no alcanza un nivel de satisfacción favorable.

Asimismo, los resultados evidencian un predominio de niveles de satisfacción bajos, aspecto que será analizado en la discusión de los resultados mediante la contrastación con los antecedentes de investigación y el marco teórico, a fin de comprender su relación con la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación.

Este comportamiento general constituye un panorama de la percepción de los ejecutores de obras sobre la satisfacción de ejecutores de obras, su análisis se complementa con la evaluación específica de las dimensiones de calidad de atención, confianza institucional y eficacia percibida, desarrollado a continuación.

4.2.2.1 Variable 2- D1: Calidad de Atención

Tabla 12.

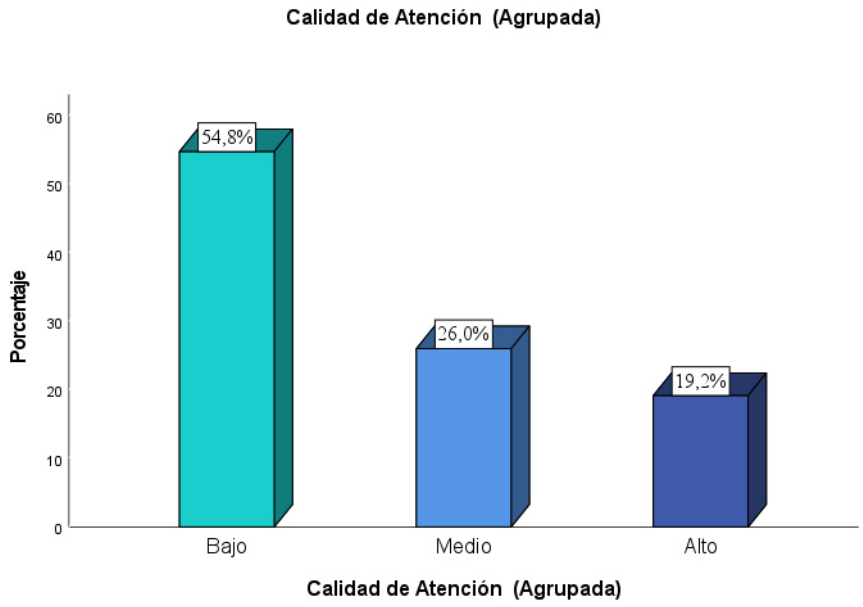
Distribución de frecuencias de la dimensión Calidad de Atención

	N	%
Bajo	40	54,8%
Medio	19	26,0%
Alto	14	19,2%

Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Figura 7.

Distribución porcentual de la dimensión Calidad de Atención.



Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Resultados: los resultados obtenidos para la dimensión calidad de atención evidencian que el **54.8 %** de los participantes percibe un nivel bajo, seguido del **26,0 %** que considera un nivel medio, mientras que el **19,2 %** percibe un nivel alto.

Interpretación: se observa un predominio del nivel bajo, lo que evidencia que la mayoría de los ejecutores de obras mantiene una percepción desfavorable respecto a la calidad de la atención recibida durante el procedimiento de ACMC. Este resultado refleja que, desde la perspectiva de los participantes, el trato del personal, la disponibilidad para atender a los usuarios y la orientación brindada durante el desarrollo del procedimiento constituyen aspectos que requieren fortalecerse para favorecer una atención de mayor calidad.

4.2.2.2 Variable2- D2: Confianza Institucional

Tabla 13.

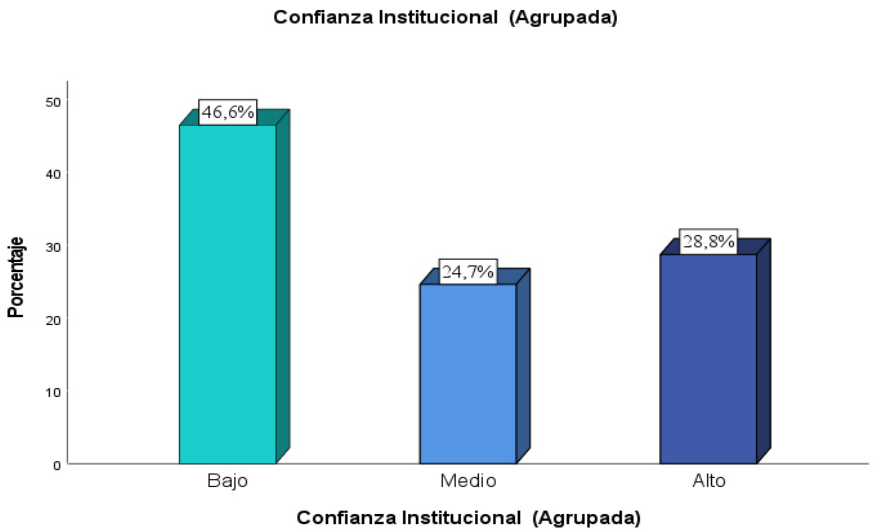
Distribución de frecuencias de la dimensión Confianza Institucional

	N	%
Bajo	34	46,6%
Medio	18	24,7%
Alto	21	28,8%

Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Figura 8.

Distribución porcentual de la dimensión Confianza Institucional



Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Resultados: los resultados obtenidos para la dimensión confianza institucional evidencian que el **46,6%**, de los ejecutores de obras percibe un nivel bajo, seguido del **28.8%** que considera un nivel alto, mientras que el **24.7%** percibe un nivel medio.

Interpretación: se observa un predominio del nivel bajo, lo que evidencia que una proporción importante de los ejecutores de obras mantiene una percepción desfavorable respecto a la confianza institucional en el procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación. Este resultado refleja que, desde la perspectiva de los participantes, la credibilidad en la entidad, la integridad percibida y la seguridad jurídica del procedimiento constituyen aspectos que

requieren fortalecerse para generar una mayor confianza en la actuación de la Unidad Desconcentrada Huánuco.

4.2.2.3 Variable2- D3: Eficacia Percibida

Tabla 14.

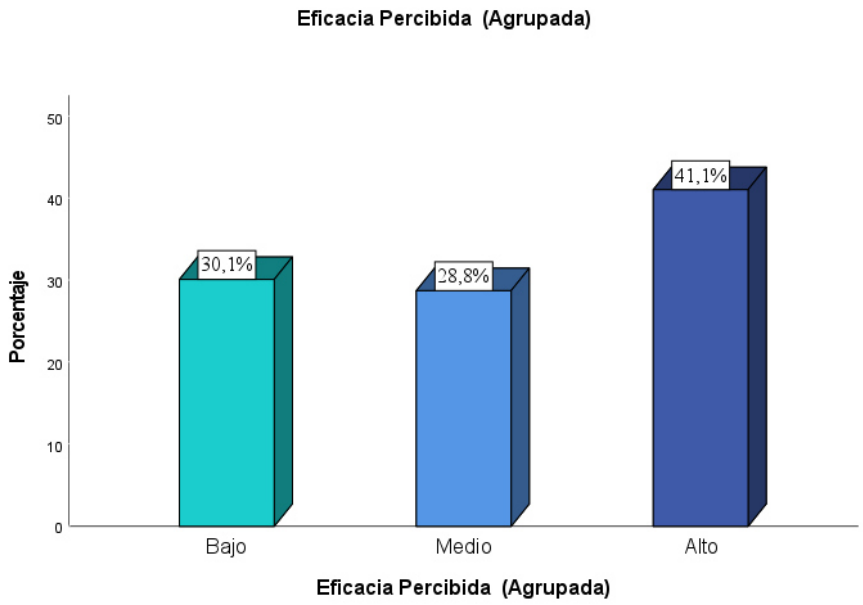
Distribución de frecuencias de la dimensión Eficacia Percibida

	N	%
Bajo	22	30,1%
Medio	21	28,8%
Alto	30	41,1%

Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Figura 9.

Distribución porcentual de la dimensión Eficacia Percibida



Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Resultados: los resultados obtenidos para la dimensión eficacia percibida evidencian que el **(41,1%)** de los ejecutores de obras percibe un nivel alto, seguido del **(30,1%)** que considera un nivel bajo, mientras que el **(28,8%)** percibe un nivel medio.

Interpretación: se observa un predominio del nivel **alto,** lo que evidencia que una proporción importante de los ejecutores de obras mantiene una percepción favorable respecto a la eficacia del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación. Este resultado refleja que, desde la perspectiva de los participantes, el cumplimiento de los objetivos del procedimiento, la resolución adecuada de las solicitudes y la utilidad práctica del trámite alcanzan un nivel de valoración positivo.

Síntesis de la variable 2: Satisfacción de ejecutores de obras. Los resultados descriptivos de la variable Satisfacción de ejecutores de obras evidencian un predominio del nivel bajo en la percepción de los participantes. Este comportamiento es consistente con los resultados obtenidos en las dimensiones calidad de atención y confianza institucional, las cuales presenta una percepción predominantemente baja.

En contraste, la dimensión eficacia percibida registra un predominio de nivel alto, lo que indica que los ejecutores de obras valoran favorablemente el cumplimiento de los objetivos y la utilidad práctica del procedimiento.

4.3 Prueba de Hipótesis

4.3.1 Prueba de normalidad

Con el propósito de determinar el estadístico de correlación más adecuado para la contrastación de la hipótesis, se realizó la prueba de normalidad de las variables y dimensiones consideradas en la investigación.

La investigación se desarrolló mediante un censo poblacional, considerando la totalidad de los 73 ejecutores de obras vigentes inscritos en el Registro Nacional de Proveedores de la Unidad Desconcentrada Huánuco que realizaron solicitudes del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación durante el año 2025. Considerando el número de casos analizados, se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de los datos. De acuerdo a Field (2018), cuando el número de observaciones es mayor a 50, constituye un criterio adecuado para determinar si los datos presentan una distribución normal.

Los resultados evidencian que tanto la variable Gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación ($p < 0.001$) como la variable Satisfacción de los ejecutores de obras ($p = 0,009$) presentan valores de significancia inferiores al nivel de 0,05. De igual manera, las dimensiones Accesibilidad ($p = 0,002$), Uniformidad de criterios ($p < 0,001$), Transparencia ($p = 0,001$) y eficiencia ($p < 0,001$) también registran valores de significancia inferiores a 0,05, por consiguiente, los datos no presentan una distribución normal.

En razón de ello, para la contrastación de la hipótesis se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, por tratarse de una prueba no paramétrica apropiada para analizar la relación entre variables cuyos datos no presentan una distribución normal.

Tabla 15.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro - Wilk		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**	**Estadístico**	**gl**	**Sig.**
Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación	,150	73	**<.001**	,940	73	,002
Satisfacción de Ejecutores Obras	,122	73	0.09	,945	73	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Simirnov[a]			Shapiro - Wilk		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**	**Estadístico**	**gl**	**Sig.**
Accesibilidad	,135	73	**,002**	,948	73	,005
Uniformidad de Criterios	,154	73	**<.001**	,934	73	<.001
Transparencia	,139	73	**,001**	,958	73	,015
Eficiencia	,192	73	**<.001**	,886	73	<.001
Satisfacción de Ejecutores Obras	,122	73	**,009**	,945	73	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

4.3.2 Prueba de Hipótesis General

Hipótesis de investigación (Hi): Existe relación entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco, 2025.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco, 2025.

En la tabla N° 17 se presentan los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras.

Los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman evidenciaron un valor de $\rho = 0{,}825$, lo que indica una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras.

Tabla 17.

Correlación no paramétrica Rho de Spearman hipótesis general.

Correlaciones

			Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación	Satisfacción de Ejecutores de Obras
Rho de Spearman	Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación	Coeficiente de correlación	1,000	**,825****
		Sig. (bilateral)	.	**<.001**
		N	73	73
	Satisfacción de Ejecutores Obras	Coeficiente de correlación	,825**	1,000
		Sig. (bilateral)	**<.001**	.
		N	73	73

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

Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

4.3.3 Prueba de las Hipótesis Específicas

4.3.3.1 Prueba de la hipótesis específica 1.

Hipótesis de investigación (Hi $_1$): Existe relación entre la accesibilidad en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco – 2025.

Hipótesis nula (H $_{o1}$): No Existe relación entre la accesibilidad en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco – 2025.

En la tabla N°18 se presentan los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre la accesibilidad en la gestión del procedimiento administrativo y la satisfacción de los ejecutores de obras.

Tabla 18.

Correlación no paramétrica hipótesis específica 1

Hipótesis Específica	Rho	Sig.	Intensidad	Decisión
Accesibilidad – Satisfacción	**0,606**	**<0,001**	**moderada**	**Se acepta Hi$_1$**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en SPSS v.27.

Como se observa en la tabla 18, la hipótesis específica accesibilidad-satisfacción, presentó una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa con la satisfacción de los ejecutores de obras ($\rho = 0,606$; $p < 0,001$). En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

4.3.3.2 Prueba de la hipótesis específica 2.

Hipótesis de investigación (Hi$_2$): Existe relación entre la uniformidad de criterios en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco, 2025.

Hipótesis nula (H $_{o2}$): No Existe relación entre la uniformidad de criterios en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la

satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco, 2025.

En la tabla N°19 se presentan los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre la uniformidad de criterios en la gestión del procedimiento administrativo y la satisfacción de los ejecutores de obras.

Tabla 19.

Correlación no paramétrica hipótesis específica 2

Hipótesis Específica	Rho	Sig.	Intensidad	Decisión
Uniformidad de criterios – Satisfacción	**0,822**	**<0,001**	**Alta**	**Se acepta Hi_2**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en SPSS v.27.

Como se observa en la tabla 19, la hipótesis específica uniformidad de criterios-satisfacción presentó una correlación positiva alta y estadísticamente significativa con la satisfacción de los ejecutores de obras ($\rho = 0,822$; $p < 0,001$). En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

4.3.3.3 Prueba de la hipótesis específica 3.

Hipótesis de investigación (Hi_3): Existe relación entre la transparencia en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco, 2025.

Hipótesis nula (H_{o3}): No Existe relación significativa entre la transparencia en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco, 2025.

En la tabla N°20 se presentan los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre la transparencia en la gestión del procedimiento administrativo y la satisfacción de los ejecutores de obras.

Tabla 20.

Correlación no paramétrica hipótesis específica 3

Hipótesis Específica	Rho	Sig.	Intensidad	Decisión
Transparencia – Satisfacción	**0,624**	**<0,001**	**moderada**	**Se acepta Hi_3**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en SPSS v.27.

Como se observa en la tabla 20, la hipótesis específica Transparencia-satisfacción presentó una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa con la satisfacción de los ejecutores de obras ($\rho = 0,624$; $p < 0,001$). En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

4.3.3.4 Prueba de la hipótesis específica 4.

Hipótesis de investigación (Hi_4): Existe relación entre la eficiencia en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco - 2025.

Hipótesis nula (H_{o4}): No Existe relación entre la eficiencia en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco - 2025.

En la tabla N°21 se presentan los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre la eficiencia en la gestión del procedimiento administrativo y la satisfacción de los ejecutores de obras.

Tabla 21.

Correlación no paramétrica hipótesis específica 4

Hipótesis Específica	Rho	Sig.	Intensidad	Decisión
Eficiencia - Satisfacción	**0,683**	**<0,001**	**moderada**	**Se acepta Hi_4**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en SPSS v.27

Como se observa en la tabla 21, la hipótesis específica eficiencia-satisfacción presentó una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa con la satisfacción de los ejecutores de obras ($\rho = 0,683$; $p < 0,001$). En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 4 y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 22.

Correlación resumen general de las dimensiones no paramétrica Rho de Spearman

Correlaciones

			Accesibilidad	Uniformidad de Criterios	Transparencia	Eficiencia	Satisfacción de Ejecutores de Obras
Rho de Spearman	Accesibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,602**	,627**	,620**	,606**
		Sig. (bilateral)	.	<.001	<.001	<.001	<.001
		N	73	73	73	73	73
	Uniformidad de criterios	Coeficiente de correlación	,602**	1,000	,673**	,584**	,822**
		Sig. (bilateral)	<.001	.	<.001	<.001	<.001
		N	73	73	73	73	73
	Transparencia	Coeficiente de correlación	,627**	,673**	1,000	,492**	,624**
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	.	<.001	<.001
		N	73	73	73	73	73
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,620**	,584**	,492**	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	<.001	.	<.001
		N	73	73	73	73	73
	Satisfacción de Ejecutores de Obras	Coeficiente de correlación	,606**	,822**	,624**	,683**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	<.001	<.001	.
		N	73	73	73	73	73

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

Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de datos en el software SPSS v.27. Fuente: Elaboración propia.

4.4. Presentación y discusión de resultados

Los hallazgos obtenidos son discutidos mediante su contraste con investigaciones nacionales e internacionales relacionadas con la temática del estudio, así como con los fundamentos doctrinarios del derecho administrativo y de las contrataciones públicas. Asimismo, los resultados se analizan de acuerdo a las recomendaciones formuladas por la OCDE (2025) y del marco normativo vigente, representando por la ley N°32069, ley General de las Contrataciones Públicas y su reglamento aprobado mediante DS N° 009-2025-EF, con el propósito de explicar el significado de los hallazgos y determinar su aporte al fortalecimiento de la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y a la satisfacción de ejecutores de obras.

4.4.1 Discusión de la hipótesis general

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidenciaron una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras habilitados y vigentes en el Registro Nacional de Proveedores de la Unidad Desconcentrada Huánuco ($\rho = 0{,}825$; $p < 0{,}001$), confirmando la hipótesis general planteada. Asimismo, el análisis descriptivo mostro que el 54,8% de los participantes percibió un nivel bajo en la gestión del procedimiento mientras que la satisfacción también presentó un predominio del nivel bajo (45,2%). Estos resultados permiten interpretar que la percepción de satisfacción de los ejecutores de obras se encuentra estrechamente vinculada con la forma en que la administración gestiona el procedimiento administrativo. En consecuencia, cuanto más favorable es la percepción sobre la accesibilidad, la uniformidad de criterios, la transparencia y la eficiencia, mayor el nivel de satisfacción.

Los resultados guardan una estrecha correspondencia con lo encontrado por Paredes Chu (2022), quien estudio la capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Proveedores en Tarapoto, obteniendo una relación positiva alta y significativa ($\rho = 0{,}879$; $p = 0{,}000$). La convergencia entre ambos resultados adquiere especial relevancia debido a la proximidad del contexto investigado, pues los dos estudios se desarrollan en el ámbito del Registro Nacional de Proveedores y se encuentran vinculados con la capacidad máxima de contratación. No obstante, la presente investigación amplia esta perspectiva al centrar el análisis específicamente en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación, incorporando las dimensiones de accesibilidad, uniformidad de criterios, transparencia y eficiencia. En ese sentido, mientras que Paredes Chu evidencia la relación entre la capacidad máxima de contratación y la satisfacción, los resultados obtenidos en la Unidad Desconcentrada Huánuco permiten advertir que la forma en que se gestiona administrativamente dicho procedimiento también constituye un elemento estrechamente relacionado con la valoración que realizan los ejecutores de obras.

En el ámbito internacional, los resultados presentan correspondencia con Kelly et al. (2021), quienes analizaron que la satisfacción de los proveedores en los procesos de contratación pública depende, principalmente, de la calidad con la que las entidades gestionan los procedimientos administrativos, especialmente en aspectos relacionados con la claridad de los requisitos, la consistencia en la evaluación, la comunicación institucional y la oportunidad de las respuestas. En ambos estudios se evidencia que la satisfacción no depende exclusivamente del resultado final del procedimiento, sino también de la experiencia que los usuarios construyen durante todo el proceso administrativo. Esta coincidencia fortalece la consistencia de los resultados obtenidos y confirma que una gestión procedimental orientada al usuario favorece una percepción más positiva del servicio público.

En el ámbito nacional, los resultados también son concordantes con Bravo Mori (2021), quien determinó una relación directa y significativa entre las contrataciones electrónicas y la satisfacción del usuario ($\rho = 0{,}743$; $p = 0{,}001$). Aunque el objeto específico de estudio difiere del procedimiento analizado en la presente investigación, ambos hallazgos muestran que las condiciones bajo las cuales se gestionan los procesos vinculados con la contratación pública mantienen una relación significativa con la satisfacción de quienes interactúan con ellos. La asociación obtenida en la Unidad Desconcentrada Huánuco presenta incluso una mayor magnitud ($\rho = 0{,}825$) lo que permite inferir que, en el contexto particular del ACMC, las características de la gestión del procedimiento adquieren una importancia relevante para la experiencia y valoración de los ejecutores de obras.

De manera similar, los hallazgos guardan relación con Parraguez Sánchez (2022), quien encontró una relación significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios ($\rho = 0{,}681$; $p = 0{,}000$). Esta coincidencia resulta pertinente porque evidencia, desde otro ámbito de la administración pública peruana, que las condiciones en las que se desarrollan los procedimientos administrativos se relacionan con la satisfacción del administrado.

En comparación con la presente investigación la relación encontrada fue de mayor magnitud, lo cual podría explicarse por la naturaleza particular del procedimiento ACMC, cuya gestión tiene implicancias relevantes para los ejecutores de obras debido a que la CMC determina sus posibilidades de participar en la ejecución de obras públicas de determinada envergadura.

La convergencia de los resultados con los antecedentes nacionales e internacionales permite sostener que la satisfacción d ellos usuarios y proveedores que interactúan con la Administración pública se encuentra vinculada no solo con la obtención de un resultado favorable, sino también con la forma en que los procedimientos son gestionados.

Desde el punto de vista doctrinario, los resultados obtenidos encuentran sustento en los postulados de la Nueva Gestión Pública, desarrollados por Hood (1991) y Osborne & Gaebler (1994), quienes sostienen que la administración pública debe orientarse hacia la obtención de resultados, la calidad del servicio y la satisfacción del ciudadano como criterios fundamentales para evaluar el desempeño institucional. Bajo esta perspectiva, la gestión administrativa deja de centrarse únicamente en el cumplimiento formal de los procedimientos para orientarse hacia la generación de valor público mediante servicios eficientes, transparentes y accesibles. En la misma línea Guzmán Napurí (2002), Gordillo (2013) y Morón Urbina (2019) sostienen que el procedimiento administrativo constituye un instrumento destinado a garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los administrados mediante actuaciones objetivas, previsibles, motivadas y ajustadas al ordenamiento jurídico. Complementariamente, Salazar Chávez (2007) señala que la contratación pública debe sustentarse en criterios técnicos uniformes, objetividad y transparencia, mientras que Heald (2006) y la OCDE (2017) destacan que la transparencia y la orientación al ciudadano fortalecen la confianza institucional y representan elementos esenciales para una gestión pública moderna. Finalmente, Kim et al. (2024) explican que la satisfacción constituye la evaluación que realizan los ciudadanos respecto del desempeño organizacional a partir de la experiencia obtenida durante la prestación del servicio, planteamiento que resulta consistente con los hallazgos obtenidos en esta investigación.

La elevada correlación identificada radica en el procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación representa el principal espacio de interacción entre los ejecutores de obras y la administración del Registro Nacional de Proveedores. Durante dicho procedimiento, los administrados no solo evalúan el resultado final del trámite, sino también la facilidad para acceder a la información, la claridad de las orientaciones recibidas, la uniformidad de los criterios aplicados durante la evaluación, la transparencia de las decisiones

adoptadas y el cumplimiento de los plazos establecidos. En consecuencia, cualquier mejora o deficiencia en alguno de estos componentes repercute directamente en la percepción global del servicio.

Desde una perspectiva práctica, estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer integralmente la gestión del procedimiento de ACMC mediante acciones orientadas a mejorar la accesibilidad, la uniformidad de criterios, la transparencia y la eficiencia. Ello permitirá optimizar la experiencia de los ejecutores de obras durante la tramitación de sus solicitudes, incrementar su nivel de satisfacción y fortalecer la confianza en la gestión institucional. Asimismo, estos hallazgos respaldan la implementación de estrategias de mejora orientadas a generar mayor valor público en la prestación del servicio.

Los resultados también deben ser interpretados considerando el contexto en el que se desarrolló la investigación. Durante el año 2025, el procedimiento se ejecutó bajo un nuevo marco normativo por la Ley N° 32069, su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF, la directiva N° 001-2025-OECE/CD y el Texto único de Procedimientos administrativos (TUPA) vigente. La implementación de este nuevo régimen implico modificaciones a requisitos, criterios técnicos de evaluación, generando mayores exigencias operativas tanto para los administrados como para la Unidad Desconcentrada Huánuco. En este escenario, la sobrecarga de expedientes, la necesidad de revisar nuevamente información previamente presentada y las dificultades para cumplir oportunamente los plazos establecidos pudieron influir en la percepción de los ejecutores de obras.

No obstante, es importante señalar que los resultados deben interpretarse dentro de los alcances propios del estudio. Si bien la investigación permitió demostrar una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas, el diseño no experimental y correlacional empleado no permite establecer relaciones de causalidad, pero si proporciona evidencia empírica de que ambas variables varían en la misma dirección. En ese sentido, los hallazgos respaldan la necesidad de fortalecer integralmente la gestión del procedimiento, no solo desde el cumplimiento formal de las disposiciones normativas, sino también desde una perspectiva orientada al administrado. Así mismo, no fue posible analizar la influencia de factores que podrían incidir en la percepción de satisfacción y que constituyen oportunidades para futuras investigaciones.

4.4.2 *Discusión de las hipótesis específicas.*

4.4.2.1 Hipótesis específica 1: Accesibilidad y satisfacción. Los resultados obtenidos evidenciaron una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la accesibilidad en la gestión del procedimiento de ACMC y la satisfacción de ejecutores de obras ($\rho = 0{,}606$; $p < 0{,}001$), aceptándose la hipótesis específica planteada. Asimismo, el análisis descriptivo mostró que el 41,1 % de los participantes percibió un nivel bajo de accesibilidad, el 32,9 % un nivel medio y únicamente el 26,0 % un nivel alto. Considerando conjuntamente estos resultados y la correlación obtenida, puede interpretarse que las dificultades relacionadas con el acceso a información clara, la orientación al administrado y la disponibilidad de canales adecuados de atención se encuentran vinculados con una valoración menos favorable del servicio, mientras que mejores condiciones de acceso se asocian con mayor nivel de satisfacción.

Los hallazgos obtenidos guardan concordancia con Ragin-Skorecka & Hadaś (2024) quienes analizaron los factores que se relacionan con la satisfacción e insatisfacción de los usuarios en sistemas de contratación electrónica. Sus resultados evidenciaron la relevancia de aspectos como el soporte del usuario, la disponibilidad de instrucciones intuitivas, la facilidad de uso y la capacitación para desenvolverse adecuadamente en estos sistemas. Aunque su investigación se desarrolle en otro contexto del procedimiento, sus hallazgos permiten advertir que las condiciones que facilitan el acceso, la comprensión y la interacción del usuario con los procedimientos de la contratación pública constituyen elementos relevantes en la formación de su experiencia y satisfacción. Respaldando así de esta manera al resultado obtenido en el presente estudio, donde la accesibilidad mantiene una relación positiva significativa con la satisfacción de los ejecutores de obras.

En el ámbito nacional también encuentra convergencia con Bravo Mori (2021) quien, al estudiar las contrataciones electrónicas y la satisfacción del usuario, identificó dificultades vinculadas con la facilidad de comprensión, la navegabilidad y la facilidad de uso. Si bien las dimensiones no son idénticas al presente estudio, existe una correspondencia conceptual, debido a que estos aspectos condicionan al usuario para acceder, interactuar adecuadamente con los mecanismos utilizados durante los procesos relacionados con la contratación

pública. En ese sentido, los hallazgos encontrados contribuyen a explicar que la experiencia del usuario puede verse afectada cuando los mecanismos de acceso y comprensión del procedimiento presentan dificultades, lo que guarda relación con el predominio del nivel bajo de accesibilidad identificado entre los ejecutores de obra en Huánuco.

De manera complementaria, Ramírez Rodríguez (2022) destaca la importancia de contar con información adecuada y oportuna, una delimitación clara de responsabilidades y sistemas que permitan desarrollar y efectuar el seguimiento de los procesos de contratación pública. Este planteamiento aporta una interpretación adicional a los resultados obtenidos, debido a que la accesibilidad administrativa no se limita a la existencia formal de información o canales de atención, sino que requiere que estos sean oportunos, comprensibles y funcionales para las necesidades del administrado. En el procedimiento de ACMC, adquiere particular relevancia debido a que los ejecutores de obras necesitan conocer los requisitos aplicables, acceder a orientación durante la presentación de sus solicitudes y disponer de mecanismos adecuados para realizar consultas y comprender el desarrollo de su trámite

Desde el punto de vista doctrinario, los resultados encuentran sustento en los planteamientos de Gordillo (2013), quien sostiene que la Administración Pública debe facilitar el ejercicio efectivo de los derechos de los administrados mediante procedimientos accesibles y libres de formularios innecesarios. De manera complementaria, Moron Urbina (2019) señala que el procedimiento administrativo debe garantizar mecanismos adecuados de orientación, predictibilidad y acceso efectivo a los servicios públicos, permitiendo que los administrados comprendan las actuaciones desarrolladas por la entidad. En la misma línea, la OCDE (2017) sostiene que una gestión pública orientada al ciudadano requiere eliminar barreras administrativas y fortalecer los canales de información y atención para facilitar el acceso a los servicios públicos. Finalmente, Kim et al. (2024) explican que la accesibilidad constituye uno de los factores organizacionales que mayor influencia ejerce sobre la satisfacción de los usuarios, al facilitar una interacción más sencilla, comprensible y eficiente entre la ciudadanía y las instituciones públicas. En consecuencia, los resultados obtenidos resultan coherentes con los fundamentos teóricos que orientan la presente investigación.

La relación identificada radica en que el procedimiento de ACMC exige que los ejecutores de obras conozcan con precisión los requisitos aplicables, comprendan las modificaciones introducidas por el nuevo marco normativo y dispongan de orientación suficiente para presentar adecuadamente su solicitud. Cuando el acceso a la información resulta limitado o los canales de atención no responden oportunamente a las necesidades de los administrados, aumenta la incertidumbre durante el trámite y disminuye la percepción favorable respecto del servicio recibido. Esta situación permite comprender por qué la accesibilidad mantiene una relación significativa con la satisfacción.

Los resultados también son analizados en el contexto en el que se desarrolló la investigación durante el periodo de estudio, la implementación de la Ley 32069, su Reglamento y la Directiva N° 001-2025-OECE /CD modificó diversos aspectos del procedimiento de ACMC, generando nuevos requisitos, cambios en la documentación exigida y mayores necesidades de orientación por parte de los ejecutores de obras. En este escenario, las limitaciones observadas en la accesibilidad, podrían estar asociadas a la etapa de adaptación institucional frente al nuevo marco normativo y al incremento de consultas formuladas por los administrados.

No obstante, debido al diseño correlacional de la investigación, no fue posible analizar la influencia de variables como el nivel de experiencia de los ejecutores de obras, su grado de conocimiento de la normativa vigente o el uso de herramientas digitales, factores que podrían complementar la explicación de los resultados obtenidos y constituyen oportunidades para futuras investigaciones.

Desde una perspectiva práctica, los resultados permiten inferir que fortalecer la accesibilidad del procedimiento administrativo representa una estrategia prioritaria para incrementar la satisfacción de los ejecutores de obras. La evidencia obtenida sugiere que facilitar el acceso a la información, mejorar los canales de atención, brindar orientación oportuna y reducir las barreras administrativas favorece una experiencia más positiva durante el procedimiento.

En ese sentido, resulta pertinente implementar mecanismos institucionales que fortalezcan la orientación al administrado y optimicen los canales de atención durante el procedimiento.

4.4.2.2 Hipótesis específica 2: Uniformidad de criterios y satisfacción. Los resultados obtenidos evidenciaron una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre la uniformidad de criterios en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de ejecutores de obras (ρ = **0,822**; $p < 0{,}001$), aceptándose la hipótesis específica planteada. Asimismo, el análisis descriptivo mostró que el 49,3 % de los participantes percibió un nivel bajo de uniformidad de criterios, el 30,1% un nivel medio y únicamente el 20,5 % un nivel alto.

Estos resultados permiten interpretar que la satisfacción de los ejecutores de obras depende en gran medida de la percepción de objetividad, consistencia y predictibilidad durante la evaluación de sus expedientes. En consecuencia, la aplicación uniforme de los criterios técnicos fortalece la confianza en las decisiones administrativas y reduce la incertidumbre respecto del procedimiento. Cabe destacar que esta dimensión presentó la relación más elevada entre las cuatro dimensiones.

Este hallazgo encuentra correspondencia con Milimo & Chepng'etich (2024), quienes analizaron la evaluación de proveedores en proyectos de construcción y determinaron una relación positiva alta y significativa entre la valoración de proveedores y el desempeño de los proyectos ($r = 0{,}816$; $p < 0{,}05$).

El estudio destaca la importancia de examinar a los ejecutores de obras mediante criterios técnicos, financieros y legales claramente establecidos. Aunque la variable dependiente de dicho estudio fue el desempeño y no la satisfacción, sus resultados permiten reconocer que la aplicación sistemática de criterios de evaluación constituye un elemento relevante para el funcionamiento de los procesos vinculados con la contratación pública.

De la misma manera, los resultados pueden ser interpretados a partir de los hallazgos de Kelly et al. (2021) quienes identificaron que la satisfacción de los proveedores frente a los procesos competitivos de contratación pública se encuentra vinculados con factores como la equidad, la claridad del proceso y la reducción de situaciones de ambigüedad. Desde este punto de vista, la percepción de que las reglas son aplicadas de manera consistente contribuye a generar una experiencia más previsible para quienes participan en los procedimientos. Este

planteamiento guarda relación con el resultado obtenido en el presente estudio, donde la elevada correlación encontrada sugiere que la consistencia en la evaluación constituye un aspecto especialmente relevante para la valoración que realizan los ejecutores de obras.

De manera complementaria, Carvalho de Fasio (2024) advierte que la contratación pública puede verse afectada por problemas derivados del formalismo excesivo, la rigidez y determinadas interpretaciones que buscan imponer una homogeneidad que no siempre responde a las particularidades del objeto evaluado. Este aporte permite precisar que la uniformidad de criterios no debe confundirse con una aplicación mecánica o inflexible de la normativa. En el procedimiento de ACMC, la uniformidad debería expresarse en la existencia de parámetros técnicos comunes, decisiones coherentes y fundamentos previsibles, manteniendo al mismo tiempo una evaluación adecuada de las características particulares de cada solicitud.

En el contexto nacional Calderón Lazaro et al. (2025) también aportan elementos relevantes al señalar la necesidad de desarrollar mecanismos estructurados para evaluar el desempeño de los proveedores sobre la base de estándares y criterios objetivos. Su investigación sostiene que las evaluaciones deben realizarse de manera uniforme y sustentarse en parámetros previamente establecidos, de modo que las decisiones reduzcan espacios arbitrariedad. Aunque este estudio no analiza directamente la satisfacción del administrado, su planteamiento contribuye a explicar la importancia institucional de contar con criterios consistentes en los procedimientos relacionados con proveedores del Estado.

La convergencia entre estos antecedentes y los resultados obtenidos permite interpretar que la uniformidad de criterios constituye un componente particularmente sensible en la gestión del procedimiento de ACMC. Para los ejecutores de obras, la existencia de evaluaciones consistentes puede favorecer una mayor previsibilidad respecto de los criterios aplicados, las observaciones formuladas y las decisiones adoptadas. En contraste, la percepción de diferencias en la interpretación o aplicación de criterios entre evaluaciones podría generar incertidumbre y afectar negativamente la valoración del procedimiento.

Desde el punto de vista doctrinario, los resultados encuentran sustento en los planteamientos de Moron Urbina (2019), quien sostiene que el principio de predictibilidad exige que situaciones semejantes sean resueltas mediante criterios uniformes, permitiendo que los administrados anticipen razonablemente las decisiones de la Administración pública. En la misma línea Gordillo (2013) señala que la actuación administrativa debe sustentarse en criterios objetivos que limiten la discrecionalidad y garanticen la igualdad de trato entre los administrados. Complementariamente, Guzmán Napurí (2002) sostiene que la coherencia en la interpretación y aplicación de la normativa fortalece la seguridad jurídica y contribuye a generar confianza en la actuación administrativa. En el ámbito específico de la contratación pública, Salazar Chávez (2007) destaca que la aplicación uniforme de criterios técnicos constituye una condición indispensable para asegurar decisiones imparciales y transparentes, evitando diferencias injustificadas entre expedientes con características similares. En consecuencia, la elevada correlación obtenida resulta coherente con los fundamentos doctrinarios que orientan el procedimiento administrativo y la contratación pública.

La relación observada radica en que el procedimiento de ACMC implica la evaluación de documentación técnica y financiera cuya interpretación requiere criterios homogéneos entre los evaluadores. Cuando los ejecutores de obras perciben que determinados requisitos son interpretados de manera diferente, aumenta la incertidumbre respecto del procedimiento y disminuye la confianza en la objetividad de las decisiones administrativas. Por el contrario, cuando los criterios de evaluación son uniformes, previsibles y técnicamente consistentes, los administrados desarrollan una percepción más favorable del procedimiento, aun cuando el resultado final del trámite no siempre sea la aprobación de la solicitud.

Desde una perspectiva práctica, los resultados obtenidos evidencian la importancia de fortalecer la uniformidad de criterios durante la evaluación de los expedientes mediante mecanismos que promuevan decisiones consistentes, previsibles y técnicamente sustentadas. Entre las acciones que pueden considerarse la estandarización de criterios de evaluación, la elaboración de lineamientos internos y el fortalecimiento de la coordinación en los diferentes especialistas a nivel nacional. Estas medidas contribuirán a brindar mayor

predictibilidad en el procedimiento y a favorecer una mejor percepción del servicio por parte de los ejecutores de obras.

Considerando que la uniformidad de criterios presentó el coeficiente de correlación más elevado de todas las dimensiones analizadas, resulta razonable interpretar que constituye la dimensión con la asociación más fuerte respecto de la satisfacción de los ejecutores de obras. Este hallazgo permite interpretar que la percepción de justicia administrativa no se vincula únicamente con el cumplimiento formal de la normativa, sino también de la coherencia con la que esta es interpretada y aplicada por la Administración Pública.

4.4.2.3 Hipótesis específica 3: Transparencia y satisfacción. Los resultados obtenidos evidenciaron una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la transparencia en la gestión del procedimiento de ACMC y la satisfacción de los ejecutores de obras (ρ = **0,624**; $p < 0{,}001$), aceptándose la hipótesis específica planteada. Desde el análisis descriptivo, la transparencia fue percibida principalmente en un nivel medio (41,1%), seguida de un nivel bajo (38,4 %) y únicamente un 20,5 % la ubicó en un nivel alto.

Este hallazgo permite establecer que una percepción más favorable de la transparencia se encuentra asociada con mayores niveles de satisfacción de los ejecutores de obras. En el contexto estudiado, implica que la posibilidad de conocer la información del procedimiento de manera oportuna, comprender los criterios empleados durante la evaluación, identificar el fundamento de las observaciones y disponer de decisiones debidamente motivadas se asocia con una valoración más favorable del servicio recibido.

En ese sentido, una gestión transparente no se limita a poner información a disposición del administrado, sino que requiere que esta sea comprensible, suficiente y útil para conocer cómo se desarrolla el procedimiento y cuáles son los fundamentos que sustentan las actuaciones de la entidad.

Los hallazgos muestran concordancia con el estudio de Baskara et al. (2024), quienes, en un estudio cuantitativo realizado con 180 empresarios y consultores participantes en procesos de licitación, analizaron los factores asociados con la satisfacción de los usuarios de servicios de contratación

electrónica donde se determinó que la transparencia ejerce un efecto positivo y estadísticamente significativo sobre la satisfacción del usuario (C.R. = 2,500; p = 0,012). Este hallazgo converge con los resultados en la presente investigación, ya que ambos estudios proporcionan evidencia empírica sobre una relación favorable entre transparencia y satisfacción. No obstante, las magnitudes estadísticas no deben compararse de manera directa, puesto que el autor utilizó un modelo de ecuaciones estructurales mientras que en la presente investigación el coeficiente Rho Spearman.

La coincidencia adquiere mayor relevancia por la proximidad existente entre los contextos analizados, dado que ambos estudios consideran la experiencia de usuarios vinculados con procedimientos de contratación pública. Si bien el antecedente se desarrolla en servicios electrónicos de contratación y la presente investigación aborda específicamente el procedimiento de ACMC, los resultados permiten advertir una tendencia común: pese a las diferencias existentes en la operacionalización de las variables y en los procedimientos analizados, ambos estudios convergen en reconocer empíricamente una vinculación favorable entre la transparencia percibida y a satisfacción de quienes interactúan con procesos relacionados con la contratación pública.

En el caso de los ejecutores de obras del RNP, esta relación puede comprenderse a partir de la necesidad de conocer no solo los requisitos formales, sino también los criterios técnicos empleados, las razones que originan las observaciones y los fundamentos de la decisión administrativa.

En el ámbito Nacional los resultados encuentran respaldo complementario en Ramírez Rodríguez (2022), quien, desde el análisis de las políticas y acuerdos vinculados con las compras públicas, destaca la importancia de disponer de información adecuada y oportuna, establecer responsabilidades claramente delimitadas y contar con sistemas que permitan efectuar el seguimiento de los procesos. Estos elementos contribuyen a interpretar la transparencia como una condición que favorece la trazabilidad de las actuaciones y facilita que los participantes conozcan el desarrollo de los procedimientos de contratación pública. Aunque este antecedente corresponde a una investigación cualitativa, sus aportes permiten contextualizar el resultado obtenido y comprender la

importancia de que los administrados dispongan de información que reduzca la incertidumbre durante la tramitación de sus solicitudes.

De manera complementaria los hallazgos pueden relacionarse con Kelly et al. (2021) quienes estudiaron que la satisfacción de los proveedores en procesos competitivos de contratación del sector público y analizaron diferentes factores que intervienen en la experiencia de quienes participan en estos procedimientos. Sus aportes permiten considerar que la valoración del proveedor no se vincula exclusivamente del resultado obtenido, sino también de las características del proceso y de las condiciones bajo las cuales se desarrolla su participación. Desde este punto de vista, la disponibilidad de información, la claridad del proceso y la reducción de situaciones de ambigüedad se asocia con una experiencia más previsible. Este planteamiento guarda correspondencia con la presente investigación donde la transparencia constituye una dimensión de la gestión que presenta una asociación significativa con la satisfacción de los ejecutores de obras.

En este sentido, la presente investigación aporta evidencia específica sobre esta relación en un ámbito escasamente abordado por los antecedentes revisados, al demostrar que la transparencia en la gestión del procedimiento de ACMC mantiene una asociación positiva y significativa con la satisfacción de los ejecutores de obras.

Desde el punto de vista doctrinario, los resultados encuentran sustento en los planteamientos de Heald (2006), quien sostiene que la transparencia en la gestión pública permite que las actuaciones de la administración sean visibles, comprensibles y verificables por los ciudadanos, fortaleciendo la legitimidad de las decisiones institucionales. En la misma línea la OCDE (2024) señala que la transparencia constituye un principio esencial para promover la confianza en las instituciones públicas, especialmente cuando se encuentra acompañada de mecanismos de acceso a la información y la trazabilidad de los procedimientos administrativos. Complementariamente, Salazar Chávez (2007) sostiene que la contratación pública debe desarrollarse mediante actuaciones objetivas, debidamente motivadas y sustentadas en criterios verificables, garantizando igualdad de trato entre los participantes. Estos planteamientos explican por qué una mayor percepción de transparencia se asocia con mayores niveles de satisfacción de los ejecutores de obras.

Una posible explicación de la relación identificada radica en que los ejecutores de obras no solo valoran el resultado del procedimiento, sino también la posibilidad de comprender cómo se desarrolló la evaluación de su expediente y cuáles fueron los fundamentos técnicos que sustentaron las decisiones adoptadas por la administración. Cuando la información es clara, las observaciones se encuentran debidamente motivadas y el administrado puede conocer el estado de su trámite, puede favorecer una menor incertidumbre y una percepción más favorable sobre la imparcialidad del procedimiento. Por el contrario, la falta de información suficiente o la escasa trazabilidad de las actuaciones administrativas puede generar desconfianza, aun cuando las decisiones sean técnicamente correctas.

Desde una perspectiva práctica, los resultados obtenidos ponen de manifiesto la importancia de fortalecer la transparencia del procedimiento mediante acciones orientadas a mejorar la publicidad de los criterios de evaluación, la motivación de las decisiones administrativas, la trazabilidad del trámite y el acceso oportuno a la información. Estas acciones contribuirán a brindar mayor claridad durante el procedimiento y favorecer una percepción más positiva del servicio.

Los resultados descriptivos muestran que la percepción de transparencia aún no alcanza niveles predominantemente altos; sin embargo, el análisis inferencial evidencia que esta dimensión mantiene una relación significativa con la satisfacción de los ejecutores de obras. En este sentido, la transparencia constituye un componente relevante para la gestión del procedimiento, al asociarse con una valoración más favorable del servicio por parte de los ejecutores de obra.

4.4.2.3 Hipótesis específica 4: Eficiencia y satisfacción. Los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la eficiencia en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras (ρ = **0,683**; p < 0,001), aceptándose la hipótesis específica planteada. Desde el análisis descriptivo, la eficiencia presentó un predominio del nivel bajo (65,8%), seguido del nivel medio (20,5 %) y del nivel alto (13,7 %). Esta percepción puede contextualizarse con los registros administrativos del procedimiento

correspondientes al periodo estudiado, donde, de un total de 77 procedimientos, el 55,84 % fue aprobado dentro del plazo establecido, mientras que el 3,90 % fue aprobado fuera del plazo y el 40,26 % fue desaprobado fuera del plazo en conjunto, los dos últimos grupos representan el 44,16 % de procedimientos resueltos fuera de plazo, lo que evidencia oportunidades de mejora relacionadas con la oportunidad de la atención y el cumplimiento de los plazos administrativos. Si bien los resultados de la encuesta y los registros administrativos corresponden a fuentes de información distintas ambos permiten contextualizar las dificultades advertidas en la dimensión eficiencia.

Estos resultados muestran que la mayoría de los ejecutores de obras percibe limitaciones relacionadas con la oportunidad en la atención de los expedientes, el cumplimiento de los plazos y la agilidad del procedimiento administrativo. Esta distribución evidencia que la eficiencia constituye una de las principales áreas críticas identificadas en la gestión del procedimiento estudiado.

Los resultados encuentran correspondencia relevante con Paredes Chu (2022) debido a la proximidad temática y contextual de su investigación, desarrollada con usuarios del Registro Nacional de Proveedores vinculados con la capacidad máxima de contratación, En dicho estudio, el 41,1 % de los participantes calificó la eficiencia de los procedimientos en un nivel bajo. Esta tendencia coincide con lo identificado en Huánuco, donde también predominó una percepción desfavorable de la eficiencia, con una proporción mayor alcanzando el 65,8 %. La comparación permite advertir que las dificultades vinculadas con esta dimensión no serían exclusivas del contexto estudiado, aunque en la Unidad desconcentrada Huánuco presenta una incidencia más pronunciada según la percepción de los ejecutores de obras.

De manera complementaria los resultados guardan correspondencia con Parraguez Sánchez (2022) quien encontró una relación positiva y estadísticamente significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios ($\rho = 0,681$; $p = 0,000$), aunque las variables analizadas no son equivalentes, existe una proximidad conceptual relevante debido a que la simplificación de los procedimientos busca reducir cargas innecesarias, facilitar su desarrollo y favorecer una atención administrativa más funcional para el administrado. Resulta además significativo que ambos estudios coinciden en identificar asociaciones

positivas entre condiciones favorables del procedimiento administrativo y la satisfacción de quienes interactúan con la Administración.

Asimismo, Calderón Lazaro et al. (2025) aporta una perspectiva complementaria desde el ámbito de la contratación pública peruana, al analizar la necesidad de incorporar mecanismos que permitan mejorar la evaluación y desempeño de los proveedores como parte de una gestión orientada al uso adecuado de los recursos públicos. Sus planteamientos resaltan la importancia de establecer mecanismos estructurados que contribuyan a fortalecer el funcionamiento de los procesos relacionados con la contratación estatal. Aunque su investigación no analiza directamente la relación entre eficiencia y satisfacción de los administrados, su aporte permite ampliar la interpretación del resultado obtenido, al situar la eficiencia dentro de una perspectiva de mejora de la gestión pública y de optimización de los procedimientos vinculados con los proveedores del Estado.

En conjunto la evidencia empírica y el contraste con los antecedentes permiten sostener que la eficiencia constituye un componente relevante en la experiencia de los ejecutores de obras durante el procedimiento de ACMC.

Desde la perspectiva doctrinaria, los resultados encuentran fundamento en los planteamientos de Osborne & Gaebler (1994), quienes sostienen que las instituciones públicas deben orientar su gestión hacia la obtención de resultados y la generación de valor para los ciudadanos mediante procesos ágiles y eficientes. En la misma línea, Hood (1991) afirma que la eficiencia constituye uno de los principios esenciales de la Nueva Gestión Pública, al promover el uso racional de los recursos y la mejora continua del desempeño institucional. Complementariamente, Gordillo (2013) sostiene que los procedimientos administrativos deben desarrollarse dentro de plazos razonables, garantizando una respuesta oportuna a los administrados, mientras que la OCDE (2020) destaca que la eficiencia administrativa fortalece la confianza ciudadana y mejora la calidad de los servicios públicos. Estos planteamientos permiten interpretar la asociación observada entre la eficiencia del procedimiento y la satisfacción de los ejecutores de obras.

Los resultados radican en que el procedimiento de ACMC constituye un requisito previo para que los ejecutores de obras puedan participar en los procedimientos de selección convocados por las entidades públicas. En este contexto, la demora en la evaluación de los expedientes, el incumplimiento de los plazos establecidos o la necesidad de realizar reiteradas subsanaciones pueden afectar la oportunidad con la que los administrados acceden al mercado de contratación pública. Por ello, la percepción de eficiencia no se vincula únicamente del tiempo de respuesta, sino también de la capacidad institucional para desarrollar un procedimiento oportuno, ordenado y técnicamente consistente.

Los resultados descriptivos muestran que la eficiencia constituye la dimensión con el mayor predominio de percepción baja entre todas las evaluadas; sin embargo, el análisis inferencial evidencia que mantiene una relación positiva moderada con la satisfacción de los ejecutores de obras. Esto permite inferir que las limitaciones percibidas en la oportunidad y agilidad del procedimiento se asocian con menores niveles de satisfacción.

Desde una perspectiva práctica, los resultados obtenidos evidencian la importancia de fortalecer la gestión de los tiempos de atención, optimizar el seguimiento de los expedientes y mejorar la organización del procedimiento, como acciones orientadas a favorecer una gestión más eficiente del procedimiento y una mejor percepción del servicio.

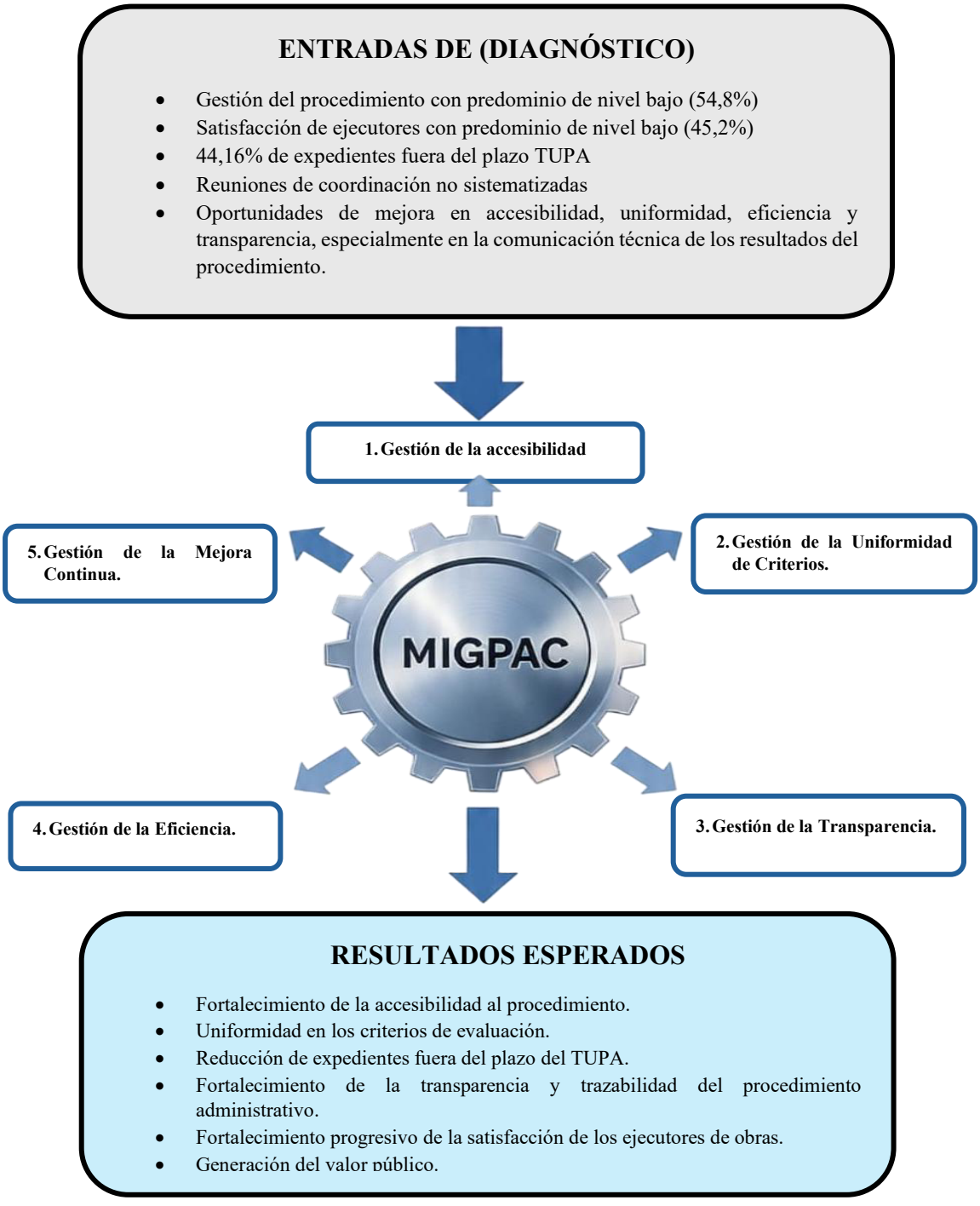
Si bien el diseño correlacional no permite establecer relaciones de causalidad, los resultados obtenidos proporcionan fundamentos científicos para orientar decisiones dirigidas a optimizar la gestión del procedimiento administrativo.

CAPITULO 5: PROPUESTA

5.1 Propuesta para la solución del problema

Figura 10.

Modelo Integral de gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación (MIGPAC).



Fuente: Elaboración propia.

5.1.1 *Presentación de la propuesta*

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidenciaron la existencia de una relación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre la gestión del procedimiento de aumento de la capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras que se encuentran vigentes en el Registro Nacional de Proveedores de la Unidad Desconcentrada Huánuco ($\rho = 0{,}825$; $p < 0{,}001$). Asimismo, el análisis descriptivo permitió identificar que la gestión del procedimiento presenta debilidades relacionadas con la accesibilidad a la información, la uniformidad en la aplicación de criterios técnicos, la eficiencia en el cumplimiento de los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y la transparencia durante el desarrollo del procedimiento administrativo.

A esto se le suma la evidencia institucional obtenida durante el diagnostico, la cual mostro que el 44,16 % de los expedientes fueron evaluados fuera del plazo previsto en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

En atención a dichos hallazgos, se propone el Modelo Integral de Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de contratación (MIGPAC), concebido como un modelo de gestión administrativa orientado a optimizar el procedimiento desarrollado por la Unidad Desconcentrada Huánuco del Registro Nacional de Proveedores. El modelo integra acciones organizacionales, procedimentales y de mejora continua dirigidas a fortalecer la accesibilidad, la uniformidad de criterios, la eficiencia y la transparencia del procedimiento administrativo, con la finalidad de incrementar la satisfacción de los ejecutores de obras y contribuir a la generación de valor público.

El MIGPAC no modifica el procedimiento establecido en la Ley N.° 32069, su Reglamento ni la Directiva N.° 001-2025-OECE/CD, sino que constituye una propuesta de mejora de la gestión institucional mediante la optimización de los procesos internos, el fortalecimiento de la coordinación entre los especialistas responsables de la evaluación, la incorporación de instrumentos de apoyo al administrado y la implementación de mecanismos permanentes de seguimiento, evaluación y mejora continua.

El ámbito de aplicación de la propuesta comprende la Unidad Desconcentrada Huánuco del Registro Nacional de Proveedores (RNP) del Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes (OECE), involucrando directamente a la Jefatura de la Unidad Desconcentrada, al personal de mesa de partes y a los especialistas de la evaluación legal, financiera y técnica del procedimiento de aumento de capacidad

máxima de contratación. Los beneficiarios serán los servidores que participan en la gestión del procedimiento, mientras que los beneficiarios indirectos serán los ejecutores de obras y en un sentido más amplio, las entidades públicas y la ciudadanía, al favorecer una gestión más eficiente, transparente y orientada al interés general.

5.1.2 *Fundamentación de la propuesta*

La propuesta se fundamenta en los principios de la gestión pública moderna, que conciben los procedimientos administrativos como instrumentos orientados a la generación de valor público mediante servicios eficientes, transparentes y centrados en las necesidades del ciudadano. Desde esta perspectiva, la mejora de la gestión del procedimiento de ACMC constituye una estrategia institucional que permite fortalecer la calidad del servicio brindado por la Unidad Desconcentrada Huánuco, optimizar el desempeño organizacional y contribuir al cumplimiento de los fines del estado.

Desde el punto de vista teórico, el modelo propuesto encuentra sustento en la doctrina del derecho administrativo y de la gestión pública. Guzmán Napurí (2002) sostiene que el procedimiento administrativo constituye el mecanismo mediante el cual la Administración Pública materializa la función administrativa garantizando el interés general y la protección de los derechos de los administrados. En la misma línea, Gordillo (2013) señala que la actividad administrativa debe desarrollarse bajo criterios de legalidad, razonabilidad y eficiencia, mientras que Moron Urbina (2019) destaca que el procedimiento administrativo constituye una garantía para la correcta adopción de decisiones públicas, sustentadas en principios de predictibilidad, objetividad y debido procedimiento.

Asimismo, Salazar Chávez (2007) sostiene que la contratación pública constituye un instrumento estratégico para el cumplimiento de los fines del Estado, por lo que su gestión debe desarrollarse mediante procedimientos transparentes, eficientes y orientados al equilibrio entre el interés público y los derechos de los proveedores. Complementariamente, Chiavenato (2007) plantea que la gestión organizacional debe sustentarse en la planificación, organización, dirección y control de los procesos, promoviendo la mejora continua y el uso eficiente de los recursos institucionales.

Desde el ámbito normativo, la propuesta se sustenta en la Ley N.° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas**,** su Reglamento y la Directiva N.° 001-2025-OECE/CD**,** que regulan el procedimiento de determinación del aumento de la capacidad

máxima de contratación para ejecutores de obras y establecen principios como la eficiencia, la transparencia, la objetividad y la predictibilidad en la actuación administrativa.

Asimismo, la propuesta se encuentra alineada con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, que promueve una administración pública orientada al ciudadano, basada en la mejora continua de los procesos, la simplificación administrativa, la transformación digital y la generación de valor público. También guarda coherencia con el Sistema Nacional de Abastecimiento, al contribuir al fortalecimiento de los mecanismos que regulan el acceso de los proveedores al mercado estatal, así como con el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, al promover el fortalecimiento de capacidades del personal responsable del procedimiento, y con el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico, al favorecer la implementación de acciones de mejora orientadas al logro de resultados institucionales.

5.1.2.1 Competencias institucionales para la implementación del MIGPAC.

La implementación del Modelo Integral de Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación (MIGPAC) se plantea dentro de las competencias funcionales asignadas a la Unidad Desconcentrada Huánuco del Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes (OECE). En ese sentido, las acciones propuestas se circunscriben a las funciones operativas de orientación al administrado, evaluación de expedientes, seguimiento del procedimiento, monitoreo de indicadores y coordinación técnica con la Dirección del Registro Nacional de Proveedores (DRNP), sin incorporar atribuciones relacionadas con la aprobación de las normas, directivas o criterios institucionales de alcance nacional, competencias que corresponden a la DRNP conforme al Reglamento de Organización y Funciones del OECE.

5.1.3 *Objetivos de la propuesta*

5.1.3.1 Objetivo general.

Optimizar la gestión del procedimiento de aumento de la capacidad máxima de contratación mediante la implementación del MIGPAC, con el

propósito de fortalecer la satisfacción de los ejecutores de obras y la generación de valor público.

5.1.3.2 Objetivos específicos.

OE1: Fortalecer la accesibilidad técnica del procedimiento de aumento de la capacidad máxima de contratación mediante mecanismos institucionales de orientación que faciliten la compresión de los requisitos, las etapas y la metodología aplicable por parte de los ejecutores de obras.

OE2: Fortalecer la Uniformidad de criterios en la gestión de procedimiento mediante mecanismos de articulación técnica, actualización normativa y coordinación entre la Dirección del Registro nacional de Proveedores y la Unidad Desconcentrada Huánuco.

OE3: Fortalecer la transparencia y la eficiencia del procedimiento mediante mecanismos de seguimiento, monitoreo e indicadores de gestión que contribuyan al cumplimiento oportuno de los plazos y a una mejor prestación del servicio administrativo.

5.1.4 *Justificación de la propuesta*

Desde el punto de vista metodológico, la propuesta constituye una respuesta técnica sustentada en evidencia empírica obtenida mediante una investigación cuantitativa de nivel correlacional. A diferencia de propuestas elaboradas únicamente a partir del análisis documental, el MIGPAC surge de la integración de los resultados estadísticos, la evidencia institucional, la doctrina administrativa, el marco normativo vigente y las recomendaciones de organismos especializados en gestión pública.

Esta integración permite que la propuesta no solo responda a las necesidades identificadas en la Unidad Desconcentrada Huánuco, sino que también pueda adaptarse a otras Unidades desconcentradas del Registro Nacional de Proveedores con características organizacionales similares, constituyéndose en un modelo replicable de mejora institucional en el Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes.

5.1.5 *Enfoque de la propuesta*

El Modelo integral de la Gestión del Procedimiento de Aumento de la Capacidad Máxima de Contratación (MIGPAC) se sustenta en un enfoque integral de gestión pública orientado al ciudadano y a la generación del valor público, mediante el fortalecimiento de los procesos administrativos que intervienen en la determinación de la capacidad máxima de contratación de los ejecutores de obras.

El modelo adopta el enfoque de procesos, al proponer acciones de mejora dirigidas a optimizar el procedimiento administrativo sin modificar el marco normativo vigente ni las competencias institucionales del Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes (OECE). Desde esta perspectiva, las acciones propuestas se orientan a fortalecer la accesibilidad técnica al procedimiento y la transparencia durante la evaluación de las solicitudes.

Asimismo, el MIGPAC incorpora el enfoque de mejora continua, mediante la implementación de mecanismos permanentes de seguimiento, evaluación y retroalimentación que permitan identificar oportunidades de mejora y fortalecer progresivamente la gestión del procedimiento.

Finalmente, el modelo se desarrolla bajo un enfoque orientado al ciudadano considerando que la finalidad del procedimiento administrativo no se limita al cumplimiento de las disposiciones legales, sino que busca brindar un servicio accesible, oportuno, transparente y confiable para los ejecutores de obras, contribuyendo al fortalecimiento de la satisfacción del administrado y a la generación de valor público.

5.1.6 *Diagnostico Estratégico*

5.1.6.1 Análisis de brechas. El diagnóstico realizado en la presente investigación permitió identificar brechas significativas entre la situación actual de la gestión del procedimiento de ACMC y el nivel esperado de desempeño institucional. Dichas brechas fueron determinadas a partir de los resultados descriptivos, la prueba de hipótesis y de manera complementaria del análisis de la información institucional correspondiente a los trámites de la Unidad Desconcentrada Huánuco mediante la consulta virtual de estado de trámite ejecutor de obras año 2025.

Durante el diagnostico también se identificó una situación relevante relacionada con la accesibilidad técnica al procedimiento. Si bien el OECE cuenta con una directiva que regula la determinación de la capacidad máxima de contratación y con el formulario oficial que deben completar los ejecutores de obras, durante el análisis institucional del procedimiento se identificó que los administrados presentan dificultades para interpretar adecuadamente la metodología de cálculo y la aplicación de los factores previstos en dicha directiva. En consecuencia, el monto estimado por los solicitantes suele diferir del monto finalmente determinado durante la evaluación técnica realizado por el especialista técnico de la Unidad Desconcentrada Huánuco. Esta situación no obedece a una deficiencia normativa, sino a la ausencia de un instrumento institucional de orientación técnica que facilite la comprensión de la metodología oficial por parte de los ejecutores de obras.

Asimismo, en el análisis del procedimiento también se observó que la comunicación de los trámites aprobados se limita a informar el resultado y el acceso a la constancia del Registro Nacional de Proveedores. Sin embargo, durante la revisión del procedimiento vigente se observó que el ejecutor de obras no recibe un resumen técnico que detalle las experiencias consideradas para el cálculo de la CMC, aquellas que no fueron consideradas y la fundamentación técnica correspondiente. Esta situación representa una oportunidad para fortalecer la transparencia procedimental y la comprensión del resultado del trámite, sin modificar el marco normativo vigente.

En función de estos resultados, se determinaron brechas relacionadas con la accesibilidad técnica al procedimiento, la uniformidad en la gestión administrativa, la eficiencia en el cumplimiento de los plazos y el fortalecimiento de la transparencia institucional, las cuales constituyen el fundamento para el diseño del Modelo Integral de Gestión del Procedimiento de Aumento de la Capacidad Máxima de Contratación (MIGPAC).

Tabla 23.

Matriz de Brechas

Dimensión estratégica	Situación actual	Situación esperada	Brecha identificada	Estrategia MIGPAC
Accesibilidad	El procedimiento cuenta con Directiva y formulario oficial; sin embargo, los ejecutores de obras presentan dificultades para interpretar la metodología de determinación de la capacidad máxima de contratación.	Los ejecutores comprenden adecuadamente la metodología antes de presentar la solicitud.	Necesidad de fortalecer la orientación técnica institucional al administrado.	Gestión de la Accesibilidad Técnica al Procedimiento.
Uniformidad de criterios	Los especialistas emiten informes conforme a sus funciones, con reuniones de coordinación realizadas de forma esporádica.	Coordinación técnica permanente y criterios compartidos para fortalecer la predictibilidad.	Necesidad de fortalecer la coordinación técnica y la retroalimentación institucional.	Gestión de la Uniformidad de Criterios.
Eficiencia	El 44.16 % de los expedientes fueron evaluados fuera del plazo establecido en el TUPA.	Evaluaciones realizadas dentro de los plazos previstos.	Oportunidad de fortalecer el seguimiento y control de los expedientes.	Gestión de la Eficiencia.
Transparencia	La comunicación con los administrados puede fortalecerse mediante mecanismos de seguimiento e información del procedimiento.	Procedimiento más transparente y trazable durante todas sus etapas.	Necesidad de fortalecer la comunicación institucional, la trazabilidad de la evaluación y la información técnica proporcionada al administrado.	Gestión de la Transparencia.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 24.

Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
Existencia de la Ley N.° 32069, su Reglamento y la Directiva N.° 001-2025-OECE/CD que regulan el procedimiento.	Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública orientada a la generación de valor público.
Personal especializado (contador, abogado e ingeniero o arquitecto) para la evaluación de expedientes.	Fortalecimiento de la transformación digital en la Administración Pública.
Uso de casilla electrónica para las notificaciones.	Desarrollo de herramientas institucionales de orientación al administrado.
Procedimiento administrativo formalmente establecido mediante el TUPA y formularios oficiales.	Implementación de buenas prácticas promovidas por el OECE y organismos internacionales.

Debilidades	Amenazas
Necesidad de fortalecer la orientación técnica dirigida a los ejecutores de obras respecto de la metodología de determinación de la capacidad máxima de contratación.	Incremento del número de solicitudes sin un crecimiento equivalente de recursos humanos.
Coordinación técnica entre especialistas realizada de manera no sistemática.	Cambios frecuentes en la normativa de contratación pública que requieren actualización permanente.
44,16 % de expedientes evaluados fuera del plazo establecido en el TUPA.	Riesgo de observaciones por incumplimiento de plazos o procedimientos por parte de los órganos de control.
Necesidad de fortalecer el monitoreo mediante indicadores de gestión del procedimiento.	Incremento de expectativas de los administrados respecto a la calidad del servicio público.

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 25.

Matriz de relación entre FODA y Acción de propuesta.

Estrategia	Relación FODA	Acción propuesta
FO	Aprovechar la Directiva y el personal especializado para desarrollar instrumentos institucionales de orientación técnica.	Implementación del Componente I.
DO	Fortalecer la coordinación técnica entre especialistas aprovechando la Política Nacional de Modernización y las buenas prácticas promovidas por el OECE.	Implementación del Componente II.
FA	Utilizar la normativa vigente y la especialización del personal para responder oportunamente a los cambios normativos y reducir el riesgo de observaciones de los órganos de control.	Implementación del Componente III.
DA	Implementar indicadores de gestión y mecanismos de mejora continua para minimizar los efectos del incremento de solicitudes y reducir el riesgo de incumplimiento de plazos y observaciones.	Componentes IV y V.

Nota. Fuente: Elaboración propia.

5.1.7 ***Propuesta Modelo MIGPAC***

El modelo se encuentra conformado por cinco componentes estratégicos que interactúan de manera permanente.

5.1.7.1 Componente I. Gestión de la Accesibilidad Técnica al Procedimiento. Este componente tiene como finalidad fortalecer el acceso de los ejecutores de obras al procedimiento administrativo mediante acciones de orientación técnica que faciliten la comprensión de los requisitos, etapas y metodología prevista para la determinación de la CMC. Para ello se propone la implementación de mecanismos institucionales de orientación que complementen la información contenida en la Directiva y en el formulario oficial, sin modificar el contenido de dichos instrumentos. Asimismo, contempla la actualización de los canales de información, la difusión de preguntas frecuentes y el fortalecimiento de la orientación brindada por la Unidad Desconcentrada Huánuco. El componente Gestión de Accesibilidad se operacionaliza mediante tres mecanismos complementarios orientados a fortalecer el acceso oportuno a la información, facilitar la correcta presentación de las solicitudes y reducir las dificultades que enfrentan los ejecutores de obras durante el procedimiento administrativo.

Mecanismos:

Guía Técnica Institucional de la CMC: Se propone que la Dirección del Registro Nacional de Proveedores (RNP) del OECE, elabore y apruebe una guía técnica institucional que desarrolle de manera uniforme la metodología para la determinación de la CMC, incorporando criterios técnicos, desarrollo del procedimiento y casos prácticos representativos que faciliten su aplicación por parte de los evaluadores y la comprensión por parte de los ejecutores de obras.

Orientación técnica previa: Se establecerá un servicio de orientación técnica previa dirigido a los ejecutores de obras, con el propósito de absolver consultas relacionadas con la preparación del expediente, la interpretación de requisitos y la correcta presentación de la documentación.

Actualización de Preguntas frecuentes: Consiste en proponer la implementación de un mecanismo sistemático para la actualización del banco institucional de preguntas frecuentes al Registro Nacional de Proveedores relacionadas con el procedimiento de ACMC. Este recurso incorporará las consultas más recurrentes identificadas por las Unidades Desconcentradas, modificaciones normativas y los criterios técnicos emitidos por la DRNP, con la

finalidad de mantener información vigente, uniforme y de fácil acceso para los administrados.

Tabla 26.

Mecanismos y productos de la gestión de la accesibilidad Técnica al procedimiento

Mecanismo	Producto
Guía Técnica para la determinación de la CMC	Guía técnica aprobada y publicada
Orientación previa	Servicio institucional de orientación técnica implementado.
Preguntas frecuentes al RNP	Banco institucional de preguntas frecuentes actualizado

Nota. Fuente: Elaboración propia.

5.1.7.2 Componente II. Gestión de la Uniformidad de Criterios

Este componente busca fortalecer la coordinación técnica entre los profesionales responsables de la evaluación administrativa, financiera, legal y técnica del procedimiento. Comprende la realización de reuniones periódicas de coordinación, el intercambio de experiencias sobre casos recurrentes, la revisión conjunta de modificaciones normativas y la construcción de criterios institucionales que favorezcan una actuación uniforme, objetiva y predecible durante la evaluación de los expedientes.

Mecanismos:

Mesa Técnica Nacional de Criterios: propone la realización de reuniones técnicas periódicas entre la Dirección de Registro Nacional de Proveedores y los especialistas evaluadores de cada una de las Unidades Desconcentradas, con la finalidad de analizar casos complejos, resolver criterios interpretativos y uniformizar la aplicación de la Directiva N° 001-2025-OECE/CD. Los acuerdos adoptados deberán registrarse formalmente y ponerse a disposición de todos los evaluadores.

Banco Institucional de criterios técnicos: Consiste en implementar un repositorio institucional que reúna consultas frecuentes, criterios interpretativos,

casos recurrentes y acuerdos técnicos emitidos por la Dirección del Registro Nacional de Proveedores. Este banco permitirá que los evaluadores consulten precedentes internos antes de resolver situaciones similares, favoreciendo la consistencia de las decisiones administrativas.

Supervisión de consistencia técnica: plantea realizar revisiones periódicas de expedientes evaluados por distintas Unidades Desconcentradas a nivel nacional con el propósito de verificar la aplicación uniforme de los criterios técnicos y detectar oportunidades de mejora. Los resultados permitirán la retroalimentar el proceso de evaluación y fortalecer la mejora continua.

Tabla 27.

Mecanismos y productos de la gestión de la uniformidad de criterios

Mecanismo	Producto
Mesa Técnica Nacional	Actas de acuerdos técnicos
Banco Institucional de Criterios técnicos	Repositorio digital de criterios técnicos
Supervisión de consistencia técnica	Informe de consistencia técnica

Nota. Fuente: Elaboración propia.

5.1.7.3 Componente III. Gestión de la Transparencia

Este componente tiene como finalidad fortalecer la claridad, la trazabilidad y la comprensión del procedimiento de ACMC mediante mecanismos que mejoren la comunicación institucional y el acceso del administrado a información suficiente durante el desarrollo y conclusión del trámite. Su implementación busca que las actuaciones administrativas sean más comprensibles, verificables y consistentes, favoreciendo una relación de mayor confianza entre la Unidad Desconcentrada Huánuco y los ejecutores de obras, sin modificar las disposiciones establecidas en el marco normativo vigente.

Mecanismos:

Reportes de indicadores de Gestión: la Dirección del Registro Nacional de Proveedores elaborará reportes periódicos con indicadores relacionados con el desempeño del procedimiento, tales como número de solicitudes atendidas, tiempos promedio de evaluación, expedientes observados y cumplimiento de los

plazos establecidos en el TUPA. Estos reportes servirán como herramienta para el monitoreo interno y la mejora continua del procedimiento.

Boletines técnicos de Retroalimentación: se publicarán boletines técnicos dirigidos a los ejecutores de obras con información sobre las observaciones más frecuentes, errores recurrentes en la presentación de expedientes y recomendaciones para mejorar la calidad de las solicitudes. Este mecanismo permitirá fortalecer el aprendizaje institucional y disminuir las incidencias detectadas durante la evaluación de los procedimientos.

Reporte Técnico resumido de evaluación (RTR-CMC): se propone que la Dirección del Registro Nacional de Proveedores implementar un Reporte Técnico Resumido de Evaluación (RTR-CMC) que acompañará la notificación del resultado del procedimiento de ACMC. Este carácter tendrá carácter exclusivamente informativo y detallará las experiencias consideradas y no consideradas para el cálculo de la CMC, así como la fundamentación técnica correspondiente, permitiendo al administrado comprender de manera integral el resultado de la evaluación. Su elaboración y aprobación corresponderá al Órgano competente del OECE, conforme a las disposiciones institucionales vigentes.

Tabla 28.

Mecanismos y productos de la gestión de la transparencia

Mecanismo	Producto
Reportes de indicadores de Gestión.	Reporte periódico de indicadores de gestión.
Boletines técnicos de Retroalimentación.	Boletines técnicos institucionales.
Reporte Técnico resumido de evaluación (RTR-CMC).	Reporte técnico de evaluación emitido conjuntamente con la notificación del procedimiento.

Nota. Fuente: Elaboración propia.

5.1.7.4 Componente IV. Gestión de la Eficiencia

Este componente tiene como finalidad optimizar la gestión del procedimiento de ACMC, mediante mecanismos que fortalezcan la planificación, el seguimiento y el control de los expedientes. Su implementación busca mejorar el cumplimiento

de los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), optimizar la utilización de los recursos institucionales y favorecer una atención más oportuna a los ejecutores de obras, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad del servicio y de la gestión institucional.

Mecanismos

Tablero de control para el seguimiento de expedientes

Se implementará un tablero de control institucional que permita realizar el seguimiento permanente de las solicitudes de aumento de capacidad máxima de contratación desde su ingreso hasta la emisión del acto administrativo. Este instrumento facilitará el monitoreo del estado de cada expediente, los tiempos de evaluación y los plazos pendientes, permitiendo una mejor planificación del trabajo y una respuesta a los administrados.

Sistema de alertas para el control de plazos

Se establecerá un sistema de alertas que identifique oportunamente los expedientes próximos al vencimiento de los plazos establecidos en el TUPA. Este mecanismo permitirá priorizar la atención de los casos críticos, reducir el riesgo de retrasos y fortalecer el cumplimiento de los tiempos previstos para la evaluación del procedimiento administrativo.

Monitoreo de indicadores de desempeño

La Dirección del Registro Nacional de Proveedores mediante las Unidades desconcentradas a nivel nacional realizará un seguimiento periódico de indicadores relacionados con la eficiencia del procedimiento, tales como tiempo promedio de evaluación, porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo, número de observaciones emitidas y nivel de cumplimiento de las metas institucionales. La información obtenida permitirá identificar oportunidades de mejora y apoya la toma de decisiones.

Tabla 29.

Mecanismos y productos de la gestión de la eficiencia

Mecanismo	Producto
Tablero de control para el seguimiento de expedientes.	Tablero institucional de seguimiento implementado.
Sistema de alertas para el control de plazos.	Sistema institucional de alertas de vencimiento.
Monitoreo de indicadores de desempeño.	Informe de indicadores de eficiencia.

Nota. Fuente: Elaboración propia.

5.1.7.5 Componente V. Gestión de la Mejora Continua

Constituye el componente integrador y tiene como finalidad garantizar la sostenibilidad de las acciones implementadas. Mediante mecanismos orientados al seguimiento de resultados, la identificación de oportunidades de mejora y la retroalimentación institucional. Su implementación permitirá verificar el cumplimiento de los objetivos del modelo, fortalece la toma de decisiones basada en evidencia y promover una cultura organizacional orientada al aprendizaje y al mejoramiento continuo del procedimiento administrativo.

Mecanismos

Evaluación periódica del MIGPAC

La Dirección del Registro Nacional de Proveedores realizará evaluaciones periódicas del funcionamiento del MIGPAC con el propósito de verificar el grado de cumplimiento de las acciones implementadas, identificar fortalezas y detectar oportunidades de mejora. Los resultados permitirán adoptar medidas correctivas y asegurar la actualización permanente del modelo.

Encuesta de Satisfacción Post Servicio

Se implementará una encuesta institucional dirigida a los ejecutores de obas al finalizar el procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación, con el propósito de conocer su percepción respecto a la accesibilidad, uniformidad de criterios, transparencia, eficiencia y calidad del servicio recibido. La información obtenida constituirá un insumo para la mejora continua del procedimiento.

Revisión y Actualización del MIGPAC

La Dirección del Registro Nacional de Proveedores revisará periódicamente el MIGPAC considerando los cambios normativos, los resultados de los indicadores institucionales y las oportunidades de mejora identificadas durante su implementación. Esta revisión permitirá mantener la vigencia del modelo y asegurar su adaptación a las necesidades del procedimiento administrativo.

Tabla 30.

Mecanismos y productos de la gestión de la mejora continua.

Mecanismo	Producto
Evaluación periódica del MIGPAC.	Informe de evaluación del MIGPAC
Encuesta de Satisfacción post Servicio.	Reporte de satisfacción de los administrados.
Revisión y Actualización del MIGPAC	Versión actualizada del MIGPAC.

Fuente: Elaboración propia.

5.1.8 Funcionamiento del modelo

El MIGPAC opera bajo un ciclo continuo de gestión, en el cual las necesidades detectadas durante el diagnóstico institucional constituyen el punto de partida para la implementación de acciones de mejora. Cada componente actúa sobre una brecha específica identificada en la investigación; sin embargo, la interacción entre todos ellos permite fortalecer integralmente la gestión del procedimiento administrativo. Los resultados obtenidos son evaluados mediante indicadores de desempeño y utilizados como insumo para la retroalimentación del sistema, garantizando un proceso permanente de mejora continua.

En este sentido, el modelo no debe entenderse como un conjunto de acciones independientes, sino como un sistema integrado en el que la accesibilidad técnica, la uniformidad de criterios, la eficiencia, la transparencia y la mejora continua se complementan para optimizar la gestión del procedimiento de aumento de la capacidad máxima de contratación y fortalecer la satisfacción de los ejecutores de obras.

5.1.8.1 Matriz de implementación del MIGPAC

Componente del MIGPAC	Mecanismo	Acción principal	Responsable de ejecución	Producto esperado	Indicador	Meta	Medio de verificación	Frecuencia
Accesibilidad	Protocolo de orientación previa	Elaborar e implementar un protocolo estandarizado de orientación técnica.	Especialista técnico del RNP	Protocolo institucional	% de orientaciones realizadas conforme al protocolo	≥ 90% de orientaciones	Registro de orientaciones y protocolo aprobado	Trimestral
	Actualización de preguntas frecuentes	Consolidar y remitir consultar recurrentes para la actualización del banco de preguntas del RNP.	Jefatura UD-Huánuco/	Banco de preguntas actualizado	Número de actualizaciones realizadas.	4 actualizaciones anuales	Banco de preguntas institucional	Trimestral
	Gestión para la elaboración de la Guía Técnica Institucional de la CMC	Elaborar y remitir una propuesta técnica a la DRNP para su evaluación y eventual aprobación	Jefe de la Unidad Desconcentrada (ejecución) / DRNP-OECE (evaluación y aprobación)	Propuesta técnica presentada a la DRNP	Propuesta remitida y respuesta institucional recibida	1 propuesta presentada	Cargo de remisión y respuesta DRNP	Anual
Uniformidad de criterios	Mesa Técnica Nacional de Criterios	Desarrollar mesas técnicas para uniformizar criterios del ACMC.	DRNP	Actas de acuerdos técnicos.	N.º de mesas técnicas realizadas.	4 mesas técnicas	Actas de reuniones	Trimestral
	Banco Institucional de Criterios Técnicos	Implementar y actualizar el banco de criterios técnicos.	DRNP	Banco de criterios implementado.	N.º de criterios incorporados.	≥ 10 criterios actualizados	Banco Institucional	Semestral
	Supervisión de Consistencia de Criterios Técnicos	Supervisar la aplicación uniforme de los criterios técnicos.	Jefatura UD Huánuco / DRNP	Informes de supervisión emitidos.	% de informes conformes.	≥ 95%	Informes emitidos	Semestral
Transparencia	Reporte de indicadores de gestión	Elaborar y difundir reportes periódicos de indicadores del ACMC.	Jefatura UD Huánuco	Reporte de indicadores publicado.	N.º de reportes publicados.	12 reportes	Reportes institucionales	Mensual
	Boletines de retroalimentación técnica	Elaborar y difundir boletines técnicos del ACMC.	Especialista Técnico UD y DRNP	Boletines técnicos difundidos.	N.º de boletines publicados.	12 boletines	Boletines difundidos	Mensual

Componente del MIGPAC	Mecanismo	Acción principal	Responsable de ejecución	Producto esperado	Indicador	Meta	Medio de verificación	Frecuencia
Eficiencia	Reporte Técnico Resumido (RTR)	Incorporar el RTR como anexo de la notificación electrónica.	Especialista Técnico UD / DRNP	RTR implementado.	% de notificaciones con RTR.	100%	Casilla electrónica y expedientes	Permanente
	Tablero de control para el seguimiento de expedientes	Implementar un tablero de control para el seguimiento del ACMC.	Especialista Técnico UD del RNP	Tablero de control implementado.	% de expedientes monitoreados.	100%	Tablero de control	Permanente
	Sistema de alertas para el control de plazos	Implementar alertas para el control de plazos del ACMC.	Especialista Técnico de la UD del RNP	Sistema de alertas implementado.	% de expedientes atendidos dentro del plazo.	≥ 90%	Registro de sistema	Mensual
Mejora continua	Monitoreo del desempeño del procedimiento	Monitorear indicadores y evaluar el desempeño del ACMC.	Jefatura UD Huánuco	Reporte de desempeño elaborado.	N.º de reportes de desempeño emitidos.	12 reportes	Informes de desempeño	Mensual
	Evaluación periódica del MIGPAC	Evaluar el cumplimiento de indicadores y del plan de mejora del MIGPAC.	Jefatura UD Huánuco	Informe de evaluación del MIGPAC.	N.º de evaluaciones realizadas.	4 evaluaciones	Informes de evaluación	Trimestral
	Encuesta de satisfacción post servicio	Aplicar encuestas de satisfacción a los ejecutores de obras.	Especialista Técnico del RNP	Reporte de satisfacción elaborado.	% de encuestas aplicadas.	≥ 80% de usuarios	Base de datos de encuestas	Semestral
	Revisión y actualización del MIGPAC	Revisar y actualizar el MIGPAC considerando las lecciones aprendidas y los resultados de la evaluación.	Jefatura UD Huánuco en coordinación con la DRNP	MIGPAC actualizado.	N.º de mejoras incorporadas al modelo.	1 actualización anual	Versión actualizada del MIGPAC	Anual

Fuente: Elaboración propia.

Nota. MIGPAC: Modelo Integral de Gestión del Procedimiento de Aumento de la Capacidad Máxima de Contratación; DRNP: Dirección del Registro Nacional de Proveedores; UD Huánuco: Unidad Desconcentrada Huánuco.

5.1.9 Implementación de la propuesta

La implementación del **Modelo Integral de Gestión del Procedimiento de Aumento de la Capacidad Máxima de Contratación (MIGPAC)** se concibe como un proceso gradual, sistemático y técnicamente viable, orientado a fortalecer la gestión del procedimiento administrativo desarrollado por la Unidad Desconcentrada Huánuco del Registro Nacional de Proveedores. Su ejecución aprovecha la estructura organizacional existente y los recursos humanos, tecnológicos y administrativos disponibles, por lo que no requiere modificaciones al marco normativo vigente ni la creación de nuevas unidades orgánicas.

El proceso de implementación comprende cinco fases secuenciales que permiten incorporar progresivamente los componentes del modelo, facilitando su integración en las actividades habituales de la Unidad Desconcentrada y promoviendo una cultura de mejora continua.

5.1.9.1 Fase I. Preparación institucional. La primera fase tiene como propósito generar el compromiso de los servidores involucrados en el procedimiento de aumento de la capacidad máxima de contratación respecto de la importancia y los beneficios del MIGPAC. En esta etapa se socializan los resultados de la investigación, las brechas identificadas y los objetivos del modelo, con la finalidad de fortalecer la participación activa de la Jefatura de la Unidad Desconcentrada, del personal de Mesa de Partes y de los especialistas responsables de la evaluación financiera, legal y técnica.

Asimismo, se promueve el reconocimiento del modelo como una herramienta de fortalecimiento institucional orientada a optimizar la gestión del procedimiento administrativo, sin alterar las competencias funcionales de cada servidor ni el marco normativo vigente.

5.1.9.2 Fase II. Organización para la implementación. Durante esta fase se establecen las condiciones necesarias para la puesta en funcionamiento del modelo. Comprende la definición de responsabilidades, la organización del cronograma de implementación, la preparación de los instrumentos de gestión

y la identificación de los indicadores que permitirán monitorear el desempeño del procedimiento.

Asimismo, se organiza el tablero interno de monitoreo y seguimiento de expedientes, se identifican los mecanismos de coordinación entre la Dirección del Registro Nacional de Proveedores y la Unidad Desconcentrada Huánuco, y se planifican las actividades necesarias para la implementación progresiva de cada uno de los componentes del MIGPAC.

5.1.9.3 Fase III. Implementación de los componentes del MIGPAC. En esta fase se ejecutan progresivamente los cinco componentes del modelo: Gestión de la Accesibilidad Técnica al Procedimiento, Gestión de la Uniformidad de Criterios, Gestión de la Eficiencia, Gestión de la Transparencia y Gestión de la Mejora Continua.

Cada componente incorpora acciones específicas orientadas a fortalecer la gestión del procedimiento administrativo mediante instrumentos de orientación, mecanismos de articulación técnica, seguimiento de expedientes, monitoreo de indicadores y evaluación permanente de resultados, conforme a las matrices de implementación desarrolladas en la presente propuesta.

5.1.9.4 Fase IV. Seguimiento y monitoreo. La cuarta fase comprende el seguimiento permanente de la implementación del modelo mediante la evaluación periódica de los indicadores de gestión establecidos para cada componente. Este proceso permitirá verificar el grado de cumplimiento de las actividades programadas, identificar oportunamente posibles dificultades durante la ejecución del modelo y adoptar medidas preventivas o correctivas cuando resulte necesario.

El seguimiento se apoyará en el tablero interno de monitoreo, los reportes de gestión, las reuniones técnicas de coordinación y los informes periódicos elaborados por la Jefatura de la Unidad Desconcentrada, favoreciendo la toma de decisiones basada en evidencia.

5.1.9.5 Fase V. Evaluación y mejora continua. La última fase tiene como finalidad evaluar los resultados alcanzados con la implementación del

MIGPAC y garantizar su sostenibilidad en el tiempo. Para ello se analizarán los indicadores de desempeño, el cumplimiento de los objetivos propuestos y la percepción de los ejecutores de obras respecto de la calidad del procedimiento.

Los resultados obtenidos servirán de base para formular acciones de mejora, actualizar los instrumentos de gestión cuando resulte necesario y fortalecer progresivamente la gestión del procedimiento administrativo, consolidando un proceso permanente de aprendizaje organizacional y generación de valor público.

Tabla 31.

Fases de implementación del Modelo Integral de Gestión del Procedimiento de aumento de la capacidad máxima de contratación (MIGPAC).

Fase	Objetivo	Resultado esperado
I. Preparación institucional	Generar compromiso institucional con el MIGPAC	Personal sensibilizado sobre el modelo
II. Organización para la implementación	Preparar los recursos e instrumentos necesarios	Condiciones organizacionales establecidas
III. Implementación de los componentes	Ejecutar progresivamente los cinco componentes del MIGPAC	Modelo implementado en la Unidad Desconcentrada Huánuco
IV. Seguimiento y monitoreo	Supervisar el cumplimiento de las acciones e indicadores	Información para la toma de decisiones
V. Evaluación y mejora continua	Evaluar resultados y fortalecer el modelo	Consolidación del MIGPAC y mejora continua

Nota. Fuente: Elaboración propia.

5.1.10 Recursos necesarios para la Implementación del MIGPAC

Tabla 32.

Recursos para la implementación del Modelo Integral de Gestión del Procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación (MIGPAC).

Tipo de recurso	Descripción	Disponibilidad
Recursos humanos	Jefatura de la Unidad Desconcentrada, especialistas evaluadores (ingeniero/arquitecto, contador y abogado), personal de Mesa de Partes y apoyo administrativo.	Recursos institucionales existentes
Recursos tecnológicos	Computadoras, acceso al SGD, casilla electrónica, Microsoft Office (Excel y Outlook), internet institucional y equipos de videoconferencia para reuniones técnicas.	Disponibles
Recursos documentales	Ley N.° 32069, Reglamento, Directiva N.º 001-2025-OECE/CD, TUPA, formularios, checklist e instrumentos internos de seguimiento.	Disponibles
Recursos logísticos	Sala de reuniones, plataforma virtual para coordinación con la Dirección del RNP y material de difusión institucional.	Disponibles
Recursos financieros	Gastos mínimos destinados a impresión de material de orientación y actividades de capacitación, financiables con el presupuesto institucional.	No requieren presupuesto adicional significativo

Nota. Fuente: Elaboración propia.

El mayor beneficio del MIGPAC es que no requiere de comprar equipos o crear nuevos sistemas, puesto que usa el capital humano, tecnológico y documental del OECE. Esto garantiza su sostenibilidad económica e institucional, a la vez que se armoniza con las políticas de modernización y uso eficiente del estado.

5.1.11 Presupuesto de implementación

Concepto	Descripción	Cantidad	Costo estimado (S/.)	Fuente de financiamiento
Reuniones técnicas	Mesas técnicas y reuniones de coordinación entre la UD Huánuco y la DRNP.	4	0.00	Recursos institucionales
Capacitación interna	Capacitación al personal sobre el MIGPAC y criterios técnicos.	2 jornadas	0.00	Recursos institucionales
Elaboración de documentos técnicos.	Protocolo de orientación, formatos, banco de criterios y RTR.	1	0.00	Recursos institucionales
Tablero de seguimiento	Implementación en Microsoft Excel y Outlook institucional.	1	0.00	Recursos institucionales
Encuestas de satisfacción	Ampliación y procesamiento mediante digitales.	2	0.00	Recursos institucionales
Materiales de oficina	Impresiones, archivadores y papelería de apoyo.	1	300.00	Presupuesto institucional de la UD Huánuco
Difusión interna	Boletines técnicos y material informativo digital.	1	0.00	Recursos institucionales
Total estimado			300.00	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

El presupuesto estimado para la implementación del Modelo Integral de Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación (MIGPAC) asciende a S/300.00. La mayor parte de las acciones propuestas se ejecutarán mediante el aprovechamiento de los recursos humanos, tecnológicos y logísticos disponibles en la Unidad Desconcentrada Huánuco y la Dirección del Registro Nacional de Proveedores, por lo que no requieren financiamiento adicional. El costo considerado corresponde principalmente materiales de oficina necesarios para apoyar la implementación y seguimiento de la propuesta, pudiendo ser atendido con cargo al presupuesto operativo institucional, de acuerdo a la disponibilidad presupuestal.

5.1.12 Matriz de riesgos

Riesgo identificado	Probabilidad	Impacto	Medida de mitigación	Responsable
Resistencia al cambio por parte del personal involucrado en la implementación del MIGPAC.	Media	Alta	Desarrollar reuniones de sensibilización y capacitación previa sobre los beneficios del modelo.	Jefatura de la UD-Huánuco
Retraso en la aprobación de documentos técnicos por parte de la DRNP.	Media	Media	Realizar seguimiento permanente a las propuestas remitidas y mantener coordinación técnica con la DRNP.	Jefatura de la UD-Huánuco / DRNP
Incremento de la carga de expedientes que dificulte la implementación de las acciones propuestas.	Alta	Alta	Priorizar actividades críticas, utilizar el tablero de seguimiento y el sistema de alertas para optimizar la gestión de plazos.	Especialista técnico UD Huánuco.
Cambios en la normativa de contratación pública durante la implementación del MIGPAC.	Media	Alta	Actualizar oportunamente los procedimientos internos y difundir los cambios al personal involucrado.	DRNP
Limitaciones en el seguimiento de indicadores de gestión.	Media	Media	Implementar reportes periódicos y supervisar el cumplimiento de los indicadores establecidos en el MIGPAC.	Jefatura de la UD-Huánuco
Baja participación de los ejecutores de obras en las encuestas de satisfacción.	Baja	Media	Promover la aplicación de las encuestas al finalizar el procedimiento y utilizar medios digitales para facilitar la participación.	Especialista técnico UD Huánuco.

Nota. Fuente: Elaboración propia.

La matriz de riesgos identifica los principales factores que podrían dificultar la implementación del Modelo Integral de Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación (MIGPAC), así como las medidas de mitigación y los responsables de su seguimiento. La identificación preventiva de estos riesgos permitirá fortalecer la planificación de la propuesta y facilitar su implementación progresiva dentro de las competencias de la Unidad Desconcentrada Huánuco y la Dirección del Registro Nacional de Proveedores.

5.1.13 Cronograma de Implementación

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Presentación del MIGPAC	X					
Preparación y Sensibilización del personal	X	X				
Organización de recursos		X				
Implementación del componente Accesibilidad		X	X			
Implementación del componente Uniformidad de criterios.			X	X		
Implementación del componente Transparencia			X	X		
Implementación del componente Eficiencia				X	X	
Implementación del componente Mejora Continua					X	X
Evaluación de resultados						X

Nota: Elaboración Propia

5.1.14 Viabilidad de la propuesta

La viabilidad del **Modelo Integral de Gestión del Procedimiento de Aumento de la Capacidad Máxima de Contratación (MIGPAC)** resulta técnicamente y operativamente viable, debido a que las acciones propuestas se desarrollan dentro de las competencias de la Dirección del Registro Nacional de Proveedores y de la Unidad Desconcentrada Huánuco, utilizando recursos institucionales disponibles y sin requerir modificaciones al marco normativo vigente ni asignaciones presupuestales adicionales. Asimismo, su ejecución puede realizarse de manera progresiva conforme al cronograma establecido y mediante mecanismos de seguimiento institucional.

5.2 Beneficios que aporta la propuesta

5.2.1 Beneficios Institucionales

La implementación del MIGPAC permitirá fortalecer la gestión del procedimiento de ACMC mediante mecanismos de orientación, seguimiento, coordinación técnica y mejora continua favoreciendo el cumplimiento de los plazos administrativos, la uniformidad en la aplicación de criterios y la transparencia del procedimiento. Asimismo, ayudará a optimizar el uso de los recursos institucionales y a fortalecer la gestión orientada en resultados, en concordancia con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

5.2.2 Beneficios para los servidores públicos

Se espera que el MIGPAC facilite el desarrollo de las funciones de los especialistas responsables de la evaluación al promover una mayor articulación técnica, la actualización permanente de criterios, el seguimiento organizado de los expedientes y la utilización de indicadores de gestión para la toma de decisiones. Asimismo, podría favorecer el intercambio de experiencias entre la Dirección del Registro Nacional de Proveedores y las Unidades Desconcentradas, fortaleciendo las capacidades institucionales.

5.2.3 Beneficios para ejecutores de obras

Los ejecutores de obras dispondrán de mayores mecanismos de orientación técnica para comprender el procedimiento, los requisitos y la metodología aplicada para la determinación de la capacidad máxima de contratación. Asimismo, se espera una reducción de errores en la presentación de las solicitudes, una comunicación más clara de las observaciones y una atención más oportuna, lo que se espera contribuya a fortalecer progresivamente la satisfacción respecto del servicio brindado.

5.2.4 Beneficios para la ciudadanía

Aunque el procedimiento se dirige directamente a los ejecutores de obras, su fortalecimiento repercute indirectamente en la ciudadanía, al favorecer una gestión más eficiente y transparente de las contrataciones públicas. Esto contribuye a que las entidades públicas cuenten con ejecutores

debidamente habilitados para participar en procesos de contratación, fortaleciendo la confianza en la gestión pública y en el uso de los recursos del estado.

5.2.5 Beneficios para la gestión pública

La propuesta contribuye a consolidar una gestión pública orientada a resultados mediante la incorporación de mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora continua, fortaleciendo la eficiencia administrativa, la transparencia y la calidad de los servicios públicos.

Tabla 33.

Beneficios que aporta la implementación del Modelo Integral de Gestión del Procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación (MIGPAC).

Beneficiario	Beneficio principal	Impacto esperado
Dirección del RNP	Fortalecimiento de la gestión institucional	Se espera fortalecer la coordinación y uniformidad de criterios
Unidad Desconcentrada Huánuco	Optimización del procedimiento administrativo	Mejora esperada del cumplimiento de plazos y seguimiento
Servidores públicos	Mejora de capacidades e instrumentos de gestión	Se espera fortalecer la eficiencia y seguridad técnica
Ejecutores de obras	Mejor orientación y atención del procedimiento	Fortalecimiento esperado de la satisfacción y reducción de errores
Ciudadanía	Fortalecimiento de las contrataciones públicas	Se espera fortalecer la transparencia, confianza y generación de valor público

Nota: fuente. Elaboración propia

CONCLUSIONES

En concordancia con los objetivos planteados y a partir de los resultados obtenidos mediante el análisis descriptivo e inferencial del presente estudio, se formulan las siguientes conclusiones, que resumen los hallazgos respecto a la relación entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores de la Unidad Desconcentrada Huánuco durante el año 2025. Estas conclusiones constituyen el fundamento para la formulación de las recomendaciones y de la propuesta de mejora institucional desarrollada en la presente tesis.

Conclusión general

Se determinó que existe una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de $\rho = 0{,}825$, con un nivel de significancia ($p < 0{,}001$).

Los resultados descriptivos respaldan esta evidencia estadística, debido a que el 54,8% de los ejecutores de obras percibió un nivel bajo en la gestión del procedimiento, mientras que el 45,2% manifestó un nivel bajo de satisfacción respecto al servicio recibido. Así mismo el análisis documental evidenció que el 44,16% de los expedientes evaluados se atendieron fuera del plazo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

En consecuencia, se concluye que la gestión del procedimiento mantiene una relación positiva alta y estadísticamente significativa con la satisfacción de los ejecutores de obras. En ese contexto, el fortalecimiento de la accesibilidad, la uniformidad de criterios, la transparencia y la eficiencia constituyen una línea de acción institucional coherente con los hallazgos obtenidos. Asimismo, estos resultados sustentan la pertinencia del Modelo Integral de Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación (MIGPAC) como propuesta de mejora institucional.

Conclusiones específicas

Accesibilidad

Se estableció que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la accesibilidad en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de **ρ = 0,606**, con un nivel de significancia **p < 0,001**, aceptándose la primera hipótesis específica de investigación.

Esta evidencia se encuentra respaldada por los resultados descriptivos, donde el 41,1 % de los encuestados percibió un nivel bajo de accesibilidad, reflejando limitaciones relacionadas con la comprensión del procedimiento, el acceso a la información y la interpretación de los aspectos técnicos necesarios para la preparación de las solicitudes.

Se concluye que el fortalecimiento de la accesibilidad no depende únicamente de la disponibilidad de instrumentos normativos, sino también de mecanismos institucionales de orientación técnica que permitan facilitar la comprensión del procedimiento administrativo, constituyendo una línea de acción coherente con los resultados obtenidos y orientada a fortalecer la la satisfacción de los ejecutores de obras.

Uniformidad de Criterios

Se verificó que existe una relación positiva alta estadísticamente significativa entre la uniformidad de criterios en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de ejecutores de obras, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de **ρ = 0,822,** con un nivel de significancia **p < 0,001**, aceptándose la segunda hipótesis específica de investigación.

Los resultados descriptivos evidenciaron que el **49,3 %** de los participantes percibió un nivel bajo en esta dimensión, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la coordinación técnica y la aplicación consistente de los criterios utilizados durante la evaluación de los expedientes. Si bien cada especialista emite los informes correspondientes dentro del ámbito de sus competencias, el diagnóstico institucional permitió identificar oportunidades para consolidar mecanismos permanentes de articulación técnica entre la

Dirección del Registro Nacional de Proveedores y la Unidad Desconcentrada Huánuco.

En consecuencia, se concluye que la coordinación institucional y la uniformidad en la interpretación de la normativa vigente constituyen aspectos relevantes de la gestión del procedimiento, al guardar relación con la predictibilidad administrativa, la confianza de los ejecutores de obras y la satisfacción respecto del procedimiento administrativo.

Transparencia

Se identificó que existe una relación positiva moderada estadísticamente significativa entre la transparencia en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de ejecutores de obras, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de **$\rho = 0{,}624$,** con un nivel de significancia **$p < 0{,}001$**, aceptándose la tercera hipótesis específica de investigación.

Los resultados descriptivos mostraron que esta dimensión presentó un predominio de nivel medio **(41,1 %);** sin embargo, **el 38,4 %** de los encuestados percibió un nivel bajo, evidenciando oportunidades de mejora relacionadas con la claridad de la información proporcionada durante el procedimiento, la comunicación de las observaciones formuladas y el acceso oportuno a la información institucional. Estos resultados reflejan que la transparencia constituye un elemento fundamental para fortalecer la confianza en la actuación administrativa.

Se concluye que el fortalecimiento de la comunicación institucional, la trazabilidad del procedimiento y el acceso oportuno a la información constituye una línea de acción coherente con los resultados obtenidos, orientada a fortalecer la transparencia del procedimiento y la satisfacción de los ejecutores de obras durante el desarrollo del procedimiento administrativo.

Eficiencia

Se determinó que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la eficiencia en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de ejecutores de obras, obteniéndose un coeficiente Rho de

Spearman de **ρ = 0,683,** con un nivel de significancia **p < 0,001**, aceptándose la cuarta hipótesis específica de investigación.

Los resultados descriptivos evidenciaron que la eficiencia fue la dimensión con mayor percepción desfavorable, alcanzando un **65,8 %** de nivel bajo. Esta evidencia se complementa con el análisis documental de los expedientes tramitados durante el año 2025, donde se identificó que 34 de los 77 expedientes evaluados (44,16 %) fueron atendidos fuera del plazo previsto en el TUPA, situación que refleja oportunidades para fortalecer el seguimiento interno de los expedientes y el control del cumplimiento de los plazos administrativos.

Se concluye que la eficiencia constituye una dimensión relevante por su relación con la satisfacción de los ejecutores de obras de los factores más determinantes para mejorar la satisfacción de los ejecutores de obras, siendo necesario fortalecer los mecanismos internos de monitoreo, seguimiento y control del procedimiento, a fin de optimizar los tiempos de atención, garantizar el cumplimiento oportuno de los plazos establecidos y consolidar una gestión administrativa orientada a resultados.

RECOMENDACIONES

Con base en las conclusiones obtenidas y considerando las oportunidades de mejora identificadas durante el desarrollo de la investigación, se formulan las siguientes recomendaciones dirigidas a fortalecer la gestión del procedimiento de aumento de la capacidad máxima de contratación desarrollado por la Unidad desconcentrada Huánuco.

Recomendación General

Se recomienda a la Dirección del Registro Nacional de Proveedores evaluar, en un plazo aproximado de doce meses, la implementación progresiva del Modelo Integral de Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación (MIGPAC) como una herramienta orientada al fortalecimiento de la gestión del procedimiento, mediante acciones articuladas a mejorar la accesibilidad, la uniformidad de criterios, la transparencia, la eficiencia y la mejora continua. Esta actividad podrá desarrollarse utilizando los recursos humanos, tecnológicos y administrativos disponibles en la institución, verificándose su avance mediante indicadores relacionados con el cumplimiento de los plazos del procedimiento, la aplicación uniforme de criterios, la transparencia de las actuaciones administrativas y la satisfacción de los ejecutores de obras.

Recomendaciones específicas

Se recomienda a la Dirección del Registro Nacional de Proveedores, en coordinación con la Unidad Desconcentrada Huánuco, fortalecer la accesibilidad técnica del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación mediante el desarrollo e implementación, en un plazo aproximado de seis meses, de mecanismos institucionales de orientación que complementen la información contenida en la Directiva vigente y en el formulario oficial de solicitud. Estas acciones podrán incluir material explicativo, preguntas frecuentes y documentos de apoyo que faciliten a los ejecutores de obras la comprensión de la metodología de determinación de la capacidad máxima de contratación y la adecuada preparación de sus solicitudes. Su implementación podrá realizarse los recursos humanos y tecnológicos institucionales

disponibles, verificándose mediante el número de materiales de orientación elaborados y difundidos, así como a través de los resultados de las encuestas de satisfacción d ellos ejecutores de obras.

Se recomienda a la Dirección del Registro Nacional de Proveedores promover, en coordinación con las Unidades Desconcentradas, mecanismos permanentes de articulación mediante mesas técnicas periódicas, jornadas de actualización normativa e intercambio de experiencias entre especialistas, con la finalidad de fortalecer la interpretación uniforme de la normativa vigente, consolidar criterios técnicos consistentes y favorecer una mayor predictibilidad durante la evaluación de los expedientes. Estas actividades podrán desarrollarse de manera semestral, utilizando los recursos humanos y tecnológicos institucionales disponibles. Su cumplimiento podrá verificarse mediante el número de mesas técnicas y jornadas de actualización realizadas, así como mediante la elaboración de actas, acuerdos técnicos y criterios de evaluación difundidos institucionalmente.

Se recomienda a la Dirección del Registro Nacional de Proveedores, en coordinación con la Unidad Desconcentrada Huánuco, fortalecer la transparencia del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación mediante la implementación, en un plazo máximo de seis meses, de mecanismos institucionales que faciliten el acceso oportuno a la información del trámite, la trazabilidad de las actuaciones administrativas, la adecuada motivación de las observaciones y decisiones, así como la difusión de los criterios generales aplicados durante la evaluación de los expedientes. Estas acciones podrán desarrollarse utilizando los recursos humanos y tecnológicos institucionales disponibles. Su cumplimiento podrá verificarse mediante indicadores relacionados con la disponibilidad de información para el administrado, la emisión de decisiones debidamente motivadas y los resultados de las encuestas de satisfacción de los ejecutores de obras.

Se recomienda a la Jefatura de la Unidad Desconcentrada Huánuco, en coordinación con la Dirección del Registro Nacional de Proveedores, fortalecer la eficiencia del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación mediante la implementación progresiva, en un plazo aproximado de seis meses, de mecanismos internos de monitoreo y seguimiento de expedientes, utilizando

indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), identificar oportunamente riesgos de retraso y adoptar acciones de seguimiento orientadas a optimizar la gestión del procedimiento administrativo. Estas actividades podrán desarrollarse utilizando los recursos humanos y tecnológicos institucionales disponibles. Su cumplimiento podrá verificarse mediante indicadores relacionados con el porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo establecido, el tiempo promedio de atención de los expedientes y los reportes periódicos de seguimiento del procedimiento.

Referencias

Banco Mundial. (2024). *Business Ready.* Grupo BAnco Mundial. Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento. https://doi.org/https://doi.org/10.1596/978-1-4648-2021-2

Baskara, A., Nuryakin, N., & Handayani, S. D. (2024). Determinants of User Satisfaction in Electronic Procurement Services Mediated by Trust in the Regional Office Environment. *Jurnal Manajerial, 11*(1), 78-93. https://doi.org/10.30587/jurnalmanajerial.v11i01.5650

Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences, 69*(3), 329-343. https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0020852303693003

Bravo Mori, M. O. (2021). *Contrataciones electronicas y satisfacción del ususario en los gobiernos locales de la región San Martín.* Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo, San Martín. https://hdl.handle.net/20.500.12692/67165

Calderón Lazaro, L. A., Chuquiruna Novoa, L. D., & Gabriel Leon, K. A. (2025). *El desempeño de los proveedores como mecanismo de incentivo en la contrtación pública.* Tesis de Maestria en Contrtación pública, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, LIma. http://hdl.handle.net/10757/684601

Carvalho de Fasio, R. (2024). *Contratações públicas para inovação: oportunidades e desafios no cenário brasileiro.* [Tesis Doctoral, Universidade de São Paulo – Faculdade de Direito], Repositorio Institucional, São Paulo, Brasil. https://doi.org/https://doi.org/10.11606/T.2.2024.tde-22102024-163732

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teroría General de la Administración.* (C. De la Fuente Chávez, & E. L. Montaño Serrano, Trads.) Mc Graw Hill. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf

Duguit, L. (1928). *Traité de droit constitutionnel* (3ra edicion ed., Vol. 2). Francia: Fontemoing. https://archive.org/details/traitdedroitco05dugu/page/n7/mode/2up

Gordillo, A. A. (2013). *Tratado de Derecho Administrativo y obras selectas* (Primera Edición ed.). Fundación de Derecho Administrativo. https://www.gordillo.com/pdf_tomo8/tomo8.pdf

Guillen Valle, O. R., Sánchez Camargo, M. R., & Begazo de Bedoya, L. H. (2020). *Pasos para eleborar una tesis del tipo correlacional: Bajo el enfoque cuantitativo, variable categórico, escala ordinal y la estadistica no paramétrica* (1era edición ed.). (O. R. Guillen, Ed.) Lima, Perú.

Guzmán Napurí, C. (2002). Las teorias existentes sobre el servicio público. *Foro Juridico*(1), 77-87. https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18267

Heald, D. (2006). *Proceedings of the British Academy* (Vol. 135). The British Academy. https://www.davidheald.com/publications/healdvarieties.pdf

Heald, D. (2006). Transparency as an Instrumental Value. En C. H. Heald (Ed.), *Transparency: The Key to Better Governance* (Vol. 135, págs. 59-73). Oxford University Press / The British Academy. https://doi.org/https://doi.org/10.5871/bacad/9780197263839.003.0004

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodologia de la Investigación.* México: The McGraw-Hill. https://repositorio.uasb.edu.bo/items/f4a749b3-e9a3-4f32-bae6-2746d33e1970?utm_source

Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration, 69*(1), 3-19. https://eclass.uoa.gr/modules/document/file.php/PSPA108/4NMP%20all%20seasonsfulltext.pdf

Kelly, S., Marshall, D., Walker, H., & Israilidis, J. (2021). Supplier satisfaction with public sector competitive tendering processes. *Journal of Public Procurement, 21*(2), 183-205. https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JOPP-12-2020-0088

Kim, S., Rho, E., & Teo, Y. J. (2024). Citizen Satisfaction Research in Public Administration: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *The American Review of Public Administration, 54*(5), 460-485. https://doi.org/https://doi.org/10.1177/02750740241237477

Milimo, K. K., & Chepng'etich, C. (2024). Effect of supplier appraisal on performance of construction projects of counties in Lake Region Economic Bloc, Kenya. *International Journal of Social Science and Humanities Research, 2*(2), 294-300. https://doi.org/https://doi.org/10.61108/ijsshr.v2i2.114

Ministerio de Economía y Finanzas - Perú. (24 de junio de 2025). *Ley N°32069 Ley General de Contrataciones Públicas.* Gob.pe : https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/8418795/6994512-ley_32069.pdf?v=1753886307

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (26 de julio de 2021). *Ley N°27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General.* Gob.pe: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2040151/TUO%2027444-PROCED%20ADMINISTRA-21%20jul%202021.pdf.pdf?v=1627330699

Morón Urbina, J. C. (2017). *Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General.* Lima, Perú: El Búho. http://blog.pucp.edu.pe/blog/stein/wp-content/uploads/sites/734/2020/05/LPAG-comentada-T1-2017-Mor%C3%B3n-Per%C3%BA.pdf

Moron Urbina, J. C. (2019). *Comentarios a la ley del procedimiento administrativo general: Nuevo texto unico ordenado de la ley N° 27444* (decimo cuarta ed.). LIma, Perú: Gaceta juridica SA. https://www.estudiojuridicolingsantos.com/2020/06/libro-comentarios-la-ley-del.html?utm_source

OCDE. (2020). *Policy Framework on Sound Public Governance.* https://www.oecd.org/en/publications/policy-framework-on-sound-public-governance_c03e01b3-e

OCDE. (2025). *Goverment at a Glance.* https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-2025_0efd0bcd-en/full-report/size-of-public-procurement_6979cd47.html

OECE. (2025). *Directiva N° 01-2025-OECE/CD "Procedimientos y Trámites ante el Registro Nacional de Proveedores".* Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes : https://www.gob.pe/institucion/oece/normas-legales/6682380-001-2025-oece-cd

Organismo Especializado para las contrataciones Públicas Eficientes. (12 de abril de 2025). *Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del OECE.* Gob.pe: https://www.gob.pe/institucion/oece/informes-publicaciones/6668942-reglamento-de-organizacion-y-funciones-rof-del-oece

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE. (2000). *Confianza en el Gobierno: Medidas para fortalecer el marco ético en los países de la OCDE.* OCDE Publishing. https://www.oecd.org/es/publications/confianza-en-el-gobierno_9789264065093-es.html

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2017). *La contratación pública en el Perú: Reforzando capacidad y coordinación.* OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/9789264281356-es

Organización para la Cooperación y el desarrollo Economico (OCDE). (2024). *Panoramas de las Admisnitraciones Públicas: América Latina y el Caribe.* Paris, Francia: OECD Publishing. https://doi.org/https://doi.org/10.1787/0f191dcb-es

Osborne, D., & Gaebler, T. (1994). *Un nuevo modelo de Gobierno* (Primera edición ed.). (A. I. Stellino, Trad.) Ediciones Gernika, SA. https://administracionpublicacomparada.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/osborne-reinventando-al-gobierno.pdf

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

Paredes Chu, C. M. (2022). *Capacidad Máxima de contrtación y satisfaccion en usuarios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de la Contrataciones del Estado, Tarapoto.* Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. https://hdl.handle.net/20.500.12692/81714

Parlamento Europeo y Consejo de la Union Europea. (2014). EUR-Lex: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL-EN/TXT/?uri=CELEX%3A32014L0024&utm_source

Parraguez Sánchez, I. N. (2022). *Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la región Lambayeque.* Tesis de Maestria en Gestión Publica, Universidad Cesar Vallejo, Lambayeque. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92944

Presidencia del Consejo de Ministros. (19 de agosto de 2022). *Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, Politica Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2030.* Gob.pe: https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3361746-103-2022-pcm

Ragin-Skorecka, K., & Hadaś, Ł. (2024). Sustainable E-Procurement: Key Factors Influencing User Satisfaction and Dissatisfaction. *Sustainability, 16*(13), 13. https://doi.org/10.3390/su16135649

Ramírez Rodríguez, M. (2022). Acuerdos y políticas para compras públicas y efectividad de las contrtaciones del Estado. *Ciencia Latina Revista Cientifica Multidisciplinar, 6*(5), 2095-2120. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3240

Salazar Chávez, R. (2004). La Contratación de la Administración Pública en función a los intereses involucrados en cada contrato. *Derecho & Sociedad*(23), 36-42. La Contratación de la Administración Pública

Salazar Chávez, R. (2007). *Derecho & Sociedad*(29), 55-62. https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17259

Thai, K. V. (2009). *International Handbook of Public Procurement* (1era ed.). CRC Press. https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781315092539

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2023). *Código de ética en investigación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Resolución Rectoral N° 012648-2023-R/UNMSM.* Resolución Rectoral, Lima. https://letras.unmsm.edu.pe/wp-content/uploads/2023/11/2023_Codigo-de-etica-del-investigador.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título de Tesis: "Gestión del procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación y Satisfacción de Ejecutores de Obras del Registro Nacional De Proveedores, Huánuco- 2025".

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general ¿Cómo se relaciona la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación con la satisfacción de los ejecutores de obras inscritos en el Registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025?	**Objetivo general** Determinar la relación entre el procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras inscritos en el Registro Nacional de Proveedores, Huánuco - 2025.	**Hipótesis general** H: Existe relación entre la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras inscritos en el Registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025.	**Variable X/Variable Independiente** Gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación.	**Enfoque:** Cuantitativo **Tipo de investigación:** Aplicada **Nivel de investigación:** Correlacional. **Alcance de investigación:** Descriptivo - correlacional. **Diseño de investigación:** No experimental de corte transversal.

Problemas específicos

1. ¿Cómo se relaciona la accesibilidad de la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación con la satisfacción de ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco -2025?

2. ¿Cómo se relaciona la uniformidad de criterios en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación con la satisfacción de ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco- 2025?

3. ¿Cómo se relaciona la transparencia en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación con la satisfacción de ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025?

4. ¿Cómo se relaciona la eficiencia en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación con la satisfacción de ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025?

Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre la accesibilidad en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025.

2. Determinar la relación entre la uniformidad de criterios en la gestión del procedimiento de aumento capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025.

3. Determinar la relación entre la transparencia en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores-Huánuco-2025.

4. Determinar la relación entre la eficiencia en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro nacional de Proveedores, Huánuco-2025.

Hipótesis específicas

1.Existe relación entre la accesibilidad en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco- 2025.

2.Existe relación entre la Uniformidad de criterios en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025.

3. Existe relación entre la transparencia en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de los ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025.

4. Existe relación entre la eficiencia en la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación y la satisfacción de ejecutores de obras del registro Nacional de Proveedores, Huánuco-2025.

Variable Y/ Variable Dependiente

Satisfacción de ejecutores de obras.

Población:

73 ejecutores de obras inscrito en el Registro Nacional de Proveedores, Huánuco.

Censo:

73 ejecutores de obra.

Técnicas

Técnica de la encuesta haciendo uso del instrumento de investigación del cuestionario con escala de Likert en 5 niveles

Instrumentos:

Cuestionario tipo Likert

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

Nombre de la variable: Gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación

Definición conceptual: Conjunto de actuaciones administrativas realizadas por el OECE, a través de la Dirección del Registro Nacional de proveedores, durante la recepción, evaluación y resolución de solicitudes de ACMC presentadas por los ejecutores de obras, orientadas a garantizar un procedimiento accesible, uniforme, transparente y eficiente, conforme al marco normativo vigente y a los principios que rigen la contratación pública. *Fuente: Elaboración propia, con base en Hood (1991), Gordillo (2013), Ley N.º 32069, D.S. N.º 009-2025-EF y Directiva N.º 001-2025-OECE/CD.*

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Accesibilidad	Facilidad de acceso a la plataforma o canales de atención. Claridad de requisitos. Facilidad para reunir documentación.	Likert de 1-5 niveles **Ordinal:** **1= Muy desacuerdo.** **2= En desacuerdo.** **3= Indiferente.** **4= De acuerdo.** **5= Totalmente de acuerdo.**
Uniformidad de Criterios	Claridad de criterios de evaluación. Aplicación estandarizada de criterios. Consistencia en la evaluación de expedientes.	
Transparencia	Acceso a la información del trámite Trazabilidad del procedimiento Publicidad de criterios de evaluación	
Eficiencia del procedimiento	Rapidez del trámite Cumplimiento de plazos Simplificación del procedimiento.	

Definición operacional: La variable independiente fue medida mediante un cuestionario que evalúa sus dimensiones e indicadores establecidos.

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

Nombre de la variable: Satisfacción en ejecutores de obras

Definición conceptual: Valoración integral que realizan los ejecutores de obras sobre la experiencia obtenida durante el procedimiento de ACMC, a partir de la calidad de la atención recibida, la confianza generada por la actuación institucional y la percepción de que el procedimiento alcanzó los resultados esperados de manera oportuna y conforme al marco normativo vigente. *Fuente: Elaboración propia, con base en Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), Bouckaert y Van de Walle (2003), Gordillo (2013) y Chiavenato (2007).*

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Trato del personal Disponibilidad del personal Orientación brindada al usuario	Escala Likert 5 niveles Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Confianza Institucional	Credibilidad en la entidad. Transparencia institucional. Seguridad jurídica	
Eficacia percibida	Cumplimiento de objetivos Resolución adecuada de solicitudes. Utilidad práctica del procedimiento.	

Definición operacional: La variable dependiente fue medida mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores establecidos.

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO: GESTION DEL PROCEDIMIENTO DE AUMENTO DE CAPACIDAD MÁXIMA DE CONTRATACIÓN

Buenos días, el presente instrumento busca obtener información sobre la gestión del procedimiento de los trámites de aumento de capacidad máxima de contratación ante el Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes (OECE) del Registro Nacional de Proveedores en la Unidad Desconcentrada Huánuco periodo 2025. En ese sentido, se le solicita indicar su nivel de acuerdo a cada uno de los enunciados presentado, marcando con una "X" la opción que mejor represente su opinión, de acuerdo con la siguiente escala de valoración.

Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Indiferente (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5).

ÍTEMS O PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
Variable X: Gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación					
Dimensión 1: Accesibilidad					
Indicador: Claridad de requisitos, facilidad para reunir la documentación y Facilidad de acceso a la plataforma					
1. ¿Los requisitos establecidos por el OECE para el aumento de capacidad máxima de contratación son claros y comprensibles?					
2. ¿El proceso de compilación de la información exigida por la normativa vigente es sencilla?					
3. ¿La información sobre las etapas y requisitos del trámite están fácilmente disponibles a través de los canales de la entidad?					
Dimensión 2: Uniformidad de criterios					
Indicador: Claridad en el criterio de evaluación, consistencia en la evaluación y transparencia en la aplicación.					
4. ¿Los criterios técnicos y financieros utilizados para evaluar la solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación son claros?					
5. ¿La entidad aplica los mismos criterios de evaluación de manera consistente en todos los expedientes de aumento de capacidad máxima de contratación?					

6. ¿Existe transparencia en la forma en que los evaluadores aplican las normas y criterios durante la revisión de mi trámite?					
Dimensión 3: Transparencia					
Indicador: Acceso a la información del trámite, Trazabilidad del procedimiento y publicidad de criterios de evaluación					
7. ¿La entidad pone a disposición la información necesaria sobre los requisitos y etapas del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación?					
8. ¿Puedo hacer seguimiento al estado de mi solicitud de aumento de capacidad máxima de contratación en cada una de sus etapas dentro del sistema o plataforma correspondiente?					
9. ¿Los criterios de evaluación utilizados para aprobar o denegar el aumento de capacidad máxima de contratación son públicos, claros y están disponibles antes de iniciar el trámite?					
Dimensión 3: Eficiencia					
Indicador: Rapidez del trámite, cumplimiento de plazos y simplificación del procedimiento.					
10. ¿El tiempo que toma la Unidad Desconcentrada Huánuco para procesar la solicitud del aumento de capacidad máxima de contratación es adecuado y rápido?					
11. ¿La entidad cumple estrictamente con el plazo de evaluación establecido en el texto único de procedimientos administrativos TUPA?					
12. ¿El cambio introducido por la ley N° 32069 ha simplificado el procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación?					

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DE EJECUTORES DE OBRAS

Buenos días, el presente instrumento busca obtener información sobre la satisfacción de los ejecutores de obras en relación a la gestión del procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación ante el Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes (OECE) del Registro Nacional de Proveedores en la Unidad Desconcentrada Huánuco periodo 2025. En ese sentido, se le solicita indicar su nivel de acuerdo a cada uno de los enunciados presentado, marcando con una "X" la opción que mejor represente su opinión, de acuerdo con la siguiente escala de valoración.

Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Indiferente (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5).

ÍTEMS O PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
Variable Y: Satisfacción de ejecutores de obras					
Dimensión 1: Calidad de atención					
Indicador: Trato, Disponibilidad y Orientación.					
13. ¿El personal encargado de la Unidad Desconcentrada Huánuco, está disponible cuando requiero realizar consultas sobre mi trámite?					
14. ¿Durante el proceso de atención y evaluación recibí el trato amable, respetuoso y profesional por parte de los funcionarios?					
15. ¿La orientación y asesoría recibida por parte de la Unidad Desconcentrada Huánuco fue útil para absolver mis dudas?					
Dimensión 2: Confianza institucional					
Indicador: Credibilidad en la entidad, Integridad Percibida y Seguridad Jurídica					
16. ¿Confío en la imparcialidad y profesionalismo por parte de la Unidad Desconcentrada Huánuco, al momento de calificar a los ejecutores de obras?					
17. ¿La Institución proyecta una imagen de integridad y transparencia en la gestión de sus registros y procedimientos?					
18. ¿El trámite realizado me brinda la seguridad jurídica necesaria de que se ha respetado el marco normativo vigente?					
Dimensión 3: Eficacia percibida					
Indicador: cumplimiento de objetivo, resolución adecuada de solicitud y utilidad práctica del procedimiento.					
19. ¿El procedimiento de aumento de capacidad máxima de contratación cumple efectivamente con su propósito de habilitarme para obras mayores?					
20. ¿Mi solicitud fue resuelta de manera justa y conforme a la realidad técnica y financiera de mi empresa?					
21. ¿El trámite realizado es de gran utilidad práctica para mi participación en los procedimientos de selección del estado?					

Anexo 4. Validación del instrumento

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Tassara Salviati Carlos

1.2. Grado académico del Informante: Maestro en Administración de Negocios

1.3. Institución donde labora: UNMSM

1.4. Título de la Investigación: Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación y Satisfacción de Ejecutores de Obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco - 2025.

1.5. Tipo del Instrumento: cuestionario

1.6. Autor del Instrumento: Yaneth Gladis Berrospi Cárdenas

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro.					90%
2.OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.					90%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al Estado del arte.					90%
4.ORGANIZACIÓN	Existe coherencia en el manejo de la información					90%

5.SUFICIENCIA	Relación de cantidad y calidad de la información.					90%
6.INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica					90%
7.CONSISTENCIA	La estructura de la investigación es sólida y verificable					90%
8.COHERENCIA	Entre el problema, la hipótesis variables e					90%
9.METODOLOGÍA	Es un conjunto formalizado de					90%
10. PERTINENCIA	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación					90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(…) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

Lugar y fecha: Lima 29 de mayo de 2026



Mg. Carlos Tassara Salviati
Firma del Experto Informante.
DNI. Nº 40969058

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Chiscul Padilla Miguel Ángel

1.2. Grado académico del Informante: Magister en Administración mención en Gestión Empresarial.

1.3. Institución donde labora: UNMSM

1.4. Título de la Investigación: Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación y Satisfacción de Ejecutores de Obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco- 2025.

1.5. Tipo del Instrumento: cuestionario

1.6. Autor del Instrumento: Yaneth Gladis Berrospi Cárdenas

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro.					90
2.OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.					90
3.ACTUALIDAD	Adecuado al Estado del arte.					90
4.ORGANIZACIÓN	Existe coherencia en el manejo de la información					90
5.SUFICIENCIA	Relación de cantidad y calidad de la información.					90

6.INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica					90
7.CONSISTENCIA	La estructura de la investigación es sólida y verificable					90
8.COHERENCIA	Entre el problema, la hipótesis variables e indicadores					90
9.METODOLOGÍA	Es un conjunto formalizado de preguntas.					90
10. PERTINENCIA	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación					90

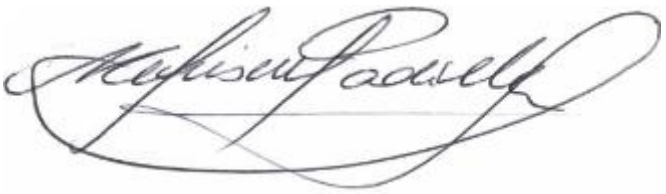
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(…) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

Lugar y fecha:



Mg. Miguel Ángel Chiscul Padilla
Firma del Experto Informante.
DNI. Nº 07466431

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Magali Fiorella Rojas Delgado

1.2. Grado académico del Informante: magister en Gerencia Pública por la Universidad Continental.

1.3. Institución donde labora: Secretaría General de la Comunidad Andina

1.4. Título de la Investigación: "Gestión del Procedimiento de Aumento de Capacidad Máxima de Contratación y Satisfacción de ejecutores de obras del Registro Nacional de Proveedores, Huánuco - 2025"

1.5. Tipo del Instrumento: Cuestionario

1.6. Autor del Instrumento: Yaneth Gladis Berrospi Cárdenas

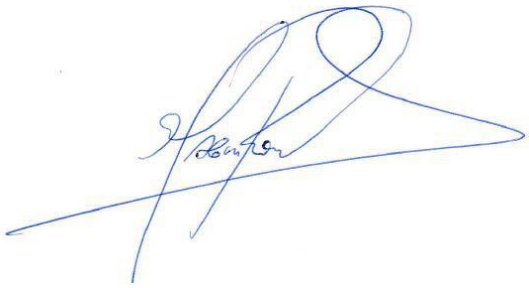
2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro.				X	
2.OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al Estado del arte.					X
4.ORGANIZACIÓN	Existe coherencia en el manejo de la información					X
5.SUFICIENCIA	Relación de cantidad y calidad de la información.				X	

6.INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica			X		
7.CONSISTENCIA	La estructura de la investigación es sólida y verificable			X		
8.COHERENCIA	Entre el problema, la hipótesis variables e indicadores				X	
9.METODOLOGÍA	Es un conjunto formalizado de preguntas.					X
10. PERTINENCIA	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación				X	

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82%

Lugar y fecha: Lima, 26 de mayo de 2026



Mg. Magali Rojas Delgado

DNI. Nº 07913399