



UCSS
Universidad Católica
Sedes Sapientiae

ESCUELA de
POSTGRADO

**“LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL REGISTRO
NACIONAL DE PROVEEDORES COMO FACTOR DE
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DEL ORGANISMO
SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO
DEL DEPARTAMENTO DE LIMA”**

T E S I S

**Para optar el Grado de:
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Rosa Corina Pachamorro Goyzueta
Erik Eduardo Guimaray Haya**

Asesor: Miguel Ángel Grados del Mar

LIMA, 2015

RESUMEN

La presente investigación se realizó al procedimiento de inscripción de los proveedores de bienes y servicios del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) que es donde se registran todas las personas naturales o jurídicas que requieran contratar con El Estado, la comercialización de bienes o la prestación de servicios, diferente a consultoría de obras.

El problema público investigado es: La gestión de la calidad en el registro nacional de proveedores como factor de eficiencia administrativa del organismo supervisor de las contrataciones del estado del departamento de Lima: Procedimiento de inscripción en los registros de bienes y servicios.

Su importancia se sustenta en documentar y conocer la evolución del sistema de simplificación administrativa y optimización de plazos, en el rubro de servicios públicos, en un marco de avances tecnológicos y crecimiento de la sociedad de la información.

La investigación parte de un marco conceptual basado en los siguientes temas: Servicio Público, Administración y Gestión Pública, Reforma del Estado, Gobierno Electrónico, Gestión de la Calidad y Eficiencia Administrativa.

Se determina que el problema público es originado por las siguientes causas: Excesiva duración de procedimientos, falta de interconexión entre áreas relacionadas al registro, sistema inadecuado de procesamiento de información, falta de registro de información fundamental, inadecuada manipulación e inseguridad de la información, fragilidad de los sistemas de información.

Como resultado de la primera parte de la investigación se concluyó que al incorporar un nuevo diseño y desarrolló de un sistema de procesos de simplificación administrativa, se permitió la optimización de los plazos, lográndose evaluaciones confiables, debido a la mejor distribución y servicio al proveedor.

En la parte final de la investigación, se realizó la contrastación de las hipótesis, con la finalidad de demostrar que la Gestión de la Calidad en el RNP es un Factor de Eficiencia administrativa del OSCE del departamento de Lima.

ABSTRACT

The present investigation procedure registration of suppliers of goods and services of the National Registry of Suppliers of the Supervisory Board of the State Procurement (OSCE) which is where all natural or legal persons requiring contract with the state register is made, marketing goods or providing services, consulting different works.

The public problem is investigated: The quality management in the National Register of suppliers and administrative efficiency factor watchdog state procurement department of Lima: Procedure entry in the records of goods and services

Its importance is based on documented and the evolution of the system of administrative simplification and optimization of time, in the area of public services, within a framework of technological progress and growth of the information society.

The research part of a conceptual framework based on the following topics: Public Service, Public Administration and Management, State Reform, Electronic Government, Quality Management and Administrative Efficiency.

It is determined that the public problem is caused by the following causes: Excessively long procedures, lack of interconnection between relate to the registration areas, inadequate system of information processing, lack of registration of vital information, improper handling and insecurity of information, fragility information systems.

As a result of the first part of the investigation concluded that incorporating a new designed and developed a system of processes of administrative simplification, optimization of the time allowed, achieving reliable assessments, due to better distribution and service supplier.

In the final part of the research, the testing of hypotheses was conducted in order to demonstrate that the Quality Management in the RNP is a factor Efficiency OSCE administrative department of Lima.