



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión de la calidad ISO 9001:2015 y ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Gomez Tafur, Jhon Fausto ([orcid.org/0009-0009-9462-8598](https://orcid.org/0009-0009-9462-8598))

**ASESORES:**

Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster ([orcid.org/0000-0001-5055-9222](https://orcid.org/0000-0001-5055-9222))

Dr. Saavedra Sandoval, Renán ([orcid.org/0000-0002-3018-9460](https://orcid.org/0000-0002-3018-9460))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO – PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

A mis padres y hermanas por su apoyo incondicional en todos mis objetivos cumplidos.

Jhon

## AGRADECIMIENTO

A Dios, que guía mis pasos y a los  
catedráticos de la Universidad César  
Vallejo, cuyas enseñanzas contribuyeron  
en nuestra formación profesional.

El autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión de la calidad ISO 9001:2015 y ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023", cuyo autor es GOMEZ TAFUR JHON FAUSTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 01 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER <b>DNI:</b> 42445436 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5055-9222	Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 02-01-2024 12:02:13
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN <b>DNI:</b> 00974279 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 01-01-2024 23:02:46

Código documento Trilce: TRI - 0714355



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GOMEZ TAFUR JHON FAUSTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de la calidad ISO 9001:2015 y ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
GOMEZ TAFUR JHON FAUSTO <b>DNI:</b> 44366014 <b>ORCID:</b> 0009-0009-9462-8598	Firmado electrónicamente por: JGOMEZTA el 17-01- 2024 20:04:18

Código documento Trilce: INV - 1439489

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>22</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	22
3.2. Variables y operacionalización .....	23
3.3. Población, (criterios), muestra y muestreo, unidad de análisis .....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
3.5. Procedimientos .....	26
3.6. Métodos de análisis de datos .....	26
3.7. Aspectos éticos.....	27
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>28</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>34</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>39</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>40</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>41</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>49</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Nivel de gestión de calidad ISO 9001:2015.....	21
Tabla 2.	Nivel de ejecución de proyectos.....	22
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	23
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos.....	24
Tabla 5.	Relación entre la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos.....	25

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dispersión entre la gestión de la calidad y la ejecución de proyectos.... 33

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales – 2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, cuya población y muestra fue de 51 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que nivel de gestión de calidad ISO 900:2015 tiene un nivel bajo en 29 %, un nivel medio en 47 % y un nivel alto en 24 %; y el nivel de ejecución de proyectos tiene un nivel bajo en 33 %, un nivel medio en 51 % y un nivel alto en 16 %. Concluyendo que, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales – 2023, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.808 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación; además, solo el 65.28 % de dependencia entre variables.

**Palabras clave:** gestión, proyecto de desarrollo, construcción de viviendas.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between ISO 9001:2015 quality management and the execution of projects in the District Municipality of Morales - 2023. The research was basic, non-experimental design, whose population and sample was 51 workers. of the District Municipality of Morales. The collection technique is the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the ISO 900:2015 quality management level has a low level of 29 %, a medium level of 47 % and a high level of 24 %; and the level of project execution has a low level of 33 %, a medium level of 51 % and a high level of 16 %. Concluding that, there is a high and significant positive relationship between ISO 9001:2015 quality management and execution of projects in the District Municipality of Morales - 2023, with a Rho Spearman a coefficient of 0.808 and a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ) was reached, thus accepting the research hypothesis; Furthermore, only 65.28 % dependence between variables.

**Keywords:** management, development project, housing construction.

## I. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto internacional, autores como Romina-Maza (2022) mencionan que la inversión pública, dentro del sector infraestructura, es un elemento decisivo, en el desarrollo sostenible de una determinada comunidad, ya que impulsa la competitividad socioeconómica, no obstante, existen aspectos primordiales que entorpecen y perjudican los resultados, dentro de ellos se resalta al ámbito ambiental y la falta de políticas de planeación de proyectos viales. Además, Escudero-Gómez y Martín-Trigo (2021) refieren que en España, la ejecución de proyectos de infraestructura sufre diversas caídas, ya que existe una fuerte crisis que surge a raíz de la fluctuación económica, lo cual hace que se realice en constantes reajustes en el presupuesto de obras generando retrasos ya que no es fácil encontrar alternativas que garanticen resultados de calidad, sumado a ello que las obras no cumplen los requerimientos de los términos de referencia, perjudicando si la calidad de las mismas y de los posibles beneficiarios, además que no ayudan a que se tenga altos niveles de gestiones presupuestales.

Asimismo, dentro del análisis latinoamericano se resalta que los cambios abruptos que surgen en torno a la globalización han afectado de modo significativo a la labor pública, siendo los diversos estados y municipios los más afectados. Bajo ese preámbulo en Colombia de acuerdo a Chamorro-Solórzano et al (2022), la falta de apego a las normativas y procedimientos gubernamentales administrativos, son los causales principales para entorpecer la ejecución de proyectos de construcción dando como resultado una tasa elevada de ineficiencia y un bajo impacto a favor de la población. De igual forma, Saldaña-García et al. (2023) aseguran que en Ecuador el desarrollo de proyectos de construcción favorece el sector económico, sin embargo, la mayoría de los contratos ejecutados por parte de los municipios, carecen de una evaluación meticulosa de costo-beneficio lo cual perjudica directamente el incumplimiento de las obras y afecta el sector social debido a que no tienen la posibilidad de acceder en infraestructura respectiva, para su funcionamiento adecuado de los aspectos económicos para la creación de los ingresos.

De igual forma, en el estado peruano son diversas las situaciones y factores que perjudican a los proyectos de inversión, pues según el análisis realizado por Vílchez- Asalde et al. (2020) los principales problemas que inhiben su puesta en marcha, son las numerosas inconsistencias en la realización de los expedientes técnicos y procesos de mantenimiento, además, que no existe criterios idóneos, para identificar al contratista más oportuno generando altos obstáculos que retrasan su desarrollo. Por su parte, Soto-Arévalo (2021), identificó que la inversión social a principios del 2020 se encontraba en 1,023,000.00 millones lo cual en términos porcentuales representa el 89%, pese a ello las cifras que rodea, a los proyectos de infraestructura tuvieron un bajón significativo de -8.5% a causa de la paralización de las obras, lo anterior pone en manifiesto la incapacidad de los funcionarios públicos, para hacer frente a las situaciones contingentes, las cuales optan por soluciones básicas que posteriormente resultan ineficientes, para brindar una respuesta consistente a la problemática presentada.

De igual manera, dentro del contexto regional, siguiendo a la valoración realizada por Lavado-Enriquez y Sánchez-Dávila (2021), las obras de construcción poseen bajos niveles de eficiencia ya que los procesos que se diseñan, para su implementación son inadecuados, carecen de sustentación financiera y no existe personal administrativo capacitado para la elaboración del cargo presupuestal de los proyectos a efectuar, aunado a esto, se destaca la falta de investigación de pre inversión lo cual ocasiona que las obras y proyectos a efectuar no tengan un impacto real y positivo en los pobladores y, por último, otro factor que altera gravemente los resultados esperados en torno a la culminación de obras sociales son los excesivos errores y omisiones que se plasman en la documentación técnica de las obras, lo cual no solamente genera retrasos, en la culminación de las obras sino que también impide que los recursos sean asignados adecuadamente en función a las necesidades presentadas dentro del periodo, dificultando de esta forma la creación del infraestructura que requiere la ciudadanía para su crecimiento.

Por otra parte, en la municipalidad distrital de Morales presenta problemas para efectuar los proyectos asociados al sector construcción, sobre todo en cuanto a la gestión de la calidad, siendo las causas, la inexistencia de controles para dar seguimiento oportuno al quehacer interno del municipio, además, se destaca la falta de personal capacitado, otro de los factores es la inexistencia de los criterios como son efectividad, productividad y eficacia y, por último, se menciona a la alta tasa de corrupción, puesto que prima las necesidades propias de los representantes dejando de lado las inquietudes y requerimientos que necesitan ser resueltas; lo cual trae como consecuencias que se han obstaculizado significativamente en lo que espera obtener dentro del ámbito social y financiero perjudicando en muchos casos la calidad de las obras públicas, además de las demoras en cuanto al tiempo de ejecución, no existiendo un control de las valorizaciones económicas como físicas ya que muchas veces existen las ampliaciones presupuestarias, perjudicando a la parte financiera de la institución y por ende la población (Voces, 2023).

En consecuencia, respecto a la problemática expuesta, se definió el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023? y como problemas específicos: i) ¿Cuál es el nivel de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023? ii) ¿Cuál es el nivel de la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023? iii) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?

Se justificó por conveniencia, por los resultados obtenidos beneficiar de manera directa a los directivos de la Municipalidad para que apliquen estrategias adecuadas y también será útil de forma directa para los ciudadanos por medio del acceso a servicios realmente eficientes. Relevancia social, se buscó satisfacer las necesidades de la población prioritaria mediante la prestación de servicios adecuados y con proyectos que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. Valor teórico, se abordó teorías actuales que permitieron generar nuevos conocimientos producto de

la investigación realizada. Implicancias prácticas, se brindó recomendaciones para que los directivos puedan aplicarlo y puedan revertir la problemática encontrada. Utilidad metodológica, se empleó a la encuesta como técnica, así como el cuestionario como el instrumento respectivo, dentro de ello también se podrá utilizar el estudio como base para otras investigaciones y mediciones en la entidad.

Asimismo, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales – 2023, y como objetivos específicos: Identificar el nivel de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023. Identificar el nivel de la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023. Definir la relación entre las dimensiones de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, de igual forma, se planteó, como hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación entre la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023 y como hipótesis específicas:  $H_1$ : El nivel de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, es alto.  $H_2$ : El nivel de la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, es alto.  $H_3$ : Existe relación entre las dimensiones de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación se sustentará en importantes estudios del ámbito internacional, nacional y regional, entre ellos se citarán a Reyes-Blácido et al. (2022), Warsi et al. (2023) y López-Lemus (2023) concluyeron que, los datos que se han obtenido, a través de la contrastación teórica y estadística muestran, que la gestión de calidad impacta en la innovación, ya que se considera una herramienta imprescindible que promueve la competitividad interna e impulsa la sinergia organizacional, de forma puntual, procesos, sistemas e inclusive repercute en el ámbito comercial. Además, los estudios revelaron que la variable independiente se encuentra dividida en dos factores imprescindibles suaves y duras, dentro de la primera se cuenta con indicadores claves como son formalidad y normatividad, mientras que, en las segundas se encuentra el liderazgo, el empoderamiento, la comunicación, las competencias, entre otros; es por ello que se deben integrar cada uno de los lineamientos adecuados a la realidad y necesidades organizacionales, para fomentar el logro de una calidad superior capaz de sobresalir.

Del mismo modo, Berastegui-Garcia et al. (2020), Latan et al. (2020) y Zhemchugova et al. (2022), concluyeron que, en función a la percepción de los encuestados se establece que la gestión de calidad posee un nivel moderado respecto al cumplimiento de las normativas. Adicionalmente, se establece, la necesidad de evaluar continuamente las acciones que se ejecutan con la finalidad de incrementar los estándares de calidad, en el cual es imprescindible, la puesta en marcha de mecanismos actualizados que permitan lograr la eficiencia operativa y gestionar de modo óptimo las tareas que llevan a cabo los colaboradores; determinaron que también existen falencias respecto a la óptica de las organizaciones, para direccionar sus recursos a hacia la incorporación de un sistema adecuado para gestionar la calidad en base a sus capacidades y las necesidades del público, lo cual no solamente dificulta la posibilidad de generar resultados competitivos, sino que también es muy probable que no se logre una satisfacción adecuada que posteriormente podrán generar pérdida del liderazgo dentro del mercado.

Asimismo, Achahuanco-Enciso (2022), Barbosa-Ferreira et al. (2022) y Pereda-Lévano (2021), concluyeron que, los valores numéricos, que se han obtenido han permitido probar las hipótesis, las cuales establecen que la gestión de calidad promueve la entrega de obras eficientes a la población. Por otro lado, los estudios evidenciaron que existen trabas para acoplar estrategias de calidad, las cuales se originan por el bajo nivel de planeamiento y articulación de parte de las instituciones gubernamentales (gobierno central y municipios) los cuales desencadenan un nivel alto de desconfianza de parte de los individuos beneficiados; sin embargo, también detallaron que la institución investigada, no posee una orientación específica, hacia la determinación y al mismo tiempo proporcionar las herramientas adecuadas para la gestión correspondiente, lo cual impide la posibilidad de incrementar los estándares, para estar a la vanguardia de las necesidades del público, el cual cada día incrementa sus exigencias de acuerdo a las innovaciones.

Igualmente, López-Carranza y Vega-Benites (2023), Guzmán-Gutiérrez et al. (2020) y Prieto-Mérida y Yam-Cervantes (2021) concluyeron que, considerando la valoración estadística, llevada a cabo se establece que los factores de gestión de obras públicas, repercuten en el desarrollo provincial esto dado, a que los valores que se han encontrado fueron 0.351 para el factor presupuestario, 0.307 para el factor tiempo y 0.439 para el factor de calidad, estos resultados establecen que hay suficiencia, para considerar que ambos conceptos se enlazan de modo significativo. Por consiguiente, se establece un factor, que impulsa el desarrollo de los integrantes que la conforman; a ello se sumó la determinación de que las instituciones no están capacitadas y calificadas adecuadamente, con el nivel de eficiencia respectivo para abordar, las obras bajo el cumplimiento del marco normativo y la calidad de resultados.

Por otro lado, en lo referido a las teorías que rodean a la variable gestión de la calidad ISO 9001:2015 se resalta: a. Teoría de Feigenbaum, Armand Feigenbaum enfatiza que la calidad total es la evaluación de todos los procesos de producción que se efectúan dentro de una industria la cual abarca desde las especificaciones del cliente, hasta la comercialización del producto

(Delgado-Bustamante, et al., 2018); b. Teoría sobre administración de la calidad total. Es un sistema administrativo mediante el cual la empresa satisface sus pretensiones dinerarias, la cual busca garantizar la supervivencia y rentabilidad a través de la generación de valor agregado (Díaz-Muñoz y Salazar-Duque, 2021); c. Teoría de la calidad total de los japoneses. Kaizen establece que las modificaciones en la calidad generan repercusiones directas en el sistema de costos y en el nivel de consumo de los clientes. Dicha teoría implica el desarrollo sinérgico del ciclo de E, H, R, A y se caracteriza por presentar un enfoque transversal, es por ello que esta teoría resulta fundamental, porque facilita la incorporación de lineamientos estratégicos (Chacón-Cantos y Rugel-Kamarova, 2018)

De otra forma, en lo concerniente el sustento teórico de la variable independiente gestión de la calidad ISO 9001:2015 se tomó como referente a la Secretaría Central de ISO (2015), que lo cataloga como el conglomerado de actividades e instrumentos que tienen como finalidad erradicar los cuellos de botella, errores, malas praxis y desviaciones en los procesos, de tal manera que las acciones a llevarse a cabo se enmarquen bajo el principio de eficiencia. También, Franchina et al. (2023) lo conciben como un conglomerado de normativas y estándares definidos a nivel internacional que se vinculan entre sí para cumplir con los requisitos que se necesitan en los procesos. Posterior a que la institución toma la decisión de acoplar el sistema de gestión de calidad se determina, mantiene, implementa, mejora y reduce los procesos, sistemas e interrelaciones los cuales deben efectuarse en coordinación con los lineamientos y requerimientos que plantea la norma ISO.

Por su parte, Yang et al. (2023), aseguran que los estándares fijados a nivel internacional hacen posible incrementar la eficacia que se emplean de forma diaria ya que permiten asegurar que los materiales, procedimientos y sistemas aplicados sean los adecuados para conseguir los objetivos. Hoy en día existen diversos sistemas de calidad que se utilizan de acuerdo al giro y necesidad de la organización, sin embargo, es clave precisar que cada uno de los sistemas de calidad se encuentran regidos bajo un ente internacional

conocido como ISO. Dicha organización inició sus operaciones en el año de 1926 y se focalizó particularmente en las actividades propias de la ingeniería ya en el año de 1947 esta penetró a nuevos ambientes empresariales. En consideración a lo anterior, Ferreira y Cândido (2021), dictaminan que la Norma ISO se encuentra debidamente integrada por diversos representantes y estudiosos de todos los países que integran el continente; dicha institución posee como visión: generar desarrollo sostenible a través de la estandarización de los procesos y sistemas.

Ante esto, Hung-Chung et al. (2020), manifiestan que las normas ISO se han desarrollado en connotación a los requerimientos, tamaño, giro y tipología de las entidades que coexisten en el medio empresarial, de tal manera que, su implementación traiga consigo resultados favorables y la consecución de mejores prestaciones y bienes para los usuarios. Dentro de estas se destaca: la 9000, misma que describe puntualmente las terminologías que se emplean en la normativa. 9001, evalúa la capacidad y recursos que posee la compañía para alcanzar debidamente los requisitos y necesidades del cliente o consumidor. 9004, se focaliza en la eficiencia y eficacia para promover un mejor nivel de desempeño institucional optando principalmente por llevar a cabo actividades de mejora continua. 19 011, es un sistema que se orienta hacia el control de los procesos y sistemas considerando dos elementos peculiares, como son: la obtención de la calidad y el cuidado medioambiental, engranar las facultades intelectuales con los recursos de tipo económicos tecnológicos.

Igualmente, Santos (2023), enfatiza que para implementar el sistema de calidad dentro de la organización es imprescindible que se considere: 1. definir las entradas y salidas que se esperan obtener de los procesos. 2. contemplar la secuencia, organización e interacción de los sistemas, procedimientos y fases. 3. delimitar y aplicar metodologías que aseguren la eficacia de las operaciones y al mismo tiempo otorguen un margen de seguridad razonable 4. delegar los recursos que se requieren para asegurar la secuencia de los procesos. 5. delegar responsabilidades para vigilar de cerca el desarrollo de

los procedimientos. 6. gestionar oportunamente los riesgos, amenazas y oportunidades. 7. llevar a cabo un seguimiento continuo y de cerca a los procesos implementados de tal manera que se asegure que estos se encuentren debidamente orientados al alcance de los resultados planificados. 8. reforzar los procesos y sistemas vinculados con la calidad. Adicional a ello, Pimenta et al. (2023), plantean que la variable se encuentra vinculada con la estrategia central de la entidad, además, guarda relación con los objetivos.

Por otro lado, Gonzales-Lovón y Cevallos-Ampuero (2022), indican que los propósitos que persigue la calidad se reflejan desde dos miradas; por una parte, se busca satisfacer a los intereses, necesidades y perspectivas de los públicos o target a través de la eficiencia productiva y operativa la cual es llevada a cabo en gran parte por los colaboradores de la empresa con miras a alcanzar un nivel de excelencia elevado; por otro lado, constituye un requisito que permite continuar las operaciones en el mercado aunque no se tenga certeza de las oportunidades que se generan de la implementación de dicho sistema. Bajo los planteamientos anteriores, Mercader-Alarcón et al. (2023), establecen que el término en cuestión está involucrando áreas como el direccionamiento financiero, gestión de capital humano, gestión ambiental, etcétera; por tanto, no debe ser considerado como una área o disciplina aislada puesto que su finalidad recae en llevar a cabo acciones y prácticas que garanticen una mejor labor de parte de los directivos y de esta manera se propicie la calidad.

Desde otra mirada, Tebar-Betegon et al. (2021), aseguran que el objetivo que persigue la implementación del sistema de calidad es obtener un consenso en relación a las soluciones que se generan del cumplimiento oportuno de las expectativas tanto para las instituciones lucrativas como para los consumidores. Estas normativas internacionales se cumplen voluntariamente sin sometimiento alguno ya que la organización que la preside es una entidad no gubernamental que no cuenta con la autonomía y autoridad para exigir debidamente el cumplimiento de ciertas directrices, pautas o lineamientos; no obstante, el motivo que incita el origen de la calidad es que estas se orientan

a superar las expectativas de los compradores, es decir, la calidad es una variable orientada a satisfacer a los consumidores a través de la resolución de dos interrogantes: ¿Cómo?, logrando ofrecer un servicio óptimo sin entorpecimientos ni errores, ¿hasta dónde?, las acciones a implementar permitan continuar en el mercado de forma competitiva y marcando la diferencia.

De forma adicional, Reyes-Chacón et al. (2022), plantean que los elementos que componen a la variable son: 1. Estructura institucional. Es en resumen el esqueleto de la entidad la cual contempla un conjunto de cargos, jerarquías y responsabilidades mismas que premeditan el cumplimiento oportuno de los propósitos. 2. Planeación. Corresponde a un conglomerado de acciones que hacen posible que la compañía diseñe un mejor mecanismo de desarrollo. La correcta planeación posibilita dar respuesta oportuna a las siguientes interrogantes: ¿A dónde nos dirigimos? ¿qué vamos a obtener? ¿Cómo lo vamos a realizar? y ¿Qué necesitamos? 3. Capacidades. Son todos aquellos recursos que se necesitan para alcanzar los fines estas pueden estar dados en colaboradores, materia prima, entre otros. 4. Procesos. Constituye un conglomerado de acciones previamente diseñadas que permiten transformar las materias primas en servicios y productos de alto valor. 5. Procedimientos. Se fundamenta principalmente en los pasos que se requieren para un proceso.

Por su parte, Yang et al. (2023), sostuvieron que la integración de lineamientos e indicadores para gestionar la calidad permitirá desarrollar procedimiento lógicos en las organizaciones para fortalecer este concepto, el cual generará una percepción positiva en el público sobre todo cuando se trata de servicios y productos que están relacionados con la vida cotidiana; es por ello que estas normas internacionales permiten acogerse a las exigencias necesarias para recibir la estandarización respectiva, que ayudarán a garantizar la calidad competitiva para que el público pueda disfrutar de beneficios comprobados; dentro de ello también es preciso destacar la predisposición organizacional para la incorporación de los escenarios adecuados donde se desarrolle la

incorporación de la calidad como un factor esencial en cada uno de los procedimientos que componen el proceso, de modo que se pueda lograr la generación de mejores experiencias.

Según Ferreira y Cândido (2021), no solamente se trata de acogerse a los regímenes de calidad, sino que también se debe desarrollar una cultura competitiva interna para fortalecer continuamente la calidad, a dentro del cual se encuentra la capacitación de los colaboradores para que estos cuenten con una visión integral para desarrollar sus responsabilidades bajo los lineamientos orientados hacia la calidad, lo cual facilitará la incorporación de estos indicadores en cada uno de los procesos para la generación de un resultado competitivo donde el principal beneficiario de ese del usuario. Es importante destacar también la inversión organizacional para fortalecer su capacidad de producción en base a la calidad, lo cual no solamente permitirá la integración de aquellos equipos tecnológicos necesarios para el mejoramiento de los resultados, sino que también facilitará el establecimiento de un planeamiento estratégico vinculado con la capacitación de los colaboradores para que estos se desempeñen adecuadamente cumpliendo los estándares de exigidos por las normas.

De acuerdo con Hung-Chung et al. (2020), las normas ISO representa una certificación competitiva vinculada con las organizaciones, sin embargo, es necesario que esta se encuentra en constante e innovación para facilitar la integración respectiva dentro de los usuarios, esto precisamente se debe a sus cambiantes necesidades que continuamente su modificadas de acuerdo a diversos factores como las variables naturales del entorno, la influencia de otros usuarios, la competencia, entre otros que son considerados como relevantes para ser tomados encuentra a nivel organizacional para la incorporación de los mecanismos adecuados que conlleven hacia la entrega de resultados e innovadores vinculados con la calidad, de modo que el usuario encuentre la posibilidad para obtener una experiencia competitiva y diferenciada en la satisfacción de sus necesidades cotidianas y específicas.

Según Santos (2023), en algunas organizaciones, la calidad es tomada como un factor diferencial, lo cual muchas veces ha impedido hacer posible la

integración de lineamientos internacionales para la acreditación respectiva, esto precisamente debido a que la calidad debe ser una responsabilidad asumida para la generación de un seguridad en el público, todo ello permitirá la visualización de un panorama óptimo donde los clientes sean considerados como el objetivo esencial para hacer posible el fortalecimiento interno respecto a los procedimientos y etapas productivas para garantizar la calidad en cada uno de ellos, facilitando resultados realmente competitivos que serán percibidos y visualizados por el público cada una de las prestaciones, es decir, no solamente se debe realizar la integración superficial de la calidad sino que se debe fortalecer el sistema productivo interno para garantizar la consistencia necesaria que finalmente generará la satisfacción.

Además, Gonzales-Lovón y Cevallos-Ampuero (2022), sostuvieron que, la norma ISO 9001 permite generar la acreditación respectiva en cuanto a la calidad para acrecentar la confianza en la ciudadanía respecto a la prestación de productos y servicios, por lo que muchas organizaciones están emprendiendo el proceso de certificación para hacer posible la documentación respectiva que ayude a transmitir una mayor confianza en su público, sobre todo debido a que existen diversas organizaciones compitiendo dentro del mismo sector geográfico, además, no solamente en términos de calidad verificada sino también a través de la acreditación respectiva por parte de los organismos internacionales, de modo que cada uno de estos aspectos estén debidamente sustentados para generar la diferencia respectiva para la satisfacción óptima de las necesidades del público, las cuales deben estar ante puestas a cualquier objetivo organizacional de crecimiento, debido a que el enfoque esencial debe ser el público.

Los autores Tebar-Betegon et al. (2021), establecieron que la acreditación internacional es considerado como un plus dentro de las organizaciones que permite generará mayor confianza, sobre todo cuando se trata de organizaciones donde se realizan la prestación de servicios de alta demanda, los cuales generalmente son prestados por parte de una amplia gama de firmas comerciales, por lo que la diferencia generalmente está marcada a través de la acreditación de calidad por parte de estas normas, de modo que

el público exigente pueda contar con la de garantías respectivas para poder desarrollar una elección o toma de decisiones adecuadas en base a resultados concretos de calidad para asegurar la satisfacción de sus requerimientos fundamentales. Es importante desarrollar procedimientos básicos para comprobar realmente si las organizaciones cuentan con esta certificación debido a que muchas de ellas se desempeñen de forma inescrupulosa con la finalidad de tratar de proyectar esta acreditación cuando realmente no cuentan con ella.

Según Reyes-Blácido et al. (2022), la calidad real con la cual se prestan los servicios y productos, es lo más importante debido a que representa el compromiso asumido a nivel organizacional para cumplir con cada uno de los factores orientados hacia la generación de prestaciones realmente competitivas centradas precisamente en las necesidades, teniendo en cuenta que muchas veces aquellas organizaciones que no cuentan con una certificación ISO 9001, son las que más se preocupan por entregar servicios de calidad a su público, por lo que el usuario debe realizar la verificación abstracta de resultados reales, un los cuales ayudarán a tomar una decisión concreta para garantizar una satisfacción relevante en base a una calidad comprobada que sea adecúe a sus exigencias. Dentro de este contexto, según Castillo-Martinez (2021), es preciso destacar lo importante que resulta la gestión interna organizacional para la realización de procesos sostenibles debidamente verificados para garantizar una calidad competitiva que sea percibida por el público.

Las dimensiones son expuestas por la Secretaría Central de ISO (2015): Primera: planificación de la calidad. Es conceptualizado como un enfoque sistémico y de cooperación a través del cual se dinamizan los procesos, servicios y bienes. Su principal objetivo consiste en involucrar a todos los miembros de la organización a fin de que asuman un compromiso elevado respeto a su realización. Por otro lado, Reyes-Blácido et al. (2022), se enfocan en como una entidad pública busca la forma de planificar sus estrategias para así satisfacer las necesidades de la población, mejorando así la relación existente entre ambas partes. Seguidamente, Tebar-Betegon et al. (2021),

mencionan que, al momento de planificar un proyecto lo que generan es mejorar en cada actividad que quieren realizar y con ello beneficiar a la población con la ayuda de trabajo que genera el estado.

Los indicadores se definió de acuerdo al aporte de la Secretaría Central de ISO (2015) los cuales son: usuarios, son las personas que utilizan los servicios proporcionados por parte de las organizaciones o empresas; herramientas, son los elementos físicos o intangibles que pueden ser empleados para lograr los resultados organizacionales en base a los objetivos; fijación de las expectativas, es la determinación de cada uno de los resultados esperados respecto al rendimiento de cada servicio en términos de calidad; productos y servicios, representa a cada productos físico o servicio intangible que es desarrollado para satisfacer las necesidades del público; planes de trabajo, es la planeación de cada una de las actividades en función a los objetivos generales y específicos en la organización.

Como segunda dimensión control de la calidad, de acuerdo a la Secretaría Central de ISO (2015), esta dimensión se cimienta en efectuar acciones de verificación en virtud de que todo lo estipulado se desarrolle de manera adecuada sin entorpecimientos, ni retrasos que entorpezcan lo programado. Por otro lado, Gonzales-Lovón y Cevallos-Ampuero (2022), sostiene que el control de las actividades que las entidades realizan es importante para que con ello mejoren la calidad de servicio que ofrecen hacia los usuarios. De esa manera, Santos (2023), indican como el control de calidad dentro de una empresa debe ser el requisito fundamental para que mejoren todo lo relacionado a ofrecer los servicios que suelen ofrecer dentro de su área de trabajo.

Los indicadores se definió de acuerdo al aporte de la Secretaría Central de ISO (2015) los cuales son: toma de datos, corresponde a la actividad que facilita la recopilación de datos de los productos y procesos para mejorar la calidad en base al mejoramiento continuo por medio de la verificación de cumplimiento de cada indicador; procesos de control, representa al proceso

para verificar que se estén cumpliendo los estándares y procedimientos planeados para garantizar una calidad óptima en base a las expectativas; actualización constante, facilita la integración de nuevas características o funcionalidades a las prestaciones para mejorar la calidad; recolección de información, son las actividades que permiten obtener datos sobre las opiniones del público sobre las prestaciones, las cuales ayudan al control respectivo y el mejoramiento.

Como tercera dimensión mejora de la calidad, por ello la Secretaría Central de ISO (2015), consiste en generar cambios altamente productivos dentro de la institución de manera que los servicios a entregar sean eficientes, eficaces y oportunos. La mejora está asociada a cambios significativos en los procesos, diseños y metodologías de trabajo pues su finalidad recae en incrementar la satisfacción de los usuarios. Por consiguiente, Hung-Chung et al. (2020), indican que son los datos que cada entidad realiza para que los usuarios puedan tener el conocimiento de los servicios que ofrecen, estableciendo los objetivos que benefician a ambas partes. Tal como lo menciona, Ferreira y Cândido (2021), refieren que son los servicios que brindan los colaboradores hacia la población desde el comienzo de una entrega hasta su término, mejorando así la planificación de cada proceso realizado.

Los indicadores se definió de acuerdo al aporte de la Secretaría Central de ISO (2015) los cuales son: clasificación de procesos, es la separación de los procesos de acuerdo a sus características, funciones, entre otros para mejorar su eficiencia; análisis de los resultados, permite verificar los resultados para determinar los aspectos que se deben mejorar la garantizar una mejor calidad; identificación de problemas, permite la determinación de cada uno de los problemas para lograr la solución pertinente en el momento indicado; búsqueda de soluciones, es la exploración de nuevas técnicas o procedimientos que pueden emplearse para lograr la eliminación de los obstáculos.

En tanto, para la variable ejecución de proyectos de construcción se menciona las siguientes teorías: a. Teoría Contrato de obra pública. Es un acto de naturaleza jurídica que se desarrolla entre dos o más partes la cual obliga a una de ellas a llevar bajo estándares de calidad una obra material considerando un presupuesto determinado (Hermosilla-Torres, 2022); así también la teoría de la administración moderna, la cual se cimienta en cinco pilares imprescindibles como son la higiene, organización, clasificación, disciplina y orden, es una praxis eficiente que hace posible obtener mejoras significativas en la calidad, al mismo tiempo, reduce los costos y mejora la gestión del tiempo (Picado y Sergueyevna, 2021); seguidamente la teoría del servicio público, la cual enfatiza que los servicios gubernamentales corresponden a todas aquellas obligaciones que son fiscalizadas por los entes del Estado ya que son conferidos bajo normativas y principios que se establecen a nivel internacional y nacional; dentro de ello la teoría precisa la incorporación de procedimientos estandarizados para garantizar la eficiencia (Quezada-Rodríguez, 2021).

En tanto, para la variable ejecución de proyectos de construcción se tomó a la OSCE (2018), como teoría principal el cual lo cataloga como la participación que efectúa el estado de modo temporal para financiar los proyectos, obras y planes sociales ya sean total o parcialmente; dicha intervención está orientada a diseñar, mejorar y fortalecer la capacidad de producción a través de la dotación de un conjunto de recursos tecnológicos, financieros y humanos para mejorar las prestaciones que el gobierno central ofrece a los usuarios. Además, Lucena-González et al. (2021), dan a conocer que las obras de infraestructura poseen una naturaleza social ya que se encuentran orientadas a incitar el desarrollo de una jurisdicción, ofreciendo un ambiente digno que propicie el cumplimiento de los derechos individuales que la ley otorga, mismos que se encuentran asociados con la educación, salud, disposición de bien material, entre otros que son considerados como el sostén del desarrollo integral.

Bajo el criterio de Braga-Junior et al. (2023), las obras son aquellos trabajos y actividades vinculadas con el rubro de construcción civil las cuales requieren del direccionamiento estratégico de parte de los representantes del municipio, de la formulación del expediente técnico, de mano de obra calificada tanto en cantidad como calidad, así como, de la disponibilidad de materiales y recursos tecnológicos. Para ejecutar las obras y proyectos es imprescindible que las partidas presupuestarias sean debidamente evaluadas y aprobadas por parte del gobierno central. En este punto, Viquez-Duarte y Orozco-Delgado (2020), indican que, los organismos gubernamentales como son las entidades municipales constituyen un factor determinante, puesto que su fin recae en suplir las demandas de toda la comunidad y no únicamente de un grupo de individuos; es por ello que su desempeño es crucial para generar los espacios donde la ciudadanía tenga la posibilidad de desarrollarse equitativamente.

Por su parte, Montalbán-Domingo et al. (2021), sugieren que es importante que las obras de infraestructura pública sean diseñadas en función al presupuesto aprobado por el estado y que éstas respondan a las prioridades de los pobladores, al mismo tiempo, se requiere de la evaluación holística y sistémica de la dirección técnica considerando los parámetros establecidos en la normativa y, por último, es imprescindible asegurar la disponibilidad de los recursos así como del equipo humano preparado y la maquinaria especializada a fin de no entorpecer el desarrollo de las obras aprobadas. Asimismo, Chiappinelli (2020), destacan la importancia de desarrollar las obras de infraestructura en conformidad a los principios que determina la normativa, siendo la transparencia uno de los indicadores más relevantes. Las actuaciones y procedimientos diseñados deben ser efectuados en conformidad a los reglamentos establecidos por la contraloría ya que dichas actividades atravesarán un proceso de evaluación y auditoría meticulosa a fin de detectar fallas o malas prácticas (actos de corrupción, favorecimiento).

Conforme al estudio de Finocchiaro-Castro et al. (2023), los proyectos de infraestructura deben contener de forma obligatoria servicios de control que posibiliten incorporar elementos de verificación con el propósito de brindar

respuestas que permitan suplir las inquietudes y necesidades de parte de la administración general. Dichos servicios son brindados en el estado peruano por la contraloría general de la república a través de la incorporación de diversos mecanismos, tales como: el control previo, el cual es efectuado con la finalidad de estudiar, analizar y valorizar la calidad de la obra de tal manera que se asigne mayores presupuestos; de igual manera, se tiene al control simultáneo, este se ejecuta de forma alterna y a través de un oficio que consiste en la visita de control y, por último, se tiene al control concurrente, el cual se centra principalmente en evaluar el recurso financiero analizando la inversión efectuada, los comprobantes de pago, la capacidad para cumplir con los proveedores, así como, para llevar a cabo la liquidación, también, estima indicadores como son el tiempo de entrega, la calidad y su funcionamiento.

Según Coleman et al. (2023), los gobiernos en todas sus líneas asignan grandes volúmenes de dinero, es por ello que debe existir una correcta fiscalización para contribuir significativamente con el auge socioeconómico y disponer a los miembros de la población. Empero a ello, al llevar a cabo el análisis de la eficiencia de las obras se ha determinado que no se efectúa auditorías gubernamentales esto genera que los recursos y capacidades se destinen a otros puntos sin considerar el objetivo central que demarca la inversión, además, existe un alto porcentaje de corrupción el cual se deviene a los favores políticos. Según Issa et al. (2021), los proyectos de infraestructura están orientados a suplir un conjunto de necesidades o demandas expuestas por una sociedad que necesitan de la actuación rápida y oportuna de los dirigentes de la jurisdicción para maximizar, las obras públicas se encuentran compuestas por un conglomerado de actividades previamente diseñadas.

Por su parte, Castro-Carrera et al. (2022), enfatizan que los principales tipos de ejecución de obra son: Por administración directa. Esta se caracteriza principalmente por ser ejecutada por la misma institución pública, por lo cual se utilizan los recursos con los que dispone, sin embargo, requiere de la aprobación de un presupuesto adicional, así como la formulación del expediente técnico en conformidad con los parámetros fijados por la normativa

de construcción; por contrata, corresponde a una de las tipologías mayormente empleadas por parte de los entes del gobierno ya que esta se ejecuta a través de un proceso de licitación donde participan diversas entidades de orden jurídico o natural; en este sentido, las obras públicas requieren de la formulación del expediente técnico y de la aprobación del presupuesto, así como del cumplimiento de los requerimientos dispuestos en la ley de contratación a fin de no generar trabas o responsabilidades civiles que perjudiquen su puesta en marcha, en las cuales puede generar grandes pérdidas posteriormente.

En base a Lizarme-Villcas (2021), el presupuesto de las obras de infraestructura se encuentra sujeto a tres condiciones las cuales se describen a continuación: Orden de partidas. Se origina a partir de la organización y agrupación de las partidas correspondientes de cada tipo de obra. Cantidad, esta responde al monto total que se requiere para efectuar una obra; no solo involucra epígrafes de los diversos tipos de partida, sino que, a su vez incorporan formatos tanto físicos como digitales que permiten tabular los presupuestos. Exactitud, es importante que en todo presupuesto se trabaje con cantidades exactas las cuales se devienen de la resolución de operaciones aritméticas, matemáticas o estadísticas para de esta manera generar mediciones parciales y totales. El desarrollo de un proyecto de infraestructura puede estar orientado a la construcción inicial, remodelación, mejoramiento o inclusive la demolición total, sin embargo, la totalidad de ella deben estar orientados hacia la generación de mejoras significativas dentro de la sociedad para lograr la inclusión de todos.

Las dimensiones son dadas por la OSCE (2018): primera; requerimientos y procesos: se entiende por requerimiento a las solicitudes que son efectuadas por parte de la institución para contratar un conjunto de servicios en aras de suplir una demanda o necesidad detectada tanto dentro de la entidad como fuera de ella. Es imprescindible que las solicitudes contengan la descripción meticulosa de los atributos, características y demás componentes de lo que se desea contratar, para de esta manera asegurar que las actividades se

efectúen sin contingencias y se posibilite el cumplimiento de los fines públicos esperados. Por otro lado, Castro-Carrera et al. (2022), indican que en toda entidad genera procesos de las cuales satisfacen las necesidades de la población, es así como los requerimientos se vuelven fundamentales para un mejor cumplimiento de metas. De ese mismo modo, Coleman et al. (2023), se enfoca en como los requerimientos son capaces de generar procesos de toda la información que son recaudadas por las personas encargadas de ello, ayudando a controlar mejorar las actividades que son riesgosas con el fin de mantener un mínimo error de ello.

Los indicadores se definió de acuerdo al aporte de la OSCE (2018) los cuales son: Cuyos indicadores son: finalidad del proyecto, es el objetivo esencial que rige la realización del proyecto; gestión directa e indirecta, representa a la modalidad de ejecución del proyecto, el cual puede ser realizado directamente por la institución de la jurisdicción; tiempo empleado, es el tiempo que toma la ejecución respectiva del proyecto tomando en cuenta la disponibilidad de recursos; ejecución óptima, representa a la ejecución del proyecto bajo el cumplimiento de los indicadores de calidad.

Como segunda dimensión es los derechos, según la OSCE (2018), se refiere a la realización de las obras gubernamentales es vista como un aspecto integral que se cimientan sobre la ejecución contractual la cual se encuentra regida bajo lineamientos y normativas que son emitidas por el estado. Estas tienen como finalidad garantizar un mejor desarrollo de vida en la población en todos y cada uno de los niveles de gobierno. Por tanto, a partir de lo expuesto se entiende que las obras sociales son una responsabilidad de parte de las autoridades en curso. Asimismo, Issa et al. (2021), indican que los derechos son importantes para que las personas encargadas de un proyecto generen la confianza hacia los trabajadores y con ello ganar experiencias relativamente positivas. Seguidamente, Finocchiaro-Castro et al. (2023), sostienen que es necesario para que exista un mejor ambiente laboral, ganando la fidelidad de los colaboradores, con la idea de generar beneficios por ambas partes y así producir proyectos de calidad.

Los indicadores se definió de acuerdo al aporte de la OSCE (2018) los cuales son: conformidad, representa a la determinación del visto bueno respecto a la obra entregada; cumplimiento de objetivos, es la eficiencia con la cual se logran los resultados esperados; resultados satisfactorios, sucede cuando se logra satisfacer las necesidades proyectadas para cada proyecto; calidad de vida, es el cumplimiento de las necesidades esenciales de acuerdo a la percepción de cada persona en base a sus necesidades esenciales.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de estudio

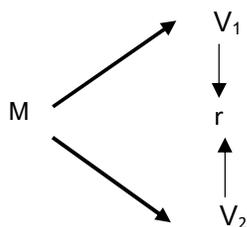
La presente investigación fue de tipo básica, mismas que también son consideradas bajo el nombre de fundamentales o puras estas se encuentran orientadas a aportar conocimientos actualizados con fundamentos científicos sobre un hallazgo o tema. En pocas palabras, se refiere a recopilar datos sobre una realidad o acontecimiento para enriquecer el conocimiento científico y teórico (Concytec, 2020).

También se empleó un enfoque cuantitativo en la medida que se desarrolló empleando datos numéricos para la presentación de los resultados, su explicación y la determinación de las conclusiones en función a cada objetivo (Sambrano, 2020).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, pues tal como lo asevera Arias (2022), en esta investigación no se ha manipulado las categorías solo se ha procedido a mirar su desenvolvimiento para en función a ello emitir resultados generales. Igualmente es descriptivo, ya que se basó en conocer las características que rodea un fenómeno las cuales se encontraron vinculadas con el comportamiento de la muestra dentro de un horizonte de tiempo (Ruiz y Valenzuela, 2022). Correlacional, porque tiene como fin establecer el valor estadístico que permitieron corroborar si existe un vínculo significativo o no (Arias, et al., 2022) y es transversal, ya que se fundamentó en la obtención de datos dentro de un periodo dado (Sambrano, 2020).

El diseño se esquematiza así:



M : Muestra  
V<sub>1</sub> : Gestión de la calidad ISO 9001:2015  
V<sub>2</sub> : Ejecución de proyectos de construcción  
r : Relación

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Gestión de la calidad ISO 9001:2015

**Variable 2:** Ejecución de proyectos de construcción

**Nota:** La operacionalización de variables se encuentra en anexos

### 3.3. Población, (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

#### 3.3.1. Población

La población de estudio estuvo comprendida por 51 trabajadores la Municipalidad Distrital de Morales de enero a octubre de 2023, la misma que fue proporcionada por el área de personal. La población fue considerada como el conglomerado de individuos o casos que contienen especificaciones que hacen posible integrar un estudio (Arias, 2022).

**Criterios de inclusión:** fue incluido al personal en planilla, personal contratado bajo CAS, personal con 3 meses dentro de la entidad y personal con contrato laboral vigente.

**Criterios de exclusión:** fueron excluidos los practicantes y personal con menos 3 meses dentro de la entidad.

#### 3.3.2. Muestra

La muestra de la investigación, estuvo conformada por 51 trabajadores la Municipalidad Distrital de Morales de enero a octubre de 2023. La muestra fue considerada como una parte esencial de la totalidad de elementos que conforman la investigación; existen diversos

procedimientos que hacen posible obtener la cantidad exacta de la muestra cómo son las fórmulas estadísticas y lógicas (Sambrano, 2020).

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo del estudio fue no probabilístico censal, tomando en cuenta que la muestra fue establecida en base a un juicio subjetivo personal sin abordar la integración de la probabilidad por lo que se trabajó con la totalidad de la población.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Un trabajador de la Municipalidad Distrital de Morales.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

La encuesta constituye un instrumento imprescindible para el análisis y estudio de las categorías o temas abordados. Los investigadores y entes la utilizaron como medio para conocer el accionar, perspectiva y comportamiento del grupo de interés para en base a ello tomar decisiones (Arias, 2020).

### **Instrumentos**

En el presente estudio se diseñaron dos cuestionarios como instrumentos de investigación, los cuales permitieron analizar y medir por separado cada variable de estudio y a su vez recoger las opiniones que tienen los investigados respecto a su desenvolvimiento o incorporación.

Para medir la variable gestión de la calidad ISO 9001:2015 fue un cuestionario de elaboración propia y estuvo constituida por 20 ítems, 3 dimensiones (dimensión de planificación de la calidad, dimensión de control de la calidad y dimensión de mejora de calidad). La escala ordinal, valoración fue de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5, midiéndose con los niveles: Bajo (20-46),

Medio (47-73) y Alto (74-100). Los niveles o rangos se hicieron mediante el proceso de baremos calculando el valor mínimo y máximo y su amplitud.

Para medir la variable ejecución de proyectos fue un cuestionario de elaboración propia y estuvo constituida por 20 ítems, 2 dimensiones (dimensión de requerimiento y procesos, y dimensión de derechos). La escala ordinal, valoración de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5, midiéndose con los niveles: Bajo (20-46), Medio (47-73) y Alto (74-100). Los niveles o rangos se hicieron mediante el proceso de baremos calculando el valor mínimo y máximo y su amplitud.

#### **Validez:**

La validación de los cuestionarios se llevó a cabo a través del juicio de expertos donde se identificaron a tres profesionales más capacitados respecto a las categorías tratadas, estos personajes asumieron la labor de evaluar cada ítem que integra el cuestionario y precisar si existe o no suficiencia para aplicarlos a la muestra de estudio, también, se empleó el de V de Aiken.

En caso del primer instrumento, el promedio fue de 0.96 (96 %), para el segundo fue 0.96 (96 %), explicando la concordancia entre los evaluadores, de tal forma que se garantizó la validez requerida para su utilización, ya que dichos valores fueron mayores a 0.80 (Arias, 2020) (Ver anexo 6).

#### **Confiabilidad:**

Tomando como punto inicial que la confiabilidad es considerada como el nivel en el que el instrumento a aplicar a la muestra genera resultados coherentes, se utilizó el Alfa de cronbach que debe generar un monto numérico que supere al 0.7 (Hernández et al., 2014).

Se abordó una prueba piloto considerando 20 elementos, con lo cual respecto a la variable 1, se alcanzó un resultado de 0,977, en la variable 2, fue 0,988 garantizando de esta forma una fiabilidad fuerte. (Ver anexo 7).

### **3.5. Procedimientos**

Para el desarrollo de la investigación congregó la información pertinente para la elaboración del marco teórico en función a datos de actualidad y relevantes obtenidos de bases de datos como Scopus, Sciece, Scielo y demás buscadores.

Luego se envió una solicitud al municipio distrital de Morales para obtener su aprobación respecto al desarrollo del estudio.

Se procedió a desarrollar dos cuestionarios en concordancia con sus dimensiones e indicadores, mismos que fueron validados por cinco especialistas, también se usó el V de Aiken y se corroboró su nivel de confiabilidad a través de la prueba Alfa de Cronbach.

Luego se realizó la aplicación directa de los cuestionarios por un lapso de tiempo de 20 minutos estos fueron codificados en el estadígrafo Spss el cual permitió analizar los datos de forma inferencial y corroborar si hay suficiencia estadística para determinar la validez de la hipótesis planteada como parte de los resultados y posteriormente se cerró con las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Los datos se analizaron por el método descriptivo e inferencial por medio del Spss versión 25; igualmente se empleó la prueba de de Kolmogorov-Smirnova ya que esta se utiliza para muestras que superan las 50 personas. Posterior a la obtención de datos numéricos se procedió a elaborar las tablas y figuras para un mejor nivel de entendimiento. Es preciso destacar, además, que para la contratación de hipótesis se utilizó el Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio cumplió con los criterios y principios establecidos por la comunidad científica, de esta manera en lo concerniente al principio de autonomía se precisó que el investigador escogió los términos que desea abordar en concordancia a sus intereses y deseos. Justicia, este principio salta a la luz ya que se ha extendido un trato igualitario a todos los miembros que integran la población para de esta forma resguardar el cumplimiento de sus derechos fundamentales. Beneficencia, se estableció que se consideró la idoneidad de la información recopilada de parte de los encuestados para de esta manera generar alternativas de solución que mitiguen las falencias detectadas. No maleficencia, se mencionó que los datos fueron procesados sin la intervención negativa del autor que pueda perjudicar la identidad de la entidad analizada. Consentimiento informado, este proceso formar parte de la investigación ya que generó mayor dinamismo y competitividad para que cada integrante conozca el desarrollo del estudio y pueda decidir sobre su conformidad o no, además los participantes firmaron dichos consentimientos para ser firmados. Por otro lado, se hizo uso de las normas APA séptima edición y del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Nivel de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad Distrital de Morales – 2023.

**Tabla 1**

*Nivel de gestión de calidad ISO 9001:2015.*

Nivel	Rango	f	%
Bajo	20-46	15	29%
Medio	47-73	24	47%
Alto	74-100	12	24%
Total		<b>51</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores la Municipalidad Distrital de Morales – 2023.*

##### **Interpretación**

Según la tabla, el nivel de gestión de calidad ISO 900:2015 tiene un nivel bajo en 29 %, un nivel medio en 47 % y un nivel alto en 24 %, con una predominancia del nivel medio.

#### 4.2. Nivel de la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

**Tabla 2**

*Nivel de ejecución de proyectos.*

Nivel	Rango	f	%
Bajo	20-46	17	33%
Medio	47-73	26	51%
Alto	74-100	8	16%
Total		<b>51</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores la Municipalidad Distrital de Morales – 2023.*

#### **Interpretación**

Según la tabla, el nivel de ejecución de proyectos tiene un nivel bajo en 33 %, un nivel medio en 51 % y un nivel alto en 16 %, con una predominancia del nivel medio.

**4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.**

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión de la calidad ISO 9001:2015</b>	,172	51	,001	,924	51	,003
Planificación de la calidad	,166	51	,001	,933	51	,006
Control de la calidad	,195	51	,000	,925	51	,003
Mejora de la calidad	,177	51	,078	,938	51	,010
<b>Ejecución de proyectos</b>	,120	51	,064	,952	51	,040
Requerimientos y procesos	,160	51	,002	,940	51	,013
Derechos	,121	51	,059*	,956	51	,058

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación**

Dado que la muestra es mayor o igual a 50 elementos, se utilizó la estadística de Kolmogorov-Smirnova. Siendo  $p = 0.001$  y  $0,078$  siendo uno de las variables menores al nivel de significancia de  $0.05$ , de tal manera, se demuestra que existe una distribución no normal; en tal sentido para contrastar la hipótesis se empleó el estadístico de correlación de Rho de Spearman.

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos*

			Planificación de la calidad	Control de la calidad	Mejora de la calidad
Rho de Spearman	Ejecución de proyectos de construcción	Coefficiente de correlación	,798**	,815**	,805**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	51	51	51

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

### Interpretación

#### Hipótesis específica 3

H<sub>3</sub>: Existe relación entre las dimensiones de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva alta y significativa entre las dimensiones de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,798, 0,815, 0,805 y un p-valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación.

#### 4.4. Relación entre la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales – 2023.

**Tabla 5**

*Relación entre la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos*

		Gestión de la calidad ISO 9001:2015
Ejecución de proyectos	Coefficiente de correlación	,808**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	51

*Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25*

#### **Interpretación**

##### **Hipótesis general**

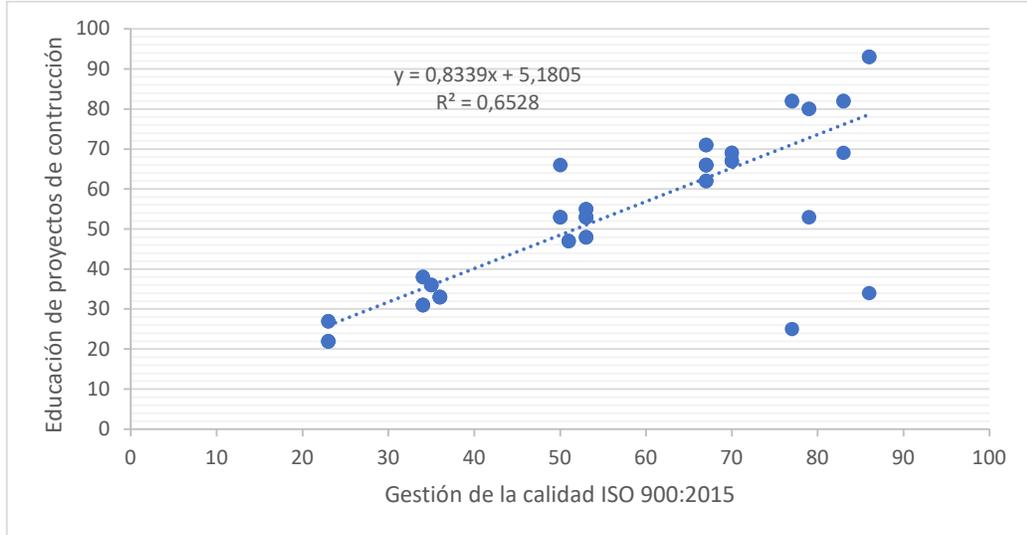
Hi: Existe relación entre la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva alta y significativa entre la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales – 2023. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.808 y un p-valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), aceptando así la hipótesis de investigación.

## Figura 1

*Gráfico de dispersión entre la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos*



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

### Interpretación

De acuerdo a la figura de dispersión se observa que el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.6528$ ), indica que la ejecución de proyectos de construcción depende en 65,28 % de la gestión de la calidad ISO 9001:2015.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta resultados obtenidos con los antecedentes y bases teóricas, teniendo como resultado que el nivel de gestión de calidad ISO 900:2015 tiene un nivel medio en 47 %, dichos resultados se deben a la falta de personal capacitado, otro de los factores es la inexistencia de los criterios como son efectividad, productividad y eficacia, la alta tasa de corrupción puesto que prima las necesidades propias de los representantes dejando de lado las inquietudes y requerimientos que necesitan ser resueltas, dichos resultado coinciden con Reyes-Blácido et al. (2022), deducen que se han obtenido a través de la contrastación teórica y estadística muestran que la gestión de calidad impacta en la innovación. Por lo tanto, la gestión se considera una herramienta imprescindible que promueve la competitividad interna e impulsa la sinergia organizacional, de forma puntual, en la innovación de bienes, procesos, sistemas e inclusive repercute en el ámbito comercial. Además, los estudios revelaron que la variable independiente se encuentra dividida en dos factores imprescindibles suaves y duras.

Además, lo descrito coinciden con la teoría feigenbaum Armand Feigenbaum, según Delgado-Bustamante et al. (2018), enfatiza que la calidad total es la evaluación de todos los procesos de producción que efectúan dentro de una industria la cual abarca desde las especificaciones del cliente hasta la comercialización del mismo. En tanto, la calidad real con la cual se prestan los servicios y productos, es lo más importante debido a que representa el compromiso asumido a nivel organizacional para cumplir con cada uno de los factores orientados hacia la generación de prestaciones realmente competitivas centradas precisamente en las necesidades.

Por su parte coinciden con Yang et al. (2023), aseguran que los estándares fijados a nivel internacional hacen posible incrementar la eficacia que se emplean de forma diaria ya que permiten asegurar que los materiales, procedimientos y sistemas aplicados sean los adecuados para conseguir los

objetivos. Por lo tanto, en base a ello se establece que la Norma ISO se encuentra debidamente integrada por diversos representantes y estudiosos de todos los países que integran el continente; dicha institución posee como visión: generar desarrollo sostenible a través de la estandarización de los procesos y sistemas, esto indica que dentro de la municipalidad la gestión de calidad no está efectuando de una manera primordial, y con ello está generando la demora de proyectos a desarrollarse.

Es por ello que, tuvieron como resultado que el nivel de ejecución de proyectos tiene un nivel medio en 51 %, dichos resultados se observan que han obstaculizado significativamente en lo que espera obtener dentro del ámbito social y financiero perjudicando en muchos casos la calidad de las obras públicas, dichos resultado coinciden con López-Carranza y Vega-Benites (2023), considerando la valoración estadística llevada a cabo se establece que los factores de gestión de obras públicas repercuten en el desarrollo provincial esto dado a que los valores que se han encontrado fueron 0.351 para el factor presupuestario, 0.307 para el factor tiempo y 0.439 para el factor de calidad. Por lo tanto, estos resultados establecen que hay suficiencia para considerar que ambos conceptos se enlazan de modo significativo; a ello se sumó la determinación de que las instituciones no están capacitadas y calificadas adecuadamente con el nivel de eficiencia respectivo para abordar las obras bajo el cumplimiento del marco normativo y la calidad de resultados.

Además, lo descrito coinciden con la teoría Contrato de obra pública, según Hermosilla-Torres (2022), es un acto de naturaleza jurídica que se desarrolla entre dos o más partes la cual obliga a una de ellas a llevar bajo estándares de calidad una obra material considerando un presupuesto determinado. Por lo tanto, el desempeño es crucial para generar los espacios donde la ciudadanía tenga la posibilidad de desarrollarse equitativamente, es por ello que sugieren que es importante que las obras de infraestructura pública sean diseñadas en función al presupuesto aprobado por el estado y que éstas respondan a las prioridades de los pobladores.

Asimismo, bajo el criterio coinciden con Braga-Junior et al. (2023), las obras son aquellos trabajos y actividades vinculadas con el rubro de construcción

civil las cuales requieren del direccionamiento estratégico de parte de los representantes del municipio. En tanto, es importante la formulación del expediente técnico, de mano de obra calificada tanto en cantidad como calidad, así como, de la disponibilidad de materiales y recursos tecnológicos. Para ejecutar las obras y proyectos es imprescindible que las partidas presupuestarias sean debidamente evaluadas y aprobadas por parte del gobierno central.

Por ello tuvieron como resultado que existe relación positiva alta y significativa entre las dimensiones de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos, donde se establece la necesidad de evaluar continuamente las acciones que se ejecutan con la finalidad de incrementar los estándares de calidad, en el cual es imprescindible la puesta en marcha de mecanismos actualizados que permitan lograr la eficiencia operativa y gestionar de modo óptimo las tareas que llevan a cabo los colaboradores; dichos resultado coinciden con Berastegui-Garcia et al (2020), indican que en función a la percepción de los encuestados se establece que la gestión de calidad posee un nivel moderado respecto al cumplimiento de las normativas. Por lo tanto, determinaron que también existen falencias respecto a la óptica de las organizaciones para direccionar sus recursos a hacia la incorporación de un sistema adecuado para gestionar la calidad en base a sus capacidades y las necesidades del público,

Además, lo descrito coinciden con la teoría sobre administración de la calidad total, según Diaz y Salazar (2021), indica que es un sistema administrativo mediante el cual la empresa satisface sus pretensiones dinerarias, la cual busca garantizar la supervivencia y rentabilidad a través de la generación de valor agregado. En tanto, se establece que las actuaciones y procedimientos diseñados deben ser efectuados en conformidad a los reglamentos establecidos por la contraloría ya que dichas actividades atravesarán un proceso de evaluación y auditoría meticulosa a fin de detectar fallas o malas prácticas (actos de corrupción, favorecimiento), esto indica que el estado debe gestionar cada proyecto a ejecutarse para que pueda existir un orden, y con ello brindar esa confianza.

Por ende, coinciden con la teoría de la administración moderna, según Picado-Juárez, A y Sergueyevna-Golovina (2021), se cimienta en cinco pilares imprescindibles como son la higiene, organización, clasificación, disciplina y orden. Por lo tanto, es importante tomar en cuenta una praxis eficiente que hace posible obtener mejoras significativas en la calidad, al mismo tiempo, reduce los costos y mejora la gestión del tiempo. Además, destacan la importancia de desarrollar las obras de infraestructura en conformidad a los principios que determina la normativa, siendo la transparencia uno de los indicadores más relevantes.

Finalmente, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales – 2023, además, la ejecución de proyectos de construcción depende en 65,28 % de la gestión de la calidad ISO 9001:2015, debido a que dichos servicios son brindados en el estado peruano por la contraloría general de la república a través de la incorporación de diversos mecanismos, tales como: el control previo, el cual es efectuado con la finalidad de estudiar, analizar y valorizar la calidad de la obra de tal manera que se asigne mayores presupuestos, dichos resultado coinciden con Achahuanco-Enciso (2022), indican que los valores numéricos que se han obtenido han permitido probar las hipótesis, las cuales establecen que la gestión de calidad promueve la entrega de obras eficientes a la población. Por lo tanto, se tiene al control simultáneo, este se ejecuta de forma alterna y a través de un oficio que consiste en la visita de control, esto indica que la ejecución de obras es primordial para que el estado apruebe cada actividad requerida por las organizaciones y con ello llegar a la población de una manera positiva.

Además, lo descrito coinciden con la teoría de la calidad total de los japoneses, según Chacon y Rugel (2018), establece que las modificaciones en la calidad generan repercusiones directas en el sistema de costos y en el nivel de consumo de los clientes. Por otro lado, los estudios evidenciaron que existen trabas para acoplar estrategias de calidad las cuales se originan por

el bajo nivel de planeamiento y articulación de parte de las instituciones gubernamentales (gobierno central y municipios) los cuales desencadenan un nivel alto de desconfianza de parte de los individuos beneficiados; la institución investigada no posee una orientación específica hacia la determinación de procesos y al mismo tiempo proporcionar las herramientas adecuadas para la gestión correspondiente, lo cual impide la posibilidad de incrementar los estándares.

Asimismo, coinciden con la teoría del servicio público, según Quezada-Rodríguez (2021), enfatiza que los servicios gubernamentales corresponden a todas aquellas obligaciones que son fiscalizadas por los entes del Estado ya que son conferidos bajo normativas y principios que se establecen a nivel internacional y nacional. Por lo tanto, se sugieren que es importante que las obras de infraestructura pública sean diseñadas en función al presupuesto aprobado por el estado y que éstas respondan a las prioridades de los pobladores, al mismo tiempo, se requiere de la evaluación holística y sistémica de la dirección técnica considerando los parámetros establecidos en la normativa.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación positiva alta y significativa entre la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales – 2023, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.808 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, la ejecución de proyectos de construcción depende en 65,28 % de la gestión de la calidad ISO 9001:2015.
  
- 6.2.** El nivel de gestión de calidad ISO 900:2015 tiene un nivel medio en 47 %, dichos resultados se deben a que la institución no cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar una gestión de la calidad, no existe una mejora continua de los servicios ofertados por la municipalidad y no recolecta información entre sus usuarios para la mejora de sus procesos.
  
- 6.3.** El nivel de ejecución de proyectos tiene un nivel medio en 51 %, dichos resultados es debido a que no se ejecuta de manera adecuada los proyectos de construcción que tiene a su cargo y no adecua sus procesos para lograr la óptima ejecución de sus proyectos.
  
- 6.4.** Existe relación positiva alta y significativa entre las dimensiones de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,798, 0.815, 0,805 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), indicando que a mejor desarrollo de las dimensiones de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 mejor será la ejecución de proyectos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al alcalde de la Municipalidad Distrital de Morales, direccionar los recursos económicos hacia la incorporación de un sistema adecuado mediante la gestión de la calidad en base a sus capacidades y las necesidades del público, para tener la posibilidad de generar resultados competitivos sino que también se logre una satisfacción del usuario final llevando a un liderazgo dentro del mercado.
  
- 7.2.** Al gerente municipal, desarrollar una orientación específica de la determinación de procedimientos mediante un monitoreo y supervisión contante de los procesos municipales desarrollados en función a los planes de trabajo para la gestión correspondiente, lo cual incrementara los estándares para estar a la vanguardia de las necesidades del público.
  
- 7.3.** Al gerente municipal, diseñar, mejorar y fortalecer la capacidad de productividad de los colaboradores mediante la dotación de recursos tecnológicos, financieros y humanos calificados y oportunos para mejorar las prestaciones que la institución ofrece a los usuarios.
  
- 7.4.** Al administrador, cumplir con los requisitos que se necesitan de acuerdo a los planes de trabajo mediante el aseguramiento de la calidad de los procesos, productos y servicios, supervisiones del desarrollo de las actividades de acuerdo a lo planificado para satisfacer los requerimientos de los consumidores mediante la mejora constante.

## REFERENCIAS

- Achahuanco-Enciso, D. (2022). Aseguramiento de la calidad de las obras públicas de infraestructura de servicios sociales bajo control descentralizado en las regiones andinas. *TecnoHumanismo. Revista Científica*, 2(3), 1-10. <https://doi.org/10.53673/th.v2i3.172>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas. Perú*. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales\\_TecnicasElInstrumentosDelInvestigacion\\_libro.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales_TecnicasElInstrumentosDelInvestigacion_libro.pdf)
- Arias, J. (2022). *Diseño y metodología de la investigación*. Biblioteca nacional del Perú. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. y Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_El\\_metodo\\_%20ARIAS.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf)
- Barbosa-Ferreira, L.C., de Oliveira, O.J., Machado-Cardoso, M., Morais-Tomaz, A.C., Bozola, P.M., Santos-Freitas, M.G. (2022). Lessons learned from quality management system ISO 9001:2015 certification: practices and barrier identification from Brazilian industrial companies. *Benchmarking*, 29(8), 2593-2614. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85119839690&doi=10.1108%2fBIJ-07-2021-0382&origin=inward&txGid=1ca989e4fc87ea7a9dab42b47118e3af>
- Berastegui-Garcia, L. F., Montes-Hoyos, C. A., Gómez-Torres, R. y Sierra-Mier, H. M. (2020). Gestión de calidad en las empresas de obras públicas: Una mirada a la ejecución de viviendas de interés social. *CIID Journal*, 1(1), 114–129. <https://doi.org/10.46785/ciidj.v1i1.49>
- Braga-Junior, F.L., Meireles-de Oliveira, D., Campos-Ribeiro, S. E., Pongeluppe-Braga, R., Fiedler-Bremer, C. y Couto-Ribeiro, M. C. (2023). Elaboration and

application of a risk matrix for the design and execution of public Works. *GeSec: Revista de Gestao e Secretariado*, 14(6), 8897-8919. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=31f9eb18-c08d-43f0-aa6f-62ae97e98c41%40redis>

Castillo-Martinez, A., Medina-Merodio, J. A., Gutierrez-Martinez, J. M. y Fernández-Sanz, L. (2021). Proposal for a maintenance management system in industrial environments based on ISO 9001 and ISO 14001 standards. *Computer Standards & Interfaces*, 73, 1-13. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0920548919301886>

Castro-Carrera, F. F., Castro-Merino, E. P., Osorio-López, J.C. y Merizalde-Aguirre, J. E. (2022). Causas de retraso en la construcción de proyectos de agua potable y alcantarillado en Ecuador. *Revista Gaceta Técnica*, 23(1), 3-19. <http://ve.scielo.org/pdf/gt/v23n1/2477-9539-gt-23-01-3.pdf>

Chacón-Cantos, J. y Rugel-Kamarova, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 1-9. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Chamorro-Solórzano, G. E., Pérez-Ruíz, D. D. y Serrano-Guzmán, M. F. (2022). Rol del interventor en la gestión de proyectos de infraestructura pública: estudio de caso del Valle del Cauca, Colombia. *CIENCIA ergo-sum*, 29(1), 1-17. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cies/v29n1/2395-8782-CES-29-01-145.pdf>

Chiappinelli, O. (2020). Political corruption in the execution of public contracts. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 179, 1-25. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167268120303231>

Coleman, C.E., Mwanaumo, E.M., Rahman, R.A. (2023). Indicators of Failing Projects: The Case of Public Construction. *AIP Conference Proceedings*, 2688, 1-24. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85160550990&doi=10.1063%2f5.0112018&origin=inward&txGid=3266b6ae47a99ee418a6994709998394>

Concytec (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. Lima: Dirección de Políticas y Programas de CTI.

[https://www.untels.edu.pe/FTP/2021.01.26.0032\\_COMUNICADO%20N.%C2%B0%20032-2020A-INVESTIGACI%C3%93N-GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO.pdf](https://www.untels.edu.pe/FTP/2021.01.26.0032_COMUNICADO%20N.%C2%B0%20032-2020A-INVESTIGACI%C3%93N-GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO.pdf)

- Delgado-Bustamante, D., Meléndez-Arista, Y., Meneses-Valle, Y. y Tapia-Chambergó, P. (2018). Administración de la calidad total: Análisis crítico de la teoría de feigenbaum. *Global Business Administration Journal*, 2(1), 21–26. <https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i1.1454>
- Díaz-Muñoz, G. A. y Salazar-Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Revista PODIUM*, (39), 19-36. <http://dx.doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Escudero-Gómez, L. A. y Martín-Trigo, A. (2020). La gestión pública de una obra hidráulica compleja, entre el marco internacional y los intereses regionales privados: el caso del trasvase Tajo-Segura (España). *Relaciones Internacionales*, (45), 327-344. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=c37a671f-64f2-4d15-a418-627849036f66%40redis>
- Ferreira, L. y Cândido, C. (2021). Factors influencing firm propensity for ISO 9001 withdrawal: Evidence on decertification tendency and antecedents. *International Journal of Production Economics*, 233, 1-14. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S092552732030373X>
- Finocchiaro-Castro, M, Guccio, C. y Rizzo, I. (2023). “One-size-fits-all” public works contract does it better? An assessment of infrastructure provision in Italy. *Journal of Policy Modeling*, 30(40), 1-21. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0161893823000649>
- Franchina, V., Stabile, S., Cenna, R., Mannozi, F., Federici, I., Sinno, V. y Cagnazzo, C. (2023). ISO 9001:2015 standard implementation in clinical trial centers: An exploratory analysis of benefits and barriers in Italy. *Contemporary Clinical Trials Communications*, 33, 1-4. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

85150060059&doi=10.1016%2fj.conctc.2023.101104&origin=inward&txGid=c9f272b6cd868a16f9d33cdae50a7087

- Gonzales-Lovón, R. y Cevallos-Ampuero, J. (2022). Modelo de gestión con calidad de procesos y tecnología para la mejora del servicio aplicando ecuaciones estructurales. *Industria Data*, 25(1), 157-168. [http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v25n1/en\\_1810-9993-idata-25-01-157.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v25n1/en_1810-9993-idata-25-01-157.pdf)
- Guzmán-Gutiérrez, P. L., Heredia-Llatas, F. D. y Collazos-Alarcón, M. A. (2020). El proceso de verificación técnica y su influencia sobre la calidad en las construcciones del distrito de Chiclayo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 187-197. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-187.pdf>
- Hermosilla-Torres, F. (2022). Naturaleza y análisis crítico del reglamento para contratos de obras públicas. *Revista De Derecho Público*, (97), 1-10. <https://doi.org/10.5354/0719-5249.2022.69183>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2015). Metodología de la investigación. (6° Ed.). Mc Graw Hill Education. México. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hung-Chung S., Ta-Wei, K. y Linderman, K. (2020). Where in the supply chain network does ISO 9001 improve firm productivity? *European Journal of Operational Research*, 283, 1.11. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0377221719309543>
- Issa, U. H., Gamal-Marouf, K. y Faheem, H. (2021). Analysis of risk factors affecting the main execution activities of roadways construction projects. *Journal of King Saud University – Engineering Sciences*, 30(40), 1-11. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1018363921000751>
- Latan H., Chiappetta-Jabbour, C.J., Lopes de Sousa-Jabbour, A.B. Camargo-Fiorini, P. y Foropon, C. (2020). Innovative efforts of ISO 9001-certified manufacturing firms: Evidence of links between determinants of innovation, continuous innovation and firm performance. *International Journal of Production Economics*, 223, 1-13. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925527319303536>

- Lavado-Enriquez, J. M. y Sánchez-Dávila, D. K. (2021). Procesos de gestión de los proyectos de inversión de infraestructura vial en los gobiernos regionales: un caso del gobierno regional de San Martín - Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6296-6334. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.772](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.772)
- Lizarme-Villcas, N. Y. (2021). La profesionalización de la Ingeniería y la construcción del Perú moderno (1850-1930). *Apuntes*, 91, 97-131 <http://www.scielo.org.pe/pdf/apuntes/v49n91/0252-1865-apuntes-49-91-00097.pdf>
- López-Carranza, A. R. y Vega-Benites, J. A. (2023). Factores de gestión de ejecución de obras y su influencia en el desarrollo de la provincia del Santa, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 4111-4130. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4742](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4742)
- López-Lemus, J.A. (2023). ISO 9001 and the public service: an investigation of the effect of the QMS on the quality of public service organizations. *International Journal of Organizational Analysis*, 31 (4), 1143-1164. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85121821356&doi=10.1108%2fIJOA-05-2021-2753&origin=inward&txGid=a72b94e655548f38f9add07ea8231f07>
- Lucena-González, C., Rosa-Roca, N., Villena-Manzanares, F. (2021). The management of the bim project in the works execution phase through the vdc (virtual design construction). *Proceedings from the International Congress on Project Management and Engineering*, (25), 507-520. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85127570599&origin=inward&txGid=b7f4efcdfc10adde323b59832cfa5e16>
- Mercader-Alarcón, M., Miralles-Sancho, J., Pérez-Carbonell, A., Nolasco-Guirao, V., Antón-Latour, M. A. y Miras-García, M. M. (2023). Result of the implementation of a quality management system based on the ISO 9001:2015 standard in a surgical intensive care unit. *Revista Española de Anestesiología y Reanimación*, 70, 1-11. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2341192923000057>
- Montalbán-Domingo, L., García-Segura, T., Sanz-Belloch, A., Pellicer, E., Torres-Machi, C. y Molenaar, K. (2022). Assessing social performance of

- construction companies in public-works procurement: Data envelopment analysis based on the benefit of the doubt approach. *Environmental Impact Assessment Review*, 96, 1-15. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S019592552200110X>
- Montalbán-Domingo, L., Pellicer, E., García-Segura, T. y Sanz-Benlloch, A. (2021). An integrated method for the assessment of social sustainability in public-works procurement. *Environmental Impact Assessment Review*, 89, 1-15. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0195925521000317>
- OSCE (2018). *Contratación de Obras Públicas*. Ministerio de Economía y Finanzas. [https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/Capacidades/Capacitacion/Virtual/curso\\_contratacion\\_obras/libro\\_cap4\\_obras.pdf](https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/Capacidades/Capacitacion/Virtual/curso_contratacion_obras/libro_cap4_obras.pdf)
- Pereda-Lévano, F. P. (2021). El Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en la Gestión por Procesos de la Administración Pública. *Gestión en el tercer milenio*, 24(48), 153–159. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21828>
- Picado-Juárez, A. M. y Sergueyevna-Golovina, N. (2021). La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. *Revista científica de FAREM-Estelí*, (10), 96-114. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11610>
- Pimenta, E., Pimentel, C., Godina, R., Azevedo, S.G., Matias, J.C.O. (2023). Diagnosis and TQM Strategies for Improving the Organizational Efficiency of a Consulting Company. *Lecture Notes in Mechanical Engineering*, 493-501. [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85148220484&doi=10.1007%2f978-3-031-17629-6\\_51&origin=inward&txGid=175e312f4b2eb4f932f609529466b10a](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85148220484&doi=10.1007%2f978-3-031-17629-6_51&origin=inward&txGid=175e312f4b2eb4f932f609529466b10a)
- Prieto-Mérida, M. A. y Yam-Cervantes, M. A. (2021). Análisis descriptivo del proceso de la planificación en la ejecución de proyectos por parte de las entidades no lucrativas. *Revista investigación y negocios*, 14(24), 31-40. <http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v14n24/2521-2737-riyn-14-24-30.pdf>
- Quezada-Rodríguez, F. (2021). Origen de la noción de servicio público en el derecho francés y su recepción en el derecho español. Un enfoque crítico. *Revista de Administración Pública*, 216, 141-168. <https://doi.org/10.18042/cepc/rap.216.05>

- Reyes-Blácido, I., Flores-Flores, H., Callupe-Chávez, R. M., Torres-Porras, M.L., Damián-Guerra, E. (2022). Gestión de calidad y formación profesional. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 9(2), 1-16. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i2.3098>
- Reyes-Chacón, D. A., Cadena-López, A. y Rivera-González, G. (2022). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. *Comunicaciones independientes*, 10(26), 217-240. <https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>
- Romina-Maza, L. (2022). Municipal bureaucracies: the professionalization and institutionalization of the Public Works Office in the city of Río Cuarto (1870-1911). *Anuario de Historia Regional y de las Fronteras*, 27(2), 131-155. <https://doi.org/10.18273/revanu.v27n2-2022006>
- Ruiz, C. y Valenzuela, M. (2022). *Metodología de investigación*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú. <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>
- Saldaña-García, C. S., Aguaguña-Bermeo, R. M. y Haro-Arias, H. F. (2023). Consecuencias de la planificación del alcance en las obras públicas. *Revista Killkana Sociales*, 7, 53-62. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8966727.pdf>
- Sambrano, J. (2020). *Métodos de Investigación*. Bogotá. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/metodos-de-investigacion-1593789556?location=5>
- Santos, A.R. (2023). Human resource lens: perceived performances of ISO 9001:2015 certified service firms. *International Journal of Human Capital in Urban Management*, 8 (2), 229-244. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85165567524&doi=10.22034%2fIJHCUM.2023.02.06&origin=inward&txGid=dc7ccfdac4d378b27da432ce92871af9>
- Secretaría Central de ISO (2015). *Sistemas de gestión de localidad fundamentos y vocabulario*. (4ta ed). Grupo de trabajo Spanish Translation Task Force (STTF). <http://www.unc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>

- Soto-Arévalo, R. (2021). Eficiencia en la ejecución de proyectos de inversión. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1726-1739. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.378](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.378)
- Tebar-Betegon, M. A., Baladron-González, V., Bejarano-Ramírez, N., Martínez-Arce, A., Rodríguez-De Guzmán, J. y Redondo-Calvo, F. J. (2021). Quality Management System Implementation Based on Lean Principles and ISO 9001:2015 Standard in an Advanced Simulation Centre. *Clinical Simulation in nursing*, 51, 28-37. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187613992030102X>
- Vílchez- Asalde, M. A., Collazos-Alarcón, M. A., Heredia-Llatas, F. D. y Sotomayor-Nunura, G. S. (2020). Evaluación de la eficiencia y eficacia en la contratación de obras mediante licitación pública en el Gobierno Regional Lambayeque, 2017-2019. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 253-259. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-253.pdf>
- Viquez-Duarte, M. y Orozco-Delgado, V. (2020). La administración de proyectos de infraestructura en el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. *Revista Innovaciones Educativas*, 22 (32), 213- 231. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rie/v22n32/2215-4132-rie-22-32-213.pdf>
- Voces (2023). La municipalidad de Morales la encontramos un desorden, era como tierra de nadie. <https://diariovoces.com.pe/233483/la-municipalidad-de-morales-la-encontramos-un-desorden-era-como-tierra-de-nadie>
- Warsi, S., Alsulami, H., Alkabaa, A.S. (2023). The effectiveness of quality management system ISO 9001:2015 in Saudi Arabia. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 39 (1), 66-96. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85162783047&doi=10.1504%2fIJPM.2023.130869&origin=inward&txGid=fa42ef808ee7a43be9307d533881be35>
- Yang, Z., Lui, P. y Luo, L. (2023). Growing exports through ISO 9001 quality certification: Firm-level evidence from Chinese agri-food sectors. *Food Policy*, 117, 1-13. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0306919223000532>
- Zhemchugova, O., Levshinaa, V. y Levshin,L. (2022). Application of risk-based approach methods of various levels of complexity in the quality management

system of a transport Company. *Transportaion Research Procedia*, 63, 1-12.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352146522002381>

## ANEXOS

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión de la calidad ISO 9001:2015	Es el conglomerado de actividades e instrumentos que tienen como finalidad erradicar los cuellos de botella, errores, malas praxis y desviaciones en los procesos, de tal manera que las acciones a llevarse a cabo se enmarquen bajo el principio de eficiencia (Secretaría Central de ISO, 2015).	Es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los servicios obtenidos a través de él; la variable será mediante las dimensiones: Planificación de la calidad, Control de la calidad, Mejora de la calidad y sus respectivos indicadores (Secretaría Central de ISO, 2015).	Planificación de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios</li> <li>• Herramientas</li> <li>• Fijación de las expectativas</li> <li>• Productos y servicios</li> <li>• Planes de trabajo</li> </ul>	Ordinal
			Control de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de datos</li> <li>• Procesos de control</li> <li>• Actualización constante</li> <li>• Recolección de información</li> </ul>	
			Mejora de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación de procesos</li> <li>• Análisis de resultados</li> <li>• Identificación de problemas</li> <li>• Búsqueda de soluciones</li> </ul>	
V2: Ejecución de proyectos de construcción	Es la participación que efectúa el estado de modo temporal para financiar los proyectos, obras y planes sociales ya sean total o parcialmente; dicha intervención está orientada a diseñar, mejorar y fortalecer la capacidad de producción a través de la dotación de un conjunto de recursos tecnológicos, financieros y humanos para mejorar las prestaciones que el gobierno central ofrece a los usuarios (OSCE, 2018)	Es una intervención temporal que se financia, total o parcialmente, con recursos públicos, que tenga como propósito crear, ampliar, mejorar o recuperar la capacidad de producción de bienes o servicios públicos; la variable será mediante las dimensiones: requerimientos y procesos, derechos y sus respectivos indicadores (OSCE, 2018)	Requerimientos y procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalidad del proyecto</li> <li>• Gestión directa e indirecta</li> <li>• Tiempo empleado</li> <li>• Ejecución óptima</li> </ul>	Ordinal
			Derechos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformidad</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Resultados satisfactorios</li> <li>• Calidad de vida</li> </ul>	

Fuente: *Elaboración propia*

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** " Gestión de la calidad ISO 9001:2015 y ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023"

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de la Gestión de la calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la Gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar el nivel de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p>Identificar el nivel de la ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p>Definir la relación entre las dimensiones de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p><b>H<sub>i</sub>:</b> Existe relación entre la Gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>H<sub>1</sub>:</b> El nivel de la Gestión de la calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, es alto.</p> <p><b>H<sub>2</sub>:</b> El nivel de la ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, es alto.</p> <p><b>H<sub>3</sub>:</b> Existe relación entre las dimensiones de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>									
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>										
<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, de nivel correlacional</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="margin-right: 10px;"> <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 &lt;--&gt;  r  V2             </pre> </div> <div> <p><b>Dónde:</b>  <b>M</b> = Muestra  <b>V<sub>1</sub></b> = Gestión de la calidad ISO 9001:2015  <b>V<sub>2</sub></b> = Ejecución de proyectos de construcción  <b>r</b> = Relación</p> </div> </div>	<p><b>Población:</b> 51 trabajadores.</p> <p><b>Muestra:</b> 51 trabajadores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión de la calidad ISO 9001:2015</td> <td style="text-align: center;">Planificación de la calidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Control de la calidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Mejora de la calidad</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Ejecución de proyectos de construcción</td> <td style="text-align: center;">Requerimientos y procesos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Derechos</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión de la calidad ISO 9001:2015	Planificación de la calidad	Control de la calidad	Mejora de la calidad	Ejecución de proyectos de construcción	Requerimientos y procesos	Derechos
Variables	Dimensiones											
Gestión de la calidad ISO 9001:2015	Planificación de la calidad											
	Control de la calidad											
	Mejora de la calidad											
Ejecución de proyectos de construcción	Requerimientos y procesos											
	Derechos											

## Instrumentos

### Questionario: Gestión de la calidad ISO 9001:2015

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

Introducción:

A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo con su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación.

#### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Planificación de la calidad</b>						
01	Considera que la Municipalidad tiene presente a sus usuarios al momento de realizar la ejecución de sus proyectos de construcción.					
02	Considera que la Municipalidad cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar una gestión de la calidad.					

03	Le brindan todas las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones					
04	Considera que la Municipalidad cumple con las expectativas de su población respecto a la gestión que desarrollan					
05	Considera que los servicios ofertados por la Municipalidad cumplen con criterios de calidad					
06	Considera que existe una mejora continua de los servicios ofertados por la municipalidad					
07	Considera que la Municipalidad posee un plan consolidado para desarrollar una gestión de calidad					
08	Considera que los planes municipales abordan la mejoría de calidad de los servicios en todos sus aspectos					
<b>Control de la calidad</b>						
09	Considera que la Municipalidad posee procesos de control que ayudan a generar una gestión de calidad					
10	Considera que la Municipalidad optimiza sus procesos para una mejor atención a sus usuarios.					
11	Considera que la Municipalidad ejecuta recolecciones de información entre sus usuarios para la mejora de sus procesos.					
12	Considera que la Municipalidad necesita una actualización constante para generar una gestión de calidad.					
13	Considera que la Municipalidad necesita una mayor recolección de información para lograr un mejor entendimiento de las necesidades de su población.					
14	Considera que la municipalidad cuenta con personal idóneo para desarrollar sus procesos de calidad					
<b>Mejora de la calidad</b>						
15	Considera que la Municipalidad realiza una adecuada clasificación de procesos internos					
16	Considera que la Municipalidad realiza procesos efectivos					

	para la identificación de sus problemas					
<b>17</b>	Considera que la Municipalidad realiza un análisis profundo de los resultados que obtiene en la gestión					
<b>18</b>	Considera que la Municipalidad plantea soluciones viables a los problemas que detecta					
<b>19</b>	Considera que la municipalidad corrige de manera oportuna los problemas identificados					
<b>20</b>	Considera que la Municipalidad ejecuta procesos adecuados para la identificación de soluciones viables a los problemas de gestión.					

## Instrumento de recolección de datos

### Questionario: Ejecución de proyectos de construcción

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

Introducción:

A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo con su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación.

#### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Requerimientos y procesos</b>						
01	Considera que la Municipalidad tiene en consideración la finalidad de los proyectos para impulsar su ejecución					
02	Considera que la Municipalidad ejecuta de manera adecuada los proyectos de construcción que tiene a su cargo.					
03	Considera que la Municipalidad realiza una adecuada					

	gestión de la ejecución de sus proyectos de construcción.					
<b>04</b>	Considera que la gestión de los proyectos es de acuerdo a las necesidades de la población					
<b>05</b>	Considera que existe apoyo de la población para la gestión de nuevos proyectos					
<b>06</b>	Considera que la Municipalidad necesita una mejora de sus procesos internos para la gestión directa de sus proyectos de construcción.					
<b>07</b>	Considera que la Municipalidad necesita una mejora de procesos en sus procesos internos para la gestión indirecta de sus proyectos de construcción.					
<b>08</b>	Considera que la Municipalidad tiene en cuenta el plazo de ejecución de sus proyectos para hacerlos cumplir.					
<b>09</b>	Considera que la Municipalidad adecua sus procesos para lograr la óptima ejecución de sus proyectos.					
<b>10</b>	Considera que la municipalidad ejecuta sus proyectos de manera eficiente					
<b>Derechos</b>						
<b>11</b>	Considera que la Municipalidad realiza sus procesos adecuadamente para emitir la conformidad respectiva de la ejecución de sus proyectos.					
<b>12</b>	Considera que la población participa en la conformidad de los proyectos ejecutados en la jurisdicción					
<b>13</b>	Considera que la Municipalidad cumple con los objetivos trazados para cada proyecto de construcción					
<b>14</b>	Considera que la Municipalidad ha obtenido resultados satisfactorios en los proyectos ejecutados en lo que va del año					
<b>15</b>	Considera que la Municipalidad tiene en cuenta los proyectos que debe ejecutar en el año para generar una mejora en la población					
<b>16</b>	Considera que se han cumplido cabalmente con los objetivos propuesto por la Municipalidad para sus					

	proyectos.					
<b>17</b>	Considera que los proyectos ejecutados por la Municipalidad en lo que va del año ha generado una mejora en su calidad de vida.					
<b>18</b>	Considera que se han obtenido resultados satisfactorios de la ejecución de los proyectos de construcción realizados					
<b>19</b>	Considera que los proyectos ejecutados mejoran la calidad de vida de la población					
<b>20</b>	Considera que es palpable los resultados obtenidos por la población respecto a los proyectos de construcción ejecutados.					

## Consentimiento informado



### Consentimiento informado (\*)

Título de la investigación: Gestión de la calidad ISO 9001:2015 y ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023

Investigador (a): Jhon Fausto Gomez Tafur

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada: "Gestión de la calidad ISO 9001:2015 y ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023", cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la ejecución de proyectos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

La municipalidad distrital de Morales presenta problemas para efectuar los proyectos asociados al sector construcción sobre todo en cuanto a la gestión de la calidad, siendo las causas, la inexistencia de controles para dar seguimiento oportuno al quehacer interno del municipio, además, se destaca la falta de personal capacitado, otro de los factores es la inexistencia de los criterios como son efectividad, productividad y eficacia y, por último, se menciona a la alta tasa de corrupción puesto que prima las necesidades propias de los representantes dejando de lado las inquietudes y requerimientos que necesitan ser resueltas; lo cual trae como consecuencias que se han obstaculizado significativamente en lo que espera obtener dentro del ámbito social y financiero perjudicando en muchos casos la calidad de las obras públicas, además de las demoras en cuanto al tiempo de ejecución, no existiendo un control de las valorizaciones económicas como físicas ya que muchas veces existen las ampliaciones presupuestarias, perjudicando a la parte financiera de la institución y por ende la población..

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Gestión de la calidad ISO 9001:2015 y ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 05 minutos y se realizará en el ambiente de la Municipalidad Distrital de Morales. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Jhon Fausto Gomez Tafur, email: [jhgmez@hotmail.com](mailto:jhgmez@hotmail.com) y docente asesor Dr. Saavedra Sandoval, Renán.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Sofí Madeley Rengifo Rengifo  
Fecha y hora: 28/11/2023 4:10:00 am  
Firma: \_\_\_\_\_

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

## Validación de los instrumentos



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Gestión de la calidad ISO 9001:2015

N°	DIMENSIONES / ítems: Planificación de la calidad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Municipalidad tiene presente a sus usuarios al momento de realizar la ejecución de sus proyectos de construcción.				X				X			X		
02	Considera que la Municipalidad cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar una gestión de la calidad.				X				X				X	
03	Le brindan todas las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad cumple con las expectativas de su población respecto a la gestión que desarrollan				X				X				X	
05	Considera que los servicios ofertados por la Municipalidad cumplen con criterios de calidad				X			X					X	
06	Considera que existe una mejora continua de los servicios ofertados por la municipalidad			X					X				X	
07	Considera que la Municipalidad posee un plan consolidado para desarrollar una gestión de calidad				X				X				X	
08	Considera que los planes municipales abordan la mejoría de calidad de los servicios en todos sus aspectos				X				X			X		
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Control de la calidad</b>													
01	Considera que la Municipalidad posee procesos de control que ayudan a generar una gestión de calidad				X				X			X		
02	Considera que la Municipalidad optimiza sus procesos para una mejor atención a sus usuarios.				X			X					X	
03	Considera que la Municipalidad ejecuta recolecciones de información entre sus usuarios para la mejora de sus procesos.				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad necesita una actualización constante para generar una gestión de calidad.				X				X				X	
05	Considera que la Municipalidad necesita una mayor recolección de información para lograr un mejor entendimiento de las necesidades de su población.				X				X				X	
06	Considera que la municipalidad cuenta con personal idóneo para desarrollar sus procesos de calidad			X					X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Mejora de la calidad</b>													
01	Considera que la Municipalidad realiza una adecuada clasificación de procesos internos			X					X				X	
02	Considera que la Municipalidad realiza procesos efectivos para la identificación de sus problemas				X			X					X	
03	Considera que la Municipalidad realiza un análisis profundo de los resultados que obtiene en la gestión				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad plantea soluciones viables a los problemas que detecta				X				X			X		
	Considera que la municipalidad corrige de manera oportuna los problemas identificados				X				X			X		
05	Considera que la Municipalidad ejecuta procesos adecuados para la identificación de soluciones viables a los problemas de gestión.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Sánchez Dávila, Keller      **DNI:** 41997504

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública y Gobernabilidad, Gestión y Políticas Públicas

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**Tarapoto, 27 de noviembre de 2023**

  
-----  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### Ejecución de proyectos de construcción

N°	DIMENSIONES / ítems: Requerimientos y procesos	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Municipalidad tiene en consideración la finalidad de los proyectos para impulsar su ejecución				X				X				X	
02	Considera que la Municipalidad ejecuta de manera adecuada los proyectos de construcción que tiene a su cargo.				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad realiza una adecuada gestión de la ejecución de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
04	Considera que la gestión de los proyectos es de acuerdo a las necesidades de la población				X			X					X	
05	Considera que existe apoyo de la población para la gestión de nuevos proyectos			X				X					X	
06	Considera que la Municipalidad necesita una mejora de sus procesos internos para la gestión directa de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
07	Considera que la Municipalidad necesita una mejora de procesos en sus procesos internos para la gestión indirecta de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
08	Considera que la Municipalidad tiene en cuenta el plazo de ejecución de sus proyectos para hacerlos cumplir.				X				X				X	
09	Considera que la Municipalidad adecua sus procesos para lograr la óptima ejecución de sus proyectos.				X				X			X		
10	Considera que la municipalidad ejecuta sus proyectos de manera eficiente				X				X			X		
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Derechos</b>													
01	Considera que la Municipalidad realiza sus procesos adecuadamente para emitir la conformidad respectiva de la ejecución de sus proyectos.				X				X			X		
02	Considera que la población participa en la conformidad de los proyectos ejecutados en la jurisdicción				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad cumple con los objetivos trazados para cada proyecto de construcción				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad ha obtenido resultados satisfactorios en los proyectos ejecutados en lo que va del año				X				X				X	
05	Considera que la Municipalidad tiene en cuenta los proyectos que debe ejecutar en el año para generar una mejora en la población			X					X				X	
06	Considera que se han cumplido cabalmente con los objetivos propuesto por la Municipalidad para sus proyectos.			X					X			X		
07	Considera que los proyectos ejecutados por la Municipalidad en lo que va del año ha generado una mejora en su calidad de vida.				X				X				X	
08	Considera que se han obtenido resultados satisfactorios de la ejecución de los proyectos de construcción realizados				X			X					X	
09	Considera que los proyectos ejecutados mejoran la calidad de vida de la población				X				X				X	
10	Considera que es palpable los resultados obtenidos por la población respecto a los proyectos de construcción ejecutados.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Sánchez Dávila, Keller

**DNI:** 41997504

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública y Gobernabilidad, Gestión y Políticas Públicas

Tarapoto, 27 de noviembre de 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
-----  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Gestión de la calidad ISO 9001:2015**

N°	DIMENSIONES / ítems: Planificación de la calidad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Municipalidad tiene presente a sus usuarios al momento de realizar la ejecución de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
02	Considera que la Municipalidad cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar una gestión de la calidad.				X				X				X	
03	Le brindan todas las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad cumple con las expectativas de su población respecto a la gestión que desarrollan				X				X				X	
05	Considera que los servicios ofertados por la Municipalidad cumplen con criterios de calidad				X				X				X	
06	Considera que existe una mejora continua de los servicios ofertados por la municipalidad				X				X				X	
07	Considera que la Municipalidad posee un plan consolidado para desarrollar una gestión de calidad			X				X				X		
08	Considera que los planes municipales abordan la mejoría de calidad de los servicios en todos sus aspectos			X				X				X		
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Control de la calidad</b>													
01	Considera que la Municipalidad posee procesos de control que ayudan a generar una gestión de calidad				X				X				X	
02	Considera que la Municipalidad optimiza sus procesos para una mejor atención a sus usuarios.				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad ejecuta recolecciones de información entre sus usuarios para la mejora de sus procesos.				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad necesita una actualización constante para generar una gestión de calidad.				X				X				X	
05	Considera que la Municipalidad necesita una mayor recolección de información para lograr un mejor entendimiento de las necesidades de su población.				X				X				X	
06	Considera que la municipalidad cuenta con personal idóneo para desarrollar sus procesos de calidad				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Mejora de la calidad</b>													
01	Considera que la Municipalidad realiza una adecuada clasificación de procesos internos				X				X				X	
02	Considera que la Municipalidad realiza procesos efectivos para la identificación de sus problemas				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad realiza un análisis profundo de los resultados que obtiene en la gestión				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad plantea soluciones viables a los problemas que detecta				X				X				X	
	Considera que la municipalidad corrige de manera oportuna los problemas identificados				X				X				X	
05	Considera que la Municipalidad ejecuta procesos adecuados para la identificación de soluciones viables a los problemas de gestión.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El Instrumento es SUFICIENTE para su aplicacion**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Urquia Chavez Florentino      DNI: 46009383

**Especialidad del validador (a):** Contador Publico Colegiado. Maestría en Gestión Pública

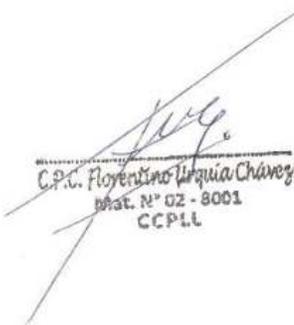
<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

27 de Noviembre de 2023

  
C.P.A. Florentino Urquia Chavez  
Mat. N° 02 - 8001  
CCPIL

-----  
**Firma del experto informante**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Ejecución de proyectos de construcción**

N°	DIMENSIONES / ítems: Requerimientos y procesos	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Municipalidad tiene en consideración la finalidad de los proyectos para impulsar su ejecución				X				X				X	
02	Considera que la Municipalidad ejecuta de manera adecuada los proyectos de construcción que tiene a su cargo.				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad realiza una adecuada gestión de la ejecución de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
04	Considera que la gestión de los proyectos es de acuerdo a las necesidades de la población				X				X				X	
05	Considera que existe apoyo de la población para la gestión de nuevos proyectos				X				X				X	
06	Considera que la Municipalidad necesita una mejora de sus procesos internos para la gestión directa de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
07	Considera que la Municipalidad necesita una mejora de procesos en sus procesos internos para la gestión indirecta de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
08	Considera que la Municipalidad tiene en cuenta el plazo de ejecución de sus proyectos para hacerlos cumplir.				X				X				X	
09	Considera que la Municipalidad adecua sus procesos para lograr la óptima ejecución de sus proyectos.				X				X				X	
10	Considera que la municipalidad ejecuta sus proyectos de manera eficiente			X				X				X		
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Derechos</b>													
01	Considera que la Municipalidad realiza sus procesos adecuadamente para emitir la conformidad respectiva de la ejecución de sus proyectos.				X				X				X	
02	Considera que la población participa en la conformidad de los proyectos ejecutados en la jurisdicción				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad cumple con los objetivos trazados para cada proyecto de construcción				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad ha obtenido resultados satisfactorios en los proyectos ejecutados en lo que va del año				X				X				X	
05	Considera que la Municipalidad tiene en cuenta los proyectos que debe ejecutar en el año para generar una mejora en la población				X				X				X	
06	Considera que se han cumplido cabalmente con los objetivos propuesto por la Municipalidad para sus proyectos.				X				X				X	
07	Considera que los proyectos ejecutados por la Municipalidad en lo que va del año ha generado una mejora en su calidad de vida.				X				X				X	
08	Considera que se han obtenido resultados satisfactorios de la ejecución de los proyectos de construcción realizados				X				X				X	
09	Considera que los proyectos ejecutados mejoran la calidad de vida de la población				X				X				X	
10	Considera que es palpable los resultados obtenidos por la población respecto a los proyectos de construcción ejecutados.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El Instrumento es SUFICIENTE para su aplicacion**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Urquia Chavez Florentino      **DNI:** 46009383

**Especialidad del validador (a):** Contador Publico Colegiado. Maestría en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

27 de Noviembre de 2023

  
C.P.C. Florentino Urquia Chávez  
BASE. N° 02 - 8001  
CCPL

-----  
**Firma del experto informante**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Gestión de la calidad ISO 9001:2015**

Nº	DIMENSIONES / ítems: Planificación de la calidad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Municipalidad tiene presente a sus usuarios al momento de realizar la ejecución de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
02	Considera que la Municipalidad cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar una gestión de la calidad.				X				X				X	
03	Le brindan todas las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad cumple con las expectativas de su población respecto a la gestión que desarrollan				X				X				X	
05	Considera que los servicios ofertados por la Municipalidad cumplen con criterios de calidad				X				X				X	
06	Considera que existe una mejora continua de los servicios ofertados por la municipalidad				X				X				X	
07	Considera que la Municipalidad posee un plan consolidado para desarrollar una gestión de calidad			X				X				X		
08	Considera que los planes municipales abordan la mejoría de calidad de los servicios en todos sus aspectos			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Control de la calidad</b>													
01	Considera que la Municipalidad posee procesos de control que ayudan a generar una gestión de calidad				X				X				X	
02	Considera que la Municipalidad optimiza sus procesos para una mejor atención a sus usuarios.				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad ejecuta recolecciones de información entre sus usuarios para la mejora de sus procesos.				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad necesita una actualización constante para generar una gestión de calidad.				X				X				X	
05	Considera que la Municipalidad necesita una mayor recolección de información para lograr un mejor entendimiento de las necesidades de su población.				X				X				X	
06	Considera que la municipalidad cuenta con personal idóneo para desarrollar sus procesos de calidad				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Mejora de la calidad</b>													
01	Considera que la Municipalidad realiza una adecuada clasificación de procesos internos				X				X				X	
02	Considera que la Municipalidad realiza procesos efectivos para la identificación de sus problemas				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad realiza un análisis profundo de los resultados que obtiene en la gestión				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad plantea soluciones viables a los problemas que detecta				X				X				X	
	Considera que la municipalidad corrige de manera oportuna los problemas identificados				X				X				X	
05	Considera que la Municipalidad ejecuta procesos adecuados para la identificación de soluciones viables a los problemas de gestión.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El Instrumento es SUFICIENTE para su aplicación**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador.** Sinarahua Tenazoa Jhon Harold      **DNI:** 43872184

**Especialidad del validador (a):** Ingeniero Civil. Maestría en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

27 de Noviembre de 2023

  
.....  
 Jhon Harold Sinarahua Tenazoa  
INGENIERO CIVIL  
CIP. 191621

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Ejecución de proyectos de construcción**

Nº	DIMENSIONES / ítems: Requerimientos y procesos	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Municipalidad tiene en consideración la finalidad de los proyectos para impulsar su ejecución				X				X				X	
02	Considera que la Municipalidad ejecuta de manera adecuada los proyectos de construcción que tiene a su cargo.				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad realiza una adecuada gestión de la ejecución de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
04	Considera que la gestión de los proyectos es de acuerdo a las necesidades de la población				X				X				X	
05	Considera que existe apoyo de la población para la gestión de nuevos proyectos				X				X				X	
06	Considera que la Municipalidad necesita una mejora de sus procesos internos para la gestión directa de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
07	Considera que la Municipalidad necesita una mejora de procesos en sus procesos internos para la gestión indirecta de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
08	Considera que la Municipalidad tiene en cuenta el plazo de ejecución de sus proyectos para hacerlos cumplir.				X				X				X	
09	Considera que la Municipalidad adecua sus procesos para lograr la óptima ejecución de sus proyectos.				X				X				X	
10	Considera que la municipalidad ejecuta sus proyectos de manera eficiente			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Derechos</b>													
01	Considera que la Municipalidad realiza sus procesos adecuadamente para emitir la conformidad respectiva de la ejecución de sus proyectos.				X				X				X	
02	Considera que la población participa en la conformidad de los proyectos ejecutados en la jurisdicción				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad cumple con los objetivos trazados para cada proyecto de construcción				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad ha obtenido resultados satisfactorios en los proyectos ejecutados en lo que va del año				X				X				X	
05	Considera que la Municipalidad tiene en cuenta los proyectos que debe ejecutar en el año para generar una mejora en la población				X				X				X	
06	Considera que se han cumplido cabalmente con los objetivos propuesto por la Municipalidad para sus proyectos.				X				X				X	
07	Considera que los proyectos ejecutados por la Municipalidad en lo que va del año ha generado una mejora en su calidad de vida.				X				X				X	
08	Considera que se han obtenido resultados satisfactorios de la ejecución de los proyectos de construcción realizados				X				X				X	
09	Considera que los proyectos ejecutados mejoran la calidad de vida de la población				X				X				X	
10	Considera que es palpable los resultados obtenidos por la población respecto a los proyectos de construcción ejecutados.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El Instrumento es SUFICIENTE para su aplicación**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Sinarahua Tenazoa Jhon Harold      **DNI:** 43872184

**Especialidad del validador (a):** Ingeniero Civil. Maestría en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

27 de Noviembre de 2023

  
.....  


**Firma del experto informante**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Gestión de la calidad ISO 9001:2015**

Nº	DIMENSIONES / ítems: Planificación de la calidad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Municipalidad tiene presente a sus usuarios al momento de realizar la ejecución de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
02	Considera que la Municipalidad cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar una gestión de la calidad.				X				X				X	
03	Le brindan todas las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad cumple con las expectativas de su población respecto a la gestión que desarrollan				X				X				X	
05	Considera que los servicios ofertados por la Municipalidad cumplen con criterios de calidad				X				X				X	
06	Considera que existe una mejora continua de los servicios ofertados por la municipalidad				X				X				X	
07	Considera que la Municipalidad posee un plan consolidado para desarrollar una gestión de calidad			X				X				X		
08	Considera que los planes municipales abordan la mejoría de calidad de los servicios en todos sus aspectos			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Control de la calidad</b>													
01	Considera que la Municipalidad posee procesos de control que ayudan a generar una gestión de calidad				X				X				X	
02	Considera que la Municipalidad optimiza sus procesos para una mejor atención a sus usuarios.				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad ejecuta recolecciones de información entre sus usuarios para la mejora de sus procesos.				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad necesita una actualización constante para generar una gestión de calidad.				X				X				X	
05	Considera que la Municipalidad necesita una mayor recolección de información para lograr un mejor entendimiento de las necesidades de su población.				X				X				X	
06	Considera que la municipalidad cuenta con personal idóneo para desarrollar sus procesos de calidad				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Mejora de la calidad</b>													
01	Considera que la Municipalidad realiza una adecuada clasificación de procesos internos				X				X				X	
02	Considera que la Municipalidad realiza procesos efectivos para la identificación de sus problemas				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad realiza un análisis profundo de los resultados que obtiene en la gestión				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad plantea soluciones viables a los problemas que detecta				X				X				X	
	Considera que la municipalidad corrige de manera oportuna los problemas identificados				X				X				X	
05	Considera que la Municipalidad ejecuta procesos adecuados para la identificación de soluciones viables a los problemas de gestión.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El Instrumento es **SUFICIENTE** para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable  ]      Aplicable después de corregir  ]      No aplicable  ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Monsalve Delgado Talia      **DNI:** 48754809

**Especialidad del validador (a):** Ingeniero Civil. Maestría en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
Talia Monsalve Delgado  
INGENIERA CIVIL  
REG. CIP Nº 240222

27 de Noviembre de 2023

-----  
**Firma del experto informante**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Ejecución de proyectos de construcción**

N°	DIMENSIONES / ítems: Requerimientos y procesos	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Municipalidad tiene en consideración la finalidad de los proyectos para impulsar su ejecución				X				X				X	
02	Considera que la Municipalidad ejecuta de manera adecuada los proyectos de construcción que tiene a su cargo.				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad realiza una adecuada gestión de la ejecución de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
04	Considera que la gestión de los proyectos es de acuerdo a las necesidades de la población				X				X				X	
05	Considera que existe apoyo de la población para la gestión de nuevos proyectos				X				X				X	
06	Considera que la Municipalidad necesita una mejora de sus procesos internos para la gestión directa de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
07	Considera que la Municipalidad necesita una mejora de procesos en sus procesos internos para la gestión indirecta de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
08	Considera que la Municipalidad tiene en cuenta el plazo de ejecución de sus proyectos para hacerlos cumplir.				X				X				X	
09	Considera que la Municipalidad adecua sus procesos para lograr la óptima ejecución de sus proyectos.				X				X				X	
10	Considera que la municipalidad ejecuta sus proyectos de manera eficiente			X				X				X		
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Derechos</b>													
01	Considera que la Municipalidad realiza sus procesos adecuadamente para emitir la conformidad respectiva de la ejecución de sus proyectos.				X				X				X	
02	Considera que la población participa en la conformidad de los proyectos ejecutados en la jurisdicción				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad cumple con los objetivos trazados para cada proyecto de construcción				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad ha obtenido resultados satisfactorios en los proyectos ejecutados en lo que va del año				X				X				X	
05	Considera que la Municipalidad tiene en cuenta los proyectos que debe ejecutar en el año para generar una mejora en la población				X				X				X	
06	Considera que se han cumplido cabalmente con los objetivos propuesto por la Municipalidad para sus proyectos.				X				X				X	
07	Considera que los proyectos ejecutados por la Municipalidad en lo que va del año ha generado una mejora en su calidad de vida.				X				X				X	
08	Considera que se han obtenido resultados satisfactorios de la ejecución de los proyectos de construcción realizados				X				X				X	
09	Considera que los proyectos ejecutados mejoran la calidad de vida de la población				X				X				X	
10	Considera que es palpable los resultados obtenidos por la población respecto a los proyectos de construcción ejecutados.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El Instrumento es **SUFICIENTE** para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:**  **Aplicable** [ x ]       **Aplicable después de corregir** [ ]       **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Monsalve Delgado Talia      **DNI:** 48754809

**Especialidad del validador (a):** Ingeniero Civil. Maestría en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
Talia Monsalve Delgado  
INGENIERA CIVIL  
REG. CIP N° 240222

27 de Noviembre de 2023

-----  
**Firma del experto informante**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Gestión de la calidad ISO 9001:2015**

Nº	DIMENSIONES / ítems: Planificación de la calidad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Municipalidad tiene presente a sus usuarios al momento de realizar la ejecución de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
02	Considera que la Municipalidad cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar una gestión de la calidad.				X				X				X	
03	Le brindan todas las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad cumple con las expectativas de su población respecto a la gestión que desarrollan				X				X				X	
05	Considera que los servicios ofertados por la Municipalidad cumplen con criterios de calidad				X				X				X	
06	Considera que existe una mejora continua de los servicios ofertados por la municipalidad				X				X				X	
07	Considera que la Municipalidad posee un plan consolidado para desarrollar una gestión de calidad				X				X				X	
08	Considera que los planes municipales abordan la mejoría de calidad de los servicios en todos sus aspectos				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Control de la calidad</b>													
01	Considera que la Municipalidad posee procesos de control que ayudan a generar una gestión de calidad				X				X				X	
02	Considera que la Municipalidad optimiza sus procesos para una mejor atención a sus usuarios.				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad ejecuta recolecciones de información entre sus usuarios para la mejora de sus procesos.				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad necesita una actualización constante para generar una gestión de calidad.				X				X				X	
05	Considera que la Municipalidad necesita una mayor recolección de información para lograr un mejor entendimiento de las necesidades de su población.				X				X				X	
06	Considera que la municipalidad cuenta con personal idóneo para desarrollar sus procesos de calidad				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Mejora de la calidad</b>													
01	Considera que la Municipalidad realiza una adecuada clasificación de procesos internos				X				X				X	
02	Considera que la Municipalidad realiza procesos efectivos para la identificación de sus problemas				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad realiza un análisis profundo de los resultados que obtiene en la gestión				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad plantea soluciones viables a los problemas que detecta				X				X				X	
	Considera que la municipalidad corrige de manera oportuna los problemas identificados				X				X				X	
05	Considera que la Municipalidad ejecuta procesos adecuados para la identificación de soluciones viables a los problemas de gestión.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El Instrumento es **SUFICIENTE** para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Chávez Ruiz Cinthia Milagros      **DNI:** 44499333

**Especialidad del validador (a):** Ingeniero en Recursos Naturales Renovables, mención Forestales. Maestría en Gestión Pública

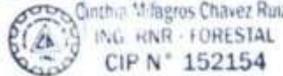
<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

27 de Noviembre de 2023

  
-----  


Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Ejecución de proyectos de construcción**

N°	DIMENSIONES / ítems: Requerimientos y procesos	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Municipalidad tiene en consideración la finalidad de los proyectos para impulsar su ejecución				X				X				X	
02	Considera que la Municipalidad ejecuta de manera adecuada los proyectos de construcción que tiene a su cargo.				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad realiza una adecuada gestión de la ejecución de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
04	Considera que la gestión de los proyectos es de acuerdo a las necesidades de la población				X				X				X	
05	Considera que existe apoyo de la población para la gestión de nuevos proyectos				X				X				X	
06	Considera que la Municipalidad necesita una mejora de sus procesos internos para la gestión directa de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
07	Considera que la Municipalidad necesita una mejora de procesos en sus procesos internos para la gestión indirecta de sus proyectos de construcción.				X				X				X	
08	Considera que la Municipalidad tiene en cuenta el plazo de ejecución de sus proyectos para hacerlos cumplir.				X				X				X	
09	Considera que la Municipalidad adecua sus procesos para lograr la óptima ejecución de sus proyectos.				X				X				X	
10	Considera que la municipalidad ejecuta sus proyectos de manera eficiente				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Derechos</b>													
01	Considera que la Municipalidad realiza sus procesos adecuadamente para emitir la conformidad respectiva de la ejecución de sus proyectos.				X				X				X	
02	Considera que la población participa en la conformidad de los proyectos ejecutados en la jurisdicción				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad cumple con los objetivos trazados para cada proyecto de construcción				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad ha obtenido resultados satisfactorios en los proyectos ejecutados en lo que va del año				X				X				X	
05	Considera que la Municipalidad tiene en cuenta los proyectos que debe ejecutar en el año para generar una mejora en la población				X				X				X	
06	Considera que se han cumplido cabalmente con los objetivos propuesto por la Municipalidad para sus proyectos.				X				X				X	
07	Considera que los proyectos ejecutados por la Municipalidad en lo que va del año ha generado una mejora en su calidad de vida.				X				X				X	
08	Considera que se han obtenido resultados satisfactorios de la ejecución de los proyectos de construcción realizados				X				X				X	
09	Considera que los proyectos ejecutados mejoran la calidad de vida de la población				X				X				X	
10	Considera que es palpable los resultados obtenidos por la población respecto a los proyectos de construcción ejecutados.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El Instrumento es SUFICIENTE para su aplicación**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Chávez Ruiz Cinthia Milagros      DNI: 44499333

**Especialidad del validador (a):** Ingeniero en Recursos Naturales Renovables, mención Forestales. Maestría en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

27 de Noviembre de 2023

  
-----  
 Cinthia Milagros Chavez Ruiz  
ING. RNR - FORESTAL  
CIP N° 152154  
-----

**Firma del experto informante**

## Índice de la V de Ayken

**Variable:** Gestión de la calidad ISO 9001:2015

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
<b>D1</b>	<b>P1</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P2</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P3</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P4</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P5</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P6</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P7</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P8</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>D2</b>	<b>P9</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P10</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P11</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P12</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P13</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P14</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>D3</b>	<b>P15</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P16</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P17</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P18</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P19</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P20</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4

**V de Ayken**

**0,99**

**Variable: ejecución de proyectos**

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
<b>D1</b>	<b>P1</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P2</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P3</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P4</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P5</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P6</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P7</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P8</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P9</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P10</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>D2</b>	<b>P11</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P12</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P13</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P14</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P15</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P16</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P17</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P18</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P19</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P20</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4

**V de Ayken 0,99**

## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de confiabilidad de gestión de la calidad ISO 9001:2015

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	20

### Análisis de confiabilidad de ejecución de proyectos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	20

### Base de datos estadísticos muestra piloto

GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 900:2015																					
Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	pr20	TOTAL
1	2	2	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	1	5	80
2	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	85
3	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	3	2	4	2	56
4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	49
5	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	67
6	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	33
7	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	50
8	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	71
9	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	26
10	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	32
11	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	67
12	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	50
13	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	71
14	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	26
15	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	32
16	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	67
17	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	36
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	78
19	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	53
20	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	3	3	1	3	71

EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN																					
Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	pr20	TOTAL
1	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	70
2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	54
3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	65
4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
5	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	33
6	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	69
7	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	34
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
9	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	51
10	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	83
11	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	91
12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
13	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	4	2	4	3	2	2	3	54
14	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	49
15	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	70
16	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	36
17	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	51
18	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	63
19	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
20	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	37

**Base de datos estadísticos de la investigación**

**FICHA DE REGISTRO: Gestión de la calidad ISO 900:2015**

Nº	Planificación de la calidad									Control de la calidad						Mejora de la calidad						TOTAL		
	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	sub total	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	sub total	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19		pr20	sub total
1	2	3	3	2	2	3	3	3	21	2	3	3	3	2	3	16	2	3	2	3	3	3	16	53
2	3	3	4	4	4	3	3	4	28	3	3	3	4	4	3	20	3	3	3	3	4	3	19	67
3	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	1	1	1	6	23
4	1	2	2	2	1	2	2	2	14	1	2	2	2	1	2	10	1	2	1	2	2	2	10	34
5	3	4	3	4	3	4	4	3	28	3	4	4	3	3	4	21	3	4	3	4	3	4	21	70
6	1	2	2	2	2	2	2	2	15	1	2	2	2	2	2	11	1	2	1	2	2	2	10	36
7	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	79
8	3	2	3	2	3	2	2	3	20	3	2	2	3	3	2	15	3	2	3	2	3	2	15	50
9	4	4	5	3	3	4	4	5	32	4	4	4	1	3	4	20	4	4	4	4	5	4	25	77
10	5	4	5	4	5	4	4	5	36	5	4	4	1	5	4	23	5	4	5	4	5	4	27	86
11	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	4	24	83
12	3	2	4	3	2	2	2	4	22	3	2	2	4	2	2	15	3	2	3	2	4	2	16	53
13	2	3	2	2	2	3	3	2	19	2	3	3	4	2	3	17	2	3	2	3	2	3	15	51
14	4	3	4	2	3	3	3	4	26	4	3	3	4	3	3	20	4	3	4	3	4	3	21	67
15	2	2	1	1	2	2	2	1	13	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	2	1	2	11	35
16	2	3	3	2	2	3	3	3	21	2	3	3	3	2	3	16	2	3	2	3	3	3	16	53
17	3	3	4	4	4	3	3	4	28	3	3	3	4	4	3	20	3	3	3	3	4	3	19	67
18	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	1	1	1	6	23
19	1	2	2	2	1	2	2	2	14	1	2	2	2	1	2	10	1	2	1	2	2	2	10	34
20	3	4	3	4	3	4	4	3	28	3	4	4	3	3	4	21	3	4	3	4	3	4	21	70
21	2	3	3	2	2	3	3	3	21	2	3	3	3	2	3	16	2	3	2	3	3	3	16	53
22	3	3	4	4	4	3	3	4	28	3	3	3	4	4	3	20	3	3	3	3	4	3	19	67



### FICHA DE REGISTRO: Ejecución de proyectos de construcción

Nº	Requerimientos y procesos											Derechos										TOTAL	
	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	sub total	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	pr20		sub total
1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	25	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28	53
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	33	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	33	66
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	11	22
4	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	15	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	16	31
5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	33	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	34	67
6	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	16	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	17	33
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	80
8	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	27	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	26	53
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	41	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	41	82
10	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	47	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	46	93
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	82
12	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	28	2	2	4	3	2	2	3	2	4	3	27	55
13	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	23	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	24	47
14	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	36	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	35	71
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	18	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	18	36
16	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	25	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	23	48
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	33	3	3	4	1	3	4	3	3	4	1	29	62
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	3	2	2	1	1	1	3	16	27
19	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	15	2	2	2	4	3	1	1	2	2	4	23	38
20	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	33	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	36	69
21	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	25	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28	53
22	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	33	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	33	66
23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	11	22
24	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	15	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	16	31

25	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	33	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	34	67
26	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	16	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	17	33
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	80
28	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	27	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	26	53
29	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	41	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	41	82
30	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	47	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	46	93
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	82
32	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	28	2	2	4	3	2	2	3	2	4	3	27	55
33	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	23	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	24	47
34	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	36	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	35	71
35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	18	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	18	36
36	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	25	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	23	48
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	33	3	3	4	1	3	4	3	3	4	1	29	62
38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	3	2	2	1	1	1	3	16	27
39	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	15	2	2	2	4	3	1	1	2	2	4	23	38
40	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	33	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	36	69
41	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	25	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28	53
42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	33	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	33	66
43	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	11	22
44	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	15	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	16	31
45	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	33	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	34	67
46	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	16	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	17	33
47	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	26	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	27	53
48	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	33	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	33	66
49	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	14	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	11	25
50	5	1	1	2	1	2	2	1	1	2	18	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	16	34
51	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	35	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	34	69

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

### CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Morales 01 de Diciembre de 2023

Señor:

**Jhon Fausto Gomez Tafur**

Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la UCV-Tarapoto

Presente.-

Asunto : AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Referencia : *Trabajo de Investigación: "Gestión de la calidad ISO 9001:2015 y ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023"*

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente, y a la vez en atención a la referencia hacer de su conocimiento que, en calidad de Alcalde de la Municipalidad Distrital de Morales, autorizo la ejecución de su trabajo de investigación al estudiante Jhon Fausto Gómez Tafur, cuyo título del trabajo de investigación es: "Gestión de la calidad ISO 9001:2015 y ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023"

Sin otro particular me suscribo de usted expresándole mis sentimientos de respeto y consideración.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES  
REGION SAN MARTIN  
  
Rufino Pinedo Meléndez  
ALCALDE  
**RUFINO PINEDO MELENDEZ**  
ALCALDE MDM

## Autorización de la entidad para publicar los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la organización: Municipalidad Distrital de Morales	RUC: 20148157325
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos RUFINO PINEDO MELENDEZ	DNI: 01091113

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de la calidad ISO 9001:2015 y ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría de Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Jhon Fausto Gómez Tafur	DNI: 44366014

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Morales 01 de Diciembre de 2023

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES  
REGION SAN MARTIN  
  
Rufino Pinedo Meléndez  
ALCALDE

Firma: \_\_\_\_\_

(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.