



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“La supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y su relación con la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Cabrera Palomino Vanessa Valery

**ASESOR:**

Dra. Castro Llaja, Lindomira

**SECCIÓN:**

Gestión Pública: Derecho

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Cambio

**PERÚ - 2018**

---

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre  
Presidente

---

Mgtr. Arturo Melgar Begazo  
Secretario

---

Mgtr. Lindomira Castro Llaja  
Vocal

**Dedicatoria**

Dedico mi investigación a mi esposo Brando por luchar siempre a mi lado y a mi señora madre por su incomparable apoyo y sacrificio.

## **Agradecimiento**

Al Dr. César Acuña Peralta Rector Fundador de la Universidad Cesar Vallejo, por permitirme realizar la presente maestría con excelentes Docentes y de manera accesible para la realidad socio – económica de nuestro País.

A mi asesora de Tesis, Dra. Lindomira Castro por impulsarnos a continuar siempre adelante con su paciencia y motivación y así alcanzar nuestras metas.

A las Directoras de los Centros de Atención Residencial “Virgen del Carmen” y “Cieneguilla” por su importante apoyo en el desarrollo de mi investigación y accesibilidad a los beneficiarios de dichos centros.

A los beneficiarios de los Centros de Atención Residencial mencionados por su disposición y apoyo en expresar sus opiniones en las encuestas practicadas.

A los validadores de mi instrumento Dra. Lindomira Castro Llaja, Dr. Samuel Enrique Rivera Vásquez, y al Dr. Elmer Salas Asencios, ya que gracias a ellos ha sido posible el desarrollo del presente trabajo de investigación.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Vanessa Valery Cabrera Palomino, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I. N 41468071, con la tesis titulada “La supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y su relación con la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar” Lima, 2015.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Jesús María, 11 de Febrero de 2016

---

Vanessa Valery Cabrera Palomino

D.N.I. N 41468071

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “La supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y su relación con la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar”, con la finalidad de determinar en la relación existente entre la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos y la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima. 2015 y cuyos resultados nos permitirán identificar los niveles de satisfacción en la población asegurada así como las medidas a implementarse por parte de la supervisión estatal, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster Gestión Pública

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

**Indice de contenidos**

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Indice de contenidos	vii
Indice de tablas	x
Indice de figuras	xiii
Resumen	xvi
Abstract	xvii
I. Introducción	18
1.1. Antecedentes	23
1.1.1. Internacionales	23
1.1.2. Nacionales	25
1.2. Fundamentación científica, tècnica o humanística	27
1.2.1. Fundamentación científica	27
1.3. Justificación	42
Problema	43
1.4.1. Problema General	43
1.4.2. Problemas Específicos	44
1.5. Hipótesis	44
1.5.1. Hipótesis general	44
1.5.2. Hipótesis específicas	44

1.6. Objetivos	45
1.6.1. Objetivo general	45
1.6.2. Objetivos específicos	45
II. Método	46
2.1. Variable	47
2.1.1. Variable Independiente: Supervisión Estatal	47
2.1.2. Variable dependiente: Satisfacción	47
2.2. Operacionalización de variables	48
2.3. Metodología	50
2.4. Tipo de estudio	50
2.5. Diseño	51
2.6. Población muestra y muestreo	51
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.7.1. Técnica	53
2.7.2. Instrumentos	53
2.7.3. Métodos de análisis de datos	55
2.7.4. Criterios de Selección	56
2.8. Método de análisis de datos	57
2.9. Aspectos éticos	57
III. Resultados	58
3.1. Análisis de la validez y confiabilidad estadística del instrumento	81
3.2. Interpretación de contrastación de hipótesis s entre variables	81
IV. Discusión	85
V. Conclusiones	88
VI. Recomendaciones	90
VII. Referencias	92

Anexos	95
Anexo 1. Matriz de consistencia	96
Anexo 2. Instrumentos	100
Anexo 3. Consentimiento Informado	103
Anexo 4. Base de datos	104
Anexo 5. Formatos de validación de instrumento	106
Anexo 6. Artículo Científico	110
Anexo 7. Pantallazo del Turnitin	118
Anexo 8. Acta de aprobación de originalidad de Tesis	119
Anexo 9. Autorización de Vº Bº del empastado	120
Anexo 10. Formulario de autorización de la tesis	121

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Baremo para supervisión estatal	54
Tabla 2.	Baremo para medición de satisfacción de los beneficiarios	54
Tabla 3.	Baremo para medición de satisfacción de los beneficiarios	55
Tabla 4.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 1	59
Tabla 5.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 2	60
Tabla 6.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 3	61
Tabla 7.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 4	62
Tabla 8.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 5	63
Tabla 9.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 6	64
Tabla 10.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 7	65
Tabla 11.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 8	66

Tabla 12.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 9	67
Tabla 13.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 10	68
Tabla 14.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 11	69
Tabla 15.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 12	70
Tabla 16.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 13	71
Tabla 17.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 14	72
Tabla 18.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 15	73
Tabla 19.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 16	74
Tabla 20.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 17	75
Tabla 21.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 18	76

Tabla 22.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 19	77
Tabla 23.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 20	78
Tabla 24.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 21	79
Tabla 25.	Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 22	80
Tabla 26.	Prueba de Kolmogorov-Simirnov para las variables cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la satisfacción de los beneficiarios	81
Tabla 27.	Coeficiente de correlación de spearman entre el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y su relación con la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bi	82
Tabla 28.	Coeficiente de correlación de spearman entre el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado, dimensión 1 y la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Biene	83
Tabla 29.	Coeficiente de correlación de spearman entre el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado, dimensión 2 y la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Biene	84

**Indice de figuras**

	Pág.
Figura 1. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 1 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	59
Figura 2. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 2 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	60
Figura 3. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 3 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	61
Figura 4. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 4 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	62
Figura 5. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 5 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	63
Figura 6. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 6 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	64
Figura 7. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 7 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	65
Figura 8. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 8 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	66
Figura 9. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 9 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	67

Figura 10.	Distribución de los beneficiarios, según pregunta 10 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	68
Figura 11.	Distribución de los beneficiarios, según pregunta 11 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	69
Figura 12.	Distribución de los beneficiarios, según pregunta 12 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	70
Figura 13.	Distribución de los beneficiarios, según pregunta 13 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	71
Figura 14.	Distribución de los beneficiarios, según pregunta 14 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	72
Figura 15.	Distribución de los beneficiarios, según pregunta 15 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	73
Figura 16.	Distribución de los beneficiarios, según pregunta 16 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	74
Figura 17.	Distribución de los beneficiarios, según pregunta 17 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	75
Figura 18.	Distribución de los beneficiarios, según pregunta 18 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	76
Figura 19.	Distribución de los beneficiarios, según pregunta 19 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015	77

- Figura 20. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 20 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015 78
- Figura 21. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 21 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015 79
- Figura 22. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 22 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015 80

## Resumen

Cabrera V. (2015) “La supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y su relación con la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar”, (Tesis para optar el Grado de Magíster Gestión Pública). UCV. Lima. Perú. El presente trabajo de investigación se desarrolló mediante un análisis, durante las tres etapas del proceso, que son: planificación, ejecución y evaluación, lo que permitió determinar la relación entre la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos y la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima. 2015. La metodología desarrollada fue de tipo descriptivo, de corte transversal utilizándose como instrumento el cuestionario y con una población de estudio de 1200 beneficiarios.

El presente estudio nos permitió demostrar, que el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado tiene relación con la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. Lima. 2015

## **Abstract**

Cabrera V. (2015) "State monitoring of compliance with the deadlines in the food supply contracts signed with the state and its relation to meeting the needs of the beneficiaries of the Household National Comprehensive Program for Family Welfare" (Thesis for the Degree of Master of Public Administration). UCV. Lima. Peru. To determine the relationship between state monitoring compliance with deadlines in the food supply contracts and beneficiary satisfaction Household National Comprehensive Program for Family Welfare, Lima. 2014. Methodology: descriptive, cross-sectional questionnaire used as an instrument. Population: 1200 beneficiaries.

This study allowed us to demonstrate that compliance with the deadlines in the food supply contracts signed with the State relates to the satisfaction of the needs of Households National Comprehensive Program for Family Welfare. Lima. 2015

## **I. Introducción**

El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE, creada mediante Decreto Legislativo N° 1017 y modificada mediante por las leyes N° 29873 y 30225, es la entidad encargada de velar por el cumplimiento de las normas en las adquisiciones públicas del Estado peruano. Tiene competencia en el ámbito nacional, y supervisa los procesos de contratación de bienes, servicios y obras que realizan las entidades estatales.

A decir del especialista José Antonio Trelles Castillo (Trelles Castillo, 2014) “(...) Para la concreción de esta relación jurídica contractual, la normativa de Contratación Pública requiere que cualquier Entidad del Estado transite previamente por una etapa preparatoria, que supone la determinación de los criterios objetivos para la selección de la mejor propuesta sustentada en parámetros de calidad y precio y, una etapa de selección que conlleva una relación administrativa con pluralidad de partes que concluye con el otorgamiento de la buena pro a la mejor propuesta (adjudicatario)”.

Es el caso que cuando las dos primeras etapas de los procesos de selección se encuentran bien definidas y celosamente supervisadas por los órganos encargados de las contrataciones, sin embargo, la tercera y última etapa, no tiene mayor celo por parte de las entidades a pesar que debería ser tan importante como las dos primeras, cómo el de velar si se cumple con los plazos establecidos para las entregas de los bienes, cumplimiento de formalidades para las solicitudes de ampliación de plazo, prestación de adicionales y/o reducciones, contrataciones complementarias, entre otros.

Es un hecho conocido que una vez culminado los procesos de selección, esto es, se suscribió el contrato o se perfeccionó a través de la Orden de Compra o la Orden de Servicio, muchos contratistas e inclusive algunas Entidades, ante ciertos eventos, ya sea por desconocimiento el cual no justificaría a ésta última, y al haber terminado la supervisión del Organismo Supervisión de las Contrataciones del Estado, no se evalúa y ni se supervisa el cumplimiento de la prestación ofrecida tanto por el contratista en relación a las especificaciones técnicas y/o los términos de referencia planteados en las bases administrativas.

El problema al cual me voy a referir se encuentra centralizado en el Órgano Encargado de las Contrataciones es la unidad orgánica que realiza las actividades relativas a la gestión del abastecimiento al interior de una Entidad, toda vez que al ser la encargada y responsable de todas las contrataciones ya sea de bienes, servicios y obras que las entidades adquieren, en ese sentido se debería también tomar importancia a la tercera etapa que es la de la ejecución contractual, como el de administrar los contratos, que si bien cumplen con el seguimiento éste es limitado en el cual muchas veces no se advierte que se hace seguimiento para que se cumplan con las formalidades para las solicitudes de ampliación de plazo, las contrataciones complementarias, las prestaciones adicionales y/o reducciones según los casos, entre otros.

En relación a las solicitudes de ampliación de plazo para los bienes y servicios, se advierte que los contratistas no cumplen con lo dispuesto en los Artículos 41° de la Ley de Contrataciones y 175° de su Reglamento, que señala: i) el contratista debe solicitar la ampliación del plazo dentro de los 7 días de haber finalizado del hecho generador del atraso o paralización; ii) que la solicitud de plazo se encuentre dentro de las causales establecidas en dicho articulado, esto es, cuando se apruebe el adicional, siempre y cuando afecte el plazo; por atrasos o paralizaciones no imputables al contratista; por atrasos o paralizaciones en el cumplimiento de la prestación del contratista por culpa de la Entidad; y, por causa fortuito o fuerza mayor; y el OEC deja pasar sin advertir las deficiencias que más adelante el área encargada de elaborar las adendas o y/o el proyecto de respuesta a estas solicitudes, se advierte que el contratista no ha cumplido con lo dispuesto en la normativa de las contrataciones.

Así también se puede observar que las solicitudes de ampliación de plazo presentadas por los contratistas, han sido requeridas sin haber culminado el hecho generador, y en otros casos, no cumplen con adjuntar la documentación que respalde la causal invocada, en otros casos se ha invocado el caso fortuito o fuerza mayor que respaldan las solicitudes. En mi opinión considero que esto es debido a una mala programación efectuada por la Entidad, toda vez que se ven casos en el cual la Entidad solicita se amplíen el plazo contractual por haberse

culminado el plazo previsto en el contrato y cuentan con saldo en el presupuesto de éste por no haber sido ejecutado dentro del plazo programado.

Bajo este escenario resulta importante mencionar la opinión de BALCAZAR A. (2012) en su Tesis denominada *La Supervisión de los Contratos Estatales en las Entidades Autónomas del Nivel Nacional de la Administración Pública* (Tesis para optar el Grado de Magíster en Derecho Administrativo). Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Bogotá, cuyo objetivo fue la de lograr que la supervisión de los contratos estatales evalúe tanto los resultados obtenidos del proyecto desarrollado por el contratista como también las actuaciones desplegadas para conseguirlos, más allá de un proceder limitado al simple control formal del producto y cuya conclusión arribada fue el establecimiento de una normativa que guíe la actividad de la supervisión en el desarrollo, ejecución y liquidación de los contratos que celebren las entidades públicas. Al mismo tiempo señale, para quien la desarrolle, la obligatoriedad de fungir como custodio de acuerdo de voluntades celebrado, que sea llevado a cabo en las condiciones jurídicas, financiera-contables, administrativas y técnicas inicialmente pactadas o, en caso de no ser ello posible, proponer a consideración de las partes negociales soluciones a las dificultades, cambios tecnológicos, normativos o replanteamientos que en general se presenten y simultáneamente comprobar que las nuevas decisiones que ellas concierten sean debidamente observadas con el fin de garantizar la materialización del interés general e institucional proyectados a través del contrato suscrito y exitosamente supervisado.

Por su parte, el investigador DIAZ L.(2012) en su ensayo “La eficacia de las supervisiones integrales en los contratos estatales para proteger la moralidad administrativa y evitar la corrupción”. (Ensayo presentado como requisito para optar el título de Especialista en Contratación Estatal; Universidad de La Sabana, Instituto de Postgrados Bogotá D.C.) y cuyo objetivo fue realizar un juicioso estudio que será de utilidad tanto para las entidades estatales como para los contratistas que colaboran con el Estado, concurriendo a la consecución de los fines de éste, pues para aquellas redundará en un análisis en el que sus labores de supervisión estarán adecuadas a su capacidad de acción y a sus recursos técnicos, operativos, humanos y financieros y evitarán juicios de responsabilidad

ante los entes de control por labores que no son de su esencia, y para estos significará que la vigilancia se realiza respecto del contrato celebrado será pertinente, eficaz, idónea, lo que dará como resultado una ejecución ajustada al ordenamiento jurídico y a las exigencias técnicas requeridas e igualmente convergerá en una ejecución tranquila y dentro de los términos establecidos para entregar el bien o prestar el servicio contratado, el mismo concluye que la corrupción y la inmoralidad administrativa no se combaten con la expedición de leyes, sino con la formación de buenos seres humanos, y la eficiencia administrativa no se obtendrá con muchas personas haciendo las mismas labores sino optimizando recursos humanos y técnicos para obtener buenos productos que ofrecer a la comunidad.

Bajo este contexto, LEON J. (2013) señala en su Artículo *La ampliación de plazo en los contratos sujetos a la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento: evaluación de las solicitudes de ampliación de plazo* que el contratista está obligado a generar condiciones contractuales con sus proveedores que le permitan administrar los riesgos de incumplimiento que pudieran eventualmente afectar el normal cumplimiento del contrato que ha suscrito con la Entidad Pública.

Ahondando más sobre las particularidades de los procedimientos de ampliaciones de plazo, el estudioso TRELLES J. (2011) en su artículo *¿Debe aplicarse el silencio administrativo positivo en el otorgamiento de ampliación de plazo en contratos administrativos? (Artículo)*. Lima. Perú, cuyo objetivo fue el de evaluar la procedencia y aplicación el silencio administrativo positivo e incluso de la regulación del derecho administrativo, concluye que la aprobación automática de la solicitud de ampliación del plazo contractual se convierte en una especie de sanción a la inacción de la Entidad que persigue resolver una situación que no puede mantenerse en suspenso ello podría evitar la oportuna ejecución de las prestaciones del contratista o que éstas devengan en más onerosas para éste.

Así también en un artículo publicado por el investigador DIAZ, J. (2010) denominado "Interpretación de la naturaleza jurídica del plazo de ampliación contractual contenido en el Artículo 175 del Decreto Supremo N° 184-2008-EF:

Pro Comperto Habeo” y cuyo objetivo fue el de evaluar la procedencia de las solicitudes de ampliaciones de plazo cuando el contratista formula su solicitud fuera del plazo estipulado y la Entidad no resuelve dentro del plazo establecido por Ley, arriba a las siguientes conclusiones: Primera: La Naturaleza Jurídica de la solicitud de Plazo de ampliación contractual contenido en el artículo 175 del Decreto Supremo N° 184-2008-EF, es de caducidad. Segunda: Al constituir plazo de caducidad, el contenido en el artículo 175 del Decreto Supremo N° 184-2008-EF su ejercicio extemporáneo, no obliga a pronunciarse conforme lo establece el artículo 2006 del Código Civil. Tercera: Ejercitar un derecho sujeto a plazo de caducidad, de manera extemporánea, es materializar el ejercicio abusivo del mismo; por lo que dicho acto no puede tener, ipso iure, eficacia, sea el escenario que fuere. Cuarta: Otorgar ampliación de plazo contractual a favor de un contratista que ha solicitado dicho beneficio de manera extemporánea, contraviene el orden jurídico especial de las contrataciones públicas; por lo que de demostrarse el dolo en los operadores y/o asesores inmersos en dicho procedimiento, podría haberse consumado el Delito de Colusión Desleal.

En ese orden de ideas ARAYA, B. (2010) en sus *Reflexiones sobre la fiscalización de los contratos administrativos*, concluye que perfeccionada la etapa formal, la contratación ingresa a un estado eminentemente material, para lo cual es pasible el derecho de fiscalización, actuación administrativa que deben desplegar los funcionarios y las funcionarias, formalmente investidos pero en contraste con la complejidad del contrato referido. Adicionalmente, la norma dispone que Si la Administración no fiscaliza los procesos, eso no exime al contratista de cumplir con sus deberes ni de la responsabilidad que le pueda corresponder, pues está claro que la omisión administrativa no podrá traducirse jamás en carta de naturaleza para la negligencia del particular, quien también está obligado a fiscalizar sus propias acciones.

## **1.1. Antecedentes**

### **1.1.1. Internacionales**

Balcazar A. (2012), *la Supervisión de los Contratos Estatales en las Entidades Autónomas del Nivel Nacional de la Administración Pública* (Tesis para optar el

Grado de Magíster en Derecho Administrativo). Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Bogotá. Objetivo: Lograr que la supervisión de los contratos estatales evalúe tanto los resultados obtenidos del proyecto desarrollado por el contratista como también las actuaciones desplegadas para conseguirlos, más allá de un proceder limitado al simple control formal del producto. Metodología: Tipo descriptivo. Conclusión: Se propone el establecimiento de una normativa que guíe la actividad de la supervisión en el desarrollo, ejecución y liquidación de los contratos que celebren las entidades públicas. Al mismo tiempo señale, para quien la desarrolle, la obligatoriedad de fungir como custodio de acuerdo de voluntades celebrado, que sea llevado a cabo en las condiciones jurídicas, financiera-contables, administrativas y técnicas inicialmente pactadas o, en caso de no ser ello posible, proponer a consideración de las partes negociales soluciones a las dificultades, cambios tecnológicos, normativos o replanteamientos que en general se presenten y simultáneamente comprobar que las nuevas decisiones que ellas concierten sean debidamente observadas con el fin de garantizar la materialización del interés general e institucional proyectados a través del contrato suscrito y exitosamente supervisado.

Díaz L. (2012), *la eficacia de las supervisiones integrales en los contratos estatales para proteger la moralidad administrativa y evitar la corrupción*. (Ensayo presentado como requisito para optar el título de Especialista en Contratación Estatal). Universidad de La Sabana, Instituto de Postgrados Bogotá D.C. Objetivo: Realizar un juicioso estudio que será de utilidad tanto para las entidades estatales como para los contratistas que colaboran con el Estado, concurriendo a la consecución de los fines de éste, pues para aquellas redundará en un análisis en el que sus labores de supervisión estarán adecuadas a su capacidad de acción y a sus recursos técnicos, operativos, humanos y financieros y evitarán juicios de responsabilidad ante los entes de control por labores que no son de su esencia, y para estos significará que la vigilancia se realiza respecto del contrato celebrado será pertinente, eficaz, idónea, lo que dará como resultado una ejecución ajustada al ordenamiento jurídico y a las exigencias técnicas requeridas e igualmente convergerá en una ejecución tranquila y dentro de los términos establecidos para

entregar el bien o prestar el servicio contratado. Metodología: Tipo descriptivo de corte transversal. Conclusión: La corrupción y la inmoralidad administrativa no se combaten con la expedición de leyes, sino con la formación de buenos seres humanos, y la eficiencia administrativa no se obtendrá con muchas personas haciendo las mismas labores sino optimizando recursos humanos y técnicos para obtener buenos productos que ofrecer a la comunidad.

### **1.1.2. Nacionales**

Leon J. (2013), *la ampliación de plazo en los contratos sujetos a la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento: evaluación solicitudes de ampliación de plazo (Artículo)*. Lima. Perú. Objetivo: Evaluar la procedencia y las condiciones a considerar en las solicitudes de ampliación de plazo. Conclusión: el contratista está obligado a generar condiciones contractuales con sus proveedores que le permitan administrar los riesgos de incumplimiento que pudieran eventualmente afectar el normal cumplimiento del contrato que ha suscrito con la Entidad Pública.

Trelles J. (2011), *¿Debe aplicarse el silencio administrativo positivo en el otorgamiento de ampliación de plazo en contratos administrativos? (Artículo)*. Lima. Perú. Objetivo: Evaluar la procedencia y aplicación el silencio administrativo positivo e incluso de la regulación del derecho administrativo. Conclusión: la aprobación automática de la solicitud de ampliación del plazo contractual se convierte en una especie de sanción a la inacción de la Entidad que persigue resolver una situación que no puede mantenerse en suspenso ello podría evitar la oportuna ejecución de las prestaciones del contratista o que éstas devengan en más onerosas para éste.

Díaz, J. (2010), *interpretación de la naturaleza jurídica del plazo de ampliación contractual contenido en el Artículo 175 del Decreto Supremo N° 184-2008-EF: Pro Comperto Habeo (Artículo)*. Lima. Perú. Objetivo: Evaluar la procedencia de las solicitudes de ampliaciones de plazo cuando el contratista formula su solicitud fuera del plazo estipulado y la Entidad no resuelve dentro del plazo establecido por Ley. Conclusiones: Primera: La Naturaleza Jurídica del Plazo de ampliación contractual contenido en el artículo 175 del Decreto Supremo

Nº 184-2008-EF, es de caducidad. Segunda: Al constituir plazo de caducidad, el contenido en el artículo 175 del Decreto Supremo Nº 184-2008-EF su ejercicio extemporáneo, no obliga a pronunciarse conforme lo establece el artículo 2006 del Código Civil. Tercera: Ejercitar un derecho sujeto a plazo de caducidad, de manera extemporánea, es materializar el ejercicio abusivo del mismo; por lo que dicho acto no puede tener, ipso iure, eficacia, sea el escenario que fuere. Cuarta: Otorgar ampliación de plazo contractual a favor de un contratista que ha solicitado dicho beneficio de manera extemporánea, contraviene el orden jurídico especial de las contrataciones públicas; por lo que de demostrarse el dolo en los operadores y/o asesores inmersos en dicho procedimiento, podría haberse consumado el Delito de Colusión Desleal.

Araya, B. (2010), *reflexiones sobre la fiscalización de los contratos administrativos*. Costa Rica. Objetivo: Evaluar la procedencia que, por principio de buena fe contractual, la Administración deba plasmar en el orden respectivo las responsabilidades atinentes del contratista a causa del incumplimiento en el plazo de entrega o inicio de la ejecución contractual, a pesar de haberlo consignado en el cartel de mérito, a efectos de ejercer un mejor control. Conclusiones: Perfeccionada la etapa formal, la contratación ingresa a un estado eminentemente material, para lo cual es pasible el derecho de fiscalización, actuación administrativa que deben desplegar los funcionarios y las funcionarias, formalmente investidos pero en contraste con la complejidad del contrato referido. Adicionalmente, la norma dispone que Si la Administración no fiscaliza los procesos, eso no exime al contratista de cumplir con sus deberes ni de la responsabilidad que le pueda corresponder, pues está claro que la omisión administrativa no podrá traducirse jamás en carta de naturaleza para la negligencia del particular, quien también está obligado a fiscalizar sus propias acciones.

## **1.2. Fundamentación científica, tècnica o humanística**

### **1.2.1. Fundamentación científica**

#### **Supervisión estatal**

Concepto de Supervisión Estatal:

El control gubernamental es la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, y transparencia, además de economía, en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado; evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento, a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes (Artículo 6º de la Ley N° 27785).

Para Hernández: “Controlar es la actividad gerencial que atiende la comprobación y/o corrección de las labores propias de la organización para garantizar el cumplimiento de sus objetivos [y] Dirigir es la función gerencial que atiende la asignación de tareas, metas y objetivos de todos y cada uno de los elementos de recursos con los cuales cuenta para lograr el cumplimiento de las metas del proyecto”.

La supervisión estatal comprende el conjunto de funciones y actividades delegadas por el Estado con el fin de fiscalizar el desarrollo, ejecución y liquidación de los contratos que se celebren en el marco de la Ley de Contrataciones y su Reglamento.

Consiste en realizar un juicioso estudio que será de utilidad tanto para las entidades estatales como para los contratistas que colaboran con el Estado, concurriendo a la consecución de los fines de éste, pues para aquellas redundará en un análisis en el que sus labores de supervisión estarán adecuadas a su capacidad de acción y a sus recursos técnicos, operativos, humanos y financieros y evitarán juicios de responsabilidad ante los entes de control por labores que no son de su esencia, y para estos significará que la vigilancia se realiza respecto del contrato celebrado será pertinente, eficaz, idónea, lo que dará como resultado una ejecución ajustada al ordenamiento jurídico y a las exigencias técnicas requeridas

e igualmente convergerá en una ejecución tranquila y dentro de los términos establecidos para entregar el bien o prestar el servicio contratado (Díaz Zagarra, 2012).

### **El marco legal y normativo de la supervisión estatal**

Se fundamenta principalmente en el principio de eficiencia contemplado en la Ley de Contrataciones del Estado, aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1017 y modificada mediante Ley N° 2987.

### **Características**

Cumplimiento a las condiciones contractuales pactadas.

Óptimo uso de los recursos materiales y humanos disponibles.

Aplicación de criterios de celeridad, economía y eficacia en las contrataciones realizadas por el Estado.

### **Dimensiones de la supervisión estatal**

El cumplimiento de los contratos de suministro suscritos con el Estado, de manera general, requiere necesariamente un respeto y cumplimiento ineludible por parte de los contratistas, a efectos de poder alcanzar la finalidad pública del objeto de la contratación.

Esto resulta relevante desde la óptica de dos dimensiones: la primera de ella se trata de la dimensión humana, relacionada a la percepción del cumplimiento de la prestación contratada, en el marco del respeto y estricta ejecución de todas las condiciones pactadas (plazos, calidad, programación, etc) y la segunda dimensión técnica está relacionada a establecer cuál es el alcance de la supervisión que debe ejercer el Estado, considerando si esta debe comprender incluso los procedimientos de ampliaciones de plazo que se pueden suscitar durante la etapa de ejecución contractual.

### **Satisfacción**

Concepto de Satisfacción de los beneficiarios:

“La satisfacción del usuario se refiere al grado en que se han satisfecho sus necesidades, éstas últimas las podemos considerar como atributos que significan dimensiones importantes para el usuario (...) los usuarios de los servicios públicos miden el desempeño del gobierno en términos de su eficacia y eficiencia para lograr la optimización de la calidad de sus servicios.(...)”

La razón de ser del proveedor de servicios son sus usuarios, por tal motivo es fundamental que se preocupe por conocer sus necesidades para enfocarse en cumplirlas y en sus expectativas para satisfacerlas; con lo anterior se puede conocer cuál fue la calidad percibida del usuario y por ende la satisfacción que es la comparación entre lo que él esperaba y lo que percibió”(Molina Falcón, 2007)

La satisfacción está determinada por juicios de valor que emiten los beneficiarios de los contratos de suministro de alimentos que suscriba el Estado (en este caso el Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar), siendo que ellos resultan ser el fin común de la contratación de suministro realizada. Dicho nivel de satisfacción se encuentra relacionado directamente con las expectativas de los beneficiarios y la percepción de la prestación que ha recibido.

### **Bases de la satisfacción**

Resulta necesario formular instrumentos confiables que puedan dar cuenta, de manera objetiva, de aquellas dimensiones de la satisfacción las cuales son necesarias para la toma de decisiones pronta y eficaz en su análisis

### **Tipos de la satisfacción**

**Satisfacción general:** Para referirse al grado de satisfacción de los beneficiarios con la prestación recibida.

**Satisfacción específica:** La que hace mención al grado de satisfacción derivado de las experiencias anteriores en las prestaciones recibidas en otro Centro de acogimiento o de similar naturaleza.

### **Características de la satisfacción**

Evaluar las expectativas del beneficiario.

Se informa al beneficiario sobre los alcances del cumplimiento de la prestación.

Formular sistemas de control confiables

Mejorar los procedimientos internos para lograr una mayor satisfacción.

### **Dimensiones de la satisfacción**

Para la presente investigación se han formulado dos dimensiones que comprenden la variable de satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del INABIF, la Expectativa y la Percepción.

La percepción se encuentra relacionada al juicio de valor formulado en contraposición con la expectativa que ostentan los beneficiarios.

### **Dimensión de expectativas**

La expectativa comprende lo principal que los beneficiarios anhelan o buscan complacer con la ejecución de la prestación, en cuanto a la calidad y condiciones del cumplimiento de la misma, las expectativas están clasificadas en varios tipos todo depende del usuario y los atributos del servicio ya que hay unos usuarios que sienten más satisfechos que otros siendo la misma calidad de Servicio o del producto. Los tipos de expectativas son las siguientes:

**Servicio Deseado:** Es lo que el usuario espera recibir un servicio o producto relativamente excelente.

**Servicio Adecuado:** Es el nivel mínimo al servicio o producto deseado es un servicio o producto relativamente bueno o regular.

**Zona de Tolerancia:** Es el nivel que indica la expectativa más mínima tolerable esto significa que el usuario está muy insatisfecho esto ocurre generalmente en servicios donde solo hay 1 o 2 ofertantes en el mercado.

Según Cantú H., la satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo duración muy corta, se ofrecen bajo demanda,

depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo, lo que Calzan (citado por Cantú H.) popularizó como "los momentos de la verdad". Los momentos de la verdad ocurren durante la interacción personal entre el que proporciona el servicio y quien lo recibe.

Al respecto, Cantú considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio; y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo.

Asimismo, en lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente.

### **Dimensión de percepción**

En cuanto a la percepción podemos indicar que esta se encuentra relacionada a dos factores lo que percibe el usuario con sus sentidos y el conocimiento previo que tenga sobre el tema; en ese contexto la satisfacción que obtenga el usuario por la atención brindada estará enmarcada en el conocimiento y vivencias previas, esto sumado a los esfuerzos que realiza la Entidad por brindar la prestación de calidad y que estos esfuerzos sean interpretados correctamente por el usuario.

Según Thompson y Col. refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

## Fundamentación teórica

Hulka y Colaboradores (1970) Sostienen: “la satisfacción del paciente se concreta en la suma de los factores de satisfacción con la competencia profesional de los trabajadores de la salud, relacionada con sus cualidades personales para interactuar.” (HULKA, 1970)

**Comentario:** aplicándolo al terreno social y a la prestación alimentaria en particular, es factible la satisfacción cuando está es compartida por las personas que reciben la atención asistencial, esto es debido a que, a mayor confianza que tengan los beneficiarios de la labor del personal del Centro de Atención Residencial y esta sea compartida por más personas la satisfacción será posible y sostenible.

Linder-Pelz (1982) Sostiene: “una actitud positiva individual del paciente hacia distintas dimensiones de los servicios de salud”, entendiendo por actitud “una idea cargada de emoción que predispone para un conjunto de acciones”

**Comentario:** aplicándolo al terreno social y a la prestación alimentaria en particular, la satisfacción del beneficiario está relacionada intrínsecamente a las vivencias y conocimiento que tenga la persona que recibe la atención asistencial, por ello entiendo que la satisfacción está relacionada al grado de conocimiento y preparación que tenga la persona.

## Teoría de Maslow

¿Que necesitan las personas? Una de las preguntas básicas y eternas que se hacen los psicólogos es ¿Por qué las personas hacen lo que hacen? Más precisamente, ¿Cuáles son los motivos que inducen la conducta de las personas?

...

Maslow elaboró una teoría muy completa sobre las motivaciones de las personas. Esta teoría va ligada a su teoría de la personalidad. Maslow fue muy optimista en cuanto a la naturaleza de las personas y afirma que todos los seres humanos tienen una naturaleza buena. Pero ésta naturaleza está marcada por una serie de necesidades que hay que satisfacer si una persona tiene satisfechas

las necesidades, entonces estará sana y feliz. Por tanto, aquello que motiva a la persona es la búsqueda del equilibrio entre la necesidad y su satisfacción. Las personas poseen dos tipos de necesidades:

Las necesidades de carencia

Necesidades fisiológicas: comer, beber, dormir, relaciones sexuales.

Necesidades de estimación y aceptación.

Necesidades de valoración.

Necesidades de protección y seguridad.

Las necesidades de crecimiento son las propias de la autorrealización.

Maslow asevera que estas necesidades están establecidas de forma jerárquica, es decir que las primeras se han de satisfacer antes que el resto. El establecimiento de necesidades implica una teoría dinámica de las motivaciones en las personas. Esto quiere decir que una persona no se queda parada cuando ha satisfecho una necesidad, sino que inmediatamente desea satisfacer las necesidades siguientes y así sucesivamente.

Delante de las teorías equilibrio u homeostasis, Maslow defiende la teoría del desarrollo, de tal manera que el hombre nunca se manifiesta satisfecho del todo, y siempre quiere ir más allá. Esta teoría culmina con las necesidades de crecimiento, que no tienen límite.

Las necesidades de carencia son propias de toda especie humana y, en algunos aspectos, también de los animales. Satisfacer las necesidades de carencia permite evitar la enfermedad física y psíquica. Satisfacer las necesidades de crecimiento permite la autorrealización con total plenitud. Jerarquía de necesidades humanas y algunos de sus satisfactores relacionados con el puesto.

Maslow no considera las motivaciones del individuo como impulsos sino que las necesidades superiores son activas cuando se satisfacen las inferiores.

**Necesidades fisiológicas:**

Desde el comienzo de una vida hasta su muerte lo que le ocurre al hombre es que en cuanto satisface una necesidad otra automáticamente ocupa ese lugar, este proceso es interminable y constante. Las necesidades del hombre están organizadas en una jerarquía de importancia. En el nivel más bajo, aunque de fundamental importancia cuando no se las atiende, están las necesidades fisiológicas. A menos que las circunstancias sean insólitas, sus necesidades de amor, de status, de reconocimiento, no operan si tiene algún tiempo el estómago vacío. Pero cuando se come regularmente, el hambre deja de ser una motivación importante. Sucede lo mismo con las demás necesidades fisiológicas del hombre: de abrigo, de descanso, de ejercicio, de refugio.

**Necesidades de protección o seguridad:**

Se habla de la necesidad de estar protegido contra el peligro, las amenazas, las carencias. Implica tanto el daño físico como el emocional. Si el hombre se siente amenazado o dependiente su necesidad mayor es de garantías, de protección, de defensa.

Cuando un empleado está en situación de dependencia, las necesidades de protección pueden llegar a cobrar considerable importancia. Actos arbitrarios por parte de la administración, una conducta que provoque incertidumbre con respecto a la pertenencia en el empleo o que refleje favoritismo o discriminación, una administración impredecible de la política organizacional. En el ámbito laboral estas necesidades se traducen a un deseo de estabilidad laboral, seguro médico familiar, seguridad económica, pensión de jubilación, etc.

**Necesidades sociales**

Cuando están satisfechas las necesidades fisiológicas del hombre y no siente temores con respecto a su bienestar físico, sus necesidades sociales se constituyen en motivadores importantes de su conducta:

Necesidades de pertenecer, de asociación, de ser aceptado por los demás, de dar y recibir amistad y amor.

Las empresas saben de estas necesidades, pero suponen que puede ser una amenaza para la organización. Esta estudiado y demostrado que el trabajo en equipo, con un grupo unido y en condiciones adecuadas es mucho más eficaz que el trabajo individual de cada uno de ellos por separado.

Muchas veces las empresas se enfocan a controlar y dirigir al hombre, destruyendo esta tendencia grupal ya que teme la hostilidad del grupo hacia sus objetivos.

El hombre tiende a perjudicar los objetivos de la organización cuando se frustran de esa manera sus necesidades sociales (y tal vez también las de protección).

Se vuelve negativo, antagónico, no coopera. Pero este comportamiento es una consecuencia y no una causa.

Es por eso que para satisfacer estas necesidades se recomienda en la organización generar actividades sociales, culturales, deportivas, círculos de calidad, trabajo en equipo etc. Orientados a que los trabajadores tengan la oportunidad de ejercitar esta necesidad.

Estimular los grupos informales proactivos es una buena decisión. Una muestra de la manifestación de esta necesidad son los matrimonios que se dan entre hombres y mujeres de una empresa, situación que pone en evidencia que al trabajador, además de cumplir con sus obligaciones, le importa el aspecto social.

Necesidades de estima por encima de las necesidades sociales, están las necesidades del yo, estas son las de mayor significación para la administración empresarial y para el hombre mismo.

Estas necesidades se dividen en dos tipos:

Las vinculadas con la autoestima: de confianza en sí mismo, de independencia, de realización, de competencia, de conocimiento.

Las necesidades con la propia reputación: de status, de reconocimiento, de aprecio.

A diferencia de las anteriores, esta rara vez se satisfacen: el hombre busca inagotablemente una mayor satisfacción de estas necesidades una vez que se vuelven primordiales para él.

### **Necesidades de autorrealización:**

Se constituyen en una especie de coronación de las necesidades del hombre. Se trata de la necesidad de desarrollar el potencial propio, de autodesarrollo continuado, de ser creativo en el sentido más amplio de este término.

Es evidente que las condiciones de vida actual ofrecen insuficientes oportunidades para la expresión de estas necesidades relativamente débiles. La insatisfacción que admitan la mayoría de las personas con respecto a otras necesidades de nivel inferior desvían sus energías hacia la lucha para satisfacerlas y las de autorrealización permanecen latentes. Maslow indica que estos niveles son interdependientes, se superponen porque cada nivel superior se presenta antes de que el inferior quede completamente satisfecho.

En la sociedad las personas suelen estar parcialmente satisfechas en cada una de las áreas de necesidades. Pero la mayor parte de los individuos suelen obtener mayor satisfacción de las necesidades inferiores que de las superiores.

### **Supuestos de la Teoría de Maslow**

Cuando una necesidad de nivel inferior está satisfecha o correctamente atendida, nace el comportamiento conducente a querer satisfacer otras necesidades del nivel inmediatamente más elevado. En otros términos, cuando se satisface una necesidad del nivel más bajo, deja de ser motivadora del comportamiento, lo cual induce a que la necesidad de un nivel más elevado sea atendida, convirtiéndose en un factor motivacional.

No todas las personas consiguen llegar a la cima de la pirámide. Algunas personas gracias a las oportunidades de la vida, buscan y se inquietan por las necesidades de autorrealización; otras se detienen en las necesidades de estima; y otros en las necesidades sociales. Mientras que otros se queden preocupados

exclusivamente por las necesidades de seguridad y fisiológicas, sin que consigan satisfacerlas por completo.

Cuando las necesidades de nivel inferior están razonablemente satisfechas, las necesidades de niveles más elevados comienzan a dominar la conducta. Sin embargo cuando no se satisface alguna necesidad, ésta vuelve a predominar en el comportamiento, generando tensión en el organismo. La necesidad más apremiante o más importante monopoliza al individuo y tiende, de manera automática, a organizar la movilización de las diversas facultades del organismo para atenderla.

Cada individuo posee más de una motivación. Todos los niveles actúan conjuntamente en el organismo, pero las necesidades más elevadas predominan sobre las más bajas si éstas han sido suficientemente satisfechas o atendidas. Toda necesidad está íntimamente relacionada con el estado de satisfacción o de insatisfacción de otras necesidades. Su consecuencia sobre el organismo es siempre global y de conjunto, jamás aislada

Cualquier comportamiento motivado es como un canal, mediante el cual numerosas necesidades pueden ser expresadas o satisfechas conjuntamente.

Ante un obstáculo para satisfacer una necesidad surge la frustración, convirtiéndose en una amenaza psicológica. Estas amenazas ocasionan las reacciones generales de emergencia en el comportamiento humano.

Maslow postula que la motivación para satisfacer las necesidades de tipo superior sólo aparece y es operativa cuando están satisfechas las necesidades de nivel inferior. Así por ejemplo, una persona estará motivada para buscar la satisfacción de las necesidades de seguridad cuando tienen razonablemente satisfechas las fisiológicas, del mismo modo buscara satisfacer las necesidades de autorrealización cuando tenga satisfechas las cuatro anteriores.

### **Teoría de Alderfer**

Replanteo la teoría de Maslow

Clayton Alderfer llevó a cabo una revisión de la teoría de las necesidades de Maslow, la cual se convirtió en su teoría ERG, existencia, relación y crecimiento. Este autor agrupo las necesidades humanas en tres categorías mencionadas.

**Existencia:** satisface las exigencias materiales básicas, entre ellas las necesidades fisiológicas y de seguridad.

**Relación:** deseos sociales y de status exigen interacción con otras personas para ser satisfechas, corresponden a las necesidades de amor y al componente extremo de la estima. En esta instancia se puede hablar del sentido de pertenencia que necesita desarrollar la persona.

**Crecimiento:** deseo intrínseco de alcanzar desarrollo personal, equivaldría al componente intrínseco de la estima de Maslow y la autorrealización Alderfer plantea las siguientes ideas:

En contraste con la rígida pirámide de Maslow, Alderfer propone que un individuo puede estar en cualquiera de los grupos de necesidades o eventualmente en los tres al mismo tiempo.

Si se reprime la satisfacción de una necesidad de orden superior, aumenta el deseo de satisfacer una de orden inferior. Por ejemplo, la imposibilidad de satisfacer necesidades de relación tiende a incrementar necesidades de existencia, como mejores condiciones de trabajo, dinero, etc., así la frustración puede llevar a la regresión a una necesidad de nivel inferior.

Las necesidades de crecimiento son ilimitadas y cobran fuerza cada vez que se satisfacen.

Esta teoría toma en cuenta las diferencias individuales con respecto a las necesidades de las personas.

Variables como la educación, los antecedentes familiares y el ambiente cultural pueden alterar la importancia de la fuerza impulsora que posee un grupo de necesidades para un individuo determinado.

## Teoría de Victor Vroom

### ¿Cómo influyen las expectativas individuales?

Vroom propone que la motivación es producto de la valencia o el valor que el individuo pone en los posibles resultados de sus acciones y la expectativa de que sus metas se cumplan. La importancia de esta teoría es la insistencia que hace en la individualidad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras, a diferencia de las generalizaciones implícitas en las teorías de Maslow y Herzberg.

Para motivar a las personas no es suficiente con ofrecerles algo para satisfacer sus necesidades importantes. Para que se sientan realmente motivadas deberán estar razonablemente convencidos de que tienen la capacidad para obtener la recompensa. Por ejemplo, decir a una persona que se la nombrará gerente de ventas en su zona probablemente no lo motivara si sabe que es casi imposible.

Víctor Vroom desarrollo su teoría sobre la motivación tomando en cuenta las expectativas de éxito de las personas. Afirma que la fuerza de una tendencia a actuar de una manera determinada depende de la fuerza de la expectativa de que el acto este seguido de un resultado determinado y de lo atractivo de que ese resultado sea para el individuo. En un sentido más práctico un empleado se siente motivado a realizar un alto nivel de esfuerzos cuando cree que ese esfuerzo llevará a una buena evaluación de desempeño, una buena evaluación redundará en recompensas organizacionales, como bonificaciones, incremento de salario o un ascenso; y las recompensas satisfacerán las metas personales del empleado.

Según este autor la motivación es un producto entre dos variables:

Valencia \* Expectativa = Fuerza

Valencia: Es la anticipación de los resultados de una acción.

Expectativa: Es la probabilidad de que ocurra el resultado deseado.

Fuerza: Representa la intensidad de la motivación de la persona.

La teoría de Vroom está dentro de la línea aceptada actualmente por los psicólogos y sociólogos contemporáneos.

Para Vroom el nivel de productividad individual depende de tres fuerzas básicas que operan dentro del individuo:

Los objetivos individuales, o sea, la fuerza de deseo de lograr objetivos

La relación percibida entre productividad y el alcance de los objetivos individuales

La capacidad del individuo para influir su propio nivel de productividad, en la medida en que él crea que puede influenciarlo.

Para Vroom, un individuo puede desear aumentar la productividad cuando se imponen tres condiciones:

Los objetivos personales del individuo.

La relación percibida entre satisfacción de los objetivos y la alta productividad.

La percepción de su capacidad de influir su productividad.

Según Vroom, esos tres factores determinan la motivación del individuo para producir en determinado tiempo.

Esta teoría también es llamada Modelo Circunstancial de Motivación por que resalta las diferencias entre las personas y entre sus cargos.

La teoría de Vroom es una teoría de motivación y no de comportamiento.

La motivación ocurrirá si suceden dos cosas:

Si el valor del resultado particular (como llegar a ser gerente de ventas) es muy elevado para la persona.

Si la persona siente que tiene oportunidades razonablemente buenas para lograr el trabajo y obtener el resultado.

Esta teoría enfoca tres clases de relaciones:

Relación esfuerzo –Desempeño: La probabilidad que percibe la persona de que realizar el esfuerzo llevara a un determinado desempeño.

Relación desempeño –Recompensa: el grado en que una persona siente que desempeñarse en un determinado nivel los conducirá al logro de un resultado.

Relación recompensa –Metas personales: el grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo y lo atractivas que son para esas personas.

La clave de esta teoría, es la comprensión de las metas del individuo y los vínculos existentes entre el esfuerzo y el desempeño, entre el desempeño y la recompensa y, entre la recompensa y la satisfacción de las metas individuales.

Reconoce también que no hay un principio universal que explique la motivación de todas las personas. Las organizaciones realmente deberían recompensar a los individuos por su desempeño en lugar de hacerlo con criterio tales como, la antigüedad, el esfuerzo, el nivel de habilidades, y la dificultad del puesto. En aquellas organizaciones donde esto no sucede, se encuentra que un gran segmento de la fuerza de trabajo realiza bajos niveles de esfuerzo para desempeñar su puesto.

### **Teoría de Herzberg**

En el panorama de estudio de la satisfacción y motivación laboral sobresale por las alabanzas o las críticas recibidas, La figura de Herzberg, autor que ejerce una influencia sobre los posteriores estudios del tema, ya sea a favor o en contra de sus postulados. Parte de la idea de que la relación del individuo con su trabajo es básica y que su actitud ante el mismo puede depender del éxito o fracaso.

Esta teoría partió de las investigaciones del autor desde la pregunta:

¿Que desea la gente de su trabajo?

Preguntó a multitud de personas sobre las situaciones en las que se sentían y en las que se sentían mal, llegando a realizar una clasificación de las respuestas.

Descubrió que los factores que provocaban satisfacción estaban directamente relacionados con lo que uno hace, es decir, con el contenido del trabajo, por el contrario lo que provocaba descontento estaban en relación directa con el medio del cual se desarrollaba su trabajo, a estos Herzberg los llamo factores higiénicos.

Lo que hace que las personas se sientan felices está relacionado con el tiempo de trabajo o tareas que se le asignen, y lo que los hace sentir descontentos es la forma en que se los trata.

La dinámica del hombre se concentra en la exhibición de su talento y la única forma de lograrlo es mediante la ejecución de tareas y responsabilidades que le permitan desarrollar todo su potencial.

Para Herzberg la motivación de las personas depende de los factores que se explican a continuación:

Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado habitualmente para lograr la motivación del personal.

Sin embargo, los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en la conducta de los trabajadores. La expresión "higiene" refleja con exactitud su carácter preventivo y profiláctico, y muestra que sólo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente como amenazas potenciales que puedan romper su equilibrio.

### **1.3. Justificación**

En la práctica, el presente trabajo de investigación se justifica porque permitirá analizar y proponer una propuesta normativa sobre la procedencia de la supervisión estatal en cuanto al cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro que se suscriban con el Estado.

En lo metodológico, la investigación se justifica porque sentará las bases para futuros procesos de investigación sobre las competencias y limitantes de la supervisión estatal ejercida en la actualidad por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado.

En lo teórico, permitirá conocer las razones por las cuales a la fecha no se ha regulado un sistema de supervisión estatal efectiva, que permita la satisfacción de los usuarios en los contratos de suministro de bienes, suscritos por el Estado.

### **Problema**

El trabajo a desarrollar específicamente es sobre las ampliaciones de plazo solicitadas por los contratistas, tema sumamente importante, toda vez que se advierte que en muchas oportunidades los contratistas por desconocimiento en algunos casos presentan sus solicitudes haciendo mención a la normativa de las contrataciones y/o al contrato, y en otras haciendo mención a las causales que la normativa ha previsto y sobre todo la de mayor incidencia fuera de los plazos señalados, modificando la mayoría de veces los plazos señalados en los términos de referencia y/o especificaciones técnicas.

En la actualidad se ha visto incrementado las solicitudes de ampliación de plazo por parte de los contratistas que consideran solicitarlos sin contar con los elementos que respalde dicha solicitud. Las ampliaciones de plazo se encuentran inmersas en la tercera etapa de las contrataciones públicas, esto es la ejecución contractual. Es de relevante importancia el seguimiento de las peticiones de los contratistas, para los contratos en bienes y servicios, con la finalidad de cumplir a cabalidad con los objetivos y metas trazadas en relación a las adquisiciones. No se considerará el tema de obras, toda vez que en relación a los contratos de bienes y servicios, no se le ha dado mayor importancia a diferencia de las obras públicas.

#### **1.4.1. Problema General**

¿Existe una relación entre la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y la satisfacción

de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima. 2015?

#### **1.4.2. Problemas Específicos**

¿Existe relación entre la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la dimensión humana de la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos”, Lima. 2015?

¿Existe relación entre la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la dimensión técnico científica de la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos”, Lima. 2015?

### **1.5. Hipótesis**

#### **1.5.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima, 2015.

#### **1.5.2. Hipótesis específicas**

Existe relación entre la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la dimensión humana de la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos”, Lima. 2015.

Existe relación entre la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la dimensión técnico científica de la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos”, Lima. 2015.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar la existencia de una relación entre la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos y la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima. 2015.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

Determinar la existencia de una relación entre la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la dimensión humana de la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos y, Lima. Lima. 2015

Determinar la existencia de una relación entre la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la dimensión técnico científica de la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos y, Lima. 2015.

## **II. Método**

## **2.1. Variable**

### **2.1.1. Variable Independiente: Supervisión Estatal**

La supervisión estatal comprende el conjunto de funciones y actividades delegadas por el Estado con el fin de fiscalizar el desarrollo, ejecución y liquidación de los contratos que se celebren en el marco de la Ley de Contrataciones y su Reglamento.

#### **Dimensiones**

##### **Humana**

Bajo esta dimensión se busca analizar el componente humano social que trae consigo el ejercicio de la supervisión estatal.

##### **Técnico – Científica**

Está relacionada a establecer cuál es el alcance de la supervisión que debe ejercer el Estado, considerando si esta debe comprender incluso los procedimientos de ampliaciones de plazo que se podrían suscitar durante la etapa de ejecución contractual.

### **2.1.2. Variable dependiente: Satisfacción**

La satisfacción es el juicio de valor en relación al cumplimiento y/o ejecución de alguna prestación contratada por el Estado, que para el presente caso es emitida por los beneficiarios del suministro de alimentos contratado por el Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

#### **Dimensiones**

##### **Expectativa**

Comprende lo principal que los beneficiarios anhelan o buscan complacer con la ejecución de la prestación, en cuanto a la calidad y condiciones del cumplimiento de la misma.

##### **Percepción**

Relacionada al juicio de valor formulado en contraposición con la expectativa que ostentan los beneficiarios

## 2.2. Operacionalización de variables

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e indicadores		
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima. 2014</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la dimensión humana de la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos, Lima. 2014</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos y la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima. 2014</p> <p>Objetivos Específicos: Evaluar la relación entre la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la dimensión humana de la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos, Lima. 2014</p>	<p>Hipótesis General: Existe una relación significativa entre la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima. 2014</p> <p>Hipótesis Específicas: 1.- Existe una relación significativa entre la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la dimensión</p>	Variable 1: Supervisión estatal		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición de la variable (ordinal)
			Humana	<p>Trato cordial. Respeto a las programaciones de las dietas de los beneficiarios Interés manifiesto en la persona y su problema. Información completa, oportuna y entendida por el usuario Charla educativa de interés para el usuario. Despacho en los horarios pre establecidos Respeto al orden del despacho contratado. Condiciones del despacho de los bienes. Requerimiento de las ampliaciones de plazo. Otorgamiento de ampliaciones de plazo Cumplimiento de formalidades en las solicitudes de ampliaciones de plazo</p>	<p>0 = NUNCA 1 = A VECES 2 = SIEMPRE</p>
			Técnico - Científica		
			Variable 2: Satisfacción		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición de la variable (ordinal)

los plazos en los contratos de suministro de alimentos”, Lima. 2014?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la dimensión técnico científica de la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos”, Lima. 2014?

Conocer la relación entre la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la dimensión técnico científica de la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos, Lima. 2014

humana de la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos”, Lima. 2014

2.- Existe una relación significativa entre la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la dimensión técnico científica de la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos”, Lima. 2014

Expectativa

Se cumple con los plazos y condiciones establecidas  
Se cumple con la programación pre establecida.  
Se evalúa de manera permanente la calidad nutricional de la dieta.  
Se toman en consideración las limitaciones de salud para la asignación de la dieta alimenticia

0= INSATISFECHO  
1= SATISFECHO

Percepción

1. Se adecua a las condiciones pre establecidas y a la expectativa que se ostenta.  
2. Se adecúa a los requerimientos realizados por los usuarios.  
3. Se reciben manifiestas quejas y/o comentarios negativos sobre la dieta recibida.  
4. En términos generales, se encuentra satisfecho con la dieta recibida

0 = NUNCA  
1 = A VECES  
2 = SIEMPRE

### 2.3. Metodología

En la presente tesis, el tipo de estudio fue Descriptiva – Correlacional.

**Descriptiva:** por cuanto mide de manera más bien independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver y aun cuando pueden integrar las mediciones para decir como es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas. En ese sentido se circunscriben a examinar una población definida, describiéndola a través de la medición de diversas características.

**Correlacional:** Porque nos va a permitir medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables en un contexto particular, en este caso se buscará medir la relación existente entre las variables “Supervisión Estatal” y “Satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del INABIF”.

Se ha considerado relevante este tipo de investigación, ya que luego de haberse analizado las diversas características de las dimensiones de las variables mencionadas, se buscará conocer cuál podría ser el comportamiento de la variable independiente, conociendo el comportamiento de la variable dependiente.

### 2.4. Tipo de estudio

**Enfoque Cuantitativo:** Ya que sus variables serán susceptibles a medición, a través de la estadística descriptiva obteniendo escalas valorativas de las mismas.

**Según finalidad:** Investigación Aplicada, porque nos llevara a la solución de problemas prácticos observados en la institución.

**Según periodo y secuencia de la investigación:** Es transversal, porque se detallará el comportamiento de las variables en un solo momento, en un tiempo único.

**Según tiempo de ocurrencia:** El estudio es prospectivo, ya que se aplicará una encuesta para ver qué es lo que ocurre mientras se desarrolla la investigación.

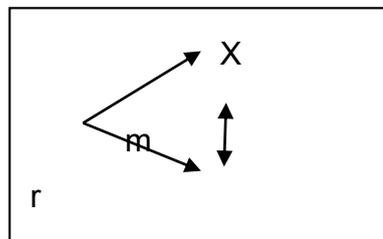
**Según análisis y alcance de resultados:** Observacional porque se describirán los hechos como son observados.

## 2.5. Diseño

Tipo No experimental: Es un tipo de investigación que se realiza sin manipular las variables; se observará los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Corte Transversal: Toda vez que se estudia a las variables de forma simultánea en un momento dado, sin la manipulación deliberada de las mismas.

## 2.6. Población muestra y muestreo



Donde:

X = Supervisión estatal

Y = Satisfacción

O = Observación.

m = Tamaño de la Muestra

r = Relación de la supervisión estatal de la ejecución de la prestación y la satisfacción de los beneficiarios.

## Población

La población de estudio es de 1200 quienes son albergados en los Hogares del INABIF en la ciudad de Lima y bajo los criterios de exclusión considerados para la presente investigación, durante el año 2015.

Población de beneficiarios de los Hogares del INABIF en la ciudad de Lima, año 2015	N
1200	1200

### Muestra

La muestra es de 44 del total de 1200 beneficiarios que son albergados en los Hogares del INABIF en la ciudad de Lima, durante el año 2015.

N: beneficiarios de los Hogares del INABIF en la ciudad de Lima, año 2014	n: Muestra de beneficiarios de los Hogares del INABIF en la ciudad de Lima, año 2015
1200	44

### Muestreo

Para el presente estudio se ha tomado en cuenta el muestreo probabilístico. Aplicando el muestreo aleatorio simple para el total de beneficiarios de los Hogares de Lima del INABIF se obtiene una muestra de 44 beneficiarios a los cuales se va a realizar el presente estudio.

$$n = \frac{S^2}{\frac{\varepsilon^2}{Z_{\frac{\alpha}{2}}^2} + \frac{S^2}{N}}$$

Reemplazando

Dónde:

S: Desviación Estándar (0.1-0.5) =0.5

$\alpha$ : Nivel de confianza =0.95%

$\varepsilon$ : Error Máximo Permitido= 0.05

N: Tamaño de la Población (propuesta en el estudio)= 1200

$Z_{\frac{\alpha}{2}}$ : Margen de Confiabilidad ( $Z_{\frac{\alpha}{2}}=1.96$ )

n: Tamaño necesario de la muestra = 44

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

### **2.7.1. Técnica**

La Técnica a utilizar para la presente investigación es la Encuesta debido a que la finalidad es recoger información de una porción de la población de interés y, considerando que se usan procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas en más o menos la misma manera, se obtiene información de un perfil compuesto de la población.

### **2.7.2. Instrumentos**

#### **Validación y confiabilidad del instrumento**

Se llevó a cabo teniendo en consideración la opinión del juicio de expertos en el área de trabajo de la investigación (Dirección).

Dicha validación se obtuvo, presentando a los expertos de la Universidad César Vallejo, la siguiente documentación:

Carta de presentación.

Formato de validación.

Presentación de la operacionalización de las variables

Presentación de la matriz de consistencia

Presentación del instrumento o cuestionario.

#### **Procedimientos de recolección de datos**

El Procedimiento de recolección de datos, se proyectó mediante una secuencia de actividades:

La autorización o permiso del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

## Aplicación de instrumento

Cuestionario para medir la Supervisión Estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos, se utilizó un instrumento que consta de 10 ítems, donde se trabajó con la escala categórica como respuestas: nunca, a veces y siempre.

Tabla para Variable X

Tabla 1.

### *Baremo para supervisión estatal*

Baremo para supervisión estatal

Nº	Nivel	Puntuación
1	Nunca	0
2	A veces	1
3	Siempre	2

Fuente: Elaboración propia.

Cuestionario para medir la satisfacción de los beneficiarios del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar:

Aquí, se trabajó con la escala de Likert como resultado: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

Se utilizó en un primera etapa con un instrumento que consta de 4 ítems, donde se trabajó con la escala categórica como respuestas: satisfecho e insatisfecho.

Tabla para Variable Y (primera parte)

Tabla 2.

### *Baremo para medición de satisfacción de los beneficiarios*

Baremo para medición de satisfacción de los beneficiarios

Nº	Nivel	Puntuación
1	Satisfecho	1
2	Insatisfecho	0

Fuente: Elaboración propia

Se utilizó en un primera etapa con un instrumento que consta de 4 ítems, donde se trabajó con la escala categórica como respuestas: nunca, a veces y siempre.

Tabla para Variable Y (segundaparte)

Tabla 3.

*Baremo para medición de satisfacción de los beneficiarios*

Baremo para medición de satisfacción de los beneficiarios

Nº	Nivel	Puntuación
1	Nunca	0
2	A veces	1
3	Siempre	2

Fuente: Elaboración propia.

### 2.7.3. Métodos de análisis de datos

Al concluir la recolección de datos mediante el cuestionario, se realizó:

**Análisis estadístico-descriptivo de las variables:** utilizando la media, el promedio, la moda, la desviación estándar, la varianza, etc.

**Análisis estadístico inferencial:** el cual nos permitió hacer análisis interpretativos, inferencias, apreciaciones, relaciones y asociaciones entre las variables

Asimismo nos permitirá la presentación en figuras estadísticas, todo esto, aplicando el software estadístico versión: SPSS 22.0.

**Nivel de significación:** Los cálculos estadísticos utilizados a partir de los datos de las muestras son de un nivel de significación de 0,05.

Las hipótesis se demostraron mediante los procedimientos de estadística descriptiva en razón al objetivo planteado. Asimismo el estadístico usado en esta prueba se dio mediante: Chi cuadrado, a través de su fórmula:

$$x^2 = \sum \sum \frac{(O_y - E_y)^2}{E_y}$$

La relación se cuantificó mediante el coeficiente de Correlación rho de Spearman, cuyo datos correspondieron a una escala Likert que sirvió para medir las opiniones.

(Pardinas, 2005), en su libro “Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales”, al hacer referencia a los Métodos de análisis de documentos, indica que: “En general se distinguen dos clases de técnicas en el análisis de los documentos: En primer lugar los métodos clásicos derivados del análisis histórico-literario. En segundo, los métodos más recientes con base cuantitativa” (Pardinas, 2005)

#### **2.7.4. Criterios de Selección**

##### **Criterios Inclusivos**

Beneficiarios de ambos sexos cuyas edades fluctúan entre los 60 y 70 años.

Beneficiarios que se encuentran albergados en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familia, en la ciudad de Lima.

Beneficiarios que desearon participar voluntariamente en el estudio.

Beneficiarios que no presentan trastornos de salud mental.

Beneficiarios que se encuentran en pleno uso de sus facultades mentales.

##### **Criterios Exclusivos**

Beneficiarios de ambos sexos menores de 60 años y mayores de 70 años.

Beneficiarios que se encuentran albergados en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familia, que no se encuentren en la ciudad de Lima.

Beneficiarios que no desearon participar voluntariamente en el estudio.

Beneficiarios que presentan trastornos de salud mental.

Beneficiarios que no se encuentran en pleno uso de sus facultades mentales

## **2.8. Método de análisis de datos**

Para el presente estudio se ha utilizado los datos que se obtienen de la aplicación del cuestionario sobre la supervisión estatal y la satisfacción de los beneficiarios los cuales serán ingresados al software Excel 2013 y SPSS 22 para ser procesados, mediante el análisis estadístico descriptivo, posteriormente se procederá a tabular los datos, hallando parámetros estadísticos de acuerdo a los objetivos del proyecto de investigación.

En el análisis estadístico inferencial se hará uso del “Coeficiente de Correlación de Pearson” para hallar la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones, el cual nos permitirá tener una clara percepción sobre en qué medida se relacionan la Supervisión Estatal y la Satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, lo cual nos dará una visión de lo que se quiere alcanzar dentro de los objetivos de mejora de la atención de los beneficiarios.

## **2.9. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación titulado: La supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y su relación con la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. Lima. 2015, el cual es de carácter inédito y se ha trabajado según el cronograma de la universidad iniciado del 01 de Abril 2015 al 25 de Junio 2015 y con los permisos correspondientes a la Entidad donde se realizó el Estudio.

### **III. Resultados**

Tabla 4.

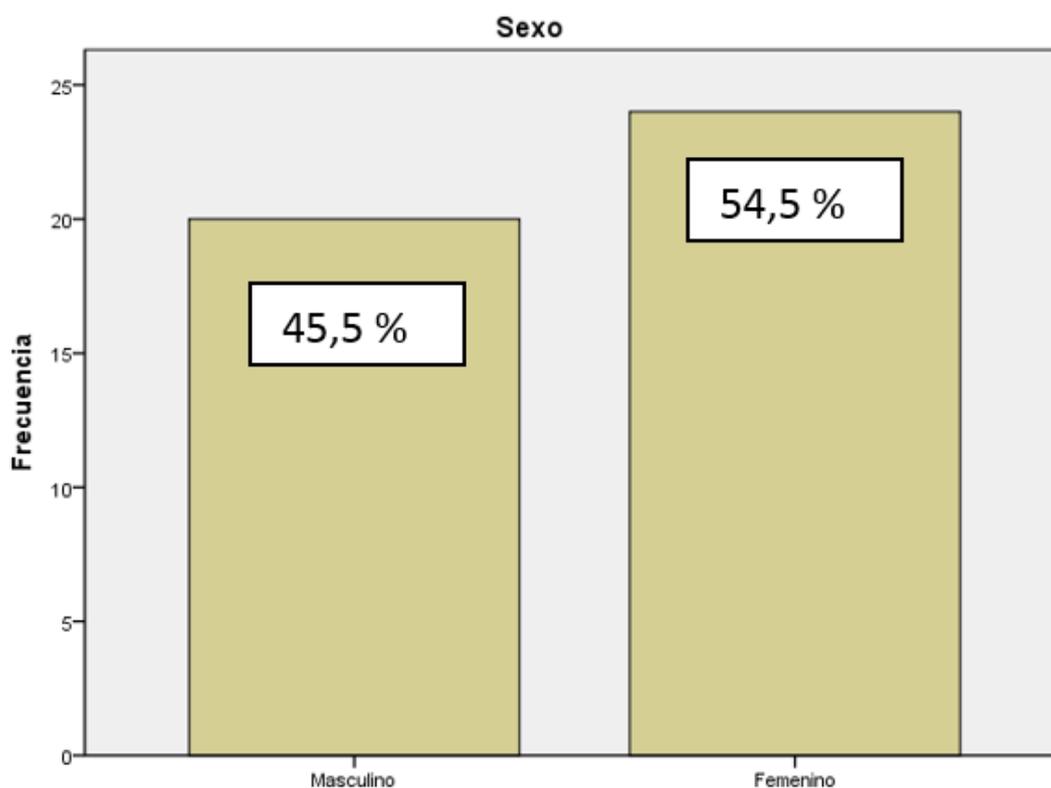
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 1*

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	20	45,5	45,5	45,5
	Femenino	24	54,5	54,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios encuestados, 20 (45,5%) son Hombres respondió y 24 (54,5%) son Mujeres.



*Figura 1.* Distribución de los beneficiarios, según pregunta 1 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015

Fuente: Base de datos

Tabla 5.

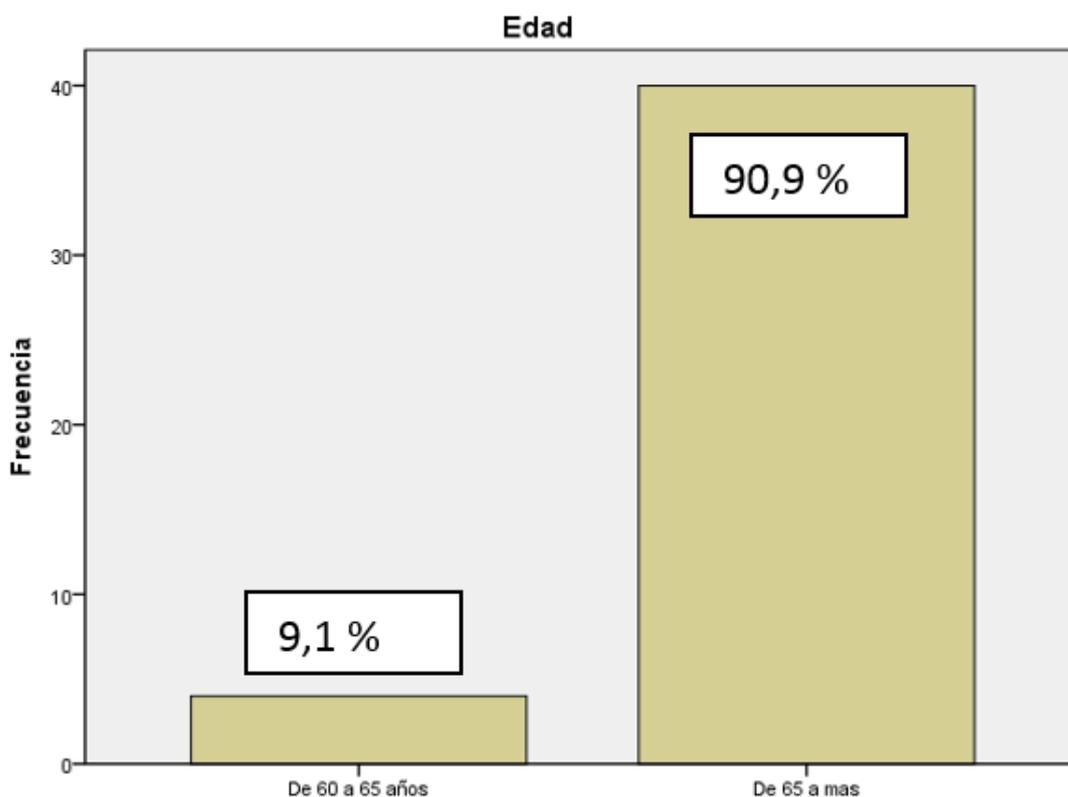
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 2*

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 60 a 65 años	4	9,1	9,1	9,1
	De 65 a mas	40	90,9	90,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 40 (90,9%) ostentan una de edad superior a los 65 años y 4 (9,1%) ostentan una edad entre los 60 a 65 años.



*Figura 2. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 2 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015*

Fuente: Base de datos

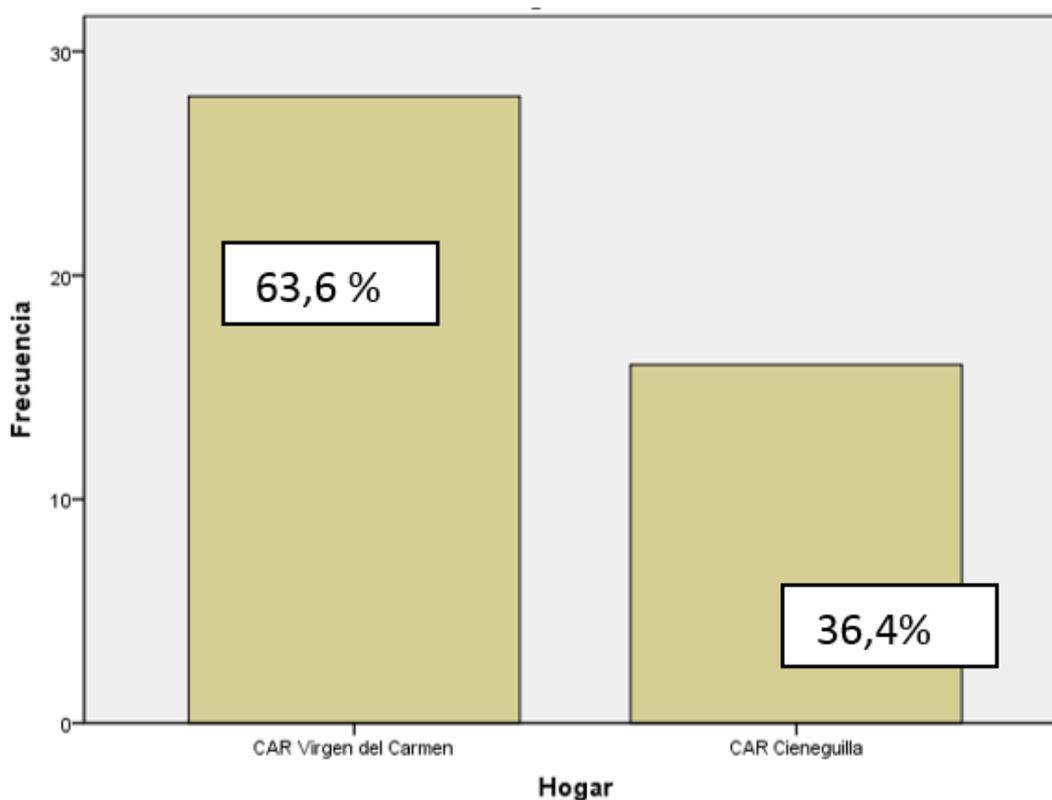
Tabla 6.

*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 3*

Hogar		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CAR Virgen del Carmen	28	63,6	63,6	63,6
	CAR Cieneguilla	16	36,4	36,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 28 (63,6%) pertenecen al CAR “Virgen del Carmen” en el distrito de San Miguel y 16 (36,4%) pertenecen al CAR “Cieneguilla” en el distrito de Cieneguilla.



*Figura 3. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 3 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015*

Fuente: Base de datos.

Tabla 7.

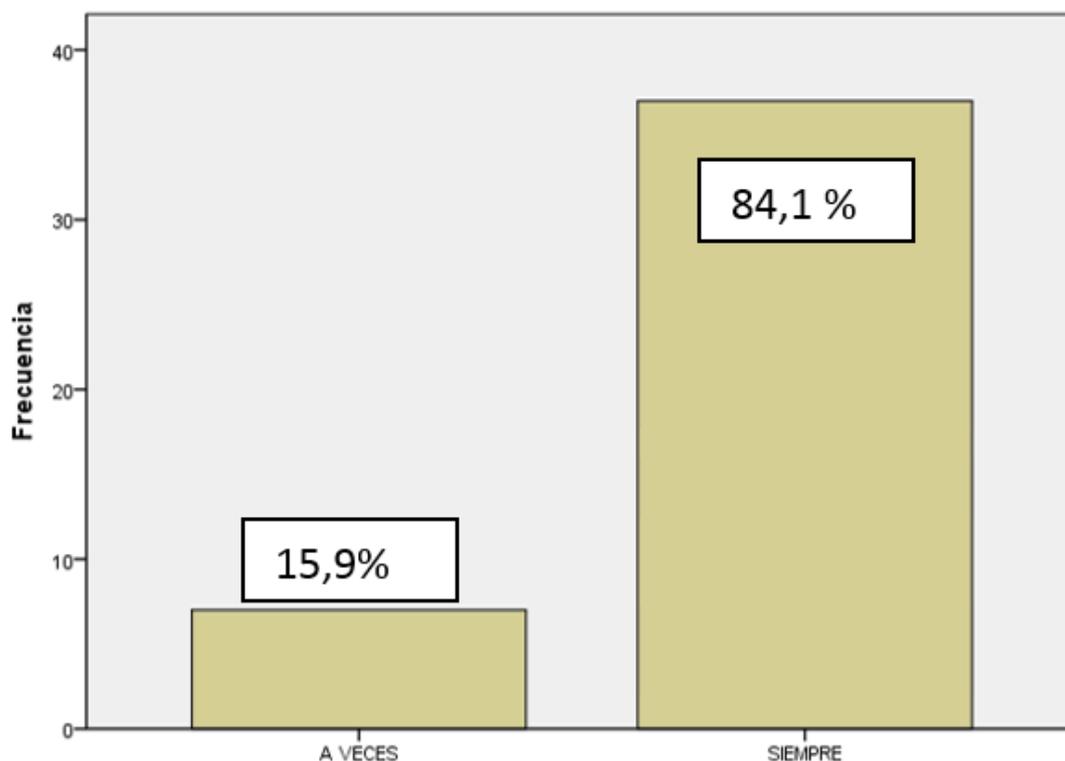
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 4*

Recibe usted un trato cordial durante el suministro de alimentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	7	15,9	15,9	15,9
	Siempre	37	84,1	84,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 37 (84,1%) respondieron “siempre” y 7 (15,9%) respondieron “a veces”.



*Figura 4.* Distribución de los beneficiarios, según pregunta 4 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015

Fuente: Base de datos

Tabla 8.

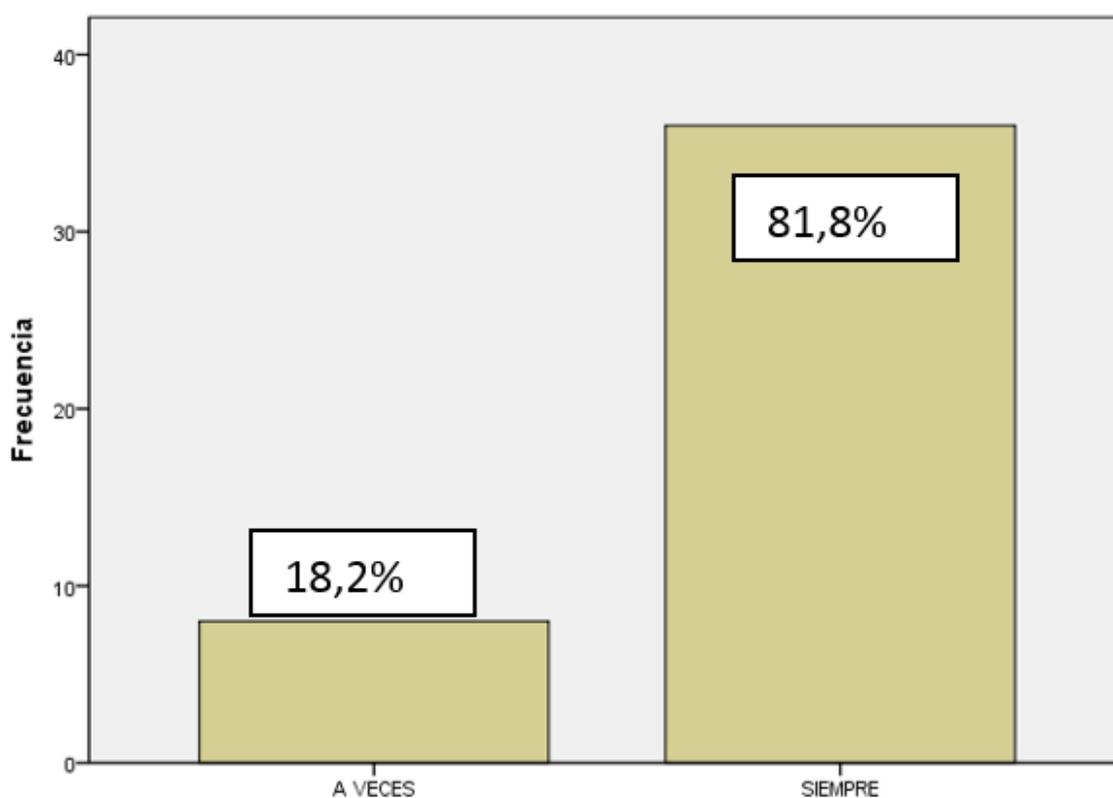
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 5*

Considera usted que existe un respeto a las programaciones de sus dietas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	8	18,2	18,2	18,2
	Siempre	36	81,8	81,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 8 (18,2%) respondieron “a veces” y 36 (81,8%) respondieron “siempre”.



*Figura 5.* Distribución de los beneficiarios, según pregunta 5 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015

Fuente: Base de datos.

Tabla 9.

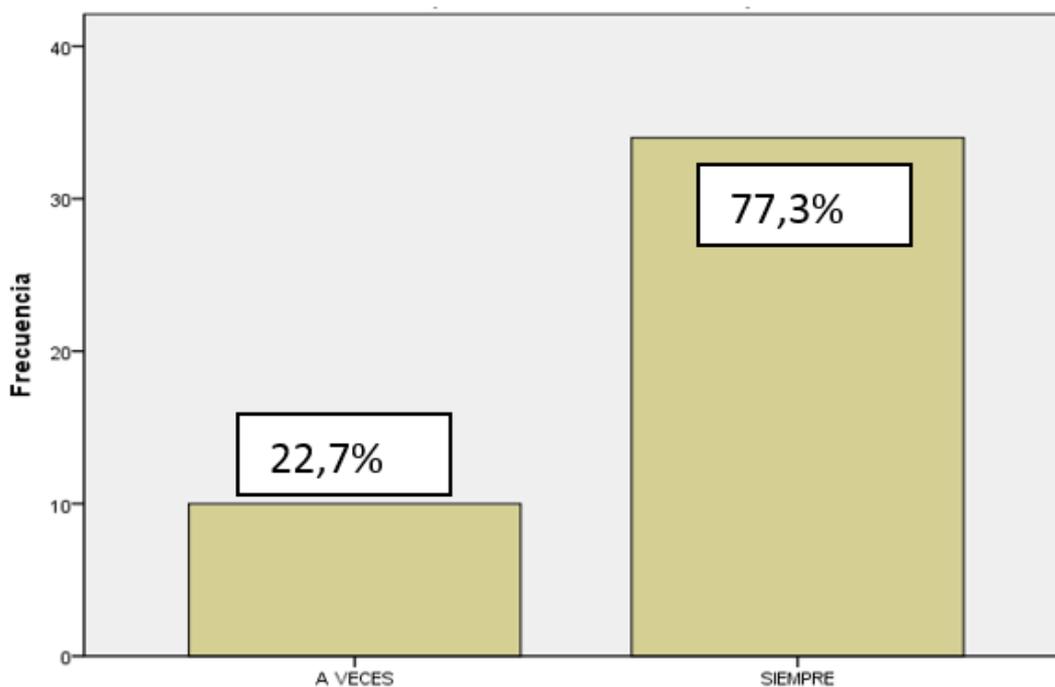
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 6*

Considera usted que existe un interés en su persona

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	10	22,7	22,7	22,7
	Siempre	34	77,3	77,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 10 (22,7%) respondieron “a veces” y 34 (77,3%) respondieron “siempre”.



*Figura 6.* Distribución de los beneficiarios, según pregunta 6 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015

Fuente: Base de datos.

Tabla 10.

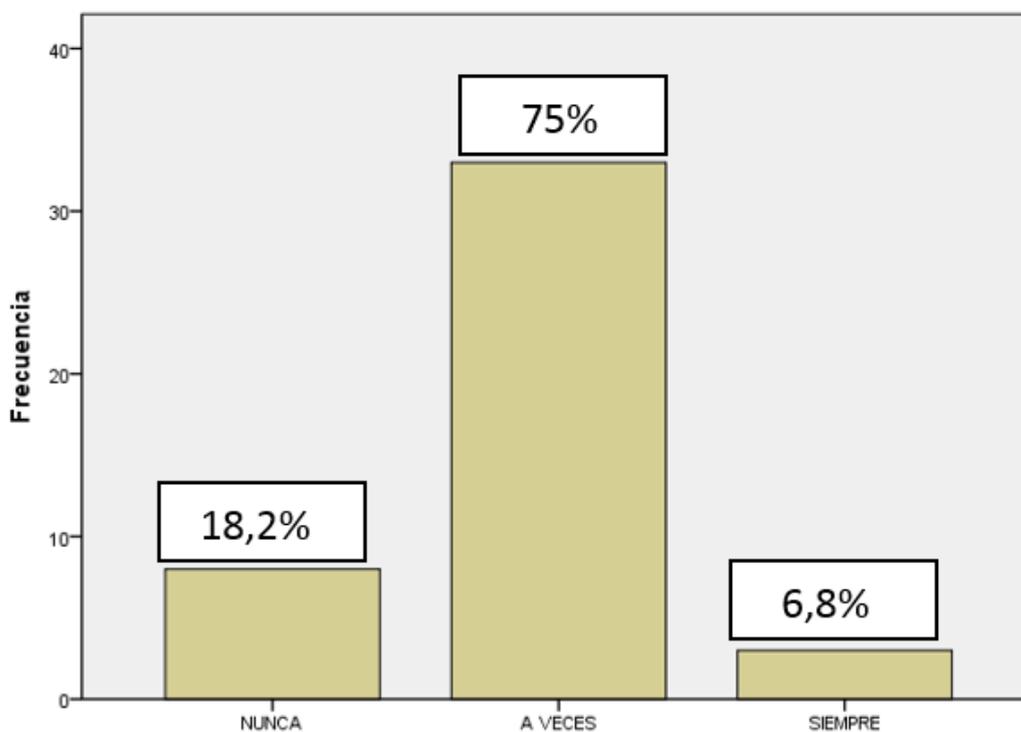
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 7*

Recibe usted la información oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	8	18,2	18,2	18,2
	A veces	33	75,0	75,0	93,2
	Siempre	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 8 (18,2%) respondieron “nunca”, 33 (75%) respondieron “a veces” y 3 (6,8%) respondieron “siempre”.



*Figura 7. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 7 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015*

Fuente: Base de datos

Tabla 11.

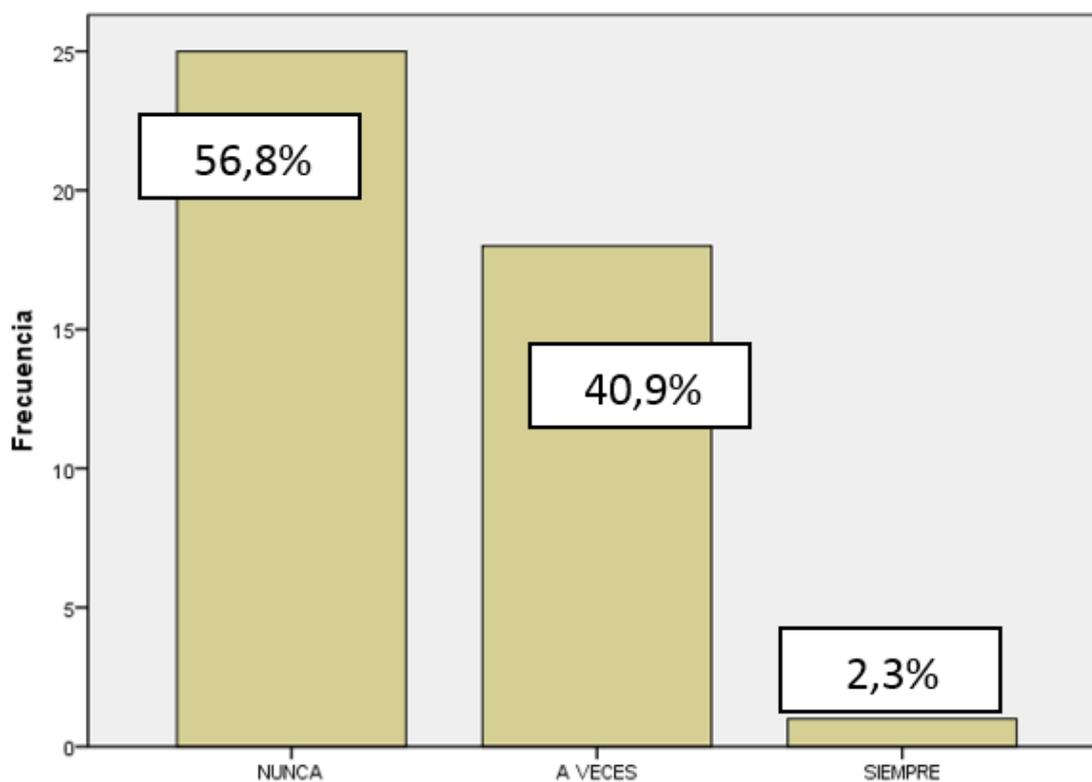
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 8*

Recibe usted alguna charla educativa de su interés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	25	56,8	56,8	56,8
	A veces	18	40,9	40,9	97,7
	Siempre	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 25 (56,8%) respondieron “nunca”, 18 (40,9%) respondieron “a veces” y 1 (2,3%) respondieron “siempre”.



*Figura 8.* Distribución de los beneficiarios, según pregunta 8 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015

Fuente: Base de datos

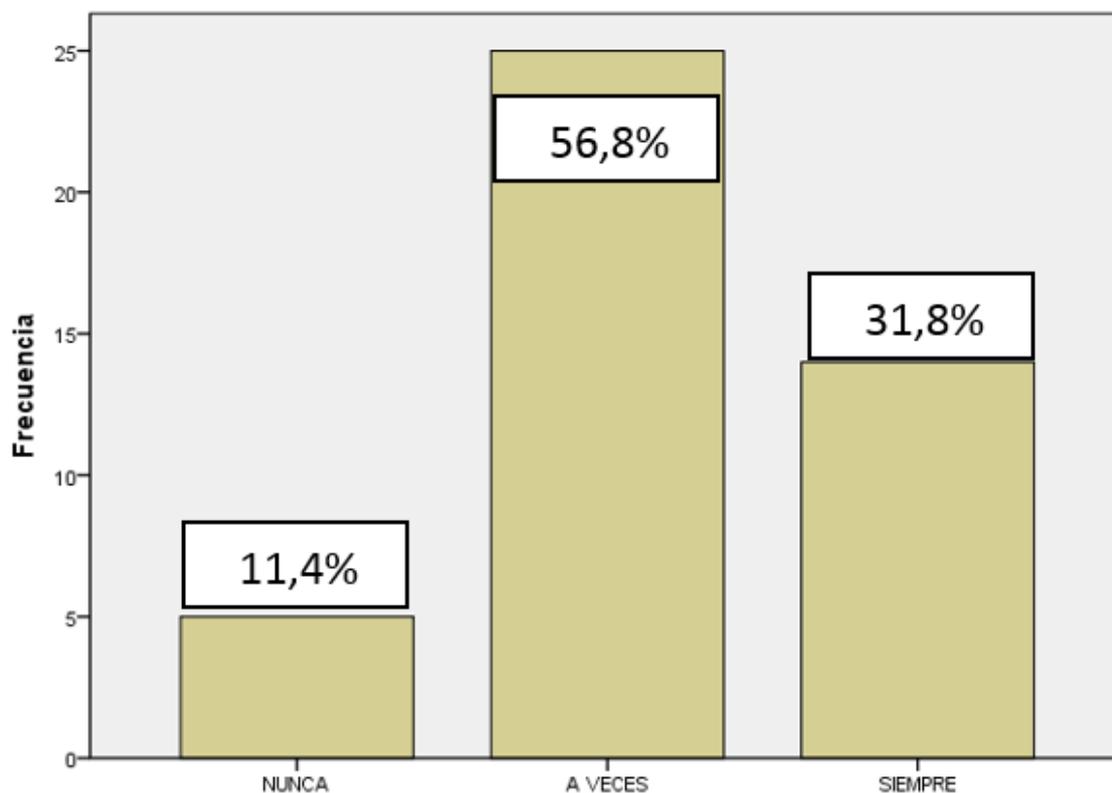
Tabla 12.

*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 9*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	5	11,4	11,4	11,4
	A veces	25	56,8	56,8	68,2
	Siempre	14	31,8	31,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 5 (11,4%) respondieron “nunca”, 25 (56,8%) respondieron “a veces” y 14 (31,8%) respondieron “siempre”.



*Figura 9. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 9 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015*

Fuente: Base de datos

Tabla 13.

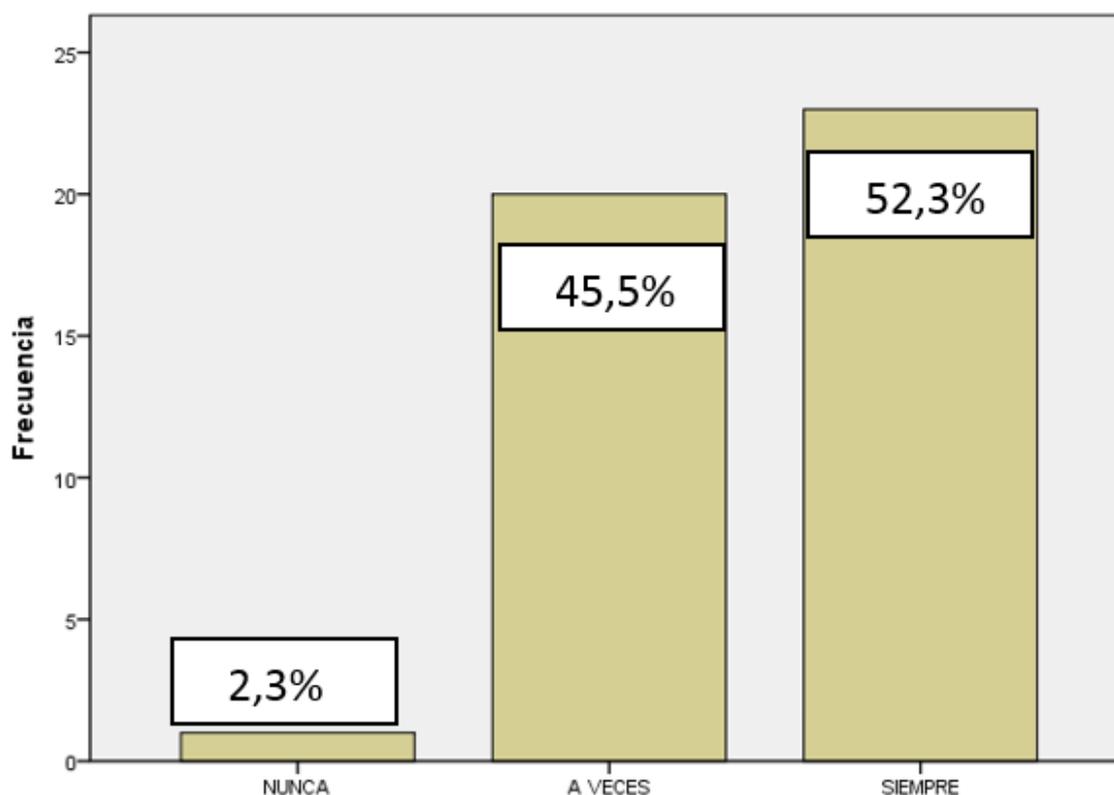
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 10*

Considera que existe un orden en el despacho de alimentos contratado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	A veces	20	45,5	45,5	47,7
	Siempre	23	52,3	52,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 1 (2,3%) respondieron “nunca”, 20 (45,5%) respondieron “a veces” y 23 (52,3%) respondieron “siempre”.



*Figura 10. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 10 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015*

Fuente: Base de datos

Tabla 14.

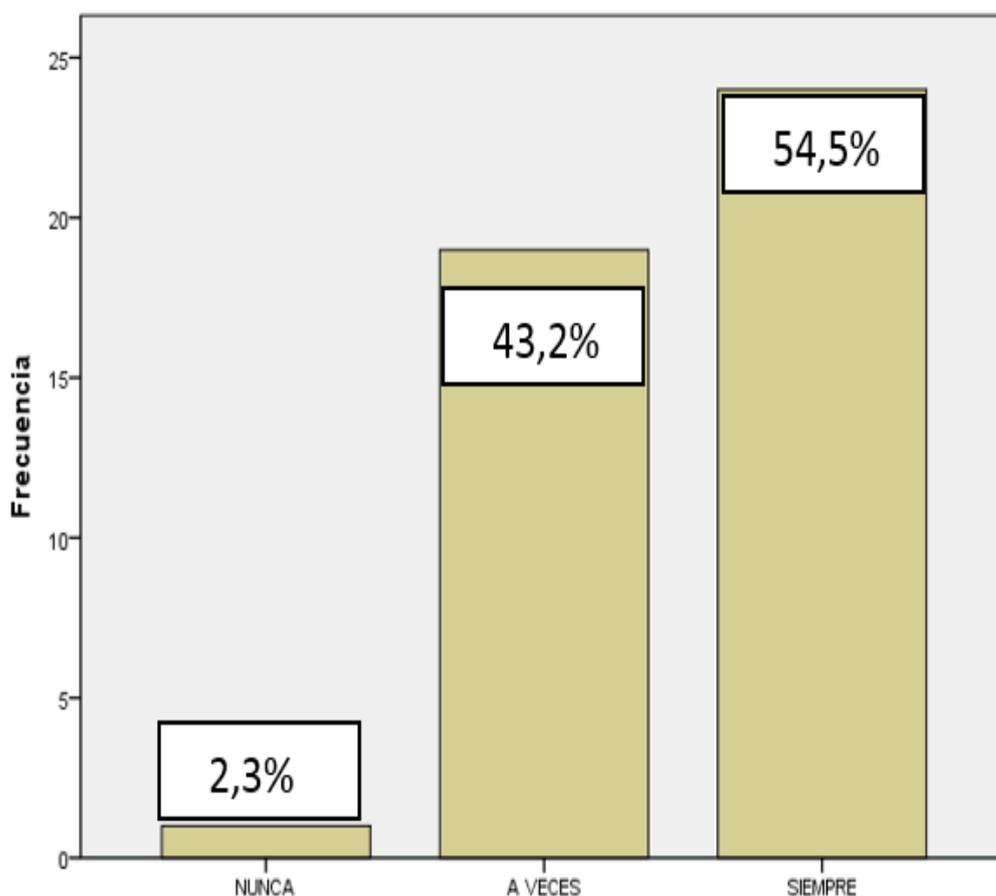
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 11*

Considera que las condiciones del despacho de los alimentos son idóneas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	A veces	19	43,2	43,2	45,5
	Siempre	24	54,5	54,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 1 (2,3%) respondieron “nunca”, 19 (43,2%) respondieron “a veces” y 24 (54,5%) respondieron “siempre”.



*Figura 11. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 11 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015*

Fuente: Base de datos

Tabla 15.

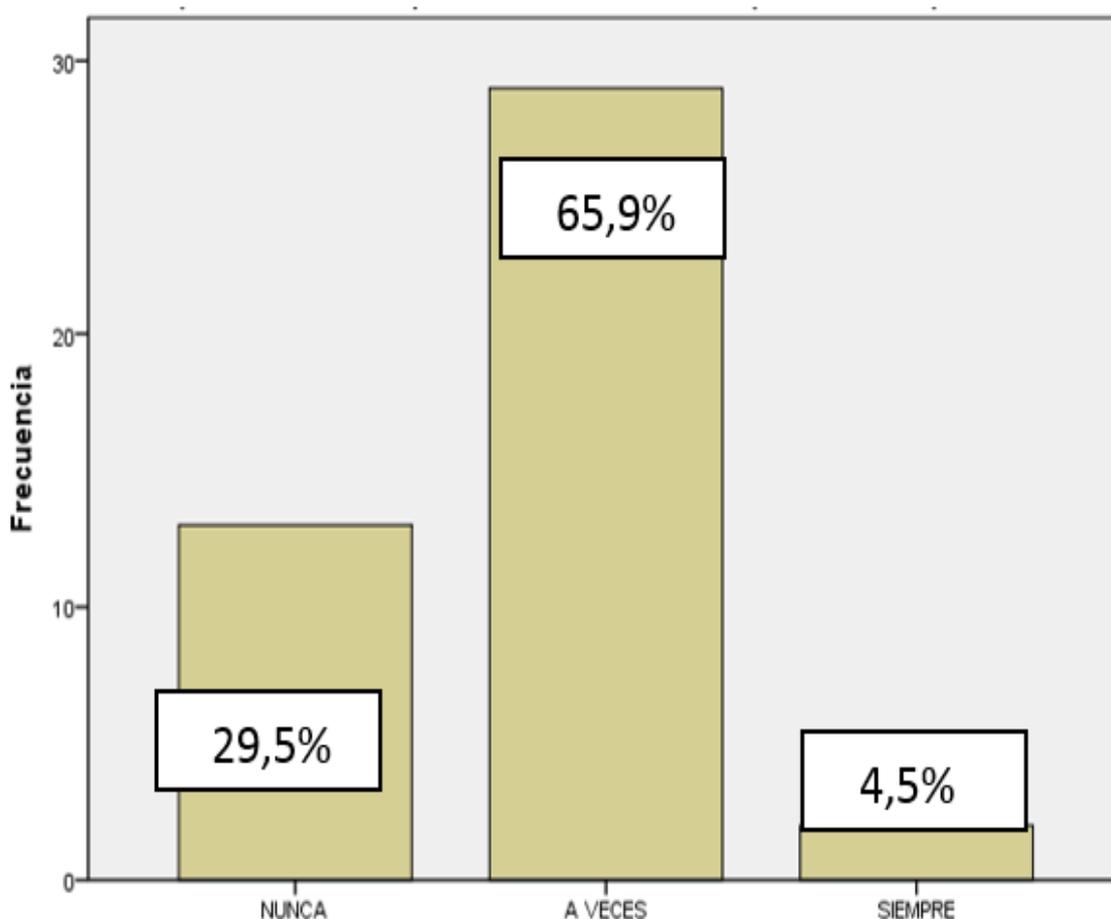
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 12*

Con que frecuencia los proveedores solicitan ampliaciones de plazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	13	29,5	29,5	29,5
	A veces	29	65,9	65,9	95,5
	Siempre	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 13 (29,5%) respondieron “nunca”, 29 (65,9%) respondieron “a veces” y 2 (4,5%) respondieron “siempre”.



*Figura 12.* Distribución de los beneficiarios, según pregunta 12 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015

Fuente: Base de datos

Tabla 16.

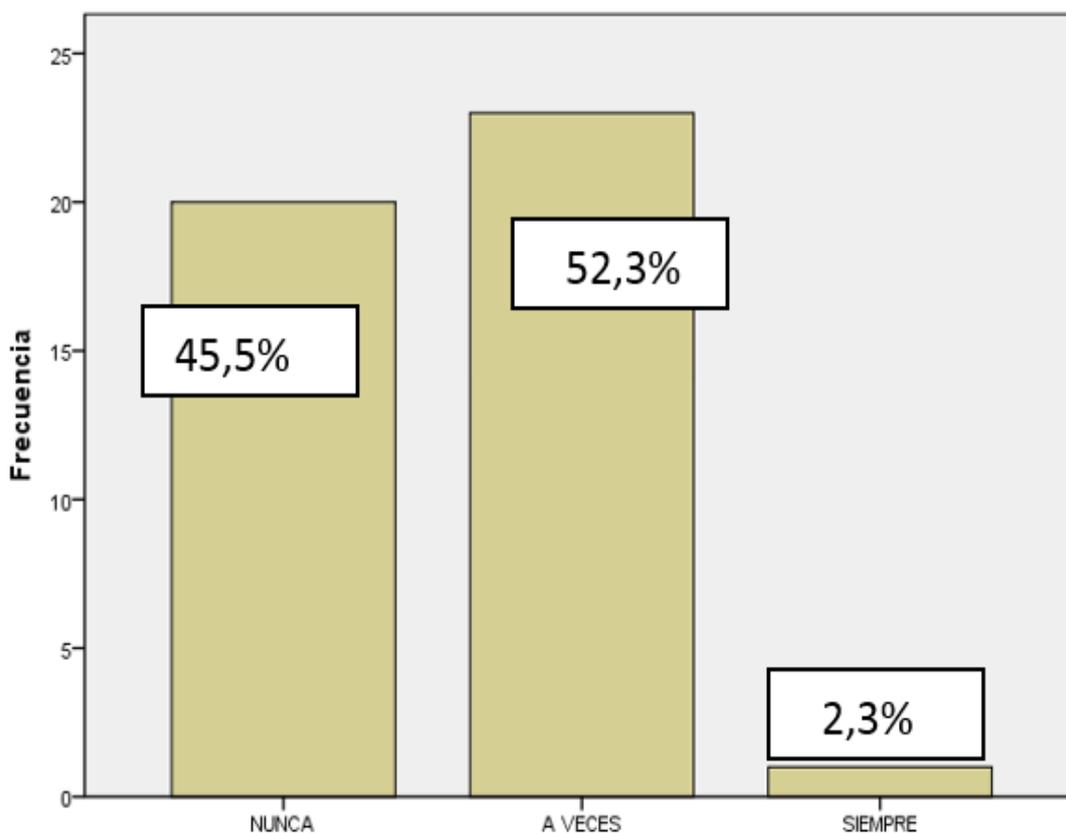
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 13*

Con que frecuencia se otorgan ampliaciones de plazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	20	45,5	45,5	45,5
	A veces	23	52,3	52,3	97,7
	Siempre	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 20 (45,5%) respondieron “nunca”, 23 (52,3%) respondieron “a veces” y 1 (2,3%) respondieron “siempre”.



*Figura 13.* Distribución de los beneficiarios, según pregunta 13 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015

Fuente: Base de datos

Tabla 17.

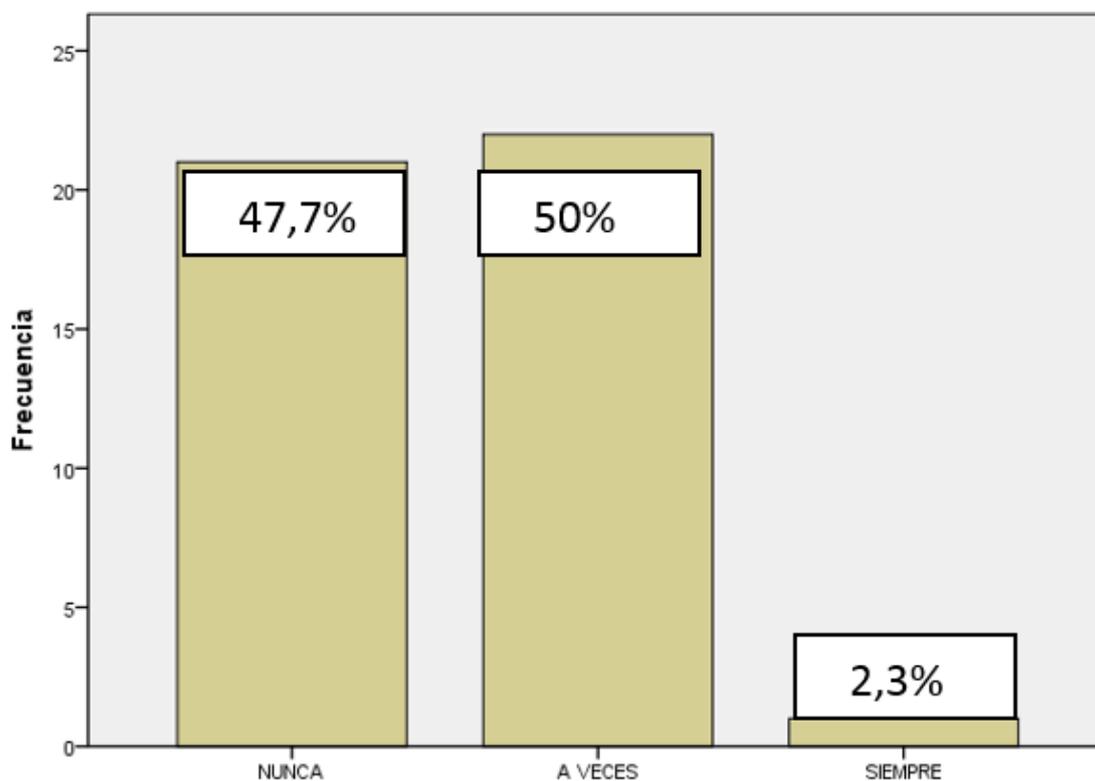
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 14*

Las ampliaciones se ajustan a los requisitos y formalidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	21	47,7	47,7	47,7
	A veces	22	50,0	50,0	97,7
	Siempre	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 21 (47,7%) respondieron “nunca”, 22 (50%) respondieron “a veces” y 1 (2,3%) respondieron “siempre”.



*Figura 14.* Distribución de los beneficiarios, según pregunta 14 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015

Fuente: Base de datos

Tabla 18.

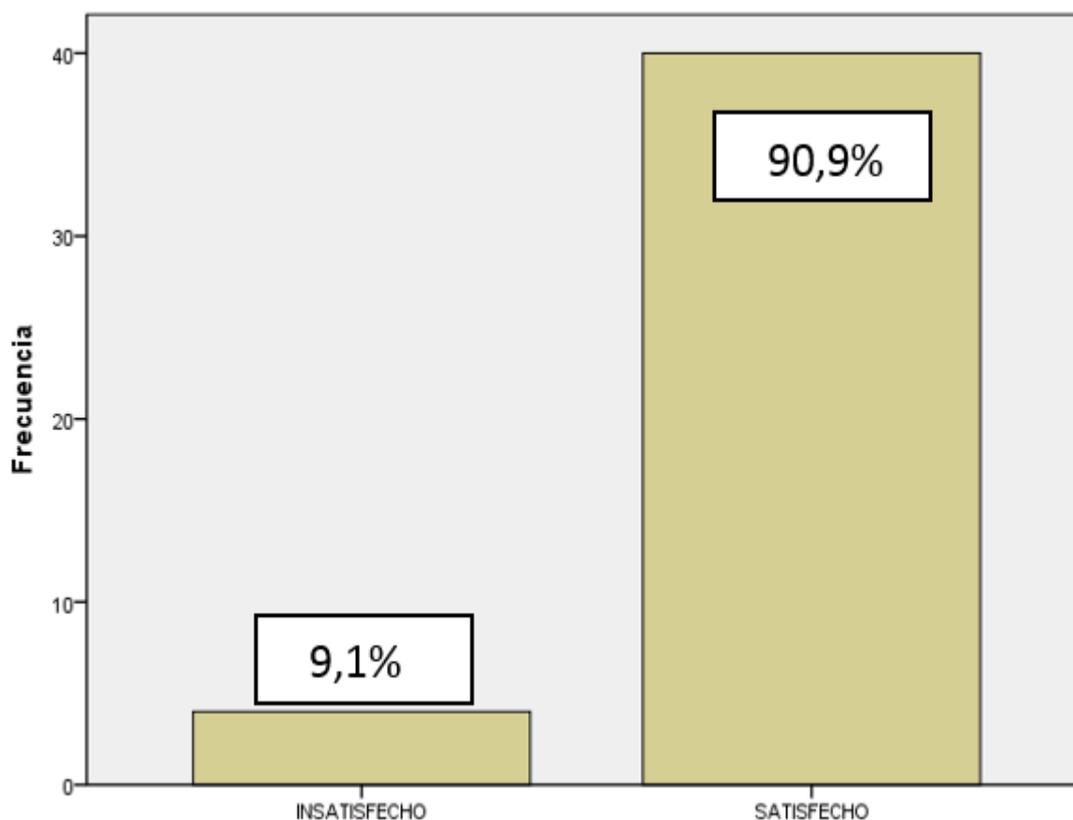
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 15*

Está conforme con las condiciones y plazos del suministro de alimentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	4	9,1	9,1	9,1
	Satisfecho	40	90,9	90,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 4 (9,1%) respondieron “insatisfecho” y 40 (90,9%) respondieron “satisfecho”.



*Figura 15. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 15 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015*

Fuente: Base de datos

Tabla 19.

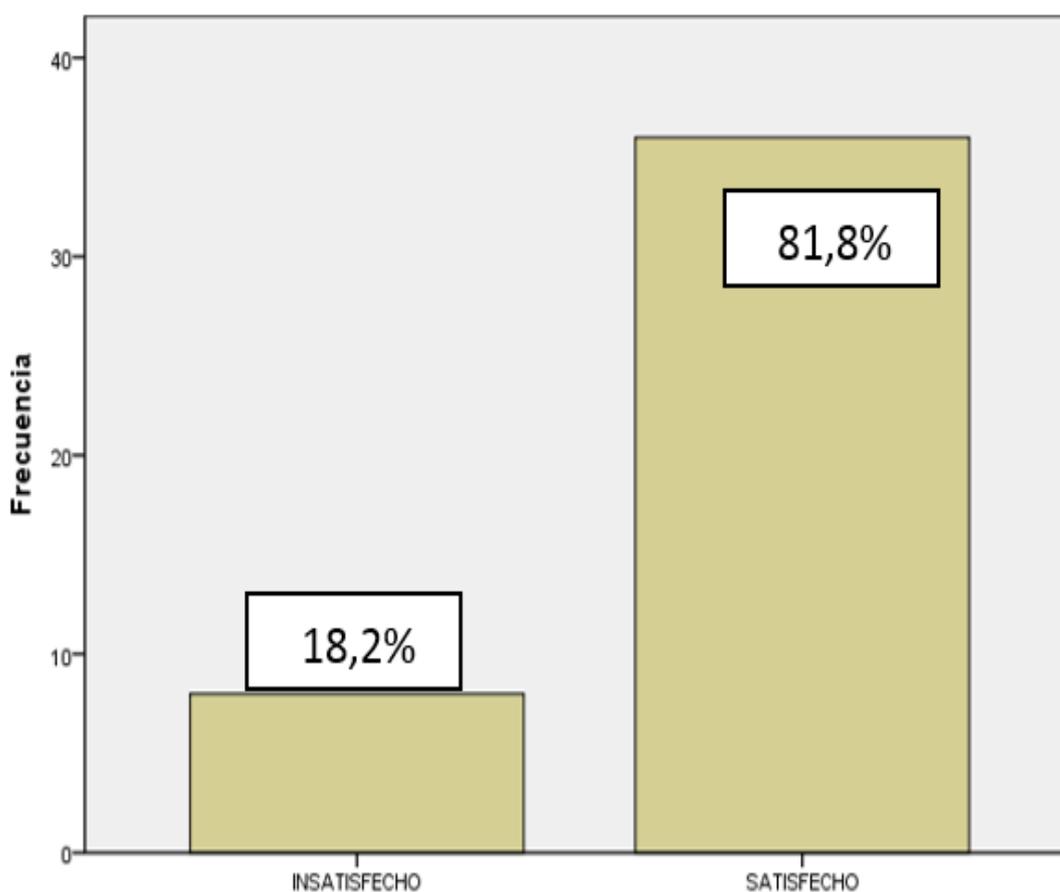
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 16*

El suministro de alimentos se cumple en la programación pre establecida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	8	18,2	18,2	18,2
	Satisfecho	36	81,8	81,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 8 (18,2%) respondieron “insatisfecho” y 36 (81,8%) respondieron “satisfecho”.



*Figura 16.* Distribución de los beneficiarios, según pregunta 16 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015

Fuente: Base de datos

Tabla 20.

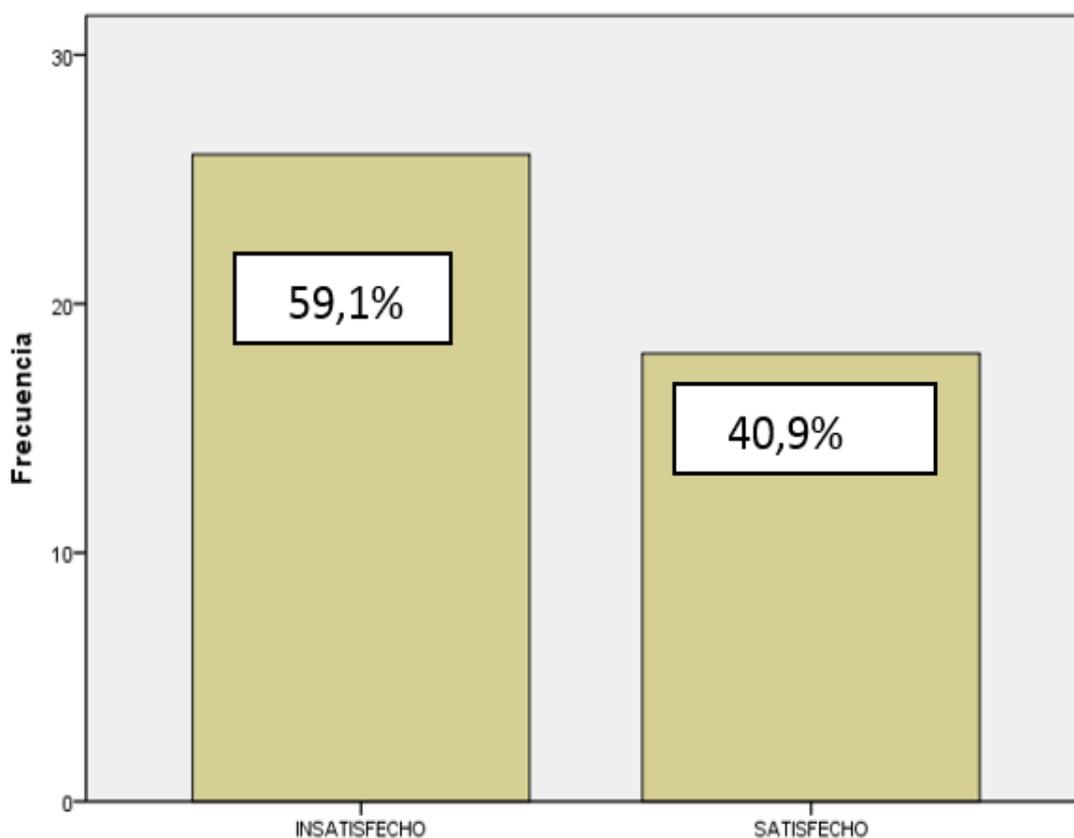
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 17*

Se evalúa de manera permanente la calidad nutricional de la dieta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	26	59,1	59,1	59,1
	Satisfecho	18	40,9	40,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 26 (59,1%) respondieron “insatisfecho” y 18 (40,9%) respondieron “satisfecho”.



*Figura 17. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 17 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015*

Fuente: Base de datos

Tabla 21.

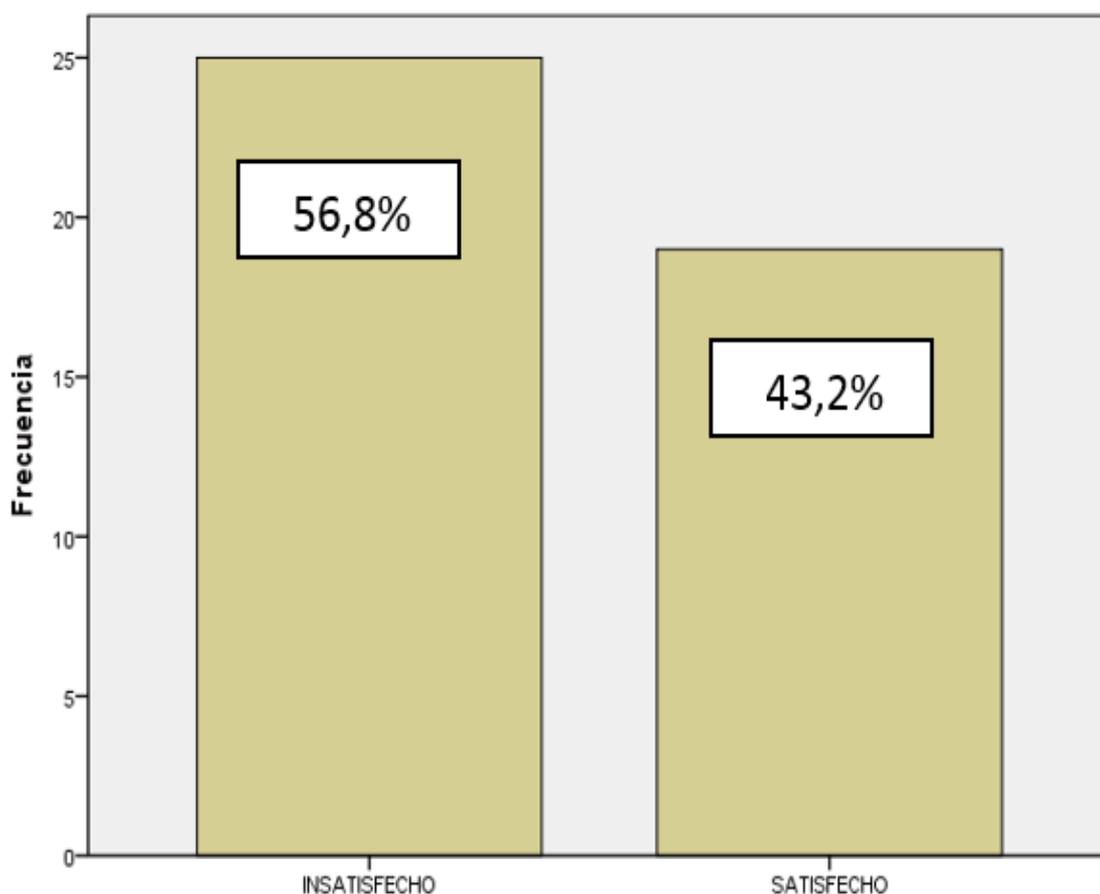
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 18*

Se consideran las limitaciones de salud para la asignación de la dieta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	25	56,8	56,8	56,8
	Satisfecho	19	43,2	43,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 25 (56,8%) respondieron “insatisfecho” y 19 (43,2%) respondieron “satisfecho”.



*Figura 18.* Distribución de los beneficiarios, según pregunta 18 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015

Fuente: Base de datos

Tabla 22.

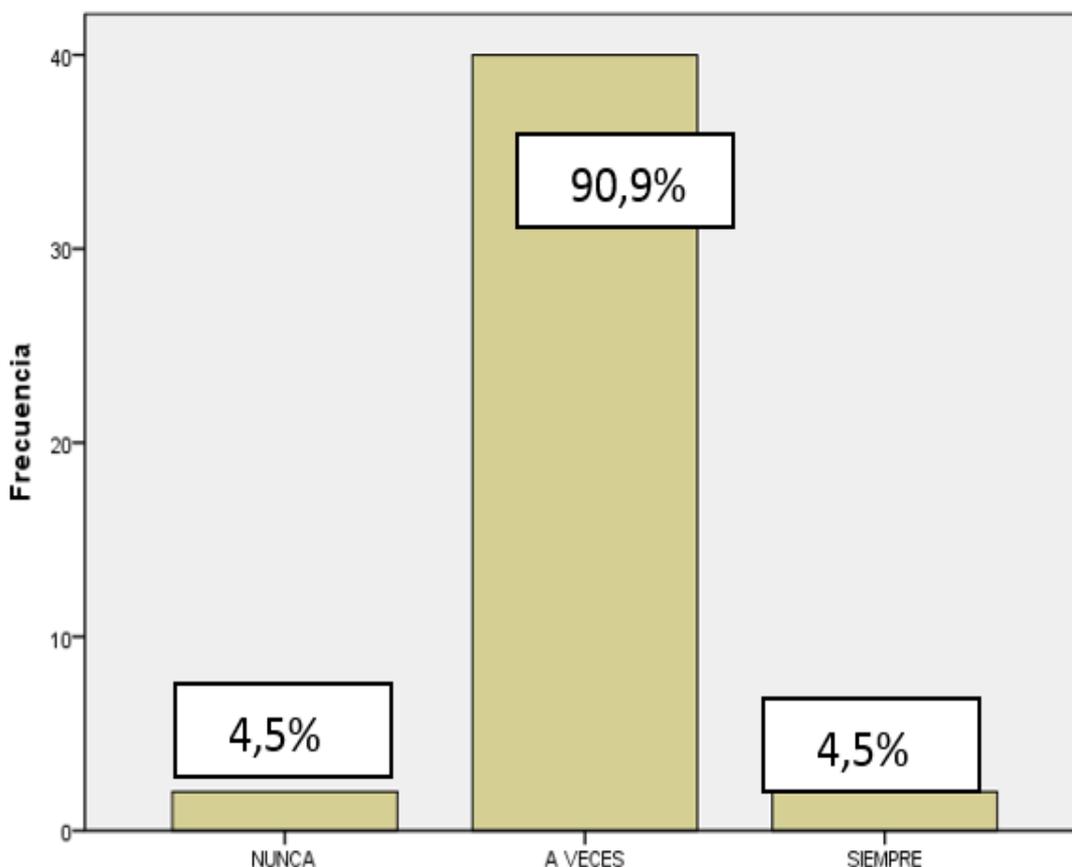
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 19*

La dieta se adecua a sus condiciones y expectativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,5	4,5	4,5
	A veces	40	90,9	90,9	95,5
	Siempre	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 2 (4,5%) respondieron “nunca”, 40 (90,9%) respondieron “a veces” y 2 (4,5%) respondieron “siempre”.



*Figura 19.* Distribución de los beneficiarios, según pregunta 19 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015

Fuente: Base de datos

Tabla 23.

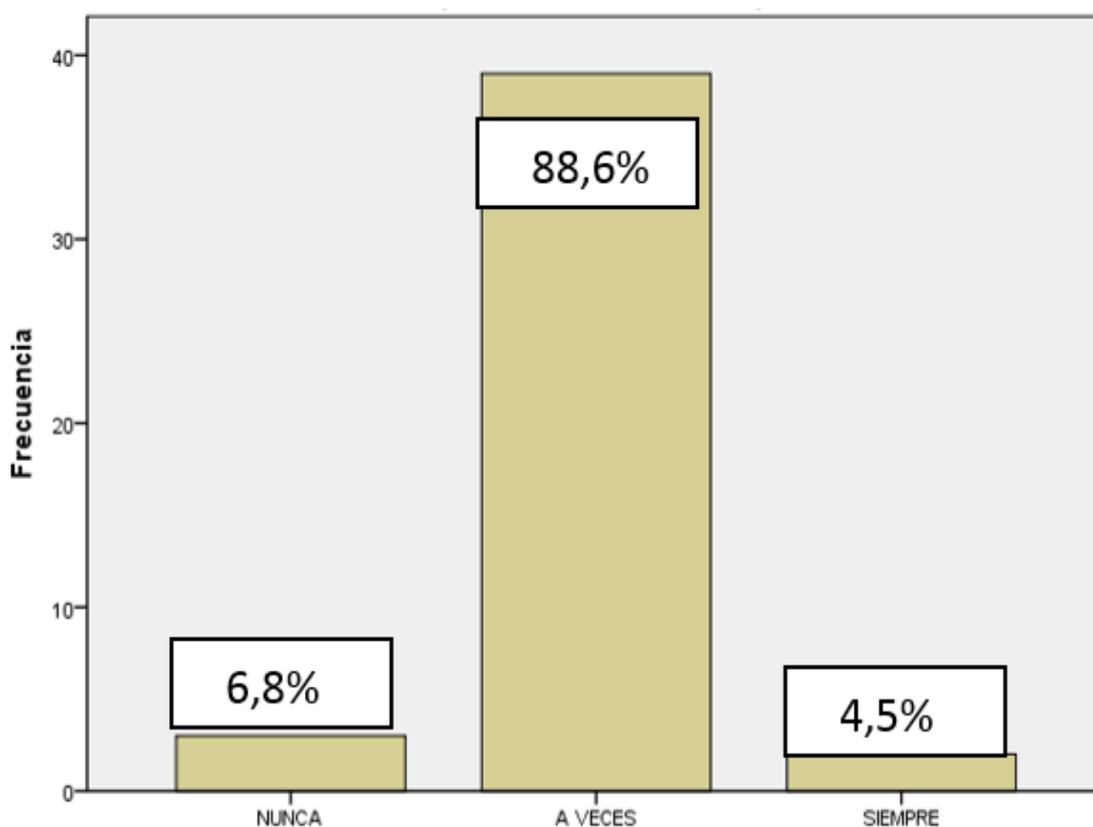
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 20*

La dieta se adecua a los requerimientos realizados por los residentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	6,8	6,8	6,8
	A veces	39	88,6	88,6	95,5
	Siempre	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 3 (6,8%) respondieron “nunca”, 39 (88,6%) respondieron “a veces” y 2 (4,5%) respondieron “siempre”.



*Figura 20. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 20 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015*

Fuente: Base de datos

Tabla 24.

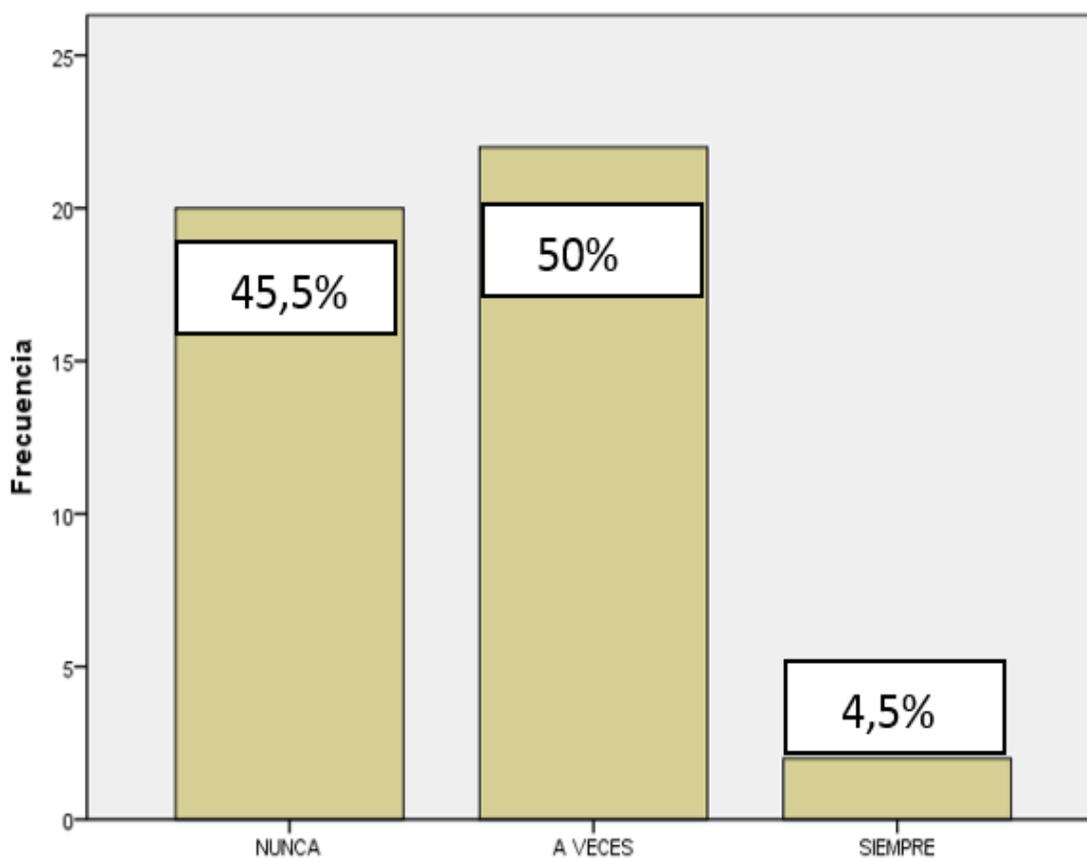
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 21*

Sabe de quejas o comentarios negativos sobre las dietas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	20	45,5	45,5	45,5
	A veces	22	50,0	50,0	95,5
	Siempre	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 20 (45,5%) respondieron “nunca”, 22 (50%) respondieron “a veces” y 2 (4,5%) respondieron “siempre”.



*Figura 21. Distribución de los beneficiarios, según pregunta 21 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015*

Fuente: Base de datos

Tabla 25.

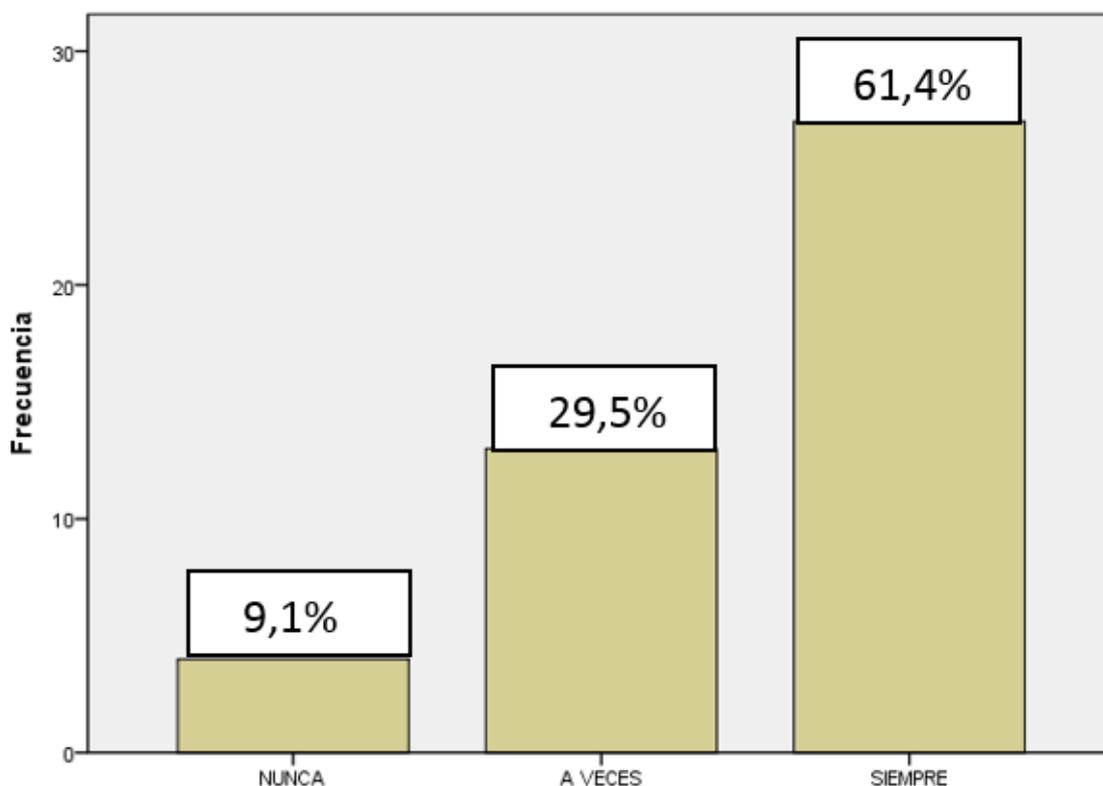
*Distribución de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015, según pregunta 22*

Se encuentra satisfecho con la dieta que recibe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	9,1	9,1	9,1
	A veces	13	29,5	29,5	38,6
	Siempre	27	61,4	61,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

En lo referente a esta pregunta se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 4 (9,1%) respondieron “nunca”, 13 (29,5%) respondieron “a veces” y 27 (61,4%) respondieron “siempre”.



*Figura 22.* Distribución de los beneficiarios, según pregunta 22 realizada en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, 2015

Fuente: Base de datos

### 3.1. Análisis de los resultados de la validez y confiabilidad estadística del instrumento

Se utilizó el método de la encuesta a través de la técnica de la entrevista, para lo cual se elaboró un cuestionario, para identificar la relación de la supervisión estatal del cumplimiento de la prestación alimentaria con la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

Este instrumento evalúa la supervisión estatal del cumplimiento de la prestación alimentaria a través de dos dimensiones y la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar con un total de 22 ítems.

Coeficiente de confiabilidad alfa de cronbach = 0.833 Confiabilidad muy alta

Medida de adecuación de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0.624 Aplicable

Test de esfericidad de Barlett = 0.000 Aplicable

Se confirmó la presencia de 2 factores o dimensiones por parte de la Supervisión Estatal y 2 factores o dimensiones por parte de la Satisfacción.

### 3.2. Interpretación de contrastación de hipótesis sobre relaciones entre variables

Tabla 26.

*Prueba de Kolmogorov-Simirnov para las variables cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la satisfacción de los beneficiarios*

	Cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos	Satisfacción de los beneficiarios
Sig	,005	,005

Al ser  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula, es decir que las variables cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la satisfacción de los beneficiarios no presentan una distribución normal.

## Hipótesis General

**H0:** El cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado no tiene relación con la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. Lima. 2015

**H1:** El cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado tiene relación con la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. Lima. 2015

Tabla 27.

*Coefficiente de correlación de spearman entre el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y su relación con la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bi*

Correlaciones

		Satisfacción		
		Nivel	total n	
Rho de spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	-,309
		Sig. (bilateral)	.	,133
		N	25	25

Existe correlación entre el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y la satisfacción en los beneficiarios analizados, de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

Se concluye que el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado no tiene relación con la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. Lima. 2015

### Hipótesis Específica 1

- H0: El cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado, dimensión 1, no tiene relación con la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. Lima. 2015
- H1: El cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado, dimensión 1, tiene relación con la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. Lima. 2015

Tabla 28.

*Coefficiente de correlación de spearman entre el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado, dimensión 1 y la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Biene*

Correlaciones

			Satisfacción	Niveld1
Rho de spearman	Nivel d1	Coefficiente de correlación	1,000	-,045
		Sig. (bilateral)	.	,829
		N	25	25

Existe correlación entre el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado, dimensión 1 y la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios analizados, de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

Se concluye que tiene relación el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado, dimensión 1 con la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. Lima. 2015.

## Hipótesis Especifica 2

- H0:** El cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado, dimensión 2, no tiene relación con la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. Lima. 2015
- H1:** El cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado, dimensión 2, tiene relación con la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. Lima. 2015.

Tabla 29.

*Coefficiente de correlación de spearman entre el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado, dimensión 2 y la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Biene*

Correlaciones

		Satisfacción	Niveld2
Rho de spearman	Nivel d2	1,000	-,003
	Coefficiente de correlación	.	,990
	Sig. (bilateral)	.	,990
	N	25	25

Existe correlación entre el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado, dimensión 2 y la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios analizados, de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

Se concluye que tiene relación el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado, dimensión 2 con la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. Lima. 2015.

## **IV. Discusión**

Esta investigación tuvo como propósito determinar si la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos se relaciona con la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, a continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio, es así que, de los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que de los 44 encuestados que son la muestra de una población de 1200 beneficiarios, 90.9% reporto niveles de satisfacción, en cuanto a las condiciones y plazos en el suministro de alimentos, mientras que sólo un 9.1% reporto niveles de insatisfacción principalmente en los indicadores de la percepción, aspectos que tienen que ver con la capacidad gestión al interior de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

Asimismo, cabe precisar que no fue posible comparar estos resultados con otros estudios realizados anteriormente en los Hogares y/o Centros de Atención Residencial debido a que no se han hecho estudios específicos de la correlación consignada, debido principalmente a la discreción y/o confidencialidad con la que se brinda esta atención en los Hogares o Centros del Estado.

Es importante indicar que la investigación realizada no debe ser adjudicada a la población general de los Hogares de la Entidad, dado que, si bien la muestra utilizada en este estudio es representativa de todos los beneficiarios, no representa la población total de los mismos, en atención a los criterios de exclusión considerados para la presente investigación.

Así también es importante indicar que entre las limitaciones que tuvo la presente investigación tenemos la ansiedad e impaciencia de los beneficiarios de los Hogares, sumado a la carga emocional pues estamos frente a una población adulta mayor, cuya sensibilidad y salud puede verse afectada con el desarrollo del cuestionario.

Finalmente, de lo descrito de acuerdo a los resultados encontrados se puede indicar que existe una correlación entre la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la supervisión de supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en

los contratos de suministro de alimentos, lo que muestra que los beneficiarios se sienten satisfechos con un correcto control y supervisión de las prestaciones alimentarias.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** El estudio nos permitió demostrar que existe una relación entre el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado con la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, la misma que puede ser contrastado a través de tabla N° 14, por la cual se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 21 (47,7%) respondieron “nunca”, 22 (50%) respondieron “a veces” y 1 (2,3%) respondieron “siempre”.
- Segunda:** Seguidamente el estudio nos permitió demostrar que existe una relación existente entre el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado con la dimensión 1 de la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, relacionada con la expectativa de los beneficiarios, la misma que puede ser contrastado a través de tabla N° 15, por la cual se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 4 (9,1%) respondieron “insatisfecho” y 40 (90,9%) respondieron “satisfecho”.
- Tercera:** Finalmente el estudio nos permitió demostrar que existe una relación existente entre el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado con la dimensión 2 de la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, relacionada con la percepción de los beneficiarios, la misma que puede ser contrastado a través de tabla N° 22, por la cual se tiene que de los 44 beneficiarios a encuestados, 4 (9,1%) respondieron “nunca”, 13 (29,5%) respondieron “a veces” y 27 (61,4%) respondieron “siempre”.

## **VI. Recomendaciones**

- Primero:** El Estado a través de su Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, deberá implementar métodos y procedimientos de supervisión de la etapa de ejecución contractual de los contratos de alimentos que suscriban las Entidades.
- Segundo:** En atención a la presente investigación la actual gestión del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar necesita trabajar permanentemente en buscar índices de satisfacción en la atención de sus beneficiarios.
- Tercero:** Se deberá instruir a los beneficiarios de los Centros de Atención Residencial, sobre sus regímenes alimenticios, programación y demás condiciones de la prestación alimenticia que perciben.

## **VII. Referencias**

- Araya, B. (2010). *Reflexiones sobre la fiscalización de los contratos administrativos. Revista Escuela Judicial Fortaleciendo el futuro de la justicia en Costa Rica.*
- Balcázar, A. (2012). *La Supervisión de los Contratos estatales en las entidades autónomas del nivel nacional de la administración pública.* Bogotá, Colombia.
- Díaz, J. (2010). *Interpretación de la naturaleza jurídica del plazo de ampliación contractual contenido en el artículo 175 del Decreto Supremo N° 184-2008-EF: PRO COMPERTO HABEO.* Derecho y Cambio Social. Perú
- Díaz, L. (2012). *La eficacia de las supervisiones integrales en los contratos estatales para proteger la moralidad administrativa y evitar la corrupción.* Bogotá, Colombia.
- León, J. (2013). *Gestión Pública y Desarrollo.* Lima, Perú.
- Molina, L. (2007). *Implantación del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario para evaluar la calidad del Programa de Desarrollo Local a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social.* Mexico.
- Trelles, J. (2014). blog.pucp.edu.pe. Recuperado el 10 de abril de 2015, de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/arbitraje/2011/11/07/debe-aplicarse-el-silencio-administrativo-positivo-en-el-otorgamiento-de-ampliacion-de-plazo-en-contratos-administrativos/>
- Urdaneta, G. (1998). *Interventoría de la Obra Pública.* Bogotá, Colombia: Centro Editorial Javeriano.
- Adames, G. (2005). *Consideraciones prácticas de cómo realizar una encuesta.*
- Anastasi, A. (1998). *Test Psicológicos.* Séptima Edición Prentice Hall.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación.* Proceso de Investigación Científica. Segunda Edición.

Bolaños, C. (2002). *Teoría clásica del muestreo*. Monografías. Recuperado el 01 de junio de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos11/tebas/tebas.shtml>

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptisa Lucio., (2001) *Metodología de la Investigación*. Segunda Edición. Mc Graw Hill.

Petracci, M. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano – usuario de servicios públicos privatizados en Subsecretaría de la Gestión Pública*. Argentina, Recuperado el 05 de junio de 2015, de [http://scholar.google.com.mx/scholar?hl=es&lr=&q=cache:j6TFTAzcUeIJ:www.sgp.gov.ar/inap/publicaciones/publ\\_activ\\_elect/publ\\_estudios/MEDICI.pdf+satisfaccion+del+usuario](http://scholar.google.com.mx/scholar?hl=es&lr=&q=cache:j6TFTAzcUeIJ:www.sgp.gov.ar/inap/publicaciones/publ_activ_elect/publ_estudios/MEDICI.pdf+satisfaccion+del+usuario)

## **Anexos**

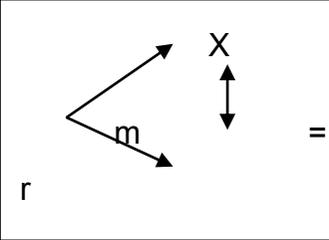
## Anexo 1. Matriz de consistencia

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO. ESCUELA DE POST GRADO. SECCIÓN MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

*La supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y su relación con la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. Lima. 2014*

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e indicadores		
			Variable 1: Supervisión estatal		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición de la variable (ordinal)
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima. 2014</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la dimensión humana de la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos, Lima. 2014</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos y la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima. 2014</p> <p>Objetivos Específicos: Evaluar la relación entre la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la dimensión humana de la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos, Lima. 2014</p>	<p>Hipótesis General: Existe una relación significativa entre la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima. 2014</p> <p>Hipótesis Específicas: 1.- Existe una relación significativa entre la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la dimensión humana de la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos”,</p>	Humana	<p>Trato cordial. Respeto a las programaciones de las dietas de los beneficiarios Interés manifiesto en la persona y su problema. Información completa, oportuna y entendida por el usuario Charla educativa de interés para el usuario.</p>	<p>0 = NUNCA 1 = A VECES 2 = SIEMPRE</p>
			Técnico - Científica	<p>Despacho en los horarios pre establecidos Respeto al orden del despacho contratado. Condiciones del despacho de los bienes. Requerimiento de las ampliaciones de plazo. Otorgamiento de ampliaciones de plazo Cumplimiento de formalidades en las solicitudes de ampliaciones de plazo</p>	<p>0 = NUNCA 1 = A VECES 2 = SIEMPRE</p>

<p>del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos”, Lima. 2014?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la dimensión técnico científica de la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos”, Lima. 2014?</p>	<p>Conocer la relación entre la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la dimensión técnico científica de la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos, Lima. 2014</p>	<p>Lima. 2014</p> <p>2.- Existe una relación significativa entre la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la dimensión técnico científica de la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos”, Lima. 2014</p>	Variable 2: Satisfacción				
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición de la variable (ordinal)		
			Expectativa	<p>Se cumple con los plazos y condiciones establecidas</p> <p>Se cumple con la programación pre establecida.</p> <p>Se evalúa de manera permanente la calidad nutricional de la dieta.</p> <p>Se toman en consideración las limitaciones de salud para la asignación de la dieta alimenticia</p>	<p>0= INSATISFECHO</p> <p>1= SATISFECHO</p>		
Percepción	<p>1. Se adecua a las condiciones pre establecidas y a la expectativa que se ostenta.</p> <p>2. Se adecúa a los requerimientos realizados por los usuarios.</p> <p>3. Se reciben manifiestas quejas y/o comentarios negativos sobre la dieta recibida.</p> <p>4. En términos generales, se encuentra satisfecho con la dieta recibida</p>	<p>0 = NUNCA</p> <p>1 = A VECES</p> <p>2 = SIEMPRE</p>					

TIPO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	CRITERIOS DE SELECCION	TECNICAS DE INSTRUMENTOS	CONSIDERACIONES ETICAS
Descriptiva – Correlacional:	<p>Tipo no Experimental de Corte Transversal</p> <p>Se estudia a las variables de forma simultánea en un momento dado, sin la manipulación deliberada de las mismas.</p>	<p>Población:</p> <p>La población de estudio de beneficiarios del INABIF es de 1200, quienes son albergados en los Hogares del INABIF en la ciudad de Lima, 2014.</p>	<p>Criterios inclusivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficiarios de ambos sexos cuyas edades fluctúan entre los 60 y 70 años.</li> <li>• Beneficiarios que se encuentran albergados en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familia, en la ciudad de Lima.</li> <li>• Beneficiarios que desearon participar voluntariamente en el estudio.</li> <li>• Beneficiarios que no presentan trastornos de salud mental.</li> <li>• Beneficiarios que se encuentran en pleno uso de sus facultades mentales.</li> </ul>	<p>La Técnica que se utilizara para la presente investigación es la Encuesta</p>	<p>El presente trabajo de investigación titulado: La supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y su relación con la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. Lima. 2014, el cual es de carácter inédito y se ha trabajado según el cronograma de la universidad iniciado del 01 de Abril 2015 al 25 de Junio 2015 y con los permisos correspondientes a la Entidad donde se realizó el Estudio</p>
<p>Descriptiva:</p> <p>Por cuanto describe determinadas características del grupo de elementos estudiados, sin realizar comparaciones con otros grupos.</p>		<p>Muestra:</p> <p>La muestra es de 291 del total de 1200 beneficiarios que son albergados en los Hogares del INABIF en la ciudad de Lima, 2014.</p> <p>Muestreo</p> <p>Para el presente estudio se ha tomado en cuenta el muestreo probabilístico. Aplicando el muestreo aleatorio simple para el total de beneficiarios que son albergados obteniéndose una muestra de 291 beneficiarios a los cuales se va a realizar el presente estudio.</p>		<p>El instrumento a utilizarse para la presente investigación es el cuestionario</p>	

<p>Correlacional:</p> <p>Ya que nos permite conocer el grado de relación entre la variable independiente "Supervisión Estatal" y la variable dependiente "satisfacción de los beneficiarios".</p>	<p>Dónde:</p> <p>X = Supervisión estatal  Y = Satisfacción de los beneficiarios  O = Observación.  m = Tamaño de la Muestra  r = Relación de la Supervisión estatal y la satisfacción de los beneficiarios.</p>	$n = \frac{(Z^2 \alpha^2) P \alpha N}{\epsilon^2 (N-1) + Z^2 P Q}$	<p>Criterios exclusivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficiarios de ambos sexos menores de 60 años y mayores de 70 años.</li> <li>• Beneficiarios que se encuentran albergados en los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familia, que no se encuentren en la ciudad de Lima.</li> <li>• Beneficiarios que no desearon participar voluntariamente en el estudio.</li> <li>• Beneficiarios que presentan trastornos de salud mental.</li> <li>• Beneficiarios que no se encuentran en pleno uso de sus facultades mentales.</li> </ul>		
---	---	--	---	--	--

## Anexo 2. Instrumentos

### **CUESTIONARIO A LOS BENEFICIARIOS DE LOS HOGARES DE LIMA DEL PROGRAMA INTEGRAL NACIONAL PARA EL BIENESTAR FAMILIAR**

Fecha	Día		Mes		Año	
-------	-----	--	-----	--	-----	--

#### 1. TITULO DEL TRABAJO:

*La supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y su relación con la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. Lima. 2014*

#### 2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

El presente cuestionario tiene como objetivo recoger la información acerca del ejercicio de la supervisión por parte del Estado en cuanto al cumplimiento de los plazos del suministro de alimentos contratado por el INABIF, así como conocer el grado de satisfacción de sus necesidades y de esta manera poder mejorar y/o fortalecer los mecanismos de atención.

#### 3. INSTRUCCIÓN:

Marque con una x la respuesta que considere correcta

Este cuestionario es de carácter anónimo y confidencial. Únicamente será utilizado con fines de investigación

Agradezco por anticipado su colaboración y participación.

#### I. DATOS GENERALES

1	SEXO	MASCULINO	FEMENINO

2	EDAD	DE 60 A 65	DE 65 A MÁS

3	HOGAR AL QUE PERTENECE	CAR VIRGEN DEL CARMEN	CAR CIENEGUILLA

## II. VARIABLE INDEPENDIENTE: SUPERVISIÓN ESTATAL

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>SIEMPRE</b>
4	¿Recibe usted un trato cordial durante el suministro de alimentos?			
5	¿Considera usted que existe un respeto a las programaciones de sus dietas?			
6	¿Considera usted que existe un interés en su persona?			
7	¿Recibe usted la información completa y oportuna?			
8	¿Recibe usted alguna charla educativa de su interés?			
9	¿Considera usted que los despachos de alimentos se realizan en los horarios pre establecidos?			
	<b>PREGUNTAS</b>	<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>SIEMPRE</b>
10	¿Considera usted que existe un orden en el despacho de alimentos contratado?			
11	¿Considera usted que las condiciones del despacho de los alimentos son idóneas?			
12	¿Sabe usted con que frecuencia los proveedores solicitan ampliaciones de plazo?			
13	¿Sabe usted con que frecuencia se otorgan las ampliaciones de plazo?			
14	¿Considera usted que las ampliaciones de plazo solicitadas se ajustan a los requisitos y/o formalidades exigibles?			

## III. VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>INSATISFECHO</b>	<b>SATISFECHO</b>
15	¿Se encuentra usted conforme con las condiciones y plazos en que se cumplen el suministro de alimentos?		
16	¿Considera usted que el suministro de alimentos se cumple en la programación pre establecida?		
17	¿Considera usted que se evalúa de manera permanente la calidad nutricional de la dieta otorgada?		
18	¿Considera usted que se toma en consideración las limitaciones de salud de los beneficiarios para la asignación de la dieta?		

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>SIEMPRE</b>
19	¿Considera usted que la dieta se adecúa a sus condiciones y/o expectativas?			
20	¿Considera usted que la dieta se adecúa a los requerimientos realizados por los residentes?			
21	¿Sabe usted si se reciben quejas y/o comentarios negativos sobre la alimentación recibida?			
22	En términos generales, ¿se encuentra usted satisfecho con la dieta que recibe?			

Muchas Gracias...

**Anexo 3. Consentimiento Informado**

*“La supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y su relación con la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar”*

Yo,....., identificada con DNI N°..... he sido informado(a) sobre el presente proyecto de investigación, he podido hacer preguntas, se me ha brindado suficiente información y he hablado con el investigador comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del estudio:

- Cuando quiera
- Sin tener que dar explicaciones y
- Sin que esto repercuta en mi evaluación

Presto libremente mi conformidad para participar en el ensayo

Fecha:.....

Firma del beneficiario:.....



36	1	2	2	2	2	2	1	0	1	2	2	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	
37	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1
38	1	2	2	2	2	2	1	0	1	2	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
39	1	2	2	2	2	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1
40	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2
41	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1
42	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	2
43	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2
44	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	2

**Anexo 5. Formatos de validación de instrumento**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SUPERVISIÓN ESTATAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems HUMANA	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Recibe usted un trato cordial durante el suministro de alimentos	✓		✓		✓		
2	Considera usted que existe un respeto a las programaciones de sus dietas	✓		✓		✓		
3	Considera usted que existe un interés en su persona	✓		✓		✓		
4	Recibe usted la información completa y oportuna	✓		✓		✓		
5	Recibe usted alguna charla educativa de su interés	✓		✓		✓		
	<b>TECNICO – CIENTIFICA</b>							
6	Considera usted que los despachos de alimentos se realizan en los horarios pre establecidos	✓		✓		✓		
7	Considera usted que existe un orden en el despacho de alimentos contratado	✓		✓		✓		
8	Considera usted que las condiciones del despacho de los alimentos son idóneas	✓		✓		✓		
9	Sabe usted con qué frecuencia los proveedores solicitan ampliaciones de plazo	✓		✓		✓		
10	Sabe usted con qué frecuencia se otorgan las ampliaciones de plazo	✓		✓		✓		
11	Considera usted que las ampliaciones de plazo solicitadas se ajustan a los requisitos y/o formalidades exigibles?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg. Rivera Vásquez Samuel Enrique DNI: 10002524

Especialidad del validador: MBA/Gestión Pública

22 06 15  
.....de.....del 20....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems EXPECTATIVAS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Se encuentra usted conforme con las condiciones y plazos en que se cumplen el suministro de alimentos	✓		✓		✓		
2	Considera usted que el suministro de alimentos se cumple en la programación pre establecida	✓		✓		✓		
3	Considera usted que se evalúa de manera permanente la calidad nutricional de la dieta otorgada	✓		✓		✓		
4	Considera usted que se toma en consideración las limitaciones de salud de los beneficiarios para la asignación de la dieta	✓		✓		✓		
	<b>PERCEPCIÓN</b>							
5	Considera usted que la dieta se adecúa a sus condiciones y/o expectativas	SI	No	SI	No	SI	No	
		✓		✓		✓		
6	Considera usted que la dieta se adecúa a los requerimientos realizados por los residentes	✓		✓		✓		
7	Sabe usted si se reciben quejas y/o comentarios negativos sobre la alimentación recibida	✓		✓		✓		
8	En términos generales, se encuentra usted satisfecho con la dieta que recibe	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: Rivera Vázquez Samuel Enrique    DNI: 10002524

Especialidad del validador: MBA / Gestión Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.    22 06 15  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo    .....de.....del 20.....  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
 .....  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SUPERVISIÓN ESTATAL**

N°	DIMENSIONES / ítems HUMANA	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Recibe usted un trato cordial durante el suministro de alimentos	✓		✓		✓		
2	Considera usted que existe un respeto a las programaciones de sus dietas	✓		✓		✓		
3	Considera usted que existe un interés en su persona	✓		✓		✓		
4	Recibe usted la información completa y oportuna	✓		✓		✓		
5	Recibe usted alguna charla educativa de su interés	✓		✓		✓		
	<b>TÉCNICO – CIENTÍFICA</b>							
6	Considera usted que los despachos de alimentos se realizan en los horarios pre establecidos	✓		✓		✓		
7	Considera usted que existe un orden en el despacho de alimentos contratado	✓		✓		✓		
8	Considera usted que las condiciones del despacho de los alimentos son idóneas	✓		✓		✓		
9	Sabe usted con qué frecuencia los proveedores solicitan ampliaciones de plazo	✓		✓		✓		
10	Sabe usted con qué frecuencia se otorgan las ampliaciones de plazo	✓		✓		✓		
11	Considera usted que las ampliaciones de plazo solicitadas se ajustan a los requisitos y/o formalidades exigibles?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente.

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dni Mg: Almer. Szlez Aseguio DNI: 08603303

Especialidad del validador: Docente de la Escuela de Post Grado U.C.V.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

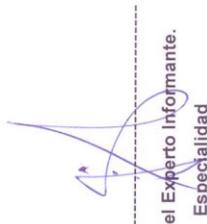
24 de 06 del 2015  
  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se encuentra usted conforme con las condiciones y plazos en que se cumplen el suministro de alimentos	✓		✓		✓		
2	Considera usted que el suministro de alimentos se cumple en la programación pre establecida	✓		✓		✓		
3	Considera usted que se evalúa de manera permanente la calidad nutricional de la dieta otorgada	✓		✓		✓		
4	Considera usted que se toma en consideración las limitaciones de salud de los beneficiarios para la asignación de la dieta	✓		✓		✓		
<b>PERCEPCIÓN</b>								
5	Considera usted que la dieta se adecúa a sus condiciones y/o expectativas	✓		✓		✓		
6	Considera usted que la dieta se adecúa a los requerimientos realizados por los residentes	✓		✓		✓		
7	Sabe usted si se reciben quejas y/o comentarios negativos sobre la alimentación recibida	✓		✓		✓		
8	En términos generales, se encuentra usted satisfecho con la dieta que recibe	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en la evaluación de las dimensiones,

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**  **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Elmer Salas Asencios DNI:.....  
 Especialidad del validador: Docente de la Escuela de Post Grado U.C.V.

.....de 2015  
 24 de 06 del 2015  
  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## Anexo 6. Artículo Científico

### ***“La supervisión estatal y el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos”***

#### 1. AUTORA

CABRERA PALOMINO Vanessa Valery

#### 2. RESUMEN

**Cabrera V. (2015)** *“La supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y su relación con la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar”*, (Tesis para optar el Grado de Magíster Gestión Pública). UCV. Lima. Perú. **Objetivo:** Determinar la relación entre la supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos y la satisfacción de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima. 2014. **Metodología:** Tipo descriptivo, de corte transversal utilizándose como instrumento el cuestionario. **Población: 1200** beneficiarios. **Conclusión:** Se concluye que el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado tiene relación con la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. Lima. 2015

#### 3. PALABRAS CLAVE

Satisfacción – Supervisión Estatal – Ampliaciones de Plazo – Formalidades Legales

#### 4. ABSTRACT

**Cabrera V. (2015)** "State monitoring of compliance with the deadlines in the food supply contracts signed with the state and its relation to meeting the needs of the beneficiaries of the Household National Comprehensive Program for Family Welfare" (Thesis for the Degree of Master of Public Administration). UCV. Lima. Peru. To determine the relationship between state monitoring compliance with deadlines in the food supply contracts and beneficiary satisfaction Household National Comprehensive Program for Family Welfare, Lima. 2014. Methodology: descriptive, cross-sectional questionnaire used as an instrument. Population: 1200 beneficiaries.

#### 5. KEYWORDS

Satisfaction - State Supervision - extensions of time - Legal Formalities

## 6. INTRODUCCIÓN

El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE, creada mediante Decreto Legislativo N° 1017 y modificada mediante por las leyes N° 29873 y 30225, es la entidad encargada de velar por el cumplimiento de las normas en las adquisiciones públicas del Estado peruano. Tiene competencia en el ámbito nacional, y supervisa los procesos de contratación de bienes, servicios y obras que realizan las entidades estatales.

A decir del especialista José Antonio Trelles Castillo (Trelles Castillo, 2014)“(…) Para la concreción de esta relación jurídica contractual, la normativa de Contratación Pública requiere que cualquier Entidad del Estado transite previamente por una etapa preparatoria, que supone la determinación de los criterios objetivos para la selección de la mejor propuesta sustentada en parámetros de calidad y precio y, una etapa de selección que conlleva una relación administrativa con pluralidad de partes que concluye con el otorgamiento de la buena pro a la mejor propuesta (adjudicatario)”.

Es el caso que cuando las dos primeras etapas de los procesos de selección se encuentran bien definidas y celosamente supervisadas por los órganos encargados de las contrataciones, sin embargo, la tercera y última etapa, no tiene mayor celo por parte de las entidades a pesar que debería ser tan importante como las dos primeras, cómo el de velar si se cumple con los plazos establecidos para las entregas de los bienes, cumplimiento de formalidades para las solicitudes de ampliación de plazo, prestación de adicionales y/o reducciones, contrataciones complementarias, entre otros.

Es un hecho conocido que una vez culminado los procesos de selección, esto es, se suscribió el contrato o se perfeccionó a través de la Orden de Compra o la Orden de Servicio, muchos contratistas e inclusive algunas Entidades, ante ciertos eventos, ya sea por desconocimiento el cual no justificaría a ésta última, y al haber terminado la supervisión del Organismo Supervisión de las Contrataciones del Estado, no se evalúa y ni se supervisa el cumplimiento de la prestación ofrecida tanto por el contratista en relación a las especificaciones técnicas y/o los términos de referencia planteados en las bases administrativas.

En relación a las solicitudes de ampliación de plazo para los bienes y servicios, se advierte que los contratistas no cumplen con lo dispuesto en los Artículos 41° de la Ley de Contrataciones y 175° de su Reglamento, que señala: i) el contratista debe solicitar la ampliación del plazo dentro de los 7 días de haber finalizado del hecho generador del atraso o paralización; ii) que la solicitud de plazo se encuentre dentro de las causales establecidas en dicho articulado, esto es, cuando se apruebe el adicional, siempre y cuando afecte el plazo; por atrasos o paralizaciones no imputables

al contratista; por atrasos o paralizaciones en el cumplimiento de la prestación del contratista por culpa de la Entidad; y, por causa fortuito o fuerza mayor; y el OEC deja pasar sin advertir las deficiencias que más adelante el área encargada de elaborar las adendas o y/o el proyecto de respuesta a estas solicitudes, se advierte que el contratista no ha cumplido con lo dispuesto en la normativa de las contrataciones.

Así también se puede observar que las solicitudes de ampliación de plazo presentadas por los contratistas, han sido requeridas sin haber culminado el hecho generador, y en otros casos, no cumplen con adjuntar la documentación que respalde la causal invocada, en otros casos se ha invocado el caso fortuito o fuerza mayor que respaldan las solicitudes. En mi opinión considero que esto es debido a una mala programación efectuada por la Entidad, toda vez que se ven casos en el cual la Entidad solicita se amplíen el plazo contractual por haberse culminado el previsto en el contrato y cuentan con saldo en el presupuesto de éste por no haber sido ejecutado dentro del plazo programado.

Bajo este escenario resulta importante mencionar la opinión de BALCAZAR A. (2012) en su Tesis denominada “La Supervisión de los Contratos Estatales en las Entidades Autónomas del Nivel Nacional de la Administración Pública” (Tesis para optar el Grado de Magíster en Derecho Administrativo). Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Bogotá, cuyo objetivo fue la de lograr que la supervisión de los contratos estatales evalúe tanto los resultados obtenidos del proyecto desarrollado por el contratista como también las actuaciones desplegadas para conseguirlos, más allá de un proceder limitado al simple control formal del producto y cuya conclusión arribada fue el establecimiento de una normativa que guíe la actividad de la supervisión en el desarrollo, ejecución y liquidación de los contratos que celebren las entidades públicas. Al mismo tiempo señale, para quien la desarrolle, la obligatoriedad de fungir como custodio de acuerdo de voluntades celebrado, que sea llevado a cabo en las condiciones jurídicas, financiera-contables, administrativas y técnicas inicialmente pactadas o, en caso de no ser ello posible, proponer a consideración de las partes negociales soluciones a las dificultades, cambios tecnológicos, normativos o replanteamientos que en general se presenten y simultáneamente comprobar que las nuevas decisiones que ellas concierten sean debidamente observadas con el fin de garantizar la materialización del interés general e institucional proyectados a través del contrato suscrito y exitosamente supervisado.

Por su parte, el investigador DIAZ L.(2012) en su ensayo “La eficacia de las supervisiones integrales en los contratos estatales para proteger la moralidad administrativa y evitar la corrupción”. (Ensayo presentado como requisito para optar el título de Especialista en

Contratación Estatal; Universidad de La Sabana, Instituto de Postgrados Bogotá D.C.) y cuyo objetivo fue realizar un juicioso estudio que será de utilidad tanto para las entidades estatales como para los contratistas que colaboran con el Estado, concurriendo a la consecución de los fines de éste, pues para aquellas redundará en un análisis en el que sus labores de supervisión estarán adecuadas a su capacidad de acción y a sus recursos técnicos, operativos, humanos y financieros y evitarán juicios de responsabilidad ante los entes de control por labores que no son de su esencia, y para estos significará que la vigilancia se realiza respecto del contrato celebrado será pertinente, eficaz, idónea, lo que dará como resultado una ejecución ajustada al ordenamiento jurídico y a las exigencias técnicas requeridas e igualmente convergerá en una ejecución tranquila y dentro de los términos establecidos para entregar el bien o prestar el servicio contratado, el mismo concluye que la corrupción y la inmoralidad administrativa no se combaten con la expedición de leyes, sino con la formación de buenos seres humanos, y la eficiencia administrativa no se obtendrá con muchas personas haciendo las mismas labores sino optimizando recursos humanos y técnicos para obtener buenos productos que ofrecer a la comunidad.

Así también en un artículo publicado por el investigador DIAZ, J. (2010) denominado “Interpretación de la naturaleza jurídica del plazo de ampliación contractual contenido en el Artículo 175 del Decreto Supremo N° 184-2008-EF: Pro Comperto Habeo” y cuyo objetivo fue el de evaluar la procedencia de las solicitudes de ampliaciones de plazo cuando el contratista formula su solicitud fuera del plazo estipulado y la Entidad no resuelve dentro del plazo establecido por Ley, arriba a las siguientes conclusiones: Primera: La Naturaleza Jurídica del Plazo de ampliación contractual contenido en el artículo 175 del Decreto Supremo N° 184-2008-EF, es de caducidad. Segunda: Al constituir plazo de caducidad, el contenido en el artículo 175 del Decreto Supremo N° 184-2008-EF su ejercicio extemporáneo, no obliga a pronunciarse conforme lo establece el artículo 2006 del Código Civil. Tercera: Ejercitar un derecho sujeto a plazo de caducidad, de manera extemporánea, es materializar el ejercicio abusivo del mismo; por lo que dicho acto no puede tener, ipso iure, eficacia, sea el escenario que fuere. Cuarta: Otorgar ampliación de plazo contractual a favor de un contratista que ha solicitado dicho beneficio de manera extemporánea, contraviene el orden jurídico especial de las contrataciones públicas; por lo que de demostrarse el dolo en los operadores y/o asesores inmersos en dicho procedimiento, podría haberse consumado el Delito de Colusión Desleal.

En ese orden de ideas ARAYA, B. (2010) en sus “Reflexiones sobre la fiscalización de los contratos administrativos”, concluye que perfeccionada la etapa formal, la contratación ingresa a un estado

eminentemente material, para lo cual es posible el derecho de fiscalización, actuación administrativa que deben desplegar los funcionarios y las funcionarias, formalmente investidos pero en contraste con la complejidad del contrato referido. Adicionalmente, la norma dispone que Si la Administración no fiscaliza los procesos, eso no exime al contratista de cumplir con sus deberes ni de la responsabilidad que le pueda corresponder, pues está claro que la omisión administrativa no podrá traducirse jamás en carta de naturaleza para la negligencia del particular, quien también está obligado a fiscalizar sus propias acciones.

## **7. METODOLOGÍA**

En la presente tesis, el tipo de estudio fue Descriptiva – Correlacional.

El diseño de investigación empleada es de Tipo No experimental: Es un tipo de investigación que se realiza sin manipular las variables; se observará los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Además resulta ser de Corte Transversal: Toda vez que se estudia a las variables de forma simultánea en un momento dado, sin la manipulación deliberada de las mismas.

La población de estudio es de 1200 quienes son albergados en los Hogares del INABIF en la ciudad de Lima y bajo los criterios de exclusión considerados para la presente investigación, durante el año 2015.

La muestra es de 44 del total de 1200 beneficiarios que son albergados en los Hogares del INABIF en la ciudad de Lima, durante el año 2015.

Para el presente estudio se ha tomado en cuenta el muestreo probabilístico. Aplicando el muestreo aleatorio simple para el total de beneficiarios de los Hogares de Lima del INABIF se obtiene una muestra de 44 beneficiarios a los cuales se va a realizar el presente estudio.

## **8. RESULTADOS**

Existe correlación entre el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y la satisfacción en los beneficiarios analizados, de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

Existe correlación entre el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado, dimensión 1 y la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios analizados, de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

Existe correlación entre el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado, dimensión 2 y la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios analizados, de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

## 9. DISCUSIÓN

La Administración deba plasmar en el orden respectivo las responsabilidades atinentes del contratista a causa del incumplimiento en el plazo de entrega o inicio de la ejecución contractual, a pesar de haberlo consignado en el cartel de mérito, a efectos de ejercer un mejor control. Perfeccionada la etapa formal, la contratación ingresa a un estado eminentemente material, para lo cual es pasible el derecho de fiscalización, actuación administrativa que deben desplegar los funcionarios y las funcionarias, formalmente investidos pero en contraste con la complejidad del contrato referido. Adicionalmente, la norma dispone que *Si la Administración no fiscaliza los procesos, eso no exime al contratista de cumplir con sus deberes ni de la responsabilidad que le pueda corresponder*, pues está claro que la omisión administrativa no podrá traducirse jamás en carta de naturaleza para la negligencia del particular, quien también está obligado a fiscalizar sus propias acciones.

## 10. CONCLUSIONES

Se concluye que el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado tiene relación con la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. Lima. 2015

Se concluye que tiene relación el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado, dimensión 1 con la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. Lima. 2015.

Se concluye que tiene relación el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado, dimensión 2 con la satisfacción de las necesidades de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. Lima. 2015.

## 11. REFERENCIAS

Araya Olmos, B. (2010). Reflexiones sobre la fiscalización de los contratos administrativos. *Revista Escuela Judicial "Fortaleciendo el futuro de la justicia en Costa Rica"*, 7-26.

Balcázar Moreno, A. B. (2012). La Supervisión de los Contratos estatales en las entidades autónomas del nivel nacional de la administración pública. Bogotá, Colombia.

Díaz Guevara, J. J. (mayo de 2010). Interpretación de la naturaleza jurídica del plazo de ampliación contractual contenido en el artículo 175 del Decreto Supremo N° 184-2008-EF: PRO COMPERTO HABEO. *Derecho y Cambio Social*. Perú

Díaz Zagarra, L. A. (2012). La eficacia de las supervisiones integrales en los contratos estatales para proteger la moralidad administrativa y evitar la corrupción. Bogotá, Colombia.

## DECLARACIÓN JURADA

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN

#### PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, VANESSA VALERY CABRERA PALOMINO, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I. N 41468071, con el artículo titulado

***“La supervisión estatal y el cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos”***

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Jesús María, 11 de febrero de 2016

Vanessa Valery Cabrera Palomino

D.N.I. N 41468071

# Anexo 7. Pantallazo del Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
Es seguro | <https://ex.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&e=1&u=1045427857&o=983695096>

feedback studio

Tesis

Resumen de coincidencias

## 19 %

Se están viendo fuentes estándar.

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Fuente de Internet	Porcentaje
1	www.expreso.com.pe	3 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
3	sedici.unlp.edu.ar	1 %
4	blog.pucp.edu.pe	1 %
5	tesis.ipn.mx-8080	1 %
6	docs.com	1 %
7	stios.poderjudicial.go...	1 %
8	repositorio.ucv.edu.pe	1 %

19

Text-only Report High Resolution Activado

Página: 1 de 69 Número de palabras: 11763

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

"La supervisión estatal del cumplimiento de los plazos \* en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y su relación con la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar"

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

AUTOR:  
Cabrera Palomino Vanessa Valery

ASESOR:  
Dra. Castro Luján, Lindomira

SECCIÓN:  
Gestión Pública: Derecho

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión del Cambio

PERÚ - 2018

**Anexo 8. Acta de aprobación de originalidad de Tesis**

RESOLUCION DE VICERRECTORADO ACADEMICO N° 0011-2016-UCV-VA

Lima, 31 de marzo de 2016

ANEXO 1

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS  
ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Melgar Begazo Arturo Eduardo docente de la Escuela de Postgrado de la UCV tomando conocimiento de la tesis titulada "La supervisión estatal del cumplimiento de los plazos en los contratos de suministro de alimentos suscritos con el Estado y su relación con la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios de los Hogares del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar" de la estudiante, **Cabrera Palomino Vanessa Valery**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 julio de 2018



---

Arturo Eduardo Melgar Begazo

DNI: 29308486

## Anexo 9. Autorización de Vº Bº del empastado

Arturo  
Melgar

278-16

ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FORMATO DE SOLICITUD

## SOLICITA:

VISTO BUENO PARA EMPASTADO  
DE TESIS

ESCUELA DE POSTGRADO - OFICINA DE INVESTIGACIÓN

ATENCIÓN: Srta. PAOLA CABALLERO  
(Nombre del responsable de la oficina)VANESSA VALERY CABRERA PALOMINO  
(Nombres y apellidos del solicitante)con DNI N° 4146807H  
(Número de DNI)domiciliado (a) en AV. ARNALDO MARQUEZ N° 2424 - JESÚS MARÍA  
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2015-II del programa: MAESTRIA EN  
(Promoción) (Nombre del programa)  
GESTIÓN PÚBLICA identificado con el código de matrícula N° 2147040594  
(Código de alumno)

de la Escuela de Postgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

SE ME OTORQUE EL VISTO BUENO PARA EL EMPASTADO DE MI TESIS TITU-  
LADA: "LA SUPERVISIÓN ESTATAL DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS  
(Explique con claridad)  
EN LOS CONTRATOS DE SUMINISTRO DE ALIMENTOS SUSCRITOS CON EL ESTADO Y SU RELACIÓN  
CON LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS HOGARES DEL  
PROGRAMA INTEGRAL NACIONAL PARA EL BIENESTAR FAMILIAR  
Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 03 de MARZO de 2016

(Firma del solicitante)



## Documentos que adjunto:

- COPIA DE LA RD. 0339-2016-UCV-L-EPG
- COPIA DEL ACTA DE SUSTENTACIÓN
- ANILLADO DE TESIS (CORREGIDO)
- 

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: .....

Email: .....

## CONSULTAS AL TELF. 202 - 4342

ANEXOS: 2011 (Secretario Académico); 2012 / 2014 (Registros Académicos);  
2051 (Grados Académicos); 2052 (Informes); 2053 (Contabilidad);  
2054 (Asistente Administrativa); 2055 (Promoción); 2056 (Inst. Investigación)

## Anexo 10. Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICATION ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CABRERA PALOMINO VANESSA VALERY  
D.N.I. : 41468071  
Domicilio : Av. Amalco Marquez 2424 - JESÚS MARÍA  
Teléfono : Fijo : 261.71.87. Móvil : 993459882  
E-mail : vcabrera.palomino@yahoo.es

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAGISTER  
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CABRERA PALOMINO, VANESSA VALERY

Título de la tesis:

LA SUPERVISIÓN ESTATAL DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS EN LOS CONTRATOS DE SUMINISTRO DE ALIMENTOS Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DE LAS NECESIDADES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS HOGARES DEL PROGRAMA INTEGRAL NACIONAL PARA EL BIENESTAR FAMILIAR  
Año de publicación : 2018

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 27/08/18