



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Contrataciones con calidad de bienes y servicios por emergencia  
sanitaria en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

#### **AUTOR:**

Chujandama Ijuma, Jhony Manuel (ORCID: 0000-0002-9909-163X)

#### **ASESOR:**

Dr. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**TARAPOTO - PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A mis padres, por su amor incomparable e incondicional y sus consejos permanentes para ser un hombre de bien.

A Dios, que es mi guía y fortaleza en mi caminar diario.

**Jhony Manuel**

## **Agradecimiento**

A todos los trabajadores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo que han participado en la presente investigación, mi agradecimiento infinito.

A docentes de la maestría que durante el tiempo de estudios me brindaron sus saberes y conocimientos.

A todos los profesionales que han facilitado el acceso a sus bibliotecas personales, y quienes colaborado en el análisis estadístico de la presente investigación.

.

**El autor**

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Resumen	v
Abstract	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>III.METODOLOGÍA</b>	<b>20</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y su Operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
<b>IV.RESULTADOS</b>	<b>28</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>34</b>
<b>VI.CONCLUSIONES</b>	<b>38</b>
<b>VII.RECOMENDACIONES</b>	<b>39</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>40</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>45</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Nivel de las contrataciones en la emergencia sanitaria, en el del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020	28
<b>Tabla 2</b> Nivel de la calidad de los bienes y servicios adquiridos en la emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020	29
<b>Tabla 3</b> Prueba de normalidad para las dimensiones de la variable contrataciones y calidad de bienes y servicios	31
<b>Tabla 4</b> Relación entre las dimensiones de las contrataciones y la calidad de los bienes y servicios en la emergencia sanitaria, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020	32
<b>Tabla 5</b> Relación entre las contrataciones y la calidad de los bienes y servicios en la emergencia, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020 .	33

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las contrataciones y la calidad de bienes y servicios adquiridos en la emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020. La investigación fue del tipo básica, con un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, teniendo como muestra de 68 trabajadores. La técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario de la encuesta. Resultados, destaca el nivel de las contrataciones en la emergencia sanitaria es regular, con una valoración de 50.0%, y el nivel de la calidad de los bienes y servicios, es regular, con una valoración de 42.6%. Finalmente se concluyó que, existe relación directa y significativa entre las contrataciones y la calidad de los bienes y servicios en la emergencia en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, con un valor del correlacional de Spearman de 0.845.

**Palabras clave:** Contratación, calidad, servicio

## **Abstract**

The research aimed to determine the relationship between contracting and the quality of goods and services purchased in the health emergency, from the Huallaga Central and Bajo Mayo Special Project, 2020. The basic type research, with a non-experimental, cross-sectional design, descriptive and correlational, having a sample of 68 workers. The technique was the survey and the survey questionnaire as an instrument. Results, highlights the level of hiring in the health emergency is regular, with a valuation of 50.0%, and the level of quality of goods and services, is regular, with a valuation of 42.6%. Finally, it was concluded that there is a direct and significant relationship between contracting and the quality of goods and services in the emergency in the Huallaga Central and Bajo Mayo Special Project, 2020, with a Spearman correlation value of 0.845.

**Keywords:** Contracting, quality, service

## **I. INTRODUCCIÓN**

La importancia de las contrataciones públicas para una óptima gestión pública del país se sustenta entre otras en la maximización del empleo de los recursos públicos que tiene el poder público, con la finalidad de crear valor público a favor de la población, donde los agentes intervinientes como las entidades que la convocan, los proveedores y la población constituyen los actores del proceso, siendo muy común que se cuestione los procesos de contrataciones desde el enfoque de la transparencia y la calidad en función de los fines que persigue (Acquire; 2016)

Así las contrataciones públicas al constituirse en elemento clave para que las instituciones estatales cumplan la misión de brindar los servicios de educación, salud, justicia, saneamiento, seguridad, etc., se encuentra normado en todas las legislaciones del mundo, así para el caso chileno esto se rige por lo estipulado en Chilecompras, y en todas las legislaciones se hallan procedimientos estándares de compras, pero a su vez se establecen casos especiales en donde se flexibiliza los procedimientos, estos son los casos de emergencia, en los cuales no siempre se cumplen los fines y los procesos de las contrataciones, y tal como lo indica Basombrío (2018) luego del terremoto del Bio en Chile, se han detectado un 16% de compras efectuadas por entidades municipales que no se ajustan a los criterios de calidad, precio o de procedimiento; y la Oficina Anticorrupción de Argentina (2016) indica que resulta trascendente que se promueva la transparencia no sólo para investigar y sancionar hechos de desviaciones, sino que se garantice que los procesos se lleven bien a través del control concurrente.

En el caso peruano, las contrataciones Públicas tiene como ente rector al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE, y en cada entidad a una unidad especializada que es asumida en la mayoría de los casos por el área de logística, la que tienen la misión de llevar las operaciones efectivas de las compras de las obras, adquirir bienes y servicios de acuerdo al expediente técnico, las condiciones referenciales del contrato y las especificaciones técnicas asignadas respectivamente, pero sólo en el año 2019, el 89% de las entidades supervisadas por la Contraloría General de la República - CGR han mostrado hallazgos de orden administrativo, civil y/o penal en los procesos de contrataciones, por consiguiente

la evaluación de la efectividad de la compras no solo debe asegurar que los proveedores entreguen lo solicitado, sino que también se debe evaluar la eficiencia de la compra en varias dimensiones, como la calidad, la eficiencia tecnológica, la oportunidad de entrega, la durabilidad, entre otros (OCDE, 2017)

Mediante D.S N° 008-2020-SA se declaró la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de tres meses y se dieron medidas para prevenir y controlar y evitar la diseminación del COVID-19; el cual se complementó con el D.S 044-2020-PCM, que declara al país en estado de emergencia por las difíciles condiciones que afectan la vida de la nación como producto de la epidemia del COVID-19, normativas que permiten a las entidades aplicar la excepción tipificada en la Ley de Contrataciones del Estado que permite de forma excepcional poder efectuar contrataciones de forma directa con un proveedor ante situaciones de una emergencia sanitaria que haya sido declarado por el ente que rige el sistema nacional de salud.

Lo antes descrito se sujetan a las normas de control, por tanto al amparo de la Ley N° 31016, que permite llevar a cabo el control simultáneo a la CGR durante la emergencia del Covid 19, así en diversas visitas efectuadas por el ente rector del control en el Estado se han detectado, por ejemplo, que más de 67% de las municipalidades del país ha llevado a cabo procesos de compras sobre todo de las canastas de víveres que no cumplen con los lineamientos vigentes, referidos a estándares de calidad de los productos, penalidades y responsabilidades de conformidad del bien; lo que conlleva nuevamente a evidenciar que las contrataciones no solo debe asegurar la provisión del bien o servicio, sino que también debe garantizar la calidad del mismo.

Es así que las contrataciones debe estar orientada a cumplir la misión objetivos y metas de la entidad, y en tiempos de emergencia suscitadas por el Covid-19, garantizar la efectiva y oportuna satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, para que tengan un impacto positivo en las condiciones de vida de las personas y se tengan a su vez los requerimientos en los plazos y oportunidad que la emergencia exige, así para el caso del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo

Mayo – PEHCBM, se tiene asignado un monto de S/ 4,714,418 para atender de forma exclusiva Covid-19 el mismo que desde los medios de comunicación y las redes sociales se viene cuestionando en cuanto a su ejecución, lo que evidencia que las contrataciones no viene siendo llevado de forma adecuada y con la celeridad que la emergencia sanitaria amerita. (PEHCBM, 2020)

En este contexto el problema general de la investigación es: ¿Qué relación existe entre las contrataciones con la calidad de bienes y servicios por emergencia sanitaria en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020? y los problemas específicos detallados como: ¿Cuál es el nivel de las contrataciones por emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020? ¿Cuál es el nivel de calidad de bienes y servicios adquiridos por emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020? ¿Qué relación existe entre las dimensiones legal, organizacional y potencial humano de las contrataciones con la calidad de bienes y servicios por emergencia sanitaria en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020?

La investigación se justificó por conveniencia, ya que permitió conocer el comportamiento de las contrataciones y la calidad de bienes y servicios adquiridos en la emergencia sanitaria por el Covid-19 en el PEHCBM, elementos que son de importancia para los gestores públicos de dicha entidad, pero a su vez como un elemento para visibilizar aspectos por mejorar. La relevancia social está justificada por los resultados, que contribuyeron a conocer las relaciones entre las variables en estudio, pues los impactos que se generan en la población de los bienes y servicios adquiridos, tienen una repercusión alta en la calidad de vida de los pobladores, sobre todo en esta circunstancia de emergencia, donde las necesidades de la población para coberturar los requerimientos de salud son muy necesarios y de suma urgencia. Las implicancias prácticas están plasmadas en que contribuye a conocer cómo se relacionan las contrataciones y la calidad de bienes y servicios, fundamentado en información fehaciente, así plantear elementos de mejora en todos los procesos de la gestión que involucran las contrataciones, en pro de un valor público a favor de la población a la cual va dirigida las acciones. El valor teórico, se justifica por su contribución a generar de información de naturaleza

teórica sobre las variables en estudio, que puede ser incorporadas en el diseño de directivas internas en el PEHCBM que permita optimizar los procesos y mejorar la calidad de los productos que se logran, sobre la base de las teorías y doctrina que engloba la presente investigación. Desde la dimensión legal se justifica porque las contrataciones públicas se rigen por la - Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, la misma que establece los mecanismos de las compras por emergencia, de ahí que analizarlas en el PEHCBM, constituye un aporte para la mejora de calidad de los bienes y servicios que adquiere. La utilidad metodológica de la presente investigación radica en que contrastó el diseño no experimental, descriptivo, correlacional; como tipología de investigación como acción válida para analizar las relaciones entre las contrataciones y la calidad de bienes y servicios adquiridos en tiempos de emergencia, en este caso al interno de la entidad del PEHCBM.

Los objetivos de la investigación fueron definidos para el objetivo general: Determinar relación entre las contrataciones con la calidad de bienes y servicios por emergencia sanitaria en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, y los objetivos específicos como: Identificar el nivel de las contrataciones por emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020; Identificar el nivel de calidad de bienes y servicios adquiridos por emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020; y Determinar relación entre las dimensiones legal, organizacional y potencial humano de las contrataciones con la calidad de bienes y servicios por emergencia sanitaria en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020

La hipótesis general de la investigación:  $H_i$ : Existe relación directa y significativa entre las contrataciones con la calidad de bienes y servicios por emergencia sanitaria en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020; y la hipótesis específicas detallados como:  $H_1$ : El nivel de las contrataciones por emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, es bueno;  $H_2$ : El nivel de calidad de bienes y servicios adquiridos por emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, es bueno y  $H_3$ : Existe relación directa y significativa entre las dimensiones legal, organizacional y

potencial humano de las contrataciones con la calidad de bienes y servicios por emergencia sanitaria en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Con el propósito de tener la fundamentación teórica a la investigación a continuación se detallan los antecedentes de la investigación, así a nivel internacional se tiene a Logacho, V (2015), *El proceso de contratación gubernamental de bienes y servicios y su contribución al mejoramiento de la gestión administrativa. caso práctico: coordinación general administrativa financiera de la secretaría general de la presidencia de la república (2013-2014)*” (artículo científico) por el Instituto de altos Estudios Nacionales, Quito, Ecuador, investigación del tipo descriptivo propositivo, con un diseño no experimental; con una muestra de 56 procesos de contratación, aplicando la técnica de estudio de casos y como instrumento la entrevistas no estructuradas y revisión documental, en sus conclusiones detalla que el flujograma de los procesos internos empleados para las contrataciones cuyos montos superan la menor cuantía se ajustan a un comportamiento complejo, empírico y de dinamismo limitado, que al llegar a la unidad de adquisiciones aun cuando cuente con la aprobación correspondiente, no siempre estuvo en la programación del PAC, o los TDR han necesitado de nuevas especificaciones lo que ocasionó que se reinicie el proceso, o la agilidad en las contrataciones no fue la apropiada. Se puede inferir que los procesos de contrataciones están relacionados con los actos administrativos que ejecuta la entidad, donde las capacidades que se generan permiten a la entidad tener equipo laboral con un buen nivel el tema de contrataciones y poder ejercer sus funciones con mayor eficiencia.

Batalla, N. (2018) *Compras y contrataciones en la Administración Gubernamental de la Provincia de Santa Fe: Propuestas para implementar un enfoque sustentable* (artículo científico) por la Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe; investigación del tipo teórica- deductivo con una muestra de 140 pliegos que representan el 31.67 % del total de licitaciones públicas del año 2017, aplicando la técnica no probabilística y como técnica el análisis archivístico y el instrumento la guía de revisión archivística, en sus conclusiones detalla que: Las contratación gubernamental que es ejecutada por la Provincia de Santa Fe, aun cuando tenga una cuantía significativa en cuanto al monto de los gastos y su correlato en términos nominales, es asumida como un mero proceso administrativo en pro de satisfacer

los requerimientos de la colectividad y la prestación apropiada de bienes y servicios para funcionamiento normal del Estado. Se hace necesaria que se adopte una nueva visión y se implemente acciones para ser considerada como un instrumento estratégico de intervención pública, en donde se incluyan indicadores sustentables y contribuya, de esta manera al cumplimiento de las directrices estratégicas definidas en el plan estratégico de la provincia, promoviendo dinamismo en la economía, las inversiones, empleos nuevos, y desarrollo productivo. Los criterios de calidad de los bienes y servicios que se adquieren son cuestionados por los usuarios en un 48%, siendo los aspectos de la durabilidad, continuidad y cobertura del servicio los atributos menos valorados.

Fontana, M. (2017) *Programa Transparencia para las Contrataciones su aporte a la Gestión de las Adquisiciones Públicas en el Ámbito del Ministerio de Seguridad, Justicia y Derechos Humanos (2008- 2014)*” (artículo científico) por la Universidad de San Andrés, investigación del tipo descriptivo, con una muestra de 42 procesos de contratación, teniendo como técnica el análisis de documentos y el instrumento la ficha documental, en sus conclusiones detalla que: Los procesos de adquisiciones públicas que en general representa una problemática en su gestión así como en la administración de los recursos públicos destinados a solventarlas, haciendo necesario unificar criterios en la gestión de los procesos de compras y contrataciones considerando especialmente que las Unidades Operativas de Compra de las Fuerzas Policiales y de Seguridad; y se demuestra que el Programa Transparencia para las Contrataciones constituyó un aporte positivo, aunque incompleto, a la gestión de las adquisiciones públicas en el ámbito del Ministerio de Seguridad, Justicia y Derechos Humanos durante el período 2008- 2014.

Bahamón, M (2018) *Elementos y presupuestos de la contratación estatal* (artículo científico) por la Universidad Católica de Colombia; investigación del tipo explicativa, con una muestra de 23 leyes, reglamentos y directivas de contrataciones; aplicando la técnica del análisis de casos y como herramienta la ficha de registro de casos; en sus conclusiones detalla que, en los contratos públicos existe una relación contractual que se supedita a principios del ordenamiento público otorgándole a la administración un conjunto de facultades

extraordinarias o exorbitantes, excluyendo la posibilidad de actuación en igualdad de condiciones entre las partes contratantes; y estos contratos presentan en la práctica limitaciones y restricciones, como los tipos de los procesos de selección, cuya propósitos es restringir el indebido empleo de los recursos públicos para el beneficio de los particulares, así como aminorar los niveles de corrupción y la percepción de la misma al interior de la ciudadanía, elementos que de forma contradictoria se hacen flexibles cuando se exceptúan procesos en casos de urgencia o por la cuantía baja de las contrataciones

Arredondo, R (2017), *La formulación del requerimiento y el proceso de contratación en la SUNAT 2017* (tesis de maestría) por la Universidad César Vallejo, Lima, investigación del tipo de aplicada, utilizando un diseño no experimental de corte transeccional a nivel descriptivo correlacional, cuya muestra fueron 52 trabajadores profesionales de las áreas usuarias; utilizando encuestas como técnicas y el cuestionario como instrumento, concluye la formulación del requerimiento está relacionada con el proceso de contratación en la SUNAT 2017, y la fase de formulación del requerimiento del proceso muestra un nivel de performance bueno sólo para el 73% de los encuestados y el proceso de contratación tiene una valoración del 82% como bueno.

Aragón, J (2018) *Requerimiento, estudios de mercado y corrupción en la contratación públicas de bienes* (artículo científico) por la revista Vox Juris de la Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú, investigación del tipo descriptivo con diseño no experimental, teniendo una muestra de 48 entidades públicas, aplicando la técnica de investigación documental y como herramienta la ficha documental, concluye, corresponde asumir al área usuaria la responsabilidad de definir las características técnicas, las cantidades, la calidad y las demás condiciones del requerimiento, acción que no excluye a la unidad encargada de las contrataciones de responsabilidad subsecuente, en la medida de que dicha unidad explora en el mercado, lo solicitado por el área usuaria, sin efectuar mayores elementos de valoración que determine que lo que pide el área usuaria correspondería a una marca determinada desde la génesis del requerimiento. Una condición de la demora en los plazos de los procesos de selección son consecuencia de la carencia de

información que remiten las áreas licitantes en el momento de que la institución encargada de supervisar tenga que efectuar la evaluación de la legalidad de los procesos de selección, a la cual se suma que se carece de atributos adecuados de la información que le permitan tener certeza en relación a las decisiones que se adoptan.

Herrera, L (2016) *Análisis de las contrataciones Públicas en los Ministerios del Estado Peruano, año 2016*. Por la Universidad César Vallejo, Lima, investigación del tipo descriptivo, teniendo como muestra a 213 profesionales de las áreas de contrataciones, utilizando la técnica de estudio de casos, y como instrumento la entrevista semi estructurada, concluye que las contrataciones que realizan los ministerios tiene la característica que estas se realizan empleando otros marcos normativos, lo que representan el 26% de la totalidad de las contrataciones; motivado por la necesidad del requerimiento y no por ser una acción elusiva a la supervisión de las unidades de control; evidenciándose también que las contrataciones que se ejecutan son compras recurrentes, y en una gran cantidad de casos la condición de no efectuar fraccionamientos en las contrataciones es vulnerada.

Saavedra, A (2017) *Gestión de las contrataciones públicas y la ejecución presupuestal en la municipalidad distrital de Morales, provincia de San Martín, 2017*”, por Universidad César Vallejo, Tarapoto, utilizando el método correlacional, una muestra de 27 trabajadores municipales, para lo cual utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, llegando a la conclusión de que la gestión de contrataciones públicas está relacionada con la ejecución presupuestal, por tanto las variables son dependientes entre sí; los indicadores de la gestión de contrataciones son valorados en su cumplimiento como siempre de 22.2% y de la ejecución presupuestal de 18.5%, valores considerados deficientes en ambas variables.

Delgado, L (2017) *Gestión de las contrataciones públicas y la calidad de las obras en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, región San Martín, 2017* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo, investigación del tipo no experimental correlacional, con

un tamaño muestral de 24 trabajadores, aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento para recoger la información el cuestionario; se concluye que la ocurrencia de los componentes para las dos variables en estudios en la escala siempre es de 21.3% y 24.2%; y la gestión de las contrataciones públicas está relacionada con la calidad en la ejecución de obras en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, región San Martín, 2017; determinado con la prueba de ji cuadrado, donde la significancia asintótica es de 0.0391 y el valor calculado del ji cuadrado es mayor al ji cuadrado tabular ( $X^2_c=78.738$  y  $X^2_t=9.4877$ )

Ramírez, M (2016) *Nivel de cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo y la Municipalidad Provincial de San Martín, en el periodo, 2015*, (tesis de maestría) Universidad Nacional de San Martín, la investigación de tipología aplicada, con un nivel descriptivo correlacional, con una muestra de 18 funcionarios municipales, utilizando como técnicas de investigación a la Encuesta y el Análisis Documental, concluye que el incumplimiento del Plan Anual de Contratación se relaciona de forma directa con los indicadores de gestión en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo y la Municipalidad Provincial de San Martín; donde 71.9% de los servidores de ambas municipalidades expresan la existencia de problemas que tienen un origen en los aspectos legales que no permiten la ejecución de la planeado en el PAC, 81.3% expresan la existencia de problemas tienen su origen en aspectos organizacionales y del potencial humano; y por último, el 87.5% de los servidores municipales expresan que el no cumplimiento de la ejecución del PAC impacta en la ejecución presupuestaria de la entidad, evidenciado en aspectos como la ineficiente calendarización del ciclo presupuestal, no cumplimiento de las metas de eficacia presupuestal y un porcentajes significativo del presupuesto es revertido al tesoro público al concluir el año.

Ahora se detallan los conceptos, teorías y doctrina de las variables en estudio desde de la perspectiva de la gestión pública, así para la variable contrataciones, esta se conceptualiza como el conjunto de acciones conducentes a generar un contrato en donde intervienen dos o más partes, donde una de ellas está representada por un ente público del Estado, con el fin de proveer un bien, servicio

u consultoría para que ésta pueda cumplir sus objetivos (Krollw, 2018, p.27) y Ferruccio (2017) lo define como aquel componente de la gestión administrativa que tiene por finalidad la provisión de los enseres, los servicios que las entidades públicas requieren para desarrollar su acciones en pro de cumplir su finalidad pública, y Valeriano (2015) menciona que este corresponde a los procesos de organización de los requerimientos asociándolos a una gestión sistematizada de riesgos, poniendo énfasis en la planificación y la aplicación de procedimientos, de forma tal que se organicen los trabajos para obtener bienes y servicios acordes a los requerimientos de la entidad y que la población espera se pongan a su disposición, y Lewis (2018) complementa que para ello se emplean fondos públicos y se desarrollan mediante un marco normativo y se encuentran sujetas al sistema de control.

Los enfoques o modelos que sustentan las contrataciones en función de los agentes participantes se pueden mencionar a la teoría del ente especializado en las contrataciones al interno de la entidad, el mismo que según Gozzi (2015) plantea que una gestión óptima de las contrataciones se da en base a una estructura donde se organiza un área con especialización en la materia, quien se encarga de recepcionar los requerimientos de las áreas usuarias y ser el interface con los proveedores, pero a la vez la encargada de las fases desde la convocatoria, el proceso en sí y el seguimiento del contrato, aplicando este modelo en países como Colombia y Perú. El segundo modelo es aquel que se basa en un agente especializado externo, donde un agente diferente a la entidad recibe los requerimientos y esta se constituye en la interface con los proveedores, haciéndose responsable desde los actos preparatorios hasta la adjudicación, no haciéndose responsable por lo general del seguimiento del contrato post entrega del bien o servicio, acción que asume la entidad que encargó el proceso. Esta modalidad es muy usada en Chile y en algunos países para las compras mediante organismos internacionales como el PNUD. La tercera es una modalidad de participación ciudadana en las compras, donde el área de las contrataciones de la entidad invita a entes especializados, que pueden ser personas individuales o representantes de organismos técnicos de la sociedad civil para que integren los comités de selección o sean parte de veedurías públicas, teniendo la facultad de poder objetar los

procesos y por consiguiente tener opinión vinculante. Este tipo de procesos se emplean en México y en Perú, especialmente para la compra de productos y bienes de programas sociales como ocurre con Qaliwarma.

Los elementos que constituyen la gestión de las contrataciones pueden ser agrupados en función de los componentes de la administración clásica como son el planeamiento, la organización, la dirección y el control (Salazar, 2013), sin embargo, Corey (2015) los agrupa según las dimensiones de orden funcional para el desarrollo de los procesos de contrataciones, siendo estos los elementos legales, de organización y del potencial humano.

La primera dimensión de las contrataciones son los elementos legales, pues toda acción gubernamental se enmarca dentro de un marco normativo y cómo esta se aplica, interpreta y permite contribuir al logro de los procesos dentro de la legalidad. Se refieren a la incorporación de las leyes y normas en los procesos, sobre todo aquellos que tienen que ver con los plazos del proceso, las fases, verificando que estos se fundamenten en la legalidad y que cuando se traten de fases preclusivas, determinar las condiciones para avanzar a la siguiente sobre la base de su cumplimiento irrestricto (Corey; 2015).

La segunda dimensión de las contrataciones lo constituye la organización, pues toda acción gubernamental tiene como soporte la estructura organizacional de la entidad, en donde se definen los niveles jerárquicos, y las relaciones funcionales entre las áreas. Se refieren a la adecuación de la estructura de la entidad para asumir los compromisos de atender los requerimientos que la entidad necesita para cumplir su rol, función que por lo general se encarga al área de adquisiciones o de logística, para lo cual asigna los recursos necesarios para un desempeño óptimo, genera los instrumentos de gestión tanto de planificación como de ejecución de las contrataciones, siendo ellos los planes de adquisiciones, los manuales procedimentales, los cuadros de control de mando u otra herramienta de control y evaluación del desempeño; pero es importante también diferenciar responsabilidades y limitar la injerencia política en la toma de decisiones para minimizar riesgos por colusión (Corey; 2015)

La tercera dimensión de las contrataciones es el potencial humano, pues los procesos de las acciones gubernamentales se llevan a cabo con personas, guardando coherencia con la estructura organizacional de la entidad y los fines y principios definidos en sus instrumentos de gestión como el ROF y el MOF. Las características del potencial humano se refieren a que, estas tienen que tener las capacidades para la acción encomendada, las cuales son de orden cognitivo, procedimental y conductual, pero a su vez el número que se asigne debe ser proporcional a la magnitud de los procesos de la entidad, pues son ellos quienes se encargarán de la selección del proveedor, efectuar el seguimiento a los contratos y su posterior evaluación de cumplimiento (Corey; 2015)

Las contrataciones públicas en nuestro país se desarrollan según lo tipificado por la Ley N° 30225, el DS N° 350-2015-EF y sus normas que lo modifican, estas se efectúan mediante diferentes tipos procesos de selección, los cuales que detallan en los artículos 21° al 31° de la Ley que son la licitación Pública, el concurso público, adjudicación simplificada, contratación de consultores individuales, comparativo de precios, subasta electrónica inversa, acuerdo marco y contrataciones directa; todas ellas en función de alguna característica de ser un bien, servicio u obra, pero a su vez en función del monto a ser contratado (OSCE, 2018)

Al respecto de las contrataciones directas el artículo 27° de la Ley de Contrataciones, que señala que de forma excepcional puede celebrarse contratos directos con un proveedor, el mismo que debe darse ante una condición que haya sido generada por una emergencia o condición catastrófica, ante escenarios de afectación de la seguridad y defensa nacional o de una emergencia sanitaria, para lo cual en este último caso el ente rector de salud debe declarar tal emergencia. Para ello el artículo 100° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado explicita que ante la ocurrencia de cualquiera de estos considerandos, la institución puede ejecutar un contrato de forma inmediata los productos, servicios, obras o consultorías que sean necesarias e indispensables para la atención de la emergencia, y mitigar otros eventos, debiendo cumplir los procedimientos como: tras 10 días hábiles de entregado el bien, o luego de la primera entrega de los

insumos, o del inicio de la fase prestacional del servicio, o del inicio de la obra, la institución tiene el imperativo de regularizar la totalidad de la documentación referidas a los actos preparatorios, en donde este informe debe contener la sustentación legal y técnica del proceso: el documento resolutivo o el acuerdo que la autoriza, incluyendo el contrato y sus exigencias legales, que al momento de la contratación no haya existido debidamente suscrita por las partes, los cuales deben ser registrados y publicados en el SEACE en el mismo plazo, incluyendo la ficha de registro en el RNP; y las fichas de habilidad para contratar y la constancia de capacidad libre de contratación no pueden ser regularizadas (OSCE, 2018)

Es menester señalar, que, si bien la condición de emergencia y la situación de emergencia responden a la excepción y se enmarcan en las mismas condiciones de hecho, tienen sustanciales diferencias, fundamentalmente respecto a su alcance. Mientras la condición de emergencia es una determinación de Estado, de aplicación general, la situación de emergencia es una determinación que es asumida por la entidad pública, fundamentada en la condición de emergencia general, donde el objeto es la protección de la continuidad de sus actividades u operaciones. Al corresponder a considerandos distintos, la condición de emergencia no necesita la declaratoria del estado de emergencia necesariamente, tampoco exime a las instituciones de efectuar el examen que corresponda con el objeto de establecer, bajo factores técnicos, el objeto, plazo y cantidad de las contrataciones que pueden ser realizadas (Salazar, 2013)

En relación a la calidad de los bienes y servicios, se tiene la definición de Parasuraman, Zeithaml y Berry (2015) que indica que la calidad es un juicio global de la superioridad o excelencia de un producto y está relacionada con la brecha entre lo esperado y las expectativas previas, y Lampard (2015) indica que a la hora de definir la calidad este se elabora sobre las percepciones del resultado técnico proporcionado, el procedimiento mediante el cual se hizo entrega este resultado y la calidad de los componentes físicos del servicio bien o servicio, es decir, la calidad es producto del interactuar personal y del ambiente físico. Desde un enfoque de la gestión pública Chavarría (2015) añade que calidad en los servicios y bienes presenta dos miradas, la primera ligada a lo técnico es decir cómo lo percibe el

usuario y la segunda relacionada a lo funcional es decir cómo ha sido entregado el servicio.

Otras definiciones, explican la calidad desde la gestión pública, como el potencial de poder satisfacer las expectativas y necesidades de los beneficiarios, para lo cual se debe conocer primero cuáles son aquellas expectativas esperadas y que de forma son frustradas porque las autoridades no cumplen sus ofrecimientos; razón por la cual la calidad en la gestión pública no sólo es un factor de orden técnico, sino que también responde a un componente social, de relacionamiento con los usuarios (Chueca, 2018), así también puede estar orientada a la perfección, la consistencia, la no existencia de desperdicios, rapidez de la entrega, cumplimiento de políticas y procedimientos, provisión de productos buenos y útiles, hacerlo bien de forma constante, complacencia o satisfacción del cliente, o servicios y satisfacción total para el cliente (Evans y Lindsay, 2008), así la calidad se interpreta como “la estimación de cumplimiento, que comprende evaluar si la prestación asume el cumplimiento de los propósitos que tiene definido y que puede ser cambiado en sucesivas transacciones por experiencias futuras, siendo conocido este fenómeno como valoración actitudinal de la prestación recibida (Gutiérrez, 2015; p.53) y lo descrito por Imai (2015; p.10) que la calidad, no corresponde de forma unívoca a productos o servicios concluidos, sino también puede expresarse sobre los procesos que están interrelacionados con dichos productos o servicios, por consiguiente la calidad corresponde a la totalidad de las etapas de la actividad de la institución, es decir, por todos los procesos para desarrollar, diseñar, producir, vender y mantener los productos o servicios, según corresponda.

Las teorías de la calidad en entidades públicas son diversas, y Zeithaml, (2016.p.26) menciona que “en el escenario de las ciencias sociales han sido plasmados diferentes enfoques al momento de determinar el modelo de calidad y cómo éstas influyen en la satisfacción del usuario, siendo estos factores, como los costos y la performance del producto y se distinguen en este escenario cinco teorías que buscan explicar las motivaciones de la persona humana y que pueden ser aplicadas para la determinación de la naturaleza de cómo proceder a la evaluación de la calidad de los bienes y servicios que las entidades públicas ofertan.

La primera teoría de la equidad, que plantea que la calidad se origina cuando una parte asume que el valor de los resultados que ha obtenido en una acción se encuentra de alguna forma desequilibrada con sus impulsos a dicha acción, los que pueden ser la valoración del costo, el tiempo empleado y/o los esfuerzos realizados, la segunda, la Teoría de la asignación causal, que considera que el usuario conceptualiza el resultado de servicio o bien esperado en bajo los considerando de fracaso o éxito y el origen de la satisfacción es atribuida a condicionantes internas como las percepciones del usuario a momento de efectuar la adquisición y a condicionantes externas como, la los inconvenientes para efectuar la compra, la presencia de otros sujetos o la casualidad. La tercera, la teoría del resultado o desempeño, que plantea que la calidad es consecuencia directa del desempeño de los atributos del servicio o producto tal como lo percibe el cliente (Brooks 2015), donde el desempeño es definido como el estándar de calidad del producto en comparación con el valor pagado por el cliente; por consiguiente la calidad se homologa al valor (Johnson, Anderson y Fornel; 2015) y la cuarta, la Teoría de las Expectativas, que explica que los usuarios estructuran sus expectativas en función de la performance de los atributos del servicio o producto y oferta anunciada por la entidad. Una vez producida la prestación de los servicios o del bien y habiendo sido usado, el usuario efectúa la comparación de las expectativas con los atributos de estos y la performance real, usando una categorización de peor que lo esperado o mejor que lo esperado (Zeithaml, 2016.p.26), produciéndose una aquiescencia positiva si el servicio o producto tiene mejores performances que lo esperado, y sucederá lo contrario cuando el producto o servicio tiene una menor performance de lo esperado. Una confirmación simple de las expectativas ocurre cuando el desempeño del producto o servicio está de acuerdo con lo que esperaba. Se espera que la satisfacción del cliente se incremente en la medida que las performances positivas se incrementen (Johnson, Anderson y Fornell, 2015).

En el enfoque del desarrollo social, la calidad de los servicios públicos no concluye con los procedimientos de orden administrativo y legal, ni con las acciones posteriores de operatividad de la misma, sino que esta debe generar valor público, es decir debe ser capaz de generar los cambios en las condiciones de vida de la población, disminuyendo así las brechas sociales (Palacios, 2018). Desde un

enfoque de resultados, una de las tareas que deben llevar adelante las entidades públicas para garantizar la calidad desde el punto de vista de la ingeniería y la administración, son la elaboración de procedimientos para la detección oportuna de deficiencias; capacitar al personal para efectuar el control concurrente de las operaciones; y mejorar la organización de la gestión de los procesos, operación y mantenimiento que garanticen la prestación del servicio de forma continua. (Jiménez, 2017)

Controlar la calidad de los bienes y servicios en las entidades, no solo es una necesidad de orden legal, sino que se convierte en una garantía del correcto desarrollo de la misión institucional, donde todo lo que ha sido empleado reúnen los estándares establecidos en las normas técnicas. Verificar su cumplimiento disminuye la posibilidad de riesgos por la presencia de elementos defectuosos no identificados y el empleo de materiales cuya calidad es menor a la solicitada. (Lampard, 2016) y por su parte Gardini (2016) indica que la calidad de los bienes y servicios públicos, se garantiza mediante el diseño y posterior seguimiento de un plan de monitoreo y control basado en la verificación de punto claves; la verificación de los estándares técnicos y administrativos al, y las acciones de certificación final al recepcionar la obra o bienes o servicios que puede ser aplicándose el ISO 9001. Una de las formas de involucrar a la población en los mecanismos de control de las obras para garantizar la calidad de las mismas es la inclusión de vigilancia de ciudadanos, quienes cumplen un rol de veeduría y control social; para lo cual las entidades del gobierno deben capacitarlos e incluso promover proceso de certificación de su labor. Sus informes pueden ser tomados en cuenta para el control concurrente de las unidades de control interna o de las autoridades jurisdiccionales de prevención del delito.

La calidad de los bienes y servicios públicos según Andrade (2014) presenta dos dimensiones de cómo pueden ser medidos, el primero desde las normas técnicas y el segundo desde un enfoque del ciudadano. La dimensión desde las normas técnicas implica verificar el cumplimiento de las normas técnicas referidas a las especificaciones del bien o servicio, lo que se conoce como los parámetros técnicos del expediente de contratación; la verificación del cumplimiento de las normas

administrativas, lo que corresponde a verificar si los términos de referencia del expediente de contratación del bien o servicio se cumplen; adicionalmente implica verificar las certificaciones de la calidad del producto, que pueden estar precisadas en las características del fabricante, alguna norma ISO, o por alguna garantía expresa que pueda brindar el prestador del bien o servicio; y el último indicador corresponde a realizar el control concurrente y ex post del proceso de contratación en función de los atributos de la calidad técnica y administrativa.

La segunda dimensión para medir la calidad de los servicios públicos corresponde al enfoque del ciudadano, lo que implica medir la percepción de los usuarios y la colectividad en su conjunto. Esto incluye, la calidad de atención a los usuarios como parte de la ciudadanía, atención encaminada a atender las necesidades de los usuarios para el cierre de brechas; las buenas prácticas para la atención; los canales y las formalidades de la atención a los usuarios; el acceso a la totalidad de la información de los usuarios; la calidad de información que se oferta a los ciudadanos, calidad orientada a la calidad de las prestaciones para atender las necesidades de los usuarios; comunicación con calidez y afectiva. (Andrade; 2014)

Maqueda, J. (2005) establece como características de una buena prestación de servicios, independientemente que pueda ser un bien el entregado, pues este tiene como fin último contribuir a un servicio, los siguientes; intangibilidad, pues con frecuencia se hace factible probar, observar, palpar, escuchar u oler las prestaciones antes de contar con ellos; inseparabilidad, donde es frecuente que las prestaciones no puedan ser separados de la persona que la oferta, puesto que el servicio siempre se relaciona con las actitudes emocionales de las personas y por las percepciones que este cause, independientemente que sean buenas o deficientes, donde el usuario posee la facultad de recomendarlo o no; heterogeneidad, donde se hace difícil obtener una homogenización de la prestación de los servicios, y desde el enfoque de los clientes, también presenta dificultad para el juzgamiento de la calidad de forma previa; carácter perecedero; debido a que las prestaciones no se pueden almacenar y son susceptibles de perecer. Así mismo para algunas prestaciones demanda no es estable y fluctúa constantemente que puede alterar la condición de perecedero; propiedad, un servicio no transfiere

propiedad, porque un usuario solo puede tener acceso o emplear con facilidad la prestación del bien o servicio requerido. (p.67).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

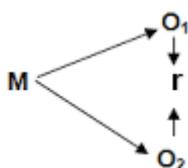
##### Tipo de estudio:

La investigación planteada es básica, la misma que según lo indicado por Zárate, Carbajal y Llanos (2019) tiene por finalidad obtener y recopilar información para la construcción de conocimiento que se va adicionando a la información existente sobre las materias en estudio, y en nuestro caso referido a las contrataciones públicas y la calidad de los bienes y servicios en el PEHCBM.

##### Diseño de investigación

La investigación corresponde a un diseño no experimental, transversal descriptivo simple, correlacional, el mismo que según Zavala (2017) se caracteriza que a partir de identificar y/o cuantificar los indicadores y dimensiones de dos variables de orden no paramétrico, cuyos datos han sido recogidos sin que se desarrolle o aplique experimentos, se describe las características y elementos que lo componen y luego determina la relación entre ellas, empleando un método estadístico de prueba.

Así tiene el siguiente diseño:



Dónde:

M : Muestra de la investigación.

O<sub>1</sub> = Contrataciones

O<sub>2</sub> = Calidad de bienes y servicios

r : Relación entre las variables

#### 3.2. Variables y su Operacionalización

Las variables que se someten al estudio son:

##### Variable 1: Contrataciones

**Definición conceptual:** (Krollw, 2018) Conjunto de acciones conducentes a generar un contrato en donde intervienen dos o más partes, donde una de ellas

está representada por un ente público del Estado, con el fin de proveer un bien, servicio u consultoría para que ésta pueda cumplir sus objetivos (p.27)

**Definición operacional:** Es el conjunto de acciones secuenciales, ejecutadas por etapas en el marco legal, organizacional y del actuar del potencial humano, directamente relacionadas entre sí, las cuales se realizan para atención de los requerimientos de una entidad, esta variable fue medida mediante un cuestionario con una escala ordinal.

### **Variable 2: Calidad de bienes y servicios**

**Definición conceptual:** Capacidad de poder satisfacer las necesidades y expectativas de los beneficiarios, para lo cual se debe conocer primero cuáles son aquellas expectativas esperadas y que de forma son frustradas porque las autoridades no cumplen sus ofrecimientos; razón por la cual la calidad en la gestión pública no sólo es un factor de orden técnico, sino que también responde a un componente social, de relacionamiento con los usuarios (Chueca, 2018)

**Definición operacional:** Es la valoración de acuerdo a la percepción del ciudadano o la ciudadanía en general en un determinado tiempo y lugar, en función al grado de satisfacción de sus necesidades, fue medida mediante un cuestionario con una escala ordinal.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:** Estuvo constituida por los profesionales y técnicos de las áreas administrativas y ejecutoras relacionadas con las contrataciones públicas del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, el mismo que al 30 de marzo del 2020 ascendió a 68 trabajadores.

<b>Unidad Operativa</b>	<b>Total</b>
Consejo Directivo	6
Oficina de Administración	8
Oficina de Planeamiento y Presupuesto	8
Oficina de Tesorería	4
Oficina de Contabilidad	5
Unidad de Logística	9
Dirección de Proyectos y Estudios	7
Dirección de Infraestructura y Obras	11
Dirección de Apoyo Agropecuario y Promoción de Inversiones	5
Dirección de Medio Ambiente	5
<b>Total</b>	<b>68</b>

**Criterios de Selección:** Se tuvo como criterios de inclusión a aquellos trabajadores que tengan un contrato vigente bajo la modalidad del D.L. 728 y el D.L. 1057 que los vincule con la entidad al momento de aplicar los instrumentos de la investigación. Se asumió como criterios de exclusión a aquellos que se encontraban laborando bajo un contrato de locación de servicios, así como aquellos que al momento de recoger la información tenían licencias laborales o estuvieron gozando del descanso vacacional.

**Muestra:** Teniendo una población finita menor a 100 individuos la muestra fue igual al total de la población, es decir 68 trabajadores

**Muestreo:** Habiendo asumido la muestra por conveniencia, no fue necesario aplicar ningún método de muestreo para determinar los integrantes de la muestra.

**Unidad de análisis:** Esta se conformó por todos los trabajadores que llevan a cabo acciones relacionadas con las contrataciones públicas del PEHCBM.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Correspondió la aplicación de la técnica de la encuesta, que presenta la singularidad que se aplica a un grupo poblacional definido con el fin de contar con información de algún atributo a través sus dictámenes o veredictos de juicio, los cuales son estructurados bajo un criterio lógico. Así Zavala (2016) adiciona que es aplicada en investigaciones que plantean el estudio determinadas acciones, fenómenos o hechos que encaucen al conocimiento

las percepciones de la población.

### **Instrumento**

El instrumento para el recojo de la información correspondió al cuestionario de la encuesta, cuya estructura en relación a su diseño corresponde a un proceso secuencial lógico, sobre la base de enunciados sobre la base de lo descrito en la operacionalización de las variables. Los enunciados del cuestionario fueron estructurados como preguntas de respuesta cerrada, habiendo preparado un cuestionario para cada una de las variables sometidas al estudio.

Para la variable 1: Contrataciones, tiene como propósito recoger la percepción de los trabajadores del PEHCBM de los componentes legales, organizacionales y del potencial humano de las contrataciones; instrumento adaptado de Corey (2015) denominado "Contract management and administration". Esta se constituye de 15 preguntas, distribuidas en 4 preguntas para la dimensión Legal, 7 para la dimensión organizacional y 4 para la dimensión potencial humano, empleando una escala de Likert para su valoración que es: 1: Muy deficiente; 2: Deficiente, 3: Regular, 4: Bueno, 5: Excelente

Para la variable 2: Calidad de bienes y servicios, tiene como propósito recoger las percepciones de los trabajadores del PEHCBM de las normas técnicas y del enfoque del ciudadano de los bienes y servicios que se adquieren en el marco del Covid -19; instrumento adaptado de Andrade (2014) en su estudio "La calidad de los servicios públicos en el Perú. Este se constituye de 12 preguntas, 6 de las cuales son para la dimensión de las Normas técnicas y 7 preguntas para la dimensión: Enfoque del ciudadano, empleando una escala de Likert para su valoración siendo: 1: Muy deficiente; 2: Deficiente, 3: Regular, 4: Bueno, 5: Excelente

### **Validez**

La validación del instrumento se efectuó aplicando la técnica del juicio de expertos, donde tres profesionales con conocimiento y experticia en gestión pública y metodología de la investigación científica, evaluaron la pertinencia

para el logro de los objetivos definidos en la investigación, considerando el valor de 4.5 en promedio como mínimo para declarar como válido el instrumento. Los criterios de valoración son: 1=muy insuficiente, 2 = insuficiente, 3= suficiencia media, 4=suficiencia aceptable, 5=suficiencia excelente

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1: Contrataciones	1	Maestra en Gestión Pública	4.7	Coherente y viable
	2	Docente de Investigación	4.8	Coherente y viable
	3	Maestra en Gestión Pública	4.8	Coherente y viable
Variable 2 Calidad de bienes y servicios	1	Maestra en Gestión Pública	4.7	Coherente y viable
	2	Docente de Investigación	4.8	Coherente y viable
	3	Maestra en Gestión Pública	4.8	Coherente y viable

Los resultados que se aprecian en la tabla precedente nos indican una valoración de la validez de 4.76 en promedio, lo que nominalmente representando un 95.33% de validez instrumentos de ambas variables; valor que indica que una validez alta; por consiguiente, con correspondencia metodológica para que el logro de los objetivos que fueron propuestos en la investigación.

## Confiabilidad

### Análisis de confiabilidad: Contrataciones

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	68	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	68	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.802	68

### **Análisis de confiabilidad: Calidad de bienes y servicios**

#### **Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	68	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	68	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### **Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.812	68

### **Análisis de confiabilidad: Totalidad de datos**

#### **Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	68	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	68	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### **Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.809	68

El criterio de confiabilidad que se asume en la presente investigación estará determinada por el factor condicionante que si se somete a repeticiones de la aplicación del instrumento bajo las mismas condiciones esta debe arrojar valores del resultado similares, y esta fue calculada a través del alfa de Cronbach, donde este estadístico se aplicó teniendo como datos valores obtenidos con la aplicación del cuestionario de encuesta, la que se efectuará sobre la totalidad de datos y en forma separada para cada variable; para lo cual

se empleó el aplicativo informático SPSS 23.0. Se tomó como criterio de confiabilidad el alfa de Cronbach presente un valor superior a 0.7.

Los valores obtenidos son de 0.802 para la variable contrataciones, 0.812 para la variable calidad de bienes y servicios; y de 0.809 para la totalidad de los valores.

### **3.5. Procedimientos**

Se adoptó en primer orden la estructuración de los instrumentos de la investigación, su validación, y luego se redactó el documento para solicitar los permisos al PEHCBM, con la finalidad de definir horarios y procedimientos a seguir y el cumplimiento de los protocolos institucionales. Luego se procedió a la ubicación de los trabajadores que conforman la muestra, pero debido que no se pudo de manera física, por las limitaciones de la movilización decretado por el estado de emergencia sanitaria que vive el país se empleó el método virtual (correo electrónico, WhatsApp, video llamada, formulario de preguntas de Google) para que respondan a las preguntas del cuestionario de la encuesta que se tuvo previsto como instrumento de recojo de información.

Al no estar determinado una investigación del tipo experimental, no se efectuaron acciones que se manipulen las variables, por consiguiente, la data de la investigación fue recogida tal como ocurren en la realidad, en este caso de la forma como han sido expresadas por los miembros conformantes de la muestra a quienes se les aplicó el instrumento de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis de los datos estadísticos consistió de diversas fases; procediendo en primer lugar a estructurar de forma sistemática los datos recogidos con los instrumentos de recolección de datos, para luego efectuar el análisis inferencial aplicando un estadístico de prueba que se estimó, corresponde al estadístico de correlación de Spearman, dado que al ser variables no paramétricas y los datos no respondieron a una curva de normalidad.

Luego se llevó a cabo el análisis descriptivo, cuyo propósito fue el describir e identificar el nivel de ocurrencia de las variables y sus dimensiones, los cuales son expresados mediante tablas de frecuencias y gráficos, empleando las técnicas de la estadística descriptiva.

Tanto para el análisis inferencial como para el análisis descriptivo, este se ejecutó teniendo como soporte el software SPSS 23.0

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos aplicados estuvieron ligados al cumplimiento irrestricto de los procesos metodológicos de la investigación científica en cuanto a la fiabilidad de la información, el profesionalismo y la ética. Se respetaron los códigos de conducta del servidor público, entre los que se resaltan que la información ha sido presentada de forma general y de ninguna manera de manera personalizada que pueda generar alguna controversia de orden administrativo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de las contrataciones en la emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020

**Tabla 1**

*Nivel de las contrataciones en la emergencia sanitaria, en el del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020*

Dimensión/Variable	Muy									
	deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
D1: Legal	2	2.9%	22	32.4%	32	47.1%	11	16.2%	1	1.5%
D2: Organizacional	1	1.5%	19	27.9%	34	50.0%	12	17.6%	2	2.9%
D3: Potencial humano	0	0.0%	16	23.5%	35	51.5%	14	20.6%	3	4.4%
V1: Contrataciones	1	1.5%	19	27.9%	34	50.0%	12	17.6%	2	2.9%

*Fuente:* Valores del cuestionario de encuesta tabulados con SPSS 23

Las valoraciones que se detallan en la tabla 1 explicitan el nivel de las contrataciones en la emergencia sanitaria, del PEHCBM, 2020, donde las puntuaciones obtenidas corresponde a muy deficiente con 1.5%, deficiente con 27.9%, regular con 50.0%, bueno con 17.6% y excelente con 2.9%, y tomando como premisa que se asume como criterio de nivel a aquella escala que obtiene la más alta puntuación, se observa que esta corresponde a Regular, por consiguiente se afirma que el nivel de las contrataciones en la emergencia sanitaria del PEHCBM es regular.

Comparando el valor obtenido con la hipótesis detallada para este objetivo específico que dice H<sub>1</sub>: El nivel de las contrataciones en la emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, es bueno; se rechaza la H<sub>i</sub> y se acepta la H<sub>o</sub>, y por consiguiente se concluye que el nivel de las contrataciones en la emergencia sanitaria, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, es regular, con una valoración de 50.0%.

Los valores de la escala con mayor puntuación para esta variable corresponden a regular y no muestra diferencias significativas cuando son evaluadas en función de las dimensiones que las componen, así la dimensión legal obtiene 47.1%, dimensión organizacional con 50.0%, y dimensión potencial humano con 51.5%, lo

que nos permite inferir que a nivel de las dimensiones también se rechaza la hipótesis específica 1.

Desde el punto de vista de valoración negativa, es decir las valoraciones deficiente y muy deficiente, muestran ligeras diferencias entre el valor promedio de la variable y las dimensiones, así el promedio registra un valor de 29.4%, dimensión legal con 35.3%, dimensión organizacional con 29.4%, dimensión potencial humano con 23.5%.

Contrariamente, las valoraciones positivas, es decir bueno y excelente, muestran valores para el promedio de la variable de 20.5%, dimensión legal con 17.5%, dimensión organizacional con 20.5%, dimensión potencial humano con 25.0%, es decir la dimensión potencial humano es la que mayor valoración positiva obtiene.

#### 4.2. Nivel de la calidad de los bienes y servicios adquiridos, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020

**Tabla 2**

*Nivel de la calidad de los bienes y servicios adquiridos en la emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020*

Dimensión/Variable	Muy									
	deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
D1: De las normas técnicas	3	4.4%	26	38.2%	29	42.6%	10	14.7%	0	0.0%
D2: Desde el enfoque del ciudadano	8	11.8%	27	39.7%	28	41.2%	5	7.4%	0	0.0%
V2: Calidad de bienes y servicios	5	7.4%	26	38.2%	29	42.6%	8	11.8%	0	0.0%

**Fuente:** Valores del cuestionario de encuesta tabulados con SPSS 23

Las valoraciones que se detallan en la tabla 2 explicitan el nivel de los bienes y servicios en la emergencia sanitaria del PEHCBM, 2020, donde las puntuaciones obtenidas corresponde a muy deficiente con 7.4%, deficiente con 38.2%, regular con 42.6%, bueno con 11.8% y excelente con 0.0%, y tomando como premisa que se asume como criterio de nivel a aquella escala que obtiene la más alta puntuación, se observa que esta corresponde a Regular, por consiguiente

afirmamos que el nivel de la calidad de los bienes y servicios en la emergencia sanitaria en el PEHCBM es regular.

Comparando el valor obtenido con la hipótesis detallada para este objetivo específico que dice H2: El nivel de calidad de los bienes y servicios en la emergencia sanitaria, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, es bueno; se rechaza la  $H_1$  y se acepta la  $H_0$ , y por consiguiente se concluye que el nivel de Los bienes y servicios en la emergencia sanitaria, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, es regular, con una valoración de 42.6%.

Los valores de la escala con mayor puntuación para esta variable corresponden a regular y no muestra diferencias significativas cuando son evaluadas en función de las dimensiones que las componen, así la dimensión normas técnicas obtiene un valor de 42.6%, dimensión desde el enfoque del ciudadano con 41.2%, lo que nos permite inferir que a nivel de las dimensiones también se rechaza la hipótesis específica 2.

Desde el punto de vista de valoración negativa, es decir las valoraciones deficiente y muy deficiente, muestran ligeras diferencias entre el valor promedio de la variable y las dimensiones, así el promedio registra un valor de 45.6%, dimensión normas técnica con 42.6%, dimensión desde el enfoque del ciudadano con 50.5%.

Contrariamente, las valoraciones positivas, es decir bueno y excelente, muestran valores para el promedio de la variable de 11.8%, dimensión normas técnicas con 14.7% y dimensión desde el enfoque del ciudadano con 7.4%, resaltando que los valores de la valoración excelente son igual a 0.0 en todos los casos.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad para las dimensiones de la variable contrataciones y calidad de bienes y servicios*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión legal	,025	67	,000	,012	67	,000
Dimensión organizacional	,025	67	,000	,018	67	,000
Dimensión Potencial humano	,021	67	,000	0,14	67	,000
Calidad de Bienes y Servicios	,026	67	,000	,004	67	,000

**Fuente:** Valores expresados la data de la investigación analizada con SPSS 23

Los valores que se expresan en la tabla 3 para la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk por contar una muestra mayor a 50 elementos, se obtienen valores de 0.012, 0,018, 0,014 y 0.004 para las dimensiones legal, organizacional, potencial humano y la variable Calidad de Bienes y Servicios, lo que permite inferir que los datos recogidos con los instrumentos de la investigación no se configuran dentro de una distribución normal, dado que el valor del estadístico es menor a 0.05 ( $p=000 <0,05$ ) con una significancia de 0.00.

Teniendo estos valores para la prueba de normalidad de las dimensiones de la variable contrataciones con la variable calidad de bienes y servicios, corresponde aplicar la prueba del correlacional de Spearman, además por tratarse de dos variables no paramétricas.

### 4.3. Relación entre las dimensiones de las contrataciones y la calidad de los bienes y servicios adquiridos en la emergencia sanitaria, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de las contrataciones y la calidad de los bienes y servicios en la emergencia sanitaria, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020*

Variables y dimensiones		Dimensión Legal	Dimensión Organizacional	Dimensión Potencial Humano	Calidad de bienes y servicios
Dimensión Legal	Correlación de Spearman	1	,732	,701	,689
	Sig. (unilateral)	,000	,000	,000	,000
Dimensión Organizacional	Correlación de Spearman	,732	1	,706	,756
	Sig. (unilateral)	,000	,000	,000	,000
Dimensión Potencial Humano	Correlación de Spearman	,701	,706	1	,846
	Sig. (unilateral)	,000	,000	,000	,000
Calidad de bienes y servicios	Correlación de Spearman	,689	,756	,846	1
	Sig. (unilateral)	,000	,000	,000	,000
N		68	68	68	68

**Fuente:** Valores expresados la data de la investigación analizada con SPSS 23

Las valoraciones que se detallan en la tabla 4 explicitan la correlación entre las dimensiones de la variable contrataciones y la variable calidad de bienes y servicios evaluados con el correlacional de Spearman, donde para todas los casos se obtienen puntuaciones positivas, así para la dimensión legal es de 0,689, dimensión organizacional con 0,756, dimensión potencial humano con 0,846, lo que implica para el primer caso una relación positiva moderada, y en los otros una correlación positiva alta.

Comparando los valores obtenidos con la hipótesis detallada para este objetivo específico que dice H<sub>3</sub>: Existe relación directa y significativa entre las dimensiones legal, organizacional y potencial humano de las contrataciones y la calidad de los bienes y servicios en la emergencia sanitaria, Proyecto Especial Huallaga Central

y Bajo Mayo, 2020, se concluye que se acepta la hipótesis planteada, pues en todos los casos la correlación es positiva, aun cuando en una de ellas esta sea moderada.

#### 4.4. Relación entre las contrataciones y la calidad de los bienes y servicios en la emergencia, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020

**Tabla 5**

*Relación entre las contrataciones y la calidad de los bienes y servicios en la emergencia, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020*

			Contrataciones	Calidad de bienes y servicios
Rho de Spearman	Contrataciones	Coeficiente de correlación	1,000	,845**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Calidad de bienes y servicios	Coeficiente de correlación	,845**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		68	68	

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

**Fuente:** Valores expresados la data de la investigación analizada con SPSS 23

Las valoraciones que se detallan en la tabla 5 explicitan la correlación entre la variable contrataciones y la variable calidad de bienes y servicios evaluados con el correlacional de Spearman, donde se obtiene una puntuación positiva de 0.845, lo que se cataloga como una relación positiva alta, con un nivel de significancia de 0,01.

Comparando los valores objetivos para la hipótesis general de la investigación que dice:  $H_1$ : Existe relación directa y significativa entre la gestión de las contrataciones y la calidad de los bienes y servicios en la emergencia, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, se concluye que se acepta la hipótesis de la planteada, pues la correlación es positiva (directa) y alta (significativa)

## V. DISCUSIÓN

Las contrataciones que se llevan a cabo en el PEHCBM en la emergencia sanitaria, desde la perspectiva de los trabajadores de la entidad obtiene una valoración regular para el 50%, y para las valoraciones positivas (bueno y excelente) de 20.5%, y 29.5% lo define como negativo (deficiente y muy deficiente), siendo estos valores muy similares a lo observado por Saavedra (2017) quien al analizar la municipalidad de Morales indica que los indicadores de la gestión de contrataciones presenta valores para siempre de 22.2%, y lo detallado por Delgado (2017) al analizar una unidad ejecutora del gobierno regional de San Martín, concluye que la ocurrencia de los indicadores de la gestión de las contrataciones es de siempre en un 21.3%.

Habiendo determinado que aproximadamente 2 de cada 10 trabajadores considera que las contrataciones que se llevan adelante, implica que para 8 de cada 10 trabajadores esta acción administrativa como parte de la gestión institucional en la entidad evaluada presenta acción por mejorar, por consiguiente no se viene cumpliendo con la eficiencia esperada bajo una gestión pública moderna que aspira llevar a cabo procesos con una alta optimización de recursos y tendientes a una gestión por resultados, mostrando la misma tendencia de lo afirmado por OCDE (2017) quien afirma que el 89% de las entidades supervisadas por la CGR han mostrado hallazgos de orden administrativo, civil y/o penal en los procesos de contrataciones,

Los elementos constitutivos de esta variable como son las dimensiones, quien mejor performance presenta es el potencial humano con un 25% de valoración positiva y a su vez el que menos valoración negativa presenta con 23.5%, sin embargo las otras dimensiones los valores muestran ligeras diferencias, así se tiene que la dimensión organizacional muestra una valoración positiva de 20.5% y la dimensión legal de 17.5%, valores que guardan relación con lo indicado por Ramírez (2016) quien al estudiar las municipalidades de La Banda de Shilcayo y de San Martín-Tarapoto en la contratación pública, indica que 71.9% de los trabajadores explican la existencia de problemas que son atribuido a los aspectos legales, 81.3% la existencia de problemas organizacionales y del potencial humano;

Un factor clave en la gestión gubernamental constituye las contrataciones, pues el punto de inicio para la ejecución del gasto en los bienes, servicios y obras que la entidad necesita llevar a cabo en cumplimiento de sus metas, objetivos y misión institucional, y su no cumplimiento a cabalidad tal como se observa en la presente investigación afecta la creación de valor público a favor de la colectividad, evidenciado en todas las dimensiones que conforman la variable.

En cuanto a la calidad de bienes y servicios que brinda el Proyecto Especial Huallaga Central Bajo en la emergencia sanitaria, desde la perspectiva de los trabajadores de la entidad obtiene una valoración regular para el 42.6%, y para las valoraciones positivas (bueno y excelente) de 11.8%, y 45.6% lo define como negativo (deficiente y muy deficiente), lo que implica que los procesos para garantizar la calidad no vienen siendo aplicados de forma eficiente, ya sea desde el cumplimiento de la normas técnicas o desde el enfoque del ciudadano, lo que se complementa con lo afirmado por OCDE (2017) que menciona, que la efectividad de la compras no solo debe asegurar de que los proveedores entreguen lo solicitado, sino que también se debe evaluar la eficiencia de la compra en varias dimensiones, como la calidad, la eficiencia tecnológica, la oportunidad de entrega, la durabilidad, entre otros

Las dimensiones que conforman la variable calidad de bienes y servicios, para los aspectos de la normas técnicas obtiene una valoración negativa de 42.6% y desde el enfoque del ciudadano de 50.5%, es decir si bien los criterios técnicos tienen una menor valoración frente a la percepción de los ciudadanos, los altos niveles de su ocurrencia muestra que no se están cumpliendo con los parámetros para garantizar que estos brinden los servicios en relación a la calidad, como también para satisfacer las expectativas de los usuarios; siendo estos valores muy similares a lo indicado por Batalla (2018) al estudiar 10 entidades públicas en la provincia de Santa Fe en Colombia, que manifiesta que, los criterios de calidad de los bienes y servicios que se adquieren son cuestionados por los usuarios en un 48%, siendo los aspectos de la durabilidad, continuidad y cobertura del servicio los atributos menos valorados, y cuando los criterios de calidad no se cumplen, un correlato de

es que los sistemas de control al detectar estos hallazgos se procederán a llevar las acciones administrativas y/o penales según corresponda, acción muy similar a lo indicado por Basombrío (2018) que indica que, luego del terremoto del Bio Bio en Chile, se han detectado un 16% de compras efectuadas por entidades municipales que no se ajustan a los criterios de calidad, precio o de procedimiento

Cuando la calidad de los bienes y servicios tienen valoraciones negativas altas, indica que los aspectos de la calidad no vienen siendo tomadas en cuenta con la magnitud que toda gestión pública basada en resultados espera, por consiguiente en la entidad evaluada, no se evidencian criterios para evaluar los aspectos intrínsecos de la calidad, lo que se corrobora con lo manifestado por Lampard (2015) indica que a la hora de definir la calidad este se elabora sobre las percepciones del resultado técnico proporcionado, el procedimiento mediante el cual se hizo entrega este resultado y la calidad de los componentes físicos del servicio bien o servicio, es decir, la calidad es producto del interactuar personal y del ambiente físico, y lo complementado por lo expresado por Chavarría (2015) que añade, que calidad en los servicios y bienes presenta dos miradas, la primera ligada a lo técnico es decir cómo lo percibe el usuario y la segunda relacionado a lo funcional es decir cómo ha sido entregado el servicio.

Los resultados inferenciales de la investigación entre las dimensiones de la variable contrataciones y la variable calidad de bienes y servicios al ser sometidos al estadístico de Spearman, se obtiene una correlación positiva moderada para la dimensión legal, y positiva alta para las otras dos dimensiones que son la dimensión organizacional y de potencial humano, lo que implica que las acciones que se llevan a cabo en las contrataciones en todas sus dimensiones tienen su implicancia en la calidad de los bienes y servicios que llevan adelante, acción que si bien no corresponde estrictamente a la calidad, se asemeja a lo explicado por Ramírez (2017) que dice que el incumplimiento en la ejecución de los procesos de contrataciones afecta la ejecución presupuestal de la institución, lo que se evidencia en aspectos como calendarización ineficiente del presupuesto, no se cumplen las metas de avance presupuestal y se revierte presupuesto al tesoro público al final del año; y lo indicado por Saavedra (2017) que indica que las contrataciones

públicas y la ejecución del presupuesto en la municipalidad de Morales, no son independientes, por lo tanto se relacionan entre sí.

En relación a la hipótesis general, donde los resultados muestran que existe relación directa y significativa entre la gestión de las contrataciones y la calidad de los bienes y servicios en la emergencia en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, se concluye que se acepta la hipótesis de la planteada, pues la correlación es directa y con significativa alta, con un valor del correlacional de Spearman de 0.845, siendo estos valores muy similares a lo especificado por Delgado, L (2017) quien afirma que la gestión de las contrataciones públicas en una entidad del gobierno regional de San Martín, se relaciona de forma directa con la calidad de las obras que ejecuta.

Bajo la teoría explicitada por Brooks (2015) que menciona que la teoría del resultado o desempeño, en donde la calidad se relaciona de forma directa con los atributos del producto o servicios y cómo son percibidas por quien las usa; es decir desde la perspectiva de las contrataciones públicas en el PEHCBM, no se vienen desarrollando las acciones con el objeto de lograr una calidad de los bienes o servicios, pues si ambas variables se relacionan entre sí, pero a la vez también muestran valores deficientes en sus indicadores que la componen, los que se complementan con lo expresado por Palacios (2018) que adiciona que, en el enfoque del desarrollo social, la calidad de los servicios públicos no concluye con los procedimientos de orden administrativo y legal, ni con las acciones posteriores de operatividad de la misma, sino que esta debe generar valor público, es decir debe ser capaz de generar los cambios en las condiciones de vida de la población, disminuyendo así las brechas sociales.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1. Existe relación directa y significativa entre las contrataciones y la calidad de los bienes y servicios adquiridos en la emergencia sanitaria del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, con un valor del correlacional de Spearman de 0.845.
  
- 6.2. El nivel de las contrataciones en la emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, es regular, con una valoración de 50.0%, y sus dimensiones que la componen con 47.1% para la dimensión legal, 50.0% dimensión organizacional y 51.5% para la dimensión potencial humano.
  
- 6.3. El nivel de la calidad de los bienes y servicios en la emergencia sanitaria, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, es regular, con una valoración de 42.6%, y sus dimensiones que la componen con 42.6% para dimensión normas técnicas y 41.2% para dimensión desde el enfoque del ciudadano.
  
- 6.4. La correlación entre las dimensiones de la variable contrataciones y la variable calidad de bienes y servicios es directa y significativa, con un valor del correlacional de Spearman de 0,689 para la dimensión legal, 0,756 para la dimensión organizacional, y 0,846 para la dimensión potencial humano.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al gerente general del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, para que implemente un Plan de Gestión Interna que identifique los riesgos de las contrataciones y la calidad de los bienes y servicios como parte de la gestión por resultados.
- 7.2. A la Administración del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, para implementar un Plan de Desarrollo de Capacidades para desarrollar capacidades cognitivas y operacionales en los trabajadores en la gestión de las contrataciones.
- 7.3. Al Gerente General del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, a implementar un Plan Comunicacional con el objetivo de informar de los factores de la calidad de los bienes y servicios que se adquieren como una forma de transparentar la gestión pública que realizan
- 7.4. A la Administración del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, a implementar un Cuadro de Mando Integral o Balanced Scorecard para identificar indicadores de calidad de los bienes y servicios que se adquieren.

## REFERENCIAS

- Acquire (2016). *Las Contrataciones del Estado en América Latina*. Lima. Perú: Asociación Acquire. Obtenido de <http://www.acpuju.com>: <http://www.acpuju.com/2011/02/articulo-referencias-de-las-contrataciones-del-estado-en-america-latina/>
- Andrade, L. (2014). *La Calidad de los Servicios Públicos en el Perú*. Lima Perú: Editorial El Universo
- Aragón, J. I. (2018). *Requerimientos, estudio de mercado y corrupción en la contratación pública de bienes*. Revista Vox Juris de la Universidad de San Martín de Porres.
- Arredondo, R. C. (2017). *La formulación del requerimiento y el proceso de contratación en la SUNAT 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Bahamón, M (2018) Elementos y presupuestos de la contratación estatal (artículo científico) Universidad Católica de Colombia. Revista Jus Público N° 26. Bogotá. Colombia. Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23523/1/elementos-y-presupuestos-de-la-contratacion-estatal.pdf>
- Basombrío, I (2018) *Auditorías a las adquisiciones post terremoto en la región del Bio Bio*. Santiago, Chile: Editado por Chilecompras.
- Batalla, N. (2018). *Compras y contrataciones en la Administración Pública de la Provincia de Santa Fe: Propuestas para implementar un enfoque sustentable* (artículo científico) Universidad Nacional del Litoral. Santa Fe. Bolivia. Recuperado de: <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/1183/Tesis.pdf>
- Bou J (2017). *The perceived quality and competitiveness*. New Jersey. USA University Quality Institute Jaime Castello
- Brooks R. (2015) *Internal service quality*. New Jersey. USA: Internacional Bradford
- Chavarría, J. (2015). *La Atención a los Usuarios en el Perú*. Lima Perú: Editorial El Bosque
- Chueca, P (2018) *The Public Works Administration*. Bogotá, Colombia. Inter-American Development Bank.

- Corey, J (2015) *Contract management and administration*. California. USA. University of California.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA. *Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19*. Diario Oficial El Peruano. 11 marzo 2020.
- Decreto Supremo 044-2020-PCM. *Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19*. Diario Oficial El Peruano. 15 marzo 2020
- Decreto Supremo N° 350-2015-EF. *Aprueban Reglamento de la Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado*. Diario Oficial El Peruano. 10 de diciembre 2015
- Delgado, L (2017) *Gestión de las contrataciones públicas y la calidad de las obras en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Región San Martín, 2017* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto
- Evans, J. y Lindsay, W (2008) *Administración y Control de la Calidad* (7ma. Edición.) México: Editorial Cengage Learning
- Fontana, M. (2017). *Programa Transparencia para las Contrataciones su aporte a la Gestión de las Adquisiciones Públicas en el Ámbito del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos (2008- 2014)*. Buenos Aires. Argentina. Recuperado de:<http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/15723/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Fontana%2C%20Mar%C3%ADa%20Florencia.pdf>
- Ferruccio, P (2017) *Factores Críticos de las Contrataciones*. New York. USA: Program Management Office
- Gardini, P (2016) *Calidad de los Servicios Públicos*. Lima. Perú. Ediciones Educativas Corporativas
- Gozzi, M (2016) *Projects management*. Princentong. USA. San Pablo: Bibliotec Pearson University– BUP.
- Gutiérrez, H. (2015). *Calidad Total y Productividad en el Sector Gubernamental*. México: Editorial Mundo Libre

- Herrera, L. A. (2016). *Análisis de las Contrataciones Públicas en los Ministerios del Estado Peruano*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Husted, C y Reinecke, N (2019) *Improving public-sector*. Washintong. USA. Inter-American Development Bank.
- Imai, M. (2015). *Implementation of quality systems*. NY. USA Gemba editions
- Jiménez, P (2017) *Control of public works: A proposal within the framework of the government control system*. New York, USA: Inter-American Development Bank
- Johnson, M., Anderson, E y Fornell, C (2015). *Rational and Adaptive Performance Expectations in a Customer Satisfaction Framework*. Chicago. USA: SC Jhonson College of Business
- Krollw, L (2018) *Public Sector Purchases*. New Yersey. USA. Editado por McKinsey Accessibility Editor
- Lampard, K (2016) *The Quality of the work in the World of Public Construction*. New York USA Chamber of Construction of the United States of North America.
- Lewis, J (2018) *Project planning, scheduling and control*. New York, USA: McGraw-Hill.
- Ley 30225. *Ley de Contrataciones del Estado. Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225*. Diario Oficial El Peruano. 13 marzo 2019
- Logacho, V. (2015). *Estudio del proceso de contratación pública de bienes y servicios y su contribución al mejoramiento de la gestión administrativa. Caso Práctico: Coordinación general administrativa financiera de la secretaria general de la presidencia de la república* (artículo científico) Instituto de Altos Estudios Nacionales. Quito Ecuador.
- Ludeña, K. R. (16 de Setiembre de 2017). *Análisis de los factores que influyen en la contratación pública del ministerio de relaciones 2016. Análisis de los factores que influyen en la contratación pública del ministerio de relaciones 2016*. Lima, Lima, Perú.
- Mamani, V. (2017). *Requerimientos Técnicos mínimos y cumplimiento de plazos en la ejecución del proyecto de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto - Moquegua 2017* (tesis de maestría) Trujillo: Universidad César Vallejo.

- Maqueda, J. (2005) *Marketing Estratégico para empresas de servicios*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Limusa.
- Oficina Anticorrupción de Argentina (2016). El Control en las Compras Estatales. Buenos Aires. Recuperado de: [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/compras\\_guelines\\_4.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/compras_guelines_4.pdf)
- Palacios, O (2018) *Public Works and Corruption*. NY. USA Inter-American Development Bank
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (2015). *Reassessment of the SERVQUAL Scale*: NY.USA: Journal of Retailing
- Plascencia, K (2018) *Administrative Management: Development and Growth Approaches*. Colombia: Inter-American Development Bank
- Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado OSCE. (2018) *Las Contrataciones Públicas*. Lima. Perú. Oficina de Estudios Económicos.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE (2017). *Contrataciones Públicas en Chile, Opiniones de Política para convenios Marco Eficientes e inclusivos*. Santiago. Chile: Editado por OCDE Oficina Chile.
- Ramírez, M (2016) *Evaluación del nivel de cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo y la Municipalidad Provincial de San Martín, en el periodo, 2015*, (tesis de maestría) Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto
- Saavedra, A. E. (2017). *Gestión de las contrataciones públicas y la ejecución presupuestal en la municipalidad distrital de Morales, provincia de San Martín, 2017*. (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto
- Salazar, R (2013). *El Contrato en la Administración Pública*. Centro Editorial de la Universidad Nacional de San Marcos. Lima. Perú.
- Valeriano, D (2015) *Strategic management and project administration*. Washington DC. USA: Saint Paul: Makron Books, 2001
- Vásquez, F. J. (2018). *Las Contrataciones del Estado y la Transparencia de los servidores públicos den la Municipalidad de San Juan de Miraflores 2018*. Universidad César Vallejo. Lima:
- Zárate, B, Carbajal, C, Llanos, Y (2019) *Metodología de la Investigación Científica*. Lima. Perú: Universidad San Martín de Porres.

Zavala, A (2016) *Metodología de la Investigación Científica*. (2da. Edic) Lima.  
Perú. Editorial San Marcos

Zeithaml. B. (2016). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid; Ed. Díaz  
de Santos.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Matriz de operacionalización de variable

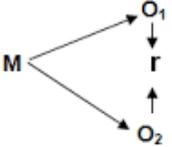
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Contrataciones	Conjunto de acciones conducentes a generar un contrato en donde intervienen dos o más partes, donde una de ellas está representada por un ente público del Estado, con el fin de proveer un bien, servicio u consultoría para que ésta pueda cumplir sus objetivos (Krollw, 2018, p.27)	Es el conjunto de acciones secuenciales, ejecutadas por etapas en el marco legal, organizacional y del actuar del potencial humano, directamente relacionadas entre sí, las cuales se realizan para atención de los requerimientos de una entidad, esta variable fue medida mediante un cuestionario con una escala ordinal.	Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incorporación legal de las contrataciones</li> <li>- Cumplimiento de plazos del proceso</li> <li>- Cumplimiento de las etapas del proceso</li> <li>- Cumplimiento del registro del proceso</li> </ul>	Ordinal
			Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuación de la estructura organizacional</li> <li>- Asignación de recursos logísticos</li> <li>- Adecuación de planes de adquisiciones</li> <li>- Adecuación de manuales de procedimiento</li> <li>- Definición de instrumentos de control</li> <li>- Delimitación de responsabilidades funcionales</li> <li>- Planes de riesgos de colusión</li> </ul>	
			Potencial Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignación de personal</li> <li>- Capacidades cognitivas del desempeño del personal</li> <li>- Capacidades procedimentales del desempeño del personal</li> <li>- Capacidades actitudinales del desempeño del personal</li> </ul>	

Calidad de bienes y servicios	Capacidad de poder satisfacer las necesidades y expectativas de los beneficiarios, para lo cual se debe conocer primero aquellas expectativas esperadas y qué de forma son frustradas porque las autoridades no cumplen sus ofrecimientos (Chueca, 2018)	Es la valoración de acuerdo a la percepción del ciudadano o la ciudadanía en general en un determinado tiempo y lugar, en función al grado de satisfacción de sus necesidades, fue medida mediante un cuestionario con una escala ordinal.	De las normas técnicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de normas técnicas</li> <li>- Verificación de normas administrativas</li> <li>- Certificaciones de la calidad</li> <li>- Cumplimiento de plazos</li> <li>- Realización de control concurrente y ex post</li> </ul>	Ordinal
			Desde el enfoque del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de la atención</li> <li>- Atención orientada a las necesidades del ciudadano</li> <li>- Buenas prácticas de atención</li> <li>- Canales de atención al ciudadano</li> <li>- Acceso de información de los ciudadanos</li> <li>- Calidad de la información</li> <li>- Comunicación efectiva</li> </ul>	

## ANEXO 2

### Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre las contrataciones y calidad de los bienes y servicios adquiridos en la emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> PE<sub>1</sub>= ¿Cuál es el nivel de las contrataciones en la emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020?</p> <p>PE<sub>2</sub>: ¿Cuál es el nivel de calidad de los bienes y servicios adquiridos por la emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020?</p> <p>PE<sub>3</sub>= ¿Qué relación existe entre las dimensiones de las contrataciones y la calidad de los</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación existe entre las contrataciones y calidad de los bienes y servicios adquiridos en la emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020</p> <p><b>Objetivos específicos</b> OE<sub>1</sub>=Identificar el nivel de las contrataciones en la emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020</p> <p>OE<sub>2</sub>=Identificar el nivel de calidad de los bienes y servicios adquiridos por la emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020</p> <p>OE<sub>3</sub>= Determinar la relación entre las dimensiones de las contrataciones y la calidad de los</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación directa y significativa entre las contrataciones y calidad de los bienes y servicios adquiridos en la emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H<sub>1</sub>= El nivel de las contrataciones en la emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, es bueno;</p> <p>H<sub>2</sub>: El nivel de la calidad de los bienes y servicios adquiridos por la emergencia sanitaria, del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, es bueno</p> <p>H<sub>3</sub>: Existe relación directa y significativa entre las dimensiones de las contrataciones y la calidad de los bienes</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario de encuesta</p>

bienes y servicios adquiridos en la emergencia sanitaria, de Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020?	bienes y servicios adquiridos en la emergencia sanitaria, de Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020.	y servicios adquiridos en la emergencia sanitaria, de Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020										
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>										
 <p><b>Donde:</b>  M= Muestra de la investigación  O1 = Contrataciones  O2= Calidad de bienes y servicios</p>	<p><b>Población</b>  68 trabajadores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo</p> <p><b>Muestra</b>  68 trabajadores, igual a la población</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1245 419 1480 456">Variables</th> <th data-bbox="1489 419 1823 456">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1245 459 1480 568" rowspan="3">Contrataciones</td> <td data-bbox="1489 459 1823 496">Legal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1489 499 1823 536">Organizacional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1489 539 1823 576">Potencial humano</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1245 579 1480 719" rowspan="2">Calidad de bienes y servicios</td> <td data-bbox="1489 579 1823 647">De las normas técnicas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1489 651 1823 719">Desde el enfoque del ciudadano</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Contrataciones	Legal	Organizacional	Potencial humano	Calidad de bienes y servicios	De las normas técnicas	Desde el enfoque del ciudadano	
Variables	Dimensiones											
Contrataciones	Legal											
	Organizacional											
	Potencial humano											
Calidad de bienes y servicios	De las normas técnicas											
	Desde el enfoque del ciudadano											

## ANEXO 3

### Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario: Contrataciones

##### Datos generales:

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

##### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel las contrataciones del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo.

##### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida será la manera que aporte para el desarrollo de la investigación mencionar también que no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Marca una sola alternativa en la escala de valoración

Muy Deficiente = 1

Deficiente = 2

Regular = 3

Bueno = 4

Excelente = 5

N°	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Legal</b>						
1.	¿Cómo calificas la incorporación legal en los procesos de contrataciones efectuadas por la entidad en el marco de los presupuestos asignados al Covid -19?					
2.	¿Cómo calificas el cumplimiento de plazos de los procesos de contrataciones efectuadas por la entidad en el marco de los presupuestos asignados al Covid 19?					
3.	¿Cómo calificas el cumplimiento de las etapas de los procesos de contrataciones efectuadas por la entidad					

	en el marco de los presupuestos asignados al Covid 19?					
4.	¿Cómo calificas el cumplimiento del registro de los procesos de contrataciones efectuadas por la entidad en el marco de los presupuestos asignados al Covid 19?					
<b>Dimensión: Organizacional</b>						
5.	¿Cómo calificas la adecuación de la estructura organizacional para atender los procesos de contrataciones efectuadas por la entidad en el marco de los presupuestos asignados al Covid 19?					
6.	¿Cómo calificas la asignación de recursos logísticos para atender los procesos de contrataciones efectuadas por la entidad en el marco de los presupuestos asignados al Covid 19?					
7.	¿Cómo calificas la asignación la adecuación de los planes de adquisiciones para atender los procesos de contrataciones efectuadas por la entidad en el marco de los presupuestos asignados al Covid 19?					
8.	¿Cómo calificas la definición de los instrumentos de control para atender los procesos de contrataciones efectuadas por la entidad en el marco de los presupuestos asignados al Covid 19?					
9.	¿Cómo calificas la adecuación de los manuales de procedimientos para atender los procesos de contrataciones efectuadas por la entidad en el marco de los presupuestos asignados al Covid 19?					
10.	¿Cómo calificas la delimitación de responsabilidades funcionales para atender los procesos de contrataciones efectuadas por la entidad en el marco de los presupuestos asignados al Covid 19?					
11.	¿Cómo calificas la elaboración de planes de riesgos de colusión para atender los procesos de contrataciones efectuadas por la entidad en el marco de los presupuestos asignados al Covid 19?					
<b>Dimensión: Potencial humano</b>						
12.	¿Cómo calificas las capacidades cognitivas del desempeño del personal para atender los procesos de contrataciones efectuadas por la entidad en el marco de los presupuestos asignados al Covid 19?					
13.	¿Cómo calificas la asignación de personal para atender los procesos de contrataciones efectuadas por la entidad en el marco de los presupuestos asignados al Covid 19?					
14.	¿Cómo calificas las capacidades procedimentales del desempeño del personal para atender los procesos de					

	contrataciones efectuadas por la entidad en el marco de los presupuestos asignados al Covid 19?					
15.	¿Cómo calificas las capacidades actitudinales del desempeño del personal para atender los procesos de contrataciones efectuadas por la entidad en el marco de los presupuestos asignados al Covid 19?					

**Fuente:** Corey, J (2015) *Contract management and administration*.

## ANEXO 4

### CUESTIONARIO: Calidad de bienes y servicios

#### Datos generales:

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

#### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de las contrataciones del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo.

#### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida será la manera que aporte para el desarrollo de la investigación mencionar también que no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Marca una sola alternativa en la escala de valoración

Muy Deficiente = 1

Deficiente = 2

Regular = 3

Bueno = 4

Excelente = 5

N°	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: De las normas técnicas</b>						
1.	¿Cómo calificas el cumplimiento de las normas técnicas de los bienes y servicios adquiridos por la entidad en el marco de los procesos de contrataciones en el marco del Covid 19?					
2.	¿Cómo calificas la verificación de las normas administrativas de los bienes y servicios adquiridos por la entidad en el marco de los procesos de contrataciones en el marco del Covid 19?					
3.	¿Cómo calificas la certificación de la calidad de los bienes y servicios adquiridos por la entidad en el					

	marco de los procesos de contrataciones en el marco del Covid 19?					
4.	¿Cómo calificas el cumplimiento de plazos de entrega de los bienes y servicios adquiridos por la entidad en el marco de los procesos de contrataciones en el marco del Covid 19?					
5.	¿Cómo calificas la realización del control concurrente y ex post de los bienes y servicios adquiridos por la entidad en el marco de los procesos de contrataciones en el marco del Covid 19?					
<b>Dimensión: Desde el enfoque del ciudadano</b>						
6.	¿Cómo considera que el ciudadano califica la calidad de la atención que brinda la entidad a partir de la provisión de bienes y servicios en el marco del Covid 19?					
7.	¿Cómo considera que el ciudadano califica la atención orientada a sus necesidades que brinda la entidad a partir de la provisión de bienes y servicios en el marco del Covid 19?					
8.	¿Cómo considera que el ciudadano califica la aplicación de buenas prácticas de atención que desarrolla la entidad a partir de la provisión de bienes y servicios en el marco del Covid 19?					
9.	¿Cómo considera que el ciudadano califica los canales de atención que brinda la entidad a partir de la provisión de bienes y servicios en el marco del Covid 19?					
10.	¿Cómo considera que el ciudadano el acceso a la información que brinda la entidad de la provisión de bienes y servicios en el marco del Covid 19?					
11.	¿Cómo considera que el ciudadano la calidad de la información que brinda la entidad de la provisión de bienes y servicios en el marco del Covid 19?					
12.	¿Cómo considera que el ciudadano califica la efectividad de la comunicación que brinda la entidad de la provisión de bienes y servicios en el marco del Covid 19?					

Fuente: Andrade, L. (2014). *La Calidad de los Servicios Públicos en el Perú*.

## ANEXO 5

### Validación de instrumentos



#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pizarro Suarez, Sandra Elizabeth  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de bienes y servicios  
 Autor del instrumento : Br. Chujandama Ijuma, Jhony Manuel

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES							
		1	2	3	4	5			
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X			
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de bienes y servicios</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X			
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de bienes y servicios</b> .					X			
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>Calidad de bienes y servicios</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X				
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X			
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X			
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X				
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de bienes y servicios</b> .					X			
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X			
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X				
<b>PUNTAJE TOTAL</b>									47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

##### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 06 de julio de 2020.



.....  
 Mg. CPC. Sandra E. Pizarro Suarez  
 CCPSM Mat. 19-1630

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martin  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de Investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de bienes y servicios  
 Autor del instrumento : Br. Chujandama Ijuma, Jhony Manuel

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de bienes y servicios</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de bienes y servicios</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>Calidad de bienes y servicios</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de bienes y servicios</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 06 de julio de 2020.



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
 ECÓNOMISTA  
 Reg. 0134 - CELAM

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : M. Arteaga García Carmen Elena  
 Institución donde labora : Poder Judicial  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de bienes y servicios  
 Autor del instrumento : Br. Chujandama Ijuma, Jhony Manuel

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de bienes y servicios</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de bienes y servicios</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>Calidad de bienes y servicios</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de bienes y servicios</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 06 de julio de 2020.



.....  
**Carmen Elena Arteaga García**  
 Maestra en Gestión Pública

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Pizarro Suarez, Sandra Elizabeth  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Contrataciones  
 Autor del instrumento : Br. Chujandama Ijuma, Jhony Manuel

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Contrataciones</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Contrataciones</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Contrataciones</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Contrataciones</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

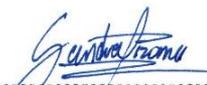
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 06 de julio de 2020.

  
 Mg. CPC. Sandra E. Pizarro Suarez  
 CCPSM Mat. 19-1630

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martin  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de Investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Contrataciones  
 Autor del instrumento : Br. Chujandama Ijuma, Jhony Manuel

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Contrataciones</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Contrataciones</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Contrataciones</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Contrataciones</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 06 de julio de 2020.



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
ECONOMISTA  
Reg. 0134 - CELAM

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : M. Arteaga García, Carmen Elena  
 Institución donde labora : Poder Judicial  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Contrataciones  
 Autor del instrumento : Br. Chujandama Ijuma, Jhony Manuel

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Contrataciones</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Contrataciones</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Contrataciones</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Contrataciones</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 06 de julio de 2020.



Carmen Elena Arteaga García  
Maestra en Gestión Pública

## ANEXO 7

### Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



PROYECTO ESPECIAL HUALLAGA CENTRAL Y BAJO MAYO

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

"Año de la universalización de la salud"

## CONSTANCIA

La Oficina de Administración del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo;

Hace constar:

Que, el Sr. **JHONY MANUEL CHUJANDAMA IJUMA**, identificada con DNI N° 47159703, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, realizó el desarrollo de su tesis titulada: "**Contrataciones con calidad de bienes y servicios por emergencia sanitaria en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020**", con la debida autorización de la institución.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte para los fines que estime pertinente.

Tarapoto, 12/07/2020



**Econ. Bernardino Fernández Chota**  
Jefe (e) de la Oficina de Administración

## ANEXO 8

### Base de datos estadísticos

N°	Gestión de contrataciones														
	Dimension Legal				Dimension Organizacional							Dimension Potencial Humano			
	Preg 1	Preg 2	Preg 3	Preg 4	Preg 5	Preg 6	Preg 7	Preg 8	Preg 9	Preg 10	Preg 11	Preg 12	Preg 13	Preg 14	Preg 15
1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2
3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3
5	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2
6	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2
7	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1
8	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4
9	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
10	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4
11	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4
12	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
13	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
15	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3
16	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
17	5	5	5	5	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
18	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5
19	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3
20	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3
21	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2
22	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2
23	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2
24	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
25	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2
26	3	4	4	3	4	2	2	3	2	2	1	2	4	2	2
27	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3
28	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
29	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3
30	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
33	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1
34	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5
36	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
38	3	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
40	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
41	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
44	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	1	1	2
45	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
46	5	4	5	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	5	3
47	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
48	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
49	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
50	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
51	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4
52	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3
53	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
54	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2
55	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
56	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	3	2
57	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5
58	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
59	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5
60	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
62	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	2	3	4	5	4
63	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
64	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
65	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3
66	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
67	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
68	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2

