



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Cumplimiento de normatividad de contrataciones del estado y la
gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Aquino Cardenas, Lena Tatiana (orcid.org/0000-0002-2288-0171)

ASESORES:

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel (orcid.org/0000-0002-9242-3881)
Dr. Neciosup Obando, Jorge Eduardo (orcid.org/0000-0002-4605-5475)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por otorgarme salud y fortaleza, a mis padres Rosita y Antonio, mis hermanos Pavel, Jesús Antonio y Nieves y a mi adorado esposo Víctor Alonso, por apoyarme incondicionalmente en este esfuerzo académico, que me permitirá contribuir en el desarrollo y mejora de la institución y mi país.

La Autora

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por brindarnos la oportunidad para mejorar nuestra condición profesional y de persona, en beneficio de la sociedad peruana.

A mis docentes, Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar, Dr. Jorge Eduardo Neciosup Obando y Dra. María del Pilar Zavaleta Reyna de Ascoy, por su incondicional colaboración y apoyo para culminar el presente trabajo de investigación.

A la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, por permitirme desarrollar la presente investigación y ser la Entidad que me acoge.



ESCUELA DE POSGRADO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEDRO OTONIEL MORALES SALAZAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO Y PROGRAMA ACADÈMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de la Tesis titulada: "Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023", cuya autora es AQUINO CARDENAS LENA TATIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Trujillo, 29 de Agosto del 2023

Apellidos y nombres del asesor: Morales Salazar Pedro Otoniel	
DNI N° 17910106	
ORCID: 0000-0002-9242-3881	



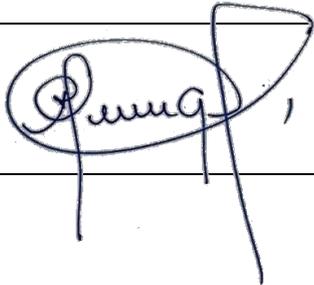
Declaratoria de originalidad de la autora

Yo, Aquino Cárdenas Lena Tatiana, egresada de la Escuela de Posgrado y Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de Trujillo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a tesis titulada: "Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

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

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

Trujillo, 29 de Agosto del 2023

Apellidos y nombres del autor: Aquino Cárdenas Lena Tatiana	
DNI N° 24713884	Firma 
ORCID 0000-0002-2288-0171	

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad de la autora	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	25
3.1 Tipo y diseño de investigación	25
3.1.1 Tipo de investigación	25
3.1.2 Diseño de investigación	26
3.2 Variables y operacionalización	26
3.3 Población, muestra y muestreo	27
3.3.1 Población	27
3.3.2 Muestra	28
3.3.3 Muestreo	28
3.3.4 Unidad de análisis	28
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5 Procedimientos	30
3.6 Método de análisis de datos	31
3.7 Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS	61
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Comparación de los puntajes alcanzados de las variables cumplimiento de normatividad de contrataciones del Esta y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.	33
Tabla 2	Diferenciación de las dimensiones de cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado de una Dirección Regional de Perú, 2023.	34
Tabla 3	Nivel de las dimensiones de la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.	35
Tabla 4	Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la puntuación de las variables cumplimiento de normatividad de contrataciones del estado, gestión de la calidad y sus dimensiones de una Dirección Regional de Perú, 2023.	37
Tabla 5	Prevalencia entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.	38
Tabla 6	Tabla de contingencia de la dimensión planificación del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.	39
Tabla 7	Tabla de contingencia de la dimensión actuaciones preparatorias del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.	40
Tabla 8	Tabla de contingencia de la dimensión métodos de contratación del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.	41
Tabla 9	Tabla de contingencia de la dimensión el contrato y su ejecución del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.	42
Tabla 10	Tabla de contingencia del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de la dimensión administración de personal de una Dirección Regional de Perú, 2023.	43
Tabla 11	Tabla de contingencia del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de la dimensión liderazgo de una Dirección Regional de Perú, 2023.	44

Tabla 12	Tabla de contingencia del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de la dimensión participación de personal de una Dirección Regional de Perú, 2023.	45
Tabla 13	Tabla de contingencia del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de la dimensión mejora continua de una Dirección Regional de Perú, 2023.	46
Tabla 14	Resumen de las pruebas de hipótesis de las variables cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y de la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.	47

Índice de figuras

Figura 1	Comparación de los puntajes alcanzados de las variables cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad en una Dirección Regional de Perú, 2023.	34
Figura 2	Nivel de las dimensiones del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado de una Dirección Regional de Perú, 2023.	35
Figura 3	Nivel de las dimensiones de las dimensiones de la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.	36

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023. La investigación se realizó a través de un enfoque cuantitativo, mediante el diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional realizado con una muestra por conveniencia de la investigadora de 50 trabajadores. Instrumentos validados por tres expertos y confiables a través del método de Alfa de Cronbach. Se concluyó en base a los resultados obtenidos que indican que existe una relación directa y significativa entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023, en virtud a lo que se encontró, el Rho de Spearman de 0.436, que es de nivel moderado, altamente significativa, con un grado de significancia de 0.002, es menor al 1 % de significancia estándar ($p < 0.01$); consiguientemente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, ergo, existe relación estadística directa y altamente significativa entre ambas variables; esto es, cuando hay conocimiento del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado, también existe una mejor gestión de la calidad.

Palabras clave: Cumplimiento, contratación estatal, gestión de la calidad.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship that exists between compliance with State procurement regulations and quality management of a Regional Directorate of Perú, 2023. The research was carried out through a quantitative approach, using the non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design carried out with a convenience sample of 50 workers for the researcher. Instruments validated by three experts and reliable through the Cronbach's Alpha method. It was concluded based on the results obtained that indicate that there is a direct and significant relationship between compliance with State contracting regulations and quality management of a Regional Directorate of Perú, 2023, by virtue of what was found, the Spearman's Rho of 0.436, which is of a moderate level, highly significant, with a degree of significance of 0.002, is less than 1 % of standard significance ($p < 0.001$); consequently, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, there is a direct and highly significant statistical relationship between both variables; that is, when there is knowledge of compliance with State contracting regulations, there is also better quality management.

Keywords: Compliance, state contracting, quality management

I. INTRODUCCIÓN

Todas las entidades públicas tienen una inadecuada e ineficaz gestión administrativa en el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado, lo que se refleja principalmente en los procedimientos administrativos y legales del personal, proveedores y contratistas; es por ello, que los legisladores y la Contraloría General de la República, realizan periódicamente investigaciones. Por tanto, resulta necesario dar cumplimiento a la normativa y perfeccionar los instrumentos que institucionalicen los procesos administrativos y sancionadores en sus diferentes espacios, como el administrativo, civil y penal; siendo de trascendental importancia a fin de asegurar un encargo eficaz y claro, primordialmente para la ejecución de inversiones. No es un problema de políticas, más bien, es un problema de personas, por tanto, la presente investigación, que, si bien analiza la Dirección Regional, se plantea una teoría de extrapolación de variables y resultados a nivel nacional, es decir para todas las entidades públicas en sus diferentes ámbitos, ya que se presentan los mismos inconvenientes en todas las entidades públicas.

La ONG Transparencia Internacional (TI, 2018) se dedica a evaluar los delitos relacionados con la corrupción de las instituciones gubernamentales y particulares y dar a conocer sus esfuerzos contra ella. Su tabla de apreciación de la corrupción en su publicación anual, proporciona un detalle de corrupción por país en el que se encuentra Perú en 2019, el país ocupó el puesto 101 de 180 países evaluados, con apenas 36 puntos sobre 100 en este ranking. Solo las naciones de América Latina (Chile, Costa Rica y Uruguay) superan el promedio, con una puntuación de 50 en una escala que va de 0 (corrupto) a 100 (limpio). Esto indica el alto nivel de corrupción que prevalece en el mundo hoy. Una nueva publicación de la ONG llama la atención sobre los peligros que plantea la poca claridad y rendición de cuentas de los permisos, licencias y contrataciones gubernamentales del sector minero al comienzo de la cadena de valor, que es una de las primordiales causas de la corrupción de dicho Sector (Transparency International, 2018 y Hennings, 2020).

El asertivo uso de la regulación de contratos públicos es de gran importancia para las entidades públicas y debe estar en estrecha coordinación con sus herramientas administrativas. Su aplicación adecuada eliminará la corrupción del sector público (Olvera, 2020).

En un estudio realizado en Ecuador, se notó que los modelos de control de procesos fueron modificados porque no reconocieron la disparidad en la adopción y cobertura de técnicas, debido a un sinnúmero de cambios y metodologías experimentadas a lo largo de los años a partir de manuales impresos integrales que muchas veces no brindaban información que ayude a seleccionar los elevados niveles de grupos, incluso mecanizados que en la actualidad están citados con precisión; por lo tanto, no existe una metodología global en los lineamientos del sector estatal que permita demostrar el funcionamiento del proceso, para lo cual, se lanzó la metodología de proceso asentada en el ciclo PHVA (documentar, implementar, medir y mejorar) (Zaldumbide, 2019).

A nivel nacional, las recientes reformas normativas y reglamentarias de contratación pública, muchas veces se apoyan de un estudio económico del derecho. Aplicar el análisis económico de la ley es irrelevante, ya que todas las reformas de las normas, especialmente las de contratación pública, están impulsadas por las leyes y sus reglamentos. Cambiar los temas básicos en realidad resultaría en casos más regulados, tal vez una burocracia de corta duración y una mayor ejecución presupuestaria, solo aumentaría la eficiencia. No es para perseguir solo el efecto.

Entonces, en general, los cambios propuestos a las compras gubernamentales no mejorarán las operaciones administrativas. Por lo tanto, se demanda a las autoridades competentes que discutan la búsqueda de mejoras. La contratación pública desde la perspectiva administrativa se apoya en la implementación de sistemas administrativos adecuados en los diversos contratos. Es necesario resumir todo lo relacionado a la lucha contra el cáncer que está erosionando las instalaciones públicas en esta área.

No es una cuestión política, sino más bien una cuestión humana. Es por eso que se presenta la contribución de tesis. Este artículo, que analiza las oficinas regionales peruanas, propone una teoría de extrapolación de variables y resultados a nivel nacional. Esto se aplica a todos los organismos públicos en diversos campos. Esta autora tiene el mismo problema por experiencia personal; por lo tanto, para asegurar una administración eficiente y transparente a cargo de la gestión de inversiones, introducir u optimizar instrumentos que posibiliten la institucionalización de los mecanismos administrativos y sancionadores en diversas áreas como administrativa, civil y penal.

Las actuaciones indebidas de los servidores que trabajan en el ámbito de las adquisiciones públicas provocan grandes perjuicios a los servicios públicos por la incapacidad de gestionar adecuadamente estas actuaciones. La corrupción desenfrenada en las contrataciones públicas ha distorsionado gravemente la competencia sana y abierta en el corazón del proceso de licitación. La existencia de beneficios del contratista se considera el fraude más común en el proceso de selección.

Los fondos del presupuesto estatal para gastos operativos y de inversión se proporcionan a través de la contratación pública y son una parte muy importante de varios sectores de la economía. Pero también es muy visible para los funcionarios deshonestos. La corrupción del gasto público en los órganos de contratación supone un alto riesgo por el uso de procedimientos de selección. También hay casos en los que los proveedores intentan cambiar los términos de un contrato para aprovechar el contrato, sin estar justificado por las normas fácticas aplicables.

Algunos contratistas anticompetitivos, restringiendo la libre competencia, manipulan la información para ganar procedimientos de selección, porque son los únicos que pueden proporcionar bienes o servicios al Estado. La corrupción en las contrataciones del Estado, no solo está presente en las

entidades estatales del país, sino en todos los países aquejando los regímenes de las instituciones, dañando y desmembrando los capitales.

Entonces, en lo que respecta a las contrataciones públicas, los cambios propuestos y planificados generalmente no mejorarán su gestión administrativa, por lo que se hace un llamado a las autoridades pertinentes para discutir formas de mejora, desde la perspectiva de las compras públicas; la administración pública es el pilar principal en las compras de bienes, servicios, obras, implementación de sistemas administrativos efectivos, porque así atacamos el cáncer, en las instituciones públicas en este campo.

A nivel nacional, las empresas han reconocido que mejorar la calidad y el valor de sus mercados, para satisfacer y retener a los clientes, es lo que mejora los intereses de la empresa; Sin embargo, las deficiencias en algunos estándares de calidad conducen al mal funcionamiento del producto, lo que resulta en la merma de clientes y la disminución de las ganancias. Por lo tanto, el sistema de calidad incluye medidas mediante las cuales la empresa establece los objetivos y establece los métodos y el capital necesarios a fin de conseguir los resultados ansiados (Asmat, 2020).

El Estado confirmó las ocho diferencias de la gestión más importantes en nuestro país; por ello, comenzó a subsanar estas carencias instaurando cinco pilares para la reforma de la administración estatal, entre ellos la gestión por procesos, debiendo integrarse en las diversas organizaciones estatales para contribuir a la colectividad, efectuando eficientemente los servicios, con mayor calidad y lograr resultados que los beneficien; actualmente el Estado lo ha implementado (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, 2018).

A nivel local, en la Entidad investigada y en todas las instituciones públicas, las contrataciones públicas es incompleta e ineficaz, lo que se expresa principalmente en las cuestiones administrativas y legales del personal y proveedores de obras, pesquisas habituales por miembros del

Poder Legislativo, sobre obras inacabadas, sobredimensionamiento de precios, por ejemplo la construcción de colegios emblemáticos, existiendo informes de la Contraloría General de la República, sobre anomalías y responsabilidades en la construcción de obras en Entidades a lo largo del territorio, informes relacionados a inconvenientes en la elección de proveedores, la construcción de las obras, y el incumplimiento de los objetivos de la entidad pública, viéndose el deterioro de las obras después de un cierto periodo de tiempo, lo que conlleva a mayores gastos públicos en el mantenimiento de las obras ejecutadas anteriormente o de la organización; el problema de las obras se repite más con los procesos de selección en la compra pública de obras a proveedores que comparten el mismo partido de gobierno, por sobornos, comprobados con servidores civiles responsables de llevar a cabo las contrataciones públicas de obras.

En la mayoría de las instituciones del Estado, en relación a las compras públicas se observaron los problemas siguientes: a) Carencias en los procesos relacionados a la selección; b) Violación de la normatividad de contrataciones; c) Falta de transmisión de la normatividad de contrataciones; d) Empirismo aplicado administrativamente de los contratos; e) Irregularidades en la interpretación y ejecución de la normatividad de contratación; f) Falta de aplicación de sanciones; g) Carencias en la ejecución de sanciones; h) Incumplimiento de los procesos técnico-legales; i) Deficiencias en la intervención estatal en la corrupción de los contratos; j) Violación de la normatividad legal y administrativa de los contratos públicos; k) Incrementar deliberadamente gastos en el sector estatal, mediante la ejecución de costos adicionales derivados de una planificación insuficiente.

El problema general nació de acuerdo a la realidad problemática, ergo, siendo inevitable formular un estudio donde se plantee la incógnita: ¿Cuál es la relación que existe entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una entidad gubernamental de Perú, 2023?, formulándose los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y sus

dimensiones en una Dirección Regional de Perú 2023?; ¿Cuál es el nivel de la gestión de la calidad y sus dimensiones en una Dirección Regional de Perú 2023?; ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023?; ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la gestión de la calidad y el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado de una Dirección Regional de Perú 2023?

La justificación del estudio de la investigación se argumentó según los criterios establecidos por (Hernández y Mendoza, 2018), teniendo en cuenta que permitirá contribuir a tomar mejores prácticas por parte de los servidores civiles de la Dirección Regional.

Desde una perspectiva del valor teórico, qué tan relevantes son los resultados de la pesquisa, pues se conocerá la relación existente entre las variables investigadas. En base a esto se pueden proponer acciones para corregir algunas deficiencias en estos dos aspectos tan importantes para asegurar un mejor desempeño de funciones. Esto requiere la elaboración de un marco teórico y conceptual mediante la revisión de una amplia bibliografía existente, comparando las diversas corrientes y enfoques, y por tanto, la comprobación de su validez en una organización pública.

Como utilidad metodológica, debido a que presenta dos instrumentos que permitirán establecer la correspondencia entre las variables. Estas herramientas se utilizarán como modelo de otras investigaciones que estudien las variables, aunque se encuentren en desiguales espacios.

La investigación tiene relevancia social, porque puede ser utilizado para identificar aspectos para facilitar un mejor cumplimiento de la normatividad de contrataciones del Estado, para una eficiente ejecución de las compras publicas. Implicancias practicas, debido a que dará respuesta a diversos problemas existentes, ya que esta ligada al cumplimiento de normatividad y que ésta afecta la gestion de la calidad. Por conveniencia, porque permitió

conocer y evaluar el cumplimiento de la normatividad que existe en la institución estatal, porque es una contribución necesaria para una eficiente gestión de calidad, ya que los trabajadores se sentirá respaldados por los funcionarios directivos.

De esta investigación se plantea el objetivo general, a fin de Determinar la relación que existe entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023. Los objetivos específicos son los siguientes: identificar el nivel de cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y sus dimensiones de una Dirección Regional de Perú, 2023; identificar el nivel de gestión de la calidad y sus dimensiones de una Dirección Regional de Perú 2023; determinar la relación que existe entre las dimensiones del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023; determinar la relación que existe entre las dimensiones de la gestión de la calidad y el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado de una Dirección Regional de Perú, 2023.

Como hipótesis de estudio, existe relación directa y significativa entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023, como hipótesis nula, no existe relación directa y significativa entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023. Como hipótesis específicas, existe relación directa y significativa entre las dimensiones del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023; existe relación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión de la calidad y el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado de una Dirección Regional de Perú 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes se mencionan estudios realizados que nos sirven de aprendizaje previo; sobre el cual he reseñado los trabajos nacionales siguientes:

Bravo (2021) el estudio tuvo como objeto trascendental averiguar la correlación existente entre el contrato electrónico y la satisfacción de los beneficiarios de los municipios de la región San Martín, la pesquisa fue básica y no experimental, se utilizó el cuestionario a 30 profesionales especializados en contratación pública, cuyos resultados muestran una relación directa y significativa que prueba la hipótesis planteada.

Asimismo, Valdiviezo et al. (2021) El estudio propuso la utilización de estrategias Kaizen para mejorar la gestión de procesos de menos de 8 UIT en comunidades públicas. Llegaron a la conclusión de que mejorar los procedimientos de contratación valdría la pena.

Yanely et al. (2020) en su estudio, analizaron el problema de las compras públicas por parte de los municipios del país y llegó a la conclusión de que el problema es la corrupción, la sobrevaluación y el manejo insuficiente de los contratos, y el personal encargado de celebrar los contratos de compras no conocía la normativa al respecto. De igual forma, en un estudio realizado por Flores (2020), la unidad de gestión de recursos financieros recibió una alta participación de reclutamiento.

Huamaní (2020), en su tesis utilizó metodología hipotética deductiva, tipo correlación cuantitativa, diseño no experimental; con el objetivo de conocer el vínculo entre la administración electrónica y los contratos de contratación pública; 180 servidores públicos participaron en la encuesta; los resultados demuestran una alta correlación entre el gobierno electrónico y la contratación pública.

Para Ruiz (2021), en su investigación toma una muestra de 40 personas que laboran en la empresa, considerando como metodología la planificación mixta: tecnología y observación, concluye que la norma no se aplica lo suficiente en los procedimientos de gestión de la calidad, por tal motivo, no demuestra una incidencia significativa en la empresa organizada.

Dávila (2021), utilizó un diseño de tipo transversal correlacional no experimental. En el estudio participaron 40 empleados nombrados, a quienes se les aplicó un cuestionario, resultando una alta correlación positiva. Pearson es 0.677 y nivel 0.01. La conclusión es que existe correlación muy positiva entre la gestión de la calidad y la motivación del lugar de labor.

Yumpo (2020), el esquema utilizado en la investigación fue no experimental, correlacional, transversal. En el estudio participaron 80 empleados, aplicándoseles un cuestionario a fin de conocer sus preferencias de proyectos. Los resultados mostraron una correspondencia moderada entre las variables. La pesquisa concluyó que la empresa contratista en relación a la gestión de la calidad constituye un nivel continuo de tareas de trabajo, lo que permite comprender que no existe un sistema de calidad que incremente la producción.

En el ámbito local se tiene a Menacho (2022) que en su pesquisa trató de descubrir cómo inciden la ejecución de los gastos unitarios en la contratación pública, utilizó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, fue de corte transversal. Constituyó la muestra 48 funcionarios. La encuesta se llevó a cabo con un cuestionario, que reconoció que existe una relación positiva muy fuerte entre la ejecución de la contratación pública y el gasto del sector público en general.

Para Velásquez (2022), la intención de su estudio fue averiguar la correlación entre variables, la pesquisa fue de tipo básico con un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal. Contó con una muestra no probabilística de 21 trabajadores administrativos. Una puntuación de

correlación de Pearson de 0,8 fue alta y, a un nivel de significancia de 0,000, este valor fue menor a 0,05. La conclusión es que existe una alta correlación entre las variables.

Para Villar (2020), el propósito de su investigación fue descubrir la prevalencia de las contrataciones públicas para la compra de servicios y bienes. Dicha pesquisa fue no experimental, cuantitativo, transversal, explicativo, y en la oficina de logística laboran 18 funcionarios, la muestra fue no probabilística. La toma de información fue por medio de una encuesta y cuestionario. Las resultas demuestran que el 66,7 % de quienes respondieron la encuesta estimaron haber alcanzado un nivel alto en la variable contrato estatal en comparación con el otro. El estudio corrobora la hipótesis de estudio, existe una correlación perfecta y muy alta entre las variables de estudio.

Cruz et al. (2020), efectuaron una pesquisa para comprobar la forma y el nivel de predominio de las gestiones de contrataciones públicas en el logro de metas organizacionales, con un coeficiente de Pearson positivo alto, lo que explicó que las compras públicas inciden en el logro de las metas organizacionales.

De acuerdo a Álvarez & Puma (2019), el estudio utilizó el modelo SERVQUAL, que viene a ser la metodología descriptiva, correlacional, no experimental, de corte transversal, siendo la población usuaria de 18.357 y un tamaño de muestra de 376. Los resultados demuestran que el nivel de significancia se encuentra en 0.05, existencia de una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Se puede aseverar que componentes como la seguridad, la capacidad de contestación, la empatía, la confiabilidad y los factores visibles determinan decisivamente en la satisfacción del beneficiario.

Para Amador (2018), el estudio tiene como finalidad relacionar las variables y sacar las siguientes conclusiones, de acuerdo a la variable gestión

de la calidad, el puntaje de la muestra es de 78,43 puntos, un nivel excelente, lo que significa que los usuarios distinguen logros significativos en la gestión para lograr el cumplimiento de estándares que permitan alcanzar la calidad en su conjunto. La variable servicio de registro obtuvo 61,92 puntos, lo cual es un buen nivel, lo que significa que los usuarios perciben el servicio ofrecido como consistente, pero con ciertas limitaciones que se ajustan a sus necesidades.

En el ámbito internacional de acuerdo a Viscarra (2021) en su estudio sobre el desarrollo de las compras públicas en el Ecuador, concluye que el Estado ecuatoriano reformó la regulación de los contratistas, porque antes los contratos se adjudicaban directamente a los contratistas. No se permite la libre competencia y participación de proveedores locales, sólo se celebran acuerdos con monopolios; mientras que la falta de planificación, el uso inadecuado de los fondos, la improvisación y la falta de educación resultaron en una falta de empleos, bienes y servicios. Combina la planificación con la priorización de las compras públicas para optimizar los recursos públicos.

Guerrero (2021), en su pesquisa se fijó como objetivo general analizar la dinámica de las compras públicas de los gobiernos autónomos utilizando indicadores de desempeño que optimicen su gestión, la investigación utilizó una metodología cuantitativa, de mapeo, en base a la cual ambos municipios tienen problemas de evaluación. Los procedimientos de contratación y subasta inversa no siguen los elementos del plan de contratación anual.

Para Restrepo & Betancur (2020), cuya investigación tuvo como objetivo explicar cómo el modelo constitucional y los principios del ordenamiento jurídico dependen fehacientemente del proceso de contratación pública; el método utilizado es teórica y fáctica, y concluye que el ordenamiento jurídico del estado colombiano, aplica una interpretación más amplia del derecho a través de la Corte Constitucional, la cual aplica los principios y valores de los sistemas normativos, cuya interpretación es posible a través de todo el ámbito

legislativo y sus directrices de contratación pública, que garantizan la transparencia, la equidad y las oportunidades para los emprendedores.

Venegas (2018) en un estudio realizado en Ecuador, su propósito fue determinar la relación jurídica entre las garantías otorgadas en las disposiciones contractuales desde un punto de vista del principio de competencia técnica, por lo que la utilización de este principio desconoció su reclamo. Las garantías técnicas no garantizan que el producto tenga la última tecnología.

Okifitriana & Latief (2021), el plan era recopilar datos a través de un cuestionario. El informe señaló que los expertos coincidieron en la normativa aplicable y la necesidad de contratar servicios de ingeniería de procesos. Concluyeron que 45 proyectos alternos de equipos eléctricos de edificaciones requieren mantenimiento anticipado para cada función, procedimiento y acciones preventivas en intervalos de periodo.

Asimismo, Villao (2020), en su idea de diseño del método de gestión de la calidad del Ecuador, tuvieron como objetivo mejorar la intervención del mercado y reducir mermas financieras, gestionar adecuadamente los recursos e instaurar adecuadamente los procedimientos. El tipo de investigación es un método explicativo, deductivo y analítico. Dice que combinándolo con una herramienta de gestión de la calidad, perfecciona los procedimientos internos consiguiendo la rentabilidad, lo que supone una reducción de costes innecesarios.

Daqar y Constantinovits (2020), el objetivo fue estudiar el rol de la gestión de la calidad, para optimizar eficazmente las atenciones de los sistemas particulares de salud; Un estudio cuantitativo basado en encuestas (cuestionarios) realizados en varios hospitales y centros de salud privados involucró a 200 funcionarios administrativos utilizando un método de muestreo estratificado. En conclusión, los compendios de la gestión de la calidad tienen relación estrecha y real con el sector privado de la salud, en especial los cuatro

factores relacionados con el agrado del cliente, el involucramiento de sus empleados, las mejoras y el involucramiento del directorio y el servicio de calidad.

Para abarcar el marco conceptual de la variable cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado, según la OCDE, las contrataciones estatales, son todas las contrataciones a cargo del gobierno o empresas públicas (OCDE, 2016). Por tanto, se entiende por contratación pública todo proceso mediante el cual las entidades públicas receptionan sus insumos para el logro de sus fines. Según Álvarez (2022) es un acumulado de acciones que permiten la transformación del recurso del país en un producto o servicio, cuyo fin primordial es la compra de bienes, servicios y obras, desplegándose 3 etapas, las acciones iniciales, el proceso para la selección y el contrato.

Dentro de la variable cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado, se tiene las siguientes dimensiones establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado (2023): planificación, actuaciones preparatorias, métodos de contratación y el contrato y su ejecución.

La dimensión planificación, al respecto, la planificación anual de adquisiciones es una herramienta de gestión que las organizaciones pueden usar a fin de planificar y luego llevar a cabo la implementación y evaluación del contrato de adquisiciones, que se articula con el plan de acción y las metas presupuestarias que las unidades harán en el presente año fiscal. Mio (2019) asume que el problema no es causado por la normatividad, sino por los trabajadores en cargados de la realización de las medidas, por lo que se midió la percepción de los empleados de la institución sobre el nivel de noción sobre el PAC como instrumento administrativo.

La dimensión actuaciones preparatorias, OSCE (2023) la norma actual no establece los plazos para trabajar los actos preparatorios, empero, el

Organismo Supervisor permanentemente realiza el control y monitoreo. Las acciones que abarca son el requerimiento de las oficinas usuarias, la homologación del requerimiento, el valor estimado, certificación y la prohibición del fraccionamiento. Es el establecimiento de procedimientos contractuales con el Estado, como ya se mencionó, a través de estos procedimientos se utilizan fondos públicos a fin de comprar, los cuales se utilizarán a fin de lograr la finalidad pública Rivera (2022).

La dimensión métodos de contratación, OSCE (2023) tenemos las Licitaciones públicas y concursos públicos, las adjudicaciones simplificadas, selección de consultores individuales, comparación de precios, subasta inversa electrónica y la contratación directa.

La dimensión el contrato y su ejecución, Moszoro & Spiller (2019) otorgada la buena pro a un participante, estos están forzados a contratar con la Entidad, y para ello se deben presentar ciertos requisitos establecidos en las bases y procedimiento. La culminación de las etapas de selección se da cuando se otorga y consiente la buena pro, iniciando luego la fase de integración y formalización del contrato, figurando nuevos actores, la administración y el contratista que actúan en función a los derechos y obligaciones establecidas en las bases y el legajo obrante del proceso.

La normatividad propia de la variable cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado, la norma imperativa del Perú instituye que los organismos públicos forzosamente tienen que efectuar procedimientos reglamentados por el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado, y su reglamento Decreto Supremo N° 344-2018-EF, reformado por Decreto Supremo N° 377-2019-EF, tienen la finalidad de proveer servicios, bienes, u obras para el desempeño de los encargos. La finalidad de estas normas es avalar que la administración pública cumpla con los requisitos y procedimientos de manera adecuada y oportuna a precios y costos razonables, y que el erario público se utilice de forma eficiente.

El TUO de Ley de Contracciones del Estado insta las normas, instrucciones e instrucciones que las entidades estatales deben advertir en todos los procedimientos y normar los derechos y deberes emanados del mismo. Esto es para asegurar que los contratos deban adecuarse a los mejores términos, maximizando el valor del dinero de los contribuyentes.

La normatividad vigente contempla que los riesgos previsibles producto de la realización del contrato de ejecución de obra, debiéndose fundar en el estudio realizado durante su planificación y programación, debiendo consignarse en el Estudio Definitivo. Asimismo, en estos contratos, es necesario que la Entidad disponga del terreno físicamente, debiendo constar en los criterios del proceso de selección.

También se agregó la causal de nulidad de contrato por temas relacionados a corrupción señalándose que, si el contratista, servidores civiles, representantes legales, asesores o agentes, pagaron o intentaron pagar, recibir u ofrecer alguna recompensa, ventaja o dádiva relacionada al contrato suscrito, se declarará la nulidad del contrato, seguida de las demás responsabilidades. Las entidades públicas, se hallan condicionadas para dar inicio a procesos judiciales sobre cualquier controversia, a fin de impedir concurrir al Poder Judicial sin ningún motivo, también está impedido de hacer valer recursos de anulación de laudo arbitral u otras actuaciones impugnables en la vía judicial.

Las teorías sustantivas son consideradas para proporcionar seguridad teórica y práctica al estudio, comenzando con la variable cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado. Adebisi (2021) establece que las reformas legislativas en materia de contratación pública son un mecanismo de desarrollo económico destinado a acelerar, legalizar e institucionalizar las prácticas en materia de contratación pública, porque deben cumplir los objetivos de transparencia, integridad y, sobre todo, lucha contra la corrupción; también define un contrato con un país como una transacción y/o

relación que una persona natural o jurídica ha establecido con un país, cuyo objeto es proporcionar bienes y servicios.

Para Amiama (2020), señala que las contrataciones del Estado, tienen una trascendencia económica indiscutible, pues a través de ellos se prestan servicios a diversas entidades públicas, se adquieren bienes y se ejecutan obras, acorde a lo que establece la normativa especial y sus modificaciones, el cual establece las diversas normativas para la observancia de las contrataciones.

Del mismo modo, Ampuero (2020), señala que las contrataciones públicas se crearon para el proceso de interoperabilidad, entendida como la capacidad de las entidades públicas para gestionar e intercambiar información común, la gestión empresarial de forma digital; hacerlo de manera integrada y común en un lenguaje accesible y asequible dentro de un marco colaborativo. También se clasifica en niveles que logran un mayor control. El primer nivel es el semántico, donde los datos son precisos y están correctamente identificados por todas las aplicaciones destinadas a procesarlos. El segundo nivel empresarial es responsable de definir la empresa, teniendo en cuenta los procedimientos para el cambio de información en cooperación entre los administradores del sistema.

Para abarcar el entorno conceptual de la variable gestión de la calidad debemos partir conceptualizando la calidad como excelencia, que puede ser ventajoso en la creación de modelos de calidad en el diseño para lograr mejores resultados, aunque por su carácter abstracto no puede dirigir la gestión de la calidad. Si miramos la historia, diríamos esto: la industria casera que dominó la fase preindustrial dio paso a la industria de masas, por lo que las economías desarrolladas se convirtieron más tarde en economías de servicios. Al mismo tiempo, la percepción de calidad como excelencia ha cambiado a conceptos orientados a la producción que respaldan la calidad del servicio.

Para Camisón et al. (2006), la conceptualización de calidad como excelencia tiene sus prerrogativas porque es una perspectiva que puede ser más factible de entender que otras, como la creación de valor, que señala claramente la tendencia de los estándares a lograr, para que sea más fácil la aprobación del personal y el compromiso de los trabajadores. La excelencia es una base para la diferencia comercial de un producto, debiéndose aprovechar la preferencia que un gran producto provoca siempre en los consumidores.

Barone (2022) precisa como el hecho de que todos los procedimientos y tareas realizadas son controlados para mantener el nivel de excelencia deseado. Esto incluye explicar la gestión de la calidad, mejorar e implementar la estructura organizacional y garantizar la eficiencia, así como monitorear el progreso de la calidad.

La variable 2 en estudio, tiene las siguientes dimensiones y que estas se hallan establecidas de acuerdo a Camisón et al. (2006): Administración de personal, liderazgo, participación de personal y mejora continua.

La dimensión administración de personal, para Schuler (1992), establece que: son las acciones que intervienen en la conducta de las personas en la definición y ejecución de tácticas o decisiones organizacionales relacionadas con referencias dadas en procedimientos personales, puesto que 39 influyen en el comportamiento humano a medio y largo plazo a partir de agentes internos como externos de la organización.

La gestión moderna de personal tiene el objetivo de instituir los escenarios para desarrollar la máxima capacidad de trabajo de las personas y así posibilitar formas de actuar que satisfagan las demandas del mercado. Por lo tanto, el nacimiento de estrategias de gestión ajustadas en el cliente: la gestión de la calidad total, por ejemplo, es más atrayente la gestión del capital humano.

La Dirección del Talento Humano lucha por erigir y mantener un ambiente de buena calidad a fin de que el personal pueda conseguir los objetivos operativos y de calidad de la organización. Dado que actualmente tienen un papel de liderazgo estratégico en sus empresas, debiendo considerar y proyectar el progreso del conocimiento corporativo de la empresa. Desarrollar destrezas mediante el adiestramiento y el coaching, promover el trabajo en conjunto y la participación, motivando y reconociendo a los trabajadores y brindar una comunicación significativa son prácticas esenciales del talento humano que a todos los gerentes corresponde poseer para alcanzar la excelencia.

La dimensión liderazgo, Valentín (2020) comentó que este principio es el don que tiene una persona para guiar a los seguidores para lograr una perspectiva. Según ORH (2021), se han definido cuatro principios para el desarrollo óptimo de la capacidad de liderazgo de las empresas. El primer principio: debe estar inmerso y tener en cuenta el tipo de negocio de la empresa. El segundo principio: se presenta en diversos momentos, y la buena forja y aprovechamiento de los momentos críticos es lo que hace efectivo el negocio. El tercer principio: las concepciones son universales, esto es importante porque tiene en cuenta la actitud de los líderes abordan en diversos momentos. Y finalmente, los individuos asimilan mejor de otras personas y con otras personas, lo que no quita que el factor humano siga siendo imprescindible e insustituible.

Chiavenato (2004), establece que: “es la influencia interpersonal que se ejerce en un puesto y se lleva a cabo mediante la comunicación interpersonal a fin de lograr uno o más objetivos específicos” (p. 458)

La dimensión participación de personal, para Amaya et al. (2022) concluyeron que, durante la actual pandemia, reclutaron personal profesional calificado con conocimientos en sistemas para llegar a casi todos los rincones del país. Checo et al. (2020) nos afirman que la energía humana es importante para el trabajo de calidad en las sociedades, pues cuando una persona es

competitiva y es considerada como parte de la empresa, puede demostrar su esfuerzo al máximo, a fin de alcanzar las metas propuestas. Por lo tanto, es importante como empresa estar a la vanguardia de los grandes empleados y tratarlos de manera inteligente para que fortalezcan su potencial en beneficio de la organización.

La participación de los colaboradores describe a todas las actividades en las que participa, tomando medidas afines con la labor y acciones de mejora, con la finalidad de captar la energía creativa de los trabajadores y desarrollar su estimulación. Las técnicas de colaboración de los trabajadores pueden cambiar desde compartir aportes sobre problemas y sugerencias a fines con el trabajo incluso encargos autodirigidos, como el planteamiento de objetivos, toma de medidas comerciales y la resolución de dificultades. El compromiso de los trabajadores tiene sus raíces en la psicología de las necesidades humanas y está respaldado por los modelos motivacionales de Maslow, Herzberg y McGregor.

Esta dimensión brinda varias ventajas sobre las experiencias habituales de gestión porque: sustituye el pensamiento competitivo con la suspicacia y la participación. Despliega las habilidades y capacidades de liderazgo de las personas, crea un sentido de misión y genera confianza, además de aumentar el decoro de los empleados y la responsabilidad con la empresa. La forma más factible de incluir a los trabajadores individuales es a través de un método de referencia. El sistema de sugerencias de los trabajadores es un instrumento de gestión para enseñar, evaluar e implementar las ideas de los empleados para ahorrar costos y mejorar la calidad.

La dimensión mejora continua, Sirvent et al. (2017) sugieren que es algo inmaterial que la empresa requiere para entender para crear valor, es decir, para desarrollar más la mejora continua significa un procedimiento organizado que implica a todos los trabajadores de la organización, teniendo como objetivo mejorar la calidad, la competitividad, la productividad, el valor agregado para los clientes y el uso eficaz de los recursos. Se indaga el flujo

de trabajo de las organizaciones en un ambiente que incluya una revisión perenne de los procesos y sistemas, en caso de ser necesario, reestructurarlos para brindar un mejor servicio para alcanzar el fin planificado (Yumpo, 2020).

La normatividad de la variable gestión de calidad, la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público, fue promulgada en fecha 17 de noviembre del 2022, con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2022-PCM/SGP, la cual tiene como fin optimizar la calidad de los servicios y bienes proporcionados por las instituciones públicas, para aportar con la generación de valor público.

Que, con la Ley N° 30224, nace el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, a fin de aplicar a todas las instituciones estatales y particulares conformantes del Sistema Nacional de Calidad, cuyo objetivo es armonizar las estrategias de calidad en los diversos niveles de gobierno, guiando articuladamente acciones de normalización, acreditación, metrología, a fin de que se despliegue una cultura de calidad en búsqueda de su certificación.

Las teorías sustantivas se consideran para dar coherencia teórica y práctica al estudio y comenzamos describiendo la variable 2. Quality Management y sus teorías, diversos escritos hacen referencia a la calidad desde otras perspectivas. En consecuencia, Bounds (1994) proyecta su concepto de calidad fuera del conjunto de habilidades y procesos de gestión transformacional. Feigenbaum (1951) propuso que la calidad es esencialmente la forma para dirigir las empresas. Ishikawa (1990) consideró en su estudio que el control de calidad es un nuevo constructo a considerar en la organización, llamándose como “una revolución conceptual en la gerencia”.

Martínez y Barrera (2021) hacen hincapié tanto en el razonamiento positivo como en el negativo al adaptar el sistema de calidad a nivel social. La

que brinda “una guía al usuario; así como la contribución de los trastornos sociales a la gestión de la calidad, empleando indicadores de medición para calcular los factores alcanzables e inalcanzables 13 y finalmente enfatizando la intervención de los empleados en la gestión de su organización.

Del mismo modo, Fontalvo et al. (2021) muestran que la norma ISO 9001 certifica el cumplimiento de diversas exigencias las cuales permiten una programación, gestión y mejora, encaminados a procedimientos. Empero, en la creación de éxito e impacto, se dan pasos para crear modelos de calidad y salvar diferencias, porque es posible crear logros que crean una metamorfosis en los diferentes lugares donde se aplican.

El enfoque técnico (la protección de la calidad y la perspectiva japonés) son los primeros en reconocer la inadecuación de esta concepción: Se limita a programas y proyectos con objetivos específicos e intermitentes sin un enfoque de gestión articulado que abarque las columnas del enfoque sistémico de la gestión de la calidad. Forja inicialmente a manera de un rasgo de criterios la gestión de la calidad, siendo un acumulado de procesos ventajosos de manera alterna, precisa y oportuna en diversos ámbitos del sistema administrativo.

Por tanto, Camisón et al. (2006), establecen que el procedimiento de la gestión de la calidad puede ser útil para organizar planes que combinen liderazgo, participación, compromiso, auto responsabilización, colaboración y aprendizaje en el marco de una tarea común de los integrantes de la empresa. Estos planes a fines a la calidad suelen ser extremadamente ventajosos. Efectivamente, las perspectivas sobre la creación de la gestión de la calidad, fundados en planes claros llevados en equipo prueban ser la estrategia más favorable. Empero, el preámbulo de la gestión de la calidad no logra restringirse a planes en conjunto, debido a que va más allá de estas iniciativas temporales (naturaleza de filosofía directiva).

La gestión de la calidad se construyó hace años como una complicada mezcla de ideologías y metodologías, aplicados en la práctica modelando metodologías para resolver dificultades complicadas de gestión de organizaciones. Su existencia en la bolsa de sapiencias necesarias para el director en lo posterior, obedecerá a la destreza de los actores que constituyen la corriente por la calidad para crear perspectivas, modelos y métodos de gestión de la calidad. Consiguientemente, no se cuenta con una concepción completa y frecuentemente reconocida de lo concebido por gestión de la calidad, usándose diferentes signos o nombres para un semejante concepto. Xu (1999), explica que generalmente, tener un concepto es significativo, debido a que la concepción parcial puede acarrear un conocimiento fragmentado por los directores, respecto a principios, técnicas y prácticas que conforman los enfoques de la gestión de la calidad.

Indica, además que algunas concepciones de gestión de la calidad formuladas y las herramientas desarrolladas para operarla y medirla contiene falencias: Se deja de lado, que la gestión de la calidad es una concepción abstracta y compleja, siendo un constructo invisible, bastante factible de entender y calcular, sino a través de distintas variables concisamente visibles, así únicamente sea mediante observaciones.

Según Schaffer y Thomson (1992), casi todos los dispositivos de medición se basan en el concepto de gestión de la calidad medido en las técnicas y prácticas. Estos procedimientos descuidan piezas significativas de las dimensiones organizacionales, culturales y estratégicas de la perspectiva. Este método de medir el constructo no evalúa apropiadamente que una empresa se involucra en métodos y destrezas de la Gestión de la Calidad, no comprometiéndose con sus principios. Esta dificultad es particularmente evidente cuando la concepción se emana de las contribuciones de expertos de la calidad como Deming o Juran.

Debemos entender la gestión de la calidad, como la acción especializada y profesional, por lo que Vandeville (1990), conviene con este razonamiento

aseverando que “la gestión de la calidad está plenamente integrada con la planificación integral de la organización a la que pertenece”. En síntesis, es un área especializada en gerencia y técnicas que propicia la presencia de expertos competitivos.

Finalmente, si prestamos la atención a la estructura del trabajo, encontramos que la gestión de la calidad generalmente plantea, incrementar la estandarización de procedimientos, lo que permite la transferencia de autonomía limitada, facilitando a los participantes el control de los resultados de su labor y puede contribuir a la mejora progresiva de las normas que rigen los procesos y deberes. Dichos cambios tienen diversos objetivos: Optimizar la observación del proceso y disminuir la variabilidad eludible. Brindar a los operadores la capacidad de contribuir a la empresa sus sapiencias especializadas relacionadas con sus tareas laborales a fin de optimizar y enaltecer los procesos de labor. Delinear según las circunstancias necesarias el trabajo, para que quien los desempeñe logre sentir motivación y satisfacción.

En términos más concretos, Camisón et al. (2006), señalan que implementar el trabajo en conjunto, en relación a la gestión de la calidad, cumple diferentes acciones como elemento: útil, participativo, de protección activa en la indagación de la mejora continua y de la planificación flexible. Veámoslos todos: Mecanismo de trabajo que alivia el proceso de implementación en sus inicios. Los grupos son un medio eficaz para recopilar los datos necesarios para diagnosticar el periodo original de la empresa en términos de gestión de calidad.

Desde la perspectiva epistemológica del positivismo, que apuntaba la investigación cuando se combinaba la racionalidad con la práctica, a partir de que la información se produce a partir de hechos prácticos reales, cuyo único fin es hacer confiable la investigación, y que el investigador evite los prejuicios. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo donde se recopilaron artículos y artículos que desarrollaban la programación del esfuerzo analizado y se

revisaron las respuestas para probar las hipótesis presentadas en el estudio, lo que ayudó a que el estudio fuera justo (Ander & Aguilar, 1995)

El paradigma utilizado en el estudio se enmarca dentro del positivismo, donde aparecen los argumentos de Karl Popper, el argumento descrito se basa en presentar resultados, los que se deben verificar datos estadísticos, dar el resultado de una predicción para comprobar diversas teorías o lineamientos reguladores para identificar las relaciones entre ellas.

III. METODOLOGÍA

En la pesquisa se utilizó el método descriptivo, describiéndose el problema en un contexto internacional, nacional y local, también se describieron las bases del aporte teórico de las variables, constructos e indicadores de las variables cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y Gestión de la calidad.

Por otra parte, el método deductivo, generalmente basado en un movimiento específico (Rodríguez & Pérez, 2017). Así, en el presente trabajo se empleó la utilización de constructos e indicadores, pues primeramente se construyó la matriz de operacionalización de las variables.

Se usó para el método analítico, a fin de obtener información fiable sobre teorías, métodos que pretenden relacionarla y encaminarla a la categoría buscada en la investigación (Rodríguez & Pérez, 2017; Abreu, 2014). Ergo, este procedimiento se utilizó para construir las teorías y el marco conceptual.

En último lugar, el método hermenéutico jurídico, se refiere a la normativa que guían las variables de la investigación. Este método también se basó en el estudio de nueva información utilizando nuevos resultados y precedentes.

3.1 Tipo y diseño de investigación

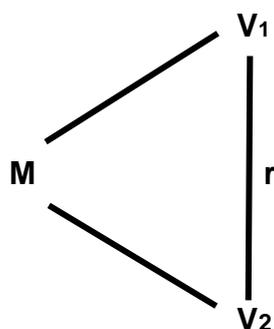
3.1.1 Tipo de investigación: Es de tipo básica, puesto que se buscó diferentes sapiencias y áreas de estudio y que a su vez buscó obtener conocimientos actualizados y así incrementar el discernimiento acreditado (Sánchez & Reyes, 2017).

Enfoque de investigación: Tiene un enfoque cuantitativo, ya que la compilación y el estudio de instrumentos se realizaron para dar respuesta a las incógnitas de la pesquisa y probar las hipótesis y se basan en herramientas y variables de estudio, especialmente la estadística descriptiva e inferencial (Ñaupás et al. 2014).

Nivel de investigación: Es correlacional, puesto que involucró el acopio de antecedentes de las variables, de una muestra de trabajadores con el objeto de conocer la relación y significancia de las variables objeto de investigación (Sánchez & Reyes 2017, p. 124).

3.1.2 Diseño de investigación: El diseño es no experimental correlacional de corte transversal, dado que las variables de investigación no fueron manipuladas deliberadamente, de igual forma los datos se consiguieron en un único momento (Hernández y Mendoza, 2018).

Ergo, la investigación tiene el esquema siguiente:



Donde:

- M** : Muestra de Investigación, trabajadores de una Dirección Regional
- V1** : Variable cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado
- V2** : Variable gestión de la calidad
- r** : Relación entre variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1:

Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado.

Definición conceptual: Acuerdo de dos partes a más, a fin de instaurar, regular, transformar o finalizar un acuerdo jurídico patrimonial, donde al menos una de las partes es una entidad del Estado (Álvarez 2008).

Definición operacional: Es un nivel de comprobación integral de la variable objeto de estudio y sus dimensiones. La muestra de participantes es de 50 colaboradores, para medirla se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 40 ítems. Las resultas se analizaron por medio de la estadística descriptiva e inferencial, y las respuestas obtenidas fueron trabajadas en el sistema SPSS V27; a fin de ser comprobados con los estudios anteriores que lo enmarcan en teorías, doctrinas y principios.

Variable 2:

Gestión de la Calidad

Definición conceptual: Es una combinación compleja de ideologías y métodos aplicados en la práctica administrativa para modelar métodos para resolver problemas complejos de gestión organizacional (Camisón et al., 2006: 55).

Definición operacional: Es un nivel global de comprobación de la variable en investigación y de sus dimensiones: administración de personal, liderazgo, participación de personal y mejora continua. La muestra de participantes es de 50 trabajadores, para medirla se usó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario de 40 ítems. Las resultas se analizaron por medio de la estadística descriptiva e inferencial, y las respuestas obtenidas fueron trabajadas en el sistema SPSS V27; a fin de ser probados mediante estudios anteriores que lo enmarcan en teorías, doctrinas y principios
La operacionalización de variables ver Anexo 1.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Una población constituye el universo para la pesquisa, según (Hernández et al., 2014), en el presente caso estará conformada

indistintamente por trabajadores de una Dirección Regional de Perú, que vienen a constituir 57 trabajadores.

- **Criterios de inclusión:** Los trabajadores fueron considerados como población, ya que tienen vínculo laboral con la Entidad en estudio, bajo cualquier tipo de modalidad de contrato.
- **Criterios de exclusión:** Quedaron excluidos los trabajadores que gozan de descanso físico de vacaciones y los sancionados.

3.3.2 Muestra

Considerando el análisis teórico, una muestra es un subgrupo de la población de la cual se recolecta información y que es una característica de la población para sistematizar los resultados obtenidos. La muestra es por conveniencia de la investigadora, en este estudio fue de 50 trabajadores (Hernández & Mendoza 2018).

3.3.3 Muestreo

Se utilizó la muestra por conveniencia de la investigadora; por tanto, el muestreo es no probabilístico porque no se usó fórmula.

3.3.4 Unidad de análisis

Es el objeto de estudio específico para la pesquisa, en la presente investigación un trabajador de la Dirección Regional de Perú (Azcona et al., 2013).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de investigación: Se basa en la creación de un procedimiento de operaciones que haga posible el procesamiento de datos para un fin específico (Hernández y Mendoza 2018).

Para la variable cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado, se empleó la técnica de encuesta para garantizar la perspectiva de los colaboradores de la Entidad, teniendo en cuenta sus diversas

dimensiones, respecto a cómo la dimensión planificación, tiene compatibilidad en la elaboración, contenido y publicación del PAC; igualmente se evaluó la percepción de los trabajadores y en relación a cómo la dimensión actuaciones preparatorias, abarca los indicadores requerimiento, valor referencial y estimado, certificación presupuestaria y prohibición de fraccionamiento; también se midió los diferentes métodos de contratación, así como la dimensión el contrato y su ejecución, que abarca los indicadores descritos en los Anexos.

Respecto a la segunda variable de gestión de la calidad, del mismo modo se aplicó la técnica de encuesta a fin de demostrar la perspectiva de los trabajadores de la Entidad, a fin de corroborar la relación de las variables cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y gestión de la calidad.

Instrumento de investigación: En la variable 1, se empleó el cuestionario de cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado, el cual contiene cuarenta interrogantes que indagan el pensamiento de los participantes de la Dirección seleccionada; la variable considera cuatro dimensiones; cada interrogante tiene las alternativas siguientes: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1), dicho instrumento fue aprobado por 3 jueces expertos, que lo encontraron aplicable, así mismo la fiabilidad fue contrastada por el coeficiente Alfa de Cronbach. (Ver en anexo 7)

Aplicar para la segunda variable el cuestionario que consta de cuatro dimensiones: administración de personal, liderazgo, participación de personal y mejora continua; el cual contiene cuarenta interrogantes, cada interrogante tiene 05 alternativas: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1), las respuestas son de elección variada, de tipo Likert, cuya finalidad es establecer los niveles de gestión de la calidad en los trabajadores. Dicho instrumento fue validado por tres

jueces expertos, que lo encontraron aplicable, así mismo la confiabilidad fue determinada por el coeficiente Alfa de Cronbach. (Ver en anexo 7)

Validez: Para Ñaupas et al., (2018) la validez de una herramienta está determinada por la legitimidad y precisión de su contenido, el cual está estrechamente en relación con lo planteado en el instrumento. Se entiende como un concreto que presenta distintos tipos de pruebas, entre ellas las pruebas de contenido, criterio y estructura.

Los instrumentos del estudio, han sido validados por 3 expertos en la materia Dr. Ivan Dazir Berleine Vivanco Aquino; Mgt. Víctor Alonso Chacón Fuentes y MBA Darwin José Emilio Aquino Cavero, quienes examinaron y validaron la consistencia de los ítems y las dimensiones de las variables utilizando los modelos proporcionados por el centro de estudios y extendieron la validez de cada instrumento, los mismos que fueron utilizados para su mejora.

Confiabilidad: Para Hernández et al. (2014, p. 200) un instrumento es fiable al haber sido usado varias veces y nos da el mismo resultado. En la pesquisa se manejó el coeficiente de Alfa de Cronbach a fin de asegurar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de información: cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y gestión de la calidad, se usó la prueba piloto en 20 trabajadores y los resultados estadísticos para la variable 1, obtuvo 0,959 por tanto tiene una confiabilidad fuerte y la variable 2, el coeficiente obtuvo 0,957 indicando que el instrumento cuenta con una confiabilidad alta, por lo que los instrumentos son confiables.

3.5 Procedimientos

Para realizar la pesquisa, se elaboraron cuestionarios para cada variable, las cuales estuvieron validadas por tres expertos, se procedió a medir la confiabilidad del Alfa de Cronbach, formalmente se requirió permiso al Director de la Dirección Regional de Perú, a fin de implementar los

instrumentos, a los trabajadores, en el que se procedió a informar a cada participante el motivo y razón de los cuestionarios, informándoles además que la encuesta es anónima y los datos obtenidos serán catalogados como confidencial y reservada, incidiéndose en que sean objetivos, honestos y sinceros en las respuestas brindadas, creando una técnica a fin obtener resultados; agradeciendo a cada colaborador que apoyó con la encuesta. La base de información obtenida, se efectuó en el programa SPSS V27, a fin de comprobar la hipótesis y responder a los objetivos esbozados.

Ulteriormente se entregó el informe a fin de ser revisado por los jurados propuestos por la Escuela de Posgrado, para posteriormente proceder con la defensa de la tesis y aprobación.

3.6 Método de análisis de datos

La pesquisa es de enfoque cuantitativo, porque la toma y análisis de respuestas fueron diseñados para dar respuesta a las incógnitas de la pesquisa y con ello demostrar las hipótesis esbozadas; procediéndose a la medición de variables e instrumentos con la estadística descriptiva e inferencial (Ñaupas et al., 2018).

Para el análisis descriptivo, se usó la distribución de frecuencias con las tablas y figuras con la finalidad de describir cada variable (Miller et al., 2012).

Para el análisis inferencial se usó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, a fin de determinar la normalidad de los valores de las variables. Aspectos que fueron utilizados de acuerdo a (Miller et al., 2012). Utilizamos el Rho de Spearman para ver el nivel de relación y la Tabla de doble entrada con Tau-b de Kendal para ver la significancia de la relación con mayor profundidad por sub grupos de relación.

3.7 Aspectos éticos

Este estudio siguió las normas éticas de investigación e informes académicos de la Escuela de Posgrado. Esta pesquisa utilizó correctamente la utilización de citas y referencias según el formato APA Séptima Edición, se acató la autoría de los trabajos. Los resultados conseguidos se respetaron sin ninguna modificación en el proceso. Sin embargo, se aseguró la particularidad del estudio y se proyecta ayudar a la sociedad científica.

Se mantuvo la reserva de la información de los colaboradores, los datos se usaron netamente para fines de estudio y respetando a los participantes de la pesquisa y cada uno de sus derechos inherentes, utilizándose las pautas de la beneficencia, evitando el perjuicio; no maleficencia, porque no se produjo perjuicio o desventaja a la muestra seleccionada; se acató la autonomía, de las variantes respuestas de los colaboradores, notificándoles que la forma de pensar y respuestas en ningún momento generarían responsabilidad posterior y justicia, porque el uso de las herramientas de recolección de información, se hizo en forma personal y reservada, conservando la anonimia y discreción de los colaboradores (American Psychological Association, 2021).

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Para los instrumentos, se recolectó información a través de cuestionarios y sus correspondientes opciones de contestación en escala de tipo Likert, también se analizó tomando en cuenta los objetivos propuestos en la pesquisa a partir de las variables en estudio. Por tanto, se estableció dimensiones e indicadores. Se utilizó Rho Spearman y Tau-b de Kendall, a fin de establecer la relación de las variables. Se empleó a los colaboradores de una Dirección Regional de Perú, 2023.

Los resultados diagnósticos son los siguientes:

Tabla 1

Comparación de los puntajes alcanzados de las variables cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad en una Dirección Regional de Perú, 2023.

Niveles	Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado		Gestión de la calidad	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Malo	3	6,0	5	10,0
Regular	29	58,0	33	66,0
Bueno	18	36,0	12	24,0
Total	50	100	50	100

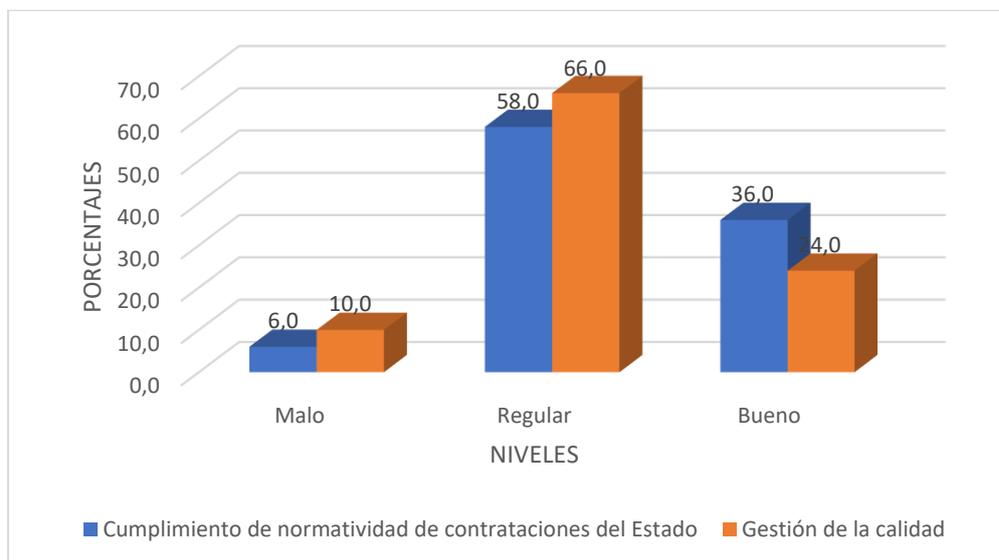
Nota: Instrumentos utilizados en trabajadores de Entidad de Perú, 2023.

Interpretación:

De la Tabla 1, podemos observar que en la variable cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado, impera el nivel regular con el 58,0 %, consecutivamente el nivel bueno con el 36,0 % y el nivel malo con 6,0 %. Equivalentemente, en la variable 2 el nivel regular impera con el 66,0 %, subsiguientemente con 24,0 % el nivel bueno y con 10,0 % el nivel malo.

Figura 1

Comparación de los puntajes alcanzados de las variables cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad en una Dirección Regional de Perú, 2023.



Nota: Tabla 1

Tabla 2

Diferenciación de las dimensiones del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado en una Dirección Regional de Perú, 2023.

Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado								
Niveles	Planificación		Actuaciones preparatorias		Métodos de contratación		El contrato y su ejecución	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Malo	10	20,0	7	14,0	9	18,0	6	12,0
Regular	35	70,0	25	50,0	22	44,0	29	58,0
Bueno	5	10,0	18	36,0	19	38,0	15	30,0
Total	50	100	50	100	50	100	50	100

Nota: Instrumento empleado en trabajadores de una Entidad de Perú, 2023.

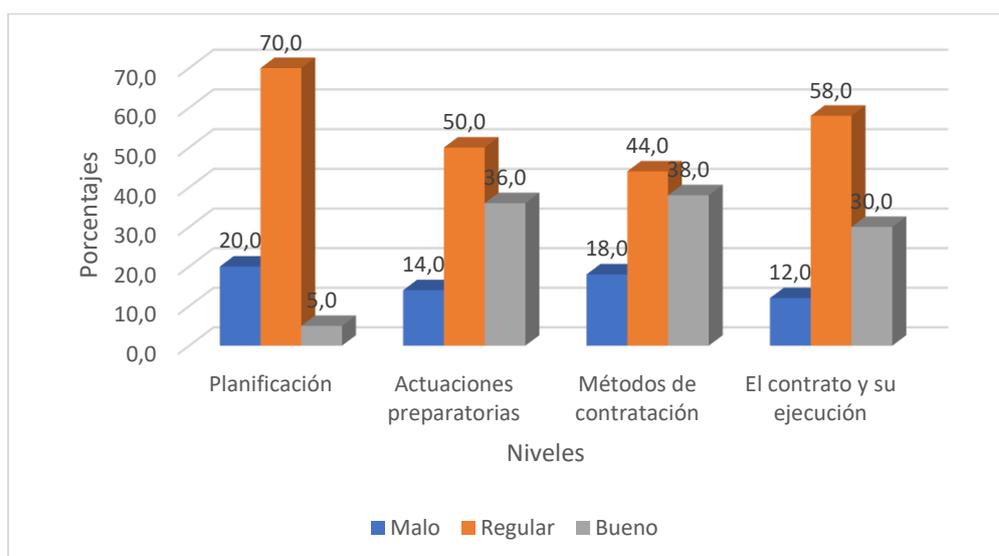
Interpretación:

De la Tabla 2, podemos advertir que impera en las cuatro dimensiones el nivel regular en el siguiente orden: planificación se halla en el nivel regular con el 70,0 %, consecutivamente también con un nivel regular el contrato y su ejecución, con

el 58,0%, seguido de las actuaciones preparatorias con un nivel regular, con un 50,0 %, y en último lugar con el 44,0 %, con un nivel regular los métodos de contratación.

Figura 2

Nivel de las dimensiones del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado en una Dirección Regional de Perú, 2023.



Nota: Tabla 2

Tabla 3

Nivel de las dimensiones de la gestión de la calidad en una Dirección Regional de Perú, 2023.

Gestión de la calidad								
Niveles	Administración		Liderazgo		Participación de personal		Mejora continua	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Malo	10	20,0	15	30,0	9	18,0	7	14,0
Regular	27	54,0	29	58,0	30	60,0	26	52,0
Bueno	13	26,0	6	12,0	11	22,0	17	34,0
Total	50	100	50	100	50	100	50	100

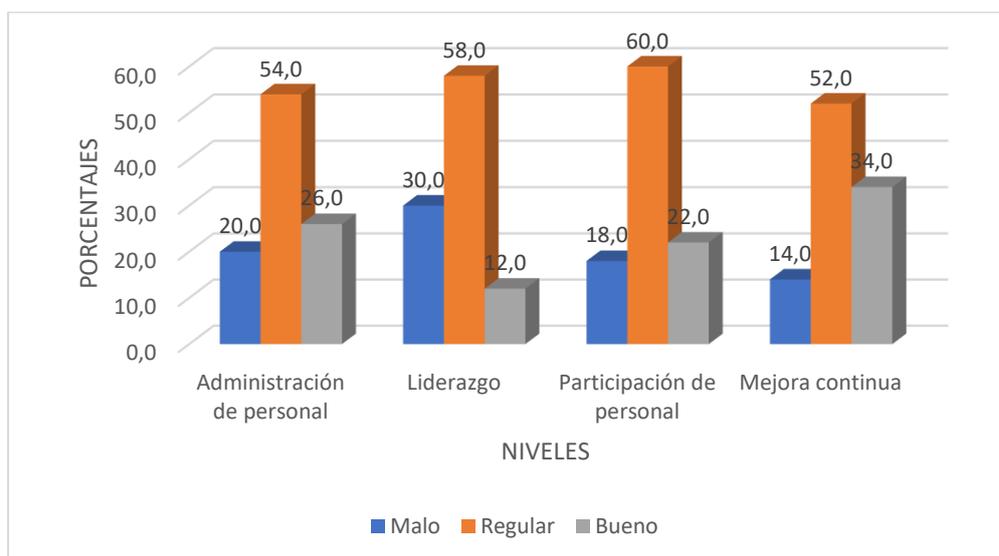
Nota: Instrumento empleado en la unidad de análisis de una Entidad de Perú, 2023.

Interpretación:

De la Tabla 3, se percibe que resalta el nivel regular en las cuatro dimensiones de la gestión de la calidad, la participación de personal se halla en el nivel regular con el 60,0 %, consecutivamente con el 58,0% en la dimensión liderazgo, con un nivel también regular, seguidamente la administración de personal con un nivel regular con el 54,0 %, y finalmente la mejora continua con un 52,0 %, también con un nivel regular.

Figura 3

Nivel de las dimensiones de la gestión de la calidad en una Dirección Regional de Perú, 2023.



Nota: Tabla 3

4.2. Pruebas de contrastación

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 4

Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la puntuación de las variables cumplimiento de contrataciones del Estado, gestión de la calidad y sus dimensiones en una Dirección Regional de Perú, 2023.

Variables - Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig
Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado	,094	50	,200*
Planificación	,124	50	,054
Actuaciones preparatorias	,097	50	,200*
Métodos de contratación	,162	50	,002
El contrato y su ejecución	,127	50	,043
Gestión de la calidad	,135	50	,024
Administración de personal	,145	50	,010
Liderazgo	,129	50	,035
Participación de personal	,115	50	,095
Mejora continua	,151	50	,006

Nota: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de una Dirección Regional de Perú, 2023.

Interpretación:

De la Tabla 4, observamos el resultado de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de la variable cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la dimensión actuaciones preparatorias tienen distribución normal ($p = 0,200 > 0,05$), la dimensión de planificación tiene distribución normal ($p = 0,054 > 0,05$), la dimensión el contrato y su ejecución no tiene distribución normal ($p = 0,043 < 0,05$); empero, también la dimensión métodos de contratación no tiene distribución normal ($p = 0,002 < 0,05$).

La variable gestión de la calidad y las dimensiones administración de personal, liderazgo y mejora continua no tienen distribución normal ($p < 0,05$), empero la dimensión participación de personal tiene distribución normal ($p = 0,095 > 0,05$).

De acuerdo a estos resultados, todas las pruebas de correlación que se utilizaron fueron no paramétricas, y usamos las distribuciones estadísticas de prueba Tau-b de Kendall y Rho Spearman.

4.2.2. Contratación de hipótesis general

H1: Existe relación directa y significativa entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.

H0: No existe relación directa y significativa entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.

Tabla 5

Prevalencia entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad en una Dirección Regional de Perú, 2023.

	CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD DE CONTRATACIONES DEL ESTADO	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	N°	3	0	0	3
	%	6,0%	0,0%	0,0%	6,0%
Regular	N°	2	22	5	29
	%	4,0%	44,0%	10,0%	58,0%
Bueno	N°	0	11	7	18
	%	0,0%	22,0%	14,0%	36,0%
Total	N°	5	33	12	50
	%	10,0%	66,0%	24,0%	100,0%

Nota: Instrumentos empleados al colaborador de una Entidad de Perú, 2023.

Tau-b de Kendall (τ) = 0.421 Sig. P = 0.002 < 0.01 Rho de Spearman = 0.436

Interpretación:

Se observa en la Tabla 5 un 44.0 % que estiman como regular el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad; empero el 22.0 % de los trabajadores preguntados consideran a las dos variables en un nivel bueno. El valor de Tau-b de Kendall es 0.421; respecto al valor del coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó el coeficiente de 0.436 que es de nivel moderado, altamente significativa, con un grado de significancia de 0.002, es menor al 1 % de significancia estándar ($p < 0.01$); consiguientemente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, ergo, existe relación estadística directa y altamente significativa entre ambas variables.

4.2.3. Prueba de hipótesis específicas

H1: Existe relación directa y significativa entre la dimensión planificación del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.

Tabla 6

Tabla de contingencia de la dimensión planificación del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.

PLANIFICACIÓN		GESTIÓN DE LA CALIDAD			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	N°	5	0	0	5
	%	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
Regular	N°	5	28	0	33
	%	10,0%	56,0%	0,0%	66,0%
Bueno	N°	0	7	5	12
	%	0,0%	14,0%	10,0%	24,0%
Total	N°	10	35	5	50
	%	20,0%	70,0%	10,0%	100,0%

Nota: Instrumentos empleados en trabajadores de una Entidad, 2023.

Interpretación:

De la tabla 6 observamos que estiman regular la gestión de la calidad un 56.0 %, y la planificación, empero, consideran un nivel bueno entre la variable y la dimensión planificación el 14.0 %. El valor de Tau-b de Kendall es 0.669; respecto al valor del coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó el coeficiente de 0.689 que corresponde a un nivel alto y es muy significativo, con un grado de significancia de 0.001, es menor al 1 % de significancia estándar ($p < 0.01$); ergo, existe relación estadística directa y altamente significativa entre la dimensión planificación y la gestión de la calidad.

H2: Existe relación directa y significativa entre la dimensión actuaciones preparatorias del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.

Tabla 7

Tabla de contingencia de la dimensión actuaciones preparatorias del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.

ACTUACIONES PREPARATORIAS		GESTIÓN DE LA CALIDAD			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	N°	3	2	0	5
	%	6,0%	4,0%	0,0%	10,0%
Regular	N°	4	19	10	33
	%	8,0%	38,0%	20,0%	66,0%
Bueno	N°	0	4	8	12
	%	0,0%	8,0%	16,0%	24,0%
Total	N°	7	25	18	50
	%	14,0%	50,0%	36,0%	100,0%

Nota: Instrumentos utilizados en colaboradores de una Entidad de Perú, 2023.

Interpretación:

De la tabla 7 observamos que estiman regular la gestión de la calidad y las actuaciones preparatorias el 38.0 %, empero, 20.0 % consideran la variable y las actuaciones preparatorias en un nivel bueno. El valor de Tau-b de Kendall es 0.455;

respecto al valor del coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó el 0.483 que pertenece a un nivel moderado, altamente significativa, con un grado de significancia de 0.001, es menor al 1 % de significancia estándar ($p < 0.01$); ergo, existe relación estadística directa y muy significativa entre la dimensión actuaciones preparatorias y la gestión de la calidad.

H3: Existe relación directa y significativa entre la dimensión métodos de contratación del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.

Tabla 8

Tabla de contingencia de la dimensión métodos de contratación del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.

MÉTODOS DE CONTRATACIÓN		GESTIÓN DE LA CALIDAD			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	N°	3	2	0	5
	%	6,0%	4,0%	0,0%	10,0%
Regular	N°	6	15	12	33
	%	12,0%	30,0%	24,0%	66,0%
Bueno	N°	0	5	7	12
	%	0,0%	10,0%	14,0%	24,0%
Total	N°	9	22	19	50
	%	18,0%	44,0%	38,0%	100,0%

Nota: Instrumentos utilizados en colaboradores de una Entidad, 2023.

Interpretación:

De la tabla 8 observamos que estiman regular la gestión de la calidad y los métodos de contratación el 30.0 %; empero el 24.0 % consideran la variable y la dimensión métodos de contratación un nivel bueno. El valor de Tau-b de Kendall es 0.372; respecto al valor del coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó el 0.403 que es de nivel moderado, altamente significativa, con un grado de significancia de 0.004, es menor al 1 % de significancia estándar ($p < 0.01$); ergo, existe relación estadística

directa y altamente significativa entre la dimensión métodos de contratación y la gestión de la calidad.

H4: Existe relación directa y significativa entre la dimensión el contrato y su ejecución del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.

Tabla 9

Tabla de contingencia de la dimensión el contrato y su ejecución del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.

EL CONTRATO Y SU EJECUCIÓN		GESTIÓN DE LA CALIDAD			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	N°	3	2	0	5
	%	6,0%	4,0%	0,0%	10,0%
Regular	N°	3	24	6	33
	%	6,0%	48,0%	12,0%	66,0%
Bueno	N°	0	3	9	12
	%	0,0%	6,0%	18,0%	24,0%
Total	N°	7	25	18	50
	%	12,0%	58,0%	30,0%	100,0%

Nota: Instrumentos utilizados en colaboradores de una Entidad, 2023.

Interpretación:

De la tabla 9 observamos que estiman de manera regular la gestión de la calidad y el contrato y su ejecución el 48.0 % empero, consideran un nivel bueno entre la variable y el contrato y su ejecución el 18.0 %. El valor de Tau-b de Kendall es 0.583; respecto al valor del coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó el 0.609 que es de nivel alto, altamente significativa, con un grado de significancia de 0.001, es menor al 1 % de significancia estándar ($p < 0.01$); ergo, existe relación estadística directa y altamente significativa entre la dimensión el contrato y su ejecución y la gestión de la calidad.

H5: Existe relación directa y significativa entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad en cuanto a la dimensión administración de personal de una Dirección Regional de Perú, 2023.

Tabla 10

Tabla de contingencia del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de la dimensión administración de personal de una Dirección Regional de Perú, 2023.

CUMPLIMIENTO DE CONTRATACIONES DEL ESTADO		ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	N°	3	0	0	3
	%	6,0%	0,0%	0,0%	6,0%
Regular	N°	7	20	2	29
	%	14,0%	40,0%	4,0%	58,0%
Bueno	N°	0	7	11	18
	%	0,0%	14,0%	22,0%	36,0%
Total	N°	10	27	13	50
	%	20,0%	54,0%	26,0%	100,0%

Nota: Instrumentos utilizados en colaboradores de una Entidad, 2023.

Interpretación:

De la tabla 10 observamos que estiman como regular el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la administración de personal, el 40.0 %, empero, 22.0 % consideran que entre la variable y la administración de personal un nivel bueno. El valor de Tau-b de Kendall es 0.641; respecto al valor del coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó el coeficiente de 0.670 que es de nivel alto, altamente significativa, con un grado de significancia de 0.001, es menor al 1 % de significancia estándar ($p < 0.01$); ergo, logrando aprobarse la hipótesis de la pesquisa, evidenciándose que la dimensión administración de personal existe relación estadística directa y significativa en el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado.

H6: Existe relación directa y significativa entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad en cuanto a la dimensión liderazgo de una Dirección Regional de Perú, 2023.

Tabla 11

Tabla de contingencia del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de la dimensión liderazgo de una Dirección Regional de Perú, 2023.

CUMPLIMIENTO DE CONTRATACIONES DEL ESTADO		LIDERAZGO			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	N°	3	0	0	3
	%	6,0%	0,0%	0,0%	6,0%
Regular	N°	9	19	1	29
	%	18,0%	38,0%	2,0%	58,0%
Bueno	N°	3	10	5	18
	%	6,0%	20,0%	10,0%	36,0%
Total	N°	10	27	13	50
	%	30,0%	58,0%	12,0%	100,0%

Nota: Instrumentos utilizados en colaboradores de una Entidad, 2023.

Interpretación:

De la tabla 11 observamos que estiman como regular el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y el liderazgo el 38.0 %, empero, entre la variable y la dimensión de liderazgo el 20.0 % consideran un nivel bueno. El valor de Tau-b de Kendall es 0.389; respecto al valor del coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó el coeficiente de 0.431 que es de nivel moderado, altamente significativa, con un grado de significancia de 0.003, es menor al 1 % de significancia estándar ($p < 0.01$); ergo, logrando aprobarse la hipótesis de la pesquisa de la investigadora, evidenciándose que el liderazgo existe relación estadística directa y altamente significativa en el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado.

H7: Existe relación directa y significativa entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad en cuanto a la dimensión participación de personal de una Dirección Regional de Perú, 2023.

Tabla 12

Tabla de contingencia del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de la dimensión participación de personal de una Dirección Regional de Perú, 2023.

CUMPLIMIENTO DE CONTRATACIONES DEL ESTADO		PARTICIPACIÓN DE PERSONAL			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	N°	3	0	0	3
	%	6,0%	0,0%	0,0%	6,0%
Regular	N°	4	21	4	29
	%	8,0%	42,0%	8,0%	58,0%
Bueno	N°	2	9	7	18
	%	4,0%	18,0%	14,0%	36,0%
Total	N°	9	30	11	50
	%	18,0%	60,0%	22,0%	100,0%

Nota: Instrumentos utilizados en colaboradores de una Entidad, 2023.

Interpretación:

De la tabla 12 observamos que estiman como regular el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la participación de personal el 42.0 %, empero, entre la variable y la participación de personal el 18.0 % consideran un nivel bueno. El valor de Tau-b de Kendall es 0.364; respecto al valor del coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó el coeficiente de 0.380 que es de nivel moderado, altamente significativa, con un grado de significancia de 0.007, es menor al 1 % de significancia estándar ($p < 0.01$); por tanto, lográndose la aprobación a la hipótesis de la pesquisa de la investigadora, evidenciándose que la dimensión participación de personal existe relación estadística directa y significativa en el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado.

H8: Existe relación directa y significativa entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad en cuanto a la dimensión mejora continua de una Dirección Regional de Perú, 2023.

Tabla 13

Tabla de contingencia del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de la dimensión mejora continua de una Dirección Regional de Perú, 2023.

CUMPLIMIENTO DE CONTRATACIONES DEL ESTADO		MEJORA CONTINUA			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	N°	3	0	0	3
	%	6,0%	0,0%	0,0%	6,0%
Regular	N°	2	17	10	29
	%	4,0%	34,0%	20,0%	58,0%
Bueno	N°	2	9	7	18
	%	4,0%	18,0%	14,0%	36,0%
Total	N°	7	26	17	50
	%	14,0%	52,0%	34,0%	100,0%

Nota: Instrumentos utilizados en colaboradores de una Entidad, 2023.

Interpretación:

De la tabla 13 observamos que estiman como regular el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la mejora continua el 34.0 %; empero, entre la variable y la dimensión de mejora continua el 20.0 % estiman un nivel bueno. El valor de Tau-b de Kendall es 0.194; respecto al valor del coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó el coeficiente de 0.205 que es de nivel bajo, significativa, con un grado de significancia de 0.154, es mayor al 5 % de significancia estándar ($p > 0.05$); ergo, no existe relación significativa entre la dimensión mejora continua con el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado.

Tabla 14

Resumen de las pruebas de hipótesis de las variables cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y de la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023.

RELACIÓN DE VARIABLES	TAU-B KENDALL	RHO DE SPEARMAN	PROBABILIDAD	DECISIÓN	SIGNIFICANCIA
Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y gestión de la calidad	0.421	0.436 (positiva moderada)	0.002<0.01	Se rechaza la Ho	La relación estadística es directa y altamente significativa
Relación de las dimensiones de la variable cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado con la gestión de la calidad					
Dimensión planificación – gestión de la calidad	0.669	0.689 (positiva alta)	0.001<0.01	Se rechaza la Ho	Existe relación estadística directa y altamente significativa
Dimensión actuaciones preparatorias- gestión de la calidad	0.455	0.483 (positiva moderada)	0.001<0.01	Se rechaza la Ho	Existe relación estadística directa y altamente significativa
Dimensión métodos de contratación – gestión de la calidad	0.372	0.403 (positiva moderada)	0.004<0.01	Se rechaza la Ho	Existe relación estadística directa y altamente significativa
Dimensión el contrato y su ejecución – gestión de la calidad	0.583	0.609 (positiva alta)	0.001<0.01	Se rechaza la Ho	Existe relación estadística directa y altamente significativa
Relación de la variable cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado con las dimensiones de la variable gestión de la calidad					
Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado – Dimensión administración de personal	0.641	0.670 (positiva alta)	0.001<0.01	Se rechaza la Ho	Existe relación estadística directa y altamente significativa

Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado – Dimensión liderazgo	0.389	0.431 (positiva moderada)	0.003<0.01	Se rechaza la Ho	Existe relación estadística directa y altamente significativa
Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado – Dimensión participación de personal	0.364	0.380 (positiva moderada)	0.007<0.01	Se rechaza la Ho	Existe relación estadística directa y altamente significativa
Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado – Dimensión mejora continua	0.194	0.205 (positiva baja despreciable)	0.154>0.05	Se acepta la Ho	No existe relación estadística significativa

Nota: Tabla 5-13

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general, determinar la relación que existe entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023, las resultas conseguidas en la tabla 5 se demostró con el análisis estadístico Rho Spearman alcanzó el 0,436, con un grado de significancia de 0.002, demostrándose que entre las variables existe una relación estadística directa y altamente significativa, información que al ser comparados con lo investigado por Restrepo & Betancur (2020), pesquisa que concluyó en que el ordenamiento jurídico aplica una interpretación más amplia del derecho a través de la Corte Constitucional, la cual aplica los principios y valores de los sistemas normativos, cuya interpretación es posible a través de todo el ámbito legislativo y sus directrices de contratación pública, que garantizan la transparencia, la equidad y las oportunidades para los emprendedores; además Adebisi (2021) en su teoría de las contrataciones del Estado menciona que las reformas legislativas en materia de contratación pública son un mecanismo de desarrollo económico destinado a acelerar, legalizar e institucionalizar las prácticas en materia de contratación pública, porque deben cumplir los objetivos de transparencia, integridad y, sobre todo, lucha contra la corrupción.

En la tabla 1, los resultados demuestran que impera el nivel regular en la variable 1, con el 58,0 %, consecuentemente con el 36,0 % el nivel bueno y el nivel malo con 6,0 %. Equivalentemente en la variable 2, impera el nivel regular, con el 66,0 %, seguidamente con 24,0 % el nivel bueno y el nivel malo con 10,0 %, lo cual es demostrado en la pesquisa de Cruz et al. (2020), concluyó que la contratación pública incide en el cumplimiento de las metas institucionales, por otro lado, Villao (2020), su pesquisa tuvo como objetivo optimizar la intervención del mercado y reducir mermas financieras, gestionar adecuadamente los recursos e instaurar adecuadamente los procedimientos. El tipo de investigación es un método explicativo, deductivo y analítico. Dice que, combinándolo con una herramienta de gestión de la calidad, perfecciona

los procedimientos internos consiguientemente la rentabilidad, lo que supone una reducción de costes innecesarios.

Entre el objetivo 1 y tabla 2, el nivel del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado, se percibe que el nivel regular impera en las cuatro dimensiones en el orden siguiente: planificación se halla en el nivel regular con el 70,0 %, consecutivamente con el 58,0% en la dimensión el contrato y su ejecución, también seguido de las actuaciones preparatorias con el nivel regular, con un 50,0 %, con un nivel regular y en último lugar los métodos de contratación con el 44,0 %, también con un nivel regular, en la tesis de Villar (2020), el propósito de su investigación fue descubrir la prevalencia de la contratación pública para la compra de servicios y bienes, corroborando la hipótesis de estudio, que existe una correlación perfecta y muy alta entre las variables de estudio. Por otro lado, el autor Ampuero (2020), en su teoría señala que las contrataciones públicas se crearon para el proceso de interoperabilidad, entendida como la capacidad de las entidades públicas para gestionar e intercambiar información común, la gestión empresarial de forma digital; hacerlo de manera integrada y común en un lenguaje accesible y asequible dentro de un marco colaborativo. También se clasifica en niveles que logran un mayor control.

Entre el objetivo 2 y tabla 3, el nivel de la gestión de la calidad, se observa que resalta el nivel regular en las cuatro dimensiones de la gestión de la calidad, la participación de personal se halla en el nivel regular con el 60,0 %, consecuentemente con el 58,0% en la dimensión liderazgo, con un nivel también regular, seguidamente la administración de personal con un nivel regular, con el 54,0 %, y en último lugar la mejora continua con un 52,0 %, también con un nivel regular, en la tesis de Daqar y Constantinovits (2020), concluyó en que la gestión de la calidad y sus componentes tienen relación estrecha y real con el sector privado de la salud, en especial los cuatro factores relacionados con el agrado del cliente, el involucramiento de sus empleados, las mejoras y el involucramiento del directorio y el servicio de calidad. Por otro lado, Camisón et al. (2006), establecen que el procedimiento de la gestión de la calidad debe ser útil a fin de instituir planes que combinen

liderazgo, participación, compromiso, auto responsabilización, colaboración y aprendizaje en el marco de una tarea común de los integrantes de la empresa.

Al comparar las resultas del objetivo 3 y tabla 6, se advierte que el 56.0 % estiman regular la gestión de la calidad y la planificación; empero, consideran un nivel bueno entre la variable y la planificación con el 14.0 %. El valor de Tau-b de Kendall es 0.669; respecto al valor del coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó el coeficiente de 0.689 que corresponde a un nivel alto y es muy significativo, con un grado de significancia de 0.001, es menor al 1 % de significancia estándar ($p < 0.01$); ergo, existe relación estadística directa y altamente significativa entre la dimensión planificación y la gestión de la calidad. Ergo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, información contrastada con lo propuesto por Álvarez (2022) en su pesquisa concluyó que las acciones que permiten la transformación del recurso del país en un producto o servicio, cuyo fin primordial es la compra de bienes, servicios y obras, desplegándose 3 etapas, las acciones iniciales, el proceso para la selección y el contrato, además el autor Mio (2019) en su dimensión planificación, asume que el problema no es causado por la normatividad, sino por los trabajadores en cargados de la realización de las medidas, por lo que se midió la percepción de los empleados de la institución sobre el nivel de noción sobre el PAC como instrumento administrativo.

Dentro del objetivo 4 y tabla 7, se advierte que el 38.0 % estiman regular la gestión de la calidad y las actuaciones preparatorias, empero, 20.0 % consideran bueno el nivel entre la variable y las actuaciones preparatorias. El valor de Tau-b de Kendall es 0.455; respecto al valor del coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó el 0.483 que pertenece a un nivel moderado, altamente significativa, con un grado de significancia de 0.001, es menor al 1 % de significancia estándar ($p < 0.01$); ergo, existe relación estadística directa y muy significativa entre las actuaciones preparatorias y la gestión de la calidad. Por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. La misma que es confirmada en la tesis de Álvarez & Puma (2019), la pesquisa concluyó demostrando que el nivel de significancia se encuentra en 0.05, por lo que

existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario; además el autor Rivera (2022) en su dimensión actuaciones preparatorias, menciona que es el establecimiento de procedimientos contractuales con el Estado, a través de estos procedimientos se utilizan fondos públicos a fin de comprar y se utilizarán para lograr la finalidad pública.

Del objetivo 5 y tabla 8, se advierte que el 30.0 % estiman regular la gestión de la calidad y los métodos de contratación, empero, 24.0 % consideran bueno el nivel entre la variable y los métodos de contratación. El valor de Tau-b de Kendall es 0.372; respecto al valor del coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó el 0.403 que es de nivel moderado, altamente significativa, con un grado de significancia de 0.004, es menor al 1 % de significancia estándar ($p < 0.01$); ergo, existe relación estadística directa y altamente significativa entre los métodos de contratación y la gestión de la calidad, lo cual es confirmado en la tesis de Ruiz (2021), concluye que la norma no se aplica lo suficiente en los procedimientos de gestión de la calidad, por tal motivo, no demuestra una incidencia significativa en la empresa organizada. Por otro lado, el OSCE (2023) establece en la normativa los diversos métodos de contratación.

En el objetivo 6 y tabla 9, se advierte que el 48.0 % estiman de manera regular la gestión de la calidad y el contrato y su ejecución; empero, 18.0 % consideran bueno el nivel entre la variable y el contrato y su ejecución. El valor de Tau-b de Kendall es 0.583; respecto al valor del coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó el 0.609 que es de nivel alto, altamente significativa, con un grado de significancia de 0.001, es menor al 1 % de significancia estándar ($p < 0.01$); ergo, existe relación estadística directa y altamente significativa entre el contrato y su ejecución y la gestión de la calidad, el que es contrastado con Dávila (2021), consiguió una correlación muy positiva entre la gestión de la calidad y la motivación del lugar de labor. Por otro lado, Moszoro & Spiller (2019) en la dimensión el contrato y su ejecución La culminación de las etapas de selección se da cuando se otorga y consiente la buena pro, iniciando luego la fase de integración y formalización del contrato, figurando nuevos actores,

la administración y el contratista que actúan en función a los derechos y obligaciones establecidas en las bases y el legajo obrante del procedimiento de selección.

En el objetivo 7 y tabla 10, se evidencia que el 40.0 % estiman como regular el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la administración de personal, empero, 22.0 % consideran bueno el nivel entre la variable y la administración de personal. El valor de Tau-b de Kendall es 0.641; respecto al valor del coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó el 0.670 que es de nivel alto, altamente significativa, con un grado de significancia de 0.001, es menor al 1 % de significancia estándar ($p < 0.01$); ergo, logrando aprobarse la hipótesis de la pesquisa, evidenciándose que la dimensión administración de personal existe relación estadística directa y significativa en el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado. Los mismos que al ser cotejados con lo investigado por Huamaní (2020), en su pesquisa concluyó que los resultados demuestran una alta correlación entre el gobierno electrónico y la contratación pública. Con dichos resultados podemos colegir que la variable en estudio tiene relación con su dimensión. En tanto, Schuler (1992), en la dimensión administración de personal dice que: son las acciones que intervienen en la conducta de las personas en la definición y ejecución de tácticas o decisiones organizacionales relacionadas con referencias dadas en procedimientos personales, puesto que 39 influyen en el comportamiento humano a medio y largo plazo a partir de agentes externos como internos de la organización.

Del objetivo 8 y tabla 11, se observó que el 38.0 % estiman como regular el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y el liderazgo, empero, 20.0 % consideran bueno el nivel entre la variable y el liderazgo. El valor de Tau-b de Kendall es 0.389; respecto al valor del coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó el 0.431 que es de nivel moderado, altamente significativa, con un grado de significancia de 0.003, es menor al 1 % de significancia estándar ($p < 0.01$); ergo, logrando aprobarse la hipótesis de la pesquisa de la investigadora, evidenciándose que el liderazgo existe relación

estadística directa y altamente significativa con el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado. Como indica el autor Valentín (2020) este principio es el don que tiene una persona para guiar a los seguidores para lograr una perspectiva; por otra parte, es importante señalar que la ORH (2021), ha definido cuatro principios para el desarrollo óptimo de la capacidad de liderazgo de las empresas: 1. Se debe estar inmerso y tener en cuenta el tipo de negocio de la empresa; 2. Se presenta en diversos momentos, y la buena forja y aprovechamiento de los momentos críticos es lo que hace efectivo el negocio; 3. Las concepciones son universales, esto es importante porque tiene en cuenta la actitud de los líderes abordan en diversos momentos; y 4. Los individuos asimilan mejor con otras personas y de otras personas, lo que no quita que el factor humano siga siendo imprescindible e insustituible.

Correspondiente al objetivo 9 y tabla 12, se observó que el 42.0 % estiman como regular el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la participación de personal, empero, 18.0 % consideran bueno el nivel entre la variable y la participación de personal. El valor de Tau-b de Kendall es 0.364; simultáneamente el valor del coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó el 0.380 que es de nivel moderado, altamente significativa, con un grado de significancia de 0.007, es menor al 1 % de significancia estándar ($p < 0.01$); ergo, lográndose la aprobación a la hipótesis de la pesquisa de la investigadora, evidenciándose que la dimensión participación de personal existe relación estadística directa y significativa con el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado. Como indican Amaya et al. (2022) quienes concluyeron que, durante la pandemia, reclutaron personal profesional calificado con conocimientos en sistemas para llegar a casi todos los rincones del país; por otra parte, es importante señalar que las técnicas de colaboración de los trabajadores pueden cambiar desde compartir aportes sobre problemas y sugerencias a fines con el trabajo incluso encargos autodirigidos, como el planteamiento de objetivos, toma de medidas comerciales y la resolución de dificultades.

Finalmente, el objetivo 10 y tabla 13, se observó que el 34.0 % estiman como regular el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la mejora continua; empero, 20.0 % estiman bueno el nivel entre la variable y la mejora continua. El valor de Tau-b de Kendall es 0.194; respecto al valor del coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó el 0.205 que es de nivel bajo, significativa, con un grado de significancia de 0.154, es mayor al 5 % de significancia estándar ($p > 0.05$); por tanto, se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna; ergo, no existe relación significativa entre la dimensión mejora continua con el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado; resultados que al ser cotejados con lo investigado por los autores Sirvent et al. (2017) sugieren que es algo inmaterial que la empresa requiere para entender para crear valor, es decir, para desarrollar más la mejora continua significa un procedimiento organizado que implica a todos los trabajadores de la organización, teniendo como objetivo mejorar la calidad, la competitividad, la productividad, el valor agregado para los clientes y el uso eficaz de los recursos.

VI. CONCLUSIONES

1. Según los resultados encontrados se concluyó que existe una relación directa y significativa entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad, el valor de Tau-b de Kendall es 0.421, debido a que el análisis estadístico del coeficiente de Rho Spearman es 0.436, con un grado de sig. de 0.002, demostrándose que es menor al 1 % de sig. estándar ($p < 0.01$), por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto existe relación estadística directa y altamente significativa entre las variables.
2. El nivel que prevalece en el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado, en relación a sus dimensiones planificación es regular con un 70.0 %, seguido con un 58.0 % en la dimensión el contrato y su ejecución, seguido de las actuaciones preparatorias con un 50.0 % y finalmente con un 44.0 % en métodos de contratación, en una Dirección Regional de Perú, 2023.
3. El nivel regular impera en la gestión de la calidad, respecto a sus dimensiones, la participación de personal con un 60.0 %, consecutivamente con un 58.0 % en la dimensión liderazgo, seguido de la administración de personal con un 54.0 % y finalmente con un 52.0 % en mejora continua, en una Dirección Regional de Perú, 2023.
4. Respecto a la dimensión planificación del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad, existe relación, debido a que el PAC se formula cumpliendo los plazos señalados y se efectúa su divulgación en el SEACE.
5. Con la dimensión actuaciones preparatorias del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad, existe relación, debido a que el requerimiento elaborado por el área usuaria, es correctamente realizado y el Órgano Encargado de las Contrataciones ejecuta los procedimientos oportunamente para poder establecer el valor

referencial y estimado, para su posterior certificación, tomando en cuenta la prohibición del fraccionamiento.

6. Con la dimensión métodos de contratación del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad, existe relación debido a que dichos métodos de contratación se realizan conforme se establece en la normatividad sobre la materia.
7. La dimensión el contrato y su ejecución y la gestión de la calidad, existe relación, debido el contrato se suscribe cumpliendo los procedimientos y plazos establecidos, al igual que su ejecución.
8. Dentro del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y su dimensión administración de personal de la variable gestión de la calidad, se ultimó que existe una relación; con el análisis estadístico Rho Spearman se alcanzó el 0.670 que es de nivel alto, con un grado de significancia de 0.001.
9. La correlación entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y su dimensión liderazgo de la variable gestión de la calidad, como resulta se obtiene que si existe relación, debido a que en la Dirección Regional de Perú, los funcionarios se preocupan en la toma de decisiones, siendo empáticos y asertivos ante la solución de las dificultades.
10. Entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y su dimensión participación de personal de la variable gestión de la calidad, en una Entidad de Perú, existe relación estadística directa y significativa, de acuerdo al resultado estadístico de Rho Spearman se alcanzó el 0.380 que es de nivel moderado, con un grado de significancia de 0.007, es menor al 1 % de significancia estándar ($p < 0.01$); debido a que el desempeño del personal es en función a los objetivos y metas propuestas.
11. Entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y su dimensión mejora continua de la variable gestión de la calidad, en una

Entidad de Perú, no existe relación estadística directa y significativa, de acuerdo al resultado estadístico de Rho Spearman alcanzó el 0.205 que es de nivel bajo, significativa, con un grado de significancia de 0.154, es mayor al 5 % de significancia estándar ($p > 0.05$); debido a que no hay mejora continua en la gestión de la calidad.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados de esta investigación y las conclusiones llegadas, se recomienda hacer lo siguiente:

1. Al Director Regional y Directores de Línea de una Dirección Regional de Perú, evalúen el desempeño laboral realizado en cada dependencia, realizando capacitaciones sobre normatividad de contrataciones del Estado y gestión de la calidad, las cuales serán beneficiosas, con la finalidad de optimizar el resultado, logro de metas y objetivos institucionales.
2. De acuerdo al resultado obtenido, en el cual la variable cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado, se encuentra en un nivel regular, no significa que sea el ideal que busca alcanzar la institución, debido a que los procesos deben cumplir eficientemente con todas las etapas descritas en las dimensiones: planificación, actuaciones preparatorias, métodos de contratación y el contrato y su ejecución; ergo, se sugiere a la Unidad de Personal, a través de un programa fomentar en los trabajadores el desarrollo por competencias para que se alcance los objetivos organizacionales.
3. Debido a que al medir la variable 2, la cual se encuentra en un nivel regular, se recomienda a la Unidad de Personal, fortalecer en los trabajadores a fin de mejorar la administración del personal, el liderazgo, la participación del personal y la mejora continua para lograr cumplir con las metas y objetivos organizativos y lograr una institución de calidad.
4. Realizar controles en los trabajadores de la gestión de la calidad en forma periódica, a fin de poder contar con información verídica que ayude a conocer, cuales son las perspectivas del personal, para realizar gestiones para un mejor desempeño de funciones en relación a las contrataciones del Estado.

5. A los servidores civiles de una Dirección Regional de Perú, en realizar actividades donde se involucren en aplicar la gestión de la calidad y la mejora continua, formulándose objetivos de mejora y proponiendo posibles soluciones a los procedimientos que se exteriorizan en el cumplimiento de las funciones encomendadas.

6. Se exhorta a las próximas pesquisas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, establecer diferentes relaciones que existan entre las variables investigadas con otras variables; de la misma forma, deben realizarse estudios mediante el cual, se instauren los elementos que establezcan una mejora de la gestión de la calidad; como de las contrataciones del Estado.

REFERENCIAS

- Abreu, J. (2014). El Método de la Investigación. *International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195-204. [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Adebisi, K. (2021). Challenges and Prospects of Implementing Procurement Law in a Developing Economy: An X-ray of Oyo State Procurement Law. *European Journal of Humanities and Social Sciences*, 1, 33-40. <https://doi.org/10.24018/EJSOCIAL.2021.1.1.12>
- Álvarez & Llosa Editores y Consultores. (2022). *Ley y Reglamento de Contrataciones del Estado 2022*. Lima: Álvarez & Llosa Editores y Consultores E.I.R.L.
- Álvarez, J. & Puma, F. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la EPS EMAPAT S.A. de la ciudad de Puerto Maldonado, Madre de Dios 2019. <https://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/863>
- Amador, P. (2018). Gestión de la calidad y la percepción del servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018. [Tesis de maestría]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27432>
- Amaya, R., Lisandro, A., Aurea, R., & Rosa, G. (2022). *Revista de Ciencias Sociales*. 28 (1), págs. 386-407.
- American Psychological Association. (2021). Manual de publicaciones de la American Psychological Association (4.^a ed.). Manual Moderno.
- Amiama, M. (2020). “La Competencia y La Reforma a La Ley de Contrataciones Públicas de La República Dominicana.” *Foro : revista de ciencias jurídicas y sociales* 22.2 (2020): 141–183. Web. <http://oadoi.org/10.5209%2Fforo.69059>

- Ampuero, R. (2020). Gobierno electrónico y contrataciones del Estado en el Programa Nacional de Saneamiento Urbano del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, 2019. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/4350>
- Ander, E. & Aguilar, M. (1995). Técnicas de investigación social (Vol. 24). Buenos Aires: Lumen.
- Asmat, V. (2020). Valoración de un sistema de gestión de calidad y su influencia en la productividad en la empresa constructora G&G, Trujillo 2019 [en línea]. Tesis de pregrado. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. [Consulta: 30 Mayo 2023]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18260>
- Azcona, M., Manzini, F., & Dorati, J. (2013). *Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación. Aplicación a la investigación en psicología*. La Plata: Instituto de Investigación. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/45512>
- Barone, A. (2022). Quality Management Definition. Investopedia [en línea]. [Consulta: 30 May 2022]. Disponible en: <https://www.investopedia.com/terms/q/quality-management.asp>
- Bravo, M. (2021). Contrataciones electrónicas y satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín – 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67165>
- Camisón, C., Cruz, S. & González, T. (2006). Gestión de la calidad. Madrid. Editorial Pearson Educación.
- Checa, L., Cabrera, X. & Chávarry, P. del R. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. Investigación Valdizana [en línea], vol. 14, no. 4, pp. 188–197. [Consulta: 31

May 2023]. ISSN 1995- 445X. DOI 10.33554/riv.14.4.746. Disponible en:
<http://localhost/backup/index.php/riv/article/view/746>

Chiavenato, I. (2004). Comportamiento organizacional. México: McGraw- Hill.

Cruz, A., Quispe, M. & Quispe, W. (2020). Gestión de contrataciones del Estado en el logro de los objetivos organizacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Revista el CEPROCIMAD, 8(1).
<https://www.journal.ceprosimad.com/index.php/ceprosimad/article/view/99>

Dávila, J. (2021). Gestión de la calidad y desempeño laboral del personal administrativo de la Gerencia Sub Regional de Cutervo [en línea]. Tesis de maestría. Chiclayo: Universidad César Vallejo. [Consulta: 29 Mayo 2023]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55234/Davila_FJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El Peruano. (2022). Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2022-PCM/SGP, se aprobó la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público

El Peruano. (2019). Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado. Normas Legales.

El Peruano. (2018). Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado. Normas Legales.

El Peruano. (2014). Ley N° 30224, publicada el 11 de julio del 2014, se crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad.

Fontalvo, T., Delahoz, E., & Morelos, J. (2021). Design of an integrated quality management system for Colombian higher education academic

programs. *Formación universitaria*, 14(1), 45-52. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000100045>

Flores, G. (2020). La contratación estatal y su incidencia en la gestión de recursos financieros de la Municipalidad Provincial de Purús, 2019 [Universidad César Vallejo]. In Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/474577>

Guerrero, Y. (2021). *Evaluación de los procesos dinámicos de contratación pública mediante indicadores de desempeño, de los gobiernos autónomos descentralizados Chambo y Riobamba*. [Tesis de maestría]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33913>

Hennings, J. (2020). Corrupción en las contrataciones del Estado: El nefasto club de la construcción en el Perú. *Quipukamayoc*, 28(56), 87–94. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17594>

Hernández, S. & Mendoza, T. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. McGraw-Hill. <http://sociologia.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/programas/13988094152015.pdf>

Huamaní, M. (2020). Gobierno electrónico y Contrataciones del Estado en el Ministerio del Interior, 2020. (Tesis de Posgrado). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57002>

Ishikawa, K. y Loftus, JH (1990). Introducción al control de calidad (Vol. 98). Tokio: Corporación 3ª.

Martínez, R., & Barrera, E. (2021). Strengths and weaknesses of the quality management systems implemented in nursing homes for the elderly in Spain.

Cultura de los Cuidados, 25(61). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2021.61.17>

Menacho, J. (2022). Contratación pública en la ejecución del gasto de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones del Gobierno Regional de Madre de Dios, 2022. [Tesis de maestría]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98056>

Miller, F., Freund, J., & Johnson, R. (2012). *Probabilidad y estadística para ingenieros*. México: Prentice - Hall

Mio, R. (2019) El Plan Anual de Contrataciones y el proceso de contratación de bienes y servicios en la Universidad nacional Pedro Ruiz Gallo, 2016-2017.

Moszoro, M. & Spiller, P. (2019). Política contestability and public contracting. *Journal of Public Economic Theory*, 21(5), 945-966.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: ediciones de la U. 5ta edición, p.140

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (4.ª ed.)*. Ediciones de la U.

Okifitriana, M. & Latief, Y. (2021). Development of Quality Management System for Construction Services Procurement to Improve the Quality of Contractor Performance in Universitas Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series* [en línea], vol. 1858, no. 1, pp. 012083. [Consulta: 29 May 2023]. ISSN 1742-6588. DOI 10.1088/1742-6596/1858/1/012083. Disponible en: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1858/1/012083>

Olvera, M. A. (2020). El control de las contrataciones públicas en Mexico. Propuesta para evitar la corrupción. (Artículo científico). Universidad Nacional Autónoma

de Mexico, 1. Recuperado el 06 de mayo del 2023, de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/12/5857/8.pdf>

ORH (2021). Los cuatro principios del liderazgo que impactan directamente en los resultados de las empresas - ORH. ORH OBSERVATORIO DE RRHH [en línea]. [Consulta: 31 Mayo 2023]. Disponible en: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/los-cuatro-principios-del-liderazgo-que-impactan-directamente-en-los-resultados-de-las-empresas.html>

Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP. Diario Oficial El Peruano Lima, Perú (2018)

Restrepo, J. & Betancur, G. (2020). On the principle of planning in public contracting: a theoretical and factual analysis in the Colombian legal order. *Ius et Praxis* [online]. 2020, vol.26, n.2, pp.104-124. ISSN 0718-0012. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122020000200104>.

Rivera, G. (2022). Impedimentos para contratar con el Estado. Lima: Instituto Pacífico S.A.C.

Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, 179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Ruiz, F. (2021). Incidencia de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 en los indicadores de gestión de la empresa Halcón SA, 2018. Universidad Nacional de Trujillo.

Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). Metodología y Diseños en la Investigación Científica (5.ª ed.). Business Support Aneth S.R.L.

Schaffer, R. y Thomson, H. (1992), "Programas de cambio: Comience con Resultados". *Harvard Business Review*, 70 (1), pp. 80-89.

Schuler, R. (1992). Strategic Human Resource Management: Linking people with the needs of the business. *Organizational Dynamics*.

Sirvent, S., Gisbert, V. & Pérez, E. (2017). Seven Principles of Quality Management in ISO 9001. *3C Empresa : Investigación y pensamiento crítico* [en línea], vol. 6, no. 5, pp. 10–18. ISSN 22543376. DOI 10.17993/3cemp.2017.especial.10-18. Disponible en: <https://www.3ciencias.com/articulos/articulo/los-7-principios-gestion-la-calidad-iso-9001/>

Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado. Aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2019-EF y publicado en el Diario Oficial El Peruano el 13 de marzo de 2019. https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/2018_DL1444/TUO_ley-30225-DS-082-2019-EF.pdf

Valdiviezo, R., Ruiz, G., & Martínez, R. (2021). El Kaizen como un sistema de gestión de contrataciones para el éxito organizacional en una entidad pública del Perú. *INNOVA Research Journal*, 6(3.1), 60–78. <https://doi.org/10.33890/INNOVA.V6.N3.1.2021.1874>

Valentín, J. (2020). La gestión administrativa y el desempeño laboral de la empresa VCN Contratista S.A.C. oficina sede Huánuco, 2018 [en línea]. Tesis de pregrado. Huánuco: Universidad de Huánuco. [Consulta: 31 May 2023]. Disponible en: <http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3177/Valentin%20Barrionuevo%2c%20Julia%20Gaudencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vandeville, P. (1990). *Gestión y control de la calidad*. AENOR, Madrid.

Velasco, A.; Guaman, F.; Gaibor, N. (2022). Aportes teóricos a la gestión de calidad, orientados al servicio al cliente de empresas de la construcción. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164316>

- Velásquez, Y. (2022). Los procesos de adquisición y gestión administrativa de los servidores administrativos en una entidad pública de Madre de Dios, 2022. [Universidad César Vallejo]. In Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99449>
- Venegas M. (2018). *La vigencia tecnológica y sus garantías en contratación pública*. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6033>
- Villar, Ch. (2020). Contrataciones del Estado y su incidencia en la adquisición de bienes y servicios de una institución pública, 2020. [Universidad César Vallejo]. In Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71954>
- Villao, A. (2020). Diseño de un sistema de gestión de calidad basándose en la norma ISO 9001 versión 2015 para la empresa HOMECAREMED C.A. dedicada a la prestación de servicios médicos a domicilio en la ciudad de Quito [Universidad Internacional del Ecuador]. In Universidad Internacional del Ecuador.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.ndteint.2014.07.001><https://doi.org/10.1016/j.ndteint.2017.12.003><http://dx.doi.org/10.1016/j.matdes.2017.02.024>
- Viscarra, O. (2021). Evolución histórica de la contratación pública en el Ecuador y su vinculación con la planificación nacional. Tesis Maestría. https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7865/1/T3403-MDCP_Viscarra-Evolucion.pdf
- Xu, Q. (1999), "TQM Como un signo arbitrario para jugar: Discurso y transformación". *Organization Studies*, 20 (4), pp. 659-681.
- Yanely, R., Mamani, Y., Guido, M., & Flores, A. H. (2020). Análisis de la problemática de las compras públicas en los gobiernos locales en el Perú. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3964>

Yumpo, C. (2020). *Gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora COVISOL S.A., Chiclayo - 2020*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César Vallejo, Lima. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52168>

Zaldumbide, O. (2019). Metodología para la gestión por procesos, un enfoque para la implementación. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, IV (7), 31-43.

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de las variables

Tabla de operacionalización de la variable: *Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado.*

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado	Es el acuerdo de dos o más partes, para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial, en el cual por lo menos una de las partes es una entidad de la administración pública (Álvarez 2008).	Es el nivel de comprobación global de la variable Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y de cada una de sus dimensiones: Planificación, actuaciones preparatorias, métodos de contratación y el contrato y su ejecución. La muestra de participantes es de 50 trabajadores, para medirla se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 40 ítems. Para el análisis de los resultados se utilizó la estadística descriptiva e inferencial cuyos datos fueron ingresados al sistema SPSS V27; para ser probados con los estudios anteriores que lo enmarcan en teorías, doctrinas y principios.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Formulación del Plan Anual de Contrataciones. - Contenido del Plan Anual de Contrataciones - Publicación del PAC en el Sistema Electrónico Adquisiciones y Contrataciones del Estado. 	Ordinal politómica tipo Likert Opciones de respuesta: Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre Niveles de escala: Malo Regular Bueno
			Actuaciones preparatorias	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimiento. - Valor referencial y valor estimado. - Certificación de crédito presupuestario. - Prohibición de fraccionamiento. 	
			Métodos de contratación	<ul style="list-style-type: none"> - Licitación pública y Concurso público. - Adjudicación simplificada. - Selección de consultores individuales. - Comparación de precios. - Subasta inversa electrónica. - Contrataciones directas. 	
			El contrato y su ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato - Garantías - Modificaciones al contrato. - Sub contratación. - Resolución de los contratos. - Adelantos. - Pago. 	

Tabla de operacionalización de la variable: *Gestión de la calidad.*

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Variable 2: Gestión de la calidad	Es una combinación compleja de ideologías y métodos que se aplican en la práctica administrativa para modelar métodos para resolver problemas complejos de gestión organizacional (Camisón et al., 2006, p.55).	Es el nivel global de comprobación de la variable Gestión de la calidad y de cada una de sus dimensiones: Administración de personal, liderazgo, participación de personal y mejora continua. La muestra de participantes es de 50 trabajadores, para medirla se usó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario de 40 ítems. Para el análisis del resultado se usó la estadística descriptiva e inferencial cuyos datos fueron ingresados al sistema SPSS V27; para ser probados con estudios anteriores que se enmarcan en teorías, doctrinas y principios.	Administración de personal	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del personal - Mantenimiento 	Ordinal politómica tipo Likert	
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones - Empatía y asertividad. - Solución de problemas. 		Opciones de respuesta: Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Participación de personal	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo y función que cumple en la Entidad - Competencias y limitaciones en el desarrollo de sus funciones. - Desempeño de acuerdo a sus objetivos y metas personales. - Adaptación a una posición proactiva 		
			Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis y evaluación de la situación existente. - Objetivos de la mejora - Implantación de las posibles soluciones. - Medición y evaluación de los resultados. - Formalización del cambio 	Niveles de escala: Malo Regular Bueno	

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario de cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado en una Dirección Regional de Perú 2023. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la gestión institucional en cuanto al cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 40 ítems, cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en su ámbito laboral.

- Si no ocurre jamás, marca la alternativa **NUNCA**
- Si ocurre rara vez, marca la alternativa **CASI NUNCA**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES**
- Si ocurren muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE**
- Si ocurren continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE**

Nº	ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
PLANIFICACIÓN						
1	La Entidad cumple con planificar los contratos según el Plan Anual de Contrataciones para ejecución de obras, adquisición de bienes y provisión de servicios.					
2	El cuadro de necesidades se ajusta a los requerimientos solicitados por el Área Usuaria.					
3	Las áreas usuarias de la Entidad, cumplen con presentar sus requerimientos de bienes, servicios y obras en los plazos establecidos en el Plan Anual de Contrataciones.					
4	Los bienes, servicios y obras necesarios para el cumplimiento de los objetivos y actividades para el año se encuentran vinculados al Plan Operativo Institucional.					

5	El Plan Anual de Contrataciones aprobado consolida todas las contrataciones de bienes, servicios y obras o realizan inclusiones o exclusiones de contrataciones durante el año.					
6	El titular de la Entidad supervisa y efectúa el seguimiento al proceso de planificación, formulación, aprobación y ejecución oportuna del Plan Anual de Contrataciones.					
7	La Entidad fomenta el cumplimiento de los procedimientos y plazos establecidos en el reglamento.					
8	La Entidad ha interrumpido la programación de procedimientos de selección previstos en el Plan Anual de Contrataciones					
9	La Entidad cumple con la ejecución de contratos de obras, bienes y servicios, según el Plan Anual de Contrataciones.					
10	Facilita el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado la participación de proveedores en los procedimientos de selección.					
ACTUACIONES PREPARATORIAS						
11	El área usuaria formula correctamente los requerimientos de bienes y servicios.					
12	El área usuaria justifica la finalidad pública de la contratación.					
13	Todos los requerimientos de bienes servicios u obras, están orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.					
14	El valor referencial y valor estimado se obtiene como resultado del estudio de mercado.					
15	El valor referencial y valor estimado determina el tipo de procedimiento de selección.					
16	Los participantes de un procedimiento de selección observan el valor referencial.					
17	Para convocar un procedimiento de selección, se cuenta con la certificación de crédito presupuestario.					
18	Conoce quien es el funcionario responsable de la certificación presupuestal.					
19	La contratación independiente de cada uno de los documentos que conforman el expediente técnico constituye fraccionamiento.					
20	Conoce que existe responsabilidad por el incumplimiento de la prohibición de fraccionar.					
METODOS DE CONTRATACIÓN						
21	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Licitación Pública para la adquisición de bienes y ejecución de obras.					
22	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Concurso Público para la provisión de servicios.					
23	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Adjudicación Simplificada para la ejecución de obras, adquisición de bienes y provisión de servicios.					

24	Los miembros del comité de selección son servidores con conocimientos especializados en contrataciones estatales.					
25	La Entidad realiza procedimientos de Selección de Consultores Individuales para la provisión de servicios de consultoría.					
26	Los miembros del comité de selección elaboran las bases de acuerdo al tipo de procedimiento de selección correspondiente.					
27	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Comparación de Precios para la adquisición de bienes y provisión de servicios de disponibilidad inmediata.					
28	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Subasta Inversa Electrónica para la adquisición de bienes y servicios.					
29	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Contrataciones Directas para la ejecución de obras.					
30	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Contrataciones Directas para la adquisición de bienes y provisión de obras.					
EL CONTRATO Y SU EJECUCIÓN						
31	El postor adjudicado cumple con presentar la documentación completa para el perfeccionamiento del contrato en el plazo establecido por la normatividad de contrataciones del Estado.					
32	La Entidad suscribe contratos en todos los procedimientos de selección.					
33	Se solicitan documentos sustentatorios para los posibles adelantos, adicionales y reducciones.					
34	La Entidad al recibir la garantía procede a su verificación en la Superintendencia de Banca y Seguros.					
35	Se pueden modificar los contratos.					
36	Distingue los conceptos de contratación y sub contratación.					
37	Conoce si los contratos contemplan responsabilidad de parte de la Entidad.					
38	Cuando se resuelve un contrato por causas imputables a alguna de las partes, se resarcen los daños y perjuicios ocasionados.					
39	Los plazos otorgados para el pago, establecidos en el contrato, se cumplen.					
40	Existe una minuciosa verificación antes de otorgar la conformidad del servicio, bienes y obras.					

Muchas gracias por su colaboración

Cuestionario de gestión de la calidad

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de gestión de la calidad en una Dirección Regional de Perú 2023. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la gestión institucional en cuanto a la gestión de la calidad.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 40 ítems, cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en su ámbito laboral.

- Si no ocurre jamás, marca la alternativa **NUNCA**
- Si ocurre rara vez, marca la alternativa **CASI NUNCA**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES**
- Si ocurren muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE**
- Si ocurren continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE**

Nº	ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL						
1	La Entidad contrata al personal según las normas establecidas.					
2	La Entidad toma en cuenta los requisitos para la contratación del personal encargado de las contrataciones.					
3	La Entidad evalúa el desempeño destacado del personal.					
4	Los operadores de las contrataciones cumplen con las funciones y obligaciones establecidas en la Ley y reglamento de las contrataciones del Estado.					
5	Los participantes cumplen con los procedimientos establecidos en la Ley y reglamento de las contrataciones del Estado.					
6	Considera que el personal directivo reconoce a los servidores por un trabajo eficiente.					
7	Considera que el personal encargado de las contrataciones, soluciona los problemas basándose en la normativa de contrataciones del Estado.					

8	El personal a cargo de las contrataciones demuestra dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
9	El Titular de la Entidad toma decisiones basadas en los informes técnicos y administrativos de los servidores.					
10	El personal encargado de las contrataciones realiza los esfuerzos necesarios para mantener actualizada la información en el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado.					
LIDERAZGO						
11	El personal directivo organiza y dirige eficientemente la Entidad.					
12	El personal directivo identifica las capacidades del personal (conocimientos y comportamientos requeridos) que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo en el Órgano de Encargado de las Contrataciones.					
13	El personal directivo imparte actividades de formación para la mejora del desempeño profesional.					
14	El personal directivo evalúa el impacto, que la formación ha tenido en la mejora de la capacitación de las personas en el desarrollo de su trabajo.					
15	Los directivos toman en cuenta la opinión de todos los miembros de la Entidad.					
16	El personal directivo promueve el desarrollo de competencias y habilidades de los servidores de la Entidad.					
17	El personal directivo toma en cuenta las condiciones que ofrece el mercado laboral para la adaptación del personal en la Entidad.					
18	El personal directivo afronta y resuelve los problemas internos de la Entidad de manera adecuada.					
19	El personal directivo se preocupa por las necesidades primordiales de los servidores.					
20	El personal directivo considera necesario la dotación de los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
PARTICIPACIÓN DE PERSONAL						
21	El personal es consciente de la importancia de su trabajo y función en la Entidad.					
22	Identificas las competencias y limitaciones del personal en el desempeño de sus funciones.					
23	Aceptas las responsabilidades ante los posibles problemas que puedan surgir y aportar soluciones oportunas.					
24	Opina libremente sobre los problemas y temas de interés, relacionados con la Entidad.					
25	Consideras que se motiva, compromete e involucra al personal de la Entidad.					
26	Desarrollas tus actividades libremente, impartiendo conocimientos y experiencia.					

27	Consideras que se evalúa periódicamente el desempeño del personal de acuerdo a sus objetivos y metas personales.					
28	Consideras que las evaluaciones periódicas son necesarias.					
29	Se adopta una posición proactiva para detectar las necesidades de formación y aumentar las competencias, conocimiento y experiencias.					
30	La Entidad aumenta la eficacia de las acciones emprendidas para mejorar la satisfacción de los trabajadores.					
MEJORA CONTINUA						
31	Practicas la mejora continua en tus actividades.					
32	Dispones de un enfoque global y coherente para la mejora continua de la Entidad.					
33	Considera necesario formar al personal de la Entidad en los métodos y herramientas de mejora continua.					
34	Consideras necesario sensibilizar al personal de la Entidad en la necesidad de la mejora continua, para que esta sea un objetivo a alcanzar para cada uno de los trabajadores.					
35	Piensas que es necesario mejorar las capacidades organizativas.					
36	Consideras que la excelencia se alcanza mediante un proceso de mejora continua.					
37	Consideras que alcanzar los mejores resultados es labor de un día.					
38	Piensas que cuando se detecta un problema, la respuesta y solución han de ser inmediatas.					
39	Consideras que sin mejora continua se puede garantizar un nivel de gestión.					
40	Percibes que el personal contribuye a la mejora continua.					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 3. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: “Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023”.

Investigadora: Br. Lena Tatiana Aquino Cárdenas.

Propósito del estudio:

Le invito a participar en la investigación titulada “Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad en una Dirección Regional de Perú, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Con los resultados de la investigación, se conocerá la relación existente entre las variables de estudio cumplimiento de normatividad de contrataciones del estado y gestión de la calidad, con base en esto, se pueden proponer acciones para corregir algunas deficiencias en estos dos aspectos tan importantes para asegurar un mejor desempeño de funciones.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 40 minutos y podrá realizarlo donde usted se encuentre. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

*Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Los resultados de la investigación serán alcanzados a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados son anónimos y no tiene ninguna forma de identificación del participante. Garantizo que la información que usted me brinde es totalmente confidencial y



no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de la investigadora principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Aquino Cárdenas Lena Tatiana, email: laquinoca76@ucvvirtual.edu.pe y Docente Asesor (Morales Salazar Pedro Otoniel, email: msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento:

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

Nombre y apellidos: WOLFI FURES W GIAN
Fecha y hora: 19/07/2025 HRD: 15:30

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de la investigadora principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Aquino Cárdenas Lena Tatiana, email: laquino76@ucvvirtual.edu.pe y Docente Asesor (Morales Salazar Pedro Otoniel, email: msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento:

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

Nombre y apellidos: Ds.cay... Anthony Rodríguez Delgado.....
Fecha y hora: 19/10/2023..... 12:30 p.m.....

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



no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de la investigadora principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Aquino Cárdenas Lena Tatiana, email: laquinoca76@ucvvirtual.edu.pe y Docente Asesor (Morales Salazar Pedro Otoniel, email: msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento:

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

Nombre y apellidos: Jose Jaime Villacord Panares
Fecha y hora: 19/07/2023 hora 4:00 PM

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



no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de la investigadora principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Aquino Cárdenas Lena Tatiana, email: laquinoca76@ucvvirtual.edu.pe y Docente Asesor (Morales Salazar Pedro Otoniel, email: msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento:

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

Nombre y apellidos: Mrs. Felice Gomples Celis
Fecha y hora: 19/07/2023 17:00 Hrs.

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

Anexo 4. Matriz de evaluación de juicio de expertos

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD DE CONTRATACIONES DEL ESTADO

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hago llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de identificar cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado de una Dirección Regional de Perú 2023. Por lo que le pido tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Alto nivel (se acepta el ítem) B = 0 = No cumple con el criterio (se rechaza el ítem)

ESTOY MUY AGRADECIDA DE USTED

	El Plan Anual de Contrataciones aprobado consolida todas las contrataciones de bienes, servicios y obras o realizan inclusiones o exclusiones de contrataciones durante el año.						1		1		1		1		1		
	El titular de la Entidad supervisa y efectúa el seguimiento al proceso de planificación, formulación, aprobación y ejecución oportuna del Plan Anual de Contrataciones.						1		1		1		1		1		
Publicación del Plan Anual de Contrataciones en el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado	La Entidad fomenta el cumplimiento de los procedimientos y plazos establecidos en el reglamento.						1		1		1		1		1		
	La Entidad ha interrumpido la programación de procedimientos de selección previstos en el Plan Anual de Contrataciones						1		1		1		1		1		
	La Entidad cumple con la ejecución de contratos de obras, bienes y servicios, según el Plan Anual de Contrataciones.						1		1		1		1		1		
	Facilita el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado la participación de proveedores en los procedimientos de selección.						1		1		1		1		1		

DIMENSIÓN 2: Actuaciones preparatorias

Requerimiento	El área usuaria formula correctamente los requerimientos de bienes y servicios.						1		1		1		1		1		
	El área usuaria justifica la finalidad pública de la contratación.						1		1		1		1		1		
	Todos los requerimientos de bienes servicios u obras, están orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.						1		1		1		1		1		
Valor referencial y valor estimado	El valor referencial y valor estimado se obtiene como resultado del estudio de mercado.						1		1		1		1		1		

	El valor referencial y valor estimado determina el tipo de procedimiento de selección.						1		1		1		1		1		
	Los participantes de un procedimiento de selección observan el valor referencial.						1		1		1		1		1		
Certificación de crédito presupuestario	Para convocar un procedimiento de selección, se cuenta con la certificación de crédito presupuestario.						1		1		1		1		1		
	Conoce quien es el funcionario responsable de la certificación presupuestal.						1		1		1		1		1		
Prohibición de fraccionamiento	La contratación independiente de cada uno de los documentos que conforman el expediente técnico constituye fraccionamiento.						1		1		1		1		1		
	Conoce que existe responsabilidad por el incumplimiento de la prohibición de fraccionar.						1		1		1		1		1		

DIMENSIÓN 3: Métodos de contratación

Licitación pública y Concurso público	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Licitación Pública para la adquisición de bienes y ejecución de obras.						1		1		1		1		1		
	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Concurso Público para la provisión de servicios.						1		1		1		1		1		
Adjudicación simplificada	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Adjudicación Simplificada para la ejecución de obras, adquisición de bienes y provisión de servicios.						1		1		1		1		1		
	Los miembros del comité de selección son servidores con conocimientos especializados en contrataciones estatales.						1		1		1		1		1		

	La Entidad al recibir la garantía procede a su verificación en la Superintendencia de Banca y Seguros.						1		1		1		1		1	
Modificaciones al contrato	Se pueden modificar los contratos.						1		1		1		1		1	
	Distingue los conceptos de contratación y sub contratación.						1		1		1		1		1	
Resolución de los contratos	Conoce si los contratos contemplan responsabilidad de parte de la Entidad.						1		1		1		1		1	
	Cuándo se resuelve un contrato por causas imputables a alguna de las partes, se resarcen los daños y perjuicios ocasionados.						1		1		1		1		1	
Pago	Los plazos otorgados para el pago, establecidos en el contrato, se cumplen						1		1		1		1		1	
	Existe una minuciosa verificación antes de otorgar la conformidad del servicio, bienes y obras.						1		1		1		1		1	



Firma del evaluador
DNI 23956160

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del instrumento	Cuestionario del Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado.		
Propósito de la evaluación	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de la Dirección Regional de Perú 2023.		
Nombres y apellidos del juez	Ivan Dazir Berleine Vivanco Aquino	DNI N°	43564026
Título profesional	Administrador de Empresas	Celular	985059810
Grado académico	Doctor en Ciencias Administrativas		
Institución donde labora	UNMSM-FCA-EPG		
Tiempo profesional en el área	15 años		
Dirección domiciliaria	Calle Ricardo Angulo 863, San Isidro - Lima		
Calificación	No aplicable	Para mejorar	Aplicable
FIRMA		Lugar y Fecha:	Lima, 26 de junio 2023

	El Plan Anual de Contrataciones aprobado consolida todas las contrataciones de bienes, servicios y obras o realizan inclusiones o exclusiones de contrataciones durante el año.						1		1		1		1		1		
	El titular de la Entidad supervisa y efectúa el seguimiento al proceso de planificación, formulación, aprobación y ejecución oportuna del Plan Anual de Contrataciones.						1		1		1		1		1		
Publicación del Plan Anual de Contrataciones en el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado	La Entidad fomenta el cumplimiento de los procedimientos y plazos establecidos en el reglamento.						1		1		1		1		1		
	La Entidad ha interrumpido la programación de procedimientos de selección previstos en el Plan Anual de Contrataciones						1		1		1		1		1		
	La Entidad cumple con la ejecución de contratos de obras, bienes y servicios, según el Plan Anual de Contrataciones.						1		1		1		1		1		
	Facilita el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado la participación de proveedores en los procedimientos de selección.						1		1		1		1		1		

DIMENSIÓN 2: Actuaciones preparatorias

Requerimiento	El área usuaria formula correctamente los requerimientos de bienes y servicios.						1		1		1		1		1		
	El área usuaria justifica la finalidad pública de la contratación.						1		1		1		1		1		
	Todos los requerimientos de bienes servicios u obras, están orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.						1		1		1		1		1		
Valor referencial y valor estimado	El valor referencial y valor estimado se obtiene como resultado del estudio de mercado.						1		1		1		1		1		

	El valor referencial y valor estimado determina el tipo de procedimiento de selección.						1		1		1		1		1		
	Los participantes de un procedimiento de selección observan el valor referencial.						1		1		1		1		1		
Certificación de crédito presupuestario	Para convocar un procedimiento de selección, se cuenta con la certificación de crédito presupuestario.						1		1		1		1		1		
	Conoce quien es el funcionario responsable de la certificación presupuestal.						1		1		1		1		1		
Prohibición de fraccionamiento	La contratación independiente de cada uno de los documentos que conforman el expediente técnico constituye fraccionamiento.						1		1		1		1		1		
	Conoce que existe responsabilidad por el incumplimiento de la prohibición de fraccionar.						1		1		1		1		1		

DIMENSIÓN 3: Métodos de contratación

Licitación pública y Concurso público	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Licitación Pública para la adquisición de bienes y ejecución de obras.						1		1		1		1		1		
	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Concurso Público para la provisión de servicios.						1		1		1		1		1		
Adjudicación simplificada	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Adjudicación Simplificada para la ejecución de obras, adquisición de bienes y provisión de servicios.						1		1		1		1		1		
	Los miembros del comité de selección son servidores con conocimientos especializados en contrataciones estatales.						1		1		1		1		1		

Selección de consultores individuales	La Entidad realiza procedimientos de Selección de Consultores Individuales para la provisión de servicios de consultoría.						1		1		1		1		1		
	Los miembros del comité de selección elaboran las bases de acuerdo al tipo de procedimiento de selección correspondiente.						1		1		1		1		1		
Comparación de precios	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Comparación de Precios para la adquisición de bienes y provisión de servicios de disponibilidad inmediata.						1		1		1		1		1		
Subasta inversa electrónica	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Subasta Inversa Electrónica para la adquisición de bienes y servicios.						1		1		1		1		1		
Contrataciones directas	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Contrataciones Directas para la ejecución de obras.						1		1		1		1		1		
	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Contrataciones Directas para la adquisición de bienes y provisión de obras.						1		1		1		1		1		
DIMENSIÓN 4: El contrato y su ejecución																	
Contrato	El postor adjudicado cumple con presentar la documentación completa para el perfeccionamiento del contrato en el plazo establecido por la normatividad de contrataciones del Estado.						1		1		1		1		1		
	La Entidad suscribe contratos en todos los procedimientos de selección.						1		1		1		1		1		
Garantías	Se solicitan documentos sustentatorios para los posibles adelantos, adicionales y reducciones.						1		1		1		1		1		

	La Entidad al recibir la garantía procede a su verificación en la Superintendencia de Banca y Seguros.						1		1		1		1		1	
Modificaciones al contrato	Se pueden modificar los contratos.						1		1		1		1		1	
	Distingue los conceptos de contratación y sub contratación.						1		1		1		1		1	
Resolución de los contratos	Conoce si los contratos contemplan responsabilidad de parte de la Entidad.						1		1		1		1		1	
	Cuándo se resuelve un contrato por causas imputables a alguna de las partes, se resarcen los daños y perjuicios ocasionados.						1		1		1		1		1	
Pago	Los plazos otorgados para el pago, establecidos en el contrato, se cumplen						1		1		1		1		1	
	Existe una minuciosa verificación antes de otorgar la conformidad del servicio, bienes y obras.						1		1		1		1		1	



Victor Alonso Chacón Fuentes
ARQUITECTO
CAP. 14363

Firma del evaluador
DNI 23956160

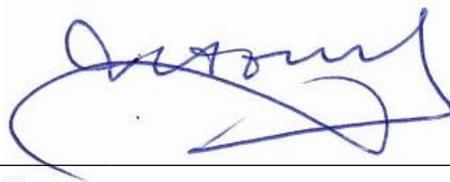
FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del instrumento	Cuestionario del Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado.		
Propósito de la evaluación	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de la Dirección Regional de Perú 2023.		
Nombres y apellidos del juez	VICTOR ALONSO CHACON FUENTES	DNI N°	23956160
Título profesional	ARQUITECTO	Celular	900880353
Grado académico	MAESTRO EN GESTION PUBLICA		
Institución donde labora	GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS		
Tiempo profesional en el área	9 AÑOS		
Dirección domiciliaria	JR. AMAZONAS C-9 – TAMBOPATA – MADRE DE DIOS		
Calificación	No aplicable	Para mejorar	Aplicable
FIRMA		Lugar y Fecha:	Tambopata, 26 de junio 2023

	El Plan Anual de Contrataciones aprobado consolida todas las contrataciones de bienes, servicios y obras o realizan inclusiones o exclusiones de contrataciones durante el año.						1		1		1		1		1		
	El titular de la Entidad supervisa y efectúa el seguimiento al proceso de planificación, formulación, aprobación y ejecución oportuna del Plan Anual de Contrataciones.						1		1		1		1		1		
Publicación del Plan Anual de Contrataciones en el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado	La Entidad fomenta el cumplimiento de los procedimientos y plazos establecidos en el reglamento.						1		1		1		1		1		
	La Entidad ha interrumpido la programación de procedimientos de selección previstos en el Plan Anual de Contrataciones						1		1		1		1		1		
	La Entidad cumple con la ejecución de contratos de obras, bienes y servicios, según el Plan Anual de Contrataciones.						1		1		1		1		1		
	Facilita el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado la participación de proveedores en los procedimientos de selección.						1		1		1		1		1		
DIMENSIÓN 2: Actuaciones preparatorias																	
Requerimiento	El área usuaria formula correctamente los requerimientos de bienes y servicios.						1		1		1		1		1		
	El área usuaria justifica la finalidad pública de la contratación.						1		1		1		1		1		
	Todos los requerimientos de bienes servicios u obras, están orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.						1		1		1		1		1		
Valor referencial y valor estimado	El valor referencial y valor estimado se obtiene como resultado del estudio de mercado.						1		1		1		1		1		Basado en la pluralidad de marcas y postores

	El valor referencial y valor estimado determina el tipo de procedimiento de selección.						1		1		1		1		1		
	Los participantes de un procedimiento de selección observan el valor referencial.						1		1		1		1		1		
Certificación de crédito presupuestario	Para convocar un procedimiento de selección, se cuenta con la certificación de crédito presupuestario.						1		1		1		1		1		
	Conoce quien es el funcionario responsable de la certificación presupuestal.						1		1		1		1		1		
Prohibición de fraccionamiento	La contratación independiente de cada uno de los documentos que conforman el expediente técnico constituye fraccionamiento.						1		1		1		1		1		
	Conoce que existe responsabilidad por el incumplimiento de la prohibición de fraccionar.						1		1		1		1		1		
DIMENSIÓN 3: Métodos de contratación																	
Licitación pública y Concurso público	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Licitación Pública para la adquisición de bienes y ejecución de obras.						1		1		1		1		1		
	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Concurso Público para la provisión de servicios.						1		1		1		1		1		
Adjudicación simplificada	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Adjudicación Simplificada para la ejecución de obras, adquisición de bienes y provisión de servicios.						1		1		1		1		1		
	Los miembros del comité de selección son servidores con conocimientos especializados en contrataciones estatales.						1		1		1		1		1		

	La Entidad al recibir la garantía procede a su verificación en la Superintendencia de Banca y Seguros.						1		1		1		1		1		
Modificaciones al contrato	Se pueden modificar los contratos.						1		1		1		1		1		
	Distingue los conceptos de contratación y sub contratación.						1		1		1		1		1		
Resolución de los contratos	Conoce si los contratos contemplan responsabilidad de parte de la Entidad.						1		1		1		1		1		
	Cuándo se resuelve un contrato por causas imputables a alguna de las partes, se resarcen los daños y perjuicios ocasionados.						1		1		1		1		1		
Pago	Los plazos otorgados para el pago, establecidos en el contrato, se cumplen						1		1		1		1		1		
	Existe una minuciosa verificación antes de otorgar la conformidad del servicio, bienes y obras.						1		1		1		1		1		



MBA Darwin Jose Emilio Aquino Cavero
DNI 08250659

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del instrumento	Cuestionario del Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado.		
Propósito de la evaluación	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de la Dirección Regional de Perú 2023.		
Nombres y apellidos del juez	DARWIN JOSE EMILIO AQUINO CAVERO	DNI N°	08250659
Título profesional	INGENIERO INDUSTRIAL	Celular	996314287
Grado académico	MAGISTER EN ADMINISTRACION (UNIVERSIDAD ESAN)		
Institución donde labora	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS (UNMSM)		
Tiempo profesional en el área	OCHO AÑOS – DOCENTE MAESTRIA GESTION PUBLICA		
Dirección domiciliaria	CALLE RICARDO ANGULO 919, SAN ISIDRO, LIMA		
Calificación	No aplicable	Para mejorar	Aplicable
FIRMA		Lugar y Fecha:	LIMA, 28 JUNIO 2023

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTIÓN DE CALIDAD

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hago llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de identificar la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023. Por lo que le pido tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzo, con los criterios de validación de contenido:

- a) REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Alto nivel (se acepta el ítem) B = 0 = No cumple con el criterio (se rechaza el ítem)

ESTARE MUY AGRADECIDA DE USTED

Competencias y limitaciones en el desarrollo de sus funciones	Opina libremente sobre los problemas y temas de interés, relacionados con la Entidad.						1		1			1		1		1		
	Consideras que se motiva, compromete e involucra al personal de la Entidad.						1		1			1		1		1		
	Desarrollas tus actividades libremente, impartiendo conocimientos y experiencia.						1		1			1		1		1		
Desempeño de acuerdo a sus objetivos y metas personales	Consideras que se evalúa periódicamente el desempeño del personal de acuerdo a sus objetivos y metas personales.						1		1			1		1		1		
	Consideras que las evaluaciones periódicas son necesarias.						1		1			1		1		1		
Adaptación a una posición proactiva	Se adopta una posición proactiva para detectar las necesidades de formación y aumentar las competencias, conocimiento y experiencias.						1		1			1		1		1		
	La Entidad aumenta la eficacia de las acciones emprendidas para mejorar la satisfacción de los trabajadores.						1		1			1		1		1		
DIMENSIÓN 4: Mejora continua																		
Análisis y evaluación de la situación existente	Practicas la mejora continua en tus actividades.						1		1			1		1		1		
	Dispones de un enfoque global y coherente para la mejora continua de la Entidad.						1		1			1		1		1		
Objetivos para la mejora	Considera necesario formar al personal de la Entidad en los métodos y herramientas de mejora continua.						1		1			1		1		1		
	Consideras necesario sensibilizar al personal de la Entidad en la necesidad de la mejora continua, para						1		1			1		1		1		

	que esta sea un objetivo a alcanzar para cada uno de los trabajadores.																
Implantación de las posibles soluciones	Piensas que es necesario mejorar las capacidades organizativas.					1		1		1		1		1			
	Consideras que la excelencia se alcanza mediante un proceso de mejora continua.					1		1		1		1		1			
Medición y evaluación de los resultados	Consideras que alcanzar los mejores resultados es labor de un día.					1		1		1		1		1			
	Piensas que cuando se detecta un problema, la respuesta y solución han de ser inmediatas.					1		1		1		1		1			
Formalización del cambio	Consideras que sin mejora continua se puede garantizar un nivel de gestión.					1		1		1		1		1			
	Percibes que el personal contribuye a la mejora continua.					1		1		1		1		1			



Firma del evaluador
DNI 23956160

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión de la Calidad		
Propósito de la evaluación	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de una Dirección Regional de Perú 2023.		
Nombres y apellidos del juez	Iván Dazir Berleine Vivanco Aquino	DNI N°	43564026
Título profesional	Administración de Empresas	Celular	985059810
Grado académico	Doctor en Ciencias Administrativas		
Institución donde labora	UNMSM-FCA-EPG		
Tiempo profesional en el área	15 años		
Dirección domiciliaria	Calle Ricardo Angulo 863, San Isidro - Lima		
Calificación	No aplicable	Para mejorar	Aplicable
FIRMA		Lugar y Fecha:	Lima, 26 de junio 2023

	El personal directivo imparte actividades de formación para la mejora del desempeño profesional						1	1	1	1	1		
	El personal directivo evalúa el impacto, que la formación ha tenido en la mejora de la capacitación de las personas en el desarrollo de su trabajo.						1	1	1	1	1		
Empatía y asertividad	Los directivos toman en cuenta la opinión de todos los miembros de la Entidad.						1	1	1	1	1		
	El personal directivo promueve el desarrollo de competencias y habilidades de los servidores de la Entidad						1	1	1	1	1		
	El personal directivo toma en cuenta las condiciones que ofrece el mercado laboral para la adaptación del personal en la Entidad.						1	1	1	1	1		
Solución de problemas	El personal directivo afronta y resuelve los problemas internos de la Entidad de manera adecuada.						1	1	1	1	1		
	El personal directivo se preocupa por las necesidades primordiales de los servidores.						1	1	1	1	1		
	El personal directivo considera necesario la dotación de los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.							1	1	1	1	1	

DIMENSIÓN 3: Participación de personal

Trabajo y función que cumple en la Entidad	El personal es consciente de la importancia de su trabajo y función en la Entidad.						1		1		1		1		1		
	Identificas las competencias y limitaciones del personal en el desempeño de sus funciones.						1		1		1		1		1		
	Aceptas las responsabilidades ante los posibles problemas que puedan surgir y aportar soluciones oportunas.						1		1		1		1		1		
Competencias y limitaciones en el desarrollo de sus funciones	Opina libremente sobre los problemas y temas de interés, relacionados con la Entidad.						1		1		1		1		1		
	Consideras que se motiva, compromete e involucra al personal de la Entidad.						1		1		1		1		1		
	Desarrollas tus actividades libremente, impartiendo conocimientos y experiencia.						1		1		1		1		1		
Desempeño de acuerdo a sus objetivos y metas personales	Consideras que se evalúa periódicamente el desempeño del personal de acuerdo a sus objetivos y metas personales.						1		1		1		1		1		
	Consideras que las evaluaciones periódicas son necesarias.						1		1		1		1		1		
Adaptación a una posición proactiva	Se adopta una posición proactiva para detectar las necesidades de formación y aumentar las competencias, conocimiento y experiencias.						1		1		1		1		1		
	La Entidad aumenta la eficacia de las acciones emprendidas para mejorar la satisfacción de los trabajadores.						1		1		1		1		1		
DIMENSIÓN 4: Mejora continua																	

Análisis y evaluación de la situación existente	Practicar la mejora continua en tus actividades.						1		1		1		1		1		
	Dispones de un enfoque global y coherente para la mejora continua de la Entidad.						1		1		1		1		1		
Objetivos para la mejora	Considera necesario formar al personal de la Entidad en los métodos y herramientas de mejora continua.						1		1		1		1		1		
	Consideras necesario sensibilizar al personal de la Entidad en la necesidad de la mejora continua, para que esta sea un objetivo a alcanzar para cada uno de los trabajadores.						1		1		1		1		1		
Implantación de las posibles soluciones	Piensas que es necesario mejorar las capacidades organizativas.						1		1		1		1		1		
	Consideras que la excelencia se alcanza mediante un proceso de mejora continua.						1		1		1		1		1		
Medición y evaluación de los resultados	Consideras que alcanzar los mejores resultados es labor de un día.						1		1		1		1		1		
	Piensas que cuando se detecta un problema, la respuesta y solución han de ser inmediatas.						1		1		1		1		1		
Formalización del cambio	Consideras que sin mejora continua se puede garantizar un nivel de gestión.						1		1		1		1		1		
	Percibes que el personal contribuye a la mejora continua.						1		1		1		1		1		



Victor Alonso Chacón Fuentes
ARQUITECTO
C.R.C. 14389

Firma del evaluador DNI 23956160

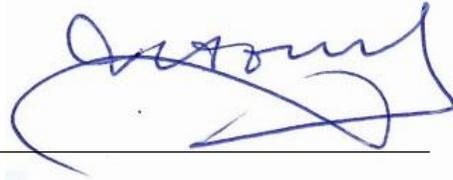
FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión de la Calidad		
Propósito de la evaluación	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de una Dirección Regional de Perú 2023.		
Nombres y apellidos del juez	VICTOR ALONSO CHACON FUENTES	DNI N°	23956160
Título profesional	ARQUITECTO	Celular	900880353
Grado académico	MAESTRO EN GESTION PUBLICA		
Institución donde labora	GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS		
Tiempo profesional en el área	9 AÑOS		
Dirección domiciliaria	JR. AMAZONAS C-9 TAMBOPATA – MADRE DE DIOS		
Calificación	No aplicable	Para mejorar	Aplicable
FIRMA	 Victor Alonso Chacón Fuentes ARQUITECTO CAP. 14383	Lugar y Fecha:	Tambopata, 26 junio 2023

	de Encargado de las Contrataciones.																
	El personal directivo imparte actividades de formación para la mejora del desempeño profesional					1		1		1		1		1			
	El personal directivo evalúa el impacto, que la formación ha tenido en la mejora de la capacitación de las personas en el desarrollo de su trabajo.					1		1		1		1		1			
Empatía y asertividad	Los directivos toman en cuenta la opinión de todos los miembros de la Entidad.					1		1		1		1		1			
	El personal directivo promueve el desarrollo de competencias y habilidades de los servidores de la Entidad					1		1		1		1		1			
	El personal directivo toma en cuenta las condiciones que ofrece el mercado laboral para la adaptación del personal en la Entidad.					1		1		1		1		1			
Solución de problemas	El personal directivo afronta y resuelve los problemas internos de la Entidad de manera adecuada.					1		1		1		1		1			
	El personal directivo se preocupa por las necesidades primordiales de los servidores.					1		1		1		1		1			
	El personal directivo considera necesario la dotación de los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					1		1		1		1		1			
DIMENSIÓN 3: Participación de personal																	

	mejorar la satisfacción de los trabajadores.																
DIMENSIÓN 4: Mejora continua																	
Análisis y evaluación de la situación existente	Practicar la mejora continua en tus actividades.						1		1			1			1		
	Dispones de un enfoque global y coherente para la mejora continua de la Entidad.						1		1			1			1		
Objetivos para la mejora	Considera necesario formar al personal de la Entidad en los métodos y herramientas de mejora continua.						1		1			1			1		
	Consideras necesario sensibilizar al personal de la Entidad en la necesidad de la mejora continua, para que esta sea un objetivo a alcanzar para cada uno de los trabajadores.						1		1			1			1		
Implantación de las posibles soluciones	Piensas que es necesario mejorar las capacidades organizativas.						1		1			1			1		Se requiere capacitación y actualización continua de las normas de OSCE
	Consideras que la excelencia se alcanza mediante un proceso de mejora continua.						1		1			1			1		
Medición y evaluación de los resultados	Consideras que alcanzar los mejores resultados es labor de un día.						1		1			1			1		
	Piensas que cuando se detecta un problema, la respuesta y solución han de ser inmediatas.						1		1			1			1		
Formalización del cambio	Consideras que sin mejora continua se puede garantizar un nivel de gestión.						1		1			1			1		

	Percibes que el personal contribuye a la mejora continua.						1		1		1		1		1		El personal es el eje principal de la mejora continua
--	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---



MBA Darwin Jose Emilio Aquino Cavero
DNI 08250659

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión de la Calidad		
Propósito de la evaluación	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de una Dirección Regional de Perú 2023.		
Nombres y apellidos del juez	DARWIN JOSE EMILIO AQUINO CAVERO	DNI N°	08250659
Título profesional	INGENIERO INDUSTRIAL	Celular	996314287
Grado académico	MAGISTER ADMINISTRACION (UNIVERSIDAD ESAN)		
Institución donde labora	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS (UNMSM)		
Tiempo profesional en el área	OCHO AÑOS DOCENTE MAESTRIA GESTION PUBLICA		
Dirección domiciliaria	CALLE RICARDO ANGULO 919, SAN ISIDRO, LIMA		
Calificación	No aplicable	Para mejorar	Aplicable
FIRMA		Lugar y Fecha:	LIMA 28 JUNIO 2023

Anexo 5. Evidencia de la confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario: Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado

Estadístico de procedimiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

En la Tabla 15, se observa el resumen del procedimiento de casos procesados para fiabilidad, donde se procesó a 20 unidades muestrales sin ser excluidas a ninguna de ellas, la cual se realizó el procedimiento al 100 %.

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.959	40

En la Tabla 16, se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para los trabajadores de una Dirección Regional, la cual obtuvo un alfa de 0,959 se encuentra dentro del rango del coeficiente alfa EXCELENTE de este tipo de instrumento.

Los resultados que se presentan permiten concluir que la encuesta para medir el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado en los trabajadores de una Dirección Regional, en el cual el instrumento fue elaborado por la autora es ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.

Confiabilidad de los ítems y dimensiones del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado.

Items	Dimensiones	Alfa de Cronbach
Dimensión: Planificación		0,882
1	La Entidad cumple con planificar los contratos según el Plan Anual de Contrataciones para ejecución de obras, adquisición de bienes y provisión de servicios.	0,868
2	El cuadro de necesidades se ajusta a los requerimientos solicitados por el Área Usuaria.	0,879
3	Las áreas usuarias de la Entidad, cumplen con presentar sus requerimientos de bienes, servicios y obras en los plazos establecidos en el Plan Anual de Contrataciones.	0,868
4	Los bienes, servicios y obras necesarios para el cumplimiento de los objetivos y actividades para el año se encuentran vinculados al Plan Operativo Institucional.	0,871
5	El Plan Anual de Contrataciones aprobado consolida todas las contrataciones de bienes, servicios y obras o realizan inclusiones o exclusiones de contrataciones durante el año.	0,879
6	El titular de la Entidad supervisa y efectúa el seguimiento al proceso de planificación, formulación, aprobación y ejecución oportuna del Plan Anual de Contrataciones.	0,867
7	La Entidad fomenta el cumplimiento de los procedimientos y plazos establecidos en el reglamento.	0,862
8	La Entidad ha interrumpido la programación de procedimientos de selección previstos en el Plan Anual de Contrataciones	0,871
9	La Entidad cumple con la ejecución de contratos de obras, bienes y servicios, según el Plan Anual de Contrataciones.	0,866
10	Facilita el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado la participación de proveedores en los procedimientos de selección.	0,878
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,882$ La fiabilidad se considera como BUENO		
Dimensión: Actuaciones preparatorias		0,861
11	El área usuaria formula correctamente los requerimientos de bienes y servicios.	0,869
12	El área usuaria justifica la finalidad pública de la contratación.	0,869
13	Todos los requerimientos de bienes servicios u obras, están orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.	0,833

14	El valor referencial y valor estimado se obtiene como resultado del estudio de mercado.	0,841
15	El valor referencial y valor estimado determina el tipo de procedimiento de selección.	0,833
16	Los participantes de un procedimiento de selección observan el valor referencial.	0,864
17	Para convocar un procedimiento de selección, se cuenta con la certificación de crédito presupuestario.	0,838
18	Conoce quien es el funcionario responsable de la certificación presupuestal.	0,840
19	La contratación independiente de cada uno de los documentos que conforman el expediente técnico constituye fraccionamiento.	0,846
20	Conoce que existe responsabilidad por el incumplimiento de la prohibición de fraccionar.	0,846
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,861$ La fiabilidad se considera como BUENO		
Dimensión: Métodos de contratación		0,944
21	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Licitación Pública para la adquisición de bienes y ejecución de obras.	0,933
22	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Concurso Público para la provisión de servicios.	0,937
23	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Adjudicación Simplificada para la ejecución de obras, adquisición de bienes y provisión de servicios.	0,938
24	Los miembros del comité de selección son servidores con conocimientos especializados en contrataciones estatales.	0,942
25	La Entidad realiza procedimientos de Selección de Consultores Individuales para la provisión de servicios de consultoría.	0,942
26	Los miembros del comité de selección elaboran las bases de acuerdo al tipo de procedimiento de selección correspondiente.	0,937
27	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Comparación de Precios para la adquisición de bienes y provisión de servicios de disponibilidad inmediata.	0,933
28	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Subasta Inversa Electrónica para la adquisición de bienes y servicios.	0,937
29	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Contrataciones Directas para la ejecución de obras.	0,941

30	La Entidad realiza procedimientos de selección de tipo Contrataciones Directas para la adquisición de bienes y provisión de obras.	0,935
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,944$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE		
Dimensión: El contrato y su ejecución		0,860
31	El postor adjudicado cumple con presentar la documentación completa para el perfeccionamiento del contrato en el plazo establecido por la normatividad de contrataciones del Estado.	0,850
32	La Entidad suscribe contratos en todos los procedimientos de selección.	0,839
33	Se solicitan documentos sustentatorios para los posibles adelantos, adicionales y reducciones.	0,837
34	La Entidad al recibir la garantía procede a su verificación en la Superintendencia de Banca y Seguros.	0,838
35	Se pueden modificar los contratos.	0,871
36	Distingue los conceptos de contratación y sub contratación.	0,845
37	Conoce si los contratos contemplan responsabilidad de parte de la Entidad.	0,834
38	Cuándo se resuelve un contrato por causas imputables a alguna de las partes, se resarcen los daños y perjuicios ocasionados.	0,849
39	Los plazos otorgados para el pago, establecidos en el contrato, se cumplen.	0,861
40	Existe una minuciosa verificación antes de otorgar la conformidad del servicio, bienes y obras.	0,842
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,860$ La fiabilidad se considera como BUENO		

Según George y Mallery (1995) mencionan que el coeficiente de Alfa de Cronbach por debajo de 0,5 muestra un nivel de fiabilidad no aceptables, si tomara un valor entre 0,5 y 0,6 se podría considerar como un nivel pobre, si se situara entre 0,6 y 0,7 se estaría ante un nivel aceptable; entre 0,7 y 0,8 haría referencia a un nivel muy aceptable; en el intervalo 0,8 y 0,9 se podría calificar como un nivel bueno, y si tomara un valor superior a 0,9 sería excelente.

Cuestionario: Gestión de la calidad

Estadístico de procedimiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

En la Tabla N°01 se observa el resumen del procedimiento de casos procesados para fiabilidad, donde se procesó a 20 unidades muestrales sin ser excluidas a ninguna de ellas, la cual se realizó el procedimiento al 100 %.

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.957	40

En la Tabla N°02 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para los trabajadores de una Dirección Regional, la cual obtuvo un alfa de 0,957 se encuentra dentro del rango del coeficiente alfa EXCELENTE de este tipo de instrumento.

Los resultados que se presentan permiten concluir que la encuesta para medir la Gestión de la calidad en los trabajadores de una Dirección Regional, en el cual el instrumento fue elaborado por la autora es ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la gestión de la calidad.

Items	Dimensiones	Alfa de Cronbach
Dimensión: Administración de personal		0,919
1	La Entidad contrata al personal según las normas establecidas.	0,903
2	La Entidad toma en cuenta los requisitos para la contratación del personal encargado de las contrataciones.	0,913
3	La Entidad evalúa el desempeño destacado del personal.	0,911
4	Los operadores de las contrataciones cumplen con las funciones y obligaciones establecidas en la Ley y reglamento de las contrataciones del Estado.	0,905
5	Los participantes cumplen con los procedimientos establecidos en la Ley y reglamento de las contrataciones del Estado.	0,907
6	Considera que el personal directivo reconoce a los servidores por un trabajo eficiente.	0,928
7	Considera que el personal encargado de las contrataciones, soluciona los problemas basándose en la normativa de contrataciones del Estado.	0,908
8	El personal a cargo de las contrataciones demuestra dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	0,906
9	El Titular de la Entidad toma decisiones basadas en los informes técnicos y administrativos de los servidores.	0,923
10	El personal encargado de las contrataciones realiza los esfuerzos necesarios para mantener actualizada la información en el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado.	0,907
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,919$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE		
Dimensión: Liderazgo		0,952
11	El personal directivo organiza y dirige eficientemente la Entidad.	0,966
12	El personal directivo identifica las capacidades del personal (conocimientos y comportamientos requeridos) que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo en el Órgano de Encargado de las Contrataciones.	0,949
13	El personal directivo imparte actividades de formación para la mejora del desempeño profesional.	0,940
14	El personal directivo evalúa el impacto, que la formación ha tenido en la mejora de la capacitación de las personas en el desarrollo de su trabajo.	0,942

15	Los directivos toman en cuenta la opinión de todos los miembros de la Entidad.	0,943
16	El personal directivo promueve el desarrollo de competencias y habilidades de los servidores de la Entidad.	0,940
17	El personal directivo toma en cuenta las condiciones que ofrece el mercado laboral para la adaptación del personal en la Entidad.	0,945
18	El personal directivo afronta y resuelve los problemas internos de la Entidad de manera adecuada.	0,944
19	El personal directivo se preocupa por las necesidades primordiales de los servidores.	0,941
20	El personal directivo considera necesario la dotación de los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	0,955
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,952$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE		
Dimensión: Participación de personal		0,895
21	El personal es consciente de la importancia de su trabajo y función en la Entidad.	0,882
22	Identificas las competencias y limitaciones del personal en el desempeño de sus funciones.	0,883
23	Aceptas las responsabilidades ante los posibles problemas que puedan surgir y aportar soluciones oportunas.	0,879
24	Opina libremente sobre los problemas y temas de interés, relacionados con la Entidad.	0,884
25	Consideras que se motiva, compromete e involucra al personal de la Entidad.	0,873
26	Desarrollas tus actividades libremente, impartiendo conocimientos y experiencia.	0,888
27	Consideras que se evalúa periódicamente el desempeño del personal de acuerdo a sus objetivos y metas personales.	0,882
28	Consideras que las evaluaciones periódicas son necesarias.	0,903
29	Se adopta una posición proactiva para detectar las necesidades de formación y aumentar las competencias, conocimiento y experiencias.	0,875
30	La Entidad aumenta la eficacia de las acciones emprendidas para mejorar la satisfacción de los trabajadores.	0,892
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,895$ La fiabilidad se considera como BUENO		
Dimensión: Mejora continua		0,815

31	Practicas la mejora continua en tus actividades.	0,782
32	Dispones de un enfoque global y coherente para la mejora continua de la Entidad.	0,791
33	Considera necesario formar al personal de la Entidad en los métodos y herramientas de mejora continua.	0,795
34	Consideras necesario sensibilizar al personal de la Entidad en la necesidad de la mejora continua, para que esta sea un objetivo a alcanzar para cada uno de los trabajadores.	0,791
35	Piensas que es necesario mejorar las capacidades organizativas.	0,787
36	Consideras que la excelencia se alcanza mediante un proceso de mejora continua.	0,792
37	Consideras que alcanzar los mejores resultados es labor de un día.	0,833
38	Piensas que cuando se detecta un problema, la respuesta y solución han de ser inmediatas.	0,792
39	Consideras que sin mejora continua se puede garantizar un nivel de gestión.	0,839
40	Percibes que el personal contribuye a la mejora continua.	0,785
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,815$ La fiabilidad se considera como BUENO		

Según George y Mallery (1995) mencionan que el coeficiente de Alfa de Cronbach por debajo de 0,5 muestra un nivel de fiabilidad no aceptables, si tomara un valor entre 0,5 y 0,6 se podría considerar como un nivel pobre, si se situara entre 0,6 y 0,7 se estaría ante un nivel aceptable; entre 0,7 y 0,8 haría referencia a un nivel muy aceptable; en el intervalo 0,8 y 0,9 se podría calificar como un nivel bueno, y si tomara un valor superior a 0,9 sería excelente.

Anexo 6. Autorización de aplicación de instrumentos



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Trujillo, 19 de julio de 2023

CARTA N° 541-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Sr. William Ikeda Tamayo

Director

DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE MADRE DE DIOS

Presente. –

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **LENA TATIANA AQUINO CÁRDENAS**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **“CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD DE CONTRATACIONES DEL ESTADO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNA DIRECCIÓN REGIONAL DE PERÚ, 2023”**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación que existe entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad, en una Dirección Regional de Perú, 2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente. –



R Benites

Mg. Ricardo Benites Allaga
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo
Universidad César Vallejo



ADJUNTO:

- Instrumentos de recolección de datos.



CONSTANCIA DE REALIZACIÓN DE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, con RUC N° 20199189710, representado por su Director Regional Ing. William Ikeda Tamayo, designado mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 037-2023-GOREMAD/GR, de fecha 25 de enero del 2023, identificado con DNI N° 41629459, con domicilio institucional en el Jr. Loreto N° 198, de la ciudad de Puerto Maldonado, Distrito y Provincia de Tambopata, Región Madre de Dios, y que al final suscribe:

HACE CONSTAR:

Que, la Br. Aquino Cárdenas, Lena Tatiana, maestrando en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado en la Universidad Cesar vallejo de la ciudad de Trujillo, ha solicitado autorización para realizar el estudio de investigación, por lo que se le concedió la autorización correspondiente, otorgándosele todas las facilidades del caso para el cumplimiento de propósito. Así mismo, se hace constar que se le autorizó la aplicación de instrumentos para el desarrollo de la tesis titulada: "Cumplimiento de normatividad en contrataciones del Estado y la gestión de la calidad en una Dirección Regional de Perú, 2023".

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

Puerto Maldonado, 19 de julio del 2023.


GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
Ing. William Ikeda Tamayo
DIRECTOR REGIONAL

Anexo 7 . Ficha técnica de los instrumentos

Ficha Técnica 01: Instrumento para evaluar el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado

1. **Nombre:** Cuestionario para determinar la relación de la variable
2. **Autora:** Br. Lena Tatiana Aquino Cárdenas
3. **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023
4. **Normas:**
 - a) Es clave que el trabajador, al contestar, sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas, para que se pueda captar información real.
 - b) Tener en cuenta el tiempo destinado para el llenado en cada uno de los cuestionarios.
5. **Usuarios (muestra):** El total de participantes es de 50 trabajadores de una Dirección Regional.
6. **Unidad de análisis:** Trabajador de una Dirección Regional
7. **Modo de aplicación:**
 - El presente cuestionario está estructurado en 40 ítems, agrupados en las cuatro dimensiones y su escala es de uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.
 - Los trabajadores de una Dirección Regional deben responder el cuestionario individualmente, consignando la información de acuerdo a las instrucciones para el desarrollo del instrumento de evaluación.
 - El tiempo de desarrollo del cuestionario será aproximadamente de unos 20 minutos.
8. **Estructura:**

El cuestionario de la variable 1 Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado está estructurado tipo escala Likert, en el cual se le presenta cinco alternativas de respuesta de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, a las cuales se les asigna un valor de 1-5, respectivamente. El cuestionario está estructurado de la siguiente manera; cuatro dimensiones: Planificación con 3 indicadores y 10 ítems; Actuaciones preparatorias con 4

indicadores y 10 ítems; métodos de contratación con 6 indicadores y 10 ítems y el contrato y su ejecución con 5 indicadores y 10 ítems.

9. Escala de medición:

9.1. Escala general de la variable: Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado.

Intervalo	Intervalo
40 – 120	Malo
121 – 161	Regular
162 - 200	Bueno

9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensiones	Intervalo	Intervalo
Planificación Actuaciones preparatorias Métodos de contratación El contrato y su ejecución	10 – 30	Malo
	31 – 41	Regular
	42 - 50	Bueno

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre	= 5
Casi siempre	= 4
A veces	= 3
Casi nunca	= 2
Nunca	= 1

10. Validación y confiabilidad:

La validación del cuestionario se determinó por parte del juicio de 3 expertos conocedores del tema de investigación, usando el Alfa de Cronbach, resultando en ambos casos preferentemente como validez perfecta. Los 3 expertos son: en la materia Dr. Ivan Dazir Berleine Vivanco Aquino; Mgt. Víctor Alonso Chacón Fuentes y MBA Darwin José Emilio Aquino Cavero.

Mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach se midió la confiabilidad de los instrumentos que se les sometió a una prueba piloto de 20 trabajadores, siendo el resultado 0,959 se encuentra dentro del rango del coeficiente alfa EXCELENTE.

La fiabilidad de las dimensiones de la variable 1 cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado fue: Planificación: Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,882$ la confiabilidad es considerada nivel bueno; actuaciones preparatorias: Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,861$ la confiabilidad es considerada nivel bueno; métodos de contratación: Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,944$ la confiabilidad es considerada nivel excelente y el contrato y su ejecución: Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,860$ la confiabilidad es considerada nivel bueno.

Ficha Técnica 02: Instrumento para evaluar la gestión de la calidad

- 1. Nombre:** Cuestionario para determinar la relación de la variable
- 2. Autora:** Br. Lena Tatiana Aquino Cárdenas
- 3. Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023.
- 4. Normas:**
 - a) Es clave que el trabajador, al contestar, sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas, para que se pueda captar información real.
 - b) Tener en cuenta el tiempo destinado para el llenado en cada uno de los cuestionarios.
- 5. Usuarios (muestra):** El total de participantes es de 50 trabajadores de una Dirección Regional.
- 6. Unidad de análisis:** Trabajador de una Dirección Regional
- 7. Modo de aplicación:**
 - El presente cuestionario está estructurado en 40 ítems, agrupados en las cuatro dimensiones y su escala es de uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.
 - Los trabajadores de una Dirección Regional deben responder el cuestionario individualmente, consignando la información de acuerdo a las instrucciones para el desarrollo del instrumento de evaluación.
 - El tiempo de desarrollo del cuestionario será aproximadamente de unos 20 minutos.
- 8. Estructura:**

El cuestionario de la variable 2 Gestión de la calidad está estructurado tipo escala Likert, en el cual se le presenta cinco alternativas de respuesta de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, a las cuales se les asigna un valor de 1-5, respectivamente. El cuestionario está estructurado de la siguiente manera; cuatro dimensiones: Administración de personal con 2 indicadores y 10 ítems; Liderazgo con 3 indicadores y 10 ítems; participación de personal con 4 indicadores y 10 ítems y la mejora continua con 5 indicadores y 10 ítems.

9. Escala de medición:

9.1. Escala general de la variable: Gestión de la calidad.

Intervalo	Intervalo
40 – 120	Malo
121 – 161	Regular
162 - 200	Bueno

9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensión	Intervalo	Intervalo
Administración de personal	10 – 30	Malo
Liderazgo	31 – 41	Regular
Participación de personal	42 - 50	Bueno
Mejora continua		

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre = 5

Casi siempre = 4

A veces = 3

Casi nunca = 2

Nunca = 1

10. Validación y confiabilidad:

La validación del cuestionario se determinó por parte del juicio de 3 expertos conocedores del tema de investigación, usando el Alfa de Cronbach, resultando en ambos casos preferentemente como validez perfecta. Los 3 expertos son: en la materia Dr. Ivan Dazir Berleine Vivanco Aquino; Mgt. Víctor Alonso Chacón Fuentes y MBA Darwin José Emilio Aquino Cavero.

Mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach se midió la confiabilidad de los instrumentos que se les sometió a una prueba piloto de 20 trabajadores, siendo

el resultado 0,957 se encuentra dentro del rango del coeficiente alfa EXCELENTE.

La fiabilidad de las dimensiones de la variable 2 Gestión de la calidad fue: Administración de personal: Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,919$ la confiabilidad es considerada nivel excelente; Liderazgo: Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,952$ la confiabilidad es considerada nivel excelente; Participación de personal: Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,895$ la confiabilidad es considerada nivel bueno y la mejora continua: Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,815$ la confiabilidad es considerada nivel bueno.

Anexo 8. Matriz de consistencia interna del informe de investigación

TÍTULO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN: Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la Gestión de la calidad en una Dirección Regional de Perú 2023.

INTRODUCCIÓN	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA			RESULTADOS	DISCUSIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES	
		VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES					MÉTODOS:
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023?</p> <p>JUSTIFICACIÓN:</p> <p>La investigación se argumentó según los criterios establecidos por (Hernández y Mendoza, 2018), teniendo en cuenta que permitirá contribuir a tomar mejores prácticas por parte de los servidores civiles de la Dirección Regional.</p> <p>Desde una perspectiva del valor teórico, qué tan relevantes son los resultados de la pesquisa, pues se</p>	<p>ESTUDIOS PREVIOS:</p> <p>Yanely et al. (2020) en su estudio, analizaron el problema de las compras públicas por parte de los municipios del país y llegaron a la conclusión de que el problema es la corrupción, la sobrevaluación y el manejo insuficiente de los contratos, y el personal encargado de celebrar los contratos de compras no conocía la normativa al respecto.</p> <p>Así mismo, Viscarra (2021) en su estudio sobre el desarrollo de las compras públicas en el Ecuador, concluye que el Estado ecuatoriano reformó la regulación de los contratistas, porque antes los contratos</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado</p> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL:</p> <p>Es un acuerdo entre dos o más partes para crear, regular, modificar o terminar una relación jurídica patrimonial, donde al menos una de las partes es una entidad del Estado (Álvarez 2008).</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL:</p> <p>Es un nivel de comprobación global de la variable Cumplimiento de normatividad de</p>	Planificación	<p>-Formulación del Plan Anual de Contrataciones</p> <p>-Contenido del Plan Anual de Contrataciones</p> <p>-Publicación del Plan Anual de Contrataciones en el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado</p>	<p>MÉTODOS:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Deductivo</p> <p>Análítico</p> <p>Hermenéutico</p>	<p>DESCRIPCION DE RESULTADOS:</p> <p>La variable cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado, impera el nivel regular con el 58,0 %, consecutivamente e el nivel bueno con el 36,0 % y el nivel malo con 6,0 %.</p> <p>Equivalentement e, en la variable gestión de la calidad, el nivel regular impera con el 66,0 %, subsiguienteme nte con 24,0 % y el nivel bueno y con 10,0 % el nivel malo.</p>	<p>Las resultas conseguidas en la tabla 5 se demostró con el análisis estadístico Rho Spearman alcanzó el 0,436, con un grado de significancia de 0,002, demostrándose e que entre las variables existe una relación estadística directa y altamente significativa, información que al ser comparados con lo investigado por Restrepo & Betancur (2020), pesquisa que concluyó en que el ordenamiento jurídico aplica</p>	<p>Según los resultados encontrados se concluyó que existe una relación directa y significativa entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad, el valor de Tau-b de Kendall es 0.421, debido a que el análisis estadístico del coeficiente de Rho Spearman es 0.436, con un grado de sig. de 0.002, demostrándose que es menor al 1 % de sig. estándar (p<0.01), por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto</p>	<p>Al Director Regional y Directores de Línea de una Dirección Regional de Perú, evalúen el desempeño laboral realizado en cada dependencia, realizando capacitaciones sobre normatividad de contrataciones del Estado y gestión de la calidad, las cuales serán beneficiosas, con la finalidad de optimizar el resultado, logro de metas y objetivos institucionales.</p> <p>De acuerdo al resultado obtenido, en el cual la variable cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado, se encuentra en un nivel regular, no significa que sea el ideal que busca alcanzar la institución, debido a que los procesos deben cumplir</p>
		Actuaciones preparatorias	<p>-Requerimiento</p> <p>-Valor referencial y valor estimado</p> <p>-Certificación de crédito presupuestario</p> <p>-Prohibición de fraccionamiento</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p>	<p>En las dimensiones de la variable 1, impera en las cuatro dimensiones el</p>	<p>En las dimensiones de la variable 1, impera en las cuatro dimensiones el</p>			
		Métodos de contratación	<p>-Licitación pública y Concurso público</p> <p>-Adjudicación simplificada</p>	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Diseño No experimental</p>	<p>En las dimensiones de la variable 1, impera en las cuatro dimensiones el</p>				

<p>conocerá la relación existente entre las variables de estudio. Con base en esto se pueden proponer acciones para corregir algunas deficiencias en estos dos aspectos tan importantes para asegurar un mejor desempeño de funciones. Esto requiere la elaboración de un marco teórico y conceptual mediante la revisión de una amplia bibliografía existente, comparando las diversas corrientes y enfoques, y por tanto, la comprobación de su validez en una organización pública.</p> <p>Como utilidad metodológica, debido a que presenta dos instrumentos que permitirán establecer la correspondencia entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú. Estas herramientas se utilizarán como modelo de otras investigaciones que estudien las variables, aunque se</p>	<p>se adjudicaban directamente a los contratistas. No se permite la libre competencia y participación de proveedores locales, sólo se celebran acuerdos con monopolios; mientras que la falta de planificación, el uso inadecuado de los fondos, la improvisación y la falta de educación resultaron en una falta de empleos, bienes y servicios.</p> <p>Para Restrepo & Betancur (2020), cuya investigación tuvo como objetivo explicar cómo el modelo constitucional y los principios del ordenamiento jurídico dependen fehacientemente del proceso de contratación pública; el método utilizado es teórica y fáctica, y concluye que el ordenamiento jurídico del Estado colombiano, aplica una interpretación más amplia del derecho a través de la Corte Constitucional, la cual aplica los principios y valores</p>	<p>contrataciones del Estado y de sus dimensiones: planificación, actuaciones preparatorias, métodos de contratación y el contrato y su ejecución. La muestra de participantes es de 50 trabajadores, para medirla se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario de 40 ítems. Para el análisis de los resultados se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, cuyos datos fueron ingresados al sistema SPSS V27; para ser probados con los estudios anteriores que lo enmarcan en teorías, doctrinas y principios.</p> <p>ESCALA DE MEDICION:</p> <p>Malo Regular Bueno</p>	<p>El contrato y su ejecución</p>	<p>-Selección de consultores individuales -Comparación de precios -Subasta inversa electrónica -Contrataciones directas</p> <p>-Contrato -Garantías -Modificaciones al contrato -Sub contratación -Resolución de los contratos -Adelantos -Pago</p>	<p>correlacional de corte transversal</p>	<p>nivel regular en el orden siguiente: planificación se halla en el nivel regular con el 70,0 %, consecutivamente también con un nivel regular la dimensión el contrato y su ejecución, con el 58,0%, seguido de las actuaciones preparatorias con un nivel regular, con un 50,0 %, y en último lugar con el 44,0 %, con un nivel regular los métodos de contratación.</p> <p>Resalta el nivel regular en las cuatro dimensiones de la gestión de la calidad, la participación de personal se halla en el nivel regular con el 60,0 %, consecutivamente con el 58,0% en la dimensión liderazgo, con un nivel también regular, seguidamente la dimensión administración</p>	<p>una interpretación más amplia del derecho a través de la Corte Constitucional, la cual aplica los principios y valores de los sistemas normativos, cuya interpretación es posible a través de todo el ámbito legislativo y sus directrices de contratación pública, que garantizan la transparencia, la equidad y las oportunidades para los emprendedores; además Adebisi (2021) en su teoría de las contrataciones del Estado menciona que las reformas legislativas en materia de contratación pública son un mecanismo de desarrollo económico destinado a acelerar,</p>	<p>existe relación estadística directa y altamente significativa entre las variables.</p> <p>El nivel que prevalece en el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado, en relación a sus dimensiones planificación es regular con un 70.0 %, seguido con un 58.0 % en la dimensión el contrato y su ejecución, seguido de las actuaciones preparatorias con un 50.0 % y finalmente con un 44.0 % en métodos de contratación, en una Dirección Regional de Perú, 2023.</p> <p>El nivel regular impera en la gestión de la calidad, respecto a sus dimensiones, la participación de personal con un 60.0 %, consecutivamente con un 58.0 %</p>	<p>eficientemente con todas las etapas descritas en las dimensiones: planificación, actuaciones preparatorias, métodos de contratación y el contrato y su ejecución; ergo, se sugiere a la Unidad de Personal, a través de un programa fomentar en los trabajadores el desarrollo por competencias para que se alcance los objetivos organizacionales.</p> <p>Debido a que al medir la variable 2, la cual se encuentra en un nivel regular, se recomienda a la Unidad de Personal, fortalecer en los trabajadores a fin de mejorar la administración del personal, el liderazgo, la participación del personal y la mejora continua para lograr cumplir con las metas y objetivos organizativos y lograr una institución de calidad.</p> <p>Realizar controles en los trabajadores de la gestión de la calidad en forma periódica, a</p>
--	--	---	-----------------------------------	---	---	---	---	--	---

<p>encuentren en desiguales espacios. La investigación tiene relevancia social, porque puede ser utilizado para identificar aspectos para facilitar un mejor cumplimiento de la normatividad de contrataciones del Estado, para una eficiente ejecución de las compras publicas.</p> <p>Implicancias practicas, debido a que dará respuesta a diversos problemas existentes, ya que esta ligada al cumplimiento de normatividad y que ésta afecta la gestión de la calidad. Por conveniencia, porque permitió conocer y evaluar el cumplimiento de la normatividad que existe en la institución estatal, porque es una contribución necesaria para una eficiente gestión de calidad, ya que los trabajadores se sentirá respaldados por los funcionarios directivos.</p> <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe</p>	<p>de los sistemas normativos, que garantizan la transparencia, la equidad y las oportunidades para los emprendedores.</p> <p>TEORÍAS QUE FUNDAMENTEN LAS VARIABLES:</p> <p>Las teorías relacionadas con la variable 1. Adebisi (2021) establece que las reformas legislativas en materia de contratación pública son un mecanismo de desarrollo económico destinado a acelerar, legalizar e institucionalizar las prácticas en materia de contratación pública, porque deben cumplir los objetivos de transparencia, rendición de cuentas, integridad y, sobre todo, lucha contra la corrupción.</p> <p>Las teorías relacionadas con la variable 2 o Quality Management, diversas bibliografías hacen referencia a la calidad desde diferentes perspectivas. En consecuencia, Bounds (1994)</p>	<p>VARIABLE 2:</p> <p>Gestión de la calidad</p> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL:</p> <p>Es una combinación compleja de ideologías y métodos aplicados en la práctica administrativa para modelar métodos para resolver problemas complejos de gestión organizacional (Camisión et al., 2006: 55).</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL</p> <p>Es el nivel global de comprobación de la variable en investigación y de sus dimensiones: administración de personal, liderazgo, participación de personal y mejora continua. La muestra de participantes es de 50 trabajadores, para</p>	<p>Administración de personal</p> <p>Liderazgo</p> <p>Participación de personal</p>	<p>-Organización del personal -Mantenimiento</p> <p>-Toma de decisiones -Empatía y asertividad -Solución de problemas</p> <p>-Trabajo y función que cumple en la Entidad -Competencias y limitaciones en el desarrollo de sus funciones -Desempeño de acuerdo a sus objetivos y metas personales -Adaptación a una posición proactiva</p>	<p>POBLACION:</p> <p>La población está conformada indistintamente por 114 trabajadores de una Dirección Regional de Perú, 2023.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>La muestra en este estudio fue de 50 trabajadores</p> <p>MUESTREO:</p> <p>Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:</p> <p>Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos se aplicaron dos cuestionarios, ambos contaron de 40 ítems.</p>	<p>con un nivel regular con el 54,0 %, y finalmente la mejora continua con un 52,0 %, también con un nivel regular.</p> <p>El resultado de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de la variable cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la dimensión actuaciones preparatorias tienen distribución normal ($p = 0,200 > 0.05$), la dimensión de planificación tiene distribución normal ($p = 0,054 > 0.05$), la dimensión el contrato y su ejecución no tiene distribución normal ($p = 0,043 < 0.05$); empero, también la dimensión de contratación no tiene distribución normal ($p = 0,002 < 0.05$).</p> <p>La variable gestión de la</p>	<p>legalizar e institucionalizar las prácticas en materia de contratación pública, porque deben cumplir los objetivos de transparencia, integridad y, sobre todo, lucha contra la corrupción.</p> <p>En la tabla 1, los resultados demuestran que impera el nivel regular en la variable 1, con el 58,0 %, consecuentem ente con el 36,0 % el nivel bueno y el nivel malo con 6,0 %. Equivalentem ente en la variable 2, impera el nivel regular, con el 66,0 %, seguidamente con 24,0 % el nivel bueno y el nivel malo con 10,0 %, lo cual es demostrado en la pesquisa de Cruz et al. (2020), concluyó que</p>	<p>en la dimensión liderazgo, seguido de la administración de personal con un 54.0 % y finalmente con un 52.0 % en mejora continua, en una Dirección Regional de Perú, 2023.</p> <p>Respecto a la dimensión planificación del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad, existe relación, debido a que el PAC se formula dentro de los plazos establecidos y se realiza su divulgación en el SEACE.</p> <p>Con la dimensión actuaciones preparatorias del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad, existe relación, debido a que el requerimiento elaborado por el área usuaria, es correctamente</p>	<p>fin de poder contar con información verídica que ayude a conocer, cuales son las perspectivas del personal, para realizar gestiones para un mejor desempeño de funciones en relación a las contrataciones del Estado.</p> <p>A los servidores civiles de una Dirección Regional de Perú, en realizar actividades donde se involucren en aplicar la gestión de la calidad y la mejora continua, formulándose objetivos de mejora y proponiendo posibles soluciones a los procedimientos que se exteriorizan en el cumplimiento de las funciones encomendadas.</p> <p>Se exhorta a las próximas pesquisas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, establecer diferentes relaciones que existan entre las variables investigadas con otras variables; de la misma forma, deben realizarse estudios mediante el cual, se instauren los</p>
--	---	---	---	---	--	--	--	---	--

<p>entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>O1..Identificar el nivel de cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y sus dimensiones de una Dirección Regional de Perú 2023.</p> <p>O2..Identificar el nivel de gestión de la calidad y sus dimensiones de una Dirección Regional de Perú 2023.</p> <p>O3..Determinar la relación que existe entre la dimensión Planificación del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023.</p> <p>O4. Determinar la relación que existe entre la dimensión Actuaciones preparatorias del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una</p>	<p>proyecta su concepto de calidad fuera del grupo de habilidades y métodos de gestión transformacional.</p> <p>Del mismo modo, Fontalvo et al. (2021) muestran que la norma ISO 9001 certifica el cumplimiento de diversas exigencias que permiten la planificación, el control y la mejora orientados a procesos. Empero, en la creación de éxito e impacto, se dan pasos para crear modelos de calidad y salvar diferencias, porque es posible crear logros que crean una metamorfosis en los diferentes lugares donde se aplican.</p> <p>DEFINICIÓN DE VARIABLES Y DIMENSIONES:</p> <p>El marco conceptual de la variable 1, según la OCDE, las contrataciones estatales, son todas las compras de bienes, obras y servicios por parte del gobierno o empresas públicas (OCDE, 2016). Por tanto, se entiende por contratación</p>	<p>medirla se usó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario de 40 ítems. Para el análisis del resultado se usó estadística descriptiva e inferencial, cuyos datos fueron ingresados al sistema SPSS V27; para ser probados con estudios anteriores que lo enmarcan en teorías, doctrinas y principios.</p> <p>ESCALA DE MEDICIÓN:</p> <p>Malo Regular Bueno</p>				<p>calidad y las dimensiones administración de personal, liderazgo y mejora continua no tienen distribución normal ($p < 0.05$), empero la dimensión participación de personal tiene distribución normal ($p = 0,095 > 0.05$)</p>	<p>la contratación pública incide en el cumplimiento de las metas institucionales, por otro lado, Villao (2020), su pesquisa tuvo como objetivo optimizar la intervención del mercado y reducir mermas financieras, gestionar adecuadamente los recursos e instaurar adecuadamente los procedimientos. El tipo de investigación es un método explicativo, deductivo y analítico. Dice que, combinándolo con una herramienta de gestión de la calidad, perfecciona los procedimientos internos consiguiendo entre la rentabilidad, lo que supone una reducción</p>	<p>realizado y el Órgano Encargado de las Contrataciones ejecuta los procedimientos oportunamente para poder establecer el valor referencial y estimado, para su posterior certificación, tomando en cuenta la prohibición del fraccionamiento.</p> <p>Con la dimensión métodos de contratación del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad, existe relación debido a que dichos métodos de contratación se realizan conforme se establece en la normatividad sobre la materia.</p> <p>La dimensión el contrato y su ejecución y la gestión de la calidad, existe relación, debido el contrato se suscribe</p>	<p>elementos que establezcan una mejora de la gestión de la calidad; como de las contrataciones del Estado.</p>
---	--	--	--	--	--	---	---	---	---

<p>Dirección Regional de Perú 2023. O5. Determinar la relación que existe entre la dimensión métodos de contratación del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023. O6. Determinar la relación que existe entre la dimensión el contrato y su ejecución del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023. O7. Determinar la relación que existe entre la dimensión de administración de personal de la gestión de la calidad y el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado de una Dirección Regional de Perú 2023. O8. Determinar la relación que existe entre la dimensión de liderazgo de la gestión de la calidad y el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado de una</p>	<p>pública todo proceso por el cual las entidades públicas reciben sus insumos o recursos para el logro de sus fines.</p> <p>Según Álvarez (2022) es un acumulado de acciones que permiten la transformación del recurso del país en un producto o servicio, cuyo fin primordial es la adquisición de bienes, servicios y obras, para lo cual se despliegan 3 etapas, las actividades preparatorias, el proceso de selección y la ejecución de un contrato.</p> <p>La dimensión planificación, el PAC es un instrumento de gestión que las organizaciones pueden usar a fin de planificar y luego llevar a cabo la implementación y evaluación del contrato de adquisiciones, que se articula con el plan de acción y las metas presupuestarias de la entidad y las metas que las</p>		<p>Mejora continua</p>	<p>-Análisis y evaluación de la situación existente -Objetivos de la mejora -Implantación de las posibles soluciones -Medición y evaluación de los resultados -Formalización del cambio</p>		<p>PRUEBAS DE HIPÓTESIS:</p> <p>Se observa un 44.0 % que estiman como regular el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad; empero el 22.0 % de los trabajadores preguntados consideran un nivel bueno en las dos variables. El valor de Tau-b de Kendall es 0.421; en cuanto el valor del coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó el coeficiente de 0.436 que es de nivel moderado, altamente significativa, con un grado de significancia de 0.002, es menor al 1 % de significancia estándar ($p <$</p>	<p>de costes innecesarios.</p>	<p>cumpliendo los procedimientos y plazos establecidos, al igual que su ejecución.</p> <p>Dentro del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y su dimensión administración de personal de la variable gestión de la calidad, se ultimó que existe una relación; con el análisis estadístico Rho Spearman se alcanzó el 0.670 que es de nivel alto, con un grado de significancia de 0.001.</p> <p>La correlación entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y su dimensión liderazgo de la variable gestión de la calidad, como resulta se obtiene que si existe relación, debido a que en la Dirección Regional de Perú, los funcionarios se</p>	
--	---	--	------------------------	---	--	--	--------------------------------	---	--

<p>Dirección Regional de Perú 2023.</p> <p>O9. Determinar la relación que existe entre la dimensión de participación de personal de la gestión de la calidad y el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado de una Dirección Regional de Perú 2023.</p> <p>O10. Determinar la relación que existe entre la dimensión de mejora continua de la gestión de la calidad y el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado de una Dirección Regional de Perú 2023.</p> <p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023.</p> <p>HIPÓTESIS NULA:</p> <p>No existe relación directa y significativa entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión</p>	<p>unidades harán en el presente año fiscal.</p> <p>La dimensión actuaciones preparatorias; es el establecimiento de procedimientos contractuales con el Estado, como ya se mencionó, a través de estos procedimientos se utilizan fondos públicos para la compra de bienes, servicios u obras que se utilizarán para lograr la finalidad pública. Rivera (2022)</p> <p>La dimensión métodos de contratación, OSCE (2023) tenemos la Licitación pública y concurso público, la adjudicación simplificada, selección de consultores individuales, comparación de precios, subasta inversa electrónica y las contrataciones directas.</p> <p>La dimensión el contrato y su ejecución, Moszoro & Spiller (2019) otorgada la buena pro a un participante, estos están forzados a contratar con la</p>					<p>0.01); consiguientemente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, ergo, existe relación estadística directa y altamente significativa entre ambas variables.</p>		<p>preocupan en la toma de decisiones, siendo empáticos y asertivos ante la solución de las dificultades.</p> <p>Entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y su dimensión participación de personal de la variable gestión de la calidad, en una Dirección Regional de Perú, existe relación estadística directa y significativa, de acuerdo al resultado estadístico de Rho Spearman se alcanzó el 0.380 que es de nivel moderado, con un grado de significancia de 0.007, es menor al 1 % de significancia estándar ($p < 0.01$); debido a que el desempeño del personal es en función a los objetivos y</p>	
--	---	--	--	--	--	--	--	---	--

<p>de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>H1.Existe relación directa y significativa entre la dimensión planificación del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023.</p> <p>H2.Existe relación directa y significativa entre la dimensión actuaciones preparatorias del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023.</p> <p>H3.Existe relación directa y significativa entre la dimensión métodos de contratación del cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023.</p> <p>H4.Existe relación directa y significativa entre la dimensión el contrato y su ejecución del</p>	<p>Entidad, y para ello se deben presentar ciertos requisitos establecidos en las bases y procedimiento.</p> <p>El marco conceptual de la variable 2, debemos partir del concepto de calidad como excelencia. Para Camisón, Cruz y Gonzales (2006), el concepto de calidad como excelencia tiene sus prerrogativas porque es una perspectiva que puede ser más factible de entender que otras, como la creación de valor, que señala claramente la tendencia de los estándares a lograr, para que sea más fácil la aprobación del personal y el compromiso de los trabajadores. La excelencia también puede ser una buena base para la diferenciación comercial de un producto, aprovechando el orgullo que un gran producto siempre provoca en los consumidores.</p> <p>La dimensión administración de personal, para</p>							<p>metas propuestas.</p> <p>Entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y su dimensión mejora continua de la variable gestión de la calidad, en una Dirección Regional de Perú, no existe relación estadística directa y significativa, de acuerdo al resultado estadístico de Rho Spearman alcanzó el 0.205 que es de nivel bajo, significativa, con un grado de significancia de 0.154, es mayor al 5 % de significancia estándar ($p > 0.05$); debido a que no hay mejora continua en la gestión de la calidad.</p>	
---	--	--	--	--	--	--	--	---	--

<p>cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de una Dirección Regional de Perú 2023.</p> <p>H5.Existe relación directa y significativa entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de la dimensión administración de personal de una Dirección Regional de Perú 2023.</p> <p>H6.Existe relación directa y significativa entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de la dimensión liderazgo de una Dirección Regional de Perú 2023.</p> <p>H7.Existe relación directa y significativa entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado y la gestión de la calidad de la dimensión participación de personal de una Dirección Regional de Perú 2023.</p> <p>H8.Existe relación directa y significativa entre el cumplimiento de normatividad de contrataciones del</p>	<p>Schuler (1992), establece que: son las acciones que intervienen en la conducta de las personas en la definición y ejecución de tácticas o decisiones organizacionales relacionadas con referencias dadas en procedimientos personales, puesto que 39 influyen en el comportamiento humano a medio y largo plazo a partir de agentes internos como externos de la organización.</p> <p>La dimensión liderazgo, Valentín (2020) comentó que este principio es la capacidad de una persona para influir y guiar a los seguidores para lograr una perspectiva.</p> <p>La dimensión participación de personal, para Amaya et al. (2022) concluyeron que durante la actual pandemia, reclutaron personal profesional calificado con conocimientos en sistemas para llegar a casi todos los rincones del país.</p>								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>Estado y la gestión de la calidad de la dimensión mejora continua de una Dirección Regional de Perú 2023.</p>	<p>La dimensión mejora continua, se indaga el flujo de trabajo de las organizaciones en un ambiente que incluya una revisión continua de los procesos, sistemas y procesos y, en caso de ser necesario, reestructurarlos para brindar un mejor servicio para el logro de las metas establecidas. (Yumpo, 2020)</p> <p>PARADIGMAS:</p> <p>El paradigma utilizado en el estudio se enmarca dentro del positivismo, donde aparecen los argumentos de Karl Popper, el argumento descrito se basa en presentar resultados, los que se deben verificar datos estadísticos, dar el resultado de una predicción para verificar diversas teorías o lineamientos normativos para identificar las relaciones entre ellas.</p>								
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

