



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de la calidad en los procedimientos de selección en
Electro Oriente, 2021-2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Vasquez Tantalean, Joaquin Adolfo (orcid.org/0000-0002-2512-1314)

ASESORA:

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (orcid.org/0000-0003-2374-980X)

CO-ASESORA:

Mg. Morón Valenzuela, Julia Cecilia (orcid.org/0000-0002-1977-3383)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi hijo Benjamín, por ser el motor de mis logros y el que llena de alegría mi vida.

A Ángela Rodríguez mi pareja, por su apoyo incondicional para lograr mis objetivos.

Agradecimiento

A mis padres y hermanos por estar siempre presentes en los momentos más difíciles y por todo el apoyo brindado que me permitieron hoy, estar cumpliendo una de mis metas.

A mis compañeros de trabajo y a la empresa Electro Oriente S.A. que me permitieron ampliar mis conocimientos y me brindaron todas las facilidades para cumplir esta meta.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| III. METODOLOGÍA | 15 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 15 |
| 3.2 Variables de operacionalización | 16 |
| 3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis | 19 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 22 |
| 3.5 Procedimientos | 25 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 25 |
| 3.7 Aspectos éticos | 27 |
| IV. RESULTADOS | 28 |
| 4.1 Análisis descriptivo | 28 |
| 4.2 Análisis inferencial | 31 |
| V. DISCUSIÓN | 37 |
| VI. CONCLUSIONES | 44 |
| VII. RECOMENDACIONES | 46 |
| REFERENCIAS | 48 |
| ANEXOS | 55 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1. Distribución de frecuencia de la gestión de la calidad en Electro Oriente S.A, 2021 - 2022 | 28 |
| Tabla 2. Distribución de frecuencia de las dimensiones de la gestión de la calidad en Electro Oriente S.A, 2021 - 2022 | 29 |
| Tabla 3. Distribución de frecuencia de los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A, 2021 – 2022 | 29 |
| Tabla 4. Distribución de frecuencia de las dimensiones de los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A, 2021 – 2022 | 30 |
| Tabla 5. Prueba de bondad de ajuste | 31 |
| Tabla 6. Prueba de variabilidad en los Procedimientos de selección | 32 |
| Tabla 7. Estimación de parámetros para la hipótesis general | 33 |
| Tabla 8. Estimación de parámetros para la hipótesis específica 1 | 34 |
| Tabla 9. Estimación de parámetros para la hipótesis específica 2 | 35 |
| Tabla 10. Estimación de parámetros para la hipótesis específica 3 | 35 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Fases del proceso de contratación. Hitos de inicio y fin. | 2 |
| Figura 2. El diagrama de la Trilogía de Juran. | 11 |
| Figura 3. Topes por procedimiento de selección para contratar con el estado. Régimen General. (D.U. N° 016-2022, 2022) | 12 |

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la Gestión de la calidad en los Procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022. Se trabajó bajo un enfoque cuantitativo del tipo aplicada, con un diseño no experimental, y un nivel correlacional causal, por lo que se aplicó el modelo de regresión ordinal para el análisis de datos con la estadística inferencial para lo que se consideró como población a funcionarios y proveedores de Electro Oriente S.A. obteniéndose una muestra fue de 80 participantes para la recolección de datos a través de la técnica de encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de la gestión de la calidad fue relativamente eficiente con un 55 % de percepción de los participantes, regular con 45%, no habiéndose percibido deficiencia alguna para esta variable. Asimismo, los procedimientos de selección presentan una mayor incidencia en las deficiencias con un 80% y 20% de percepción para un nivel regular de percepción. Se llegó a la conclusión que no existe influencia de la gestión de la calidad en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022, ya que el análisis estadístico de regresión ordinal arrojó un margen de Wald de $2,510 < 4$ (punto de corte) y una significancia $p : 0,113 > \alpha : 0,05$; determinándose que la Gestión de la calidad no influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022, para un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

Palabras clave: *Gestión de la calidad, procedimiento de selección, influencia.*

Abstract

The objective of this research work was to determine the influence of Quality Management in the Selection Procedures in Electro Oriente, 2021-2022. We worked under a quantitative approach of the type applied, with a non-experimental design, and a causal correlational level, for which the ordinal regression model was applied for data analysis with inferential statistics for what was presented as a population to officials and suppliers of Electro Oriente S.A. obtaining a sample was 80 participants for data collection through the survey technique whose instrument was the questionnaire. The results determined that the level of quality management was relatively efficient with a 55% perception of the participants, regular with 45%, not having perceived any deficiency for this variable. Likewise, the selection procedures present a higher incidence of deficiencies with 80% and 20% of perception for a regular level of perception. It was concluded that there is no influence of quality management in the selection procedures in Electro Oriente, 2021-2022, since the ordinal regression statistical analysis yielded a Wald margin of $2,510 < 4$ (cut-off point) and a significance $p : 0.113 > \alpha : 0.05$; determining that Quality Management does not influence the selection procedures in Electro Oriente S.A., 2021-2022, for a significance level of 5% and a confidence interval of 95%.

Keywords: *Quality management, selection procedure, influence.*

I. INTRODUCCIÓN

Los procedimientos de selección para la contratación con el estado, son una forma de gestionar de los recursos administrativamente a fin de seleccionar personas jurídicas o naturales para contratar con el Estado los servicios, bienes u obras que son de necesidad pública para beneficio de la ciudadanía, dentro del marco de las políticas de las instituciones estatales, donde se incentiva la libre competencia con igualdad de oportunidades para los participantes, pudiendo estos procedimientos, verse afectados por la falta de una gestión adecuada en los procesos o por alguna inconducta funcional dentro de las instituciones, perjudicando la calidad en los procedimientos de selección los cuales se vieron reflejados al momento de la ejecución de los proyectos, producto de estos procedimientos deficientes, que darán paso a contratos que incrementarán el gasto público de las instituciones, y por tanto las inversiones en muchos casos se verán afectadas, ya que se debe priorizar y redistribuir el gasto viéndose perjudicada la ciudadanía por la reprogramación de los proyectos que en algunas ocasiones e instituciones es debido a la falta de empatía de algunos funcionarios.

Según Alferez, Ramirez y Hernández (2019), los procesos para contratar las obras públicas en Colombia presentan muchos inconvenientes, originándose éstos principalmente en los actos preparatorios o durante la planeación para ejecución de los estudios, así como de los documentos previos a éstos resaltando la importancia de los mismos.

La última década, según Goncalves de Godoi (2021), fue marcada por sucesivos actos de corrupción dentro del sector público, siendo uno de los casos más conocidos el de las contrataciones públicas protagonizado por el grupo Odebrecht sobornando a los altos funcionarios en el aparato estatal para adjudicarse contratos de gran envergadura.

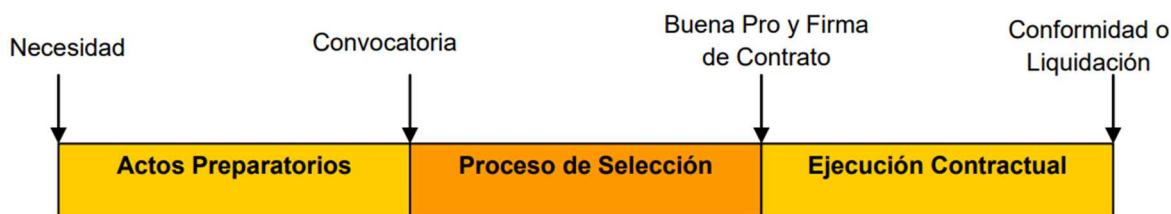
Es significativa la relevancia que tienen la calidad de los estudios para la ejecución de obra de los proyectos de inversión, siendo este un punto flaco en la calidad de estas, pero también hay que tomar en consideración que, el proceso de contratación implica una buena gestión de los procedimientos administrativos, pasando por una gestión de riesgos asociada a una buena administración de recursos en cuanto a eficiencia y eficacia para poder lograr buenos resultados

primeramente en la elaboración de los requerimientos que serán éstos los que rijan el buen desempeño de los contratistas pero, pudiendo ser mejorados durante el procedimiento de selección mediante las bases que se integran en el ínterin del proceso. Es todo un conjunto de buenas prácticas y eficiente gestión la que conlleva a una idónea selección objetiva de los que llevarán las riendas de las obras a ejecutarse en beneficio de la ciudadanía, de los servicios de consultorías o servicio en general o en su defecto, de la adquisición de bienes, para llegar a cumplir los objetivos y metas presupuestales de la institución contemplados en el Plan Anual de Contrataciones (PAC). Los posibles riesgos y contratiempos que se presenten en el camino servirán para retroalimentar el flujo y corregir los procesos hasta lograr mantener la calidad en un buen nivel de productividad en cuanto a la calidad de los procedimientos de selección, lo cual se verá reflejado en el servicio brindado con la optimización de los recursos utilizados.

Las etapas por la que atraviesan los procesos de contratación (ver Figura 1) son los actos preparatorios, proceso de selección y ejecución contractual (OSCE, 2011), de los cuales, para el presente trabajo de investigación se estarán abordando las dos (2) primeras etapas o fases a fin de ver la influencia que tiene la gestión de la calidad en los procesos o procedimientos de selección, teniendo en cuenta que; de los actos preparatorios según Zambrano (2009, p. 155-163), depende también el éxito del Sistema y no sólo de una buena normativa, ya que los operadores y autoridades involucradas deben ser capaces de poder aplicarla adecuadamente.

Figura 1

Fases del proceso de contratación. Hitos de inicio y fin



Nota. Extraído de “15 Preguntas y respuestas acerca de las contrataciones en cada Región, año 2011 y cifras preliminares 2012”, elaborado por la Oficina de Estudios Económicos de la OSCE.

Las obras públicas, servicios o adquisición de bienes orientadas a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, no son ajenas a las deficiencias dentro de la gestión de calidad antes, durante y después de culminados los procedimientos de selección que se enmarcan dentro de la Ley N° 30225 (LCE) y su reglamento (RLCE), por lo que es necesario una mejora en la gestión que garantice la calidad en los procesos desde la elaboración de los requerimientos, pasando por la conformación de un comité de selección idóneo con la capacidad y conocimiento suficiente para la elaboración de bases orientada corregir cualquier falencia en la contratación, para posteriormente llegar al otorgamiento de la Buena Pro y su consentimiento correspondiente, dentro de los plazos establecidos en la LCE y su RLCE antes mencionada y con postores ganadores que además de cumplir con todos los requisitos, no evadan sus responsabilidades mediante recursos tramposos con las instituciones, las cuales deben hacer valer las sanciones impuestas por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE a los proveedores (persona natural o jurídica que participan en los procedimientos de selección) del estado que infringen e incumplen la LCE y su RLCE.

Electro Oriente S.A., es una empresa estatal peruana con derecho privado perteneciente al Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE), con una concesión en las regiones de Loreto, San Martín y Amazonas-Cajamarca y brinda servicio de generación, transmisión, distribución de energía eléctrica para lo cual, hace uso de los instrumentos que el estado proporciona a través de la Normativa vigente para contratar bienes, servicios y ejecución de obras; para lo cual, a través de los procedimientos de selección supervisados por la OSCE y dentro del marco de la LCE; se llega a satisfacer las necesidades públicas de los ciudadanos, habiéndose visto que entre estos últimos años 2021 – 2022 se han visto interrupciones con mayor incidencia en los procesos que impiden un correcto devenir de los procedimientos para la contratación de los proveedores, llegando a resultados que perjudican el gasto institucional por el uso adicional de recursos debido, en algunas ocasiones; a los procesos inconclusos por deficiencias en la gestión de la calidad durante las primeras etapas del proceso de contratación, que parten desde el requerimiento los cuales, en algunas ocasiones, presentan algunas exigencias o vacíos que se reflejan en el alargamiento de los plazos en los procedimientos de selección o son declarados desiertos,

produciéndose en algunas ocasiones, situaciones de falsedad documentaria, conllevando a los retrasos en la finalidad pública y perjudicando a los ciudadanos necesitados de los servicios brindados, motivo por el cual, se deberían contemplar los riesgos durante la planificación de estrategias para la retroalimentación y mejora continua, a fin de hacer más eficaces y eficientes los procesos, obteniendo mejores resultados, a través de una buena gestión en la calidad de los procesamientos que originan los contratos públicos a ser considerados dentro de la cartera institucional.

El problema general de la investigación es ¿De qué manera la Gestión de la calidad influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022?; los problemas específicos son: (a) ¿De qué manera la planificación de la calidad influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022?; (b) ¿De qué manera el control de la calidad influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022?; (c) ¿De qué manera la mejora de la calidad influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022?

La justificación teórica del presente estudio, es aportar herramientas de gestión para la mejora en la calidad de los procedimientos de selección, con aplicación dentro del marco de la LCE y su RLCE, para lo cual se tomó en consideración como referencia diversas posturas en cuanto a las fallas en los procedimientos administrativos en relación a las variables de Gestión de la Calidad y los Procedimientos de selección dentro de los procesos de contratación, incorporándose para su aplicación dentro del conocimiento científico de la administración pública.

La justificación metodológica de presente estudio de investigación, está fundamentada en la elaboración de estrategias de aplicación para los procedimientos administrativos mediante una planificación de procesos para gestionar la calidad de los procedimientos de selección abordando todo lo que conlleve fomentar las buenas prácticas, mediante métodos científicos, apoyados en el método hipotético deductivo las cuales podrán ser utilizados para otros estudios, una vez demostrada su validez a través de buenos resultados.

La justificación práctica del estudio se realiza porque es necesario mejorar la gestión de la calidad mediante un análisis de los procedimientos administrativos defectuosos en los procedimientos de selección y así llegar a plantear estrategias

que podrían dar solución a la problemática planteada en aras de cumplir con eficiencia los objetivos trazados, reduciendo el gasto institucional.

El objetivo general de la investigación fue Determinar la influencia de la Gestión de la Calidad en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022; los objetivos específicos fueron: (a) Determinar la influencia de la planificación de la calidad, en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022; (b) Determinar la influencia del control de la calidad, en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022; (c) Determinar la influencia de la mejora de la calidad, en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022

La hipótesis general de la investigación es, La Gestión de la Calidad influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022; las hipótesis específicas fueron: (a) La planificación de la calidad influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022; (b) El control de la calidad influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022; (c) La mejora de la calidad influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales para la presente investigación, se tiene que Guado (2019), en su investigación sobre la propuesta de mejora de los procesos internos administrativos y financieros antes y durante la contratación pública para identificar las falencias de los procesos de pre contratación y contratación para determinar la incidencia de estos procesos en la ejecución presupuestaria de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS, para la Universidad Central del Ecuador; hace un análisis sobre la influencia que tiene un inadecuado procesamiento en la gestión administrativa y financiera; sobre todo de los procesos que se realizan para la contratación pública a la interna de la institución, incidiendo en el incumplimiento de las metas trazadas en el PAC y el POA, debido al cambio constante de Jefes – coordinadores, no permitiéndose una adecuada programación de los procesos internos administrativos y financieros.

Asimismo, Vital (2020), realiza un estudio analítico de los procedimientos de licitación de obras públicas llevadas a cabo en Uruguay, para la Universitat Politècnica de Valencia; identificando la variabilidad en los procesos de licitación analizando los plazos y el cumplimiento de estos, comparándolos y determinando de qué manera afecta el incumplimiento de la normativa vigente de Uruguay. La investigación recomienda algunas modificaciones a la normativa vigente uruguaya para mejorar los procesos y reducir los plazos y su variabilidad. Así mismo, a través de la observación en los análisis de los datos reales concluye identificando los factores que afectan los plazos en los procesos, destacando que Uruguay cumple con la normativa y que el Plan Estratégico 2015-2020 logra la reducción de los plazos.

Mejía et al (2020), en su artículo publicado en la revista Erg@omnes, sobre los procesos de compra pública reflejados en el SECOP en época de pandemia del covid-19, teniendo en cuenta los Estándares de transparencia y objetividad en la selección; describe las contrataciones como producto de los procesos de compra pública en el municipio de Santo Tomas, Atlántico, en Colombia dentro del contexto de la pandemia del covid-19 durante el 2020 con el objetivo de dar cuenta sobre el cumplimiento de los principios de transparencia y selección objetiva dentro del

marco jurídico concluyéndose que se han establecido modalidades de selección excepcionales a través de la contratación directa, mínima cuantía reguladas en la Ley N° 1150 de 2007, sin quebrantar los principios de transparencia y selección objetiva.

Escudero (2020), en su investigación sobre la buena gestión de los recursos relacionados con las contrataciones públicas como parte de la gesta para obtener resultados en pro del desarrollo, como aporte para la Universidad Andina Simón Bolívar; realiza un estudio crítico descriptivo y comparativo a fin de tomar conciencia sobre las contrataciones públicas y optimización de los recursos públicos en las instituciones para lograr gestiones eficientes con mejores resultados. Se analiza la normativa vigente e histórica de Ecuador, y a la vez otras herramientas legales de órganos internacionales, utilizando el método dogmático a través de la técnica de análisis documental. En el estudio se concluye que la gestión para resultados debería implementarse en el Sistema Nacional de Contratación Pública del Ecuador, por priorizarse en ésta el cumplimiento de las metas en bienestar de las sociedades.

López y Guerrero (2019), describe en su artículo publicado en la revista Pensamiento Americano, sobre la gestión de los riesgos en la prestación de servicios profesionales según la Ley 1150 de 2007, en Colombia; lo concerniente a los estudios previos en la fase inicial a las contrataciones por prestación de servicios según la Ley 1150 de Colombia, con una óptica doctrinal y jurisprudencial, bajo un enfoque cualitativo del tipo descriptivo cuyo diseño no experimental; lo cual permitió el análisis de las implicancias en la administración de riesgos de las contrataciones estatales de Colombia; lográndose evidenciar en dicha investigación que los contratos de prestación de servicios de los profesionales en Colombia regidos en la ley colombiana, no cuentan con una buena gestión en la administración de riesgos por falta de perspectiva en la etapa preliminar a la contratación. Concluye indicando que la mala administración de riesgos en la contratación es por limitaciones en la planificación produciendo que los contratos para la prestación de servicios se terminen anticipadamente, pierdan su vigencia o las garantías queden caducas.

Del mismo modo, como antecedentes nacionales, se tiene que Vila (2022), hace un análisis sobre las Actuaciones Preparatorias a fin de lograr determinar la relación que se tiene con los Procedimientos de Selección para las contrataciones que la Municipalidad Provincial de Huamanga de Ayacucho realizó durante el 2020, utilizando un enfoque cuantitativo del tipo aplicada, tuvo como objetivo determinar si los actos preparatorios se relacionan con los procedimientos de selección para la contratación de bienes y servicios en dicha municipalidad, mediante un diseño no experimental, transversal, correlacional. Se utilizó como instrumentos de medición por variable, los cuestionarios compuestos por 28 ítems por c/u, los cuales arrojaron un Alfa de Cronbach de 0.77 y 0.81 para cada variable (actuaciones preparatorias y procedimientos de selección), obteniéndose como resultado un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,702$) y un p -valor=0,000, para un nivel de confianza de 95%, llegándose a la conclusión de la existencia de una relación significativa entre los actos preparatorios y los procedimientos de selección para la contratación de bienes y servicios.

Asimismo, Vela (2022), en su investigación sobre la Gestión logística y su relación con los procedimientos de selección durante el 2021 llevados a cabo por el Gobierno Regional de San Martín, como aporte para la UCV; utilizó un diseño no experimental del tipo básica, con el objetivo de determinar la relación entre los actos preparatorios y los procedimientos de selección, haciendo uso de cuestionarios para la recopilación de datos, aplicándosele a 41 colaboradores del gobierno regional, obteniéndose como resultado una correlación positiva muy alta debido al coeficiente de Pearson de 0,976 y un p valor igual a 0,000 (p -valor ≤ 0.01); identificándose que solo el 95.26 % de la gestión logística influye en los procedimientos de selección, por lo que se concluyó que entre la gestión logística y los procedimientos de selección existe relación.

Según Vargas (2019), en su investigación acerca de la Gestión de Calidad a cargo de la municipalidad provincial de San Martín para convocar obras mediante procesos de selección y el cumplimiento de éstas para el 2017, utiliza una metodología básica correlacional de naturaleza cuantitativa, orientando su investigación a encontrar la relación entre la gestión de la calidad de los procesos de selección y como responde a ello, el cumplimiento de las obras contratadas, producto de las convocatorias realizadas. La investigación permitió examinar y

determinar la relación entre las variables haciendo uso del instrumento de recolección de información, aplicándola a una muestra de 20 obras convocadas. Los resultados obtenidos en función a los objetivos fueron, un nivel de la gestión de calidad en los procesos de selección en obras regular, con un 52.6% de representación; mientras que el nivel del cumplimiento de obras fue de 84.2%, por lo que las obras culminadas presentaron deficiencias. Asimismo, se obtuvo un índice de Pearson $r = 0,347$, con Sig (bilateral) de 0,146, por lo que el investigador concluye confirmando una relación positiva baja entre las variables, con una correlación no significativa.

En la Guía de gestión administrativa de Sánchez (2021), para regular las fases de las contrataciones públicas, cuyo objetivo es la de mejorar las fases de la contratación pública en la municipalidad provincial de Lambayeque a través de la guía propuesta, se utilizó un diseño de enfoque cualitativo y transversal, para lo cual se valió de una muestra de 11 servidores públicos de la subgerencia logística. Los resultados arrojaron una percepción del 36.4% en el cumplimiento de las fases para las contrataciones públicas culminadas de manera regular, así como una percepción del 36.4% en el nivel de cumplimiento muy buenas. La investigación concluye identificando deficiencias durante las distintas fases del proceso de contratación, desde las actuaciones preparatorias hasta la fase de ejecución, previo procedimiento de selección por la inadecuada elaboración documentaria que da inicio al procedimiento de selección.

De igual manera, Vargas (2020), en su investigación sobre los procesos de selección y contrataciones que se anularon durante el 2019, llevadas a cabo por la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, tuvo como objetivo el determinar la relación entre la nulidad de los procesos de selección y las contrataciones del estado en la municipalidad, por lo que se buscó establecer un vínculo entre los procesos nulos y las contrataciones realizadas por el municipio, haciendo uso del diseño no experimental del tipo básica, para lo cual con una muestra de 26 personas utilizó cuestionarios como instrumentos de medición, de donde se pudo obtener como resultado un bajo nivel de nulidad de procesos de selección, precisando que ello está relacionado directamente con la documentación falsa o inexacta contractualmente hablando. En la investigación se logró determinar el coeficiente de correlación de Pearson de 0,919 y una significancia (bilateral) de

0,000, con lo que se concluyó con la existencia de una correlación positiva muy alta entre la nulidad de los procesos de selección y las contrataciones.

La teoría que se empleó para explicar la variable de *Gestión de la Calidad*, se fundamenta en la Trilogía de Juran o Trilogía de la calidad presentada por Juran en 1986, en su libro *Planning for Quality*, la cual consiste en tres procesos aplicables a la administración de la calidad como son la Planificación, Control y Mejora de la Calidad. Cabe precisar que la Trilogía de Juran sobre la gestión de la calidad, fue analizada en el libro *Método Juran. Análisis y planeación de la calidad* por Defeo, Gryna, Chua (2007), de la cual se valió el investigador para conceptualizar y dimensionar la variable.

La planificación de la calidad es el proceso mediante el cual se identifican las necesidades de los clientes, a partir de lo cual se trazan los objetivos y metas a cumplir mediante un buen producto a fin de lograr satisfacer dichas necesidades. De la misma manera, la dimensión *control de la calidad*, se enfoca en mejorar la calidad bajo ciertos estándares que son aplicados a través de la inspección, eliminando o reforzando procesos que no agreguen valor; los cuales, a través de la dimensión *mejora de la calidad*, se mantienen los procesos en constante mejora gracias a haberse determinado el origen de los errores o deficiencias dentro de los procesos, los mismos que servirán de retroalimentación para la planificación de la calidad (ver figura 2).

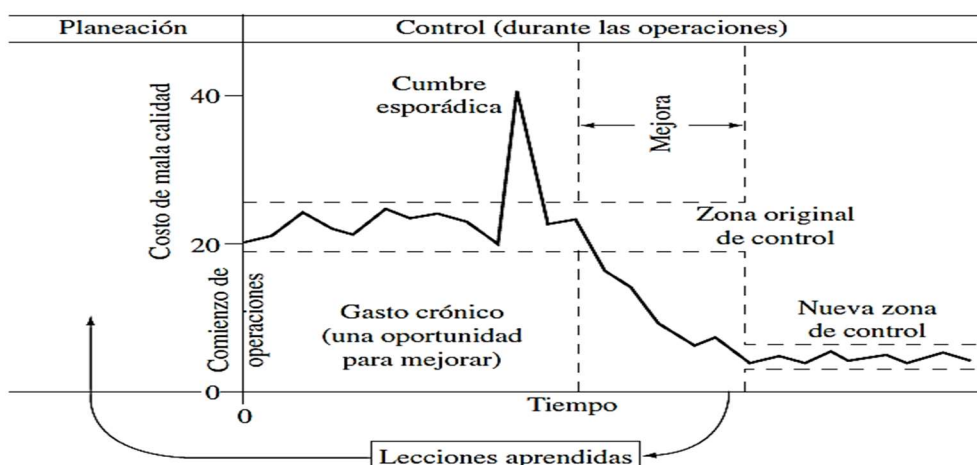
Las dimensiones anteriormente expuestas, forman parte del ciclo de mejora continua en la calidad de los procesos, cuya finalidad es la de reducir los costos producto justamente de la mala calidad.

Por otro lado, las ideas de Deming expuestas en su libro “Out of the Crisis” (1982) proponen mejorar la administración y gestión en las empresas basadas en *Catorce Puntos*, además de identificar *Siete Enfermedades mortales de la gerencia*, citados en el libro “*Comercialización del Transporte y la Logística*” de Marín (2020, p. 7) donde se afirma que según el Método General de Deming “todo proceso es variable”, por lo que busca con sus ideas, reducir la variabilidad de estos a fin de incrementar la calidad del producto, estableciendo posturas de calidad, productividad y competitividad como parte de su filosofía de administración.

Así mismo, cabe hacer mención a la Norma ISO 9001:2015, mediante la cual se trata de establecer los requisitos para la certificación empresarial mediante un sistema de gestión de calidad, en donde se establecerán todos los procedimientos a llevarse a cabo durante las actividades productivas (Escuela Europea de Excelencia, 2020)

Figura 2

El diagrama de la Trilogía de Juran.



Nota. Extraído del Libro Método Juran. Análisis y planeación de la calidad (Defeo, Gryna, Chua, 2007)

La *Gestión de la calidad* recibió un aporte importante por parte del estadístico estado unidense Walter Andrew Shewhart (1920, citado en Sydle.com, 2022), quien la definió como una “herramienta empresarial estratégica” a través de la cual se dirigen y se controlan todos los procesos de la organización, gestionando así las finanzas, datos, administración, contabilidad, etc., para asegurar lograr así incrementar y mejorar la satisfacción de los clientes debido a que se evalúan todas las expectativas del público. Este autor, plantea siete principios de la gestión de calidad: 1) enfoque en el consumidor, 2) liderazgo proactivo, 3) compromiso de las personas, 4) gestión por proceso, 5) mejora continua, 6) decisión basada en hechos y 7) relaciones.

Es preciso mencionar que la teoría base para la variable de *Gestión de la calidad* tomada en cuenta para la presente investigación está fundamentada en la teoría de la *Trilogía de Juran*, la cual consta de tres procesos: a) Planificación de la calidad, b) Control de la calidad y c) Mejora de la calidad; y si se tiene en cuenta

los principios de Shewhart se puede notar una gran relación con los procesos de la Trilogía de Juran, por lo que si se agruparan los principios 1 y 2, principios 3 y 4, principios 5, 6 y 7 de Shewhart; estos quedarían establecidos como los procesos a, b y c respectivamente. Cabe recalcar también, que el autor con el que se trabajará la variable en mención, contempla dentro de la dimensión Control de la calidad, el *Principio de Pareto*, el cual permitirá una mayor productividad dado que se hará énfasis en las acciones que tengan mayor relevancia.

Para la segunda variable *Procedimiento de selección*, se recurrió a la Teoría de la Administración para los procedimientos de selección enmarcados dentro de la LCE y su RLCE (ANEXO N° 1 - DEFINICIONES) en donde se precisa la definición de la variable como un procedimiento administrativo especial conformado por un conjunto de actos, cuyo objetivo es seleccionar a una persona natural o jurídica con la cual el Estado en sus tres niveles de gobierno celebrará un contrato para la adquisición de bienes, servicios de consultorías y en general o la ejecución de obras (D.S. N° 344-2018-EF, 2019).

Figura 3

Topes¹ por procedimiento de selección para contratar con el estado. Régimen General. (D.U. N° 016-2022, 2022)

| TIPO | MONTOS (**) | | | | |
|---------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| | BIENES | SERVICIOS | | | OBRAS |
| | | SERVICIO EN GENERAL | CONSULTORIA DE OBRAS | CONSULTORIA EN GENERAL | |
| LICITACIÓN PÚBLICA | >= de 400,000 | - | | | >= de 2'800,000 |
| CONCURSO PÚBLICO | - | >= de 400,000 | | | - |
| ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA | < a 400,000 > de 41,400 | < a 400,000 > de 41,400 | | | < a 2'800,000 > de 41,400 |
| CONTRATACIÓN DIRECTA | > de 41,400 | > de 41,400 | | | > de 41,400 |
| COMPARACIÓN DE PRECIOS | <= a 69,000 > de 41,400 | <= a 69,000 > de 41,400 | - | | |
| SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA | > de 41,400 | > de 41,400 | - | | |
| SELECCIÓN DE CONSULTORES INDIVIDUALES | - | - | | <= a 60,000 > de 41,400 | - |

Nota. Los topes mostrados representan los mínimos, y fueron modificados por Art. 3 del D.U. N°016-2022, publicado el 27.06.2022 en El Peruano. Régimen General 2022-2 (9 UIT) - Vigente (Dirección del SEACE - OSCE, 2022)

(1) Art. 5 literal A, Art. 22 al 25 de la LCE y Art's. 32 y 76 del RLCE aprobado con D.S. N° 350-2015-EF, y el Art. 17 de la Ley N° 31365 que aprueba el presupuesto público para el año fiscal 2022.

(**) D.S. N° 398-2021-EF, publicado el 30.12.2021 en el diario oficial El Peruano.

Los procedimientos de selección o comúnmente conocidos como procesos de selección, se rigen por procedimientos administrativos enmarcados dentro de la Ley para lo cual se cuenta a la fecha, con las modificaciones aprobadas mediante D.S. N° 082-2019-EF y D.S. N° 162-2021-EF para la LCE y su RLCE respectivamente; mediante los cuales el Estado a través de sus tres niveles de gobierno, tiene por finalidad maximizar el valor de los recursos públicos, con las mejores condiciones y oportunidades a través de la libre competencia y transparencia en la competencia para ofertar calidad y precio, mejorando la calidad de vida de la ciudadanía, para lo cual se determina el tipo de procedimiento a seguir según el monto de la inversión y el objetivo de la contratación principalmente, como se puede apreciar en la figura 3.

Los procedimientos de selección a los que hace referencia la LCE y su RLCE, pasan por un conjunto de procesos administrativos pasando por los actos preparatorios para su convocatoria hasta el otorgamiento y consentimiento de la buena Pro para dar paso a la suscripción del contrato entre el estado y el postor ganador. Es así que, para el dimensionamiento de la variable antes mencionada, se tomó en consideración lo indicado en el artículo 2 - Disposiciones generales - del título I de la LCE, donde se enlista y definen los principios que rigen a las contrataciones que se deben de tener en cuenta, por lo que la primera dimensión para esta variable es *Principios*; haciendo referencia justamente a lo anteriormente expuesto, donde se precisa que dichos principios sirven como criterio de interpretación de la LCE y RLCE a fin de mitigar los vacíos, y enmarcar los lineamientos y parámetros para la participación en las contrataciones. Del mismo modo, la segunda dimensión considerada es el *control del procedimiento*, para lo cual se tuvo en cuenta las dos primeras etapas por las que pasa el proceso de contratación como se menciona en la LCE y su RLCE, pasando por los actos preparatorios previos a la convocatoria hasta la suscripción del contrato (ver Figura1), de tal manera, a través del seguimiento y control respectivo, se logren identificar las deficiencias en los procesos a fin de tenerlas en cuenta para el mejoramiento y planificación correspondiente; y el *control de riesgos*, que es la dimensión con la que se identificaron y evaluaron los riesgos asociados a la gestión con respaldo del control y seguimiento de los procesos.

La contratación pública en Colombia, cuenta con dos modalidades a diferencia de la Ley peruana. La Licitación Pública y la Selección Abreviada, son los procedimientos de selección contemplados en la ley colombiana previstos en las leyes 80 de 1993, 1150 de 2007 y el Decreto 1510 del 2013, para la contratación con el estado a través del Portal Único de Contrataciones – SECOP.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación, tuvo un enfoque *Cuantitativo* puesto que se procedió a la recopilación de información de datos estadísticos a través de cuestionarios para su análisis y cuantificación del problema de investigación correspondiente, lo cual permitió la validación de las hipótesis planteadas, por lo que se estableció la influencia de una variable respecto de la otra.

La investigación fue del tipo Aplicada, ya que esta permitió determinar la problemática con la aplicación de los conocimientos y teorías de las investigaciones básicas (Hernández-Sampieri et al, 2018), con un nivel Correlacional causal mediante el cual, se logró encontrar la relación que existió entre las variables, determinándose el grado de asociación de las mismas, lo cual sirvió para medir la vinculación y de qué manera influye una sobre la otra, por lo que se sustentó mediante el sometimiento a las pruebas correspondientes de las hipótesis (Hernández et al, 2010).

El método utilizado en la presente investigación fue el Hipotético deductivo; ya que según Niño y Mendoza (2021, p. 128) se plantea una hipótesis, la cual es deducida de principios o leyes teóricas, pudiendo ser sugerida por los datos empíricos obtenidos, la que deberá ser verificada; ya que las hipótesis cumplen una función importante en el progreso del conocimiento.

los métodos estadísticos son básicamente hipotéticos-deductivos, y que surgen por eliminación de hipótesis mal planteadas o inadecuadas; siendo así para todos los demás métodos de la ciencia.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño No experimental, según Hernández-Sampieri, y Mendoza, (2018), es el estudio donde no se manipulan deliberadamente las variables, y que basta con solo observar los fenómenos en su estado natural para ser analizados. Del mismo modo, el autor clasifica a la investigación No experimental en dos tipos de diseño: Transeccional o transversal y en Longitudinal. De lo cual, para la presente investigación se tiene un diseño No experimental con corte Transversal ya que se

recopilarán datos en un determinado momento o período de tiempo, siendo éste de nivel Correlacional causal.

El diseño de investigación no experimental, se basa en un conjunto de contextos que en la variable independiente ya ocurrieron sin la intervención directa del investigador, motivo por el cual también se le conoce como investigación “Ex Post-facto”, haciendo referencia a los hechos y variables ya ocurridos (Kerlinger, s.f.).

3.2 Variables de operacionalización

La matriz de Consistencia y de operacionalización se pueden apreciar en los Anexos 1 y 2 respectivamente.

3.2.1 Variable 1 - Independiente: Gestión de la calidad

Definición conceptual

Sirve para planificar la calidad y la estrategia empresarial, con el objetivo de ausentar las falencias durante las gestiones, las cuales impactarán favorablemente y mitigando el retraso en las entregas, corrigiendo y reduciendo los fallos durante los servicios, eliminando las facturas defectuosas, evitando al mismo tiempo la cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es adecuarse al uso (Juran, como se citó en Gryna et al, 2007).

Definición operacional

Para la operacionalización de la variable Gestión de la calidad, se aplicó un cuestionario de 30 ítems, para lo cual se tuvo en cuenta la Planificación, Control y Mejora de la calidad como dimensiones para medir la variable en mención. A continuación, se definen las dimensiones según la Trilogía de Juran propuesta por el autor base:

- *Planificación de la calidad:* proceso a través del cual se hace la identificación de los clientes tanto internos como externos, así como sus necesidades, para así desarrollar características de los productos y/o servicios que justamente satisfagan las necesidades determinadas de los clientes y proveedores, a fin de proceder con la producción o prestación del servicio. En este proceso se determinan las metas a corto y largo plazo, se establecen las prioridades, así como

también, se realiza la comparación de los resultados anteriores como producto de la retroalimentación constante para la mejora del proceso.

- *Control de la calidad:* en este proceso, se necesita saber lo que se va a controlar para poder establecer las unidades de medición, para la evaluación y análisis de la información y poder tomar las acciones correspondientes acordes a los resultados obtenidos. En este proceso de control, el autor hace énfasis al Principio de Pareto, a fin de agrupar las acciones correctivas producto de la evaluación y análisis ya indicados, a fin de mejorar aquello que sea de vital importancia para el incremento de la productividad.

- *Mejora de la calidad:* el autor, planteó un programa para la mejora en la calidad, en donde se tiene que probar que es necesario una mejora, así como también la identificación y organización de proyectos que requieran de apoyo, determinando las causas y así proponer soluciones de mejora para ser aplicados en la planificación.

Indicadores

Son sub variables producto de la descomposición de una variable debido a su operacionalización, los cuales permiten la medición de dicha variable (Ñaupas, et al, 2018, p. 60).

A continuación, se enlistan los indicadores a considerar para la presente variable:

- Necesidades acordes a mejorar la calidad de los procesos y lograr los objetos de la contratación
- Cumplimiento de objetivos de calidad
- Nivel de conocimiento
- Nivel de desempeño
- Cumplimiento de los plazos
- Reducción en el uso de recursos
- Niveles de rendimiento
- Capacitación
- Resistencia al cambio

Escala de medición

Ordinal haciendo uso de la escala de Likert.

3.2.2 Variable 2 - Dependiente: Procedimiento de selección

Definición conceptual

Es un procedimiento administrativo especial conformado por un conjunto de actos administrativos, de administración o hechos administrativos, cuyo objetivo es seleccionar a una persona natural o jurídica con la que, la Entidad pública celebrará un contrato de bienes, servicios en general, consultorías o la ejecución de una obra (D.S. N° 344-2018-EF, 2019).

Definición operacional

Para la operacionalización de la variable *Procedimiento de selección*, se aplicó un cuestionario de 51 ítems, para lo cual se tuvo en cuenta los *Principios*, *Control del Procedimiento* y *Control de riesgos* como dimensiones para medir la variable en mención. A continuación, se definen las dimensiones según el D.S. N° 082-2019-EF, que modifica la LCE el cual se toma como base para la presente investigación:

- *Principios*: El art. 2 de la LCE, establece el desarrollo de las contrataciones del Estado con fundamento en los principios detallados, los cuales fueron considerados como indicadores para la operacionalización de la variable. Los principios descritos en el art. en mención, sirven como parámetros para la actuación de quienes intervengan en dichas contrataciones.

- *Control del Procedimiento*: esta dimensión, permitió la operacionalización de la variable mediante un control de los procesos administrativos que forman parte de la misma, desde los actos preparatorios, pasando por el acto de convocatoria del procedimiento y otorgamiento de la buena Pro, hasta una vez concretada la suscripción del contrato, alineados a los Títulos IV de las Actuaciones preparatorias, V del Método de contratación y VI de las Soluciones de controversias durante el procedimiento de selección establecidos en el RLCE, modificado y aprobado mediante D.S. N° 162-2021-EF.

- *Control de Riesgos*: esta dimensión está orientada a la identificación de los riesgos en todo el proceso del procedimiento de selección para su control y

mitigación, la cual servirá de retroalimentación para la mejora de los procesos administrativos deficientes.

Indicadores

Ver definición para la variable 1, Gestión de la calidad.

A continuación, se enlistan los indicadores a considerar para la presente variable:

- Libertad de concurrencia
- Igualdad de trato
- Transparencia
- Publicidad
- Competencia
- Eficacia y eficiencia
- Vigencia tecnológica
- Sostenibilidad ambiental y social
- Equidad
- Integridad
- Calidad de los requerimientos
- Convocatorias
- Otorgamiento y consentimiento de la Buena Pro
- Suscripción de contratos
- Interrupción del procedimiento
- Riesgos identificados.
- Riesgos controlados

Escala de medición

Ordinal haciendo uso de la escala de Likert.

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

3.3.1 Población

Según Galindo (2020, p. 24), la población está dado por el conjunto de todos los casos que cumplen con las mismas características del cual se tomará una muestra la que cumplirá con las mismas especificaciones.

A los elementos que conforman la población, se les hace extensivas las conclusiones de la investigación.

Según Hernández y Mendoza (2018, p. 196), la población es definida por el investigador una vez planteado el problema. Asimismo, la población accesible a la que Ary (1989) define, es citada por Arias (2006, p. 82), como la porción finita de la población objetivo, por ser a la que se tiene accesibilidad de la cual se extraerá la muestra representativa, y cuyo tamaño dependerá de los recursos y tiempo con la que el investigador dispone.

Para la presente investigación se tendrá una población de 150 personas entre funcionarios y colaboradores de Electro Oriente S.A. (internos) y los proveedores de Electro Oriente S.A. (externos).

Criterios de inclusión:

Para la determinación de las personas consideradas como población, se tuvo en cuenta a los funcionarios de Electro Oriente S.A., así como a sus proveedores involucrados directa o indirectamente con los procesos que dan pie a las contrataciones y a los que se pueda acceder con mayor facilidad ya sea por lejanía o indisponibilidad.

Para el primer caso que serían los funcionarios de Electro Oriente S.A., colaboradores terceros (internos), se tomó en cuenta a personas de las áreas de logística, área usuaria, administración, etc. y para los proveedores (externos), se consideró a personas involucradas directa o indirectamente con los procedimientos de selección para ver el efecto que se tiene con los procesos gestionados durante todo el proceso hasta la suscripción del contrato con los proveedores ganadores de la buena Pro, y la buena calidad del producto que para este caso son los documentos contractuales (Términos de referencia - TDR, Bases integradas, Contrato, expediente técnico de obra y otros) producto de todo el proceso.

Criterios de exclusión:

Debido a la centralización en la gestión de los procesos administrativos, los cuales se producen en la sede central de Electro Oriente S.A., con ubicación en Iquitos – Loreto, y a la lejanía de sedes debido a la concesión que abarca la empresa, se tomó como referencia a la población accesible tal como lo describe

Arias (2006, p. 82), para excluir a cierta parte de la población objetivo, ya que la accesibilidad debido a la lejanía y centralización antes expuesta, así como el tiempo y los recursos con la que se cuenta es limitada.

Del mismo modo para el caso de los proveedores, estos normalmente se encuentran en otros lugares distribuidos por todo país, ya que la LCE y su RLCE no impide su participación en los procedimientos de selección; por lo que existieron personas con poca disponibilidad, ya sea por lejanía o falta de acceso a la comunicación para los fines que la investigación demanda.

3.3.2 Muestra

Según Pelekais, et al (2015, p. 111), la muestra está constituida por un pequeño grupo de la población pudiendo ser estos individuos, documentos u objetos con las mismas características.

Para Hernández y Coello (2012, p. 59), es el subconjunto de unidades de estudio que cumple con las mismas características de la población de la que se obtuvo. Para la presente investigación se contó con una muestra de 80 personas entre funcionarios y proveedores de Electro Oriente S.A.

3.3.3 Muestreo

Es el proceso mediante el cual se selecciona un conjunto de elementos de una población con el fin de estudiarlos y poder caracterizar el total de la población (Netquest, 2015).

Según Hernández y Coello (2012, p. 59), es un conjunto de procedimientos y técnicas utilizadas para justamente seleccionar la muestra, la cual representa a la población correspondiente. Representa una parte fundamental de la estrategia de una investigación porque ayuda a reducir recursos y tiempo obteniendo de igual manera buenos resultados.

3.3.4 Unidad de análisis

Es el parámetro principal que en el proyecto de investigación es objeto de investigación, pudiendo ser estas: personas individuales, grupos de personas, objetos que brindan información, unidades geográficas e indicadores sociales (Arteaga, 2022)

Las unidades de análisis a considerar en el presente informe de investigación serán los funcionarios de Electro Oriente S.A. y los proveedores de bienes, servicios y obras de la empresa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La técnica que se usó en la presente investigación fue la *Encuesta*, la cual es una herramienta que usó como instrumento el cuestionario, y estuvo orientada a ser aplicada a solamente personas para obtener justamente opiniones, percepciones o comportamientos; obteniéndose a través de ésta herramienta, resultados cuantitativos o cualitativos a través de un pre establecimiento de preguntas con orden lógico y mediante un sistema escalonado, obteniéndose para este caso datos numéricos (Arias, 2020, p. 18).

La encuesta para López-Roldán y Fachelli (2015) según Arias (2020, p.18), puede usarse como técnica porque permite la recopilación de datos mediante la interrogación que se le realiza al encuestado, a fin de que se brinde información necesaria para la investigación; pudiendo también ser usada como método cuando deja de ser una herramienta usada simplemente para recopilar datos, y se convierte en un proceso de investigación social donde a través de un conjunto de técnicas se orienta la investigación a un determinado objetivo.

3.4.2 Instrumentos

Los instrumentos empleados para la presente investigación (ver Anexo 3) fueron los *Cuestionarios*, los cuales se usaron para la recopilación de datos, con participación de personas relacionadas con los procedimientos de selección, el cual consistió en un conjunto de preguntas enumeradas en una tabla, para las cuales el encuestado tuvo una serie de alternativas como respuestas, basadas en la escala de likert, no habiendo existido respuestas correctas o incorrectas y se aplicaron a una población compuesta por personas (Arias, 2020, p. 21-22).

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario de la variable “Gestión de la calidad”

Autor: Joaquín Adolfo Vásquez Tantaleán

Número de dimensiones: 3

Número de ítems: 30

Participantes: Funcionarios de las áreas de logística, área usuaria, administración de Electro Oriente S.A.

Duración: 15 minutos

Baremos: Se consideró los niveles deficiente, regular y eficiente con rangos de [30-69], [70-110] y [111-150] respectivamente.

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario de la variable “Procedimiento de selección”

Autor: Joaquín Adolfo Vásquez Tantaleán

Número de dimensiones: 3

Número de ítems: 51

Participantes: Funcionarios de las áreas de logística, área usuaria, administración de Electro Oriente S.A. y proveedores participantes en los procedimientos de selección convocados por Electro Oriente S.A.

Duración: 20 minutos

Baremos: Se consideró los niveles deficiente, regular y eficiente con rangos de [51-118], [119-187] y [188-255] respectivamente.

3.4.3 Validez y confiabilidad

La *Validez* para el enfoque cuantitativo, apuntó a la valoración de los hallazgos en el estudio, las conclusiones y posibilidades para ser replicados en investigaciones externas. También abarca el control interno sobre los procedimientos de aplicación de instrumentos de medición y recolección de datos (Mata, 2020).

La validación de un instrumento de investigación hace referencia al proceso de evaluación por la que pasan las preguntas de una encuesta para de esta manera asegurar su confiabilidad (QuestionPro, s.f.). Los cuestionarios como instrumentos a usar para la obtención de información, fueron validados por tres (3) expertos con amplio conocimiento de las variables quienes cuentan con grado de magister y cuyos nombres son M.Sc. Egberto Serafín Gutierrez Atoche con DNI N° 16449697,

Mg. Harold Emanuel Pacheco Mendoza con DNI N° 42060209 y la Mg. Marlith Díaz Shupingahua con DNI N° 71467180 (ver Anexo 4).

La *Confiabilidad* es el instrumento a través del cual, una investigación con enfoque cuantitativo, responde a la estabilidad de los datos e información obtenida anulándose los riesgos de variación entre los casos y momentos de aplicación del instrumento. Normalmente, en las investigaciones cuantitativas del tipo no experimental, se requiere la elaboración propia de dichos instrumentos para la recopilación de datos a través de la consulta (Mata, 2020).

Se aplicó la prueba piloto a 10 personas por cada instrumento de medición, los cuales contaron con cualidades similares los mismos que fueron sometidos a la prueba de Alfa de Cronbach, la cual según Godoy (mayo, 2022) es una medición usada para evaluar la confiabilidad y consistencia de los ítems usados en un test y ver qué tanta relación existe entre los elementos del instrumento de medición usado para la recopilación de datos.

Como resultado de la prueba piloto realizada a cada instrumento de medición (cuestionarios ya validados) para medir la confiabilidad y ver la aplicabilidad de los mismos para la recopilación de datos; se obtuvieron, para el caso del instrumento a medir la variable de la *Gestión de la calidad*, un Alfa de Cronbach de 0.827, y para el instrumento a medir la variable *Procedimiento de selección*, un Alfa de Cronbach de 0.907 (ver Anexo 6); los cuales, según Godoy (mayo, 2022) tuvieron una consistencia interna de “Buena” y “Excelente” respectivamente para cada instrumento. Así mismo, cabe precisar que, para la determinación del Alfa de Cronbach realizada a la prueba piloto de los instrumentos de cada variable, fue elaborada con ayuda de la herramienta de la hoja de cálculo Excel de Microsoft, la misma que fue revalidada haciendo uso del software IBM SPSS Statistics 26 para refrendar lo ya obtenido con Excel, arrojando el mismo valor, como se puede apreciar en el Anexo 6.

Posteriormente, una vez obtenidos los datos con los instrumentos (2 por variable), se recalculó el Alfa de Cronbach para las variables Gestión de la calidad y Procedimientos de selección obteniéndose 0.894 y 0.853 respectivamente para cada una, reafirmando la confiabilidad de los instrumentos validados elaborados por el investigador (ver Anexo 6).

3.5 Procedimientos

Los datos e información recolectados, se obtuvieron a través de dos (02) cuestionarios (uno por variable), los cuales se realizaron de manera *física y virtual*, esta última mediante formularios de google, a través de los links <https://forms.gle/VEAxLmhHoWKdVPqQ9> (cuestionario del instrumento 1: Var. Gestión de la calidad) y <https://forms.gle/LVrKRW9hnZF26s6p8> (cuestionario del instrumento 2: Var. Procedimiento de selección), debido a la lejanía de algunos participantes, para lo cual se usó la técnica de la encuesta, a través de los cuestionarios. Asimismo, en concordancia con el código de ética de la UCV y en pro de la transparencia, se realizaron las coordinaciones correspondientes con los funcionarios de Electro Oriente S.A. para la Autorización por parte de la entidad, la cual fue otorgada como se puede apreciar en el Anexo 7. Del mismo modo se gestionó una autorización por parte de Electro Oriente S.A. para realizar los cuestionarios a través de encuestas a la interna de la entidad (ver Anexo 7).

Cabe precisar que, los participantes de las encuestas a través de los cuestionarios, ya sea de manera física o virtual; tuvieron pleno conocimiento y estuvieron plenamente informados del objetivo de dichas encuestas, por lo que no se influencio de ninguna manera en las respuestas que creyeron conveniente de acuerdo a su percepción.

Posteriormente se realizó un análisis de datos con la información obtenida a través de los instrumentos de medición para recolección de datos, haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial, lo cual permitió determinar los objetivos y verificar las hipótesis planteadas.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos obtenidos con ayuda de los cuestionarios como instrumentos de medición de las variables *Gestión de la calidad* y *Procedimiento de selección*, fueron procesados haciendo uso de la hoja de cálculo Excel y del software IBM SPSS Statistics 26, para lo cual los datos fueron analizados aplicando la *estadística descriptiva* a través de la cual se obtuvo, organizó, presentó y describió la información numérica por cada una de las variables, para ser representada en tablas de frecuencia, agrupándolos por niveles según lo ya preestablecido, mostrándose el comportamiento de las frecuencias así como el resumen de éstas.

Del mismo modo, se presentan los valores de las variables explicativas para proseguir con la metodología de regresión.

Asimismo, se analizaron los datos aplicando la *estadística inferencial* la cual nos permitió también realizar descripciones, predicciones, comparaciones y generalizaciones sobre una población en función a los resultados de la muestra, por lo que, a fin de ir probando las hipótesis planteadas y buscar la asociación entre las variables y cómo influye una (variable independiente) sobre la otra (variable dependiente) a través de la aplicación del modelo estadístico de *regresión ordinal*.

La medición de las variables Gestión de la calidad y Procedimientos de selección fue realizada a través de encuestas, con cuestionarios (uno por variable) como instrumentos de medición, los cuales contaron con 30 y 51 preguntas o enunciados respectivamente, las cuales fueron agrupadas en tres niveles (deficiente, regular y eficiente) de acuerdo a la escala ordinal de Likert trabajada con 5 valoraciones (1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo), haciendo uso de un baremo determinado en función al número de preguntas por dimensión y variables para cada cuestionario.

En el presente trabajo de investigación, como ya se mencionó anteriormente, se hará uso de la técnica estadística multivariada o también conocida como Regresión logística ordinal para el análisis de datos, a fin de determinar la influencia de la Gestión de la calidad y sus dimensiones sobre los Procedimientos de selección en Electro oriente S.A., 2021-2022, y evaluar la significancia en la dependencia de esta variable, y por ende que tanto es influenciada; para lo que se aplicó una escala de jerarquía para la clasificación de las mediciones obtenidas a través de las respuestas de los encuestados según los niveles (Deficiente, Regular, Eficiente).

La regresión ordinal de logit, es una extensión de la regresión logística binaria, pero considerando una mayor cantidad de categorías ordenadas, para lo cual, todas las variables independientes son ingresadas al modelo para observar la relación que puede existir con la variable dependiente (Silva, 2021).

3.7 Aspectos éticos

El presente estudio de investigación cuenta con el conocimiento respectivo de Electro Oriente S.A., por lo que el investigador pudo interactuar de manera física con los participantes en las encuestas dentro de la sede San Martín por ser lugar en la que labora, y de manera virtual con otros participantes por su lejanía, así como la permanente coordinación con las áreas involucradas objeto del estudio.

Para tal efecto, primeramente, se realizó la gestión para la obtención de la autorización por parte de la entidad (ver Anexo 7). Asimismo, para mayor transparencia, se solicitó a la autoridad competente el uso de la aplicación de los cuestionarios como instrumentos de medición para la recopilación de datos de las variables *Gestión de la calidad* y *Procedimiento de selección*, en concordancia con el código de ética de la UCV, dentro de Electro Oriente S.A. (ver Anexo 7), la cual se realizará con total autonomía y sin influenciar en los encuestados, precisando además que los cuestionarios serán totalmente anónimos.

De igual manera, se respetará la autoría de los artículos, investigaciones de los que se está apoyando para la presente investigación, para lo cual se estará tomando en consideración los lineamientos establecidos en la norma APA 7ma Edición para su aplicación en las citas y referencias correspondientes, y evitar de esta manera el plagio, ya que el estudio en curso es de autoría del investigador.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

4.1.1 Gestión de la calidad

Tabla 1

Distribución de frecuencia de la gestión de la calidad en Electro Oriente S.A, 2021 - 2022

| Variable | Niveles | Baremo | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-----------------------|------------|-----------|------------|----------------|
| Gestión de la calidad | Deficiente | 30 - 69 | 0 | 0.00% |
| | Regular | 70 - 110 | 36 | 45.00% |
| | Eficiente | 111 - 150 | 44 | 55.00% |
| | Total | | 80 | 100.00% |

Nota. Elaboración propia usando MS Excel

El baremo mostrado en la tabla 1 fue determinado en función a los 30 ítems del instrumento correspondiente a la variable Gestión de la calidad, haciendo uso de una escala ordinal tipo Likert de 5 valores consecutivos (1, 2, 3, 4, 5), por lo que los niveles tuvieron un mínimo de $30 \times 1 = 30$ y un máximo de $30 \times 5 = 150$.

Asimismo, los resultados mostrados en la tabla 1, reflejan que ningún encuestado percibió *deficiencias* en la Gestión de la calidad, asimismo el 55.00% de los encuestados percibió una *eficiente* Gestión de la calidad, seguido del 45.00% para una *regular* Gestión de la calidad en Electro Oriente S.A., 2021 – 2022.

4.1.2 Dimensiones de la gestión de la calidad

El baremo mostrado en la tabla 2 fue determinado en función a los 9, 12 y 9 ítems correspondientes a cada una de las 3 dimensiones para el instrumento de la variable Gestión de la calidad, haciendo uso de una escala ordinal tipo Likert de 5 valores consecutivos (1, 2, 3, 4, 5), por lo que los niveles tuvieron un mínimo de $9 \times 1 = 9$ y un máximo de $9 \times 5 = 45$ para la dimensión Planificación de la calidad, un mínimo de $12 \times 1 = 12$ y un máximo de $12 \times 5 = 60$ para la dimensión Control de la calidad, y un mínimo de $9 \times 1 = 9$ y un máximo de $9 \times 5 = 45$ para la dimensión Mejora de la calidad.

Asimismo, en la tabla 2 se puede apreciar que las deficiencias en la Gestión de la calidad percibidas por los encuestados a través de sus 3 dimensiones, es mínima, siendo la *eficiencia* la que prima en la Gestión de la calidad según los

encuestados con un 57.5% para la Planificación de la calidad, 52.5% para el Control de la calidad y 51.25% para la Mejora de la calidad, seguido de cerca de una *regular* Gestión de la calidad en Electro Oriente S.A., 2021 – 2022, según los resultados obtenidos.

Tabla 2

Distribución de frecuencia de las dimensiones de la gestión de la calidad en Electro Oriente S.A, 2021 - 2022

| Dimensiones | Niveles | Baremo | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-----------------------------|------------|---------|------------|----------------|
| Planificación de la Calidad | Deficiente | 9 - 20 | 4 | 5.00% |
| | Regular | 21 - 33 | 30 | 37.50% |
| | Eficiente | 34 - 45 | 46 | 57.50% |
| | Total | | 80 | 100.00% |
| Control de la Calidad | Deficiente | 12 - 27 | 1 | 1.25% |
| | Regular | 28 - 44 | 37 | 46.25% |
| | Eficiente | 45 - 60 | 42 | 52.50% |
| | Total | | 80 | 100.00% |
| Mejora de la Calidad | Deficiente | 9 - 20 | 1 | 1.25% |
| | Regular | 21 - 33 | 38 | 47.50% |
| | Eficiente | 34 - 45 | 41 | 51.25% |
| | Total | | 80 | 100.00% |

Nota. Elaboración propia usando MS Excel

4.1.3 Procedimiento de selección

Tabla 3

Distribución de frecuencia de los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A, 2021 – 2022

| Variable | Niveles | Baremo | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|----------------------------|------------|-----------|------------|----------------|
| Procedimiento de selección | Deficiente | 51 - 118 | 64 | 80.00% |
| | Regular | 119 - 187 | 16 | 20.00% |
| | Eficiente | 188 - 255 | 0 | 0.00% |
| | Total | | 80 | 100.00% |

Nota. Elaboración propia usando MS Excel

El baremo mostrado en la tabla 3 fue determinado en función a los 51 ítems del instrumento correspondiente a la variable Procedimiento de selección, haciendo uso de una escala ordinal tipo Likert de 5 valores consecutivos (1, 2, 3, 4, 5), por lo que los niveles tuvieron un mínimo de $51 \times 1 = 51$ y un máximo de $51 \times 5 = 255$.

Los resultados mostrados en la tabla 3, muestran que ningún encuestado percibió *eficiencia* en los Procedimientos de selección, y si una alta incidencia en la percepción de la *deficiencia* en los Procedimientos de selección con un 80.00% de los encuestados, seguido del 20.00% de los participantes quienes percibieron que los Procedimientos de selección se llevaron de manera *regular* en Electro Oriente S.A., 2021 – 2022.

4.1.4 Dimensiones del procedimiento de selección

Tabla 4

Distribución de frecuencia de las dimensiones de los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A, 2021 – 2022

| Dimensiones | Niveles | Baremo | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|---------------------------|------------|-----------|------------|----------------|
| Principios | Deficiente | 30 - 69 | 1 | 1.25% |
| | Regular | 70 - 110 | 57 | 71.25% |
| | Eficiente | 111 - 150 | 22 | 27.50% |
| | Total | | 80 | 100.00% |
| Control del Procedimiento | Deficiente | 15 - 34 | 0 | 0.00% |
| | Regular | 35 - 55 | 72 | 90.00% |
| | Eficiente | 56 - 75 | 8 | 10.00% |
| | Total | | 80 | 100.00% |
| Control de Riesgo | Deficiente | 6 - 13 | 0 | 0.00% |
| | Regular | 14 - 22 | 68 | 85.00% |
| | Eficiente | 23 - 30 | 12 | 15.00% |
| | Total | | 80 | 100.00% |

Nota. Elaboración propia usando MS Excel

El baremo mostrado en la tabla 4, fue determinado haciendo uso de los 30, 15 y 6 ítems correspondientes a cada una de las 3 dimensiones para el instrumento de la variable Procedimiento de selección, haciendo uso de la escala ordinal tipo Likert de 5 valores consecutivos (1, 2, 3, 4, 5), por lo que los niveles tuvieron un mínimo de $30 \times 1 = 30$ y un máximo de $30 \times 5 = 150$ para la dimensión Principios, un mínimo de $15 \times 1 = 15$ y un máximo de $15 \times 5 = 75$ para la dimensión Control del procedimiento, y un mínimo de $6 \times 1 = 6$ y un máximo de $6 \times 5 = 30$ para la dimensión Control de riesgos.

De la tabla 4 también se puede inferir que, la percepción de los encuestados respecto de las *deficiencias* en los "Procedimientos de selección a través de sus 3 dimensiones, es despreciable, seguida de la *eficiencia*; encontrándose los

Procedimiento de selección en el nivel *regular*, con mayor incidencia según los encuestados con un 71.25% para los Principios, 90.0% para el Control del procedimiento y 85.0% para el Control de riesgos, en Electro Oriente S.A., 2021 – 2022.

4.2 Análisis inferencial

Se considerará un nivel de significancia teórica $\alpha = 0,05$, correspondiente a un nivel de confiabilidad del 95% para el análisis subsiguiente.

4.2.1 Prueba de bondad de ajuste

Con esta prueba de ajuste para hipótesis se verificó si los datos se ajustaron al modelo con algún nivel de significancia, para lo que se tuvo en cuenta los resultados (Pearson y Desvianza) mayores a 0,05, siendo 1,00, el valor esperado para un ajuste perfecto a los datos por lo que, para que el modelo se ajuste adecuadamente, la significancia debería ser mayor a 5%, obteniéndose la tabla 5 que a continuación se muestra.

Tabla 5

Prueba de bondad de ajuste

| Procedimiento de selección | Modelo | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-----------------------------|-----------|--------------|----|------|
| Gestión de la calidad | Pearson | ,242 | 1 | ,623 |
| | Desvianza | ,417 | 1 | ,519 |
| Planificación de la calidad | Pearson | ,614 | 2 | ,736 |
| | Desvianza | 1,018 | 2 | ,601 |
| Control de la calidad | Pearson | ,624 | 2 | ,732 |
| | Desvianza | ,971 | 2 | ,615 |
| Mejora de la calidad | Pearson | ,393 | 2 | ,821 |
| | Desvianza | ,636 | 2 | ,727 |

Nota. Elaboración propia con ayuda del software estadístico IBM SPSS Statistics 26

En la prueba de bondad de ajuste para el Procedimiento de selección mostrada en la tabla 5, con la variable Gestión de la calidad se evidenció que $p > \alpha$ ($0,632 > 0,05$), lo cual refleja que el modelo de la prueba se ajusta a los datos del análisis, sucediendo lo mismo para las dimensiones Planificación, Control y Mejora de la calidad según los resultados obtenidos para el valor de la significancia

mayores al 5% como se muestra en la tabla antes mencionada; determinándose que el modelo de regresión se ajusta como se esperaba.

4.2.2 Prueba de variabilidad

Tabla 6

Prueba de variabilidad Pseudo R cuadrado en los Procedimientos de selección

| Procedimiento de Selección | Cox y Snell | Nagelkerke | McFadden |
|-----------------------------|-------------|------------|----------|
| Gestión de la Calidad | ,035 | ,069 | ,050 |
| Planificación de la Calidad | ,022 | ,043 | ,031 |
| Control de la Calidad | ,010 | ,019 | ,014 |
| Mejora de la Calidad | ,079 | ,152 | ,113 |

Nota. Elaboración propia con ayuda del software estadístico IBM SPSS Statistics 26

Los resultados mostrados en la tabla 6 producto de la prueba de variabilidad de Pseudo R cuadrado, muestra la dependencia de los Procedimientos de selección con una variabilidad de solo el 6.9% con la Gestión de la calidad según el coeficiente de Nagelkerke determinado. Del mismo modo, la variabilidad en los Procedimientos de selección debido a las dimensiones de Planificación, Control y Mejora de la calidad solo representan una dependencia del 4.3%, 1.9% y 15.2% respectivamente, siendo en esta última dimensión la de mayor incidencia para los Procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022.

4.2.3 Prueba de hipótesis

Para la presente prueba, se usó el modelo de Regresión ordinal para lo cual fue necesario clasificar en dos grupos los datos obtenidos a través de los cuestionarios con la determinación de un punto de corte (dicotomización de la variable) a fin de poder contrastar la hipótesis de independencia referida a la variable cuantitativa utilizando la mediana, que para este caso se obtuvo el valor de 4.

Objetivo general: Determinar la influencia de la Gestión de la Calidad en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022.

Hipótesis general

H_i: La Gestión de la Calidad influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022

H₀: La Gestión de la Calidad no influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022

Tabla 7

Estimación de parámetros para la hipótesis general

| | Estimación | Desv. Error | Wald | gl | Sig. | Intervalo de confianza al 95% | |
|-----------|--------------------|----------------|-------|--------|--------|-------------------------------|-----------------|
| | | | | | | Límite inferior | Límite superior |
| Umbral | [Var_PROCSELC = 1] | -3,958 | 1,021 | 15,035 | 1 ,000 | -5,958 | -1,957 |
| | [Var_PROCSELC = 2] | 3,138 | ,729 | 18,541 | 1 ,000 | 1,710 | 4,566 |
| Ubicación | [Var_GESTCALD=2] | 1,349 | ,851 | 2,510 | 1 ,113 | -,320 | 3,017 |
| | [Var_GESTCALD=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . |

Nota. Elaboración propia con ayuda del software estadístico IBM SPSS Statistics 26

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De la tabla 7, se puede apreciar que la puntuación de Wald para el nivel 2 de la Gestión de la calidad es de $2,510 < 4$ (punto de corte) con una significancia de $p > \alpha$ ($0,113 > 0,05$), aceptándose la hipótesis nula H₀; rechazándose la hipótesis de investigación, determinándose de esta manera que la Gestión de la calidad no influye en los Procedimientos de selección, en Electro Oriente S.A., 2021-2022, para un nivel de significancia de 5% y un intervalo de confianza del 95%.

Hipótesis específica 1

H_{i1}: La Planificación de la Calidad influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022

H₀₁: La Planificación de la Calidad no influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022

De la tabla 8, se puede apreciar que el margen de Wald para el nivel 2 de la dimensión Planificación de la calidad es de $1,433 < 4$ (punto de corte) con una

significancia de $p > \alpha$ ($0,231 > 0,05$), aceptándose la hipótesis nula H_{01} ; rechazándose la hipótesis de investigación, determinándose así que la planificación de la calidad no influye en los Procedimientos de selección, en Electro Oriente S.A., 2021-2022, para un nivel de significancia de 5% y un intervalo de confianza del 95%.

Tabla 8

Estimación de parámetros para la hipótesis específica 1

| | Estimación | Desv. Error | Wald | gl | Sig. | Intervalo de confianza al 95% | |
|-----------|--------------------|----------------|-------|--------|--------|-------------------------------|-----------------|
| | | | | | | Límite inferior | Límite superior |
| Umbral | [Var_PROCSELC = 1] | -4,171 | 1,057 | 15,573 | 1 ,000 | -6,242 | -2,099 |
| | [Var_PROCSELC = 2] | 2,770 | ,608 | 20,765 | 1 ,000 | 1,578 | 3,961 |
| Ubicación | [Dim_PLANCALD=1] | -,700 | 2,198 | ,102 | 1 ,750 | -5,008 | 3,608 |
| | [Dim_PLANCALD=2] | ,942 | ,787 | 1,433 | 1 ,231 | -,600 | 2,485 |
| | [Dim_PLANCALD=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . |

Nota. Elaboración propia con ayuda del software estadístico IBM SPSS Statistics 26

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 2

H_{12} : El Control de la Calidad influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022

H_{02} : El Control de la Calidad no influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022

Según los resultados mostrados en la tabla 9, se puede apreciar que el margen de Wald para el nivel 2 de la dimensión Control de la calidad es de $0,712 < 4$ (punto de corte) con una significancia de $p > \alpha$ ($0,399 > 0,05$), por lo que se acepta la hipótesis nula H_{02} ; rechazándose la hipótesis de investigación, determinándose que el Control de la calidad no influye en los Procedimientos de selección, en Electro Oriente S.A., 2021-2022, para un nivel de significancia de 5% y un intervalo de confianza del 95%.

Tabla 9*Estimación de parámetros para la hipótesis específica 2*

| | | Estimación | Desv. Error | Wald | gl | Sig. | Intervalo de confianza al 95% | |
|-----------|--------------------|----------------|----------------|--------|----|------|----------------------------------|--------------------|
| | | | | | | | Límite inferior | Límite superior |
| Umbral | [Var_PROCSELC = 1] | -4,133 | 1,046 | 15,604 | 1 | ,000 | -6,184 | -2,082 |
| | [Var_PROCSELC = 2] | 2,686 | ,610 | 19,405 | 1 | ,000 | 1,491 | 3,881 |
| | [Dim_CONTCALD=1] | -,723 | 4,137 | ,031 | 1 | ,861 | -8,831 | 7,384 |
| Ubicación | [Dim_CONTCALD=2] | ,651 | ,771 | ,712 | 1 | ,399 | -,860 | 2,161 |
| | [Dim_CONTCALD=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . | . |

Nota. Elaboración propia con ayuda del software estadístico IBM SPSS Statistics 26

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 3

H₁₃: La Mejora de la Calidad influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022

H₀₃: La Mejora de la Calidad no influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022

Tabla 10*Estimación de parámetros para la hipótesis específica 3*

| | | Estimación | Desv. Error | Wald | gl | Sig. | Intervalo de confianza al 95% | |
|-----------|--------------------|----------------|----------------|--------|----|------|----------------------------------|--------------------|
| | | | | | | | Límite inferior | Límite superior |
| Umbral | [Var_PROCSELC = 1] | -3,982 | 1,033 | 14,867 | 1 | ,000 | -6,005 | -1,958 |
| | [Var_PROCSELC = 2] | 3,106 | ,736 | 17,814 | 1 | ,000 | 1,664 | 4,548 |
| | [Dim_MEJRCALD=1] | 21,889 | ,000 | . | 1 | . | 21,889 | 21,889 |
| Ubicación | [Dim_MEJRCALD=2] | 1,028 | ,869 | 1,399 | 1 | ,237 | -,675 | 2,730 |
| | [Dim_MEJRCALD=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . | . |

Nota. Elaboración propia con ayuda del software estadístico IBM SPSS Statistics 26

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Según la tabla 10, se puede observar que el margen de Wald para el nivel 2 de la dimensión Mejora de la calidad es de $1,399 < 4$ (punto de corte) con una significancia de $p > \alpha$ ($0,237 > 0,05$), por lo que se acepta la hipótesis nula H₀₃;

rechazándose la hipótesis de investigación, habiéndose determinado que la Mejora de la calidad no influye en los Procedimientos de selección, en Electro Oriente S.A., 2021-2022, para un nivel de significancia de 5% y un intervalo de confianza del 95%.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general el determinar la influencia de la Gestión de la Calidad en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022, para lo cual se planteó una hipótesis general determinándose que la Gestión de la Calidad no influye significativamente en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022, ya que en vista de los resultados obtenidos en la tabla 1 a través del análisis descriptivo, se puede decir que ningún encuestado percibió deficiencias en la Gestión de la calidad en Electro Oriente S.A., 2021 – 2022, asimismo el 55.00% de los encuestados percibió eficiencia en la Gestión de la calidad, seguido del 45.00% que percibió una regular gestión de la calidad en Electro Oriente S.A., 2021 – 2022. Del mismo modo, en la tabla 3 se puede apreciar que ningún encuestado percibió eficiencia en los Procedimientos de selección, pero si una alta incidencia en la percepción de la deficiencia en los Procedimientos de selección con un 80.00% de los encuestados, seguido del 20.00% de los encuestados quienes percibieron que los Procedimientos de selección se llevaron de manera regular en Electro Oriente S.A., 2021 – 2022, pudiéndose notar la correspondencia entre los resultados obtenidos con el análisis descriptivo a través de las frecuencias, y lo que se determinó a través de la hipótesis general para el objetivo general; corroborándose que la Gestión de la Calidad no influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022, aceptándose la hipótesis nula H_0 para la hipótesis general.

Los resultados obtenidos a través de la estadística descriptiva sometidos a la estadística inferencial mediante el análisis de datos haciendo uso del modelo de Regresión ordinal, se condice en cierto grado con el trabajo de investigación de Vargas (2019), donde se orientó a determinar cómo se relacionaron la gestión de la calidad del procedimiento de selección con el cumplimiento de las obras convocadas por municipalidad provincial de San Martín para el 2017, utilizando un enfoque cuantitativo con nivel correlacional simple, aplicada a una muestra de 20 obras convocadas por la municipalidad en el 2017, obteniéndose como resultados un nivel de representación en la gestión de la calidad del 52.6%, mientras que el nivel de cumplimiento de las obras fue del 84.2% culminándose éstas con deficiencias, por lo que Vargas concluye afirmando una relación positiva baja entre

las variables, indicando que la correlación no tiene significancia. Para efectos de comparar la presente investigación con la de Vargas (2019), se debe tener en consideración que los procedimientos de selección están enfocados a la contratación de bienes, servicios y ejecución de obras, siendo este último, parte de la finalidad de los procesos de contratación a través de los procedimientos de selección el cual está sujeto a una gestión de calidad, y cuyo producto (ejecución de obra) está directamente relacionado a las actuaciones preparatorias y al procedimiento de selección que a su vez, en el presente estudio se determinó que no es influenciada por la gestión de la calidad siendo ambos escenarios regulados por la LCE y su RLCE.

Asimismo, lo que se logró determinar en esta investigación no guarda relación con lo que Vila (2022), concluye en su trabajo sobre las actuaciones preparatorias y procedimientos de selección en la municipalidad provincial de Huamanga, 2020; donde logró determinar que las actuaciones preparatorias y los procedimientos de selección se relacionan significativamente al obtener un coeficiente de Rho de Spearman $r = 0,702$ y $p\text{-valor} = 0,000$, para un nivel de confianza del 95%, haciendo uso de un cuestionario con 28 ítems como instrumentos de medición para una muestra de 36 trabajadores de la municipalidad, bajo un enfoque cuantitativo, aplicada, correlacional simple. Del mismo modo, lo obtenido por Vela (2022) en su investigación sobre la relación entre la gestión logística en el Gobierno Regional San Martín y los procedimientos de selección convocados por éste para el 2021, difieren con el presente estudio ya que Vela también logró determinar que la gestión logística (como parte de la gestión de la calidad) influye sobre los procedimientos de selección debido a la correlación positiva muy alta obtenida mediante un diseño no experimental, descriptivo correlacional para una población de 41 colaboradores de la municipalidad.

Cabe precisar que, los antecedentes antes mencionados son de enfoque cuantitativo con un nivel correlacional simple o básico por lo que usaron el coeficiente de Rho de Spearman para la prueba de las hipótesis, a diferencia del presente estudio donde se trabajó con un nivel correlacional causal haciéndose uso del modelo de regresión ordinal para dicho fin.

De igual manera, los resultados obtenidos en la propuesta de Guía de gestión administrativa para regular las fases de las contrataciones de Sánchez

(2021), no se condicen con la presente investigación, ya que Sánchez concluye en su trabajo haciendo precisiones sobre la existencia de deficiencias en el cumplimiento de las fases del proceso de contratación pública (ver Figura 1) y haciendo hincapié a la inadecuada elaboración de la documentación correspondiente en las primeras etapas del proceso pudiendo deberse a desconocimiento de las normas vigentes aplicables a dichos procesos y procedimientos, al igual que para Electro Oriente a pesar de tratarse de una población distinta, pero que para el caso de este último, se tiene una percepción nula de deficiencias en la gestión de la calidad haciéndose referencia claramente a los actos preparatorios, y al igual que Vargas (2020) quien se enfocó en identificar como se relacionan las contrataciones por la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca y los procesos de selección anulados para 2019, haciendo uso de un nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental para lo cual trabajó con una muestra de 26 personas a través de la encuesta; logró determinar una correlación positiva muy alta entre sus variables, evidenciando que la motivación y obligación a anular un procedimiento de selección están directamente relacionadas mayormente a la documentación inexacta o falsa de un contrato, coincidiendo de alguna manera con hechos suscitados en Electro Oriente S.A. con algunos postores pero que tienen poca relevancia en el análisis ya que son casos aislados, y no son significativos en las deficiencias de la gestión de la calidad; los mismos que si son detectados por el Órgano encargado de las contrataciones (OEC) de la entidad para lo cual se toman las medidas correctivas y sancionadoras correspondientes dentro del marco normativo vigente.

Cabe hacer mención que para la definición de la variable gestión de la calidad, se invocó lo citado por Gryna et al (2007) haciendo referencia a Juran, donde se indica que sirve para planificar la calidad y las estrategias empresariales, con el objetivo de ausentar las deficiencias producto de una mala planificación y control para adecuarse al uso.

Un punto importante a resaltar es la dimensión Mejora de la calidad según la tabla 6, la cual representa una variabilidad del 15.2% sobre los Procedimientos de selección que es la de mayor representatividad según la percepción de los encuestados, pues tomando en cuenta que según la *Trilogía de Juran* (ver Figura 2), esto sería de utilidad para la retroalimentación en la Planificación de la calidad

de acuerdo a las lecciones aprendidas durante el control de la calidad (ver figura 2), es de vital importancia la aplicabilidad a nivel macro para evidenciar deficiencias en los procesos y mejorarlos a través del control y seguimiento permanente.

Si bien es cierto, la gestión de la calidad está asociada en cierto grado de relevancia a los resultados en todo proceso, dependiendo de su implementación y aplicación adecuada; existen también otros factores que se deben tener en cuenta para llegar a buen puerto y lograr los objetivos, mejorando a través de las nuevas estrategias siguiendo un plan y considerando los riesgos que siempre estarán presente en todo proceso. Todo esto conlleva a analizar los resultados de esta investigación desde otro punto de vista puesto que se determinó que la gestión de la calidad no influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022, considerando agentes que pueden ser usados en este caso, por los proveedores para lograr acciones que evidencian claramente perjuicios a los procedimientos de selección pero dentro del marco de la ley, ya que la LCE y su Reglamento permiten ciertas acciones a favor de los proveedores, que afectan el buen devenir de los procesos de contratación y la finalidad de su convocatoria.

Lo anteriormente expuesto está fundamentado en los resultados obtenidos y mostrados en las tablas 1 y 3, donde se aprecia claramente que no se percibe por parte de los participantes (funcionarios y proveedores de Electro Oriente S.A.) deficiencias en la gestión de la calidad, pero si un alto índice de deficiencias en los procedimientos de selección, así como también por la experiencia propia del investigador quien pudo detectar a contratistas con antecedentes negativos y en algunos casos sancionados, participando de los procedimientos de selección en consorcios.

En este punto cabe hacer mención a Vital (2020), quien en su trabajo de investigación se enfoca en las etapas de los procesos de selección de las licitaciones públicas en Uruguay quien analiza los plazos de los procesos y los compara con la normativa de su país, logrando determinarse si se cumplió la normativa y cómo afecta la misma al proceso de licitación, por lo que recomienda modificar la norma vigente en Uruguay respecto de los procesos a fin de reducir los plazos y su variabilidad.

Al igual que Vital que recomienda la modificación de la normativa por vacíos legales, Guado (2019), va por la misma dirección en su trabajo propuesta de mejora

de los procesos internos administrativos de pre-contratación y su incidencia en la ejecución presupuestaria para el instituto ecuatoriano de Seguridad Social, orientada a analizar la gestión de los procesos a fin de optimizar las actividades para lograr los índices de cumplimiento operativo y funcional, y haciendo uso de un método deductivo con un nivel correlacional, concluye indicando la inaplicabilidad de la normativa, a la vez precisando el camino a seguir dentro del marco de los procesos administrativos de pre-contratación, evidenciando la falta de delimitación enmarcados en la norma técnica vigente de responsabilidades y deberes de cada uno de los involucrados en los procesos. Ambos trabajos (Vital y Guado), guardan relación con lo que el investigador deduce de sus resultados coincidiendo con lo que se puede inferir de la presente investigación respecto de los vacíos que existen en la ley y de lo cual algunos postores se valen para cometer hechos que no se condicen con las buenas prácticas, pero que lamentablemente se encuentran dentro del marco normativo, por lo que la ley los ampara.

Respecto del objetivo específico 1 para determinar la influencia de la dimensión planificación de la calidad en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022, se planteó la hipótesis específica 1 a fin de determinar si la planificación de la calidad influye en los procedimiento de selección, lográndose corroborar que la dimensión Planificación de la calidad no influye en los procedimientos de selección, por lo que se aceptó la hipótesis nula H_{01} para la prueba de la hipótesis específica 1, después de haberse obtenido un Wald menor al punto de corte (4) calculado mediante la mediana de los datos recolectados y un nivel de significancia mayor al 5% para un intervalo de confianza del 95%; lo cual se contradice con la investigación de López y Guerrero (2019), quien evidencia que las contrataciones para prestación de servicios en Colombia regidos por la Ley vigente en ese país, carecen de una adecuada gestión de los riesgos (gestión de la calidad deficiente), por la falta de previsión en su estimación, tipificación y asignación en la etapa precontractual (planificación - actos preparatorios), lo cual pone de manifiesto que para López y Guerrero si existe influencia entre las variables.

Del mismo modo, se lograron cumplir los objetivos específicos 2 y 3 para las dimensiones control de la calidad y mejora de la calidad y determinar la influencia de estas en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022,

con el planteamiento de hipótesis específicas 2 y 3 obteniéndose en ambos casos que las dimensiones no influyen sobre la variable procedimiento de selección aceptándose para ambos casos, las hipótesis nulas H_{02} y H_{03} para las pruebas de las hipótesis específicas 2 y 3, donde de igual manera se encontraron valores Wald por debajo del punto de corte calculado (< 4) y con una significancia por debajo del 5%, lo cual no coincide con lo que Escudero (2020) logra determinar en su investigación de la metodología de *Gobierno por Resultados* para el gobierno central de Ecuador no incluye la planificación, ejecución o control de las adquisiciones públicas, que para este trabajo si son consideradas y medidas a través de la Trilogía de Juran, por lo que no existe conexión ni metodológica ni informativa con lo planteado.

Según Mejía et al (2020), a través de su investigación sobre los estándares de transparencia y selección objetiva en los procesos de compra pública en tiempos de covid-19 para la municipalidad de Santo Tomás, Colombia, concluye que, a pesar de haberse implementado otras modalidades excepcionales de contratación debido a la pandemia, no se vulneran los principios de transparencia y selección objetiva en los procedimientos de contratación pública, para lo cual es inevitable hacer mención a la Teoría de la Administración para los procedimientos de selección en el Perú dentro del marco de la LCE y su RLCE donde se precisa en el artículo 2 de la ley, los principios fundamentales a tener en consideración para una selección objetiva, haciéndose mención también a los principios descritos por Mejía y que para este trabajo de investigación se usaron como dimensiones de la variable procedimiento de selección, los cuales permitieron medir sus alcances a través de los cuestionarios validado por juicio de expertos. Asimismo, en el Anexo N° 1 – Definiciones, de la LCE se precisa el significado de la variable procedimiento de selección como un procedimiento administrativo especial el cual es un conjunto de actos administrativos, cuyo objetivo está orientado a seleccionar persona ya sea natural o jurídica para contratar con el Estado y celebrar un contrato para la contratación de bienes, servicios en general, consultorías o la ejecución de obras (D.S. N° 344-2018-EF, 2019).

Las limitaciones de la investigación están referidas a los procedimientos de selección pública para bajo el marco normativo de la LCE y su RLCE para la contratación de bienes, servicio y obras con un monto mayor a los 8 UIT.

El presente trabajo de investigación fue de gran relevancia ya que al obtenerse resultados diferentes respecto de otras investigaciones, se aportan nuevas ideas sobre la normativa peruana vigente y su aplicabilidad en los procedimientos de selección a fin de tenerse en cuenta para investigaciones futuras que quisieran profundizar teniendo en consideración que existen vacíos en la ley que son aprovechados por los postores para su beneficio pero con resultados adversos para la entidad convocante.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se determinó que la gestión de la calidad no influye significativamente en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022, por lo que según los resultados de la tabla 7 se obtuvieron un margen de Wald de $2,510 < 4$ (punto de corte) y un nivel de significancia de $p : 0,113 > \alpha : 0,05$, motivo por el cual se aceptó la hipótesis nula H_0 de la hipótesis general, donde se planteó que la Gestión de la calidad no influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022 para un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.
- Segunda.** Se determinó que la planificación de la calidad no influye significativamente en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022, por lo que según los resultados de la tabla 8 se obtuvieron un margen de Wald de $1,433 < 4$ (punto de corte) y un nivel de significancia de $p : 0,231 > \alpha : 0,05$, motivo por el cual se aceptó la hipótesis nula H_{01} de la hipótesis específica 1, donde se planteó que la planificación de la calidad no influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022 para un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.
- Tercera.** Se determinó que el control de la calidad no influye significativamente en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022, por lo que según los resultados de la tabla 9 se obtuvieron un margen de Wald de $0,712 < 4$ (punto de corte) y un nivel de significancia de $p : 0,399 > \alpha : 0,05$, motivo por el cual se aceptó la hipótesis nula H_{02} de la hipótesis específica 2, donde se planteó que el control de la calidad no influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022 para un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.
- Cuarta.** Se determinó que la mejora de la calidad no influye significativamente en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022, por lo que según los resultados de la tabla 10 se obtuvieron un margen de Wald de $1,399 < 4$ (punto de corte) y un nivel de significancia de $p : 0,237 > \alpha : 0,05$, motivo por el cual se aceptó la hipótesis nula H_{03} de la

hipótesis específica 3, donde se planteó que la mejora de la calidad no influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022 para un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** A pesar que la investigación determinó que es insignificante la influencia que existe de la gestión de la calidad sobre los procedimientos de selección, se recomienda a los funcionarios de Electro Oriente S.A. que participan en el proceso de las contrataciones, continuar sumando esfuerzos a fin de que el personal se mantenga actualizado en cuanto a la normativa vigente, además de continuar dando las facilidades al personal tercero para su capacitación profesional y seguir mejorando en cuanto a la gestión de la calidad que se viene gestando en las actuaciones preparatorias y evitar deficiencias que repercutan de manera significativa en el proceso.
- Segunda.** Se recomienda al OEC de la entidad unificar ideas con las áreas involucradas en los procesos de contratación mediante reuniones de coordinación y llegar a acuerdos que se plasmen en un plan estratégico a fin de poder realizar un control y seguimiento de los procedimientos de selección convocados y sacar de ello conclusiones que permitan mejorar los procesos haciendo uso de lo planteado por Juran mediante su Trilogía.
- Tercera.** Al comité de selección, cumplir y hacer cumplir estrictamente lo establecido en la LCE y su RLCE a través del control de la calidad de los procedimientos de selección en coordinación con el OEC y las áreas competentes y lograr revertir a favor de la eficiencia los resultados obtenidos en la tabla 4 donde se aprecia que lo mencionado representa el 90% en un nivel regular, para así lograr contratar con proveedores que cuenten con la capacidad técnica y económica adecuados y lograr la finalidad pública de los contratos.
- Cuarta.** Para la mejora de la calidad en los procedimientos de selección que permitan reducir los resultados de la tabla 3, donde se refleja un marcado nivel de deficiencia con el 80% para los procedimientos de selección, y en función a las conclusiones en la presente investigación, es necesario evaluar el planteamiento de modificaciones a la LCE y su RLCE con la finalidad de implementar y regular situaciones adversas donde

proveedores actúan de mala fe amparados en los vacíos legales de la ley que permiten la participación de estos malos agentes de manera encubierta al consorciarse con proveedores que cuentan con buen registro de cumplimiento, pero que al tener mayor participación en la realidad, se debería también tomar las medidas correctivas por parte de Electro Oriente S.A. para filtrar estos malos agentes a través de una buena gestión en los procesos precontractuales, inclusive antes de la convocatoria y así poder reducir la incidencia en que los procedimientos de selección no lleguen a buen puerto, viéndose truncadas las expectativas de la población que requiere del servicio con urgencia.

REFERENCIAS

- Alferez, Ramirez y Hernández (2019) *La importancia de los estudios y documentos previos dentro de los contratos estatales de obra pública en Colombia* [Tesis de Pregrado, Universidad Libre de Colombia].
<https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/15761>
- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme. 6a Ed.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Arias Gonzales, J. L. (2020, diciembre). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas. Enfoques Consulting EIRL. 1ra Ed.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj6t_2Zibn6AhW2pZUCHenzBOoQFnoECDAQAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.concytec.gob.pe%2Fbitstream%2F20.500.12390%2F2238%2F1%2FAriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDelInvestigacion_libro.pdf&usg=AOvVaw3iRKtXRMo_f0GA2mTJNoKK
- Arteaga, G. (2022, marzo 14). *La unidad de análisis explicada (con ejemplos)*.
<https://www.testsiteforme.com/unidad-de-analisis/>
- Camacho de Báez, B. (s.f.). La población y la muestra. *Metodología de la investigación científica* (pp. 121-130).
<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/4557/1/3266.pdf>
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF. (29 de diciembre de 2018). Normas Legales. Diario Oficial El Peruano, 31 de diciembre de 2018.
- Escudero Bué, I. (2020) *Administración eficiente de los recursos públicos asociados a la contratación pública en el marco de la gestión de resultados para el desarrollo* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7324>
- Escuela Europea de excelencia. (25 de agosto de 2020). *Nueva ISO 9001:2015. ¿qué es la gestión de calidad?*. Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>

- Frank M. Gryna, Richard C. H. Chua, Joseph A. Defeo (2007). *Método Juran. Análisis y planeación de la Calidad*. McGraw Hill. 5ta.Ed.
<https://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
- Galindo Domínguez, Hector (2020, marzo). *Estadística para no estadísticos. Una Guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Ed. Área de Innovación y Desarrollo, S.L. Primera Edición.
<https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2020/03/Estadística-para-no-estadísticos-Una-guía-básica-sobre-la-metodología-cuantitativa-de-trabajos-académicos-2.pdf>
- GestioPolis.com Experto. (2001, abril 26). *¿Qué hizo Joseph M. Juran por la gestión de la calidad?*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/que-hizo-joseph-m-juran-por-la-gestion-de-la-calidad/>
- Godoy Rodriguez, C. (2022, mayo 14). *El Alfa De Cronbach: ¿Qué Es Y Cómo Se Calcula?*. Tesis de Cero a 100. Recuperado de <https://tesisdeceroa100.com/el-alfa-de-cronbach-que-es-y-como-se-calcula/>
- Guado Cunalata, C. (2019) *Propuesta de mejora de los procesos internos administrativos y financieros de pre - contratación y contratación pública y su incidencia en la ejecución presupuestaria de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS de la Provincia de Tungurahua* [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador].
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23990>
- Halweb.uc3m.es (s.f.). Guía SPSS. Análisis no paramétrico. *El procedimiento pruebas no paramétricas*. Capítulo 19.
<http://halweb.uc3m.es/esp/Personal/personas/jmmarin/esp/GuiaSPSS/19np-aram.pdf>
- Hernández-Sampieri, Roberto y MendozaTorres, Christian Paulina (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ed. McGrawHill, primera edición.
www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández León, Rolando A. y Coello Gonzales, Sayda (2012). *El proceso de investigación científica*. Editorial Universitaria del Ministerio de Educación

Superior. 2da edición.

https://books.google.com.pe/books?id=tX71DwAAQBAJ&pg=PA63&dq=muestra+de+una+investigaci3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj2qcHJ_Pz7AhWQILkGHTEeChoQ6AF6BAglEAI#v=onepage&q=muestra%20de%20una%20investigaci3n&f=false

Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. 5ta Ed.

https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Hernandez_Fernandez_y_Baptista_2010_

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres, Ch. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.

Hurtado de Becerra, J. (2020). *Metodología de la investigación Holística*.

Fundación Sypal. 3ra.Ed.

<https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

ISOTools Excellence. (s.f.). *ISO 9001: Cuestionario para un Sistema de Gestión de la Calidad*. PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE LA EXCELENCIA. Recuperado de <https://www.isotools.com.co/iso-9001-cuestionario-sistema-gestion-calidad/>

Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (s.f.). *Investigación del comportamiento*. McGraw Hill.

4ta. Ed. <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>

Ley 30225 y su Reglamento (2021, setiembre). Ley y Reglamento de las Contrataciones el Estado. Aprobado mediante D.S. N° 162-2021-EF. Edición digital V2.0. Instituto peruano Contrataciones del Estado.

Ley 1150. (2013). Contratación Pública 5. <https://www.aplicaciones-mcit.gov.co/cincoPasos/c2.html>

López Bedoya L. V., & Guerrero Morales, K. L. (2019). La administración de los riesgos en la contratación por prestación de servicios profesionales en Colombia según la Ley 1150 de 2007. *Pensamiento Americano*, 12(24), 54–68. <https://doi.org/10.21803/pensam.v12i24.310> (Original work published 16 de julio de 2019)

- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). La encuesta. En P. López-Roldán y S. Fachelli, *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Bellaterra (Cerdanyola del Vallés): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3. Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/163567>
- Marín Martínez, M. Begoña (2020). *Comercialización del Transporte y la Logística*. Ediciones Paraninfo S.A. 1ra edición. <https://books.google.com.pe/books?id=7D3pDwAAQBAJ&pg=PA7&dq=Calidad+total+de+Deming.+14+puntos+y+7+enfermedades&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj6neWZ4Pz7AhWpHbkGHUJ5A5UQ6wF6BAgHEAE#v=onepage&q=Calidad%20total%20de%20Deming.%2014%20puntos%20y%207%20enfermedades&f=false>
- Mata Solís, L. D. (2020, julio 7). *Confiabilidad y validez en la investigación cuantitativa*. Investigalia. Recuperado de <https://investigaliacr.com/investigacion/confiabilidad-de-instrumentos-y-validez-de-resultados-en-la-investigacion-cuantitativa/>
- Mejía Turizo, J., Ahumada Primo, E. V., & Coavas Castro, C. J. (2020). Estándares de transparencia y selección objetiva en procesos de compra pública reflejados en el SECOP relativos al covid-19. *Revista Erg@omnes*, 12(1), 192–204. <https://revistas.curn.edu.co/index.php/ergaomnes/article/view/1690>
- Miranda Gonzales, F. J. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Delta Publicaciones. https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQYyQAbYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ViewAPI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Netquest.com (2015, febrero 19). *El muestreo: qué es y por qué funciona*. Recuperado de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-que-es-porque-funciona>
- Niño Montero, José S. y Mendoza Hidalgo, Mary L. (2021). *La investigación científica en el contexto académico*. Ed. NSIA Publishing House Editions. 1ra edición. fs.unm.edu/InvestigacionCientificiaPlitogenia.pdf
- Ñaupas Paitán, H. et al (2018) *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U. 5ta. Ed.

- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE. (s.f.). Plataforma digital única del Estado Peruano. Legislación del OSCE - Compendio: <https://www.gob.pe/institucion/osce/colecciones/135-legislacion-del-osce>
- Padilla Gabriel. (2002, febrero 3). *Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>
- Pelekais, C., et al (2015). *El ABC de la investigación. Pauta pedagógica*. Editorial Astro Data S.A. 7ma. Ed.
- Presidencia del Consejo de Ministros - PCM. (04 de setiembre de 2022). Portal de Transparencia Estándar - Orientación ciudadana. Glosario de Términos: https://www.peru.gob.pe/transparencia/pep_transparencia_terminos.asp?pag=8&bloquePag=0#.YxRtk6GZPIU
- QuestionPro.com (s.f.). *Pasos para validar un instrumento de investigación*. QuestionPro. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/pasos-para-validar-un-instrumento-de-investigacion/#:~:text=La%20validaci%C3%B3n%20de%20un%20instrumento,una%20tarea%20r%C3%A1pida%20o%20f%C3%A1cil>.
- Reyes, E. (12 de mayo de 2019). *Gestión de la calidad. La trilogía de Juran*: <https://www.emprendedorinteligente.com/trilogia-de-juran/>
- Sánchez Santisteban, E. J. (2021) *Guía de gestión administrativa para regular las fases de las contrataciones públicas en la municipalidad provincial de Lambayeque* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68533>
- Silva Noriega, M. L. (2021) *Aplicación del modelo de regresión ordinal para determinar los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los pacientes asegurados sobre la atención recibida por consulta externa en las instituciones de salud del Perú, Inei-Susalud - 2015* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3303>
- Sydle.com (2022, abril 26). *Gestión de Calidad: qué es y cómo aplicarla en tu negocio*. Gestión por procesos. Recuperado de <https://www.sydle.com/es/blog/gestion-de-calidad-60ad5735ffc5ec4b80a0491d/#:~:text=La%20Gesti%C3%B3n%20de%20Ca>

alidad%20debe,compromiso%20y%20posibilidades%20de%20integraci%C3%B3n.

Thomas Foster, S. and Gardner, J. (2022). *Managing Quality integrating the supply chain*. Seventh edition.

<https://books.google.com.pe/books?id=9rCFEAAAQBAJ&pg=PA36&dq=Juran+Trilogy&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiU1dCelv37AhWzF7kGHS9HBeMQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=Juran%20Trilogy&f=false>

Vargas Bazán, H. (2020) *Nulidad de los procesos de selección y contrataciones del estado en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49522>

Vargas Chávez, G. G. (2019) *Gestión de Calidad en los procesos de selección y el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44598>

Vela Pizango, D. G. (2022), *Gestión logística y procedimientos de selección en el Gobierno Regional, San Martín – 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95105>

Vera Ruiz, V. G. (2019) *Gestión de las contrataciones públicas y calidad de las obras en la Municipalidad Provincial de Lambayeque* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36638>

Vila Sosa, T. T. (2022) *Actuaciones Preparatorias y Procedimientos de Selección para Contratación de Bienes y Servicios en la Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80716>

Vinayak Bairagi and Mousami V. Munot (2019). *Research Methodology. A Practical and Scientific Approach*.

<https://books.google.com.pe/books?id=wxaGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Research+methodology&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwicPPgmP37AhWEpZUCHYsFCyMQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=Research%20methodology&f=false>

- Vital Grunwald, A. (2020) *Estudio del procedimiento de licitación de obras públicas en Uruguay* [Tesis de Maestría, Universitat Politècnica de Valencia].
<https://riunet.upv.es/handle/10251/147983>
- Yachay. (13 de enero de 2021). *BAREMOS de una Escala LIKERT. Escala de Valoración de un TEST*. [Archivo de Vídeo]. Youtube.
<https://www.youtube.com/watch?v=eBqv7-FTlis>
- Wikipedia. (29 de junio de 2022). William Edwards Deming.
https://es.wikipedia.org/wiki/William_Edwards_Deming
- Zambrano Olivera, E. (2009). Algunos apuntes sobre la Fase de Actos Preparatorios en las Contrataciones del Estado. *Revista De Derecho Administrativo*, (7), 155-163. Recuperado a partir de
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14018>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

| Título: Gestión de la calidad en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022 | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|---|---|
| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | |
| Problema General: | Objetivo general: | Hipótesis general: | Variable 1/Independiente: Gestión de la Calidad | | | | |
| | | | Concepto: sirve para planificar la calidad y la estrategia empresarial, con el objetivo de ausentar las deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es adecuarse al uso (Juran, como se citó en Gryna et al, 2007). | | | | |
| ¿De qué manera la Gestión de la calidad influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022? | Determinar la influencia de la Gestión de la Calidad en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022 | La Gestión de la Calidad influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022 | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles o rangos |
| | | | Planificación de la calidad | <ul style="list-style-type: none"> Necesidades acordes a mejorar la calidad de los procesos y lograr los objetos de la contratación Cumplimiento de objetivos de calidad | 1 – 6 7 – 9 | Ordinal: Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) | Deficiente [30-69] Regular [70-110] Eficiente [111-150] |
| | | | Control de la calidad | <ul style="list-style-type: none"> Nivel de conocimiento Nivel de desempeño Cumplimiento de los plazos Reducción en el uso de recursos | 10 – 12 13 – 15 16 – 18 19 – 21 | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5) | |
| | | | Mejora de la calidad | <ul style="list-style-type: none"> Niveles de rendimiento Capacitación Resistencia al cambio | 22 – 24 25 – 27 28 – 30 | | |
| Problemas Específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | Variable 2/Dependiente: Procedimiento de selección | | | | |
| PE1.- ¿De qué manera la planificación de la calidad influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022? | OE1.- Determinar la influencia de la planificación de la calidad, en los procedimientos de selección Electro Oriente, 2021-2022 | HE1.- La planificación de la calidad influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022 | Concepto: es un procedimiento administrativo especial conformado por un conjunto de actos administrativos, de administración o hechos administrativos, que tiene por objeto la selección de la persona natural o jurídica con la cual las Entidades del Estado van a celebrar un contrato para la contratación de bienes, servicios en general, consultorías o la ejecución de una obra (D.S. N° 344-2018-EF, 2019). | | | | |
| PE2.- ¿De qué manera el control de la calidad influye en | OE2.- Determinar la influencia del control de la calidad, en los | HE2.- El control de la calidad influye en los procedimientos de | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles o rangos |
| | | | Principios | <ul style="list-style-type: none"> Libertad de concurrencia Igualdad de trato | 1 – 3 4 – 6 | Ordinal: | Deficiente [51-118] |

Título: Gestión de la calidad en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | |
|--|---|--|---|---|---|--|
| los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022? | procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022 | de selección en Electro Oriente, 2021-2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Transparencia • Publicidad • Competencia • Eficacia y eficiencia • Vigencia tecnológica • Sostenibilidad ambiental y social • Equidad • Integridad | 7 – 9 10 – 12 13 – 15 16 – 18 19 – 21 22 – 24 25 – 27 28 – 30 | Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5) | Regular [119-187] Eficiente [188-255] |
| | | | Control del procedimiento | <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de los requerimientos • Convocatorias • Otorgamiento y consentimiento de la Buena Pro • Suscripción de contratos • Interrupción del procedimiento | 31 – 33 34 – 36 37 – 39 40 – 42 43 – 45 | |
| PE3.- ¿De qué manera la mejora de la calidad influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022? | OE3.- Determinar la influencia de la mejora de la calidad, en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022 | HE3.- La mejora de la calidad influye en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022 | Control de riesgos | <ul style="list-style-type: none"> • Riesgos identificados. • Riesgos controlados | 46 – 48 49 – 51 | |

| Diseño de investigación: | Población y Muestra: | Técnicas e instrumentos: | Método de análisis de datos: |
|---|---|--|---|
| Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Método: Hipotético deductivo Diseño: No experimental Nivel: Correlacional causal | Población: 120 personas entre funcionarios de Electro Oriente S.A. y sus proveedores. Muestra: 80 personas | Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario | Descriptiva: incluirá la obtención, organización, presentación y descripción de información numérica a través de la agrupación por niveles y establecidos para presentar los resultados en tablas de frecuencia y gráficos estadísticos. Inferencial: permitirá realizar descripciones, predicciones, comparaciones y generalizaciones sobre la población en función a los resultados de la muestra, por lo que, para emitir conclusiones se deberá probar las hipótesis y buscar la asociación entre las variables a través de la aplicación de modelos de regresión. |

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

| Variables de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de medición |
|-----------------------------------|--|--|-----------------------------|--|---|
| Gestión de la calidad | Sirve para planificar la calidad y la estrategia empresarial, con el objetivo de ausentar las deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es adecuarse al uso (Juran, 1986). | Para la operacionalización de la variable, es que se aplicará un cuestionario de 30 ítem | Planificación de la calidad | <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades acordadas a mejorar la calidad de los procesos y lograr los objetos de la contratación • Cumplimiento de objetivos de calidad | Ordinal: Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5) |
| | | | Control de la calidad | <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de conocimiento • Nivel de desempeño • Cumplimiento de los plazos • Reducción en el uso de recursos | |
| | | | Mejora de la calidad | <ul style="list-style-type: none"> • Niveles de rendimiento • Capacitación • Resistencia al cambio | |
| Procedimiento de selección | Es un procedimiento administrativo especial conformado por un conjunto de actos administrativos, de administración o hechos administrativos, que tiene por objeto la selección de la persona natural o jurídica con la cual las Entidades del Estado van a celebrar un contrato para la contratación de bienes, servicios en general, consultorías o la ejecución de una obra (D.S. N° 344-2018-EF, 2019). | Para la operacionalización de la variable, es que se aplicará un cuestionario de 51 ítem | Principios | <ul style="list-style-type: none"> • Libertad de concurrencia • Igualdad de trato • Transparencia • Publicidad • Competencia • Eficacia y eficiencia • Vigencia tecnológica • Sostenibilidad ambiental y social • Equidad • Integridad | Ordinal: Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5) |
| | | | Control del procedimiento | <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de los requerimientos • Convocatorias • Otorgamiento y consentimiento de la Buena Pro • Suscripción de contratos • Interrupción del procedimiento | |
| | | | Control de riesgos | <ul style="list-style-type: none"> • Riesgos identificados. • Riesgos controlados | |

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

Cuestionario para la variable "Gestión de la calidad"

OBJETIVO: Obtener información acerca de la Gestión de la calidad en Electro Oriente S.A., para su análisis correspondiente como parte de un trabajo de investigación de post grado.

INSTRUCCIONES Estimado servidor(a), a continuación, te presentamos la siguiente encuesta para que nos ayude a recabar información sobre la Gestión de la calidad dentro de los departamentos de logística, proyectos y obras, administración en relación a sus procesos en Electro Oriente S.A., para lo que le pedimos marque con total sinceridad la alternativa que crea responde a la pregunta realizada con (X), teniendo en cuenta la valoración (1 a 5) mostrada en a tabla adjunta. La encuesta es totalmente anónima.

| | | | | |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|---------------------------|
| Totalmente en desacuerdo = 1 | En desacuerdo = 2 | Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 | De acuerdo = 4 | Totalmente de acuerdo = 5 |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|---------------------------|

Recuerde: No existe respuesta correcta o incorrecta.

Datos del encuestado:

Fecha: _____ / _____ / _____

Sexo: Masculino Femenino Edad: _____

Área/Departamento (opcional): _____

| Variable: Gestión de la calidad | | | | Valoración | | | | |
|---------------------------------|--|--|--|------------|---|---|---|---|
| Dimensión | Indicador | Item | Pregunta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Planificación de la calidad | Necesidades acordes a mejorar la calidad de los procesos y lograr los objetivos de la contratación | 1 | ¿Considera que el sistema de gestión de calidad con la que cuenta la empresa actualmente es eficiente? | | | | | |
| | | 2 | ¿Cree que es de vital importancia que la entidad establezca políticas de calidad en la gestión de los procesos orientado a la mejora de las contrataciones según la Ley N° 30225 y su reglamento? | | | | | |
| | | 3 | ¿Considera que la planificación de la calidad orientada a las contrataciones con la entidad, mejoraría el servicio brindado reduciendo los plazos de las contrataciones y sus procesos con menores costos? | | | | | |
| | | 4 | ¿Considera usted que existen procesos deficientes por mejorar en los procesos actuales de contratación, con periodos de tiempo muy prolongados debido a la falta de una buena gestión de calidad? | | | | | |
| | | 5 | ¿Cree que las responsabilidades y obligaciones de coordinación y unificación de criterios entre las áreas involucradas para la elaboración de los términos de referencia según el requerimiento, de tal manera se eviten las observaciones y retrasos en los procesos? | | | | | |
| | | 6 | ¿Cree que se debe identificar a los proveedores con antecedentes negativos, a fin de tomar medidas preventivas para evitar retrasos y mayores gastos durante la ejecución contractual? | | | | | |
| | Cumplimiento de objetivos de calidad | 7 | ¿Cree que las responsabilidades y obligaciones para gestionar las actividades antes, durante y hasta la suscripción del contrato actualmente son claras? | | | | | |
| | | 8 | ¿Cree que la optimización de los procesos, pasa por una buena gestión de la calidad permitiendo el cumplimiento de las metas trazadas por la entidad? | | | | | |
| | | 9 | ¿Cree que se han reducido las deficiencias durante los procedimientos de selección de proveedores desde las actuaciones preparativas en comparación con años anteriores? | | | | | |
| Control de la calidad | Nivel de conocimiento | 10 | ¿Usted actúa y realiza acciones tomando en cuenta el análisis objetivo según su experiencia? | | | | | |
| | | 11 | ¿Considera que se tiene criterio para definir las actividades orientadas a los procesos para lograr el resultado deseado? | | | | | |
| | | 12 | ¿Usted toma decisiones en equilibrio con la experiencia y la intuición? | | | | | |
| | Nivel de desempeño | 13 | ¿Considera que los resultados obtenidos de los procesos de contratación como parte de su desempeño | | | | | |
| | | 14 | ¿Usted logra alcanzar los objetivos de contratación de manera eficiente y eficaz? | | | | | |
| | | 15 | ¿Usted entiende la importancia y el rol que desempeña en los procesos de contratación? | | | | | |
| | Cumplimiento de los plazos | 16 | ¿Usted cuenta con lo necesario para lograr las metas en los plazos establecidos? | | | | | |
| | | 17 | ¿Se logra analizar y medir la capacidad del personal para desarrollar las actividades específicas que se realizan en los procesos de contratación para el cumplimiento de los plazos en los procesos? | | | | | |
| | | 18 | ¿Considera establecer disposiciones para reducir la carga laboral como parte de gestión con el propósito de cumplir las metas en los plazos previstos? | | | | | |
| Reducción en el uso de recursos | 19 | ¿Se logra identificar las limitaciones en su área de trabajo que le impiden lograr los objetivos? | | | | | | |
| | 20 | ¿Los términos de referencia son revisados, analizados y validados por las correspondientes áreas involucradas en el proceso de contratación? | | | | | | |
| | 21 | ¿Se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos? | | | | | | |
| Mejora de la calidad | Niveles de rendimiento | 22 | ¿Se aplica un enfoque coherente a todo el proceso de contratación para la mejora continua de la calidad? | | | | | |
| | | 23 | ¿Se promueve la autoevaluación con objetivos definidos orientada a la mejora continua de la calidad? | | | | | |
| | | 24 | El seguimiento a los objetivos establecidos por la entidad en cuanto al servicio brindado a través de las contrataciones, ¿mejora la calidad en los procesos de contratación? | | | | | |
| | Capacitación | 25 | ¿Es necesario facilitar la mejora continua del personal a través de capacitaciones acorde a las | | | | | |
| | | 26 | ¿Actualiza y amplia sus conocimientos constantemente para usarlos en los procesos de contratación que | | | | | |
| | | 27 | ¿Se reconocen y admiten las mejoras realizadas por el personal? | | | | | |
| | Resistencia al cambio | 28 | ¿Es abierto a las nuevas ideas de mejora de la calidad orientada a los procesos de contratación? | | | | | |
| | | 29 | ¿Se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los procesos? | | | | | |
| | | 30 | ¿Busca oportunidades para mejorar sus competencias y conocimientos? | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|---|----|--|--|--|--|--|--|--|
| | Integridad | 28 | La conducta de los participantes en cualquier etapa del proceso de contratación, está guiada por la honestidad y veracidad | | | | | | |
| | | 29 | ¿Es obligación de todo aquél que participa en la contratación pública, el comunicar oportunamente a las autoridades competentes cualquier práctica indebida que conozca? | | | | | | |
| | | 30 | ¿Considera usted que el contacto entre algunos de los competidores dentro del marco de los procedimientos de selección, es un factor que podría facilitar un entendimiento o acuerdo anticompetitivo? | | | | | | |
| Control del procedimiento | Calidad de los requerimientos | 31 | ¿Considera que los Términos de referencia contemplan todo lo requerido para el buen control en el proceso de ejecución del contrato? | | | | | | |
| | | 32 | Los criterios generales que guían los requerimientos, ¿satisfacen los fines de interés público, proporcionando acceso en condiciones de igualdad al proceso de contratación, sujetos a criterios razonables y congruentes, evitándose incluir exigencias y formalidades desproporcionadas así como adoptar prácticas que limiten o afecten la libre competencia de proveedores, teniendo en cuenta los plazos para gestionar la contratación desde la formulación del requerimiento hasta el perfeccionamiento del | | | | | | |
| | | 33 | ¿Las bases constituyen la parte más importante del proceso de selección, las mismas que deben contener los mecanismos que fomenten la mayor concurrencia y participación? | | | | | | |
| | Convocatorias | 34 | ¿El comité de selección de los procesos convocados cuentan con independencia funcional y realizan la absolución de consultas y observaciones a las bases con sustento técnico y/o legal? | | | | | | |
| | | 35 | Para el caso de ejecución de obras públicas, ¿se debe contar con la supervisión o un inspector, en caso de corresponder, para cuando se suscriba el contrato de ejecución de obra con la contratista? | | | | | | |
| | | 36 | Considera que en la actualidad, ¿las etapas de los procedimientos de selección vía electrónica son mas eficientes y reducen los riesgos asociados al proceso de contratación? | | | | | | |
| | Otorgamiento y consentimiento de la Buena Pro | 37 | De los procesos convocados por la entidad, ¿se llega a tener la buena pro y consentimiento correspondiente sin ningún problema? | | | | | | |
| | | 38 | La calificación y evaluación a la que son sometidas las ofertas de los postores, ¿están alineadas al artículo 96° del RLCE, el cual es publicado en el portal del SEACE? | | | | | | |
| | | 39 | ¿Se cumplen los plazos establecidos en la LCE y su RLCE para el otorgamiento de la buena Pro, su consentimiento y posterior publicación en el portal web del SEACE? | | | | | | |
| | Suscripción de contratos | 40 | ¿Existe concordancia entre todos los documentos que forman parte de la documentación contractual para efectos de llevar un buen control y seguimiento de la prestación? | | | | | | |
| | | 41 | ¿Se cumplen los plazos para el perfeccionamiento y suscripción del contrato con los postores ganadores de la buena pro? | | | | | | |
| | | 42 | ¿Los contratos incluyen de manera clara y precisa información relacionada a la cláusula anticorrupción en cumplimiento del numeral 138.4 del artículo 138 del RLCE? | | | | | | |
| | Interrupción del procedimiento | 43 | Por parte de los postores, ¿se han tomado acciones de Supervisión a pedido de parte y de oficio en función a la Directiva N° 010-2019-OSCE/CD? | | | | | | |
| | | 44 | De los procedimientos en los que participó, ¿se tiene mayor incidencia en los procesos de contratación que se llegaron a concretar y no se interrumpieron, llegándose a la suscripción del contrato? | | | | | | |
| | | 45 | Los procesos declarados desiertos o acciones impugnatorias posteriores al otorgamiento de la buena Pro, ¿tienen relación con deficiencias en los procesos durante el procedimiento de selección, desde sus actuaciones preparatorias? | | | | | | |
| Control de riesgos | Riesgos identificados | 46 | ¿Considera usted que los pronunciamientos sobre observaciones a las bases y las impugnaciones generan retrasos en los procesos? | | | | | | |
| | | 47 | ¿Considera que los adelantos no otorgados a los contratistas según lo establecido en las bases, perjudica el desarrollo durante la ejecución contractual de las prestaciones? | | | | | | |
| | | 48 | ¿Existe la posibilidad de contratar con proveedores no calificados, debido a que falsifican documentos o presentan documentos con contenido inexacto que les permite superar las exigencias que las entidades públicas consignan en sus requisitos como obligatorios o en sus componentes de evaluación? | | | | | | |
| | Riesgos controlados | 49 | ¿Se aplican medidas de control para mitigar o reducir los riesgos asociados a los procesos que conllevan a deficiencias durante el proceso de contratación? | | | | | | |
| | | 50 | ¿Cree que debido a la simplificación administrativa aplicada sin ninguna restricción a todos los procedimientos administrativos, sin considerar su naturaleza, algunos proveedores presenten | | | | | | |
| | | 51 | ¿Se plantean criterios adecuados para aplicar el principio de presunción de veracidad como, por ejemplo, tener más control y prevención cuando se traten de documentos elaborados o producidos por agentes privados, que son los más falsificados? | | | | | | |

Nota:

(1): Trabajadores de la entidad o personal tercero

(2): Proveedores, postores o contratistas

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo 4. Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| N° | Planificación de la calidad | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|------------------------------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿Considera que el sistema de gestión de calidad con la que cuenta la empresa actualmente es eficiente? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cree que es de vital importancia que la entidad establezca políticas de calidad en la gestión de los procesos orientado a la mejora de las contrataciones según la Ley N° 30225 y su reglamento? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera que la planificación de la calidad orientada a las contrataciones con la entidad, mejoraría el servicio brindado reduciendo los plazos de las contrataciones y sus procesos con menores costos? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Considera usted que existen procesos deficientes por mejorar en los procesos actuales de contratación, con períodos de tiempo muy prolongados debido a la falta de una buena gestión de calidad? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Cree que sería importante la planificación de reuniones de coordinación y unificación de criterios entre las áreas involucradas para la elaboración de los términos de referencia según el requerimiento, de tal manera se eviten las observaciones y retrasos en los procesos? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Cree que se debe identificar a los proveedores con antecedentes negativos, a fin de tomar medidas preventivas para evitar retrasos y mayores gastos durante la ejecución contractual? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Cree que las responsabilidades y obligaciones para gestionar las actividades antes, durante y hasta la suscripción del contrato actualmente son claras? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Cree que la optimización de los procesos, pasa por una buena gestión de la calidad permitiendo el cumplimiento de las metas trazadas por la entidad? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Cree que se han reducido las deficiencias durante los procedimientos de selección de proveedores desde las actuaciones preparativas en comparación con años anteriores? | X | | X | | X | | |
| Control de la calidad | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | ¿Usted actúa y realiza acciones tomando en cuenta el análisis objetivo según su experiencia? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera que se tiene criterio para definir las actividades orientadas a los procesos para lograr el resultado deseado? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Usted toma decisiones en equilibrio con la experiencia y la intuición? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 13 | ¿Considera que los resultados obtenidos de los procesos de contratación como parte de su desempeño han sido fructuosos? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Usted logra alcanzar los objetivos de contratación de manera eficiente y eficaz? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Usted entiende la importancia y el rol que desempeña en los procesos de contratación? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Usted cuenta con lo necesario para lograr las metas en los plazos establecidos? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Se logra analizar y medir la capacidad del personal para desarrollar las actividades específicas que se realizan en los procesos de contratación para el cumplimiento de los plazos en los procesos? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Considera establecer disposiciones para reducir la carga laboral como parte de gestión con el propósito de cumplir las metas en los plazos previstos? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Se logra identificar las limitaciones en su área de trabajo que le impiden lograr los objetivos? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Los términos de referencia son revisados, analizados y validados por las correspondientes áreas involucradas en el proceso de contratación? | X | | X | | X | | |
| 21 | ¿Se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos? | X | | X | | X | | |
| Mejora de la calidad | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 22 | ¿Se aplica un enfoque coherente a todo el proceso de contratación para la mejora continua de la calidad? | X | | X | | X | | |
| 23 | ¿Se promueve la autoevaluación con objetivos definidos orientada a la mejora continua de la calidad? | X | | X | | X | | |
| 24 | El seguimiento a los objetivos establecidos por la entidad en cuanto al servicio brindado a través de las contrataciones, ¿mejora la calidad en los procesos de contratación? | X | | X | | X | | |
| 25 | ¿Es necesario facilitar la mejora continua del personal a través de capacitaciones acorde a las necesidades? | X | | X | | X | | |
| 26 | ¿Actualiza y amplía sus conocimientos constantemente para usarlos en los procesos de contratación que participa? | X | | X | | X | | |
| 27 | ¿Se reconocen y admiten las mejoras realizadas por el personal? | X | | X | | X | | |
| 28 | ¿Es abierto a las nuevas ideas de mejora de la calidad orientada a los procesos de contratación? | X | | X | | X | | |
| 29 | ¿Se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los procesos? | X | | X | | X | | |
| 30 | ¿Busca oportunidades para mejorar sus competencias y conocimientos? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. M.Sc. Egberto Serafin Gutierrez Atoche DNI: 16449697

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias de la Ingeniería Mecánica y Eléctrica con mención en Energía

07 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Harold Emanuel Pacheco Mendoza **DNI:** 42060209

Especialidad del validador: Magister en Administración Estratégica de Empresas

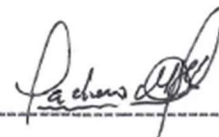
07 de octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Marlith Díaz Shupingahua DNI: 71467180

Especialidad del validador: Maestro en gestión pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

07 de octubre del 2022



Econ. Marlith Díaz Shupingahua
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
DNI: 71467180
CEL: 975053530

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

| N° | Principios | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿La entidad promueve el libre acceso a los proveedores en los procesos de contratación que convoca? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿La entidad promueve la participación de proveedores en los procesos de contratación que convoca? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera usted que la concurrencia de proveedores a los procesos de contratación, permite asegurar que la entidad cumpla con este principio establecido en la Ley de contrataciones del Estado y su reglamento? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Los proveedores disponen de las mismas oportunidades para la formulación de sus ofertas? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Considera que no se trata de manera diferente situaciones que son similares o viceversa siempre que ese trato cuente con una justificación objetiva y razonable? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Considera usted que en los procesos de contratación se desarrolla una competencia efectiva? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿La entidad proporciona información clara y coherente con el fin de que todas las etapas de la contratación sean comprendidas por los proveedores, garantizando la libertad de concurrencia? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Considera usted que con este principio se garantiza la libertad de concurrencia de los proveedores, así como que el desarrollo del proceso de contratación se dé bajo condiciones de igualdad de trato? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Todo licitador excluido o candidato descartado de un determinado procedimiento de selección tiene derecho a conocer la información necesaria que le permita interponer recurso contra la decisión de adjudicación? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿El proceso de contratación es objeto de publicidad y difusión a fin de promover la libre concurrencia y competencia efectiva? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera usted que la publicidad constituye una gran ayuda para el juego limpio en la vida administrativa y una oportunidad de control a disposición de los administradores y de los candidatos contractuales? | X | | X | | X | | |
| 12 | Considera que la publicación del proceso de contratación en el portal web del SEACE por parte de la entidad ¿es suficiente publicidad para el conocimiento de los interesados? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 13 | ¿Las disposiciones incluidas en los procesos de contratación permiten establecer condiciones de competencia efectiva para obtener la propuesta más ventajosa para satisfacer el interés público? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que se encuentra prohibida la adopción de prácticas que restringen o afectan la competencia? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera suficiente las declaraciones juradas, que los proveedores presentan en sus ofertas como requisitos por parte de la entidad, para evitar que empresas de un mismo grupo económico participen pese a estar prohibidas por la ley? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿El proceso de contratación se orienta al cumplimiento de los fines, metas y objetivos de la entidad? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Considera que se garantiza la efectiva y oportuna satisfacción de los fines públicos para que tengan una repercusión positiva en las condiciones de vida de las personas, así como del interés público? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Las contrataciones deben efectuarse bajo las mejores condiciones de calidad, precio y plazos de ejecución/entrega y con el mejor uso de los recursos materiales y humanos disponibles? | X | | X | | X | | |
| 19 | Las condiciones de calidad tecnológica y modernización, de los bienes, servicios y obras contratadas, ¿están bien definidas en los documentos contractuales? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Los documentos contractuales contemplan la garantía por parte del contratista, necesaria para cumplir con la finalidad pública para los que son requeridos, por un determinado y previsible tiempo de duración, con posibilidad de adecuarse, integrarse y repotenciarse si fuera el caso, con los avances científicos y tecnológicos? | X | | X | | X | | |
| 21 | El marco legal considerado en los requerimientos, ¿se encuentra siempre actualizado para evitar desfases tecnológicos en el tiempo de acuerdo al objeto de la contratación? | X | | X | | X | | |
| 22 | En el diseño y desarrollo de la contratación pública, ¿se consideran criterios y prácticas que permiten contribuir a la protección medioambiental como social y desarrollo humano? | X | | X | | X | | |
| 23 | Para el caso de las consultorías de obra para elaboración de expedientes técnicos, ¿se contempla lo necesario para no generar impacto ambiental negativo a través del instrumento ambiental correspondiente, así como la sostenibilidad durante su vida útil? | X | | X | | X | | |
| 24 | El marco legal considerado en los requerimientos, ¿se encuentra siempre actualizado para contribuir a la sostenibilidad en el tiempo de acuerdo al objeto de la contratación? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----------------------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 25 | Las prestaciones y derechos de las partes, ¿guardan una relación razonable de equivalencia entre las maneras de cálculo, y proporcionalidad entre los montos resultantes del retraso en el cumplimiento de obligaciones para la Entidad Estatal y el Contratista? | X | | X | | X | | |
| 26 | ¿Se cumple y se exige cumplir, y no desnaturalizar la finalidad de la contratación, manteniendo la proporción entre los medios y los fines para los que se convoca el proceso de selección? | X | | X | | X | | |
| 27 | ¿Es necesario la implementación de todas las condiciones en las bases, que permitan garantizar la equidad considerando el marco legal vigente y las infracciones debidamente tipificadas para su aplicación? | X | | X | | X | | |
| 28 | La conducta de los participantes en cualquier etapa del proceso de contratación, está guiada por la honestidad y veracidad | X | | X | | X | | |
| 29 | ¿Es obligación de todo aquél que participa en la contratación pública, el comunicar oportunamente a las autoridades competentes cualquier práctica indebida que conozca? | X | | X | | X | | |
| 30 | ¿Considera usted que el contacto entre algunos de los competidores dentro del marco de los procedimientos de selección, es un factor que podría facilitar un entendimiento o acuerdo anticompetitivo? | X | | X | | X | | |
| Control del procedimiento | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 31 | ¿Considera que los Términos de referencia contemplan todo lo requerido para el buen control en el proceso de ejecución del contrato? | X | | X | | X | | |
| 32 | Los criterios generales que guían los requerimientos, ¿satisfacen los fines de interés público, proporcionando acceso en condiciones de igualdad al proceso de contratación, sujetos a criterios razonables y congruentes, evitándose incluir exigencias y formalidades desproporcionadas así como adoptar prácticas que limiten o afecten la libre competencia de proveedores, teniendo en cuenta los plazos para gestionar la contratación desde la formulación del requerimiento hasta el perfeccionamiento del contrato? | X | | X | | X | | |
| 33 | ¿Las bases constituyen la parte más importante del proceso de selección, las mismas que deben contener los mecanismos que fomenten la mayor concurrencia y participación? | X | | X | | X | | |
| 34 | ¿El comité de selección de los procesos convocados cuentan con independencia funcional y realizan la absolución de consultas y observaciones a las bases con sustento técnico y/o legal? | X | | X | | X | | |
| 35 | Para el caso de ejecución de obras públicas, ¿se debe contar con la supervisión o un inspector, en caso de corresponder, para cuando se suscriba el contrato de ejecución de obra con la contratista? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|---------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 36 | Considera que en la actualidad, ¿las etapas de los procedimientos de selección vía electrónica son más eficientes y reducen los riesgos asociados al proceso de contratación? | X | | X | | X | | |
| 37 | De los procesos convocados por la entidad, ¿se llega a tener la buena pro y consentimiento correspondiente sin ningún problema? | X | | X | | X | | |
| 38 | La calificación y evaluación a la que son sometidas las ofertas de los postores, ¿están alineadas al artículo 96° del RLCE, el cual es publicado en el portal del SEACE? | X | | X | | X | | |
| 39 | ¿Se cumplen los plazos establecidos en la LCE y su RLCE para el otorgamiento de la buena Pro, su consentimiento y posterior publicación en el portal web del SEACE? | X | | X | | X | | |
| 40 | ¿Existe concordancia entre todos los documentos que forman parte de la documentación contractual para efectos de llevar un buen control y seguimiento de la prestación? | X | | X | | X | | |
| 41 | ¿Se cumplen los plazos para el perfeccionamiento y suscripción del contrato con los postores ganadores de la buena pro? | X | | X | | X | | |
| 42 | ¿Los contratos incluyen de manera clara y precisa información relacionada a la cláusula anticorrupción en cumplimiento del numeral 138.4 del artículo 138 del RLCE? | X | | X | | X | | |
| 43 | Por parte de los postores, ¿se han tomado acciones de Supervisión a pedido de parte y de oficio en función a la Directiva N° 010-2019-OSCE/CD? | X | | X | | X | | |
| 44 | De los procedimientos en los que participó, ¿se tiene mayor incidencia en los procesos de contratación que se llegaron a concretar y no se interrumpieron, llegándose a la suscripción del contrato? | X | | X | | X | | |
| 45 | Los procesos declarados desiertos o acciones impugnatorias posteriores al otorgamiento de la buena Pro, ¿tienen relación con deficiencias en los procesos durante el procedimiento de selección, desde sus actuaciones preparatorias? | X | | X | | X | | |
| Control de riesgos | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 46 | ¿Considera usted que los pronunciamientos sobre observaciones a las bases y las impugnaciones generan retrasos en los procesos? | X | | X | | X | | |
| 47 | ¿Considera que los adelantos no otorgados a los contratistas según lo establecido en las bases, perjudica el desarrollo durante la ejecución contractual de las prestaciones? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 48 | ¿Existe la posibilidad de contratar con proveedores no calificados, debido a que falsifican documentos o presentan documentos con contenido inexacto que les permite superar las exigencias que las entidades públicas consignan en sus requisitos como obligatorios o en sus componentes de evaluación?. | X | | X | | X | |
| 49 | ¿Se aplican medidas de control para mitigar o reducir los riesgos asociados a los procesos que conllevan a deficiencias durante el proceso de contratación? | X | | X | | X | |
| 50 | ¿Cree que debido a la simplificación administrativa aplicada sin ninguna restricción a todos los procedimientos administrativos, sin considerar su naturaleza, algunos proveedores presenten documentación falsificada? | X | | X | | X | |
| 51 | ¿Se plantean criterios adecuados para aplicar el principio de presunción de veracidad como, por ejemplo, tener más control y prevención cuando se traten de documentos elaborados o producidos por agentes privados, que son los más falsificados? | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. M.Sc. Egberto Serafin Gutierrez Atoche **DNI:** 16449697

Especialidad del validador: Maestro en Ciencia de la Ingeniería Mecánica y Eléctrica con mención en Energía

07 de octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Mg: Harold Emanuel Pacheco Mendoza **DNI:** 42060209

Especialidad del validador: Magister en Administración Estratégica de Empresas

07 de octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Marlith Díaz Shupingahua DNI: 71467180

Especialidad del validador: Maestro en gestión pública

07 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Econ. Marlith Díaz Shupingahua
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
DNI: 71467180
CEL: 975 053530

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Base de datos

Datos obtenidos de las 80 encuestas – Gestión de la calidad

| Encst. | GESTIÓN DE LA CALIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TT |
|--------|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| | Planificación de la calidad | | | | | | | | | Control de la calidad | | | | | | | | | | | Mejora de la calidad | | | | | | | | | | |
| | P.1 | P.2 | P.3 | P.4 | P.5 | P.6 | P.7 | P.8 | P.9 | P.10 | P.11 | P.12 | P.13 | P.14 | P.15 | P.16 | P.17 | P.18 | P.19 | P.20 | P.21 | P.22 | P.23 | P.24 | P.25 | P.26 | P.27 | P.28 | P.29 | P.30 | |
| E.1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 119 |
| E.2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 115 |
| E.3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 125 |
| E.4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 102 |
| E.5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 93 |
| E.6 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 116 |
| E.7 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 118 |
| E.8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 70 |
| E.9 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 99 |
| E.10 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 129 |
| E.11 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 95 |
| E.12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 110 |
| E.13 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 107 |
| E.14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 118 |
| E.15 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 116 |
| E.16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 126 |
| E.17 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 105 |
| E.18 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 98 |
| E.19 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 115 |
| E.20 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 117 |
| E.21 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 75 |
| E.22 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 110 |
| E.23 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 128 |
| E.24 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 100 |
| E.25 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 113 |
| E.26 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 112 |
| E.27 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 117 |
| E.28 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 116 |
| E.29 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 125 |

| Enct. | GESTIÓN DE LA CALIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TT |
|-------|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| | Planificación de la calidad | | | | | | | | | Control de la calidad | | | | | | | | | | | Mejora de la calidad | | | | | | | | | | |
| | P.1 | P.2 | P.3 | P.4 | P.5 | P.6 | P.7 | P.8 | P.9 | P.10 | P.11 | P.12 | P.13 | P.14 | P.15 | P.16 | P.17 | P.18 | P.19 | P.20 | P.21 | P.22 | P.23 | P.24 | P.25 | P.26 | P.27 | P.28 | P.29 | P.30 | |
| E.30 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 105 |
| E.31 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 97 |
| E.32 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 115 |
| E.33 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 115 |
| E.34 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 77 |
| E.35 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 104 |
| E.36 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 127 |
| E.37 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 97 |
| E.38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 109 |
| E.39 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 113 |
| E.40 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 117 |
| E.41 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 117 |
| E.42 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 123 |
| E.43 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 110 |
| E.44 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 100 |
| E.45 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 117 |
| E.46 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 117 |
| E.47 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 80 |
| E.48 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 106 |
| E.49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 129 |
| E.50 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 105 |
| E.51 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 111 |
| E.52 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 108 |
| E.53 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 119 |
| E.54 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 117 |
| E.55 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 124 |
| E.56 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 100 |
| E.57 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 98 |
| E.58 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 119 |
| E.59 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 121 |
| E.60 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 74 |
| E.61 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 99 |

| Enct. | GESTIÓN DE LA CALIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TT |
|-------|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|---|-----|
| | Planificación de la calidad | | | | | | | | | Control de la calidad | | | | | | | | | | | | Mejora de la calidad | | | | | | | | | | | | |
| | P.1 | P.2 | P.3 | P.4 | P.5 | P.6 | P.7 | P.8 | P.9 | P.10 | P.11 | P.12 | P.13 | P.14 | P.15 | P.16 | P.17 | P.18 | P.19 | P.20 | P.21 | P.22 | P.23 | P.24 | P.25 | P.26 | P.27 | P.28 | P.29 | P.30 | | | | |
| E.62 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 128 |
| E.63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 100 | | |
| E.64 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 109 | | | |
| E.65 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 109 | | | |
| E.66 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 118 | | | |
| E.67 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 116 | | | | |
| E.68 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 125 | | | |
| E.69 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 103 | | | |
| E.70 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 100 | | | |
| E.71 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 118 | | | |
| E.72 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 117 | | | |
| E.73 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 77 | | | |
| E.74 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 107 | | | |
| E.75 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 129 | | | | |
| E.76 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 98 | | | |
| E.77 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 116 | | | |
| E.78 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 112 | | | |
| E.79 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 118 | | | |
| E.80 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 114 | | | |

Datos obtenidos de las 80 encuestas – Procedimiento de selección

| Enct. | PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TT | | | |
|-------|----------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | Principios | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Control del procedimiento | | | | | | | | | | Control de riesgos | | | | | | | | | | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | P31 | P32 | P33 | P34 | P35 | P36 | P37 | P38 | P39 | P40 | P41 | P42 | P43 | P44 | P45 | P46 | P47 | P48 | P49 | P50 | P51 | | | | |
| E.1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 185 | | | |
| E.2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 184 | | |
| E.3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 206 | | |
| E.4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 158 | | | | |
| E.5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 149 | | | | |
| E.6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 201 | | | | |
| E.7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 203 | | | | |
| E.8 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 115 | | | |
| E.9 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 206 | | | | | |
| E.10 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 203 | | | | | |
| E.11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 192 | | | | | |
| E.12 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 179 | | | | |
| E.13 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 126 | | | |
| E.14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 184 | | | |
| E.15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 156 | | | |
| E.16 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 184 | | | |
| E.17 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 177 | | | |
| E.18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 186 | | | | | |
| E.19 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 175 | | | | |
| E.20 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 184 | | | | |
| E.21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 185 | | | |
| E.22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 173 | | | | |
| E.23 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 169 | | |
| E.24 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 171 | | |
| E.25 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 174 | | |
| E.26 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 184 | | |
| E.27 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 180 | | |
| E.28 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 179 |
| E.29 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 185 | | | |
| E.30 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 181 | |
| E.31 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 177 | | |
| E.32 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 177 | |
| E.33 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 176 | | |
| E.34 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 183 | |
| E.35 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 181 | | |
| E.36 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 185 | | |
| E.37 | 4 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Enc. | PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TT | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|----------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | Principios | | | | | | | | | | | | | | | Control del procedimiento | | | | | | | | | | Control de riesgos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | | P31 | P32 | P33 | P34 | P35 | P36 | P37 | P38 | P39 | P40 | P41 | P42 | P43 | P44 | P45 | P46 | P47 | P48 | P49 | P50 | P51 | |
| E.55 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 180 | |
| E.56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 179 | | |
| E.57 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 173 | | | |
| E.58 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 162 | |
| E.59 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 184 | | | |
| E.60 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 172 | | |
| E.61 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 183 | | |
| E.62 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 170 | | | |
| E.63 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 160 |
| E.64 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 176 | | |
| E.65 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 183 | |
| E.66 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 176 |
| E.67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 185 |
| E.68 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 182 | |
| E.69 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 150 | | |
| E.70 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 184 | | |
| E.71 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 186 | |
| E.72 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 175 | |
| E.73 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 155 | |
| E.74 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 171 | | | |
| E.75 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 142 | |
| E.76 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 159 |
| E.77 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 176 | |
| E.78 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 153 | | |
| E.79 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 147 | | |
| E.80 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 171 | | |

Anexo 6. Resultado del procesamiento de los datos

CONFIABILIDAD INSTRUMENTO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Prueba piloto (10 Cuestionarios)

Cálculo del Alfa de Cronbach con hoja de cálculo Excel:

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| VARIANZA | 0.600 | 0.210 | 0.240 | 0.690 | 0.250 | 0.800 | 0.600 | 0.240 | 0.560 | 0.240 | 0.240 | 0.890 | 0.210 | 0.160 | 0.250 |
| | 0.250 | 0.240 | 0.410 | 0.250 | 0.000 | 0.210 | 0.560 | 0.210 | 0.690 | 0.250 | 0.210 | 0.000 | 0.210 | 0.210 | 0.240 |
| Σ (VARIANZAS) | 10.120 | | | | | | | | | | | | | | |
| VARIANZA DE Σ (ITEM) | 50.56 | | | | | | | | | | | | | | |

| |
|------------------|
| $\alpha = 0.827$ |
|------------------|

Cálculo del Alfa de Cronbach con Software SPSS:

Fiabilidad

Escala: Es_GC

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 10 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,827 | 30 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|---|--|---|
| VAR00001 | 117,80 | 49,956 | ,481 | ,816 |
| VAR00002 | 116,50 | 53,611 | ,330 | ,823 |
| VAR00003 | 116,40 | 52,711 | ,427 | ,820 |
| VAR00004 | 117,70 | 51,344 | ,324 | ,824 |
| VAR00005 | 116,30 | 54,011 | ,244 | ,825 |
| VAR00006 | 117,80 | 49,733 | ,418 | ,820 |
| VAR00007 | 116,80 | 48,400 | ,626 | ,809 |
| VAR00008 | 116,20 | 49,733 | ,848 | ,807 |
| VAR00009 | 117,60 | 48,933 | ,600 | ,811 |
| VAR00010 | 116,20 | 50,178 | ,784 | ,809 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|---|--|---|
| VAR00011 | 116,20 | 53,067 | ,378 | ,821 |
| VAR00012 | 118,90 | 47,211 | ,584 | ,811 |
| VAR00013 | 116,10 | 53,878 | ,291 | ,824 |
| VAR00014 | 117,00 | 53,556 | ,396 | ,822 |
| VAR00015 | 116,30 | 52,233 | ,481 | ,818 |
| VAR00016 | 117,30 | 60,233 | -,530 | ,847 |
| VAR00017 | 116,20 | 52,844 | ,408 | ,821 |
| VAR00018 | 117,50 | 57,167 | -,142 | ,840 |
| VAR00019 | 117,30 | 55,344 | ,071 | ,830 |
| VAR00020 | 115,80 | 56,178 | ,000 | ,828 |
| VAR00021 | 116,10 | 58,767 | -,381 | ,842 |
| VAR00022 | 117,00 | 48,222 | ,669 | ,808 |
| VAR00023 | 116,50 | 51,611 | ,624 | ,815 |
| VAR00024 | 116,90 | 52,100 | ,262 | ,827 |
| VAR00025 | 116,30 | 56,011 | -,014 | ,833 |
| VAR00026 | 116,50 | 54,056 | ,266 | ,825 |
| VAR00027 | 115,80 | 56,178 | ,000 | ,828 |
| VAR00028 | 116,50 | 51,389 | ,658 | ,814 |
| VAR00029 | 117,50 | 52,722 | ,459 | ,819 |
| VAR00030 | 116,20 | 52,844 | ,408 | ,821 |

- **Prueba final (80 Cuestionarios)**

Fiabilidad con Software SPSS

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,894 | 30 |

CONFIABILIDAD INSTRUMENTO: PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

- **Prueba piloto (10 Cuestionarios)**

Cálculo del Alfa de Cronbach con hoja de cálculo Excel:

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| VARIANZA | 0.000 | 0.210 | 0.240 | 0.410 | 1.040 | 0.640 | 0.250 | 0.690 | 0.000 | 0.210 | 0.000 | 0.240 | 0.090 | 0.240 | 0.600 |
| | 0.400 | 0.210 | 0.000 | 0.690 | 0.690 | 1.090 | 0.210 | 0.610 | 1.210 | 1.000 | 1.450 | 0.000 | 0.690 | 0.250 | 0.290 |
| | 1.000 | 0.450 | 0.250 | 0.440 | 0.000 | 0.800 | 0.600 | 0.800 | 1.010 | 2.090 | 1.010 | 0.450 | 0.210 | 0.800 | 0.800 |
| | 0.240 | 0.960 | 0.560 | 0.450 | 0.240 | 0.210 | | | | | | | | | |

$\Sigma(\text{VARIANZAS})$ 27.020

VARIANZA DE $\Sigma(\text{ITEM})$ 243

| |
|------------------|
| $\alpha = 0.907$ |
|------------------|

Cálculo del Alfa de Cronbach con Software SPSS:

Fiabilidad

Escala: Es_SP

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 10 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,907 | 51 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|---|--|---|
| VAR00001 | 196,00 | 270,000 | ,000 | ,907 |
| VAR00002 | 196,30 | 268,678 | ,069 | ,907 |
| VAR00003 | 197,60 | 261,600 | ,487 | ,904 |
| VAR00004 | 196,70 | 260,678 | ,407 | ,905 |
| VAR00005 | 197,40 | 241,378 | ,822 | ,898 |
| VAR00006 | 198,40 | 251,600 | ,661 | ,902 |
| VAR00007 | 196,50 | 263,389 | ,370 | ,905 |
| VAR00008 | 197,10 | 253,878 | ,550 | ,903 |
| VAR00009 | 196,00 | 270,000 | ,000 | ,907 |
| VAR00010 | 196,30 | 259,344 | ,670 | ,903 |
| VAR00011 | 196,00 | 270,000 | ,000 | ,907 |
| VAR00012 | 196,60 | 263,378 | ,379 | ,905 |
| VAR00013 | 196,10 | 267,211 | ,260 | ,906 |
| VAR00014 | 196,60 | 270,489 | -,044 | ,908 |
| VAR00015 | 198,00 | 277,333 | -,294 | ,912 |
| VAR00016 | 197,00 | 252,889 | ,786 | ,901 |
| VAR00017 | 196,30 | 260,900 | ,568 | ,904 |
| VAR00018 | 196,00 | 270,000 | ,000 | ,907 |
| VAR00019 | 197,90 | 268,100 | ,040 | ,909 |
| VAR00020 | 197,10 | 262,544 | ,236 | ,907 |
| VAR00021 | 198,10 | 249,656 | ,550 | ,903 |
| VAR00022 | 196,30 | 263,789 | ,381 | ,905 |
| VAR00023 | 196,70 | 257,789 | ,436 | ,904 |
| VAR00024 | 198,30 | 253,122 | ,421 | ,905 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|---|--|---|--|
| VAR00025 | 197,00 | 246,222 | ,685 | ,901 |
| VAR00026 | 197,50 | 238,500 | ,762 | ,899 |
| VAR00027 | 198,00 | 270,000 | ,000 | ,907 |
| VAR00028 | 197,10 | 254,100 | ,542 | ,903 |
| VAR00029 | 196,50 | 265,611 | ,239 | ,906 |
| VAR00030 | 198,10 | 264,100 | ,302 | ,906 |
| VAR00031 | 198,00 | 255,333 | ,402 | ,905 |
| VAR00032 | 197,50 | 260,056 | ,414 | ,905 |
| VAR00033 | 196,50 | 270,278 | -,032 | ,908 |
| VAR00034 | 197,60 | 252,711 | ,756 | ,901 |
| VAR00035 | 196,00 | 270,000 | ,000 | ,907 |
| VAR00036 | 197,00 | 257,111 | ,397 | ,905 |
| VAR00037 | 198,00 | 264,222 | ,193 | ,907 |
| VAR00038 | 197,00 | 248,000 | ,711 | ,901 |
| VAR00039 | 198,70 | 245,789 | ,695 | ,900 |
| VAR00040 | 197,90 | 238,100 | ,629 | ,902 |
| VAR00041 | 197,70 | 253,789 | ,447 | ,904 |
| VAR00042 | 196,50 | 262,722 | ,296 | ,906 |
| VAR00043 | 196,30 | 269,567 | ,013 | ,908 |
| VAR00044 | 198,00 | 250,444 | ,626 | ,902 |
| VAR00045 | 197,00 | 255,111 | ,465 | ,904 |
| VAR00046 | 196,60 | 268,489 | ,074 | ,907 |
| VAR00047 | 198,20 | 250,622 | ,560 | ,903 |
| VAR00048 | 196,80 | 257,511 | ,469 | ,904 |
| VAR00049 | 197,50 | 266,722 | ,120 | ,907 |
| VAR00050 | 196,40 | 265,600 | ,246 | ,906 |
| VAR00051 | 197,30 | 271,567 | -,113 | ,908 |

- **Prueba final (80 cuestionarios)**

Fiabilidad con Software SPSS

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---------------------|----------------|
| ,853 | 51 |

Anexo 7. Autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

| | |
|--|-------------------------|
| Nombre de la Organización: | RUC: 20103795631 |
| Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A. | |
| Nombre del Titular o Representante legal: <i>Electro Oriente S.A.</i> | |
| Nombres y Apellidos <i>Percy Donald Alburquerque Cenepo</i> | DNI: <i>42282518</i> |

Consentimiento:

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

| | |
|---|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación | |
| Gestión de la calidad en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022. | |
| Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública | |
| Autor: Nombres y Apellidos Joaquín Adolfo Vásquez Tantaleán | DNI: 10755678 |

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

Tarapoto, 06 de octubre del 2022

Firma: 
CPC. Percy Donald Alburquerque Cenepo
Apoderado

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

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

06 de octubre del 2022

Electro Oriente S.A.

Augusto B. Leguía N° 955, Tarapoto – San Martín

Me es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo hacerle de su conocimiento que en busca de mi crecimiento profesional, vengo realizando un trabajo de investigación para obtener el grado de magister en gestión pública por la Universidad César Vallejo.

Mi tema de investigación es "Gestión de la calidad en los procedimientos de selección en Electro Oriente S.A., 2021-2022", para lo cual es necesario realizar encuestas a través de cuestionarios para la recopilación de datos entre los trabajadores de las áreas involucradas en los procesos de contratación.

En ese sentido, le solicito que tenga a bien otorgarme la autorización para la aplicación del instrumento de medición (cuestionarios) al personal, a fin de lograr los resultados esperados y así continuar con el estudio satisfactoriamente.

Esperando su comprensión y agradeciendo de antemano su apoyo, quedo de usted.

Atentamente,



Br. Joaquín A. Vásquez Tantaleán
DNI 10755678

=====

AUTORIZACIÓN

Yo: Percy Donald Alburquerque Cenepo
con DNI N° 49282518, Autorizo (X) / No Autorizo () la aplicación del instrumento de recolección de datos a través de cuestionarios solicitado, en concordancia con el código de ética de la Universidad César Vallejo.



CPC. Percy Donald Alburquerque Cenepo
Apoderado

Consentimiento informado para cuestionario:

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducido por *Joaquín Adolfo Vásquez Tantaleán*, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. *El objetivo de esta investigación es Determinar la influencia de la Gestión de la Calidad en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022.*

Si ud. accede a participar de este estudio se le pedirá responder un/ unos cuestionarios de *la Gestión de la calidad en los Procedimientos de selección convocados por Electro Oriente S.A., en el periodo 2021-2022.* Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a *Joaquín Adolfo Vásquez Tantaleán* al teléfono 932289087 o correo *javt.110578@gmail.com.*

Agradecido desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Joaquín Adolfo Vásquez Tantaleán (Firma del autor).....

Yo acepto _____ preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida

.....

Firma y nombre del participante

Consentimiento informado para cuestionario virtual:

Título de la investigación: *Gestión de la calidad en los Procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022.*

Objetivo de la investigación: *Determinar la influencia de la Gestión de la calidad en los Procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022.*

Dirigido a: ---

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

Beneficios: Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre *la Gestión de Políticas Públicas*, lo cual es relevante para *el desarrollo económico, empleo y emprendimiento.*

Confidencialidad: Toda opinión o información que Ud. nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

Participación voluntaria: Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente. Para ello, basta que cierre u abandone la página web con el cuestionario.

Contacto: Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, *ing. Joaquín Adolfo Vásquez Tantaleón*, al siguiente email: javt.110578@gmail.com

¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor haga clic en el botón respectivo:

| |
|---|
| ACEPTO PARTICIPAR (usuario es dirigido al cuestionario) |
| NO ACEPTO (usuario es redirigido al final del cuestionario) |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, KAREN DEL PILAR ZEVALLOS DELGADO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de la calidad en los procedimientos de selección en Electro Oriente, 2021-2022", cuyo autor es VASQUEZ TANTALEAN JOAQUIN ADOLFO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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.

LIMA, 15 de Diciembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| KAREN DEL PILAR ZEVALLOS DELGADO DNI: 10682519 ORCID: 0000-0003-2374-980X | Firmado electrónicamente por: KZEVALLOSD el 15- 12-2022 14:10:01 |

Código documento Trilce: TRI - 0489498