



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Nivel de percepción del proceso de absolución de consultas
en proyectos de Provías, 2023**

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

AUTOR:

Flores Becerra, Oscar Gustavo (orcid.org/0000-0002-2030-404X)

ASESORES:

Dr. Florian Plasencia, Roque Wilmar (orcid.org/0000-0002-3475-8325)

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (orcid.org/0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicado a mi esposa Indira Ponte y mis hijos Diego y Ximena Flores, que son mi motivación para salir adelante.

A mi padre Oscar Flores y mis madres Norma Becerra y Rosa Flores que siempre me dan valor para seguir adelante.

Gustavo Flores

Agradecimiento

En primer lugar, a mi dios Jehová. A los empleados del órgano de control institucional de la Entidad y Contraloría General de la República por el apoyo y disposición en la realización del presente trabajo de investigación.

De manera muy especial, mi agradecimiento a Roque Florián Plasencia, por su apoyo brindado en el desarrollo del presente estudio.

El autor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice del contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Niveles de percepción de la eficiencia de Provías en la absolución de consultas durante la ejecución de obras públicas	21
Tabla 2. Niveles de eficiencia de Provías, en la absolución de consultas durante la ejecución de obras públicas, según sus dimensiones.	22
Tabla 3. Análisis del nivel de gestión en el Proceso de absolución de consultas durante la ejecución de obras públicas, según sus dimensiones.	23
Tabla 4. Análisis del nivel de gestión en el Proceso de absolución de consultas durante la ejecución de obras públicas, según sus variables de caracterización.	24

Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo, determinar el nivel de percepción del proceso de absolución de consultas en los proyectos de Provías en el año 2023. El estudio fue de enfoque metodológico mixto, con nivel de alcance descriptivo, y diseño explicativo secuencial. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de un departamento zonal de la entidad y de la Contraloría General de la República. De sus instrumentos de recolección de datos, se utilizó el cuestionario, el cual fue validado por juicio de tres expertos y se encontró una confiabilidad muy alta (Alfa de Cronbach=0.828); a la vez se hizo uso de una guía de entrevista para develar razones que vienen condicionando dicho proceso. Entre los resultados obtenidos, se develó una limitada participación del Proyectista para absolver las consultas; asimismo, limitada experiencia, y conocimiento de los involucrados en absolver las consultas. Concluyendo que, la mayoría de trabajadores encuestados de la muestra censal (83 %) valoran un nivel medianamente eficiente del proceso de absolución de consultas, mostrándose en la necesidad de mejorar la formulación de las consultas por parte del Contratista y las acciones tomadas por el Supervisor para absolverlas; además, se evidencia una limitada participación del Proyectista para absolver las consultas, aunado a una limitada eficiencia en la capacidad de los servidores públicos de la entidad involucrados en las absoluciones de consultas.

Palabras clave: Proceso de absolución de consulta, ocurrencias en obra, formulación de consulta, ampliaciones de plazo.

Abstract

The objective of this study was to determine the level of perception of the process of resolving queries in the Provías projects in the year 2023. The study was of a mixed methodological approach, with a descriptive scope level, and a sequential explanatory design. The sample consisted of 30 workers from a zone department of the entity and from the General Comptroller of the Republic. Of its data collection instruments, the questionnaire was used, which was validated by the judgment of three experts and a very high reliability was found (Cronbach's Alpha=0.828); At the same time, an interview guide was used to reveal the reasons that have been conditioning said process. Among the results obtained, a limited participation of the Designer was revealed to answer the questions; likewise, limited experience and knowledge of those involved in answering the queries. Concluding that the majority of workers surveyed from the census sample (83%) value a moderately efficient level of the query resolution process, showing the need to improve the formulation of the queries by the Contractor and the actions taken by the Supervisor. to absolve them; In addition, there is evidence of a limited participation of the Designer to resolve the queries, coupled with a limited efficiency in the capacity of the public servants of the entity involved in the acquittal of queries.

Keywords: Consultation acquittal process, occurrences on site, consultation formulation, term extensions.

I. INTRODUCCIÓN

El tema de estudio del proceso de absolución de consultas es esencial para el éxito de todo proyecto de inversión, evitando retrasos, costos innecesarios y conflictos entre las partes (Singh, & Sharma, 2022). En este marco, en el sector del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), el proceso de consultas de los proyectos que ejecuta Provías (PV); son gestionadas acorde al Reglamento de la Ley de Contrataciones con el Estado (RLCE). Al respecto, la universidad de Jaén señala que el proceso de absolución de consultas, es un grupo de acciones planificadas (UJA, 2022); las cuales son formuladas en el cuaderno de obra, por el Contratista ejecutor de la obra, y atendidas por el Supervisor de obra, y si es el caso, absuelta por la Entidad contratante consulta (UJA, 2023), según los plazos establecidos en la norma, para cada uno de los involucrados.

En efecto, la problemática se muestra cuando la absolución de consultas sobre ocurrencias de la obra no es gestionada adecuadamente, generan, entre otros, ampliaciones de plazo, paralizaciones y suspensiones de plazo, trayendo como consecuencia, sobre costos para ejecutar las obras y demoras en la puesta en funcionamiento, lo cual conlleva un perjuicio económico al estado y una relevancia social negativa (RLCE, 2018).

En particular, Provías, por intermedio de la Gerencia de Obras, liquidó la ejecución de una obra mediante Resolución Gerencial N.º 009-2021-MTC/21.GO, en la que se evidencia pagos adicionales al monto original de la obra, debido al otorgamiento de ampliaciones de plazo a favor del Contratista y Supervisor de obra, por la falta de absolución de consultas, para el otorgamiento de adicionales de obra (Provías, 2021), las cuales afectaron el libre desarrollo de la obra, ocasionando el reconocimiento de pagos adicionales a favor del Contratistas y en perjuicio de la Entidad, según resolución gerencial N.º 014-2021-MTC/GO (Provías, 2021). Es por ello que, se busca determinar las fortalezas y debilidades en el proceso de absolución de consultas, e identificar algún vacío en dicho proceso.

Asimismo, en un reporte de control público, sobre "Auditorías a las contrataciones por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas para la

construcción, reconstrucción y mantenimiento de vías a nivel nacional”, publicado en la sala de prensa, del portal digital de la Contraloría General del Estado (CGE), en el país de Ecuador, analizó 35 informes de auditoría gubernamental, entre el periodo del 2017 hasta el 2021, teniendo como resultado que, la falta de estudios en varios proyectos la construcción ocasionaron que las obras se desarrollen de manera inadecuada; al haber estos vacíos técnicos, automáticamente dan origen a consultas durante la ejecución de Obras Públicas, sin embargo, la demora o falta de experiencia para gestionar dichas consultas, terminan generando perjuicio al estado ecuatoriano (CGE, 2022).

En particular, teniendo en cuenta que, la gestión viene a ser, la acumulación de acciones ejecutadas para conseguir un fin determinado (Kapsa, 2021); el buen proceso y gestión de respuestas a las consultas formuladas en los expedientes técnicos del Gobierno Regional de Pasco, Chávez (2022), concluyó en su estudio que, las entidades públicas peruanas, deben realizar capacitaciones a los especialistas involucrados en la evaluación de las consultas, para optimizar el adecuado tratamiento de las mismas, y mejorar la rapidez con las que se absuelven; generando que los recursos del estado, otorguen el beneficio deseado en la sociedad (Jang, & Gim, 2022).

Asimismo, mediante la modalidad de Servicio de Control Especifico (SCE) la Contraloría General de la República (CGR), mediante informe de control específico N.º 013-2022-2-5336-SCE de 25 de julio de 2022, señaló que, el gobierno regional de Jaén administró una obra de mejoramiento y ampliación de servicios a una institución educativa en la ciudad de Jaén, donde se evidencio la demora en la absolución de consulta, dilatando de manera injustificada la tramitación y aprobación de un adicional de obra, lo que generó nueve (9) ampliaciones de plazo (por 295 días calendario), generando un perjuicio al estado de S/ 704 142,22 soles (CGR, 2022).

En la misma línea de ideas, mediante el servicio de control posterior en la modalidad de auditoría de cumplimiento, la CGR mediante informe de auditoría n.º 300-2023-CG/GRJU-AC de 16 de febrero de 2023, señaló que los funcionarios y servidores no absolvieron las consultas del Contratista dentro del plazo

establecidos en la normativa, lo cual generó el otorgamiento de una ampliación de plazo con el reconocimiento de mayores gastos generales por un monto de S/ 1 218 339,66 soles en perjuicio al Gobierno Regional de Junín (CGR, 2023).

Sobre el particular, Provías, ejecutó una obra en el distrito de Incahuasi, departamento de Lambayeque, en la cual, mediante Resolución Gerencial N° 009-2021-MTC/21.GO, aprobó dos ampliaciones de plazo por demoras en absolución de consultas, prorrogándose la entrega de la obra, por lo cual (Provías, 2021); además, la Entidad mediante Resolución Gerencial N° 14-2021-MTC/21.GO, reconoció dos prestaciones adicionales de supervisión por un monto de S/ 86 403,91, ya que no solo genera mayores gastos para la ejecución de obra, sino que demora la puesta en funcionamiento de la obra, en perjuicio de la ciudadanía (Provías, 2021).

Al respecto, es de precisar que, en el RLCE existe plazos para absolver consultas, pero existe un vacío en cuanto al tiempo en el que se debe formular las consultas, debido a esta limitación, las entidades han otorgado ampliaciones de plazo y mayores gastos a favor de los Contratistas y empresas Supervisoras, generando sobre costos con respecto al monto contractual de una obra (RLCE, 2018)

Lo expuesto viene generando sobre costos al gobierno nacional del Perú, para la ejecución de obras, por lo cual, se requiere un control interno eficiente (Cachay, 2022); en tal sentido la investigación intenta resolver el siguiente *problema general* ¿Cómo es el nivel de percepción del proceso de absolución de consultas en proyectos de Provías, 2023?

De la justificación del estudio. Dado que el proceso de absolución de consultas, es un proceso fundamental que permite proteger el libre desarrollo de las obras y las partidas críticas del calendario de avance de obra (CAO); sin embargo, la falta de eficiencia en la absolución de consultas, generan ampliaciones de plazo con el reconocimiento de mayores gastos generales a favor de los Contratistas ejecutores de obras y mayores gastos en prestación de adicionales de servicios de Supervisión (RLCE, 2018).

En tal sentido, desde su relevancia social, la problemática del estudio, perjudica económicamente a la entidad, debido a un sobre costo que se podría evitar; además, se ve mermada la posibilidad de brindar los servicios que demanda la población. Siendo los principales beneficiados con esta investigación, la entidad y la ciudadanía, por el aprovechamiento eficaz de los recursos del estado.

De sus razones teóricas. Esta investigación aportará el análisis y comprensión a los procesos de absolución de consultas, identificando sus fortalezas y debilidades, así como las razones o factores que vienen condicionando la gestión eficiente del proceso de absolución de consultas. Dicho conocimiento, constituirá un insumo básico para futuros estudios en el tema de estudio.

Desde las razones prácticas. El estudio del proceso de absolución de consultas se orienta a determinar aquellas falencias que hacen que la ejecución de las obras se retrase y a partir del cual se plantea recomendaciones que promoverá la reducción de plazos, prestaciones efectivas de servicios de supervisión y servicio oportuno a la población. Al respecto, con la reducción del índice de demoras y mejorar el proceso de absolución de consultas, la entidad podrá cumplir con el objetivo del proyecto y un eficiente uso de los recursos del estado, beneficiando a la ciudadanía con más obras. Con esta investigación se espera identificar las debilidades en el proceso de absolución de consultas, y a su vez, como contribuye para la percepción de los funcionarios de la Entidad en las gestiones del proceso de absolución de consultas.

Asimismo, se tiene como objetivo general: Determinar el nivel de percepción del proceso de absolución de consultas en los proyectos de Provías en 2023; y como específicos: describir el nivel de valoración de la eficiencia del proceso de absolución de consultas durante la ejecución de proyectos de Provías, según percepción de sus trabajadores; determinar el nivel de eficiencia de la gestión en Provías en la absolución de consultas, según sexo, condición laboral y capacitación de trabajadores; y develar las razones que limitan el proceso de absolución de

consultas en los proyectos de Provías, según percepción de los auditores del Órgano de Control Institucional (OCI).

Por otro lado, es de comentar que, el presente estudio no tiene una hipótesis, lo cual es respaldado por Martínez (2006) en su informe académico de la investigación cualitativa señala que, en estudios con enfoque cualitativo, no es necesario formular una hipótesis, ya que está abierto a todas las respuestas posibles (hipótesis) y se espera que la mejor, salga del estudio de datos y que se imponga la respuesta más confiable; asimismo, Hernández y Mendoza (2018), señala que, en algunos casos, la hipótesis en las investigaciones cualitativas, no se puede determinar sino hasta que, emergen los resultados, los cuales se revelan finalizando la indagación.

II. MARCO TEÓRICO

De la exploración teórica, son escasos los estudios relacionados al tema de estudio; sin embargo, se consideran los siguientes que, de alguna forma aportan elementos significativos. A nivel nacional, Liñán (2019) en su documento científico, que tuvo como objetivo explicar los efectos de las ampliaciones de plazo en las obras públicas en el Gobierno Regional de Pasco y que utilizó la técnica de la encuesta y entrevista a los funcionarios de la misma entidad, señala que, las deficiencias en los expedientes técnicos, son atendidas mediante consultas durante el desarrollo de la obra; las cuales, cuando no son atendidas a tiempo por la Entidad, generan ampliaciones de plazo con reconocimiento de mayores gastos generales y prestaciones adicionales de supervisión, ocasionando sobre costo para poder terminar las obras.

Asimismo, Mamani (2022) en su artículo científico tuvo como objetivo analizar las causales que generaron ampliaciones de plazo y prestaciones adicionales en proyectos ejecutados por la municipalidad distrital de Huancarani, en el periodo del año 2020 al 2022, y quien utilizó la técnica de la entrevista, la cual fue aplicado a 10 ingenieros entendidos en la materia, que laboraron en la municipalidad distrital de Huancarani, concluye que, la mayoría de ampliaciones de plazo son generadas por deficiencias en la elaboración de los expedientes técnicos, aunado a las demoras en los trámite burocrático de la Entidad para absolver las consultas y aprobar adicionales de obra, ocasionando así, un sobre costo para la ejecución de obra, en perjuicio de la Entidad contratante.

A nivel internacional, Darío Gómez & Orobio (2015) en la universidad nacional de Colombia, en su estudio identificó los efectos de la incertidumbre en la programación de proyectos de construcción de carreteras, encontrando que una de las causales que genera demora (atraso en la ejecución de partidas críticas según el cronograma de obra), y sobre costos en obras de carreteras, son, en gran parte, originadas por los Contratistas ejecutores de la obra

Brandstetter, & Ribeiro (2019) en su estudio, señala que, las causas que generan los costos adicionales e impacto financiero en las obras públicas, desde la

perspectiva de la gestión de riesgos, son las modificaciones al proyecto inicial, debido a deficiencias técnicas e inconsistencias con el lugar donde se va a ejecutar los proyectos; es por ello que se hace necesario una evaluación de las modificaciones que han existido en proyectos pasados, en cuanto a su variación presupuestaria, y evaluar los proyectos por ejecutar, con la finalidad de encontrar atingencias en los expedientes técnicos y prevenir posibles gastos adicionales que no estén justificados en actividades necesarias para la puesta en funcionamiento de los proyectos, cabe precisar que para ello, se debe contar con profesionales de experiencia.

Ghasemi & Mohammadi (2021) en su artículo científico plantea un marco aplicable en el proceso de absolución de consultas en proyectos de construcción, basado en tres etapas. Primero: Planificación, basado en el establecimiento de un sistema de gestión de consultas; la identificación de posibles consultas en las diferentes etapas; y establecimiento de un procedimiento para clasificar las consultas. Segundo: Implementación, capaz de incluir la recepción y registro de la consulta, asignación y respuesta a la consulta, y seguimiento de la consulta. Tercero: Evaluación, tanto del proceso de consultas, como de satisfacción de las partes interesadas.

Cabarcas (2018) en su libro Condiciones imprevistas en los contratos de construcción de infraestructura, publicado por la Universidad Externado de Colombia, señala que, los profesionales involucrados en la ejecución de obras viales, pueden predecir en un cien por ciento, de manera temprana (durante el desarrollo de las obras), las ocurrencias que pudieran limitar el libre desarrollo de las mismas, generando así, más eficiencia en la ejecución de las obras y evitando sobre costos (pagos adicionales) por ampliaciones de plazo para terminar la ejecución una obra.

Respeto a su marco referencial, se tiene que las demoras en las absoluciones de consultas (ocurrencias suscitadas en obra), han generado sobre costos en las obras públicas; según la Contraloría General de la República (CGR), señala que, las demoras en las absoluciones de consultas, han afectado al estado peruano, debido a una mala gestión de las mismas, no permiten el libre desarrollo de las obras, prorrogando su puesta en funcionamiento, lo cual genera un problema

socio – económico; por ende, la presente investigación busca analizar el proceso de absolución de consultas en los proyectos ejecutados por Provías.

Al respecto, la absolución de consulta es el trámite mediante el cual se atiende y contesta a las consultas (Gob.ec, 2023), además, según el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado (RLCE, 2018) señala que las formulaciones de consultas en obra, son anotadas en el cuaderno de obra por el residente de obra y dirigidas al inspector o Supervisor, los cuales absuelven en un periodo de tiempo determinado. Mayormente las consultas están orientadas a información técnica que no está bien detallado en los documentos legales de una obra.

Asimismo, la absolución de consultas, por su naturaleza, pueden comprender soluciones técnicas y no técnicas, por lo cual, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) en su Opinión N° 207-2018/DTN (OSCE, 2018) señala que no todas las consultas están orientadas a una respuesta necesariamente técnica por parte de la Entidad ya que depende del contexto particular del proyecto. Al respecto, de acuerdo a Khan, & Ali (2020) argumentan la necesidad del uso de las tecnologías de la información para una mejor eficiencia y eficacia del proceso de absolución de consultas en proyectos; así también, Chen, & Wang (2022) plantea el potencial de la inteligencia artificial en la gestión de consultas de ellos proyectos, toda vez que permiten automatizar tareas, mejorar la comunicación, tener mayor acceso a la información y una mayor trazabilidad.

En obra, es muy importante la absolución de consulta de manera pre visoria, ya que la no absolución de ellas, afecta el libre desarrollo de la obra, retrasando la puesta en funcionamiento del proyecto o la no culminación de la misma, cual no cumpliría con el objeto del proyecto (RLCE, 2018), afectando a la población, carente del servicio. Por su parte, Singh, & Sharma (2022) consideran su relevancia en la inversión pública, debido a la participación de diferentes actores y la necesidad de transparencia y accountability.

Adicionalmente, en relación al aspecto económico, es de precisar que, la institución edil, ejecutora de las obras públicas, busca ejecutar con el menor gasto posible y un óptimo aprovechamiento de los recursos, desde la asignación hasta la

distribución de los recursos, teniendo como fin, alcanzar el máximo bienestar de los administrados (Martínez, 2020). En esta línea, Kim, & Lee (2023) plantean que las herramientas de la gestión de consultas, son primordiales en el logro de la eficacia y eficiencia en el proceso de resolución de consultas de proyectos, dado a que facilitan su registro, clasificación, comunicación, seguimiento y análisis del equipo encargado.

Su relevancia científica de la documentación analizada (con relación a las absoluciones de consultas), se desarrolla en el campo de la Política en control gubernamental, según Shack, Pérez y Portugal (2020), concluyo que la incidencia de la corrupción y la conducta funcional en el Perú en el año 2020 ha ocasionado una afectación económico del 15 % (aproximadamente) del presupuesto ejecutado, que se habría perdido por este fenómeno; además, precisan que en la ejecución de obras, es donde se evidencia una mayor afectación económico al estado peruano; en particular, los sectores de transporte, educación y salud se concentran las mayores pérdidas.

En el mismo orden de ideas, Zavaleta (2023), en su artículo científico, sobre la Corrupción en la Gestión Pública y su influencia en el crecimiento político, económico y social, en el contexto peruano, concluyó que, los actos de corrupción en la administración pública, es uno de los problemas más importantes en el Perú, que tiene presencia en todos los estratos del gobierno peruano, y un impacto negativo en el crecimiento político, económico y social.

Enfoque técnico. El proceso de absolución de consultas se encuentra expuesta en el artículo N.º 193 del RLCE (2018), donde señala que, el residente de obra, por intermedio del cuaderno de obra anotará las consultas sobre alguna ocurrencia en el desarrollo del proyecto. A su vez, la Supervisión, si es de su correspondencia deberá dar respuesta a la consulta planteada el cuaderno de obra, si no es de su jurisdicción dar respuesta, el supervisor deberá elevar la consulta a la gerencia de obras, quien por intermedio del proyectista (persona natural o jurídica que realizó el expediente técnico) deberá dar respuesta oportuna (RLCE, 2018).

Si el caso es que, la consulta técnica, no es respondida o absuelta por el proyectista, la Entidad tiene la responsabilidad de dar la respuesta. La demora en

dar respuesta a las consultas, ocasionará que el Contratista, pueda solicitar una prórroga para la ejecución de obra, siempre y cuando se vea afectado su CAO; Con el reconocimiento adicional, de gastos generales al Contratista y mayores prestaciones del servicio de supervisión de obra, en perjuicio de la entidad (RLCE, 2018).

De las teorías relacionadas al tema, que explican la variable “absolución de consultas”. En el campo de la administración, Duque (2018) señala que, los Procesos, son una serie ordenada, interrelacionada, interdependiente e interactiva de pasos sucesivos. Lo cual busca explorar y analizar las características y ambientes que tienen las empresas desde todos los niveles organizacionales.

Además, en la teoría de la nueva gestión pública, (Navas, 2010) Los procesos son las acciones que están enmarcados en categorías las cuales buscan, entre otros, racionalizar, separar niveles estratégicos y operativos con la finalidad de realizar una gestión pública más económica, eficiente y efectiva, los cuales empezaron a implementarse en Gran Bretaña, Nueva Zelanda y Países Bajos, desde los años ochenta; aunado a ello, Chinchay & Chávarry (2021), señala que, es prioritario que toda entidad pública cuente con un buen líder, para que contribuya o influya en el desempeño y en la satisfacción de los servidores; teniendo como resultado, un beneficio interno (a los empleados) y externo (a los ciudadanos).

En atención a la teoría de la gobernanza y las políticas públicas de lucha contra la corrupción de funcionarios, Cano (2008) señala que, la absolución de consultas, es el medio por el cual se busca evidenciar la opinión del funcionario, respecto a preferencias y niveles de satisfacción, toda vez que, los implicados tienen alguna información en particular que permita esclarecer una situación.

Factores organizacionales que influyen. Según el Manual de Organización y Funciones de la Entidad de estudio (MOF) precisa que, las consultas son formuladas inicialmente, por el Contratista (residente de obras) mediante anotación de la consulta en el cuaderno de obra, la cual es atendida por el supervisor, y si es el caso, elevada a la entidad, siendo recepcionado por el coordinador zonal departamental de la Entidad, a su vez, la eleva a la Gerencia de Obras y este la

eleva a la Gerencia de Estudios, y finalmente es remitida al proyectista, el cual responde a la Gerencia de Estudios, y retorna en el mismo orden hasta llegar al residente de obra; es de precisar que, todo este proceso burocrático, genera lentitud para la absolución de consultas y afecta al dinamismo que requiere obra para su libre y fluida ejecución (MEF, 2014).

Existen estudios, que dan cuenta de factores que conllevan al éxito de un proyecto en general; pero cuyas lecciones aprendidas pueden ser adaptadas a la gestión de consultas en PIP. Así se tiene. Singh, & Sharma (2022) plantean que la cultura organizacional, competencias del personal y herramientas de gestión, serían factores que afectan la eficacia de la gestión de consultas. En esa línea, Cleland (2014) y Anumba, & Brown (2005) agregan que el proceso comunicacional constituye el factor crítico y crucial en el éxito de la gestión de todo proyecto. Por su parte, Bhatti, & Khan (2021) afirma que la gestión de consultas en proyectos de infraestructura, presenta ciertos retos, frente a la complejidad del proyecto, el número de consultas, el tiempo reducido para absolver y los diversos niveles comunicativos.

En cuanto al proceso de formulación de consultas, el RLCE establece en su artículo N° 191 que el cuaderno de obra es un documento legal y suscrito por el Supervisor y el residente de obra, siendo los únicos a llegar sus páginas, a menos que existan circunstancias particulares, previa autorización de PV. En caso de que ocurran situaciones relevantes en la obra, se deben ser registradas y presentadas directamente a PV o a la Supervisión (RLCE, 2018).

Además, durante el proceso de respuesta a las consultas en el área de desarrollo del proyecto, relacionadas con eventos o situaciones imprevistas, se registran en el cuaderno de obra y se remiten al Supervisor. Cuando estas consultas no requieren la opinión del proyectista, el Supervisor tiene la responsabilidad de resolverlas en un periodo límite de cinco (5) días después de su anotación. En caso de que el Supervisor no responda dentro de ese plazo, el Contratista debe comunicar a la Entidad en un plazo de dos (2) días siguientes. A su vez, la Entidad proporcionar una respuesta en un periodo límite de cinco (5) días,

computados a partir del día siguiente a la información del Ejecutor. (según el artículo N° 193 numeral 193.2) (RLCE, 2018).

Por otro lado, en el procedimiento en el cual la consulta se envía a la Entidad, el RLCE establece que aquellas consultas que, según el criterio del Supervisor, requieran la opinión del diseñador, deben ser presentadas por este último a la Entidad en un periodo límite de cuatro (4) días después de su registro. La Entidad, en coordinación con el diseñador, tiene la responsabilidad de responder a la consulta en un periodo límite de quince (15) días después de la comunicación del Supervisor (según el artículo N° 193 numeral 193.3) (RLCE, 2018).

Con respecto al proceso de absolución de consulta por parte del proyectista, el RLCE establece que, en el contrato entre la Entidad y el proyectista, se incluyen disposiciones que establecen la responsabilidad y la obligación de responder a las consultas. Estas consultas deben ser enviadas a la Entidad dentro del plazo especificado en dichas disposiciones contractuales. Finalmente, en el proceso de respuesta de la entidad a la consulta; el RLCE señala que, si el proyectista no responde, la entidad se encarga de responder a la consulta y proporciona instrucciones al ejecutor por intermedio del Supervisor (Según el artículo N° 193 numeral 193.4) (RLCE, 2018).

Sin embargo, después de expirar los plazos mencionados, no se absuelve la consulta, y se afecta el libre desarrollo de partidas críticas, del CAO; el Contratista tiene el derecho de solicitar una extensión del plazo contractual por el período afectado. (según el artículo N° 193 numeral 193.4) (RLCE, 2018).

Por otro lado, la teoría de la transparencia organizacional y el poder económico señala que la transparencia organizacional y el poder económico de un país, se basa en una buena administración pública e infiere que, cuando existe una mayor posibilidad de transparencia ayuda a tomar medidas sancionadoras por parte del estado y la sociedad (Camelo, 2020); en apego a la teoría de la modernización de la gestión pública en el Perú, cuya finalidad es que los servidores públicos tengan sólidas bases en la ética, transparencia y eficiencia en su accionar (Valeriano, 2012), siendo la comunicación efectiva el factor principal en la gestión

de un proyecto, que conlleva a evitar retrasos, incrementar costos y aparición de conflictos (Liu, & Yang, 2020; Zhang, & Shen, 2016).

En atención a la teoría de la nueva gestión pública (García, 2007), que tiene como objetivo establecer una administración que sea eficiente y logre resultados efectivos. Por lo que, según Arroyo (2015), se busca una administración que cubra las necesidades de la ciudadanía al menor costo pertinente; asimismo, promueva la implementación de mecanismos de competencia que permitan fomentar el desarrollo de servicios de alta calidad. Lo expuesto, se realiza con sistemas de control idóneos, que garanticen la transparencia en los procesos, planes y resultados. Por lo que se busca, la mejora en los procesos administrativos de respuesta a las consultas formuladas en la ejecución de proyectos de PV (Ghiggo et al., 2022).

Además, la teoría de costes (Williamson, 2009) relaciona una buena práctica en las suscripciones de contratos, el control de resultados y comportamiento de las partes contractuales para una eficiente y eficaz gestión administrativa, lo cual, genera una buena administración de los contratos por parte de la Entidad, buscando una mejor gestión de los procesos de absolución de consultas durante la ejecución de obra, optimizando el gasto público.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

La investigación se tipifica como básica o pura debido a que no busca generar un aprovechamiento práctico y rápido; toda vez que busca enriquecer el contenido del conocimiento científico. Es importante destacar que esta investigación recopila datos de la realidad, los cuales observan los conocimientos teóricos y científicos, fundamentados en los principios y leyes aplicables (Hernández et al., 2018).

Además, adopta un enfoque mixto que combina elementos cuantitativos y cualitativos. Por lo tanto, se llevó a cabo la recopilación y análisis de información con el objetivo de encontrar una solución al problema de estudio. Además, se utilizaron estadísticas para verificar la veracidad o falsedad de los datos. (Hernández et al., 2018).

Asimismo, en términos cualitativos, se busca comprender, interpretar y explicar las características de los fenómenos que se están investigando. El principal objetivo es describir, explorar y comprender la esencia de estos fenómenos. En este enfoque, se consideran las experiencias y vivencias de los participantes y actores involucrados en el fenómeno estudiado, así como su conocimiento y comprensión.

En atención a su alcance, la investigación se clasificó como descriptiva, ya que se enfoca en los procesos, atributos y perfiles de personas específicas, grupos de interés u otros fenómenos analizados (Bernal, 2010).

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptivo simple. Esto implica que no se realizaron manipulaciones en ninguna variable, sino que los fenómenos fueron observados y analizados en su entorno natural (Sing, 2016). En el caso de un estudio transversal, esto significa que la recopilación de información se llevó a cabo en un solo tiempo, describiendo las variables en casos específicos y su nivel en ese momento particular. Además,

se considera como una correlación, ya que se midió y evaluó el grado de asociación entre dos variables (Bernal, 2010).

En concordancia con los diseños mixtos, se utilizó un diseño explicativo secuencial (DEXPLIS), tal como lo describe Carrasco (2005). Este enfoque implica la recolección de resultados para dar respuesta a los objetivos que se investigan, combinando en primer lugar, aplicando el instrumento de naturaleza cuantitativa, seguido del instrumento cualitativo, sin discriminar a ninguna de ellas, ya que se complementan para identificar y ahondar elementos relacionados a la problemática.

Se proyecta la siguiente esquematización:

M1: CUAN -----M2: CUAL

Denotación:

M1: Profesionales de la Gerencia de Obras, Órgano Control Institucional del Provías; asimismo, auditores de la CGR, 2022.

M2: Funcionarios involucrados en la gestión de absolución de consultas

CUAN: Recopilación de elementos cuantitativos: Nivel de percepción de la gestión del proceso de absolución de consultas.

CUAL: Recopilación de elementos cualitativos: Identificación de los factores que limitan la gestión del proceso de absolución de consultas.

3.2 Variables y operacionalización.

Variable de estudio: Proceso de absolución de consultas

Definición conceptual. Es el trámite mediante el cual se atiende y contesta a las consultas (Gob.ec, 2023), además, según el RLCE señala que las formulaciones de consultas en obra, son anotadas en el cuaderno de obra por el residente de obra y dirigidas al inspector o supervisor, los cuales absuelven en un periodo de tiempo determinado.

Definición operacional. La aplicación del Cuestionario “gestión del proceso de absolución de consultas”, busca el identificar el nivel existente de la eficiencia en las absoluciones de consultas en la ejecución de proyectos en Provías, Lima.

3.3 Población, muestra y muestreo.

Población de estudio: está compuesta por un grupo de individuos que pertenecen a un área geográfica específica y que participarán en el estudio (Carrasco, 2005). El presente estudio, tuvo como población 30 trabajadores de ambos sexos de un departamento zonal de Provias y de la Contraloría General de la República, que laboraron durante el año 2023.

Criterios de inclusión: Personal que labora en Control Gubernamental, con experiencia en control mayor a dos (2) años y en cualquier condición laboral.

De la muestra y muestreo: Al respecto (Hernández & Escobar, 2019), del carácter cuantitativo, como la población es reducida se usó la muestra censal, conformado por los 30 empleados del Órgano de Control Institucional y la Gerencia de Obras y la Contraloría General de la República, quienes laboran en Provías, 2023. De los cuales, se tuvo el consentimiento informado, para la aplicación de los instrumentos.

En cuanto a la muestra cualitativa. Esta fue no probabilística, por expertos. Según Casal y Mateu (2003), este tipo de muestra se caracteriza por seleccionar datos, elementos o unidades de análisis clave de manera deliberada por parte del investigador, sin utilizar fórmulas estadísticas. En este sentido, estuvo conformada por funcionarios involucrados en la gestión de absolución de consultas durante la ejecución de obras.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas utilizadas para la recopilación de la información, son las siguientes: La utilización de la encuesta y la entrevista en esta investigación se adapta a los objetivos establecidos y al enfoque mixto del estudio. En primera instancia, la encuesta se direcciona a la evaluación del nivel de eficiencia en el

proceso de absolución de consultas según las dimensiones de estudio. Al respecto, Galindo (1998) señala que el cuestionario que evaluará la unidad de estudio, se puede realizar de manera presencial, correo, teléfono, o cualquier medio online.

Asimismo, la entrevista tiene como objetivo identificar los factores que dificultan la gestión del proceso de absolución de consultas, según los conocimientos de los involucrados. Ante ello, Sánchez, Fernández & Díaz (2021) se establece que la entrevista es el intercambio de ideas del entrevistador y el entrevistado, en el cual se utiliza una serie de preguntas y respuestas con el propósito de resolver dudas, precisar conocimientos o evidenciar nuevos eventos.

De los instrumentos a aplicar, serán los siguientes: la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario “Proceso de Absolución de consultas”, se aplicó a 30 trabajadores de la Gerencia de Obras y del OCI de Provías y CGR, 2023; adicionalmente, se utilizó la técnica de la entrevista, cuyo instrumento fue la guía de entrevista “Factores que obstaculizan la absolución de consultas”, aplicado a 5 auditores del OCI y CGR, 2023. Lo cual se precisa a continuación.

a. Cuestionario “Gestión del Proceso de Absolución de Consultas”. Instrumento de recopilación de información cuantitativo, en atención al cuestionario elaborado por Salcedo (2022). Mide el nivel de percepción de la gestión del proceso de absolución de consultas según personal administrativo de las Gerencias de Obras Públicas y el OCI y CGR, evaluando las dimensiones del proceso de absolución de consultas: Formulación de la consulta; absolución de consulta en campo; consulta elevada a la Entidad; consulta absuelta por el proyectista; respuesta de la entidad a la consulta. Se encuentra conformada por 20 ítems, con un tiempo de respuesta de 10 minutos aproximadamente. En relación a la escala valorativa de dicho instrumento, será mediante escala de Likert, las cuales tendrá cinco alternativas: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

En cuanto a la validez del instrumento, se busca asegurar la efectividad de su contenido y la adecuación de la variable que mide, antes de ser utilizado y enviado a las unidades de estudio (Gómez & Dolores, 2015). Para lograr esto, se

convocó a tres magísteres en gestión pública y metodología, que trabajan en Entidades públicas. Su objetivo fue revisar y otorgar la aprobación al instrumento para su implementación en la investigación. Se utilizaron matrices de validación para identificar y abordar posibles observaciones, corrigiendo errores en la redacción y la lógica del instrumento. Los criterios de pertinencia, relevancia y claridad fueron aplicados para asegurar su aplicabilidad a la problemática real. Finalmente, fueron llenados y firmados para la aprobación de los expertos.

En relación a la Confiabilidad, se desarrollará una prueba piloto en la Gobierno Regional del Callao, consistente en 10 empleados inmersos en la gestión de ejecución y administración de contratos en obras públicas 2023. Mediante la técnica de Alfa de Cronbach, se determinó un nivel de confiabilidad muy alta (Alfa de Cronbach=0.828).

b. Guía de entrevista “Factores que obstaculizan el proceso de absolución de consultas”. Es un instrumento de recolección de datos de enfoque cualitativo, adecuado del instrumento de Entrevista de Salcedo (2022), que tiene como propósito la identificación de los factores que obstruyen la oportuna respuesta a las consultas durante la ejecución de obras públicas en Provías, según percepciones de las autoridades que se encuentran involucradas, siendo aplicados a las autoridades de la Gerencia de Obras, del OCI de Provías y la CGR.

Al respecto Carrasco (2005) El tipo de entrevista que se adapta a esta situación es conocida como semiestructurada, ya que permite cierta flexibilidad por parte del entrevistador, brindando una holgura al entrevistado para comunicarse y no solo responder preguntas directas. En este tipo de entrevista se fomenta que el entrevistado pueda plantear ejemplos o teorías que contribuyan. La guía de entrevista se encuentra estructurada en cuatro categorías o procesos específicos que son objeto de estudio. Se generaron 4 ítems que fueron respondidos por la unidad de análisis.

Con relación a la objetividad y consistencia. Rada (2016) precisa que la presente, busca otorgar una sistematización a la guía de entrevista, ya que tomará en cuenta el proceso de recolección de los datos informativos, así como su

objetividad para su aplicación, a través de tres criterios, credibilidad, transferible y confirmable.

En primer instancia, se cumple el criterio de credibilidad, previo a la implementación de los instrumentos en la unidad de análisis, el investigador coordinó con los informantes para obtener información sobre la situación de la gestión del proceso de absolución de consultas; no obstante, es necesario llevar a cabo este proceso de manera formal para que las autoridades responsables de los grupos de trabajo informen de manera precisa sobre la situación, considerando que dicha gestión implica satisfacer las necesidades de la población. En segundo lugar, tiene un carácter transferible, ya que se utilizarán medios tecnológicos para grabar y transcribir las percepciones de estas autoridades en la guía de entrevista. Por último, es de carácter confirmatorio, ya que se emplea un bosquejo físico digitalizado como una guía para llevar a cabo con éxito la entrevista semiestructurada con los participantes de este instrumento.

3.5 Procedimientos.

Acorde con el carácter metodológico de la investigación, se ejecutó por medio de las siguientes acciones:

La población del estudio es la Gerencia de Obras, OCI de Provías y la CGR, siendo los participantes 30 trabajadores, en donde se aplicara el Cuestionario “Gestión del Proceso de Absolución de Consulta”, su aplicación será de forma digital utilizando el formulario Google, y remitido a los trabajadores en sus números de contacto mediante WhatsApp, previa coordinación con los profesionales; Una vez que los participantes hayan completado el formulario, se tomará la información y se transferirá a un formato de hoja de cálculo de Excel. Esto se hará con el fin de organizar adecuadamente todas las respuestas del cuestionario y crear las tablas, gráficos y figuras que serán utilizados para presentar los resultados.

Por otro lado, la aplicación de la Guía de entrevista “Factores que obstaculizan el proceso de absolución de consultas”, dirigido a los servidores públicos del OCI y CGR, con la finalidad de complementar los conocimientos científicos y metodológicos, siendo elaborado por el propio investigador de la tesis.

la aplicación de este instrumento, será mediante videoconferencia o en su defecto vía llamada telefónica, previa coordinación con los entrevistados, que será grabado con autorización de las mismas, sin perjuicio de ello se tomarán vistas fotográficas para la presentación de la misma, sin embargo, ante su publicación serán extraídas de la misma para proteger la identidad de los participantes.

3.6 Método de análisis de datos.

Análisis cuantitativo: El enfoque del estudio será descriptivo, con el objetivo de presentar los datos recopilados del cuestionario utilizando una población completa. Se utilizarán tablas de distribución de frecuencia para recopilar los datos, así como diagramas y figuras descriptivas que mostrarán la varianza, la media aritmética y la desviación estándar. Niveles de análisis de la variable única (baremos). Para el análisis de la gestión de absolución de consultas en proyectos de Provías se considera los baremos de rango con sus respectivos niveles (Anexo 6).

Análisis cualitativo: Es un análisis categorial, que consiste en el proceso y apilado de los datos con enfoque cualitativo, con el fin de evidenciar nuevos criterios o teorías a partir del estudio de la variable (Mesías, 2010)

En primera instancia, Consistencia de los datos. Se inició la grabación de la entrevista, obteniendo datos significativos y pertinentes para la investigación actual. Estos datos se presentan como propuestas de mejora para la gestión de la absolución de consultas en la entidad.

En segundo lugar, se procederá a realizar una categorización. Al identificar los elementos y factores que obstaculizan la eficiencia del proceso de respuesta a consultas según la experiencia y conocimiento de los funcionarios entrevistados, originando un factor significativo y representativo para la investigación.

En tercera instancia, se llevará a cabo la teorización. Este estudio se basa en una categoría descriptiva que permite analizar eficientemente la variable única utilizada.

3.7 Aspectos éticos

Es conforme al instrumento legal código de ética de la Universidad Cesar Vallejo, aprobado mediante acto resolutivo de consejo universitario N° 0340/2021-UCV (UCV, 2021), en esta investigación se aplicaron principios éticos y morales relacionados con la gestión pública. Estos principios fueron implementados de la siguiente manera:

Confidencialidad y política de protección de datos. Durante la recopilación de datos en este estudio, participaron personas que trabajan en la unidad de análisis. Su identidad será protegida garantizando el anonimato. Además, las autoridades involucradas en la gestión del proceso de respuesta a consultas también mantendrán su identidad en reserva. Las fotografías y grabaciones no se publicarán en el portal de la Universidad César Vallejo, ya que la gestión aún está en curso.

No discriminación y participación voluntaria. Se incluyó al personal administrativo, como jefes o auditores de las entidades encargadas del control gubernamental del país, demostrando imparcialidad por parte del investigador. La obtención de las percepciones de los grupos de trabajo relacionados con la gestión de control de ejecuciones de obra ayudó a obtener una comprensión clara de la problemática y aportar sugerencias para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios a la población.

Consentimiento informado. Con el fin de llevar a cabo de manera objetiva la encuesta y la entrevista, se coordinó previamente con los involucrados y se presentó un escrito en la mesa de partes para obtener el acceso y la participación del personal administrativo, así como de las autoridades que dirigen las subgerencias de la entidad objeto de estudio.

Originalidad. El estudio se llevó a cabo con una completa autenticidad por parte del investigador, respetando el contenido e ideas de los autores y citando las referencias de acuerdo a las normativas APA. Adicionalmente, se cumplieron los lineamientos establecidos por la universidad, aplicando normas de transparencia y evitando cualquier forma de plagio en la investigación.

IV. RESULTADOS

El presente capítulo, se desarrolla en relación al enfoque metodológico mixto: Cuantitativo – Cualitativo, y en coherencia a los objetivos de estudio.

4.1 De los resultados cuantitativos

En efecto, a partir de los datos recolectados a través de la escala valorativa “*Gestión del proceso de absolución de consultas*” aplicado a 30 servidores públicos que laboran en la Gerencia de Obras, OCI y CGR, se sistematizó una matriz de puntuaciones y niveles de medida de la variable de estudio y de sus variables de caracterización, según el anexo 6:

Objetivo específico 1. Describir el nivel de valoración de la eficiencia del proceso de absolución de consultas durante la ejecución de proyectos de Provías, según percepción de sus trabajadores.

Tabla 1

Niveles de percepción de la gestión del proceso de absolución de consultas de Provías, durante la ejecución de obras públicas

Niveles	frecuencia	Porcentaje
Eficiente	3	10 %
Medianamente eficiente	25	83 %
Deficiente	2	7 %
Total	30	100%

Interpretación. Según la tabla 1, se evidencia que la mayoría de los trabajadores (83 %) de la Gerencia de Obras, del OCI y CGR, consideran como medianamente eficiente la gestión del proceso de absolución de consultas, en tanto que el 10 % la percibe como eficiente y solamente el 7 % como deficiente.

Tabla 2

Niveles de gestión de Provías, en la absolución de consultas durante la ejecución de obras públicas, según sus dimensiones.

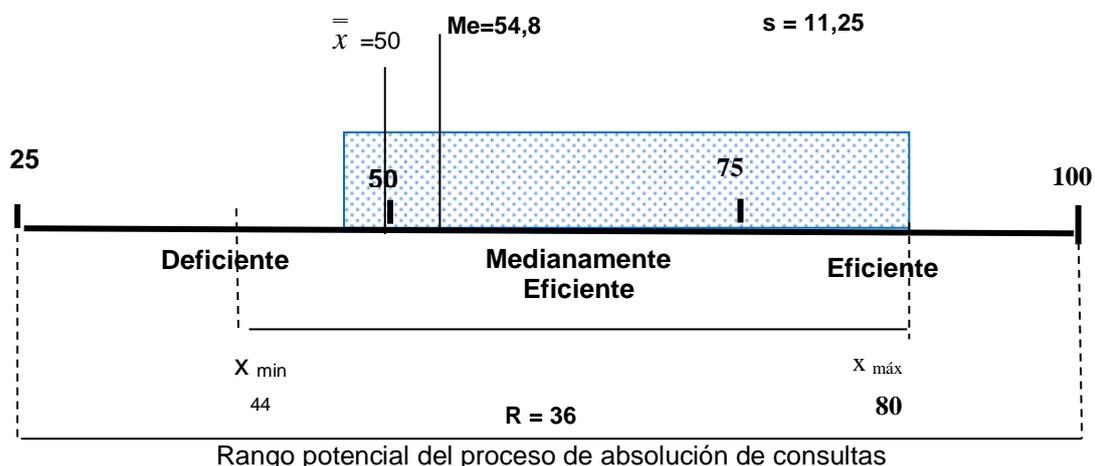
Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Dim. 1: Formulación de la consulta	Deficiente	7	23%
	Medianamente eficiente	18	60%
	Eficiente	5	17%
Dim. 2: Absolución de consulta en campo	Deficiente	6	20%
	Medianamente eficiente	20	67%
	Eficiente	4	13%
Dim. 3: Consulta elevada a la Entidad	Deficiente	7	23%
	Medianamente eficiente	21	70%
	Eficiente	2	7%
Dim 4: Consulta absuelta por el proyectista	Deficiente	13	43%
	Medianamente eficiente	16	53%
	Eficiente	1	3%
Dim 5: Respuesta de la Entidad a la consulta	Deficiente	10	33%
	Medianamente eficiente	17	57%
	Eficiente	3	10%

Interpretación. De la tabla 2, se muestra el nivel de valoración de cada una de las dimensiones en estudio, según percepciones de los profesionales encuestados. Se tiene que, en la dim. 1. Formulación de consulta, se tuvo que, los encuestados consideran en su mayoría (60%) que tiene un nivel medianamente eficiente y un 7% un nivel eficiente; además, un 23% consideran un nivel deficiente. En la dim. 2, Absolución de consultas en campo, consideran que tiene un nivel medianamente eficiente un 67%, 13% como Eficiente y deficiente un 20%.

Asimismo, en la dim. 3. Consulta elevada a la entidad, los encuestados consideran un nivel medianamente eficiente de 70%, 7% de eficiencia y un 23% como deficiente; asimismo, la dim. 4. Consulta absuelta por el proyectista, los encuestados consideran un 53% como medianamente eficiente, 3% como eficiente y deficiente un 23%; finalmente, en cuanto a la dim. 5. Respuesta de la entidad a la consulta, se tuvo que, los encuestados consideran en su mayoría un 57% que tiene un nivel medianamente eficiente, un 10% con un nivel eficiente y un 33% como deficiente.

Figura 1

Interpretación gráfica de estadígrafos del nivel de absolución de consultas, por parte de la Entidad.



Interpretación: De la figura 1, las puntuaciones registradas de la gestión del proceso de absolución de consulta, se encuentran en el nivel medio de la escala: Medianamente eficiente, en el rango resultante de la escala que; asimismo, tiene un intervalo desde 44 a los 80 puntos, en un rango real de 25 a 100 puntos. además, la media aritmética (50) se ubica entre el límite superior del nivel más bajo de la escala (Deficiente). Además, la media de los servidores públicos, otorgaron puntajes menores a 54,8. Estos valores de percepción en el proceso de absolución de consulta, señalan un nivel Medianamente eficiente, con proximidad a deficiente.

Tabla 3

Análisis del nivel de gestión en el Proceso de absolución de consultas durante la ejecución de obras públicas, según sus dimensiones.

Dimensiones	Punt. total	Prom.	Logro %	Nivel
Formulación de la consulta.	20	12,6	63 %	ME
Absolución de consulta en campo.	20	12,6	63 %	ME
Consulta elevada a la Entidad.	25	15,2	61 %	ME
Consulta absuelta por el proyectista.	15	7,6	51 %	ME
Respuesta de la Entidad a la consulta.	20	11,9	60 %	ME

Deficiente (D)	Medianamente eficiente (ME)	Eficiente (E)
[20-47%>	[47-74%>	[74-100%>

Interpretación. De la tabla 5, se cuantifica el nivel de valoración de las dimensiones del proceso de absolución de consultas, según el punto de vista de los funcionarios involucrados. Así se tienen que: La formulación de consulta tiene un medianamente eficiente con un logro de 63%, evidenciándose un logro superior a la media; asimismo, la absolución de consulta en campo y la consulta elevada a la Entidad tienen un logro de 63% y 61%, superior a la media; sin embargo, el indicador, consultas absueltas por el proyectista, tiene un logro de 51%, al límite de la media, con un acercamiento a un nivel deficiente. Finalmente, el indicador, respuesta de la Entidad a la consulta, tiene un logro porcentual de 60%, evidenciando un nivel medianamente eficiente.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de eficiencia de la gestión en Provías en la absolución de consultas, según: sexo, condición laboral y capacitación de trabajadores.

Tabla 4

Análisis del nivel de gestión en el Proceso de absolución de consultas durante la ejecución de obras públicas, según sus variables de caracterización.

Variable de caract.		Absolución de consultas				
		Deficiente	Medianamente eficiente	Eficiente	Total	
Sexo	Femenino	fi	0	4	2	6
		%	0%	67.0%	33.0%	100.0%
	Masculino	fi	3	21	0	24
		%	12.0%	88.0%	0.0%	100.0%
Condición laboral	Contratado	fi	2	12	1	15
		%	13.0%	80.0%	7.0%	100.0%
	Nombrado	fi	1	5	0	6
		%	17.0%	83.0%	0.0%	100.0%
	Otros	fi	0	8	1	9
		%	0.0%	89.0%	11.0%	100.0%
Capacitación	Muy frecuente	fi	0	11	0	11
		%	0%	100.0%	0%	100.0%
	Poco frecuente	fi	3	14	2	19
		%	16.0%	74.0%	10.0%	100.0%

Interpretación. De la tabla 4, se deduce que, existe diferencia en la percepción de la gestión de absolución de consultas, según el sexo; mayor el nivel del sexo femenino en contraste al masculino. Por otro lado, en razón a la condición laboral, se aprecia que, no existe diferencia alguna en el nivel de percepción.

Asimismo, los profesionales encuestados con capacitación muy frecuente, consideran que la gestión del proceso de absolución de consultas, es en general medianamente eficiente, sin embargo, los profesionales que tienen capacitación de manera, poco frecuente, consideran que si existe una deficiencia en el proceso de absolución de consultas (16%).

4.2 De los resultados cualitativos.

Objetivo específico 3. Develar las razones que limitan el proceso de absolución de consultas en los proyectos de Provías, según percepción de los auditores del Órgano de Control Institucional.

En esta etapa, se busca comprender los factores o limitaciones que explican los problemas identificados en la gestión del proceso de absolución de consultas. La finalidad es modificar dicho evento problemático (Hurtado, 2000). Identificar este tipo de información resulta útil para comprender los significados, percepciones y motivaciones internas del comportamiento humano (Hernández et al., 2014).

En atención a ello, mediante la aplicación de una guía de entrevista semi estructurada de 5 interrogantes dirigidas a cada uno de los indicadores de estudio, a partir de los cuales se recogió las razones, causales o factores que vendrían condicionando los problemas en la gestión del proceso de absolución de consultas en las obras ejecutadas pro Provías. Respecto a la intervención de los encuestados, se tomó una muestra de expertos de la misma Entidad, conformada por (5) cinco profesionales conocedores de la gestión en el proceso de absolución de consultas dentro de la Entidad y según el RLCE. Dichos expertos, tienen por cargos: Auditores de Provías y CGR.

Asimismo, se llevó a cabo la recolección de datos mediante la utilización de una guía de entrevista en profundidad, la cual se aplicó a cada uno de los expertos. Se obtuvo el consentimiento informado de los entrevistados para realizar estas entrevistas. Además, se grabaron las entrevistas en formato digital y posteriormente se transcribieron en un protocolo de transcripción físico. A partir de estas transcripciones, se analizaron las unidades de información de cada entrevistado, lo que permitió identificar categorías o factores críticos. Estas categorías se relacionaron entre sí y se establecieron categorías principales.

Cuadro 1

Matriz integradora de factores condicionantes en la Formulación de la consulta, durante la ejecución de obra.

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Limitada experiencia del Contratista. b) Limitado sustento técnico al formular las consultas, por parte del Contratista. c) Inadecuado sustento técnico al formular las consultas, por parte del Contratista. d) Limitaciones para formular la consulta con claridad. e) Ausencia de sustento técnico al formular las consultas. f) Limitado conocimiento del RLCE. g) Ausencia de sustento técnico, para exponer la consulta.	Limitado sustento técnico al formular las consultas, por parte del Contratista. Falta de conocimiento a plenitud el RLCE.

Interpretación. Del cuadro 1, se deduce que, para la etapa de la formulación de consultas, donde el Contratista (residente de obra), formula mediante cuaderno de obra la consulta; los profesionales entrevistados, consideran que: El Contratista carece de conocimiento a plenitud (dominio) del RLCE y sustento técnico para formular la consultas.

Cuadro 2

Matriz integradora de factores en la absolución de consulta en campo, durante la ejecución de obra.

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Ausencia de comunicación directa con el Proyectista.	El supervisor no cuenta con los especialistas calificados para absolver o derivar las consultas con claridad.
b) Ausencia de planificación para prever posibles eventos y formular las consultas de manera anticipada	
c) El supervisor no cuenta con los especialistas calificados.	Desconocimiento del procedimiento administrativo del RLCE.
d) Escueta claridad para formular la consulta.	
e) Ausencia parcial del Supervisor en la obra.	Ausencia de comunicación directa con el Proyectista.
f) Limitada experiencia del Supervisor	
g) Desconocimiento del procedimiento administrativo del RLCE.	

Interpretación. Del cuadro 2, se deduce que, para la etapa donde la consulta es absuelta por el supervisor o elevada por el mismo a la Entidad; los profesionales entrevistados, consideran que: existe una ausencia de comunicación entre el Supervisor y el proyectista, que pueda hacer más directa y rápida la absolución de consulta; asimismo, presenta limitaciones para absolver las consultas o elevarlas, con claridad, porque no cuenta con los especialistas calificados; además, presenta desconocimiento de los procedimientos administrativos del RLCE.

Cuadro 3

Matriz integradora de factores condicionantes Consulta elevada a la Entidad, durante la ejecución de obra.

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) La Gerencia de Obras se ve limitado, ya que no puede absolver las consultas directamente. b) Falta establecer tiempos para que cada gerencia pueda atender y tramitar las consultas. c) Mejorar los contratos de los proyectistas. d) Limitado recurso humano para atender las consultas. e) Las obras son ejecutadas, en zonal alejadas de Lima, lo que limita la comunicación de las consultas. f) Ausencia de celeridad en trasladar las consultas, por parte de las oficinas de coordinación zonal. g) Problemas de conectividad, por ser departamentos alejados a Lima. h) Las oficinas zonales departamentales, no cuentan con el personal idóneo. i) Limitado conocimiento de sus funciones j) Limitada coordinación de la Gerencia de Obras con la Gerencia de Estudios.	Falta establecer tiempos para que cada gerencia pueda atender las consultas y coordinación. Limitado conocimiento de sus funciones y recurso humano para atender las consultas. Las oficinas zonales departamentales, no cuentan con el personal idóneo y falta de conectividad.

Interpretación. Del cuadro 3, se deduce que, para la etapa donde la consulta es recepcionada por la Gerencia de Obras; los profesionales entrevistados, consideran que: existe una limitación hacia la Gerencia de obras, para absolver la consulta, ya que depende de la opinión del proyectista; asimismo, existe un déficit de comunicación o coordinación entre la Gerencia de Obras con la Gerencia de Estudios, para tratar las consultas; además, los entrevistados consideran que, la Entidad presenta una limitación en cuanto al recurso humano, para atender las consultas.

Por otro lado, los entrevistados, consideran que las oficinas de las unidades zonales departamentales, presentan limitaciones, en cuanto al personal idóneo para dar trámite a las consultas (son de carreras no afines a obras); además, con profesionales limitados en conocimiento y limitaciones de conectividad, por ser de zonas alejadas.

Cuadro 4

Matriz integradora de los factores condicionantes cuando, la consulta es absuelta por el proyectista, durante la ejecución de obra.

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Mejorar los contratos de los Proyectistas, en donde se responsabilice de atender las consultas de la obra en, un periodo determinado.	Desconocimiento de quien es el Proyectista y como ubicarlo.
b) Existe vacíos en los contratos firmados con los Proyectistas, donde se especifique atender y dar respuesta a las consultas en un plazo específico	Deficiencia en los contratos de los Proyectistas, por no determinar
c) Desconocimiento de quien es el Proyectista y como ubicarlo.	responsabilidad y plazos para atender las
d) Desconocimiento de quien es el Proyectista	consultas una vez iniciada
e) Desconocimiento por parte de la Gerencia de Estudios de quién es el proyectista	la obra.

Interpretación. Del cuadro 4, se deduce que, para la etapa donde la consulta es atendida por el proyectista; los profesionales entrevistados, consideran que: existe una deficiencia en cuanto a los contratos de los proyectistas, debido a que no les dan plazos ni precisan tiempos para absolver las consultas; además, debido a los años que transcurrieron desde la aprobación del expediente técnico hasta que se empiece a ejecutar el proyecto, existe una limitación en cuanto a la comunicación con el proyectistas, ya que muchas veces, son consorcios, que después de culminado su servicio de elaboración se disgregan y ya no saben a quién dirigir las consultas, aunado a ello, muchas veces están inmersos en otros proyectos.

Cuadro 5

Matriz integradora de los factores condicionantes, para la respuesta de la Entidad a la consulta, durante la ejecución de obra.

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Limitado conocimiento del expediente técnico. b) Limitada experiencia de los especialistas de la Entidad. c) Limitado conocimiento del Expediente Técnico. d) Limitado conocimiento del Expediente Técnico, por parte de los funcionarios. e) Limitado conocimiento y experiencia de los especialistas involucrados. f) Limitado conocimiento y experiencia de los especialistas de la Entidad.	Limitado conocimiento sobre el expediente técnico. Limitada experiencia de los profesionales involucrados.

Interpretación. Del cuadro 5, se deduce que, para la etapa donde la consulta es atendida por la Entidad, debido a que el proyectista no atiende las consultas; los profesionales entrevistados, consideran que: los especialistas de la gerencia de estudios no tienen la experiencia suficiente para absolver las consultas, aunado a ello, existe un desconocimiento del expediente técnico, ya fue elaborado por un tercero.

V. DISCUSIÓN

El proceso de absolución de consultas, de acuerdo a las teorías existentes en el presente estudio, se orientan básicamente en lineamientos de una eficiente gestión pública, que plantean las teorías de la gobernanza, la nueva gestión pública, transparencia organizacional y de coste. En este sentido, el referido estudio tuvo como objetivo general, analizar el proceso de absolución de consultas en los proyectos de Provías en el 2023. de los resultados hallados se evidencia, un nivel medianamente eficiente en las gestiones para la absolución de consultas durante la ejecución de obra, según la percepción de los gestores encuestados.

En efecto, el presente estudio, permitió analizar el proceso de absolución de consultas en los proyectos de Provías, en el periodo del presente año, desde la percepción personal de los funcionarios, con el propósito de analizar el nivel de eficiencia y develar las razones que afectan negativamente el proceso de absolución de consultas en los proyectos de Provías.

En las obras ejecutadas por la Entidad, el proceso de absolución de consultas, constituye uno de los procesos fundamentales para el libre desarrollo de las obras. En ese sentido, cobra relevancia el estudio del proceso de absolución de consultas, debido a que las eficiencias de las mismas son fundamentales para que dichos proyectos no se vean interrumpidos por falta de esclarecimientos; lo cual generaría un efecto negativo a la Entidad, encarecimiento la ejecución de las obras por otorgamiento de ampliaciones de plazo, pagos adicionales, suspensiones y paralizaciones de obra, entre otros (Chumbimuni, 2021).

La relevancia científica del estudio, radica en la poca eficiencia de los gestores de la Entidad, al momento de absolver las consultas suscitadas en obra. La mayoría de antecedentes previos se enfocan en señalar o determinar una cuantificación de la afectación económica, en una deficiente gestión del proceso de absolución de consultas, inobservando los enfoques teóricos existentes en el marco de la nueva gestión pública, la cual busca gestar con menor costo y mayor eficiencia y efectividad, para cubrir las necesidades de la población (Navas Quintero, 2010); y en atención a la teoría de la modernización de la gestión pública, donde se busca

que los servidores públicos tengan sólidas bases en la ética, transparencia y eficiencia en su accionar (Valeriano Ortíz , 2012).

Respecto a la validez de los resultados arribados. Los hallazgos del estudio presentan pruebas de validez tanto interna como externa. En primer lugar, en términos de validez interna, se cuenta con diversas evidencias que respaldan esta afirmación. Se utiliza un enfoque metodológico mixto que combina técnicas de encuesta y entrevista, las cuales desempeñaron un papel complementario e integrador. La encuesta permite determinar que, el proceso de absolución de consultas tuvo un nivel medianamente eficiencia, mientras que la entrevista reveló las razones que limitan o condicionan la gestión eficaz del proceso de absolución de respuestas.

De manera particular, en la encuesta, se utilizó la escala valorativa de Likert, que es una herramienta que otorga determinar de manera sistemática y científica las percepciones de los funcionarios encuestado de la Entidad; asimismo, el instrumento de la escala valorativa “Gestión del Proceso de Absolución de Consultas” busca la compilación de datos de enfoque cualitativo, para medir la identificación de las ocurrencias que obstruyen la oportuna respuesta a las consultas durante la ejecución de obras públicas en Provías, mostrando objetividad, consistencia, validez de contenido y confiabilidad.

Por esta razón, se desarrolla un estudio piloto, utilizando una muestra no probabilístico incidental y consentimiento informado, compuesta por 10 trabajadores de la gerencia de obras del Gobierno Regional del Callao, que laboraron en el presente año.

Además, el referido instrumento evidencia de validez de contenido, por intermedio del juicio de tres expertos en el tema, que evaluaron los criterios de redacción, esencialidad, comprensibilidad y coherencia. Al respecto, según Carrasco (2005) la entrevista aplicada fue semiestructuradas, ya que entrevistador presenta una flexibilidad con el entrevistado para que se relaje y no solo responder preguntas directas. Por lo cual se fomenta que el entrevistado pueda aportar ejemplos o teorías que contribuyan.

Además, el instrumento demuestra un alto nivel de confiabilidad interna ($r=0,821$), lo que sugiere que la información proporcionada por el personal administrativo de PV y CGR es altamente precisa

Asimismo, la validez externa del estudio. Los resultados empíricos de la presente investigación trabajaron con la población censal de 30 trabajadores de la Entidad y la CGR, debido a que los funcionarios tienen una similitud en los casos que gestionan y revisan, que se basan en las normas aplicables, que son de diferentes jefaturas, pero revisan ambas obras y que interactúan entre profesionales de cada área. Dicha afirmación se sustenta en lo afirmado por Hernández y Escobar (2019), debido a que la población es reducida.

Por otro lado, se contrastan entre los resultados encontrados y los antecedentes de estudio, y se explican a luz de las teorías relacionadas al tema. De acuerdo al *objetivo específico 1: Describir el nivel de percepción de Provías en la absolución de consultas durante la ejecución de obras públicas, según RLCE*; se evidencia que, la mayoría de profesionales (83%) percibe que la eficiencia para el proceso de absolución de consultas, durante la ejecución de obra, tienen un nivel medianamente eficiente; asimismo, dichos encuestados consideran un 10% como, nivel eficiencia, y 7% consideran que la absolución de consultas tiene un nivel deficiente.

Dichos resultados, de manera global, evidencian que el proceso de absolución de consultas, tiene una mediana eficiencia; con relación a ello, la CGR mediante informes de servicio de control posterior, en la modalidad de Servicio de Control Específico (CGR, 2022) y auditoría de cumplimiento (CGR, 2023), señalan que ante un mal accionar de los funcionarios, en el proceso de absolución de consultas, se generan una afectación económica al país.

En relación, a los niveles de eficiencia de la entidad, en la absolución de consultas, durante la ejecución de obra, según sus dimensiones, se tiene los siguientes resultados.

En cuanto a la dimensión: Formulación de la consulta. se tiene que, los encuestados opinan en su mayoría (60%) que tiene un nivel medianamente eficiente y un 7% consideran que tiene un nivel eficiente; sin embargo, un 23% opinan que tiene un nivel deficiente. Con resultados semejantes, en la dimensión: Absolución de consultas en campo, consideran que tiene un nivel medianamente eficiente un 67% y 13% estiman que tiene un nivel eficiente; sin embargo, parte de dichos encuestados, señalan que tiene un nivel deficiente (20%).

No obstante, en la dimensión consulta elevada a la entidad, los encuestados consideran que esta etapa tiene un nivel medianamente eficiente de 70% y un 7% de eficiencia; no obstante, un 23% señalan un nivel deficiente; evidenciándose una tendencia crítica de mas a menos; en el mismo contexto, la dimensión: Consulta absuelta por el proyectista, los encuestados consideran un 53% como medianamente eficiente y 3% como eficiente; sin embargo, un nivel deficiente de 23%, presentándose una tendencia negativa de medianamente eficiente a deficiente.

En cuanto a la dimensión 1: Respuesta de la entidad a la consulta, se tuvo que, los encuestados consideran en su mayoría (57%) que tiene un nivel medianamente eficiente y un 10% consideran que tiene un nivel eficiente; sin embargo, un 33% consideran que tiene un nivel deficiente.

Por otro lado, de los resultados obtenidos en las dimensiones señaladas en los párrafos precedentes y de los antecedentes del presente estudio, se detalla que, en relación a la dimensión 1, se evidencia la deficiencia en la absolución de consultas, por parte del Contratista, lo cual es consecuente con lo señalado por la universidad nacional de Colombia en su investigación científica “Efectos de la incertidumbre en la programación de proyectos de construcción de carreteras”, donde precisa que, las demoras y sobre costos, en gran parte, son generados por el Contratista (Darío Gómez & Orobio, 2015). Adicionalmente, es propio señalar que, los factores (Categorías medulares) que contribuyen a la deficiencia en la absolución de consultas, emergentes de las entrevistas aplicadas son, el limitado sustento técnico al formular las consultas, por parte del Contratista y Falta de conocimiento a plenitud el RLCE.

Asimismo, en relación a la dimensión 2, Absolución de consultas en campo; presenta un nivel medianamente eficiente y una significativa deficiencia en dicha dimensión, lo cual refleja la poca experiencia de los profesionales involucrados, y respalda lo señalado por Brandstetter & Ribeiro (2020), sobre la necesidad de evaluar las modificaciones que han existido en proyectos pasados, con la finalidad de encontrar atingencias en los expedientes técnicos presentes (por ejecutar), y prevenir posibles gastos adicionales que no estén justificados en actividades necesarias para la puesta en funcionamiento de los proyectos. Adicionalmente, es propio señalar que, los factores (Categorías medulares) que contribuyen a la deficiencia en la absolución de consultas, emergentes de las entrevistas aplicadas son, el Supervisor no cuenta con los especialistas calificados para absolver o derivar las consultas con claridad, desconocimiento del procedimiento administrativo del RLCE y ausencia de comunicación directa con el Proyectista.

En relación a la dimensión 3, Consulta elevada a la Entidad, se evidencia un nivel medianamente eficiente; no obstante, los encuestados señalan un nivel deficiente; evidenciándose una tendencia crítica de más a menos; lo cual es respaldado por Liñán (2019), quien señala que, las consultas no son atendidas a tiempo por la Entidad, generando así el reconocimiento de mayores gastos adicionales para la ejecución de las obras. Adicionalmente, es propio señalar que, los factores (Categorías medulares) que contribuyen a la deficiencia en la absolución de consultas, emergentes de las entrevistas aplicadas son, falta establecer tiempos para que cada gerencia pueda atender las consultas y coordinación, limitado conocimiento de sus funciones y recurso humano para atender las consultas, las oficinas zonales departamentales, no cuentan con el personal idóneo y falta de conectividad.

En el mismo contexto, la dimensión 4, Consulta absuelta por el proyectista, los encuestados consideran como medianamente eficiente; sin embargo, un nivel deficiente de 23%, presentándose una tendencia negativa de medianamente eficiente a deficiente; lo cual es respaldado por Mamani (2022), quien señala que, las demoras en los trámite burocrático de la Entidad para absolver las consultas y

aprobar adicionales de obra, ocasionan pagos por plazos adicionales para la ejecución de obra, constituyendo un perjuicio económico a la Entidad contratante. Adicionalmente, es propio señalar que, los factores (Categorías medulares) que contribuyen a la deficiencia en la absolución de consultas, emergentes de las entrevistas aplicas son, desconocimiento de quien es el Proyectista y como ubicarlo, deficiencia en los contratos de los Proyectistas, por no determinar responsabilidad y plazos para atender las consultas una vez iniciada la obra.

Asimismo, la dimensión 5, Respuesta de la Entidad a la consulta; los profesionales encuestados consideran en su mayoría que tiene un nivel medianamente eficiente; sin embargo, también consideran que tiene un nivel deficiente. Lo expuesto, inobserva lo señalado por Martínez (2020), quien señala que, desde el punto de vista económico, la Entidad ejecutora de las obras públicas busca la eficiencia económica, desde la asignación hasta la distribución de los recursos, lo cual busca de alcanzar el máximo bienestar de los individuos, en pro de maximizar el bienestar social. Adicionalmente, es propio señalar que, los factores (Categorías medulares) que contribuyen a la deficiencia en la absolución de consultas, emergentes de las entrevistas aplicas son, limitado conocimiento sobre el expediente técnico y limita experiencia de los profesionales involucrados.

Adicionalmente, es de precisar que dicho proceso de absolución de consulta, en términos generales tiene un nivel medianamente eficiente, lo cual hace notar la importancia de anticipar los posibles casos, que puedan generar ampliaciones de plazo y sobre costos a la Entidad ejecutora del proyecto, tal como lo señala la Universidad Externado de Colombia, en su libro Condiciones imprevistas en los contratos de construcción de infraestructura (Cabarcas, 2018).

De lo expuesto es de precisar que, el proceso de absolución de consultas, durante la ejecución de una obra, tiene un nivel medianamente eficiente, lo cual es causado, en gran parte, por un mal accionar de los funcionarios, en la administración; concordante a ello, Shack et al. (2021) menciona que la inconducta funcional en el Perú en el año 2020, ha ocasionado un perjuicio económico al estado aproximadamente S/ 22 mil millones de soles, en conjunto con actos de corrupción. A su vez, inobserva la teoría de la nueva gestión pública (García

Sánchez, 2007), que tiene como objeto una administración eficaz que cubra las necesidades de la ciudadanía al menor costo pertinente, y la teoría de la modernización de la gestión pública en el Perú, cuya finalidad es que los servidores públicos tengan sólidas bases en la ética, transparencia y eficiencia en su accionar (Valeriano Ortiz, 2012).

En lo que respecta al objetivo específico 2: Analizar el nivel de percepción de la gestión en Provías en la absolución de consultas, según: sexo, condición laboral y capacitación de los trabajadores. Los encuestados en base a su experiencia consideran, en relación a sus variables de caracterización, que: según el sexo, las mujeres consideran como medianamente eficiente y eficiente, el proceso de absolución de consultas, con un 67% y 33% respectivamente, evidenciándose una apreciación relativamente positiva; sin embargo, los hombres consideran como medianamente eficiente y deficiente, el proceso de absolución de consultas, con un 88% y 12% respectivamente y como no eficiente (0%), evidenciándose una apreciación relativamente en declive.

Asimismo, la variable de caracterización, según su Condición laboral, los profesionales Contratados, Nombrados y otros consideran en su mayoría como medianamente eficiente, sin embargo, es de resaltar que los nombrados consideran que, el proceso de absolución de consultas, no es eficiente (0%).

Dichos resultados guardan concordancia de manera parcial con lo afirmado por la Contraloría General del Estado de Ecuador (CGE, 2021) y Gomez (2014) en su estudio sobre una mala elaboración de expedientes técnicos, las cuales generan consultas, las mismas que por una mala gestión del proceso de absolución de consultas, terminan generando ampliaciones de plazo, paralizaciones y mayores gastos generales, en perjuicio de la Entidad contratante, como se evidencia en las gestiones hechas por la misma (obra, 2021). En concordancia, la aprobación de ampliaciones de plazo por la Entidad, generando mayores gastos para la ejecución de un proyecto (Resolución, 2021), y sobre costos en los servicios de Supervisión (supervisión, 2021)

No obstante, lo expuesto, contravienen a lo señalado por la teoría de costes (Williamson, 2009), que busca una optimizando el gasto público a partir de una eficiente gestión pública, evitando la inconducta funcional, y respetando los lineamientos del reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Del objetivo específico 3. develar las razones que limitan la eficiencia del proceso de absolución de consultas en los proyectos de Provías, según percepción de los auditores del OCI, que busca identificar los factores que dificultan la eficacia del proceso de absolución de consultas, según los conocimientos de los profesionales entrevistados. Para lo cual se realizó la entrevista, acorde con lo señalado por Sánchez, Fernández & Díaz (2021) donde se intercambiaron las ideas del entrevistador y el entrevistado, en el cual se utilizó una serie de preguntas y respuestas con el propósito de resolver dudas, precisar conocimientos o evidenciar nuevos eventos; así se tiene:

Del indicador, a) Formulación de la consulta, se identifican categorías medulares tales como, la formulación y presentación de consultas, con un limitado sustento técnico, por parte del Contratista y falta de conocimiento a plenitud el RLCE. Dicha categoría constituye una de las más trascendentes ya que origina la ocurrencia a tramitar como una consulta, describiendo la causa, la condición, el criterio transgredido y efecto que causa o causaría la ocurrencia en obra.

Del indicador, b) Absolución de consulta en campo, se identifican categorías medulares tales como, el Supervisor no cuenta con los especialistas calificados para absolver o elevar las consultas con claridad, a la Entidad; así como, desconocimiento del procedimiento administrativo del RLCE y Ausencia de comunicación directa con el Proyectista; lo que genera un escueto sustento técnico, y desfavorece a la Gerencia de Obras, ya que los funcionarios de dicha gerencia, no están en la obra, dificultando la comprensión sobre la ocurrencia a consultar.

Del indicador, c) Consulta elevada a la Entidad, se identifican categorías medulares tales como, ausencia en establecer tiempos para que la Gerencia de Obras y la Gerencia de Estudios puedan atender las consultas y limitada coordinación entre gerencias, aunado a un limitado conocimiento de sus funciones

y recurso humano para atender las consultas; por otro lado, las oficinas zonales departamentales, no cuentan con el personal idóneo y falta de conectividad. Lo expuesto limita la correcta, clara y pronta respuesta a las consultas.

Del indicador, d) Consulta absuelta por el proyectista, se identifica categorías medulares tales como, desconocimiento de quien es el proyectista y como ubicarlo y deficiencia en los contratos de los Proyectistas, por ausencia de responsabilidad y plazos para atender las consultas una vez iniciada la obra. Lo expuesto limita a una rápida y coordinada gestión en el proceso de absolución de consulta, debido a que, el proyectista, mayormente es una empresa consorciada que, una vez terminada la obra, se disuelve y cuando recién van a ejecutar la obra (pueden pasar más de 3 años) dichas empresas ya están inmersas en otros proyectos

Finalmente, del indicador, e) Respuesta de la entidad a la consulta, se identifica categorías medulares tales como, limitado conocimiento sobre el expediente técnico y experiencia de los profesionales involucrados. Lo expuesto merma la eficiente gestión del proceso de absolución de consulta y la rapidez necesaria; razón por la cual, aunado a los indicadores antes mencionados, originan causales para posibles mayores gastos para ejecutar un proyecto.

De los factores expuestos en los párrafos anteriores, es de precisar que, las limitaciones en el proceso de absolución de consultas, son concordantes con lo señalado por, Chávez (2022) quien concluyó en su informe de investigación que, las Entidades deben fortalecer las áreas técnicas mediante capacitaciones a los especialistas involucrados, para mejorar la eficiencia en el proceso de absolución de consulta, y mejorar la rapidez con las que se absuelven.

A la luz de la teoría de la gobernanza y las políticas públicas de lucha contra la corrupción de funcionarios, Cano (2008) evidencia que los funcionarios vierten sus conocimientos en la entrevista, lo que permite esclarecer las circunstancias que limitan una buena gestión en la absolución de consultas, exponiendo algunas recomendaciones que favorecer a la gestión de absolución de consultas, a su vez, precisaron que, los funcionarios presentan limitaciones para cumplir sus funciones acorde a lo estipulado en el manual de organización y funciones de la Entidad.

Por otro lado, la teoría de la transparencia organizacional y el poder económico (Camelo, 2020) señala que la transparencia organizacional y el poder económico de un país, se basa en una buena administración pública e infiere que, cuando existe una mayor posibilidad de transparencia ayuda a tomar medidas sancionadoras por parte del estado y la sociedad; en apego a la teoría de la modernización de la gestión pública en el Perú, cuya finalidad es que los servidores públicos tengan sólidas bases en la ética, transparencia y eficiencia en su accionar (Valeriano Ortiz , 2012).

En relación a *sus* implicancias *técnicas*, el estudio busca corroborar la vigencia de las normas que la regulan y el comportamiento organizacional en el proceso de absolución de consultas, durante el desarrollo de la obra, y en particular, se evidencia que, pese a que cumplen con los plazos para absolver las consultas, no se actúa con una anticipación a los riesgos o eventos que pudieran generar mayores costos a la Entidad (RLCE, 2018). Por último, en cuanto a las limitaciones de la presente investigación, es de señalar que, se aluden principalmente al aspecto metodológico del uso de la técnica cualitativa del focus group; la misma que se vio reducida al desarrollarse sin la autorización de la Entidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera. En relación al objetivo general se concluye que, el proceso de absolución de consulta en proyectos de Provías, es valorado como medianamente eficiente por la mayoría (83 %) de los trabajadores, encontrando la necesidad de mejorar en la formulación de las consultas por parte del Contratista y las acciones tomadas por el Supervisor para absolverlas; además, se evidencia una limitada participación del Proyectista para absolver las consultas, aunado a una limitada eficiencia en la capacidad de los servidores públicos de la entidad involucrados en las absoluciones de consultas.

Segunda. Del objetivo específico 1, se concluye que, la mayoría de trabajadores muestran un nivel de percepción medianamente eficiente; encontrando la necesidad de mejorar el proceso de absolución de consultas, en las etapas de: formulación de consulta por parte del Contratistas, respuesta en campo y tramitación del Supervisor, consulta elevada a la entidad, consulta absuelta por el proyectista y respuesta de la entidad a la consulta.

Tercera. Del objetivo específico 2. Se concluye que no existe diferencia significativa en el nivel de percepción de la gestión del proceso de absolución de consultas en Provías, según sexo, condición laboral y capacitación de los trabajadores.

Cuarta. Del objetivo específico 3. Se concluye que las razones que limitan la gestión del proceso de absolución de consultas en los proyectos de Provías, según percepción de los auditores del OCI y categorías de estudio, son:

Formulación de la consulta: Limitado sustento técnico al formular las consultas por parte del Contratista, y falta de conocimiento a plenitud el RLCE.

Absolución de consulta en campo: El supervisor no cuenta con los especialistas calificados para absolver o derivar las consultas, desconocimiento del procedimiento administrativo del RLCE y ausencia de comunicación directa con el Proyectista.

Consulta elevada a la Entidad: No se establecen plazos para la atención por cada gerencia, ausencia de coordinación entre gerencias, limitado conocimiento de

las funciones del personal, ausencia del personal con perfil idóneo y falta de conectividad.

Consulta absuelta por el proyectista: Desconocimiento de quien es el proyectista responsable, no se determinan responsabilidades y plazos para atender las consultas.

Respuesta de la entidad a la consulta: Limitado conocimiento sobre el expediente técnico, y limitada experiencia de los profesionales involucrados.

VII. RECOMENDACIONES

De las falencias detectadas, según los resultados encontrados, en el proceso de absolución de consultas en los proyectos de Provías, se plantean las siguientes recomendaciones:

Al Director Ejecutivo.

Primera. Implementar un cronograma de capacitaciones por especialidades, desde los funcionarios encargados de administrar los contratos de obras (Gerencia de Obras) hasta de los encargados de absolver las consultas (Gerencia de Estudios), de acuerdo a sus especialidades.

Segunda. Establecer un cronograma de reuniones por plataformas web (video llamada), correos corporativos u otro mecanismo (de manera concurrente), que mejore la comunicación de las situaciones adversas, suscitadas en obra, dichas reuniones, se llevarían a cabo, entre los profesionales encargados de ejecutar las obras, los coordinadores zonales y los funcionarios de la Entidad (incluido el proyectista), que permitan mejorar la rápida y eficaz comunicación de las consultas.

Al Gerente de Obras.

Tercera. Como área usuaria, realizar mejoras en las bases del proceso de selección, en cuanto al perfil del profesional técnico encargado de la ejecución y de la supervisión de la obra; asimismo, mejorar las cláusulas de los contratos, tanto del Contratista como del Supervisor, con la finalidad que tengan directrices claras para atender las consultas y evitar vacíos contractuales, de esta manera se tendrá un personal idóneo para ejecutar las obras en los plazos establecidos.

Al Gerente de Estudios.

Cuarta. Implementar cláusulas en los contratos de los proyectistas, que permitan su rápida ubicación e interacción con la Entidad contratante, y especificar tiempos límites para que absuelvan las consultas, teniendo en consideración los plazos señalados en el RLCE, con lo cual, se evitaría mayores costos a la Entidad, al momento de ejecutar los proyectos.

A los futuros investigadores maestrantes de la UCV:

Quinta. Realizar futuras investigaciones en el contexto de los nuevos proyectos que realice la Entidad, siempre y cuando estén liquidadas financieramente.

REFERENCIAS

- Anumba, C., & Brown, A. (2005). Communication Effectiveness in Project Teams: A Literature Review. *Construction Management and Economics*, 23(6), 589-600. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01446190500108477>
- Arroyo, A. (2015). *El ámbito subjetivo en la normativa española de contratación del sector público*. [Tesis Doctoral, Universidad Ramón Llull-Barcelona]. <http://hdl.handle.net/10803/126528>
- Bhatti, A., & Khan, M. (2021). Case Study: Managing Queries in a Large-Scale Infrastructure Project. *Journal of Construction Engineering and Management*, 147(2), 04020090. <https://ascelibrary.org/doi/full/10.1061/%28ASCE%29CO.1943-7860.0002009>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª. ed.) Colombia: Pearson Educación <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Brandstetter, M., & Ribeiro, H. (2019). Causes of cost overrun and financial impact on public works from risk management perspective. *Ambiente Construído*, 20, 41-63. <http://dx.doi.org/10.1590/s1678-86212020000100362>
- Cabarcas, F. (2018). *Condiciones imprevistas en los contratos de construcción de infraestructura*. Universidad Externado de Colombia. Bogotá, Colombia. 538 - 539. <https://www.digitaliapublishing.com/viewepub/?id=70838>
- Camelo, M. (2020). Análisis de la transparencia organizacional y el poder económico a partir la teoría de juego. *Revista Universidad Y Empresa*, 22(38), 257-278. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7086>
- Cano, L. F. (2008). *La participación ciudadana en las políticas públicas de lucha contra la corrupción: respondiendo a la lógica de gobernanza*. Estudios Políticos, Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquia, 147-177.

- Cano, L. (2008). La participación ciudadana en las políticas públicas de lucha contra la corrupción: respondiendo a la lógica de gobernanza. *Estudios políticos*, (33), 147-177. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-51672008000200007
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San marcos.
- Casal, J., y Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. *Revista Epidemiológica Medicina Preventiva*, 1(1), 3-7. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55524032/TiposMuestreo1-with-cover-page-v2.pdf>
- Cachay, L., Couto, G., Pimentel, P., & Castanho, R. (2022). Internal Control and Its Application in Public Management: a Literature Review. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 19, 326-337. [https://wseas.com/journals/bae/2022/a565107-011\(2022\).pdf](https://wseas.com/journals/bae/2022/a565107-011(2022).pdf)
- Chávez, K. (2022). *Optimización en el Proceso de Absolución de Consultas de los Expedientes Técnicos en el Gobierno Regional de Pasco Peru, 2022*. [tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110845>
- Chen, X., & Wang, Q. (2022). The Impact of Artificial Intelligence on Query Management in Project Management. *International Journal of Information Management*, 64, 102515. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S026840122100204X>
- Díaz, W., & Ysla, P. (2021). Liderazgo en el sector público. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(5), 650-662. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.41>
- Cleland, D. (2014). A Framework for Understanding the Role of Communication in Project Success. *Project Management Journal*, 45(4), 50-66. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/8756972813519164>

- Contraloría General del Estado-Ecuador (2022). *Reporte de control público: Auditoría de contrataciones efectuadas por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas de construcción y mantenimiento de vías*.
<https://www.contraloria.gob.ec/SalaDePrensa/NoticiasPorSector/24151>
- Contraloría General de la República. (2022,25 de julio). *Informe de control específico N° 013-2022-2-5336-SCE*. https://s3.amazonaws.com/spic-informes-publicados/informes/2022/08/2022CPO533600013_ADJUNTO.pdf
- Contraloría General de la República. (2023). *Informe de auditoría N° 300-2023-CG/GRJU-AC*. https://s3.amazonaws.com/spic-informes-publicados/informes/2023/05/2023CPOL46000031_ADJUNTO.pdf
- Darío, H. & Orobio, A. (2015). Effects of uncertainty on scheduling of highway construction projects. Universidad Nacional de Colombia.
<https://www.proquest.com/docview/1732088106?accountid=37408>
- Galindo, L. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. Logman, 33-73.
https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf
- García, I. (2007). *La nueva gestión pública: evaluación y tendencias*. Instituto de Estudios Fiscales - Universidad de Salamanca.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/29055767003.pdf>
- Ghasemi, A., & Mohammadi, A. (2021). A Framework for Effective Query Management in Construction Projects. *Journal of Construction Engineering and Management*, 147(9), 04021060.
<https://ascelibrary.org/doi/full/10.1061/%28ASCE%29CO.1943-7860.0002106>
- Ghiggo, F., Hernández, Y., Revilla, A., & Oxolón, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias*

Sociales, 28(5), 290-301.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>

Gómez, J., & Dolores, M. (2015). *La validez en los tests, escalas y cuestionarios*. MRE - Metabase de recursos educativos. <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/download/1750/1370>

Gomes, M. & Oliveira, H. (2020). *Causes of cost overrun and financial impact on public works from risk management perspective*. <https://doi.org/10.1590/s1678-86212020000100362>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. (401).

Hernández, R. y Fernández, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. (6ª. Ed.). Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education.

Jang, S., & Gim, T. (2022). Considerations for encouraging citizen participation by information-disadvantaged groups in smart cities. *Sustainable Cities and Society*, 76, 103437

Kapsa, I. (2021). Analytical framework for researching citizen participation in the era of e-democracy. *Przegląd Europejski*, (4), 13-24. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=1032913>

Khan, M. A., & Ali, M. (2020). The Role of Information Technology in Query Resolution in Software Development Projects. *Journal of Information Technology Management*, 31(1), 23-42. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10591777.2019.1686761>

Kim, Y., & Lee, J. (2023). A Comparative Analysis of Query Management Tools for Project Teams. *Journal of Information Technology and Management*, 12(1), 15-32. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10591777.2023.2165073>

- Liñán, F. (2019). *Efectos de las ampliaciones de plazo en las obras públicas*. Universidad César Vallejo. [tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26072>
- Liu, L., & Yang, Z. (2020). Effective Communication for Project Success: A Case Study of a Construction Project. *Journal of Construction Engineering and Management*, 146(11), 04020078. <https://ascelibrary.org/doi/full/10.1061/%28ASCE%29CO.1943-7860.0002078>
- Mamani, E. (2022). *Causas de prestaciones adicionales y ampliaciones de plazo en proyectos de infraestructura de un municipio distrital, 2020 – 2022*. [tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101214>
- Martínez, N. (2020). Análisis económico de la responsabilidad del Estado por construcción de obras públicas. *Contexto*, 53, 93. <https://doi.org/10.18601/01236458.n53.05>
- Martínez, M. (2006). *La investigación cualitativa (síntesis conceptual)*. *Revista de Investigación En Psicología*, 9(1), 123–146. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v9i1.4033>
- Mesías, O. (2010). *La investigación cualitativa*. Doctorado en urbanismo, Seminario de tesis. Universidad Central de Venezuela, Venezuela. https://www.academia.edu/22351468/LA_INVESTIGACION_CUALITATIVA#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%20tiene%20clara,realidad%20social%2C%20comprender%20su%20naturaleza.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2018, 31 de diciembre). *Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado*. Diario Oficial El Peruano. https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/2018_DL1444/DS%20344-2018-EF%20Reglamento%20de%20la%20Ley%20N%C2%B0%2030225.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas (2014). *Manual de Organización y Funciones*. Resolución Directoral N° 684-2014-MTC/21. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=102701&lang=es-ES&view=article&id=6742

Navas, A. (2010). La nueva gestión pública: una herramienta para el cambio. Mundo. *Revista Nueva Perspectiva*, 36-38. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/41883166/tema_1-libre.pdf?1454413060=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3Dmundo_36.pdf&Expires=1684681530&Signature=IE0-aBc1-6JOi0cP-MVz3d~X99duwy8DvzlGTiRsi4mHiSn0zy9M~MltkySLcLCg3qgojBIQyGtJ1qQlXmWnZY

Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (2018, 28 de diciembre). *OPINIÓN N° 207-2018/DTN*. <https://www.gob.pe/institucion/osce/informes-publicaciones/737340-opinion-n-207-2018-dtn>

Portal Único de Trámite Ciudadano. (2023). Gob.ec. *Absolución de consultas jurídicas*. <https://www.gob.ec/scvs/tramites/absolucion-consultas-juridicas-mercado-valores#:~:text=Tr%C3%A1mite%20mediante%20el%20cual%20se,de%20Compa%C3%B1%C3%ADas%2C%20Valores%20y%20Seguros>.

Provías (2021, 26 de marzo), *Resolución Gerencial N° 009-2021-MTC/21.GO*, Liquidación del contrato N° 005-2018-MTC/21.

Provías (2018, 28 de junio) *Resolución Gerencial N° 014-2021-MTC/GO*, Liquidación del contrato N° 027-2018-MTC/21.

Oscar, Y. (2018). *Procesos Administrativos*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1328>

Rada, D. (2016). El rigor en la investigación cualitativa: técnicas de análisis, credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad. *Sinopsis Educativa*. Revista venezolana de investigación, 7(1), 17-26. <https://docplayer.es/93265366-El->

rigor-en-la-investigacion-cualitativa-tecnicas-de-analisis-credibilidad-transferibilidad-y-confirmabilidad.html

- RLCE (2018). *Reglamento Ley N° 30225, Ley de Contrataciones con el Estado*. Lima, Perú. https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/2018_DL1444/DS%20344-2018-EF%20Reglamento%20de%20la%20Ley%20N%C2%B0%2030225.pdf
- Salcedo, J. (2022). *Ley de contrataciones del estado y adquisición de bienes y servicios en un ministerio de la provincia de Lima, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94674>
- Sánchez, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). *Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo*. *Revista científica UISRAEL*, 8(1), 107-121. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Shack, N., Pérez, J., & Portugal, L., (2020). *Cálculo del tamaño de la corrupción y la conducta funcional en el Perú*. Documento de Política en Control Gubernamental. Contraloría General de la República. Lima, Perú. https://doc.contraloria.gob.pe/estudios-especiales/documento_trabajo/2020/Calculo_de_la_Corrupcion_en_el_Peru.pdf
- Singh, A., & Sharma, R. (2022). Managing Project Queries: A Framework for Efficient Query Resolution. *International Journal of Project Management*, 40(4), 580-596. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S026378632100266X>
- Supervisión, L. (2021, 08 junio). *Resolución de Gerencial N.º 14-2021-MTC/21.GO. Liquidación del contrato de Supervisión de Obra N° 27-2018-MTC/21.GO*. Lima.
- Universidad cesar vallejo. (2021, mayo). *Resolución de consejo universitario N° 0340-2021/UCV*. Código de ética en investigación de la universidad César Vallejo.

Universidad de Jaén. (2022). *Criterio 5: Procesos*.
www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf

Valeriano, L. (2012, diciembre). La modernización de la gestión pública en el Perú. *Gestión En El Tercer Milenio*, 15(30), 59–64.
<https://doi.org/10.15381/gtm.v15i30.8802>

Williamson, O. (2009). *Markets and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications. the Free Press*. New York. University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship. <https://ssrn.com/abstract=1496220>

Zavaleta, E. (2023). *La Corrupción en la Administración Pública y su impacto en el desarrollo político, económico y social, en el contexto peruano*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Lima]. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.14.1.786>

Zhang, Y., & Shen, L. (2016). The Impact of Communication on Project Success: A Study of Construction Projects in China. *International Journal of Project Management*, 34(6), 1053-1065.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S026378631500192X>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz De Operacionalización de la Variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° Ítem	Instrumento	Escala
Proceso de absolución de consultas	Es el trámite mediante el cual se atiende y contesta a las consultas (Gob.ec, 2023), además, según el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado (RLCE,2018) señala que las formulaciones de consultas durante la ejecución de la obra, son anotadas en el cuaderno de obra por el residente de obra y dirigidas al inspector o Supervisor, los cuales absuelven en un periodo de tiempo determinado.	Mediante la aplicación del Cuestionario “gestión del proceso de absolución de consultas”, se busca el identificar el nivel existente de la eficiencia en las absoluciones de consultas en la ejecución de proyectos de Provías, Lima.	Dim1. Absolución de consultas	1.1. Formulación de la consulta	1 - 4	Cuestionario “gestión del proceso de absolución de consultas”	Escala: Ordinal. Ítems TD (1), D(2), I(3), A(4), TA (5) Niveles: -Eficiente [75-100] - Mediamente eficiente [49-74] - Deficiente [20-48]
				1.2. Absolución de consulta en campo	5 – 8		
				1.3. Consulta elevada a la Entidad	9 – 13		
				1.4. Consulta absuelta por el proyectista	14 – 16		
				1.5. Respuesta de la entidad a la consulta	17 - 20		

Variables de Caracterización	Género	Hombre y mujer
	Condición laboral	Contratado, nombrado y otros (locación de servicios)
	Capacitación	Poca frecuencia y mucha frecuencia
	Periodo	Enero 2022 – Diciembre 2022

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario “Gestión del proceso de absolución de consultas”.

Estimado(a) trabajador:

La presente, tiene como finalidad conocer las percepciones de los trabajadores sobre el nivel de eficiencia de la gestión del proceso de absolución de consultas en Provías, a partir del cual se estará proponiendo sugerencia para brindar una mejor gestión.

Instrucciones: Marca alternativa que consideres que sucede en la realidad en Provías. Recuerde que, este instrumento es anónimo y confidencial, y solo para fines del estudio.

Sexo: Hombre () Mujer ()

Condición Laboral: Contratado () Nombrado () Locación de servicios ()

n.º	¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo te encuentras respecto a las siguientes afirmaciones sobre la gestión del proceso de absolución de consultas durante la ejecución de obra, que realiza Provía?	ALTERNATIVAS				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión: Absolución de consultas						
Indicadores 1: Formulación de la consulta						
1	Considera que el Contratista ejecutor de la obra, formula de manera oportuna las consultas en el cuaderno de obra.					
2	El Contratista ejecutor de la obra, presenta la documentación que sustenta técnicamente la consulta.					
3	Las consultas radican, mayormente, debido a deficiencias en el expediente técnico.					
4	El Contratista formula consultas de manera oportuna, permitiendo a la Entidad absolverlas sin afectar la ruta crítica del cronograma de ejecución de obra o libre desarrollo de la obra.					
Indicadores 2: Absolución de consulta en campo						
5	El Supervisor absuelve técnicamente las consultas, en los plazos señalados del RLCE.					
6	El Supervisor eleva las consultas en los plazos señalados en el RLCE.					
7	El Supervisor eleva las consultas, con un sustento técnico de la circunstancia a consultar.					
8	El Supervisor advierte oportunamente sobre ocurrencias en obra, las cuales, son gestionadas					

	oportunamente como consultas, sin la generación de ampliaciones de plazo o suspensiones de plazo.					
Indicadores 3: Consulta elevada a la Entidad						
9	La unidad Zonal departamental, informa oportunamente de las consultas, incluyendo sus apreciaciones técnicas.					
10	La unidad Zonal departamental, no presenta limitaciones para informa prontamente de las consultas, incluyendo sus apreciaciones técnicas.					
11	La Gerencia de Obras, por intermedio del administrador de contratos, toma conocimiento de manera oportuna y clara de las consultas formuladas en obra.					
12	El administrador de contratos, gestiona con prontitud la absolución de consulta.					
13	El administrador de contratos, tiene limitaciones para gestionar la absolución de consulta.					
Indicadores 4: Consulta absuelta por el proyectista						
14	El proyectista atiende de manera oportuna las consultas.					
15	El proyectista absuelve las consultas de manera eficaz.					
16	El proyectista, tiene limitaciones para la absolución de consulta.					
Indicadores 5: Respuesta de la Entidad a la consulta						
17	La Gerencia de estudios, evalúa prontamente las absoluciones de consultas, remitidas por el proyectista.					
18	Si el proyectista no absuelve la consulta, la Gerencia de Estudios, absuelve oportunamente las consultas, teniendo en cuenta los plazos señalados en el RLCE.					
19	La Gerencia de Obras presenta limitaciones para absolver las consultas en los plazos señaladas en el RLCE.					
20	La Gerencia de Obras presenta limitaciones para informa al Contratista ejecutor de la obra, sobre las absoluciones de consultas.					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Cuestionario “Gestión del proceso de absolución de consultas”
Autor original:	Adaptado por Salcedo (2022) para medir el nivel de eficacia de la gestión de contrataciones públicas en una municipalidad.
Nombre instrumento original	Instrumento PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar) o ciclo PDCA (Plan-do-check-act) que consigue implementar opciones de mejora en la gestión
Dimensión:	proceso de absolución de consultas
Nº de ítems	20
Escala de valoración de ítems:	Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Indeciso: 3 De acuerdo :4 Totalmente de acuerdo: 5
Ámbito de aplicación:	Gerencia de Obras, OCI y Contraloría General de la República, 2023.
Administración:	Auto reporte individual
Duración:	20 minutos (Aproximadamente)
Objetivo:	Analizar el proceso de absolución de consultas en los proyectos de Provías en 2023 para identificar las principales fortalezas y debilidades del proceso.
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de expertos, de 03 profesionales con grado de magister en gestión pública y conocimientos metodológicos, que laboran en el sector público y privado, mediante los criterios de pertinencia, relevancia y claridad.
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad (Alfa = 0,828)

Unidades de información:	30 trabajadores que comprenden el personal administrativo de la Gerencia de Obras, OCI y CGR.		
Organización:	Indicador	N° de ítem	
	Formulación de consulta	1 – 4	
	Absolucion de consulta en campo	5 – 8	
	consulta elevada a la Entidad	9 – 13	
	Consulta absuelta por el Proyectista	14 - 16	
	Respuesta de la Entidad a la consulta	17 - 20	
Niveles /Valores finales	Eficiente: 75-100 Medianamente eficiente: 48 - 74 Deficiente: 20 - 47		

Guía de entrevista “Factores que obstaculizan el proceso de absolución de consultas”

Estimado funcionario: Agradecería si pudiera disponer de un espacio de su tiempo, para llevar a cabo una entrevista que forma parte de mi trabajo de Tesis y que tiene por objetivo identificar los factores que obstaculizan el proceso de absolución de consultas, según percepciones de las autoridades responsables.

En este sentido, le agradezco, ya que sus aportes son valiosos y de suma importancia para el desarrollo de mi investigación.

Preguntas

Según su percepción, como trabajador del área donde se encuentra a cargo en Provías, que factores vienen condicionando la eficacia en la gestión el proceso de absolución de consultas en la ejecución de obras, respecto a las siguientes dimensiones:

- 1) Según su percepción, ¿Qué factores o razones obstaculizan la eficacia del proceso de absolución de consultas, durante la formulación de consulta, del Contratista, en el cuaderno de obra?
- 2) Según su percepción, ¿Qué factores o razones limitan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando el Supervisor toma conocimiento de la consulta?
- 3) Según su percepción, ¿Qué factores o razones obstaculizan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la consulta es atendida por la Gerencia de obras?
- 4) Según su percepción, ¿Qué factores y/o razones obstaculizan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la consulta es recibida por la Gerencia de estudios y a su vez, por el proyectista?
- 5) Según su percepción, ¿Qué factores y/o razones obstaculizan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la consulta es atendida por la Entidad y sin la participación del proyectista?

Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Cuestionario "Gestión del proceso de absolución de consultas".

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Absolución de consultas			Si	No	Si	No	Si	No	
Indicadores 1: Formulación de la consulta			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	Considera que el Contratista ejecutor de la obra, formular de manera oportuna las consultas.	X		X		X		Señalar el medio que se usa para formular las consultas, según el RLCE.
2	Directo	El Contratista ejecutor de la obra, sustenta técnicamente la consulta.	X		X		X		Debería agregar el término "remite la documentación que sustenta" en vez de solo "sustenta"
3	Directo	Las consultas radican, mayormente, debido a deficiencias en el expediente técnico.	X		X		X		
4	Directo	El Contratista formula consultas de manera oportuna, permitiendo a la Entidad absolverlas sin afectar la ruta crítica del cronograma de ejecución de obra o libre desarrollo de la obra.	X		X		X		
Indicadores 2: Absolución de consulta en campo			Si	No	Si	No	Si	No	
5	Directo	El Supervisor absuelve	X		X		X		

		correctamente las consultas							
6	Directo	El Supervisor eleva las consultas en los plazos señalados en el RLCE	X		X			X	
7	Directo	El Supervisor eleva las consultas, con una opinión técnica sustentadora de la consulta.	X		X			X	En vez de "Opinión" debería ser "pronunciamento"
8	Directo	El supervisor advierte anticipadamente las ocurrencias en obras (que luego son tramitadas como consultas), evitando la generación de ampliaciones de plazo y paralizaciones por estar en consulta dichas ocurrencias.	X		X			X	
Indicadores 3: Consulta elevada a la Entidad			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	La unidad Zonal departamental, informa prontamente de las consultas, incluyendo sus apreciaciones técnicas.	X		X			X	
10	Directo	La unidad Zonal departamental, no presenta limitaciones para informar oportunamente las consultas, incluyendo sus apreciaciones técnicas.	X		X			X	

11	Directo	La Gerencia de Obras, por intermedio del administrador de contratos, toma conocimiento de manera oportuna de las consultas.	X		X		X		Debería ser: "..., toma conocimiento de manera oportuna y clara de las consultas formuladas en obra"
12	Directo	El administrador de contratos, gestiona con prontitud la absolución de consulta.	X		X		X		
13	Directo	El administrador de contratos, tiene limitaciones para gestionar la absolución de consulta.	X		X		X		
Indicadores 4: Consulta absuelta por el proyectista			Si	No	Si	No	Si	No	
14	Directo	El proyectista atiende de manera oportuna las consultas	X		X		X		
15	Directo	El proyectista absuelve las consultas de manera eficaz.	X		X		X		
16	Directo	El proyectista, tiene limitaciones para la absolución de consulta.	X		X		X		
Indicadores 5: Respuesta de la entidad a la consulta			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	La Gerencia de estudios, evalúa prontamente las absoluciones de consultas, remitidas por el proyectista.	X		X		X		
18	Directo	Si el proyectista no absuelve la consulta, la Gerencia de Estudios, absuelve	X		X		X		

		prontamente las consultas, teniendo en cuenta los plazos señalados en el RLCE.						
19	Directo	La Gerencia de Obras presenta limitaciones para absolver las consultas en los plazos señaladas en el RLCE.	X		X		X	
20	Directo	La Gerencia de Obras presenta limitaciones para informa al Contratista ejecutor de la obra, sobre las absoluciones de consultas.	X		X		X	



MG. Espiritu Colchado Edgar Serapio
DNI N° 33264217

CELULAR: 946211033

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario "Gestión del proceso de absolución de consultas".

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Espíritu Colchado Edgar Serapio

DNI: 33264217

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Título Profesional en Ingeniería Civil	08/07/1998	Pontificie Universidad Católica del Perú
02	Magister en Educación Docencia y Gestión Educativa	01/10/2008	Universidad Cesar Vallejo
03	Doctor en Educación	07/04/2014	Universidad Cesar Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad Nacional del Santa	5	Docente Universitario
02	Universidad Cesar Vallejo	16	Docente Universitario
03	Universidad los Angeles de Chimbote	12	Docente Universitario

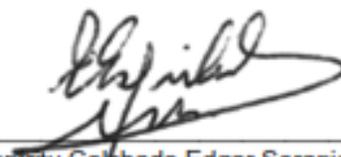
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

Chimbote, 6 de junio del 2023.



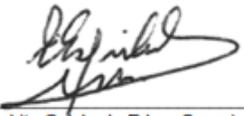
Dr. Espíritu Colchado Edgar Serapio

DNI N°: 33264217

CELULAR: 946211033

	¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?											
SUBCATEGORÍA 4		Si	No									
Consulta absuelta por el proyectista	3. Según su percepción, ¿Qué factores y/o razones obstaculizan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la consulta es recibida por la Gerencia de estudios y a su vez, por el proyectista? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?											

SUBCATEGORÍA 5		Si	No									
Respuesta de la entidad a la consulta	4. Según su percepción, ¿Qué factores y/o razones obstaculizan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la consulta es atendida por la Entidad y sin la participación del proyectista? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?											



Dr. Espiritu Colchado Edgar Serapio
DNI N°: 33264217
CELULAR: 946211033

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Guía de entrevista "Factores que obstaculizan el proceso de absolución de consultas"		
Objetivo del Instrumento	Identificar los factores que obstaculizan la eficacia de la gestión en el proceso de absolución de consultas en Provias descentralizado, según percepciones de las autoridades que se encuentren involucradas.		
Aplicado a la Muestra Participante	Auditores y Jefe del área del órgano control institucional de Provias descentralizado y la Contraloría General de República.		
Nombres y Apellidos del Experto	Espíritu Colchado Edgar Serapio	DNI N°:	33264217
Título Profesional	Ingeniero Civil	Celular:	946211033
Dirección Domiciliaria	Jr Moro 136 - Urb. Buenos Aires 2da etapa, distrito de Chimbote, Santa, Ancash.		
Grado Académico	Doctor en Educación		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Chimbote, 6 de junio de 2023

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Cuestionario "Gestión del proceso de absolución de consultas".

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Absolución de consultas			Si	No	Si	No	Si	No	
Indicadores 1: Formulación de la consulta			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	Considera que el Contratista ejecutor de la obra, formula de manera oportuna las consultas.	X		X		X		Se sugiere señalar en donde formula la consulta. (cuaderno de obra)
2	Directo	El Contratista ejecutor de la obra, sustenta técnicamente la consulta.	X		X		X		
3	Directo	Las consultas radican, mayormente, debido a deficiencias en el expediente técnico.	X		X		X		
4	Directo	El Contratista formula consultas de manera oportuna, permitiendo a la Entidad absolverlas sin afectar la ruta crítica del cronograma de ejecución de obra o libre desarrollo de la obra.	X		X		X		
Indicadores 2: Absolución de consulta en campo			Si	No	Si	No	Si	No	
5	Directo	El Supervisor absuelve	X		X		X		Falta señalar el tiempo según norma que la regula.

		correctamente las consultas							
6	Directo	El Supervisor eleva las consultas en los plazos señalados en el RLCE	X		X			X	
7	Directo	El Supervisor eleva las consultas, con una opinión técnica sustentadora de la consulta.	X		X			X	
8	Directo	El supervisor advierte anticipadamente las ocurrencias en obras (que luego son tramitadas como consultas), evitando la generación de ampliaciones de plazo y paralizaciones por estar en consulta dichas ocurrencias.	X		X			X	Se sugiere: "El supervisor advierte oportunamente sobre ocurrencias en obra, las cuales, son gestionadas oportunamente como consultas, sin la generación de ampliaciones de plazo o suspensiones de plazo"
Indicadores 3: Consulta elevada a la Entidad			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	La unidad Zonal departamental, informa prontamente de las consultas, incluyendo sus apreciaciones técnicas.	X		X			X	
10	Directo	La unidad Zonal departamental, no presenta limitaciones para informar oportunamente las consultas, incluyendo sus apreciaciones técnicas.	X		X			X	

11	Directo	La Gerencia de Obras, por intermedio del administrador de contratos, toma conocimiento de manera oportuna de las consultas.	X		X		X		
12	Directo	El administrador de contratos, gestiona con prontitud la absolución de consulta.	X		X		X		
13	Directo	El administrador de contratos, tiene limitaciones para gestionar la absolución de consulta.	X		X		X		
Indicadores 4: Consulta absuelta por el proyectista			Si	No	Si	No	Si	No	
14	Directo	El proyectista atiende de manera oportuna las consultas	X		X		X		
15	Directo	El proyectista absuelve las consultas de manera eficaz.	X		X		X		
16	Directo	El proyectista, tiene limitaciones para la absolución de consulta.	X		X		X		
Indicadores 5: Respuesta de la entidad a la consulta			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	La Gerencia de estudios, evalúa prontamente las absoluciones de consultas, remitidas por el proyectista.	X		X		X		
18	Directo	Si el proyectista no absuelve la consulta, la Gerencia de Estudios, absuelve	X		X		X		Se sugiere: "oportunamente"

		prontamente las consultas, teniendo en cuenta los plazos señalados en el RLCE.							
19	Directo	La Gerencia de Obras presenta limitaciones para absolver las consultas en los plazos señaladas en el RLCE.	X		X		X		
20	Directo	La Gerencia de Obras presenta limitaciones para informa al Contratista ejecutor de la obra, sobre las absoluciones de consultas.	X		X		X		



MG. López Carranza Atilio Rubén
DNI N° 32965940

CELULAR: 943 608 280

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario "Gestión del proceso de absolución de consultas".

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. López Carranza Atilio Rubén

DNI: 32965940

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Titulo	Año de expedición	Universidad
01	Maestro en Gerencia en la Construcción Moderna	12/12/2012	Universidad Privada Antenor Orrego
02	Doctor en Administración	19/07/2021	Universidad Cesar Vallejo
03	Maestro en Gestión Pública	14/11/2022	Universidad Cesar Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad Nacional del Santa	15	Docente Universitario
02	Universidad Cesar Vallejo	13	Docente Universitario
03	Universidad San Pedro	10	Docente Universitario

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

Chimbote, 6 de junio del 2023.



MG. López Carranza Atilio Rubén
DNI N°: 32965940
CELULAR: 943 608 280

	¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?											
SUBCATEGORIA 4		Si	No									
Consulta absuelta por el proyectista	3. Según su percepción, ¿Qué factores y/o razones obstaculizan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la consulta es recibida por la Gerencia de estudios y a su vez, por el proyectista? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?											

SUBCATEGORIA 5		Si	No									
Respuesta de la entidad a la consulta	4. Según su percepción, ¿Qué factores y/o razones obstaculizan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la consulta es atendida por la Entidad y sin la participación del proyectista? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?											



MG. López Carranza Atilio Rubén
DNI N°: 32965940
CELULAR: 943 608 280

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Guía de entrevista "Factores que obstaculizan el proceso de absolución de consultas"		
Objetivo del Instrumento	Identificar los factores que obstaculizan la eficacia de la gestión en el proceso de absolución de consultas en Provias descentralizado, según percepciones de las autoridades que se encuentren involucradas.		
Aplicado a la Muestra Participante	Auditores y Jefe del área del órgano control institucional de Provias descentralizado y la Contraloría General de República.		
Nombres y Apellidos del Experto	López Carranza Atilio Rubén	DNI N°:	32965940
Título Profesional	Ingeniero Civil	Celular:	943 608 280
Dirección Domiciliaria	Jirón santa rosa 520, Miraflores 1 zona, distrito de Chimbote, Santa, Ancash		
Grado Académico	Maestro en Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Chimbote, 6 de junio de 2023

Certificado de validez de contenido

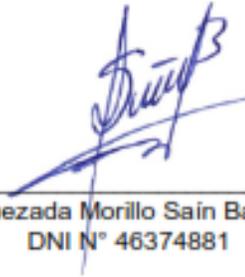
Nombre del instrumento: Cuestionario "Gestión del proceso de absolución de consultas".

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Absolución de consultas			Si	No	Si	No	Si	No	
Indicadores 1: Formulación de la consulta			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	Considera que el Contratista ejecutor de la obra, formular de manera oportuna las consultas.	X		X		X		
2	Directo	El Contratista ejecutor de la obra, sustenta técnicamente la consulta.	X		X		X		
3	Directo	Las consultas radican, mayormente, debido a deficiencias en el expediente técnico.	X		X		X		
4	Directo	El Contratista formula consultas de manera oportuna, permitiendo a la Entidad absolverlas sin afectar la ruta crítica del cronograma de ejecución de obra o libre desarrollo de la obra.	X		X		X		
Indicadores 2: Absolución de consulta en campo			Si	No	Si	No	Si	No	
5	Directo	El Supervisor absuelve	X		X		X		¿El supervisor absuelve técnicamente las consultas, en los plazos señalados del

		correctamente las consultas							RLCE?
6	Directo	El Supervisor eleva las consultas en los plazos señalados en el RLCE	X		X			X	
7	Directo	El Supervisor eleva las consultas, con una opinión técnica sustentadora de la consulta. opinión técnica sustentadora de la consulta.	X		X			X	se sugiere: "un sustento técnico de la circunstancia a consultar", ya que la acción "opinión" es muy subjetivo que no implica responsabilidad.
8	Directo	El supervisor advierte anticipadamente las ocurrencias en obras (que luego son tramitadas como consultas), evitando la generación de ampliaciones de plazo y paralizaciones por estar en consulta dichas ocurrencias.	X		X			X	
Indicadores 3: Consulta elevada a la Entidad			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	La unidad Zonal departamental, informa prontamente de las consultas, incluyendo sus apreciaciones técnicas.	X		X			X	Se sugiere: "oportunamente" ¿a quién informa?
10	Directo	La unidad Zonal departamental, no presenta limitaciones para informar oportunamente las consultas, incluyendo sus apreciaciones técnicas.	X		X			X	

11	Directo	La Gerencia de Obras, por intermedio del administrador de contratos, toma conocimiento de manera oportuna de las consultas.	X		X		X		
12	Directo	El administrador de contratos, gestiona con prontitud la absolución de consulta.	X		X		X		
13	Directo	El administrador de contratos, tiene limitaciones para gestionar la absolución de consulta.	X		X		X		
Indicadores 4: Consulta absuelta por el proyectista			Si	No	Si	No	Si	No	
14	Directo	El proyectista atiende de manera oportuna las consultas	X		X		X		
15	Directo	El proyectista absuelve las consultas de manera eficaz.	X		X		X		
16	Directo	El proyectista, tiene limitaciones para la absolución de consulta.	X		X		X		
Indicadores 5: Respuesta de la entidad a la consulta			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	La Gerencia de estudios, evalúa prontamente las absoluciones de consultas, remitidas por el proyectista.	X		X		X		
18	Directo	Si el proyectista no absuelve la consulta, la Gerencia de Estudios, absuelve	X		X		X		

		prontamente las consultas, teniendo en cuenta los plazos señalados en el RLCE.						
19	Directo	La Gerencia de Obras presenta limitaciones para absolver las consultas en los plazos señaladas en el RLCE.	X		X		X	
20	Directo	La Gerencia de Obras presenta limitaciones para informa al Contratista ejecutor de la obra, sobre las absoluciones de consultas.	X		X		X	



Mg. Quezada Morillo Sain Bartolomé
DNI N° 46374881

CELULAR: 957 156 341

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario "Factores que obstaculizan el proceso de absolución de consultas".

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Quezada Morillo Saín Bartolomé

DNI: 46374881

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Ingeniero Civil	05/02/16	Universidad Nacional del Santa
02	Maestro En Gestión Pública	11/04/22	Universidad César Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad Católica los Ángeles de Chimbote	2	Jefe de Infraestructura
02	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU)	1	Evaluador de Condiciones Básicas de Calidad en Infraestructura.
03	Unidad Ejecutora 026 DIREICAJ-PNP	1	Ingeniero de Área Técnica.

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

Chimbote, 6 de junio del 2023.



Mg. Quezada Morillo Saín Bartolomé
DNI N° 46374881
CELULAR: 957 156 341

	¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?											
SUBCATEGORÍA 4		Si	No									
Consulta absuelta por el proyectista	3. Según su percepción, ¿Qué factores y/o razones obstaculizan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la consulta es recibida por la Gerencia de estudios y a su vez, por el proyectista? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?											
SUBCATEGORÍA 5		Si	No									
Respuesta de la entidad a la consulta	4. Según su percepción, ¿Qué factores y/o razones obstaculizan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la consulta es atendida por la Entidad y sin la participación del proyectista? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?											


 Mg. Quezada Morillo Saín Bartolomé
 DNI N° 46374881
 CELULAR: 957 156 341

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Guía de entrevista "Factores que obstaculizan el proceso de absolución de consultas"		
Objetivo del Instrumento	Identificar los factores que obstaculizan la eficacia de la gestión en el proceso de absolución de consultas en Provías descentralizado, según percepciones de las autoridades que se encuentren involucradas.		
Aplicado a la Muestra Participante	Auditores y Jefe del área del órgano control institucional de Provías descentralizado y la Contraloría General de República.		
Nombres y Apellidos del Experto	Quezada Morillo Sain Bartolomé	DNI N°:	46374881
Título Profesional	Ingeniero Civil	Celular:	957 156 341
Dirección Domiciliaria	Urb. El Amuata Mz. I lt. 18, distrito Nuevo Chimbote, provincia del Santa, región Ancash		
Grado Académico	Maestro en Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y Fecha:	06 de junio de 2018

Anexo 4: Data del análisis de la confiabilidad del instrumento de recolección de datos
Cuestionario “Gestión del proceso de absolución de consultas”.

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	2	1	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	2	2	1	1	4	3	4
2	3	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	1	1	2	2	2	5	4
3	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	5	2	2	2	4	2	4	4
4	2	4	5	2	5	5	3	3	3	3	4	4	2	1	2	3	4	4	3	2
5	2	3	4	3	2	3	3	1	2	4	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3
6	2	2	4	2	2	1	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4
7	4	4	1	1	1	4	1	2	2	2	4	1	1	2	2	4	4	2	2	3
8	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2
9	4	3	4	4	2	3	2	3	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	2	2
10	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2

Cuestionario “Gestión del Proceso de Absolución de Consultas”	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.821	20

Interpretación. De acuerdo al coeficiente de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad muy alto (0.821); por lo tanto, se tiene que proceder aplicar el instrumento.

Anexo 6: Matriz de puntuaciones y niveles del Proceso de absolución de consultas en Provías Descentralizado, 2022.

N°	Variables de Caracterización				Gestión del Proceso de Absolución de Consultas											
	Género	Condición laboral	Capacitación	Período	Ind. 1		Ind. 2		Ind. 3		Ind. 4		Ind. 5		Total	
					P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	H	C	PF	E - J	12	ME	14	ME	17	ME	10	ME	14	ME	67	ME
2	H	C	MF	E - J	14	ME	12	ME	18	ME	8	ME	14	ME	66	ME
3	H	N	MF	E - J	17	E	13	ME	16	ME	8	ME	9	D	63	ME
4	H	N	PF	E - J	6	D	14	ME	12	D	6	D	8	D	46	D
5	M	C	PF	E - J	13	ME	14	ME	14	ME	9	ME	13	ME	63	ME
6	H	N	MF	E - J	14	ME	15	ME	18	ME	8	ME	15	ME	70	ME
7	H	N	PF	E - J	10	D	14	ME	14	ME	5	D	10	D	53	ME
8	M	C	PF	E - J	16	E	16	E	20	E	12	E	16	E	80	E
9	H	C	MF	E - J	14	ME	12	ME	15	ME	7	D	12	ME	60	ME
10	H	C	PF	E - J	14	ME	12	ME	12	D	7	D	10	D	55	ME
11	H	N	MF	E - J	12	ME	10	D	12	D	6	D	16	E	56	ME
12	H	C	MF	E - J	12	ME	13	ME	15	ME	7	D	11	ME	58	ME
13	H	OTROS	PF	E - J	12	ME	13	ME	15	ME	9	ME	12	ME	61	ME
14	H	C	MF	E - J	10	D	14	ME	16	ME	8	ME	12	ME	60	ME
15	H	C	PF	E - J	16	E	12	ME	15	ME	8	ME	12	ME	63	ME
16	H	N	PF	E - J	11	ME	10	D	12	D	8	ME	12	ME	53	ME
17	H	OTROS	PF	E - J	14	ME	12	ME	14	ME	6	D	10	D	56	ME
18	H	C	PF	E - J	14	ME	14	ME	21	E	10	ME	15	ME	74	ME
19	H	C	PF	E - J	13	ME	5	D	12	D	6	D	10	D	46	D
20	M	C	MF	E - J	12	ME	11	ME	15	ME	8	ME	6	D	52	ME
21	M	C	PF	E - J	16	E	15	ME	19	ME	9	ME	15	ME	74	ME
22	H	C	MF	E - J	12	ME	17	E	14	ME	11	ME	14	ME	68	ME
23	H	C	PF	E - J	7	D	8	D	16	ME	4	D	9	D	44	D
24	H	OTROS	MF	E - J	10	D	8	D	10	D	9	ME	14	ME	51	ME
25	H	OTROS	PF	E - J	11	ME	14	ME	16	ME	6	D	12	ME	59	ME
26	H	OTROS	MF	E - J	14	ME	9	D	18	ME	3	D	8	D	52	ME
27	M	OTROS	PF	E - J	10	D	12	ME	14	ME	6	D	12	ME	54	ME
28	H	OTROS	PF	E - J	10	D	12	ME	13	D	6	D	8	D	49	ME
29	H	OTROS	PF	E - J	14	ME	16	E	16	ME	8	ME	16	E	70	ME
30	M	OTROS	PF	E - J	18	E	16	E	18	ME	10	ME	13	ME	75	E

Fuente: Resultados de la aplicación del Cuestionario "Gestión del proceso de absolución de consultas".

Dimensiones		Niveles		
		Deficiente	Mediamente eficiente	Eficiente
Ind. 1	Formulación de la consulta	[4-10]	[11-15]	[16-20]
Ind. 2	Absolución de consulta en campo	[4-10]	[11-15]	[16-20]
Ind. 3	Consulta elevada a la Entidad	[5-13]	[14-19]	[20-25]
Ind. 4	Consulta absuelta por el proyectista	[3-7]	[8-11]	[12-15]
Ind. 5	Respuesta de la entidad a la consulta	[4-10]	[11-15]	[16-20]
Total	Gestión del proceso de absolución de consultas	[20-47]	[48-74]	[75-100]

Baremos

Indicadores	Niveles		
	Deficiente	Mediamente eficiente	Eficiente
Formulación de la consulta	[4-10]	[11-15]	[16-20]
Absolución de consulta en campo	[4-10]	[11-15]	[16-20]
Consulta elevada a la Entidad	[5-13]	[14-19]	[20-25]
Consulta absuelta por el proyectista	[3-7]	[8-11]	[12-15]
Respuesta de la entidad a la consulta	[4-10]	[11-15]	[16-20]
Del proceso de Absolución de Consultas	[20-50]	[51-73]	[74-100]

Anexo 07. Protocolo de transcripción de las entrevistas.

Código del protocolo o registro: E1y E2

L	Descripción de las entrevistas-grabaciones- anotaciones	Categorías emergentes
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27	<p>1) según su percepción, ¿qué factores o razones obstaculizan la eficacia del proceso de absolución de consultas, durante la formulación de consulta, del contratista, en el cuaderno de obra? ¿qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?</p> <p>E1: la falta de capacidad que tiene el contratista para sustentar técnicamente la formulación de la consulta.</p> <p>E2: uno de los factores que obstaculizan la absolución de consulta es que, debería ser formalizada mediante carta, no solo mediante el cuaderno de obra, ya en el cuaderno de obra no se sustenta correctamente las consultas, en el caso que se tenga que anexar tablas de cálculos ensayos de materiales, etc. y como sugerencia es que, la entidad debe corroborar que el personal técnico en obra, tenga las capacidades para sustentar y formular técnicamente las consultas.</p> <p>E1: en la misma línea de ideas, considero que sí, como sugerencia sería que, el contratista debe garantizar profesionales que puedan formular las consultas correctamente</p> <p>2) según su percepción, ¿qué factores o razones limitan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando el Supervisor toma conocimiento de la consulta? ¿qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?</p> <p>E2: una limitante es que el Supervisor no tiene la libertad de absorber las consultas al contratista de manera directa porque depende de la Entidad para poder dar una respuesta formal al contratista; como sugerencia debería haber una forma en la que la comunicación sea más directa entre proyectista y el supervisor.</p> <p>E1: el supervisor debe estar al tanto de las consultas que se puedan formular y prever posibles eventos, que puedan dar pie a ser tramitadas como consultas; por otro lado, la supervisión no tiene profesionales con la experiencia indicada para evaluar las atingencias en obra. como sugerencia es que: la supervisión debe contar con la participación de especialistas calificados para tramitar y absolver consultas.</p> <p>3) según su percepción, ¿qué factores o razones obstaculizan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la consulta es atendida por la gerencia de obras? ¿qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?</p> <p>E2: la gerencia de obras se ve limitada, debido a que, las consultas no son absueltas por su área, sino por el área de Gerencia de Estudios, por lo que hace demorar la tramitación y absolución de la consulta.</p> <p>E1: debería de haber un tiempo para que cada área pueda absorber cada consulta y lo malo es que a veces no depende tanto por la entidad sino por la velocidad en la que responda el proyectista; debería de haber una responsabilidad hacia el proyectista para la solución de las consultas de</p>	<p>Falta de Experiencia del Contratista.</p> <p>Falta de sustento técnico al formular las consultas, por parte del Contratista.</p> <p>Falta de comunicación directa con el Proyectista.</p> <p>Falta de planificación para prever posibles eventos y formular las consultas de manera anticipada.</p> <p>El Supervisor no cuenta con los especialistas calificados.</p> <p>La Gerencia de Obras se ve limitado, ya que no puede absolver las consultas directamente.</p> <p>Falta establecer tiempos para que cada gerencia pueda atender y tramitar las consultas.</p>

28	una manera más directa, lo cual, podría ser estipulando algunas cláusulas	
29	en sus contratos, que lo responsabilicen directamente a la absolución de	
30	consultas. como sugerencia, ambos entrevistados concuerdan que: se	
31	debe proponer que los especialistas de la gerencia de estudios interactúen	
32	con la gerencia de obra o se han incorporados dentro de esta gerencia para	
33	que pueda absorber de una manera más directa las consultas.	Mejorar los contratos
34	4) según su percepción, ¿qué factores y/o razones obstaculizan un	de los proyectistas.
35	debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la	Desconocimiento de
36	consulta es recibida por la gerencia de estudios y a su vez, por el	quien es el
37	proyectista? ¿qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su	Proyectista
38	mejora?	
39	E1: el problema más resaltante es que depende del proyectista dado que	Mejorar los contratos
40	el proyectista ya no tiene ningún vínculo contractual con el proyecto si bien	de los Proyectistas,
41	hay una garantía de 7 años, muchas veces son consorcios de empresas	en donde se
42	que se unen y al tiempo de la ejecución de obra, ya están disueltos y	responsabilice de
43	abocados a otras labores qué dificultad la velocidad en la que puede	atender las
44	responder las consultas	consultas de la obra
45	E2: debe haber alguna cláusula que los responsabilice al proyectista,	en, un periodo
46	posterior a la terminación del expediente y precisar un plazo que permita a	determinado.
47	la entidad absolver las consultas dentro de los plazos señalados en el	
48	RLCE. la sugerencia sería que, en el mismo contrato en el que se le otorga	Falta mejorar los
49	el expediente técnico proyectista se suscriba una cláusula en donde se le	contratos firmados
50	comprometa al proyectista.	con los Proyectistas,
51	E1: como sugerencia es que: debe haber un plazo determinado para el	donde se
52	proyectista, en donde absuelva la consulta a pesar que su contrato ya	especifique atender
	terminó y durante la ejecución de obra.	y dar respuesta a las
	5) según su percepción, ¿qué factores y/o razones obstaculizan un	consultas en un
	debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la	plazo específico
	consulta es atendida por la entidad y sin la participación del proyectista?	
	¿qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?	Falta de
	6) E1: si no responde el proyectista, los de la Gerencia de Estudio en	conocimiento del
	conjunto con la Gerencia de Obras deben responder al Contratista, lo cual	expediente técnico.
	presenta una limitancia, debido a que los especialistas no tienen la	
	experiencia y conocimiento para poder absolver la consulta de una manera	Falta de experiencia
	oportuna. y como sugerencia, es que la Entidad ubique al Proyectista antes	de los funcionarios
	que la obra se ejecute, para su posible participación durante la ejecución	de la Gerencia de
	de la obra.	Obras y la Gerencia
	7) E2: los especialistas del área de Gerencia de Estudios, como no	de Estudios.
	tienen relación con los conocimientos plasmados en el expediente técnico,	
	les dificulta, dar una respuesta correcta, dilatando el tiempo de respuesta	
	por parte de la Entidad. Como sugerencia es que, una vez iniciada la obra,	
	la Entidad debe ubicar al Proyectista.	

Código del protocolo o registro: E3

L	Descripción de las entrevistas-grabaciones- anotaciones	Categorías emergentes
<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p> <p>21</p> <p>22</p> <p>23</p> <p>24</p> <p>25</p> <p>26</p> <p>27</p> <p>28</p> <p>29</p> <p>30</p> <p>31</p> <p>32</p> <p>33</p>	<p>1) Según su percepción, ¿Qué factores o razones obstaculizan la eficacia del proceso de absolución de consultas, durante la formulación de consulta, del Contratista, en el cuaderno de obra? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?</p> <p>No hay obstáculos para que el contratista pueda presentar o realizar sus consultas, Pero sí se evidencia que las consultas por parte del residente de obra no son claras y no están bien sustentadas técnicamente en algunos casos como recomendación sería que traten de ser más claros y precisos al momento de realizar la consulta para mejorar las gestiones de solución de consulta</p> <p>2) Según su percepción, ¿Qué factores o razones limitan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando el Supervisor toma conocimiento de la consulta? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?</p> <p>Uno de los factores que obstaculizan la absolución de consulta por parte del supervisor Es que la consulta esté mal formulada y no tenga un sustento técnico y en otros casos puede suceder que la obra no cuente con la presencia constante en obra del supervisor Por lo cual se ve limitado en absorber las consultas y como sugerencia que los supervisores deben estar abocados 100% en la obra.</p> <p>3) Según su percepción, ¿Qué factores o razones obstaculizan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la consulta es atendida por la Gerencia de obras? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?</p> <p>puede suceder que la Gerencia de Obras por una cuestión de tiempo los coordinadores y la unidad zonal así como el administrador de contratos no tienen el tiempo suficiente para realizar o dedicarse completamente a la obra; otra cosa podría decir que sería que las zonas en las que se ejecuta las obras son departamentos más lejanos a Lima Y eso también limita una buena atención por otro lado como sugerencia de lo siguiente: debería de antemano prever que el coordinador zonal y el administrador de contratos puede ser que hay alguna ausencia de parte de ellos por</p>	<p>Falta de sustento técnico al formular las consultas, por parte del Contratista.</p> <p>Falta de claridad para formular la consulta</p> <p>Falta de claridad para formular la consulta.</p> <p>Ausencia del Supervisor en la obra.</p> <p>Falta de recurso humano para atender las consultas.</p> <p>Las obras son ejecutadas, en zonal alejadas de Lima, lo que limita la</p>

<p>34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68</p>	<p>vacaciones u otros por lo que por capacidad operativa debería de haber otro servidor público que apoye a la solución de consultas en la obra.</p> <p>4) Según su percepción, ¿Qué factores y/o razones obstaculizan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la consulta es recibida por la Gerencia de estudios y a su vez, por el proyectista? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?</p> <p>sucede que ciertos proyectistas una vez que terminan sus contratos y entrega su producto final, que es el expediente técnico, posterior a ello es difícil de ubicarlos, porque ya han pasado tres o cuatro años y como son consorcios se agrupan cuando realizan o ejecutan el servicio de la elaboración del expediente técnico y es difícil volverlos a encontrar o a los especialistas. Como sugerencia al inicio de obra debe ubicar nuevamente los proyectistas y que den un domicilio que sea uno actualizado correo electrónico y celulares para poder mejorar su ubicación porque como pasa tanto tiempo entre la elaboración del expediente técnico y la ejecución de obra entonces debería de actualizarse todos estos datos cuando se inicia la obra, previendo que en cualquier momento en el desarrollo de la ejecución de la obra se puede requerir de ellos.</p> <p>5) Según su percepción, ¿Qué factores y/o razones obstaculizan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la consulta es atendida por la Entidad y sin la participación del proyectista? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?</p> <p>La Entidad no conoce a profundidad el proyecto porque ha sido encargado a un contratista a un proyectista para realizar el proyecto otra también es que por ser un funcionario tiene cierto temor de tomar ciertas decisiones ante un expediente que no es suyo por un tema de responsabilidad y como sugerencia: agotar todas las gestiones con el proyectistas desde el inicio de obra de cómo ubicar al proyectista para para localizarlos Ya que en su contrato señala que él es el que tiene que absorber las consultas de su proyecto y no otro profesional porque es el padre de su expediente técnico que es como un hijo.</p>	<p>comunicación de las consultas.</p> <p>Desconocimiento de quien es el Proyectista y como ubicarlo.</p> <p>Falta de conocimiento del Expediente Técnico.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Código del protocolo o registro: E4

L	Descripción de las entrevistas-grabaciones-annotaciones	Categorías emergentes
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33	<p>1) Según su percepción, ¿Qué factores o razones obstaculizan la eficacia del proceso de absolución de consultas, durante la formulación de consulta, del Contratista, en el cuaderno de obra? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?</p> <p>Uno de los factores o razones que obstaculizan la absolución de consultas, es el que no esté bien planteada debido a que no son precisos en la sustentación de la consulta llegando a ser un poco escueto el sustento técnico lo cual a veces cuando llega a la supervisión, el Supervisor lo devuelve para que formule bien su consulta y de nuevo otra vez Tiene que Elevar la consulta por lo que se pierde tiempo y a modo de sugerencia: que formule bien las consultas.</p> <p>2) Según su percepción, ¿Qué factores o razones limitan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando el Supervisor toma conocimiento de la consulta? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?</p> <p>A veces el Supervisor cuando es materia de cambio de diseño el Supervisor tramita la consulta a la Entidad en otros casos puede ser un tema que solamente el Supervisor lo pueda solucionar sin necesidad de la opinión del proyectista, Por lo cual el supervisor no tiene limitantes para absorber las consultas, porque incluso está en los términos de referencia para la contratación de los servicios de supervisión, pero puede darse el caso que no tenga la experiencia para absolver las consultas.</p> <p>3) Según su percepción, ¿Qué factores o razones obstaculizan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la consulta es atendida por la Gerencia de obras? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?</p> <p>Cuando el Supervisor eleva la consulta a la entidad puede darse el caso que se estanca en la oficina de coordinación zonal mutante muchas veces la distancia en el que se desarrolla la obra y la conectividad por lo que lo son los departamentos anales los departamentos zonales no cuentan con el personal idóneo para trasladar la consulta con alguna apreciación adicional ya que están cerca de la zona la limitante es administrativa</p> <p>Punto como sugerencia: mejorar la conectividad y los medios de</p>	<p>Falta de sustento técnico al formular las consultas.</p> <p>Falta de experiencia del Supervisor</p> <p>Falta de celeridad en trasladar las consultas, por parte de las oficinas de coordinación zonal.</p>

34	comunicación para ser más efectiva el traslado de las consultas a la	Problemas de
35	central en Lima.	conectividad, por ser
36	4) Según su percepción, ¿Qué factores y/o razones obstaculizan un	departamentos
37	debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la	alejados a Lima.
38	consulta es recibida por la Gerencia de estudios y a su vez, por el	Las oficinas zonales
39	proyectista? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su	departamentales, no
40	mejora?	cuentan con el
41	En este punto el proyectista muchas veces no absuelve las consultas a	personal idóneo.
42	pesar de que está en sus términos de referencia y en su contrato debido	Desconocimiento de
43	a que no se ubica por lo que es derivado a los funcionarios y a los	quien es el
44	especialistas de la gerencia de estudio y ya que no tiene mucha	Proyectista
45	responsabilidad Al momento de absolver pudiendo demorar o no absolver	
46	la consulta: mejorar el proyectista para que esté bajo responsabilidad la	
47	absolución de las consultas	
48	5) Según su percepción, ¿Qué factores y/o razones obstaculizan un	Falta de
49	debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la	conocimiento del
50	consulta es atendida por la Entidad y sin la participación del proyectista?	Expediente Técnico,
51	¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?	por parte de los
52	Acá hay un riesgo si la entidad tiene sus especialistas se está dejando de	funcionarios.
53	lado al proyectista por lo que se asume riesgos de un expediente	Falta de
54	elaborado por un tercero por lo que es una responsabilidad que genera	conocimiento y
55	riesgos para la obra ya que el contratista está más empapada y	experiencia de los
56	familiarizado con su proyecto aparte que tiene responsabilidad. como	funcionarios.
57	sugerencia: transferencia de estudio debería mejorar su comunicación	
58	con el proyectista porque es el responsable del proyecto afectó de que	
59	pueda realizar la solución de consultas durante la ejecución de la obra.	
60		

Código del protocolo o registro: E5

L	Descripción de las entrevistas-grabaciones-annotaciones	Categorías emergentes
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34	<p>1) Según su percepción, ¿Qué factores o razones obstaculizan la eficacia del proceso de absolución de consultas, durante la formulación de consulta, del Contratista, en el cuaderno de obra? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?</p> <p>Una de las razones es que el residente de obra eleva las consultas sin un sustento técnico y conocimiento a plenitud del reglamento de la ley de contrataciones. Como sugerencia sería mejorar la capacitación del personal que participa en la ejecución de la obra en este caso atribuible al contratista.</p> <p>2) Según su percepción, ¿Qué factores o razones limitan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando el Supervisor toma conocimiento de la consulta? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?</p> <p>Una de los factores que generalmente limita al Supervisor, es que tiene desconocimiento del procedimiento administrativo de la ley de contrataciones. Recomendación es capacitar al personal de la supervisión para mejorar su desempeño en el proceso administrativo de la ley de contrataciones.</p> <p>3) Según su percepción, ¿Qué factores o razones obstaculizan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la consulta es atendida por la Gerencia de obras? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?</p> <p>Falta de seguimiento por parte de la Gerencia de Obras cuando lo deriva la Gerencia de Estudios y como recomendación que se tenga más coordinación con la gerencia de estudios y que tengan un pleno conocimiento de sus funciones Establecidas en el manual del órganos y funciones de la entidad.</p> <p>4) Según su percepción, ¿Qué factores y/o razones obstaculizan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la consulta es recibida por la Gerencia de estudios y a su vez, por el proyectista? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?</p> <p>Uno de los factores que generalmente ocurre en el trabajo es el desconocimiento por parte de la Gerencia de Estudios de quién es el proyectista, que se le encargó la elaboración del expediente técnico, y Por ende, así como demoras para poder Contactarse con dicho Proyectista. En este caso una de las mejores es que se contacten con el proyectista antes de</p>	<p>Falta de conocimiento a plenitud el RLCE.</p> <p>Falta de sustento técnico, para exponer la consulta.</p> <p>Desconocimiento del procedimiento administrativo de la ley de contrataciones.</p> <p>Falta de conocimiento de sus funciones</p> <p>Falta de coordinación de la Gerencia de Obras con la Gerencia de Estudios.</p> <p>Desconocimiento por parte de la Gerencia de</p>

<p>35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45</p>	<p>que inicie la obra y se coordine con quién se puede atender las absoluciones de consultas durante la ejecución de la obra.</p> <p>5) Según su percepción, ¿Qué factores y/o razones obstaculizan un debido desarrollo en el proceso de absolución de consultas, cuando la consulta es atendida por la Entidad y sin la participación del proyectista? ¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?</p> <p>Bueno en mi experiencia es que los funcionarios no tienen la experiencia y Especialidad para poder absorber las consultas Planteadas en obra Y una de las mejores sería la capacitación a todo el personal de la gerencia de estudios Las diferentes especialidades Y de tipo de obras que realiza la Entidad.</p>	<p>Estudios de quién es el proyectista</p> <p>Falta de conocimiento y experiencia de los funcionarios de la Gerencia de Obras y Gerencia de Estudio.</p>
---------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 9: Modelo del consentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Análisis del proceso de absolución de consultas en proyectos de Provías, 2023”.

Investigador: Oscar Gustavo Flores Becerra.

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Análisis del proceso de absolución de consultas en proyectos de Provías, 2023”, cuyo objetivo es analizar el proceso de absolución de consultas en los proyectos de Provías en 2023. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Respecto al impacto de la investigación. busca analizar el proceso de absolución de consultas en los proyectos ejecutados por Provías.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará una encuesta y entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Control interno y gestión de abastecimiento en la municipalidad provincial de Yungay, ejercicio fiscal 2023”. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que

existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

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

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

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigador : Oscar Gustavo Flores Becerra, email: ofloresb@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Dr. Roque Wilmar Florián Plasencia.

Consentimiento:

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR docentes de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Nivel de percepción del proceso de absolución de consultas en proyectos de Provías, 2023", cuyo autor es FLORES BECERRA OSCAR GUSTAVO, 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.

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

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

CHIMBOTE, 03 de Setiembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS DNI: 16744141 ORCID: 0000-0002-5582-0124	Firmado electrónicamente por: RFIESTASFL el 03- 09-2023 11:05:12
FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR DNI: 27144066 ORCID: 0000-0002-3475-8325	Firmado electrónicamente por: RFLORIANP el 03- 09-2023 12:26:01

Código documento Trilce: TRI - 0650744