



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Gestión de calidad en los procesos de selección y el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017”**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Grace Geraldine Vargas Chávez

**ASESOR:**

Dra. Palomino Alvarado Gabriela del Pilar

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**TARAPOTO – PERÚ**

2019

## **Página del jurado**

## **Dedicatoria**

A Christopher Gerard Palomino Vargas, mi hijito hermoso, mi pequeño guerrero y esperanza de vida, por esperarme cada noche y día para estar a tu lado, a pesar de todo pudiste aguantar el tiempo sin mí gracias a la buena compañía que tienes a lado, por enseñarme cada día a ser paciente para lograr los objetivos trazados, por ser un niño muy inteligente y por el gran cambio que produjiste en mi vida.

**Grace**

## **Agradecimiento**

Agradezco profundamente a mis padres por apoyarme en este duro camino de estudio, ya que sin ellos no podría estar presente en clases.

A nuestra asesora por forjar mi nivel educativo e impulsar mi carrera, además por encaminarnos a ser mejores ciudadanos.

A la Universidad César Vallejo, por abrirme las puertas de esta prestigiosa escuela formadora de buenos profesionales.

**La autora**

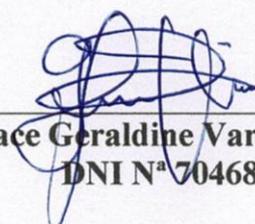
## Declaratoria de autenticidad

Yo, **Grace Geraldine Vargas Chávez**, estudiante de la Unidad de Posgrado, del programa de **Maestría en Gestión Pública**, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: *Gestión de calidad en los procesos de selección y el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017*, en 68 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 20 de enero de 2020

  
\_\_\_\_\_  
**Grace Geraldine Vargas Chávez**  
DNI N° 70468119

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Gestión de calidad en los procesos de selección y el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017”, con la finalidad de optar el título de Maestra en Gestión Pública

La investigación está dividida en siete capítulos:

- I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.
- II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.
- III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.
- IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.
- V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.
- VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.
- VII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

## Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
1.1 Realidad problemática .....	13
1.2 Trabajos previos.....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4 Formulación del problema .....	28
1.5 Justificación del estudio.....	29
1.6 Hipótesis .....	30
1.7 Objetivos.....	30
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>31</b>
2.1 Tipo y Diseño de investigación.....	31
2.2 Variables, Operacionalización.....	32
2.3 Población y muestra.....	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	33
2.5 Métodos de análisis de datos .....	34
2.6 Aspectos éticos .....	35
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>36</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>41</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>45</b>
<b>VII. REFERENCIAS .....</b>	<b>46</b>

<b>ANEXOS</b> .....	50
Matriz de consistencia.....	51
Instrumentos de recolección de datos.....	54
Validación de instrumentos.....	56
Índice de confiabilidad.....	62
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.....	64
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	65
Informe de originalidad.....	66
Acta de aprobación de originalidad.....	67
Acta de aprobación de tesis.....	68

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de Gestión de la calidad de los procesos de selección en obras convocadas por la Municipalidad Provincial de San Martín.....	41
Tabla 2. Niveles de Cumplimiento de Obras culminadas por la Municipalidad Provincial de San Martín del 2017.....	42
Tabla 3. Relación entre la gestión de calidad y el cumplimiento de obras.....	43
Tabla 4. Prueba de Correlación entre la Gestión de Calidad de los procesos de selección y el Cumplimiento de obras.....	44

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de Gestión de la calidad de los procesos de selección en obras convocadas por la Municipalidad Provincial de San Martín.....	41
Figura 2. Niveles de Cumplimiento de Obras culminadas por la Municipalidad Provincial de San Martín del 2017.....	42

## RESUMEN

El presente estudio de investigación, está orientado a determinar la relación que existe entre la gestión de calidad del proceso de selección y el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017. La metodología utilizada en el presente estudio es del tipo básica correlacional, según su naturaleza es cuantitativa, con alcance temporal transversal el cual permitió examinar la relación existente entre las dos variables mediante el instrumento de recolección de información por la que se aplicaron a una muestra no probabilística conformada por 20 obras convocadas por la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2017. Los resultados de los objetivos fueron: el nivel de la gestión de calidad en los procesos de selección en obras es regular, con un 52.6% de representación; mientras que el nivel del cumplimiento de obras fue de 84.2%, mostrando así que las obras son culminadas de manera deficiente. Por lo que se concluye que la relación entre la Gestión de Calidad en los procesos de selección de contratistas y el Cumplimiento de obras convocadas por la Municipalidad Provincial de San Martín es positiva baja con una representación del índice de Pearson  $r = 0,347$ , con Sig (bilateral) de 0,146, de modo que la correlación no tiene significancia.

**Palabras Claves:** Gestión de calidad, procesos de selección, cumplimiento de obras

## **ABSTRACT**

This research study is aimed at determining the relationship between the quality management of the selection process and the fulfillment of works convened by the provincial municipality of San Martín, 2017. The methodology used in the present study is of the basic type correlational, according to its nature is quantitative, with transverse temporal scope which allowed to examine the relationship between the two variables through the instrument of information collection by which they were applied to a non-probabilistic sample consisting of 20 construction works summoned by the Municipalidad Provincial de San Martín, period 2017. The result of the objectives were: the level of quality management in the selection processes in works is regular, with a 52.6% representation; while the level of compliance of construction works was 84.2%, showing that the construction works are poorly completed. So, it is concluded that the relationship between Quality Management in the selection processes of contractors and the fulfillment of works convened by the Provincial Municipality of San Martín is positive low with a representation of the Pearson index  $r = 0.347$ , with Sig (bilateral) of 0.146, so that the correlation has no significance.

**Keywords:** Quality management, selection processes, fulfillment of works

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

Las contrataciones estatales genera en gran medida cuestionamientos respecto al manejo de los recursos; entendiéndose que las organizaciones públicas, tiene muchas veces la facultad de establecer e implementar sus propias normas, orientadas a ser aplicada en un determinado territorio, pero sobre todo a contrarrestar la corrupción que podrían presentarse (Bobadilla Motta D. S, 2011, p 4), considera que la corrupción es un flagelo de contexto internacional que agrede a todos los sectores de la sociedad y estamentos de las instituciones públicas. América latina no se excluye de ella, menciona que los procesos contractuales son cada vez más vulnerables de ésta influencia negativa, lo cual ocasiona una imagen de desconfianza y falta de credibilidad en el sentir colectivo ciudadano, ya que éstos perciben que aún existen vacíos en el control de procesos o por otro lado éstos son deficientes o es que solo se aplica parcialmente. No existe la exigencia del caso pero al mismo tiempo los procesos deberían ser reajustados encaminados hacia la simplificación administrativa a fin de que su aplicación sea más efectiva y estandarizada.

Dentro de la normativa peruana, específicamente en el Art 76, de la Constitución Política del Perú, refiere que las instituciones públicas entre sus competencias pueden participar en licitaciones públicas respondiendo a la demanda de la ciudadana (Eugendio, K.V. 2017, p 9). Actualmente, existen disposiciones que regulan los procedimientos y por otro lado las instituciones involucradas en la contratación pública, deben garantizar el cumplimiento de todos los procedimientos; siendo éste una condición básica de calidad. Su implementación se sustenta en la búsqueda de la eficacia de los procesos regulados por los colaboradores públicos de acuerdo a la Decreto Legislativo 1341 y el Decreto Supremo 056-2016-E.

Los procesos de contratación, propician una mayor atención, ya que se debe garantizar procesos limpios y transparentes, donde la calidad del servicio y/o producto debe ser predeterminante y contrastado con los precios. Las instituciones convocantes entre sus funciones se encuentra en determinar los posibles

proveedores, considerando elementos de igualdad, veracidad, eficiencia y eficacia, transparencia, publicidad, entre otros que se ajusten a los procedimientos.

En ese sentido, como señalan Bullard y Chávez 2008, los procedimientos de selección tienen como premisa básica la competencia entre los participantes, buscando el mayor beneficio para el contratante, que en este caso es la entidad pública.

Sin embargo no solo basta buscar la eficiencia respecto a las adquisiciones, sino además debe asegurarse que la entidad reguladora como el OSCE, asegure que las instituciones públicas que convocan estos procesos se realice de manera eficiente, como son la formalización de éstas empresas contratistas, además que no representen riesgos en los procesos de licitación convocados, donde los procesos de contratación pudieran salir del orden regular y normativo, saliéndose del contexto normal que establece las reglas de integridad de una empresa seria y formalmente constituida y además poniendo en grave riesgo la calidad del servicio y/o producto a trabajar por la cual se contrata con el estado.

Situaciones como ésta también generan efecto negativo, no solo en la calidad operativa de la empresa, sino que además no transmiten una imagen de experiencia o competitividad empresarial y operativa; estos factores son determinantes y sustanciales para la selección, conformación, operatividad y posterior contratación con el estado, se considera que los procedimientos administrativos sancionadores causales son elevadas en relación con la cantidad total de procedimientos administrativos.

Adicional la Ley de Contrataciones N° 30225 (p 3) establece en el Art. 11 del Capítulo III, que es una condición de exigencia para los proveedores, la calificación de impedidos para su participación se ajusta a las situaciones, como detalla en los incisos j) las personas naturales y jurídicas que tienen sanciones, que pueden ser de manera temporal o en los peores de los casos permanente. k) hace mención que los socios, u otras formas de asociarse con la empresa; hayan tenido afinidad en un periodo de 1 año de iniciado la sanción impuesta, y de la misma manera si fuese

sancionado como persona natural. En caso de sociedad se aplica el impedimento cuando supera el 5% de su participación.

Asimismo, la misma Ley en su Art 51, considera como infracción susceptible de sanción los casos en los cuales se «Presenten documentos que carecen de características fidedignas al Tribunal de Contrataciones del Estado o al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE)» con una inhabilitación no menor de uno ni mayor de tres años. En ese sentido es pertinente tomar en consideración al principio de Presunción de Veracidad. Con ello se considera el quiebre a una decisión que emita un veredicto (Martínez, M.A. 2015, p 3).

Por ello es necesario puntualizar que en nuestra realidad nacional o regional, existen situaciones de riesgo latente para la formalización y selección de empresas contratistas, teniendo en cuenta que los procedimientos de control son débiles y no tienen la rigidez de exigencia, ni mucho menos se ha implementado un sistema o cultura de regulación, en lo que respecta a documentación, con características de: inexactas, falsas, incompletas, caducas, excesivas, insuficientes o documentación no subsanable.

En éste contexto, es necesario considerar que existe otro flagelo arraigado (Bobadilla, D.S. 2011, p 4), en el mundo empresarial, que viene a ser la corrupción, la misma que ejerce fuerte influencia en los procesos contractuales con el estado, el cual ocasiona daños y perjuicios administrativos y financieros, pero también un detrimento patrimonial que deriva en una falta de confianza y credibilidad tanto en la población y como en las organizaciones públicas, cuyo propósito está destinado a satisfacer el interés general y las necesidades colectivas. Por todo ello es necesario y amerita plantear criterios claros que permitan una adecuada y correcta selección, señalando explícitamente cuales son los beneficios que le interesan a la administración pública, de allí pueden surgir algunas preguntas como: ¿es mejor contratar por el mejor precio, seleccionar la mejor propuesta o empresa o establecer convenios vinculantes?, estos criterios y mucho más deben estar implementados o aplicados en todos los sectores del estado, pero también se debe tomar en cuenta criterios de eficiencia, calidad, oportunidad y optimización del recurso, haciendo que los procesos de formalización y selección de las empresas contratistas sean no

tan estrictas ni muy flexibles, sino apelando al principio de la simplificación administrativa y al cumplimiento correcto establecido en las normas vigentes del estado.

## **1.2 Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

Gómez, D.A. (2012), en su estudio titulado: *Criterios de selección de contratistas en licitaciones públicas y/o privadas para proyectos de construcción civil*. (Tesis de pregrado). Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga, Colombia; que realiza un estudio descriptivo, mediante un muestreo aleatorio simple, en una muestra de 120 contratos por cada modelo de construcción (total 240) y utiliza como fuente de verificación el portal web de Colombia; donde hace un amplio análisis de los requerimientos para su postulación en contrataciones estatales, siendo elementos considerados la parte técnica, organización, financiera, la experiencia probada, y capacidad de contratación; los mismos que considera los diferentes etapas de adjudicación, convocatoria, y terminado; todos lo mencionado se entra en los proyectos de infraestructura. El estudio concluyó que imprescindible que para las licitaciones los equipos debe estar formado por un equipo técnico, capaz de deslindar elementos que necesita la convocatoria. De la misma manera, en los casos de los proyectos de vías y de edificación considera evaluar la capacidad financiera, el porcentaje de capital de trabajo, a pesar de ellos existe diferencias entre uno y otro.

Díaz, J.C. (2017), redactó el estudio titulado: *Establecimiento de protecciones para el control de los recursos del estado, para evitar la contratación pública de personas y empresas que hayan estado en actos de corrupción*. (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes, Tulcán, Ecuador; donde desarrollo un diseño descriptivo correlacional, donde participaron 60 profesionales y el empleo el cuestionario como instrumento, el estudio concluyó que no existen proyectos e ideas técnicas que contribuyan a solucionar los problemas que originan la contratación pública en lo que se refiere a los proveedores que sea vean inmersas en la protección del presupuesto del Estado.

No solo el estado quien debe proteger a sus habitantes de garantizar el cumplimiento pleno de sus derechos, es deber de la ciudadanía también velar por una buena y eficaz la administración de los recursos públicos. La contratación pública, los recursos del Estado son de total uso práctico y objetivo que permita complementar el servicio de un estado a los proveedores, personas naturales o jurídicas siempre y cuando no estén o hayan estado inmersas en problemas de corrupción. Los efectos de la corrupción en los procesos de América Latina ameritan un estudio más a fondo por parte de los estudiantes y profesionales de Derecho que por no ser casos a diarios y la rama administrativa, necesitan un poco más de espacio para su aplicación. Las autoridades e instituciones del Estado deberán estar siempre a la salvaguardar el Presupuesto General del Estado.

Chamba, M.M. (2012), Señala en su investigación: *Necesidad de crear un sistema de control eficaz, garantizado para logara el cumplimiento de las obras contratadas por el estado en el tiempo previsto*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador. El estudio fue descriptivo, con muestra de 60 personas, cuyo instrumento empleado fue el las entrevistas. El estudio llego a las siguientes conclusiones, se ha comprobado que los contratos del Estado, a través del Sistema Nacional de Compras Públicas, surten los efectos jurídicos contractuales, en relación a las necesidades que el Estado, como de la población requieren para su desarrollo local, regional y nacional; la problemática planteada, la que se encuentra en el convivir diario contractual, en qué y cómo se desarrollan y ejecutan las obras contratadas por el Estado, se evidencia aún falencias en cuanto a su ejecución, tiempo y entrega de las mismas; los cambios sociales, políticos y económicos, como de la normativa jurídico, están en el cauce del origen de un cambio profundo, que se sustenta en una política social, con el ánimo de un desarrollo que abarque a toda la población ecuatoriana, y que provoca demoras estructurales en todo su conjunto Estatal, en el Estado ecuatoriano y los contratistas tanto públicos como privados, son los protagonistas del desarrollo productivo, administrativo, operativo y financiero de nuestra economía como de su desarrollo social, pero que aún los sistemas de control son obsoletos en cuanto a una verdades fiscalización contractual. Los principios constitucionales, ponen en práctica y dan importancia a la ciudadanía para dar soluciones a los problemas socioeconómicos, que de acuerdo a las encuestas y

entrevistas, se intentará detectar las mejores experiencias, y buenas prácticas jurídicas, cuyo objetivo es mejorar el desarrollo y nivel jurídico de los procesos contractuales.

Bobadilla, D.S. (2011), Realiza un análisis titulado: *Crisis en los Procesos de Selección en la contratación Estatal*, (Tesis de pregrado). Universidad de la Sabana, Bogotá, Colombia. El tipo de estudio fue descriptivo propositivo. La muestra formada por procesos de contrataciones. El estudio concluyó que a pesar de existir, normativas vigentes que normalizan y regulan los procesos de contratación y además permiten guiar los procesos de contratación que realizan los servidores públicos sigue siendo ésta insuficiente e ineficaz, hasta que exista una homogeneidad en los procesos de selección así como en la interpretación que se haga de la misma; también considera que el principio de transparencia debe contar con un respaldo establecido en el marco legal externo mediante la implementación de institutos u oficinas enfocada en políticas de anticorrupción y sostiene que se debe castigar de manera ejemplar el mal proceder de los servidores públicos, a través de sanciones morales que deben ser impuestas y participadas por la sociedad. Finalmente considera que el fenómeno corrupción debe ser entendido desde el contexto social y para contrarrestar ésta situación se debe generar una política o cultura de anticorrupción en todos los estamentos o sectores del estado, mediante programas diseñados desde las entidades formadores educativos, enfatizando los factores o condiciones que la producen

### **A nivel nacional**

Eugendio, K.V., Ireijo C.L. & Ponce, C.T, (2017), en su estudio titulado: *Riesgo en las entidades públicas de contratar con proveedores no calificados por la presentación de documentación falsa*. (Tesis de posgrado). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. El estudio empleo el diseño descriptiva de corte transversal, la muestra considerada para el estudio fue la data del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (OSCE) en el periodo del 2013 al 2016 y el primer trimestre del 2017; donde concluyó que la simplificación administrativa ha eliminado elementos importantes, con el propósito de acortar los procedimientos diseñados por las instituciones. En estos trámites se implementó el principio de presunción de

veracidad; haciendo que los postores puedan presentar documentos que carecen veracidad.

Huaroto, E.E. (2015). En su estudio titulado: *Gestión de la Calidad para el control de Obras de Saneamiento*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú; la investigación empleo el diseño descriptivo, el estudio tomo a 30 obras de saneamiento a nivel nacional, el instrumento fue el cuestionario. La conclusión fue que hay influencia entre la gestión de la calidad de las obras de saneamiento que se encuentran en ejecución con el control de obras de manera negativa, a pesar de contar con conocimiento sobre la gestión de proyectos. Asimismo, se adiciona que el personal de las obras poseen certificación en ISO sobre Gerencia de Proyectos y Obras, donde las deficiencias debe ser menos y hacer uso eficiente de los recursos mediante la Gestión de la Calidad en la ejecución de la obra; motivo del cual 2/3 de la cantidad de obras de saneamiento que se ejecutan en el Perú, no utilizan algún Sistema de Gestión de la Calidad, pero si sus ejecutores están de acuerdo que la inclusión de ésta, fortalecería el control de dichas obras.

Justo, H. (2018), su estudio titulado: *Caracterización del Sistema de Control Interno en los procedimientos de selección en contratos de obras públicas de la Municipalidad Provincial de Azángaro, Año 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Juliaca, Perú; la investigación empleo el enfoque cuantitativo, mostrando un diseño descriptivo, tomando como muestra a 8 trabajadores del área de abastecimiento y logística, fue la ficha de recolección de datos y el cuestionario fueron empleados como instrumento, concluyendo que existe influencia significativa del ambiente de control en la administración de los procedimientos de selección para la contratación de obras públicas. Asimismo, es necesario reconocer la asociación de información y comunicación de los procedimientos para desarrollar contratación de obras públicas.

### **A nivel regional**

Delgado, L.Y. (2017), presenta su investigación: *Gestión de las contrataciones públicas y la calidad de las Obras en la gerencia territorial bajo mayo, región San*

*Martín, 2017.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. La investigación fue descriptivo correlacional, la muestra conformado por 24 trabajadores, se aplicó el cuestionario como instrumento; el estudio concluyó que la planeación de la gestión de contrataciones se relaciona con la calidad de las obras en la gerencia territorial bajo mayo, evidenciando en el Chi Cuadrado de 0.0370. Asimismo, las dimensiones de dirección, control se relacionan con la calidad de las obras en la gerencia territorial bajo mayo, con un Chi Cuadrado de 0.0193 y 0.0094 respectivamente.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Gestión de calidad en procesos de selección de obras**

EL Ministerio de Economía y Finanzas (2015), pone de manifiesto, para salvaguardar el cumplimiento de los procesos de contrataciones estatales, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) hace pleno uso de la facultad asignada. En ese sentido, su intervención de la OSCE se extenderá por todo el territorio peruano, y en todos los estamentos estatales donde desarrollan contrataciones públicas. El OSCE se encuentra adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, que goza de su propia personería jurídica. Por otro lado, la OSCE pone énfasis en los procesos de contratación, donde estos deben ser transparentes y de acuerdo a la norma, siendo más eficientes y oportunos. Asimismo, contribuye a mejorar la participación de los actores involucrados en las contrataciones públicas, el OSCE debe ser reconocido como un aliado que garantice llevar procesos correctos, sin transgredir la norma.

#### **Gestión de la calidad**

Huaroto (2015) precisa que el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), es incorporada por toda institución pública y/o privada, el mismo que permite articular diversos procesos para gestionar adecuadamente y hacer uso de sus recursos en busca de un objetivo. De la misma manera el SGC, tiene como principio planificar acciones con la finalidad de obtener bienes y servicios tangibles, responden a adecuadamente a sus usuarios. Asimismo, incorpora y

enfatisa los procesos de dirección, generando el fortalecimiento de sus acciones en el cumplimiento de sus objetivos y metas que se encuentran en la planificación, donde consideran al usuario como el ente clave a donde se direccionan los procesos de la gestión. Por otro lado, enfatiza la eficiencia y eficacia, apoyándose en la planificación y busca en todo momento que los procesos sean adecuados a la necesidad de los clientes, este desde el inicio hasta la obtención del producto final (p 26).

### **El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015**

Surge en busca de la calidad, el mismo que tiene que ser homogéneo en sus diferentes procesos. Los ISO 9001, son implementados por aquellas empresas que buscan hitos de calidad en cada uno de sus procesos, garantizando que los productos y/o servicios generados tengan estándares de calidad.

Huaroto (2015) menciona que la norma ISO 9001-2015, pone énfasis en determinados elementos que forman parte del sistema de calidad, clarificando en cada proceso que garantice un producto y/o servicio óptimo, de tal manera destacan como principios el enfoque al cliente que es determinante, el liderazgo de la empresa, el compromiso de sus colaboradores, tareas desarrolladas bajo el contexto de procesos, mejora continua, toma de decisiones justificada en elementos objetivables en la gestión interna y externa (p. 34, 25).

Leitao (2015) hace referencia de siete principios de la gestión de la calidad, considerados como elementos primordiales de la ISO 9001:2015; no obstante, la versión actualizada de ISO 9001, considera relevante a los siguientes enfoques. Primero basado en procesos, organizando procesos para alcanzar resultados deseados. Segundo enfoque basado en riesgos, donde es prioridad incorporar e identificar los riesgos y oportunidades, vinculando a sus procesos, con la finalidad de reducir eventos adversos que perjudique a la planificación de la empresa. Y el tercer enfoque basado en resultados, donde su fin último es dar cumplimiento a los ofrecimientos de bienes y/o servicios (p. 30).

## **Las etapas de la Gestión de la Calidad:**

### **Inspección de la calidad**

Uno de los elementos importantes de la calidad, que tiene como criterio, el poder distinguir en un producto las especificaciones técnicas y poder excluir a los productos que no lo tienen, para ello el control de calidad es prioritario para los procesos de la nueva gestión (Huaroto 2015, p. 29).

### **Desarrollo de la Gestión de la Calidad**

Desarrolla diversas etapas, donde sus inicios tenía como enfoque a la inspección, iniciándose de lo artesanal hasta llegar a la revolución industrial, propiciando desde la calidad y eficiencia en la producción, donde la prioridad fue responder las necesidades surgidas por las personas. Seguido a ello, se propone el control estadístico del proceso, focalizado en la segunda guerra mundial y pos guerra; donde la prioridad era la producción, y ello con eficiencia, y su fin era minimizar los costos de producción en busca de la eficacia. Después de ello, surgen elementos para realizar control de la calidad, que permite asegurar la generación de productos con estándares de calidad, con reducidos costos, produciendo más, respondiendo a la demanda. Finalmente, la administración estratégica de la calidad total, donde su finalidad es asegurar la calidad total, donde busca satisfacer al cliente interno y externo, incorporando la mejora continua (Huaroto, 2015, p. 28).

### **Control de calidad**

Basado en la especialización, concentrado en los procesos de producción y su inserción en el mercado, donde entra la competencia, y radica la importancia de ser eficientes en la generación de bienes y servicios, siendo el pilar fundamental la producción, bajo control, con ello competir con el resto de empresas circunscritos en el mercado (Arias c 2010, p. 4).

### **El Aseguramiento de la Calidad**

Incorporada por las empresas, con el fin de instalar en sus diversos procesos y con ello salvaguardar los estándares de calidad de los bienes y/o servicios producidos, en respuesta a las necesidades (Arias c 2010, p. 6).

### **La Gestión de la Calidad Total**

Su introducción a las empresas tiene como propósito que la calidad se convierta en una política y valor institucional, ya que será insertado en los diversos procesos que aseguren los estándares de calidad que pregona la empresa, para ello sus criterios radica en el cliente, el trabajo compartido y la mejorar continua (Arias c 2010, p. 7).

### **Proceso de selección**

De acuerdo a la OSCE (2012), citado por Delgado S (2017, p. 22) refiere que el proceso de selección, donde forma una serie de elementos administrativos, donde el estamento público puede hacer de los servicios y/o bienes proporcionados por personas naturales o jurídicas, bajo la nomenclatura de contratos.

En ese sentido, la OSCE (2017) menciona dentro las bases de la convocatoria, mediante la representación de un comité de selección, y que de acuerdo a la firma de contrato puede ser adjudicado una obra, el mismo que debe cumplir con todos los requerimientos estipulados por el comité (p. 2).

Ley N° 30225 (2015), menciona que los procesos inicia con la publicación de las bases, donde genere la participación de las empresas, seguida de la comparación de las propuestas, en función del proceso de selección. Luego el comité genera un documento bajo estándares para su aprobación mediante el informe técnico y económico. Cabe precisar que las páginas de los documentos deben ser visados íntegramente por el funcionario responsable (p. 6)

- a) Transparencia Documentaria:** En el artículo 5, literal a), de la Ley 30225-2015, precisa que las contrataciones que se realizan con el Estado, deben

hacerse, únicamente las personas natural o jurídica que tena su Registro Nacional de Proveedores actualizado, donde además debe adjuntar documentación completa y fidedigna; a ello incluye declaración jurada de no tener sanciones o infracciones administrativas respectivas; finalmente, los registros de proveedores deben permanecer actualizadas (Ley N° 30225, 2015).

- **Documentación completa:** Comprendida por un conjunto de requisitos que aseguren un proceso adecuado con características de transparencia, evitando algún acto que vulnera el comportamiento ético de los concursantes.
- **Documentación verídica:** Se establecen criterios como; la originalidad de los mismos, de ser fotocopiados, deben ser legalizados por notario o fedateados por la institución pública de origen, debe consignarse que de falsear información estará sujeto a penalidades.
- **Declaración jurada:** Respecto a la veracidad documentaria, lo cual le posibilita que, de falsear información, estará sujeta a cualquier penalidad que se podría aplicar.

**b) Capacidad Financiera:** Es la capacidad financiera que posee el contratista, donde su capital debe ser mayor al presupuesto asignado por el proyecto, mostrando con ello liquidez y solvencia (Gómez Gutiérrez, 2012, p. 36).

- **Disponibilidad financiera:** referida directamente a la capacidad financiera que posee la empresa, el mismo que debe ser confrontado mediante documentación auditable y acreditable.
- **PDTs:** herramienta insertado por la SUNAT, el mismo que permite realizar declaraciones juradas con plena seguridad, apoyado en la informática.

**c) Capacidad Competitiva:** Corresponde a conocer la capacidad técnica del recurso humano, es decir el potencial humano competente para el desarrollo de procesos alineados a la ejecución. Por lo que es necesario conocer la

experiencia del recurso tanto técnico y operario establecido en años, por otro lado, es necesario saber el número de contratos ejecutados, respecto a su competencia y de perfil profesional u ocupacional (Gómez Gutiérrez, 2012, p. 37).

- **Experiencia:** se basa en la experiencia en número de años de contratos con el Estado, siendo un mínimo de 5 años. De la misma manera, el postor debe tener facturado de forma acumulada, a dos veces al valor referencial de la contratación actual.
- **Personal con perfil ocupacional compatible a la obra a ejecutarse:** De acuerdo a la obra a realizarse, se debe garantizar la competencia calificada compatible del personal profesional.

**d) Capacidad Organizacional de sus Recursos:** Es la capacidad organizacional y de contratación, referente a especificaciones como salario mensual, establecido en términos legales vigentes, por otro lado, es necesario que se refuerce el nivel organizacional tanto del recurso humano, equipamiento, logístico y de maquinaria. (Gómez Gutiérrez, D.A. 2012, p. 37).

- **Organización y/o recurso humano sin penalidades:** Se refiere a que tanto el contratista como el recurso humano no deben tener antecedentes penales ni judiciales, que estén enmarcados en cualquier proceso de desarrollo laboral que hayan o estén realizando la ejecución del proyecto; por tanto, no debe tener antecedentes negativos.
- **Contratación con subcontratista:** Referida a la empresa contratista, que debe garantizar mediante documentos, la posibilidad mínima de contratar con otras empresas de menor envergadura, para la culminación de la obra pública, a fin de evitar la deslegitimización de la empresa.

e) **Capacidad Técnica:** Refiere a la capacidad para el manejo y disponibilidad de recurso humano técnico, operario y de mantenimiento, así como de maquinaria referente a construcción civil. (Gómez Gutiérrez, 2012, p. 38).

- **Disponibilidad con maquinaria y/o equipamiento:** Según las bases administrativas de cada obra convocada por la municipalidad. La maquinaria puede ser propia o alquilada., debiendo garantizarse la operatividad de las mismas ([www.seace.gob.pe](http://www.seace.gob.pe))
- **Disponibilidad con recurso humano de mantenimiento de maquinaria:** De igual manera establece que la empresa debe contar con recurso humano calificado en el mantenimiento de su maquinaria y/o equipamiento a utilizarse en la obra.

### 1.3.2 Cumplimiento de obras convocadas

#### Obra Pública

Pérez y Merino (2014) citado por Delgado S (2017, p.24) Una obra pública es denominada como un producto derivado de muchas actividades materiales que se usan para la construcción, remodelación, mejoramiento, ampliación, demolición, renovación, reconstrucción de distintos tipos de construcciones, pueden ser como estructuras, excavaciones, edificaciones, entre otros, todo ello con un previo y requerido proceso de dirección técnica, expediente técnico, equipos y/u materiales, mano de obra. Dicha construcción está designada a satisfacer las necesidades públicas, mediante el uso de recursos públicos. Entre las obras públicas se encuentran la infraestructura de transporte, de saneamiento, hidráulica, alumbrado público y edificaciones diversas, entre otros proyectos de infraestructura.

#### Componentes de una obra pública

Pérez y Merino (2014) citado por Delgado S (2017, p.24) señala como elementos de una obra pública a:

- a) **Financiamiento:** Es aquello que se le da un valor económico de la obra, con su respectiva medrados y estructura por partidas, donde se hace una interpretación y análisis de los precios unitarios, revisando los gastos

generales, utilidad e impuestos. Una vez realizado el pago correspondiente, se realiza la resolución y se puede dar como culminada el contrato y el cierra del expediente respectivo. Posterior a ello, es necesario realizar la evaluación de los costos totales.

- **Cumplimiento presupuestal:** Establece la conformidad en el cumplimiento presupuestal al momento de la culminación de la obra.
- **Presupuestos adicionales:** Cuando se evidencia que no existió ni fue necesario incrementar adicionales presupuestales (Ley N° 30225, 2015, p, 32, 49).

**b) Ajustes Técnicos:** El contratista al presentarse a una licitación o contratación pública, en su haber debe tener documentos fiables, bajo certificaciones y cálculos concretos, estipulado en un periodo de sesenta días ó su equivalente a un décimo (1/10) que estipula el tiempo de ejecución, resultante del día siguiente de la recepción de la obra (Ley N° 30225, 2015, p. 32).

- **Observaciones en la obra:** Implica que no debe presentarse observaciones algunas como etapa final en el cumplimiento de la misma, también relaciona con la liquidación de la misma.

**c) Tiempo:** Este cumplimiento debe precisarse en función al periodo establecido en el contrato y al hecho de no solicitar ampliación alguna para su culminación, a su no cumplimiento en los tiempos establecidos puede conllevar a ser un elemento a la resolución del contrato (Ley N° 30225, 2015, p. 30 y 32).

- **Cumplimiento de Plazos de contrato:** Este criterio de cumplimiento de obra, referida a la culminación del proyecto, pues el responsable (residente) hace mención del suceso en el cuaderno y su entrega que es constatada por su firma de recepción. Tras el suceso el ingeniero supervisor considera como tiempo estipulado de cinco (5) días, tras la recepción del documento del residente, donde debe

constatar su veracidad y/o caso contrario deberá informar tal suceso. En el caso del informe realizado por el supervisor, donde muestra la culminación del proyecto, la institución asignara un comité, el mismo que será el responsable de recepcionar la obra en un plazo de siete (7) días. Debe de precisarse que la conformación del comité debe ser formado por funcionario de la institución, un profesional que se vincule con la obra.

- **Ampliaciones en la Obra:** Cuando el contratista verifica la ejecución de la obra, donde muestra el cumplimiento a lo no planificado de acuerdo al cronograma.

Para el caso de retraso injustificado, y la valorización corresponde al 80% del monto acumulado a tiempo planificado de la obra, el supervisor indica al contratista que en un plazo de siete días, presente un calendario ajustado que incorpore el incremento de los avances, con ello pueda garantizar la culminación del proyecto en los tiempo planificados, todo ello debe ser registrado en el cuaderno de obra.

#### **1.4 Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Cuál es la relación de la gestión de calidad del proceso de selección y el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017?

##### **Problemas específicos.**

¿Cuál es el nivel de gestión de calidad del proceso de selección de obras convocados por la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017?

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los proveedores de obras ejecutadas por la municipalidad provincial de San Martín – 2017?

## **1.5 Justificación del estudio.**

### **Conveniencia**

Porque permitió a la Municipalidad Provincial de San Martín utilizar los filtros necesarios en los procesos de selección en las licitaciones de obras, ya que según estudios realizados muchos de los procesos convocados terminan con procesos administrativos sancionatorios.

### **Relevancia social**

La culminación oportuna de las obras, debe correlacionarse con la calidad de los procesos de selección dirigidos a las empresas ejecutoras, por lo que debe ocasionar un buen impacto en la población generando un clima de confianza y credibilidad en las organizaciones y autoridades de la comunidad, ya que de esa manera contribuye con el desarrollo de la población.

### **Valor teórico**

El estudio generó un valioso aporte teórico a las autoridades que toman decisiones y comunidad en general.

### **Implicancia práctica**

Permite uniformizar y simplificar procesos que aseguren una buena selección y control de las empresas contratistas y su asegurar el cumplimiento oportuno mediante la conformidad de las obras ejecutadas.

### **Utilidad metodológica**

Permite desarrollar procesos estandarizados y aplicados a nuestra realidad, bajo los términos estrictamente ligados a las normas establecidas por los organismos reguladores del estado. Cada variable se mide en base de un conjunto de preguntas dadas en el cuestionario realizado y dar una síntesis del trabajo de investigación. De esta manera se puede aportar soluciones al problema, conclusiones y recomendaciones.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la gestión de calidad del proceso de selección y el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017.

### **Hipótesis específicas**

H1: La gestión de calidad es baja en los procesos de selección de obras convocados por la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017

H2: El nivel de cumplimiento de los proveedores de obras liquidadas por la municipalidad provincial de San Martín es deficiente.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo general**

Establecer la relación que existe entre la gestión de calidad del proceso de selección y el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017

### **Objetivos específicos**

Determinar el nivel de gestión de calidad del proceso de selección de obras convocados por la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017.

Determinar el nivel de cumplimiento de los proveedores de las obras ejecutadas por la municipalidad provincial de San Martín, 2017.

## II. MÉTODO

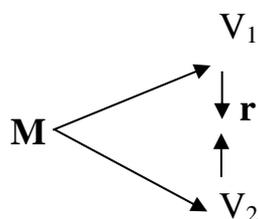
### 2.1 Tipo y Diseño de investigación.

#### Tipo de investigación

De acuerdo a la tipología, y en función de su finalidad es básica, ya que establece asociación de las variables gestión de calidad del proceso de selección y cumplimiento de las obras ejecutadas. De acuerdo a su naturaleza es cuantitativa, con un alcance transversal y orientado a la comprobación teórica.

#### Diseño de investigación

El diseño empleado fue el descriptivo correlacional, donde tiene el propósito de relacionar dos variables, el esquema es representado por:



Dónde:

- M: Muestra, correspondiente a las obras convocadas
- V1: Gestión de Calidad de los procesos de selección
- V2: Cumplimiento de obras.
- r: es la relación entre las variables de estudio.

## 2.2 Variables, Operacionalización.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad en procesos de selección de obras	Aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales la empresa u organización en cuestión puede administrar de manera organizada la calidad de la misma	Empresas contratistas cumplen con todos los procedimientos de selección establecidos en la normatividad de la OSCE según las bases suscritas por la Municipalidad Provincial de San Martín	Transparencia documentaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación completa.</li> <li>• Documentación verídica</li> <li>• Declaración Jurada</li> </ul>	Ordinal
			Capacidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad financiera</li> <li>• PDTs anuales con montos coherentes a la obra a licitar</li> <li>• Experiencia mayor de 5 años, certificada</li> </ul>	Ordinal
			Capacidad competitiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal ejecutivo y operativo con perfil ocupacional conforme a las obras licitadas</li> <li>• Organización y /o recursos humanos no registran penalidades o sanciones judiciales en proceso</li> </ul>	Ordinal
			Capacidad organizacional de sus recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratan a subcontratistas para realizar la obra frecuentemente</li> <li>• Disponibilidad de equipos y/o maquinaria de construcción civil</li> <li>• Disponen de personal técnico para el mantenimiento de sus máquinas.</li> </ul>	Ordinal
Cumplimiento de obras ejecutadas	Proceso de culminación y/o liquidación de la obra ejecutado en los plazos establecidos de acuerdo al contrato establecido	Obras ejecutadas y culminadas en el periodo establecido y con la documentación de entrega y recepción de conformidad de la obra	Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del presupuesto</li> <li>• Solicita Adicional del presupuesto</li> </ul>	Ordinal
			Ajustes técnicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observaciones a la obra</li> </ul>	Ordinal
			Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplen con el periodo establecido en contrato</li> <li>• Solicitan ampliaciones</li> </ul>	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

## **2.3 Población y muestra**

### **Población**

Constituida por 163 obras convocadas por todas las entidades públicas, desde Municipalidades distritales, provinciales y Gobiernos regionales dentro del departamento de San Martín en el año 2017 (SEACE, 2017).

### **Muestra**

Conformada por 19 obras que culminaron en el periodo 2017 y convocadas por la Municipalidad Provincial de San Martín (SEACE, 2017).

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

### **Técnica**

La técnica empleada fue el análisis documental de conformación y/o formalización de empresas contratistas. Este se dio mediante dos encuestas, la primera que contó con 12 preguntas, estudia la información que dejaron los contratistas que obtuvieron la Buena Pro de las obras convocadas por la Municipalidad y la segunda, se realizó a las obras culminadas durante el 2017. La verificación y/o análisis documental se aplicó tomando el archivo institucional.

### **Instrumentos**

La recolección de datos se realizará mediante una lista de chequeo consignado doce preguntas para lo que es la gestión de la calidad y ocho preguntas para lo que es cumplimiento de obras. Se considerará 2 puntos cuando la respuesta es SI, por cada ítem y 0 punto cuando la respuesta es NO.

La calificación para determinar el nivel de calidad y el cumplimiento de obras se realizará de la siguiente manera:

**Para Gestión de calidad:**

Alto: 17 a 24 puntos

Regular: 09 a 16 puntos

Bajo: 00 a 08 puntos

**Para Cumplimiento de obras:**

Eficiente: 09 a 16 puntos

Deficiente: 00 a 08 puntos

**Validez**

La validez de los instrumentos fue realizado por juicio de expertos; ellos deben ostentar mínimamente el grado académico de magister. Deben evaluar y analizar la estructura de los instrumentos, considerando sus recomendaciones para corregirlo.

Dra. Gabriela Palomino, Metodólogo.

Mg. Luis Prettel, Especialista.

Mg. Luis Paredes Aguilar, Especialista,

**Confiabilidad**

Para la confiabilidad se aplicó el coeficiente alfa de Crombach de acuerdo a la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

**2.5 Métodos de análisis de datos**

En un primer momento se utilizó el programa Excel 2014, seguidamente el programa SPSS Ver 24.0; donde se empleó la estadística descriptiva que permita responder a los objetivos del estudio. El estadístico empleado fue la correlacional de Pearson para determinar la relación de las variables, donde el coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa o inversa siendo el valor 0 como independencia total.

## **2.6 Aspectos éticos**

Toda la información recolectada estará en marcada dentro el ámbito de confidencialidad, cuidando que los datos sean recogidos de la documentación de formalización de las empresas contratistas y de la liquidación de obras, registradas en las instituciones contratantes.

### III. RESULTADOS

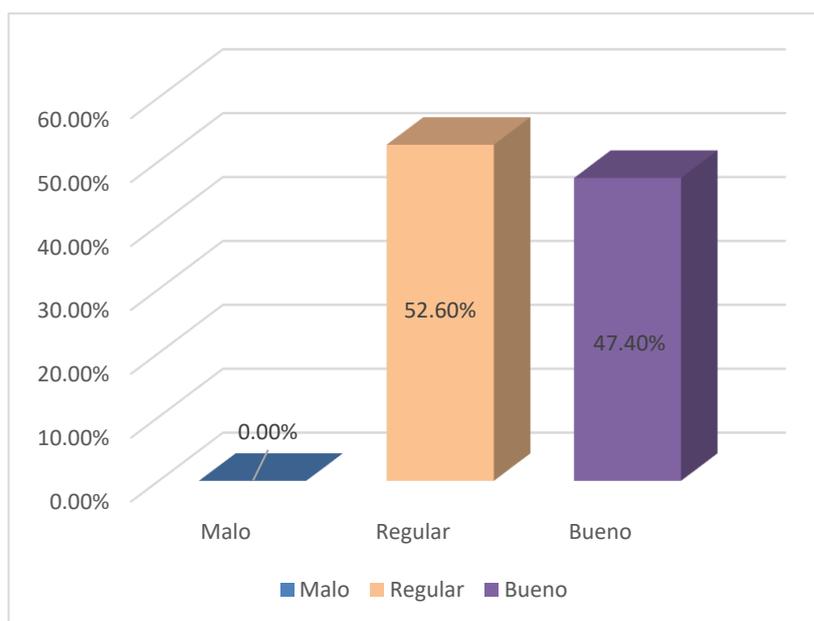
#### 3.1. Nivel de Gestión de la calidad de los procesos de selección en obras convocadas por la Municipalidad Provincial de San Martín

**Tabla 1.**

*Nivel de Gestión de la calidad de los procesos de selección en obras convocadas por la Municipalidad Provincial de San Martín.*

Gestión de calidad	Escala	fi	%
Malo	00 - 08 ptos	0	0.0%
Regular	09 - 16 ptos	10	52.6%
Bueno	17 - 24 ptos	9	47.4%
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a trabajadores de obras convocadas.



**Figura 1.** Niveles de Gestión de la calidad de los procesos de selección en obras convocadas por la Municipalidad Provincial de San Martín

*Fuente:* Cuestionario aplicado a trabajadores de obras convocadas.

**Interpretación:** En la tabla y figura 1, sólo existen 09 contratistas que realizaron obras convocadas por la municipalidad que tuvieron un nivel de Gestión de calidad bueno, los cuales representan al 47.4% del total, mientras que 10 contratistas que representan el 52.6% muestran un nivel regular. Con esto podemos observar, que lamentablemente la

gestión de calidad no se está dando como debería y que existen deficiencias en el comité evaluador o las normas son muy persuasivas.

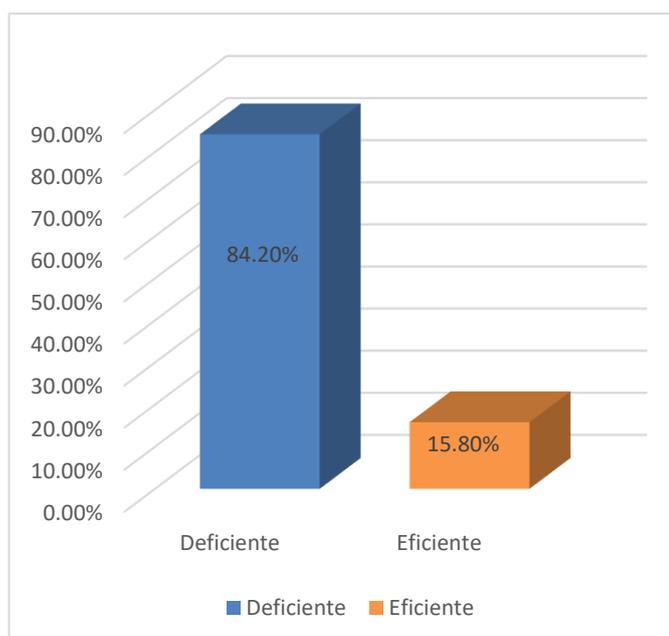
### 3.2 Nivel de cumplimiento de los proveedores de las obras ejecutadas por la municipalidad provincial de San Martín, 2017

**Tabla 2.**

*Nivel de Cumplimiento de Obras culminadas por la Municipalidad Provincial de San Martín del 2017*

Cumplimiento de obras	Escala	f	%
Deficiente	00 - 08 ptos	16	84.2%
Eficiente	09 - 16 ptos	3	15.8%
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a trabajadores de las obras.



**Figura 2.** *Nivel de Cumplimiento de Obras culminadas por la Municipalidad Provincial de San Martín del 2017*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a trabajadores de obras

**Interpretación:** En la tabla y figura 2, solo 03 obras liquidadas convocadas por la municipalidad tuvieron un cumplimiento eficiente, representando el 15.8% del total; mientras que 16 obras liquidadas que representan el 84.2% tuvieron un nivel de Cumplimiento Deficiente. Según los resultados, podemos evaluar que la deficiencia en

el cumplimiento de obras pueda tener relación con la gestión de calidad regular que se da. No obstante, tenemos que tomar en cuenta que durante la ejecución se puede incluir o excluir muchos recursos por lo que también puede influir en la liquidación de la obra, por lo tanto, debería investigarse todo al final.

### **3.3 Relación entre la gestión de calidad del proceso de selección y el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017.**

**Tabla 3:**

*Relación entre la gestión de calidad del proceso de selección y el cumplimiento de obras*

		Nivel de cumplimiento de obra			
		Deficiente	Eficiente	Total	
Nivel de gestión de calidad	Alto	Recuento	12	2	14
		% del total	63,2%	10,5%	73,7%
	Regular	Recuento	4	1	5
		% del total	21,1%	5,3%	26,3%
Total	Recuento	16	3	19	
	% del total	84,2%	15,8%	100,0%	

#### **Interpretación**

Como indica en la tabla 3, la relación que existe entre la gestión de calidad alto y el nivel deficiente de cumplimiento de obras representa un 63.2%, muy significativo a diferencia de la relación con el nivel eficiente de cumplimiento de obras que fue solo de 10.5%. Dichos resultados causan un poco de incertidumbre ya que si se da una gestión regular alta como es posible que a pesar de ello la obra se cumpla de manera deficiente. Por lo tanto, con ello podemos observar que existen incongruencias muy obvias que se deben investigar.

### Prueba de Hipótesis

Previo a la aplicación del estadístico de correlación de Pearson, donde establece la relación entre las variables, planteando:

H<sub>0</sub> : No existe relación entre la gestión de calidad del proceso de selección y el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017.

H<sub>1</sub> : Existe relación entre el nivel de la gestión de calidad del proceso de selección y el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017.

### Nivel de significación:

El nivel de significancia teórica es  $\alpha = 0,05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### Regla de decisión:

Rechazar la H<sub>0</sub> cuando la significación observada “p” es menor a  $\alpha$ .

No rechazar la H<sub>1</sub> cuando la significación observada “p” es mayor a  $\alpha$ .

### Tabla 4

*Prueba de Correlación entre la Gestión de Calidad de los procesos de selección y el Cumplimiento de obras.*

		Gestión Calidad	Cumplimiento de Obras
Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,347
	Sig. (bilateral)		,146
	N	19	19
Cumplimiento de obras	Correlación de Pearson	,347	1
	Sig. (bilateral)	,146	
	N	19	19

**Interpretación:**

En conformidad a la tabla N° 4, muestra la existencia de correlación positiva baja, de acuerdo al Rho de Pearson de 0,347, rechazando la hipótesis nula y aceptando la  $H_1$ : Existe relación entre la gestión de calidad del proceso de selección con el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017, asimismo muestra un valor de  $p = 0,146$ , mayor al  $p > 0,05$ .

#### IV. DISCUSIÓN.

El estudio permitió verificar y comprobar la relación entre la gestión de calidad en los procesos de selección y el cumplimiento de obras convocadas por la municipalidad provincial de San Martín, la misma que guarda relación con los estudios realizados por otros investigadores, tal como lo señala Delgado (2017) donde precisa la relación de la dimensión control con la calidad de las obras, con un Chi Cuadrado de 0.0370; donde muestra similitud con los hallazgos del estudio. Haciendo una proyección, la relación de variables está fuertemente ligados entre sí, por el hecho de no contar con un buen sistema de control administrativo o ésta es insuficiente por lo tanto enfatizamos; que, si existe una regular o baja gestión de calidad para la selección de proveedores, de igual manera repercutirá negativamente en el cumplimiento de liquidación de obras, aunque esta no sea de manera significativa.

Al determinar la gestión de calidad del proceso de selección de obras convocadas por la municipalidad provincia de San Martín, logrando demostrar que el 52.6% de la gestión de selección es regular y el 47.4% de la gestión de selección es Bueno. Este resultado guarda relación con la verificación en el cumplimiento de los siguientes criterios como: transparencia documentaria, capacidad financiera, capacidad competitiva, capacidad organizacional de sus recursos y la capacidad técnica; donde los proveedores cumplen parcialmente con los criterios implementados y muchas veces la entidad reguladora lo reconocen como tal, ésta situación tiene que ver con que muchos de éstos se organizan y se formalizan en forma inoportuna, no logrando alcanzar con los estándares exigidos, frente a los plazos establecidos por las licitaciones realizadas. Gómez (2012), analiza los principales elementos que incide en los requerimientos realizado por las empresas que pretenden ser adjudicados a un proyecto mediante licitaciones; afirma que para la selección de empresas contratistas, es necesario desarrollar un soporte técnico que permita evaluar criterios como la capacidad técnica, capacidad financiera, capacidad de contratación y capacidad de organización de cada empresa. Siendo las empresas privadas capaces de adaptar procedimientos dinámicos en las licitaciones públicas. En opinión de la investigadora manifiesta que, para mejorar la calidad de gestión, es necesario reajustar los criterios de selección de acuerdo a la realidad local y al tipo de obra licitada, pero sin perder el nivel de calidad que las normas del estado lo establecen,

adicional a ello se tendría que implementar un equipo calificado para brindar soporte técnico permanente.

En otro estudio realizado por Díaz (2017), donde concluyó que en la actualidad no existen proyectos e ideas técnicas que contribuyan a solucionar los problemas que originan la contratación pública, donde los proveedores se vean inmersas en la protección del presupuesto del Estado y por otro lado plantea que no solo el estado debe ser los encargados del control del mismo, sino que además debe existir un control por parte la ciudadanía. Por ello también consideramos que como soporte al equipo técnico de la institución estatal, se debería incorporar a éste equipo algunos miembros o líderes de la comunidad que tengan representatividad para el control de la calidad, dentro del marco del ejercicio del derecho ciudadano.

Finalmente, Bobadilla Motta (2011) concluye que a pesar de existir, normativas vigentes que normalizan y regulan los procesos de contratación y además permiten guiar los procesos de contratación que realizan los servidores públicos sigue siendo ésta insuficiente e ineficaz, hasta que exista una homogeneidad en los procesos de selección así como en la interpretación que se haga de la misma; también considera que el principio de transparencia debe contar con un respaldo establecido en el marco legal externo mediante la implementación de institutos u oficinas enfocada en políticas de anticorrupción y sostiene que se debe castigar de manera ejemplar el mal proceder de los servidores públicos, a través de sanciones morales que deben ser impuestas y participadas por la sociedad. En opinión nuestra, si buscamos garantizar una buena calidad en la gestión de selección de proveedores, este análisis realizado correlaciona con la necesidad de implementar políticas públicas integrales con una participación conjunta entre las instituciones públicas y la ciudadanía, bajo el marco legal normativo, de transparencia y la aplicación de sanciones.

En relación al nivel de cumplimiento de los proveedores de las obras ejecutadas por la municipalidad provincial de san Martín. Se logró demostrar 84.2% de las obras tienen un nivel de cumplimiento deficiente y tan solo el 15.8% de las obras tienen un nivel de cumplimiento eficiente. Estos resultados reflejan la alta necesidad de implementar procedimientos administrativos y normativos de control riguroso conformado por un

equipo multidisciplinario e interinstitucional. Chamba Rodríguez (2012), refiere que quedó demostrado que los contratos con el estado, surten efectos jurídicos contractuales, en donde aún se evidencian falencias en cuanto a su ejecución, tiempo y entrega de las mismas; así mismo considera que los cambios sociales, políticos y económicos, como de la normativa jurídico, son la causa principal, por lo que plantea un cambio profundo, sustentado en la implementación y el desarrollo de una política social. De igual manera Delgado (2017), concluye que la gestión de las contrataciones públicas en su dimensión de dirección y de control planteada tiene relación con la calidad de las obras en la gerencia territorial bajo mayo, Región San Martín.

En opinión de la investigadora estos análisis y resultados corrobora con lo mencionado anteriormente, que existe una demanda colectiva sentida de que el control debe ser parte de una cultura política de estado, dirigido por sus líderes políticos de gobierno y de la propia población.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1 Existe relación baja positiva entre la gestión de calidad en los procesos de selección de contratistas y el cumplimiento de obras convocadas por la Municipalidad Provincial de San Martín, año 2017, con un índice de Pearson  $r = 0,347$ , con un Sig (bilateral) de 0,146 por lo que podemos decir que no tiene significancia por ser mayor a 0.05.
- 5.2 El nivel que predomina en la gestión de calidad en los procesos de selección de contratistas por obras convocadas por la Municipalidad Provincial de San Martín, en el 2017, es el “Regular” con un 52.6%; sucesivamente el nivel “Bueno” solo cuenta con un porcentaje de 47.4%. Es por ello que, lamentablemente la gestión de calidad no se está dando como debería, haciendo sospechar que existe deficiencias en el comité evaluador o que las normas son muy persuasivas para los contratistas y que se tratan de cubrirlo.
- 5.3 El nivel predominante del Cumplimiento de obras culminadas y convocadas por la Municipalidad Provincial de San Martín, en el año 2017, es “Deficiente” con un 84.2% representando un total de 16 obras culminadas, posteriormente el nivel de “Eficiente” solo tiene una representación del 15.8%. Podemos concluir, que la deficiencia en el cumplimiento de obras pueda tener relación con la gestión de calidad regular que se da, la supervisión puede que este fallando. La ejecución de la obra también puede incluir o excluir muchos recursos por lo que puede influir en la liquidación de la obra.

## VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 Para que la relación entre la gestión de calidad en los procesos de selección aumente y pueda ser de significancia y confiabilidad se debe establecer parámetros a los requisitos para poder licitar a las obras convocadas, estos parámetros deben ser de acuerdo al tipo de obra que van a realizar, por lo que el contratista debe contar con mayor puntaje según la rama de especialización y si este coincide con el tipo de obra a la cual está licitando. Durante la obra se debe de ingresar un representante de la contraloría, para que se verifiquen la veracidad del porque solicitan ampliaciones de plazo y los adicionales, de ese modo se observa y analiza la documentación presentada y que el escenario sea el indicado, de ese modo podemos encontrar eficiencia en el cumplimiento de obra y evitar posibles retrasos y juicios de arbitrariedad para que esta se liquide.
- 6.2 Con respecto al nivel de Gestión de calidad en los procesos de selección de contratistas para obras convocadas, siendo este Regular, se debe de incrementar miembros al comité de evaluación personal técnico adecuado y un representante de la Comunidad, sin parentesco al contratista o entidad, que evitará que haya nepotismo. A demás se debería incluir a personal de la contraloría para verificar que realmente esa empresa esté totalmente desligada de algún proceso jurídico o civil. Así también, si el monto de obra sobrepasa los 10 millones se deben incluir condiciones al contratista ganador de la licitación como manejo de cuentas y control por parte de la entidad y la contraloría. De ese modo, habría mayor monitorización en los requisitos y menos observaciones durante la ejecución.
- 6.3 Respecto al nivel de Cumplimiento de obras culminadas, es necesario cambiar su nivel, debería la Contraloría investigar y hacer seguimiento a los supervisores contratados por la entidad, si es posible, contratar a un Ingeniero supervisor especialista en la rama para realizar auditoría externa, estas deben ser periódicas durante la ejecución de obra y en la finalización de la misma. De ese modo, antes de la entrega a la entidad haya menos observaciones, se eviten y se verifiquen las ampliaciones y adicionales.

## VII. REFERENCIAS

- Arias, A. (2018). *La gestión de la Calidad, conceptos básicos*. Disponible en: webs. [ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf](http://ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf)
- Bobadilla, D.S. (2011). *Crisis en los procesos de selección en la contratación estatal*. Ensayo propuesta para pre grado, Universidad de la Sabana, Bogotá.
- Bueno de Olarte, A.J. (2014). *Propuesta de mejora para disminuir el número de no cumplimientos de actividades programadas en proyectos de edificaciones basado en Last Planner System, para la empresa A y Arq. Contratistas y Consultores*, Tesis de Post Grado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Capuñay, J.A. (2018). *Control y Supervisión a las exoneraciones de procesos de selección para la ejecución y consultoría de obras, en las municipalidades de la región Lambayeque, bajo las causales de situación de desabastecimiento inminente y emergencia, durante los años 2009-2011*. Tesis post grado. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Lambayeque
- Celitao, J. (2015), *ISO9001*, Guía del usuario, CEO de APCER
- Condori, C.D. (2017). *Evaluación y propuesta de un plan de aseguramiento de la calidad en las empresas constructoras de edificaciones en la región Puno 2016*, Tesis de Pre grado. Universidad Nacional del Altiplano – Puno.
- Chamba, M.M. (2012). *Necesidad de crear un sistema de control eficaz, garantizado para lograr el cumplimiento de las obras contratadas por el estado en el tiempo previsto*. Tesis de pre grado. Universidad Nacional de Loja – Ecuador
- Chimbo, A.M. (2012). *Manual de procedimientos para la contratación pública en la empresa eléctrica regional centro sur c.a.* Tesis de pre grado, Universidad de Cuenca.
- Delgado, L.Y. (2017), *Gestión de las contrataciones públicas y la calidad de las obras en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Región San Martín - 2017*. Tesis de post grado. Universidad César Vallejo – Tarapoto

- Delgado, G.Y. (2017). *Análisis de pliego en contratación de obra del sector público, menor cuantía, cotización y licitación*. Tesis de post grado, Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Díaz, J. (2017). *El establecimiento de protecciones para el control de los recursos del estado, para evitar la contratación pública de personas y empresas que hayan estado involucradas en actos de corrupción*. Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Dutto, M. y Beltran C. (2016). *La selección adversa y el riesgo moral en los contratos de construcción de obras*. Revista de la facultad de ciencias económicas, Universidad Nacional del Litoral. volumen 02, pp. 9-19. Madrid – España
- Eugendio, KV, Ireijo, C.L. y Ponce, C.T. (2017). *Riesgo en las entidades públicas de contratar con proveedores no calificados por la presentación de documentación falsa*. Tesis de post grado. Universidad del Pacífico
- Fuentes Bargues, J.L. y Gonzáles Gaya, C. (2015), *La contratación pública de obras: Situación actual y puntos de mejora*. Vol. 67, 537, e058 enero-marzo 2015, ISSN-L: 0020-0883, doi: <http://dx.doi.org/10.3989>.
- Gómez, D. (2012). *Criterios de selección de contratistas en licitaciones públicas y/o privadas para proyectos de construcción civil*. Tesis de pre grado, Universidad Pontificia Bolivariana,
- Huayamave, O. (2013). *Propuesta de una Guía metodológica para un sistema de gestión de calidad, basado en la Norma ISO 9001: 2008 para empresas fiscalizadoras de obras civiles*. Tesis de post grado. Universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil.
- Huaroto, E.E. (2015). *Gestión de la calidad para el control de obras de saneamiento*, Tesis de post grado. Universidad Nacional de Ingeniería
- Justo, H. (2018). *Caracterización del sistema de control interno en los procedimientos de selección en contratos de obras públicas de la municipalidad provincial de Azángaro, año 2017*. Tesis de pre grado. Universidad Los Ángeles – Chimbote.

- León, S.V. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la oficina desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*, Tesis de post grado. Universidad César Vallejo.- Tarapoto.
- Martínez, L.E. y Ramírez, S.A. (2014). *Procesos metodológicos para mejorar la competitividad de las empresas constructoras en los concursos de licitaciones públicas de obras civiles*. Tesis de pre grado. Universidad de El Salvador.
- Martínez, M.A. (2015). *La responsabilidad objetiva de los proveedores del estado en la presentación de documentación falsa o declaración jurada inexacta*. Revista Derecho y Sociedad N° 44/ Revista Derecho & Sociedad, N° 44 , Junio 2015 / ISSN 2079-3634 pp 01-18
- Ministerio de Economía. (2015), *Aprueban Reglamento de la Ley 30225, Ley de contrataciones del estado*. Diario Oficial el peruano, pp 1-49, disponible en [portal.osce.gob.pe/.../ley/Reglamento%20de%20la%20Ley%20N%2030225\\_0.pdf](http://portal.osce.gob.pe/.../ley/Reglamento%20de%20la%20Ley%20N%2030225_0.pdf)
- Ministerio de Economía y Finanzas, (2017), *Gestión de Riesgos en la Planificación de la Ejecución de Obras – Directiva N° 012-2017OSCE/CD*. Disponible en [portal.osce.gob.pe/osce/Legislacion%20y%20Documentos%20Elaborados%200](http://portal.osce.gob.pe/osce/Legislacion%20y%20Documentos%20Elaborados%200). pp 1-5.
- Perea, N. (2014), *Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena, año 2014*. Tesis de post grado. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – Iquitos
- Rojas, D.R. (2017), *Auditoria de cumplimiento a la liquidación financiera de obras públicas y su incidencia en el estado de situación financiera en la municipalidad provincial de Huamanga, 2016*. Tesis de pre grado. Universidad Católica Los Angeles - Chimbote.
- Saenz, F.E. (2015). *Aseguramiento de Calidad en la Fiscalización externa de obras públicas, Infraestructura Educativa*. Tesis post Grado. Universidad Central del Ecuador.

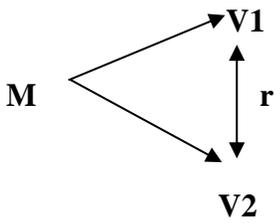
- Saavedra, D. y Recharte, J.A. (20147). *Propuesta de mejora en la calidad de gestión en empresas de construcción para la contratación con el estado, en la ciudad de Abancay, 2016*. Tesis de pre grado. Universidad Tecnológica de los Andes – Abancay.
- Tórres, L.V. (2017). *Gestión de los proyectos de Inversión Pública y su relación con la ejecución presupuestal en los adicionales de obra de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, período 2014-2016*. Tesis de post grado. Universidad César Vallejo – Tarapoto
- Villavicencio, V y Auquilla, J. ( 2014). *Análisis de los procesos de contratación pública, aplicados a la empresa officemter como proveedor del estado en el periodo 2010-2011*. Tesis de pre grado, Universidad de Cuenca, Ecuador.

# **Anexos**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título: Gestión de calidad en los procesos de selección y el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad del proceso de selección y el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión de calidad del proceso de selección de obras convocados por la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los proveedores de obras ejecutadas por la municipalidad provincial de San Martín – 2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación que existe entre la gestión de calidad del proceso de selección y el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar el nivel de gestión de calidad del proceso de selección de obras convocados por la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017</p> <p>Determinar el nivel de cumplimiento de los proveedores de las obras ejecutadas por la municipalidad provincial de San Martín, 2017.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre la gestión de calidad del proceso de selección y el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> La gestión de calidad es baja en los procesos de selección de obras convocados por la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017</p> <p>El nivel de cumplimiento de los proveedores de obras liquidadas por la municipalidad provincial de San Martín es deficiente.</p>	<p><b>Técnica</b> Análisis de documentos de conformación y/o formalización de empresas proveedoras, contratistas</p> <p><b>Instrumentos</b> La lista de verificación que se utilizó fueron los cuestionarios; la primera contando con 12 ítems para medir la Gestión de Calidad y la segunda parte contando con 8 ítems para medir el Cumplimiento de obras.</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Para el presente estudio se empleará el diseño de investigación de tipo descriptivo correlacional; el cual permite examinar la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio y se representa en el esquema siguiente:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Dónde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•<b>M</b>: Muestra representada por el número de obras convocadas.</li> <li>•<b>V1</b>: Gestión de Calidad de los procesos de selección</li> <li>•<b>V2</b>: Cumplimiento de obras.</li> <li>•<b>r</b>: es la relación entre las variables de estudio.</li> </ul>	<p><b>Población</b> Estará conformada por 163 obras convocadas por todas las entidades públicas, desde Municipalidades distritales, provinciales y Gobiernos regionales dentro del departamento de San Martín durante el año 2017. Esta información fue sacada de la página oficial del SEACE.</p> <p><b>Muestra</b> Estará conformada por una muestra no probabilística e intencional, conformada por 19 obras convocadas por la Municipalidad, durante el 2017.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1238 264 1406 301">Variables</th> <th data-bbox="1406 264 1749 301">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1238 301 1406 547" rowspan="4">Gestión de calidad</td> <td data-bbox="1406 301 1749 368">Transparencia documentaria</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1406 368 1749 405">Capacidad financiera</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1406 405 1749 442">Capacidad competitiva</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1406 442 1749 510">Capacidad organizacional de sus recursos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1238 510 1406 547">Capacidad Técnica</td> <td data-bbox="1406 510 1749 547">Financiamiento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1238 547 1406 651" rowspan="2">Cumplimiento de obras</td> <td data-bbox="1406 547 1749 616">Ajustes técnicos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1406 616 1749 651">Tiempo</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión de calidad	Transparencia documentaria	Capacidad financiera	Capacidad competitiva	Capacidad organizacional de sus recursos	Capacidad Técnica	Financiamiento	Cumplimiento de obras	Ajustes técnicos	Tiempo		
Variables	Dimensiones															
Gestión de calidad	Transparencia documentaria															
	Capacidad financiera															
	Capacidad competitiva															
	Capacidad organizacional de sus recursos															
Capacidad Técnica	Financiamiento															
Cumplimiento de obras	Ajustes técnicos															
	Tiempo															

## Table de Correlación

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación negativa nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Cuestionario sobre Gestión de calidad de los procesos de selección y el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017**

**I) GENERALIDADES**

Empresa constituida dentro de:

Región San Martín ( ) Otros ( )

**II) GESTIÓN CALIDAD**

	Preguntas	Si	No
<b>Transparencia documentaria</b>			
1	¿La empresa contratista cuenta con documentación completa al presentarse a la licitación?		
2	¿la documentación que presenta la empresa contratista es verídica?		
3	¿Los expedientes que presentan las empresas contratista cuenta con declaración jurada que respalde la experiencia solicitada?		
<b>Capacidad financiera</b>			
4	¿La empresa contratista tiene disponibilidad financiera demostrada mediante la carta fianza para la ejecución de la obra?		
5	¿La empresa cuenta con ingresos necesarios para poder ejecutar la obra demostrado por los PDT's?		
<b>Capacidad Competitiva</b>			
6	¿Experiencia laboral de la empresa contratista es mayor a 5 años?		
7	¿Cuenta con personal ejecutivo adecuada para la obra licitada?		
8	¿Cuenta con personal operativo con perfil ocupacional conforme a la obra licitada?		
<b>Capacidad organizacional de sus recursos</b>			
9	¿La organización y/o recursos humanos no registran penalidades o sanciones judiciales en proceso?		
10	¿El propio contratista ejecuta la obra?		
<b>Capacidad técnica</b>			
11	¿Tienen disponibilidad de equipos y/o maquinaria de construcción civil?		
12	¿Cuentan con personal técnico para el mantenimiento de sus máquinas?		

### III) CUMPLIMIENTO DE OBRA

	Preguntas	Si	No
<b>Financiamiento</b>			
1	¿La empresa cumple con liquidar las obras según el presupuesto acordado por contrato inicial?		
2	¿Es aceptable solicitar adicionales por una obra con un presupuesto acordado?		
<b>Ajustes técnicos</b>			
3	¿La obra no cuenta con observaciones al culminarla?		
4	¿La obra se liquida sin dificultad?		
5	¿Los trabajadores tuvieron Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo?		
6	¿Existió señalización de seguridad dentro de la Obra?		
<b>Tiempo</b>			
7	¿Se ha cumplido con el periodo establecido en contrato?		
8	¿Es correcto solicitar ampliaciones de plazo?		

## Validación de instrumentos de investigación

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Luis Paredes Aguilar  
 Institución donde labora : Independiente  
 Especialidad : Ingeniero Civil  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Grace Geraldine Vargas Chávez

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión de calidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de calidad</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión de calidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de calidad</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *El presente proyecto es aplicable*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

  
 Ing. LUIS PAREDES AGUILAR  
 INGENIERO CIVIL  
 CIP. 77374

Tarapoto, 25 de noviembre de  
2018

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Grace Geraldine Vargas Chávez

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Se considera aplicable*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47



Tarapoto, 18 de noviembre de  
2018

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Luis Alberto Pretell Paredes  
 Institución donde labora : Proinversiones  
 Especialidad : Ingeniero Agrónomo  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Grace Geraldine Vargas Chávez

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Se considera aplicable*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

*Luis Alberto Pretell Paredes*  
 Ing. Luis Alberto Pretell Paredes  
 MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL

Tarapoto, 30 de noviembre de  
 2018

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Luis Paredes Aguilar  
 Institución donde labora : Independiente  
 Especialidad : Ingeniero Civil  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Grace Geraldine Vargas Chávez

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

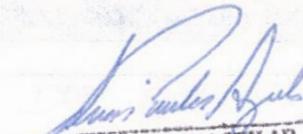
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Cumplimiento de obras</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Cumplimiento de obras</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Cumplimiento de obras</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Cumplimiento de obras</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *El presente proyecto es aplicable*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

  
 Ing. LUIS PAREDES AGUILAR  
 INGENIERO CIVIL  
 CIP. 77374

Tarapoto, 25 de noviembre de  
2018

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Grace Geraldine Vargas Chávez

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Cumplimiento de obras</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Cumplimiento de obras</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Cumplimiento de obras</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Cumplimiento de obras</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Se considera aplicable*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49



Tarapoto, 18 de noviembre de  
2018

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Luis Alberto Pretell Paredes  
 Institución donde labora : Proinversiones  
 Especialidad : Ingeniero Agrónomo  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Grace Geraldine Vargas Chávez

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Se considera aplicable*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

  
 Ing. Luis Alberto Pretell Paredes  
 MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL

Tarapoto, 30 de noviembre de  
2018

## Índice de confiabilidad

### Gestión de Calidad

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,241	,176	12

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	14,53	5,263	,388	.	,078
VAR00002	14,42	6,480	,040	.	,238
VAR00003	16,11	7,766	-,393	.	,408
VAR00004	14,63	5,801	,117	.	,204
VAR00005	14,84	5,029	,231	.	,123
VAR00006	14,63	5,357	,250	.	,130
VAR00007	14,63	5,801	,117	.	,204
VAR00008	16,00	5,333	,257	.	,125
VAR00009	14,53	7,485	-,319	.	,382
VAR00010	14,42	6,480	,040	.	,238
VAR00011	14,53	5,708	,225	.	,158
VAR00012	16,21	6,620	-,020	.	,257

<b>Cumplimiento de Obras</b>		
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,702	,710	5

<b>Estadísticas de total de elemento</b>					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00003	4,32	4,117	,460	,393	,667
VAR00004	3,68	5,450	,405	,274	,675
VAR00005	3,68	5,450	,405	,274	,675
VAR00006	5,05	4,608	,481	,743	,643
VAR00007	5,16	4,585	,591	,766	,599

**Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación**



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE SAN MARTÍN**

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Tarapoto, 13 de Noviembre del 2018.

CARTA N° 496 -2018-GIPU-MPSM

SEÑORITA:

Br. GRACE G. VARGAS CHAVEZ

ESTUDIANTE DE MAESTRIA DE GESTION PUBLICA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – TARAPOTO.

CIUDAD.-

ASUNTO : RESPUESTA A DOCUMENTO

REF. : Oficio N° 001-2018.- Registro N° 18091.

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia, hacer de su conocimiento que, la Gerencia de Infraestructura y Planeamiento urbano, le autoriza y brinda las facilidades, para la recopilación de información, que le servirá de insumo en la elaboración de su Proyecto "GESTION DE CALIDAD DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE OBRAS CONVOCADOS POR LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN – 2017".

Sin otro particular, le expreso mí reiterado saludo, consideración y estima.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
Gerencia de Infraestructura y Planeamiento Urbano  
*Juan Pérez Vargas*  
ING. JUAN PÉREZ VARGAS  
INGENIERO CIVIL  
REG. C.I.P. 157900  
GERENTE

JPV.GIPU/MPSM.  
C.C.:  
Archivo.-

Jr. Gregorio Delgado N° 260, Tarapoto  
[www.mpsm.gob.pe](http://www.mpsm.gob.pe)  
(042)522351 / [mpsm@mpsm.gob.pe](mailto:mpsm@mpsm.gob.pe)