

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



EXIGENCIAS ADMINISTRATIVAS Y LEGALES DE ENTIDADES DEL ESTADO PARA CONTRATACIÓN, PROPUESTA DEL SECTOR DE SERVICIOS GENERALES INTEGRALES COMPETITIVOS DE CALIDAD EN ÉPOCAS DE PANDEMIA 2020-2021

Tesis presentada por el Bachiller:
Gonzaga Mendoza Walsert Amet

Para optar por el Título Profesional
de: **Administrador de Empresas**

Asesor:
Lic. Lewis Zuñiga Patricio

Arequipa - Perú
2022

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 26 de Noviembre del 2021

Dictamen: 002524-C-EPAE-2021

Visto el borrador del expediente 002524, presentado por:

2014221101 - GONZAGA MENDOZA WALBERT AMET

Titulado:

**EXIGENCIAS ADMINISTRATIVAS Y LEGALES DE ENTIDADES DEL ESTADO PARA
CONTRATACIÓN, PROPUESTA DEL SECTOR DE SERVICIOS GENERALES INTEGRALES
COMPETITIVOS DE CALIDAD EN ÉPOCAS DE PANDEMIA 2020-2021**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**0167 - TORRES PAREDES LUIS EMILIO
DICTAMINADOR**

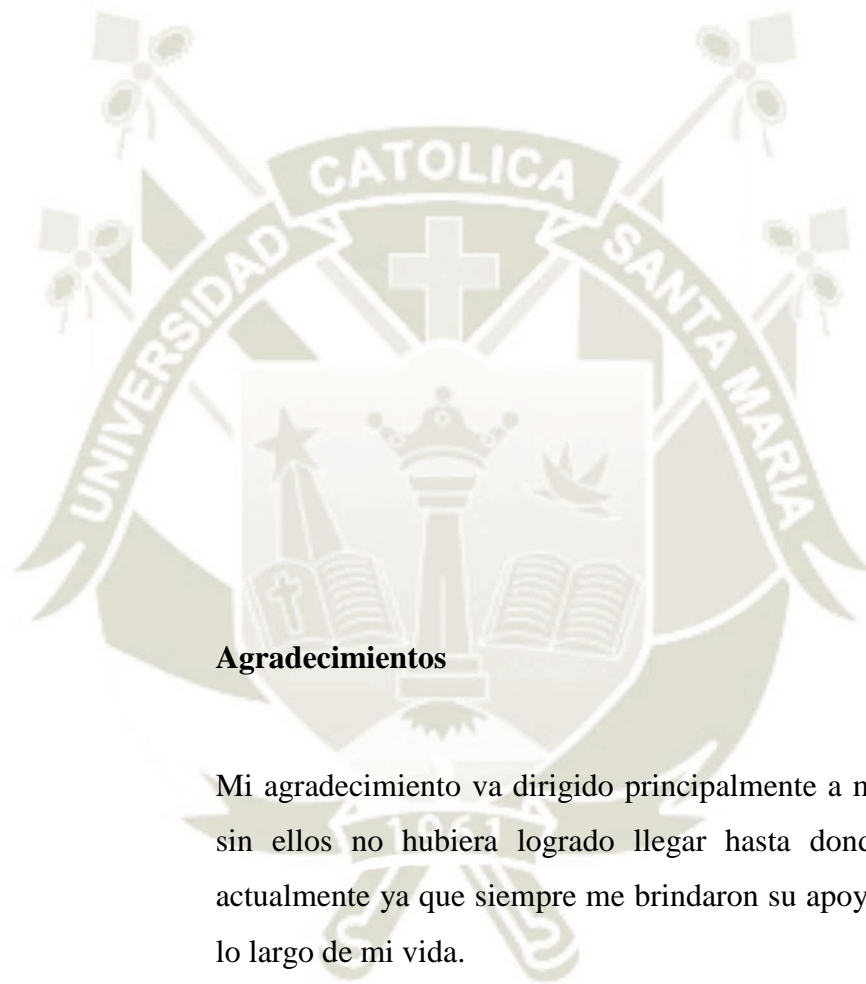


**2901 - TRILLO ESPINOZA VERONICA MARGARITA
DICTAMINADOR**



**3133 - BALLON TAPIA JAVIER FRANCISCO
DICTAMINADOR**





Agradecimientos

Mi agradecimiento va dirigido principalmente a mis padres ya que sin ellos no hubiera logrado llegar hasta donde me encuentro actualmente ya que siempre me brindaron su apoyo incondicional a lo largo de mi vida.

Agradezco también a mi asesor el Lic. Lewis Zuñiga Patricio, el cual siempre me brindó su apoyo tanto como docente y como amigo.

También a los Lic. Trillo Espinoza Veronica y Lic. Ballon Tapia Javier ya que con sus aportes pude realizar esta investigación.

Dedicatoria

Mi tesis la dedico con todo mi amor a mi amada madre ya que con su apoyo y esfuerzo pude lograr llegar hasta este punto, por siempre creer en mí y brindarme su ayuda en todo lo que me proponga desinteresa mente, brindándome su comprensión cariño y amor.

A mi padre que siempre es una fuente de motivación y ayuda cuando es necesario siendo siempre un ejemplo de perseverancia y empeño en mi vida.

A mis amigos con los cuales siempre pude contar y pude crear una gran amistad la cual durara por años, ya que siempre recibí su apoyo y más sincera amistad.

Resumen

El presente trabajo de investigación utilizó un método descriptivo y explicativo, dado que se busca entender el proceso y relación de una propuesta competitiva y de calidad en el sector de servicios generales y el análisis de las exigencias administrativas y legales para la contratación con entidades del estado.

Conto con un tipo de investigación cualitativa, transversal, no experimental en donde se considerara el análisis intensivo del proceso de requerimientos de documentación idónea para la contratación con entidades del estado, así mismo de la referencia teórica, como los conocimientos adquiridos en la formación profesional, como también el análisis de una propuesta competitiva dentro del sector, considerando el conocimiento de expertos en el proceso de elección de prestadores de servicio.

Teniendo como objetivo brindar una propuesta de prestación de servicios generales considerado las exigencias administrativas y legales para contrataciones con entidades del estado con una visión competitiva y sólida en el mercado, que cumpla protocolos de seguridad y salubridad en época de pandemia 2020-2021 integrando el análisis de las exigencias legales y administrativas propuestas la entidad del estado OSCE, de la misma manera se realizó una evaluación a especialistas en contrataciones de las entidades del estado, recabando así información importante en el proceso de contratación en donde se analizó el proceso de selección, implementaciones tecnológicas y expediente técnico que sirven como una ventaja donde la mayoría de especialistas están de acuerdo en un 70% de aceptación, lo que permitió proponer una propuesta para la continuidad y la adecuación.

Palabras Clave: OSCE, plan de mejora, contrataciones, estado

Abstract

This research work used a descriptive and explanatory method, since it seeks to understand the process and relationship of a competitive and quality proposal in the general services sector and the analysis of the administrative and legal requirements for contracting with state entities.

It have a type of qualitative, cross-sectional, non-experimental research where the intensive analysis of the process of requirements for suitable documentation for contracting with state entities is considered, as well as the theoretical reference, such as the knowledge acquired in professional training, likewise the analysis of a competitive proposal within the sector, considering the knowledge of experts in the process of choosing service providers.

Aiming to provide a proposal for the provision of general services considering the administrative and legal requirements for contracting with state entities with a competitive and solid vision in the market, which complies with safety and health protocols in times of the 2020-2021 pandemic, integrating the analysis of the legal and administrative requirements proposed by the OSCE state entity, in the same way an evaluation was carried out on contracting specialists from state entities, thus gathering important information in the contracting process where the selection process, implementations technological and technical file that serve as an advantage where the majority of specialists agree on 70% acceptance, which allowed proposing a proposal for continuity and adaptation.

Keywords: OSCE, improvement plan, hiring, status

1.5.1.7. Gestión de competitividad calidad y transparencia en las contrataciones para el estado.....	18
1.5.1.8. Gestión de Seguridad, Salud y Medio Ambiente en el trabajo	18
1.5.1.9. Vigilancia, prevención y control de SARS COV2 en el Organismo Supervisor de las Contrataciones con el Estado – OSCE	18
1.6. Estrategias.....	20
1.6.1. Antecedentes Investigativos.....	21
1.7. Hipótesis	23
Capitulo II: Aspectos Metodológicos.....	24
2. Planteamiento operacional	24
2.1. Técnicas e Instrumentos	24
2.2. Diseño de la investigación.....	24
2.3. Campo de verificación.....	25
2.3.1. Ámbito de localización.....	25
2.3.2. Temporalidad	25
2.3.3. Unidades de estudio	25
2.4. Estrategia de Recolección de datos	26
2.5. Recursos necesarios.....	26
2.5.1 Humanos.....	26
2.5.2 Materiales	27
2.5.3 Financieros	27
Capitulo III:.....	28
3. Resultados	28
Capitulo IV	61
4. Propuesta de Mejora.....	61
4.1. Descripción del Rubro de Servicios Generales	61
4.2. Ventajas Competitivas esperadas	61
4.3. Especificaciones del servicio.....	61
4.4. Propuesta de prestación de servicios generales para contrataciones con entidades del estado	62

4.5. Propuesta de prestación de servicios generales considerado las exigencias administrativas y legales para contrataciones con entidades del estado con una visión competitiva y sólida en el mercado.....	62
4.6. Valorización Económica de los procesos de la propuesta de mejora para empresas no registradas en el OSCE	63
4.7. Diagrama de Flujo para el Proceso de Servicios Generales para brindar servicios a Entidades del Estado	65
4.8. Protocolos de seguridad, salubridad y la instauración de protocolos para prevenir riesgos y contagio en época de pandemia 2020-2021.	65
Conclusiones	67
Recomendaciones.....	69
Referencias	70
Anexos:.....	72
Anexo 1: Formato de validación de instrumento	73
Anexo 2: Encuesta para la Contratación de Servicios Generales por parte de empresas del Estado en Época de Pandemia Covid 2021	74
Anexo 3: Encuesta para la Contratación de Servicios Generales por parte de Proveedores del Estado en Época de Pandemia Covid 2021 (Adaptación)	79
Anexo 4: Juicio De Expertos Del Instrumento De Aplicación	84
Anexo 5: Matriz de datos, Entidades del Estado.....	87
Anexo 6: Matriz de datos, Proveedores de Servicios Generales Registrados en la OSCE	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de Variables	5
Tabla 2	Entidades del estado	26

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Entidad del Estado en la que labora	28
Gráfico 2	¿Su entidad realiza contrataciones para servicios generales, con empresas registradas en el Registro Nacional de Proveedores?	29
Gráfico 3	¿Posee usted conocimientos sobre el proceso de inscripción en el RNP, por parte de las empresas de servicios generales?.....	30
Gráfico 4	¿Las empresas de servicios generales con las que su entidad realiza contrataciones están inscritas en el sistema electrónico de contrataciones del Estado (SEACE)?	31
Gráfico 5	¿Conoce usted las exigencias administrativas y legales necesarias por parte de los proveedores de servicios generales para la correcta contratación con su entidad? 32	
Gráfico 6	¿Conoce usted los impedimentos de las empresas proveedoras que imposibiliten su contratación con su entidad?	33
Gráfico 7	¿En relación al SEACE y el RNP considera usted que el proceso vía electrónico permite un adecuado acercamiento entre proveedores y entidades públicas?.....	34
Gráfico 8	¿En relación al Plan Nacional de contrataciones considera usted de que su entidad se ajusta a los requerimientos establecidos por la OSCE?	35
Gráfico 9	En relación al cumplimiento de exigencias administrativas y legales. ¿Cree usted de que se gestionan debidamente al momento de las inscripciones en el SEACE?....	36
Gráfico 10	. En relación al proceso de servicios generales. ¿Considera usted que la mayoría de empresas con las que ha contratado realizan el cumplimiento de puesta en funcionamiento?	37

- Gráfico 11** En relación a las bases de licitación pública, concurso público y adjudicación simplificada, ¿Considera usted que las empresas de servicios generales con las que ha trabajado cumplen a cabalidad con estos criterios?..... 38
- Gráfico 12** ¿Considera usted que el proceso de selección de acuerdo a las exigencias administrativas y legales por parte de la OSCE es una ventaja en el momento de elección de proveedores?..... 39
- Gráfico 13** ¿Según su opinión ve más beneficioso el procedimiento de acceso de los proveedores a proceso de selección por medio de manera electrónica en relación al registro, formulación y presentación de ofertas?..... 40
- Gráfico 14** ¿En relación a la transparencia de información en el proceso de elección de proveedores de servicios generales considera que las herramientas de los procedimientos electrónicos, expedientes técnicos y oportunidades de negocio son adecuadas?..... 41
- Gráfico 15** ¿Cree usted que las nuevas tecnologías en la búsqueda de oportunidades de negocios por descripción, lugar geográfico, facilitarían el proceso a los proveedores a tener información que le permita participar con mayor efectividad en procedimientos de selección? 42
- Gráfico 16** ¿En relación a la nueva funcionalidad de procedimientos electrónicos y los expedientes técnicos de obra han permitido controlar actos de corrupción y malas prácticas en los procedimientos de contratación de servicios generales? 43
- Gráfico 17** ¿Teniendo en cuenta las mencionadas mejoras que se han dado en el ámbito de la contratación dentro del SEACE, considera usted que la participación de los proveedores tendrá un incremento significativo en procedimientos de selección y contratación? 44
- Gráfico 18** ¿Su entidad realiza prestaciones para servicios generales, con empresas registradas en el Registro Nacional de Proveedores?..... 45
- Gráfico 19** ¿Posee usted conocimientos sobre el proceso de inscripción en el RNP, por parte de las empresas de servicios generales?..... 46

Gráfico 20 ¿Su empresa de servicios generales está inscrita en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE)? 47

Gráfico 21 ¿Conoces usted las exigencias administrativas y legales necesarias por parte de los proveedores de servicios generales para la correcta contratación? 48

Gráfico 22 ¿Conoce usted los impedimentos de las empresas proveedoras que imposibiliten la contratación con el estado?..... 49

Gráfico 23 ¿En relación al SEACE y el RNP considera usted que el proceso vía electrónico permite un adecuado acercamiento entre proveedores y entidades públicas?..... 50

Gráfico 24 ¿En relación al Plan Nacional de contrataciones, considera usted de que su empresa se ajusta a los requerimientos establecidos por la OSCE? 51

Gráfico 25 En relación al cumplimiento de exigencias administrativas y legales, ¿Cree usted de que se gestionan debidamente al momento de las inscripciones en el SEACE?.... 52

Gráfico 26 En relación al proceso de servicios generales ¿Considera usted que la mayoría de empresas cumple con el cumplimiento de puesta en funcionamiento?..... 53

Gráfico 27 En relación a las bases de licitación pública, concurso público y adjudicación simplificada, ¿Considera usted que las empresas de servicios generales con las que ha trabajado cumplen a cabalidad con estos criterios?..... 54

Gráfico 28 ¿Considera usted que el proceso de selección de acuerdo a las exigencias administrativas y legales por parte de la OSCE es una ventaja en el momento de elección de proveedores?..... 55

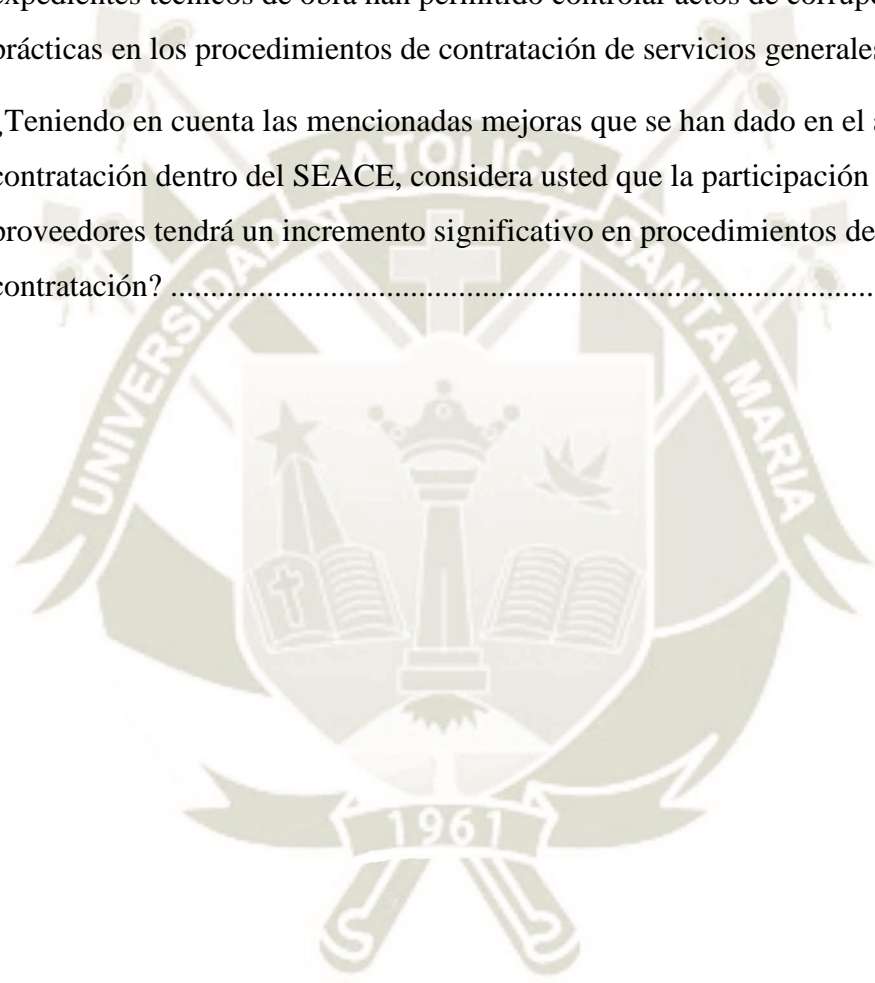
Gráfico 29 ¿Según su opinión ve más beneficioso el procedimiento de acceso de los proveedores a procesos de selección por medio de manera electrónica en relación al registro, formulación y presentación de ofertas?..... 56

Gráfico 30 ¿En relación a la transparencia de información en el proceso de elección de proveedores de servicios generales considera que las herramientas de los procedimientos electrónicos, expedientes técnicos y oportunidades de negocio son adecuadas?..... 57

Gráfico 31 ¿Cree usted que las nuevas tecnologías en la búsqueda de oportunidades de negocios por descripción, lugar geográfico, facilitarían el proceso a los proveedores a tener información que le permita participar con mayor efectividad en procedimientos de selección? 58

Gráfico 32 ¿En relación a la nueva funcionalidad de procedimientos electrónicos y los expedientes técnicos de obra han permitido controlar actos de corrupción y malas prácticas en los procedimientos de contratación de servicios generales? 59

Gráfico 33 ¿Teniendo en cuenta las mencionadas mejoras que se han dado en el ámbito de la contratación dentro del SEACE, considera usted que la participación de los proveedores tendrá un incremento significativo en procedimientos de selección y contratación? 60



Introducción

El mantenimiento y el buen estado de los ambientes de trabajo y vivienda son fundamentales para el bienestar a nivel personal en ámbitos personales y colectivos, dentro de nuestra realidad nacional todos hacemos uso de este tipo de servicios , pero se entiende de que en su mayoría la población hace uso de servicios no muy estandarizados y con todos los requisitos , ya sea por la falta de costumbre, o la tendencia a la informalidad en el ámbito de prestación de servicios de mantenimiento , o a la falta de presencia en el mercado de una empresa estandarizada y especializada que brinde un acceso adecuado y a precios que estén dentro de las expectativas de los consumidores, en específico en el área relacionada a las entidades del estado , es necesario de que la contratación de los servicios de mantenimiento, en especialidades como, carpintería , metales , vidriería , electricidad , pintura entre otros , sea altamente calificada, y que cumpla todos los requerimientos pedidos para poder hacer contrataciones con el estado, ya sea a nivel de capacitación, experiencia y calidad de servicio avalada por instituciones acreditadas de formación laboral , como por una cantidad mínima de facturación, y de cantidad de empleados, así como una presencia física , así mismo como confidencialidad, mantenimiento del medio ambiente , de la misma manera que se acredite constancias de registros de proveedores de servicios , así como estar en registros nacionales empresariales ya sea de micro empresa , pequeña empresa entre otros , al igual que declaraciones juradas necesarias con la información validada , y en cumplir con el artículo 52 de reglamento de la ley de contrataciones con el estado , la que está relacionada con un buen actuar , no estar inmersos en temas de corrupción , entre otros , así mismo como conocer las sanciones contenidas en la Ley de contrataciones del estado y su reglamento con las aplicaciones en el TUO de la ley N°27444, como cumplir un criterio ético sin tener contacto previo con ningún prestador de servicios con conocimiento del decreto legislativo N°1034 , decreto legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas, y lograr mantener la oferta prestada durante el procedimiento de selección y a perfeccionar el contrato , en caso de resultar favorecido con la buena pro, con los requisitos de calidad necesarios.

En relación a la actual coyuntura en la que estamos viviendo se necesita también el cumplimiento de un protocolo de seguridad y EPP para garantizar la salud de los proveedores, como de los beneficiarios , siendo esto de suma necesidad en el momento de la selección para la prestación de servicios , sin dejar de lado el uso de equipo de protección personal para los

trabajos de campo , que integran calzados , guantes , lentes , mascara , respiradores, tampones para oídos entre otros, con la posibilidad de acoplar medidas de salubridad y distancia social.

Es por este motivo que se realiza el análisis de las exigencias administrativas y legales para realizar contrataciones con entidades del estado, generando así una propuesta viable en el sector de prestación de servicios generales integrales competitivos dentro del mercado considerando los criterios de calidad en épocas de pandemia 2020-2021.

En el capítulo I se describe planteamiento teórico del problema identificación del problema descripción del problema campo, área y línea tipo de problema, variables, interrogantes básicas, justificación, objetivos, marco teórico, hipótesis.

En el capítulo II se describe planteamiento operacional, técnicas e instrumentos, campo de verificación, estrategia de recolección de datos, recursos necesarios.

En el capítulo III encontramos los resultados obtenidos en relación a la encuesta a los encargados y especialistas en contrataciones con entidades del estado.

En el IV capítulo encontramos la propuesta de mejora del sector de prestación de servicios generales, de la misma manera las conclusiones, recomendaciones y limitaciones de la presente investigación.

Capítulo I

1. Planteamiento Teórico del Problema

1.1. Identificación del Problema

“Exigencias administrativas y legales de Entidades del estado para contratación, propuesta del sector de servicios generales integrales competitivos de calidad en épocas de pandemia 2020-2021”

1.2. Descripción del problema

La necesidad de la propuesta para la prestación de servicios generales integrales, surge debido a la respuesta de apoyo que tiene cada entidad humana, las actividades de mantenimiento, conservación, instalación y prestación de servicios en general tiene muchos inconvenientes en su desarrollo dentro del mercado, debido a que uno de los mayores problemas que observamos es el efecto de improvisación de los trabajadores del sector, la falta de capacitación adecuada y compromiso laboral, que no permite la valorización del desempeño y eficacia, a esto se une el tema de la informalidad y la poca presencia de empresas que estén al alcance de otras organizaciones, como de cualquier persona natural, es por esto que se requiere instaurar una propuesta del sector con criterios de calidad y competitividad dentro del mercado.

La presente investigación busca brindar una propuesta que cumpla con todos los requisitos de calidad para prestación de servicios, así mismo la búsqueda del cumplimiento de requisitos para poder generar relaciones comerciales con entidades del estado, cumplimiento lo propuesto por la OSCE, de la misma manera generar una calidad de servicio sujeta a la evaluación de especialistas en contrataciones con entidades del estado, con el uso de contacto online de acuerdo a la situación de pandemia, de la misma forma cabe señalar de que existen protocolos de seguridad y salubridad que deben ser satisfechos, pero no podemos dejar de lado la coyuntura actual, el control de procesos por el COVID 19 y el tema de distanciamiento social y salubridad.

1.1.1. Campo, Área y Línea

- Campo : Ciencias Sociales
- Área : Administración
- Línea : Emprendedurismo y Empresariado

1.1.2. Tipo de Problema

Falta de análisis de las exigencias administrativas y legales para la contratación de prestadores dedicados a los servicios generales para entidades empresariales, falta de cumplimiento de requisitos estandarizados por la OSCE para contrataciones con el estado.

1.1.3. Variables

a) Análisis de Variables

Variable 1: Exigencias administrativas y legales para la contratación de entidades del estado

Variable 2: Propuesta del sector de servicios generales

b) Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variables	Indicadores
Variable 1 Exigencias administrativas y legales para contratación de entidades del estado	Documentación administrativa y legal necesaria para el proceso de selección de proveedores de servicios
Variable 2 Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción del servicio • Relación básica de EPP • Plan de trabajo • Especificación técnica • Precio de la oferta • Experiencia del postor en la especialidad

Nota: *Elaboración propia*

1.1.4. Interrogantes

1.1.4.1. Interrogante General

- a) ¿Cuál es la propuesta del sector de prestación de servicios generales integrales que buscan las entidades del estado para lograr contrataciones considerando las exigencias administrativas como legales?

1.1.4.2. Interrogantes Específicas

- a) ¿Cuáles son las exigencias administrativas y legales necesarias para la prestación de servicios generales?
- b) ¿Cuáles son los protocolos de seguridad y salubridad que se deben cumplir, y cuales se deben instaurar en época de pandemia 2020-2021 para prevenir riesgos y contagio de COVID 19?
- c) ¿Cuáles son los perfiles de servicio que buscan los expertos en contrataciones del estado en el sector de servicios generales integrales?

1.3. Justificación

El proyecto de investigación busca el desarrollo de una propuesta del sector de servicios generales competitivos y de calidad que sirva como análisis de las exigencias y necesidades legales y administrativas de las entidades del estado para la contratación de prestadores de servicios, así mismo también sirve como un posible antecedente para la creación de una empresa dedicada al rubro de servicios generales, teniendo como finalidad el análisis los procesos competitivos dentro de las contrataciones como la denominación de la contratación, la descripción de servicios, el aspecto de seguridad y salubridad como el uso de EPP, el plan de trabajo y precio acorde del mercado, y sin dejar de lado la experiencia y capacitación del postor.

En un aspecto social, la propuesta de prestación de servicios generales trae consigo la implicancia con el sector laboral, en relación al trabajo, de la misma manera creara un antecedente teórico investigativo para el entendimiento de esta nueva realidad en la que estamos viviendo.

En un aspecto profesional y académico servirá como vehículo para permitir al investigador el acceso a la licenciatura en Administración de Empresas, de la misma manera en este proyecto de investigación se aplicara los conocimientos teóricos prácticos adquiridos en el proceso de formación profesional, y deja la posibilidad de desarrollar un emprendimiento personal.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Brindar una propuesta de prestación de servicios generales considerado las exigencias administrativas y legales para contrataciones con entidades del estado con una visión competitiva y sólida en el mercado, que cumpla protocolos de seguridad y salubridad en época de pandemia 2020-2021

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Identificar las exigencias administrativas y legales específicas para generar contrataciones con entidades estado en el sector de servicios generales integrales.
- b) Proponer protocolos de seguridad y salubridad a cumplir, y la instauración de protocolos para prevenir riesgos y contagio en época de pandemia 2020-2021.
- c) Analizar los procesos de contratación con entidades del estado propuestas por la OSCE, en búsqueda de un proceso de competitividad y transparencia.

1.5. Marco Teórico

1.5.1. Bibliografía Básica

1.5.1.1. OSCE

OSCE guarda relación a las siglas pertenecientes al Organismo Supervisor de Contrataciones con el Estado peruano, siendo su función la supervisión de los procesos de contrataciones de las entidades del estado y empresas privadas, sus entidades autárquicas, empresas del estado o con participación estatal. Teniendo así como principal objetivo garantizar al ciudadano peruano la integridad, eficiencia, y competencia de las contrataciones públicas. (CEGEP, 2021)

Los protocolos y procedimientos de los procesos de contratación están contenidos y reglados por en la Ley N°30.225, de contrataciones del estado; y, el Decreto 1439, correspondiente al Sistema Nacional de Abastecimiento.

1.5.1.2. Principios de funcionamiento del OSCE

La OSCE (2020) en el Plan Institucionales Integridad y Lucha Contra La Corrupción propone los aspectos en relación a los siguientes criterios:

Probidad: el objetivo principal es la tutela del bien común desde la ejecución de sus funciones con honradez, rectitud y honestidad.

Respeto: el accionar del organismo se encuentra sujeto al cumplimiento de la constitución nacional, los códigos de fondo y el resto de normativa vigente, cualquiera sea su origen.

Eficiencia: el objetivo central de las acciones ejecutadas tienen la búsqueda de la satisfacción del ciudadano como principal meta.

Idoneidad: hace referencia a que los colaboradores deben poseer capacitación adecuada desde los puntos de vista técnico y legal, como así también debe ser intachable su integridad moral.

Veracidad: la transparencia como eje central de los hechos y contrataciones debe ser el pilar central, de la misma manera la relación del estado con los ciudadanos, primando la confianza.

Obediencia y lealtad: el compromiso debe ser parte de todos los miembros, unido a la cohesión de los objetivos de los organismos, guiado por el funcionamiento armónico de las dependencias del estado y la búsqueda del bien común, considerado como el fin del estado.

Equidad y justicia: el equilibrio en las relaciones entre el estado y los particulares o empresas resulta esencial para el correcto funcionamiento del sistema y el logro de los objetivos propuestos. Es deseable que cada parte reciba lo que le es debido.

Protección del estado de derecho: los principios constitucionales y legales se deben respetar por encima de cualquier interés individual. La tutela de los derechos individuales y colectivos es una función indelegable que sólo le compete al estado desde el accionar de todos sus órganos y dependencias. (OSCE, 2020)

1.5.1.3. Importancia de la planeación

En la etapa de los análisis empresariales en relación a la planeación y la mejora de estrategias en relación a los servicios brindados, es importante considerar la etapa de planeamiento de estrategias, en la presente investigación se realizó el análisis de la mejora en el sector de servicios generales, teniendo consideraciones dentro del rubro.

Reyes Ponce (2007) señalan que la planeación se centra en el curso modelo de acción que ha de adecuarse en el proceso de inicio a fin, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la temporalidad y valorización numérica necesarios para su realización.

La planeación de mejora implica la línea base de los trabajos a realizar, establecimiento de objetivos, coordinar las actividades, controlar los medios, reducir los riesgos, hacer un seguimiento de las actividades en curso, e informar sobre los avances del proyecto.

1.5.1.4. Planeación y plan de mejora

Según Barraza & Dávila (2008) proponen que la metodología para elaborar un plan de mejora continua, se basa en la tercera esfera concéntrica del Kaizen dónde su propósito es eliminar el desperdicio buscando de esta manera la mejora de la calidad de los procesos y productos en un tiempo corto obteniendo resultados positivos y rápidos y así realizar el análisis entre cliente y proveedores, los cuales son base fundamental para la mejora y en relación al ISO 9000.

Yáñez & Yáñez (2012) nos indica sobre la importancia de la mejora continua ya que hay gran demanda del cliente al exigir calidad en los productos, también nos muestra cómo implementar sistemas de mejora mediante auditorias, lo cual nos permite identificar los retos y oportunidades siendo estos factores de cambio y éxito de las organizaciones.

1.5.1.5. Exigencias Administrativas y legales de Entidades del estado para contratación

Dentro de la ley contrataciones encontramos diversas leyes y normas que se deben de cumplir para lograr nexos comerciales con las entidades del estado en este apartado podemos definir y resumir directamente los requisitos necesarios, con especificaciones directas y prácticas para poder entender la documentación legal y administrativa necesaria, que se desarrollara en la propuesta del sector de servicios generales competitivos de calidad en la presente investigación.

En relación a las exigencias administrativas y legales para la contratación se debe mencionar el papel que desarrolla la OSCE en el proceso de adquisición, todo ciudadano con plena capacidad de ejercicio, puede, si así lo desea y cumple con los requisitos, contratar con el Estado. En efecto, las diversas entidades públicas pueden satisfacer sus necesidades con la finalidad de cumplir sus metas y objetivos institucionales, para lo cual deben provisionarse de lo necesario; vale decir, están facultadas para contratar de su presupuesto la adquisición de bienes, realización de servicios, elaboración de consultoría de obras y la ejecución de obras.

La Ley y el Reglamento de Contrataciones del Estado, establecen todo lo concerniente a los requisitos que necesitan los ciudadanos para contratar con el Estado, en tal sentido refiere que para ser participante, postor, contratista y/o subcontratista del Estado se requiere estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores. (RNP, 2020)

Siendo así necesario entender que es el RNP, mencionado en el artículo 9.2 de Reglamento de Contrataciones con el Estado, es la entidad que inscribe a todas las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que deseen participar en procedimientos de selección y/o contratar con el Estado, para la provisión de bienes, servicios, consultoría de obras, y la ejecución de obras, sea que se presenten de manera individual o en consorcio.

De la misma manera el OSCE ha regulado la inscripción y renovación en el RNP, en las Directivas N° 012, N° 013, N° 014, N° 015, N° 016-2016-OSCE/CD, las mismas que regulan los procedimientos de inscripción de proveedores renovación de ejecución de obras, bienes y servicios, consultoría de obras.

En el Anexo N° 2 del Reglamento de Contrataciones del Estado, sección “Procedimientos”, numeral 2, inciso 1 menciona que:

Las condiciones propuestas para la inscripción, considera que tanto persona natural como extranjera esté inscrita con condición activo y domicilio real en la SUNAT, la validez y de los datos brindados sean nombre, denominación o razón social y domicilio deben estar constatados en dicha entidad.

Siendo estos los requisitos primero a cumplir dentro de los sectores prestadores de servicios para poder lograr contrataciones del estado

Otro de los requisitos que necesitan los ciudadanos es no tener impedimentos legales, los cuales se encuentran desarrollados en el artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.

Dentro de los aspectos generales en la Ley 30225, el reglamento DS 350-2015-EF propuestos por la OSCE, con modificaciones para el 2019 y con vigencia actual, encontramos los aspectos específicos para lograr contrataciones con el estado señalados en el Anexo 2 “Condiciones Y Requisitos De Los Procedimientos Administrativos Y Los Servicios Prestados En Exclusividad Del OSCE”:

1. Certificación de los servidores del órgano encargado de las contrataciones de las Entidades

1.1. El procedimiento de certificación de los servidores del órgano encargado de las contrataciones de las Entidades se encuentra previsto en el numeral 5.3 del artículo 5 del Reglamento. Los servidores deben cumplir las condiciones y requisitos previstos a continuación.

1.2. Las condiciones para lograr la certificación por parte del OSCE son las siguientes:

a) Obtener en el examen de certificación, el puntaje mínimo establecido para cada nivel de la siguiente manera:

a.1) Nivel 1 Básico, mínimo 30 puntos

a.2) Nivel 2 Intermedio, mínimo 43 puntos

a.3) Nivel 3 Avanzado, mínimo 58 puntos.

b) Contar con formación académica, experiencia general y experiencia específica:

b.1) Nivel 1 Básico: Ser egresado de educación superior técnica o universitaria y contar con un mínimo de 3 años de experiencia general y 1 año de experiencia específica en logística pública y/o privada.

b.2) Nivel 2 Intermedio: Contar con título profesional técnico o Bachiller Universitario y con un mínimo de 5 años de experiencia general, de los cuales por lo menos 2 años son de experiencia relacionada a contrataciones públicas.

b.3) Nivel 3 Avanzado: Contar con título profesional técnico o Bachiller Universitario y con un mínimo de 7 años de experiencia general, de los cuales por lo menos 4 años son de experiencia relacionada a contrataciones públicas.

1.3. Los profesionales y técnicos que requieran ser certificados inician el procedimiento administrativo de certificación a través del Sistema Informático de Certificación de Acuerdo a Niveles (SICAN) presentando los siguientes requisitos:

a) Solicitud, según formulario aprobado

b) Formación académica

b.1) Nivel 1 Básico: Documento escaneado de la constancia de egresado de educación superior técnica o universitaria.

b.2) Niveles 2 Intermedio y 3 Avanzado: Documento escaneado del grado de Bachiller o título profesional técnico. En caso el grado académico o título universitario se encuentre registrado en el Registro de Grados y Títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU, no se requiere su presentación.

c) Experiencia

c.1) Documento escaneado de la resolución de nombramiento o designación en el cargo o puesto y resolución de cese, en caso no continúe en el ejercicio del cargo o puesto, en caso de no contar con resolución de cese y de existir continuidad, documento escaneado de la última boleta de pago, o documento escaneado emitido por el área de recursos humanos o el que haga sus veces, que dé cuenta de la continuidad del servicio.

c.2) Documento escaneado del contrato de locación u orden de servicio, acompañado de su respectiva conformidad.

c.3) Documento escaneado del Contrato Administrativo de Servicios - CAS o última adenda, acompañada de la última boleta de pago.

c.4) Documento escaneado de la conformidad del servicio o constancia de prestación emitida por el órgano encargado de las contrataciones o funcionario autorizado de la Entidad.

c.5) Documento escaneado de la constancia o certificado de trabajo emitido por el área de recursos humanos o el que haga sus veces o funcionario competente, o

c.6) Documento escaneado de la hoja de servicios o registro académico laboral, en el caso de personal de las Fuerzas Armadas o Policía Nacional del Perú, u

c.7) Otra documentación escaneada que acredite de manera fehaciente la experiencia en una entidad pública o privada.

2. Inscripción y reinscripción en el RNP

2.1. Son condiciones para la inscripción en el RNP las siguientes:

2.1.1. Inscripción con la condición de activo y domicilio habido, en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) de la SUNAT de la persona natural nacional y extranjera domiciliada, la persona jurídica nacional y las sucursales de personas jurídicas extranjeras. Los nombres, denominación o razón social y el domicilio fiscal son los que figuran actualizados en la SUNAT. La condición antes descrita no requiere ser cumplida por persona natural o jurídica extranjera no domiciliada en el Perú.

2.1.2. Optar, en el caso de personas jurídicas extranjeras, por inscribirse en el RNP como:

a) Domiciliada (Sucursal): Persona jurídica extranjera que ha constituido una sucursal en el Perú, inscrita en SUNARP. La sucursal cuenta con representante legal inscrito ante SUNARP; o

b) No Domiciliada (Principal o Matriz): Persona jurídica extranjera que no ha constituido sucursal en el Perú. Para la persona jurídica extranjera no domiciliada

se considera como domicilio el declarado en el formulario. **NORMAS LEGALES ACTUALIZADAS 111** El representante legal del proveedor extranjero cuenta con la facultad de representarlo en procedimientos administrativos ante entidades públicas, debidamente inscrita en SUNARP.

2.1.3. Que las personas naturales o jurídicas no se encuentren con sanción vigente de inhabilitación ni tengan suspendido su derecho a participar en procedimientos de selección, procedimientos para implementar o extender la vigencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco y contratar con el Estado. De encontrarse en alguna de tales situaciones, no pueden acceder a la inscripción, reinscripción, aumento de capacidad máxima de contratación y ampliación de categorías en ninguno de los registros del RNP.

2.1.4. Además del cumplimiento de las condiciones antes descritas, los proveedores cumplen, en cada caso, las siguientes:

2.1.4.1. Proveedores de Bienes y Servicios

a) Encontrarse la persona natural nacional y extranjera en pleno ejercicio de sus derechos civiles y, en el caso de persona natural y jurídica extranjera que actúe con apoderado, que cuente con facultades de representación en procedimientos administrativos ante entidades públicas, inscritas en Registros Públicos del Perú.

b) En el caso de la persona jurídica nacional:

b.1) Estar constituida conforme a la Ley aplicable.

b.2) El objeto social, los fines y/o actividades correspondan a la provisión de bienes y/o servicios, según sea el caso, y estar inscritos en la SUNARP.

b.3) Contar con información actualizada inscrita en la SUNARP de acuerdo a la forma societaria o modalidad empresarial adoptada por la persona jurídica.

b.4) Contar con representante legal inscrito en la SUNARP, con facultades de representación en procedimientos administrativos ante entidades públicas.

c) En el caso de la persona jurídica extranjera domiciliada y no domiciliada: c.1) Estar constituidas conforme a la ley de su país de origen.

c.2) El objeto social, los fines y/o actividades correspondan a la provisión de bienes y/o servicios, según el caso, y estar inscritos ante la autoridad competente en su lugar de constitución. En el caso de personas jurídicas extranjeras domiciliadas se considera la información de la matriz.

c.3) Contar con información actualizada de la matriz, inscrita en la autoridad competente en su lugar de constitución, respecto de la fecha de constitución, capital social suscrito y pagado, patrimonio, número total de acciones o participaciones, valor nominal, objeto social, fecha de designación de los miembros de los órganos de administración y del representante legal, y fecha de adquisición de la condición de socio o titular, según corresponda.

2.1.4.2. Ejecutores de obras y consultores de obras

a) Capacidad legal

a.1) Que, la persona natural se encuentre en pleno ejercicio de sus derechos civiles.

a.2) Que, la persona natural se encuentre inscrita en el Colegio de Ingenieros del Perú y/o Colegio de Arquitectos del Perú (Consejos Nacionales respectivos), según corresponda.

a.3) En el caso de la persona jurídica nacional:

a.3.1) Ser persona jurídica con fines de lucro constituida como sociedad al amparo de la Ley General de Sociedades y normas complementarias, o como empresa individual de responsabilidad limitada. El objeto social corresponde a la ejecución de obras y/o consultoría de obras, y estar inscrito en la SUNARP.

a.3.2) Contar con información actualizada inscrita en la SUNARP de acuerdo a la forma societaria o modalidad empresarial adoptada por la persona jurídica. a.4) En el caso de la persona jurídica extranjera con fines de lucro:

a.4.1) Estar constituida conforme a la ley de su país de origen.

a.4.2) Que el objeto social corresponda a la ejecución de obras y/o consultoría de obras, según el caso, y estar inscrito ante la autoridad competente en su lugar de constitución.

a.4.3) Que la persona jurídica extranjera acredite la información de la matriz respecto de la fecha de constitución, capital social suscrito y pagado, número total de acciones o participaciones, valor nominal, objeto social, fecha de designación de los miembros de los órganos de administración, representante legal y fecha de adquisición de la condición de socio, participacioncita o titular.

b) Solvencia económica

b.1) El ejecutor de obras persona natural y jurídica, así como el consultor de obras persona jurídico debe:

b.1.1) Contar con calificación (0) Normal, según el último reporte de la Central de Riesgos de la SBS o no encontrarse reportado a dicha Central de Riesgos.

b.1.2) Obtener el resultado solvente en la evaluación de los ratios de medición de solvencia económica respecto a su información financiera.

b.1.3) Contar con solvencia patrimonial que evidencie el equilibrio entre el capital y el patrimonio neto. c) Capacidad técnica Contar con experiencia como consultor de obras o ejecutor de obras, según corresponda. No son considerados como experiencia aquellos contratos suscritos contraviniendo la Ley y el Reglamento, bajo responsabilidad del proveedor. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020)

1.5.1.6. Rubro de servicios generales en el Perú

Este sector es uno de los motores de la economía peruana, ya que da trabajo a más de 6,5 millones de personas. La buena noticia es que crece año a año. La mala es que la informalidad en el rubro alcanza el 58,5%.

Así mismo es uno de los sectores económicos con la tasa más alta de empleo informal, generando así una demanda en el mercado con un servicio altamente profesional y con la capacitación adecuada, existe un aproximado de 1,9 millones de

trabajadores informales es este sector, esto nos sirve como una antesala a un análisis más profundo del porque no se ha logrado una estandarización del servicio.

En el 2017 el sector servicios empleó alrededor de 6,5 millones de trabajadores, representando un incremento de 3,6%.

El comercio y los servicios son las actividades seleccionadas por los emprendedores y empresarios, en 2017 se crearon alrededor de 283892 empresas, siendo la de servicios la de mayor proporción, las cifras del IEDEP (2017) señala que el sector alcanzó un crecimiento de 6,7%, superior al 4,4% registrado en el sector Comercio.

Es así que el sector Servicios viene mostrando una tendencia al alza, así lo explica el crecimiento promedio de 4,5% de nuevas empresas que se sumaron a Servicios en los tres últimos años, muy por encima al 1,0% que alcanzó el sector Comercio en dicho periodo.

Es la gestión que cumple los requisitos básicos de los requerimientos de mantenimiento o adecuación, da soporte a los procesos primarios de las organizaciones y aumenta el retorno de capital mediante el uso económico de servicios e infraestructura dentro del marco de procesos planificados, gestionados y controlados.

Entre la infraestructura y los servicios encontramos la detección de la necesidad propia de los activos y el estado en el que se encuentran, es por esto que el objetivo es que cada activo se encuentre en su mejor estado para tener un correcto funcionamiento y condiciones óptimas en el tiempo.

En el término de infraestructura encontramos los criterios de mantenimiento preventivo, ya que los inmuebles deben mantenerse activos y la gestión debe buscar el mantenimiento del funcionamiento sin afectaciones a los usuarios.

Esta relación de usuario y servicio es lo que se denomina servicios de usuario, donde el impulsor del mismo no es la infraestructura si no la persona que las usa. En la actualidad, la nueva generación de los sistemas de gestión ya tiene en cuenta los tres conceptos, el de gestión, el de infraestructura y el de servicio.

1.5.1.7. Gestión de competitividad calidad y transparencia en las contrataciones para el estado

Dentro de este apartado Prudencio Gamio, presidenta de la OSCE propone mejoras que se proponen se encuentra el otorgamiento de un puntaje adicional a las empresas que presenten el certificado ISO anti soborno; asimismo, se proponen medidas para evitar el direccionamiento de procesos como, por ejemplo, contrarrestar la mala práctica de exigir que los equipos técnicos tengan especialidades que no inciden en el objeto de convocatoria, así mismo se han hecho adecuaciones en las cuales se está considerando aceptar las diferentes denominaciones utilizadas para acreditar la carrera profesional, aun cuando no coincidan literalmente con lo previsto en las bases.

Actualmente muchas empresas quedan fuera de carrera por no presentar el título exacto que se ha solicitado, restringiéndose considerablemente el número de postores en competencia.

1.5.1.8. Gestión de Seguridad, Salud y Medio Ambiente en el trabajo

En relación al bienestar de la mujer, e igual la OSCE (2020) propone mejoras de iniciativas donde brinda un puntaje adicional a las empresas que se encuentren con el criterio de “Empresa Segura” Otorgado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, buscando la mejora en la problemática de violencia contra la mujer.

En un criterio de responsabilidad ambiental, se brinda un mejor puntaje también a las empresas con responsabilidad en el control de agua, que posean el Certificado Azul emitido por la Autoridad nacional del Agua y de la misma manera la acreditación de Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social y el Sistema de Gestión de la Energía.

1.5.1.9. Vigilancia, prevención y control de SARS COV2 en el Organismo Supervisor de las Contrataciones con el Estado – OSCE

En este tiempo de pandemia 2020 el OSCE ha propuesto diversos planes de contención para la prevención de la salud y control de contagio en el ámbito de trabajo y prestación de servicios siendo su objetivo central, establecer las medidas para la vigilancia, prevención y control de la salud del personal que se reincorpora e ingresa a

laborar al OSCE, así como garantizar su sostenibilidad con la finalidad de evitar la propagación y contagio por Coronavirus - COVID-19. (OSCE, 2020)

En este panorama de la misma manera se ha efectuado diversos decretos supremos y de urgencia cumplimiento con Las disposiciones contenidas en el presente plan son de obligatorio cumplimiento para todo el personal del OSCE contratado bajo los regímenes laborales regulados por los Decretos Legislativos N° 728 y N° 1057, modalidades formativas de servicios y aquellos que desarrollan actividades, servicios y/o procesos en las instalaciones del OSCE a nivel nacional independientemente de su vínculo contractual, durante la vigencia de la emergencia sanitaria; así como también a las visitas, estado coordinadas con el ministerio de salud , con consideraciones de todos los ámbitos de trabajo sean públicos como privados.

Dentro de los procedimientos obligatorios de prevención del COVID 19 se acordaron procedimientos de limpieza y desinfección establecida en cada ámbito de trabajo.

Así mismo se hace hincapié en el lavado de manos y el uso de EPP para la conservación de la salud y la evitación del contagio.

De la misma manera se ha dado el decreto supremo Decreto Supremo N° 010-2020-SA en donde se propone la Plan de Acción y la Relación de bienes y servicios requeridos para enfrentar la Emergencia Sanitaria, en donde se brindan pautas dentro de la contratación como el desempeño de contrataciones por parte de prestadores.

En el decreto supremo Decreto Supremo N° 012-2020-SA, se dio prioridad a las actividades necesaria en el estado de emergencia teniendo consideraciones de Bienes o servicios requeridos para las actividades de la emergencia sanitaria COVID 19, ene como objeto establecer las medidas que nos permitan como país caminar hacia la búsqueda del equilibrio entre la observancia de las medidas sanitarias que permitan enfrentar la pandemia ocasionada por el COVID-19 y la reanudación de las actividades.

Actualmente en el segundo bimestre del presente año podemos ver de que las actividades de prestación de servicios se han ido reactivando teniendo consideraciones necesarias para la conservación de la salud y disminución del riesgo de contagio , el uso

de EPP es esencial en esta nueva normalidad , es por esto que se ha visto de que las empresas prestadoras de servicios han generado nuevas alternativas de trabajo , manejando grupos de personas específicamente necesarias para el desarrollo de sus actividades y cumplimiento de la normativa planteada.

El sector publico posee una gran demanda de mantenimiento y servicios en general; siendo el deterioro de los espacios físicos una constante, que necesita ser solucionada, en especialidades como mantenimiento, electricidad, restructuración, gasfitería, pintura entre otros siendo así la información encontrada un precedente y un recurso de análisis, ya que al realizar un diagnóstico situacional de especialistas nos permitió conocer las necesidades , exigencias y requerimientos legales como administrativos de las entidades del estado, y permitió elaborar una propuesta en el sector de servicios generales que cubra dichas necesidades, generando así una mayor contratación.

Es necesario también mencionar la naturalidad de los procesos de selección de proveedores observando que se ha generado mejoras notorias en relación al manejo de nuevas tecnologías, teniendo así un impacto en el manejo y control, evitando malas prácticas y actos de corrupción, generando así un mejor proceso de inscripción selección y desenvolvimiento, gracias a las exigencias administrativas y legales establecidas, como el proceso establecido.

Se observa que la mayoría de especialistas refiere que los procesos dentro de sus entidades son de conocimiento tanto de ellos, como su personal y de la misma manera de los proveedores de servicios generales, lo que ha llevado un correcto desenvolvimiento en las relaciones comerciales y de la misma manera la intervención de las regulaciones de la OSCE han generado un impacto positivo.

Podemos así entender de la necesidad del establecimiento de las exigencias administrativas y legales para un correcto procedimiento de contratación ya sea en servicios generales, como en otros procesos de selección de proveedores ya sea de servicios como de recursos específicos.

1.6. Estrategias

1.6.1. Antecedentes Investigativos

- **Documento:** Propuesta de Un Manual de Contrataciones del Estado para Mejorar El Posicionamiento Empresarial de La Empresa Arte Construcciones y Servicios Generales Sac, Villa El Salvador 2017

Autor: Bravo Vílchez, Kimberly Elizabeth

La investigación que lleva por título “Propuesta de un manual de contrataciones del Estado para mejorar el posicionamiento empresarial de la empresa Arte Construcciones y Servicios Generales SAC, Villa El Salvador 2017”, ha considerado como un objetivo elaborar la propuesta de un manual de contrataciones del Estado para mejorar el posicionamiento de esta organización. La metodología es mediante el enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo. El tipo de la investigación es aplicada ya que se pretende tomar las teorías existentes para llevarlas a la práctica, convirtiéndolas en conocimiento práctico que modifica la realidad. La propuesta del manual de contrataciones del Estado tiene como base legal el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado mediante D.S N° 350-2015-EF, modificado por Decreto Supremo N° 056-2017-EF y la Ley de Contrataciones del Estado Ley N° 30225, modificada por Decreto Legislativo N° 1341. La propuesta del manual para la empresa Arte Construcciones y Servicios Generales SAC, se elaboró mediante la creación de flujogramas en el software Bizagi, donde figura como actor dicha empresa y su participación en los procedimientos de selección. Es necesario que el personal conozca sobre los procesos que se deben llevar a cabo en cada procedimiento. Asimismo, desarrollar una óptima participación en las convocatorias de las entidades del Estado. Conseguir la buena pro en estos procedimientos de selección, hará que la empresa pueda trabajar con el sector público en proyectos de mayor envergadura. Lo cual traería beneficios como obtener un mejor posicionamiento, ampliar la cartera de clientes, mayor participación en proyectos y generar confianza. (Bravo, 2017)

- **Documento:** Diseño de un modelo de gestión logística para la eficiencia en la ejecución de las obras de la Empresa de Construcción, Mantenimiento y Servicios Generales Baher S.R.L.

Autor: Castañeda Fuentes, Viviana del Rosario

En el presente estudio se ha tomado la problemática actual que viene atravesando la empresa en relación a su logística y la eficiencia en sus obras, para lo cual se determinó como problema ¿De qué manera la gestión logística incide en la eficiencia de la ejecución de las obras de la Empresa de Construcción, Mantenimiento y Servicios Generales Baher S.R.L. en la ciudad de Lima, 2018? La hipótesis sostiene que existe una relación significativa entre ambas variables. En la metodología se aplicó un enfoque de investigación cuantitativo, tipo no experimental, descriptivo - correlacional, el método utilizado fue Inductivo - Deductivo, Análisis – Síntesis. Los instrumentos que se emplearon fueron 2 encuestas tanto para gestión logística y eficiencia, tomando una muestra de 18 colaboradores. Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas nos indican que ambas variables se encuentran en un nivel favorable, asimismo, se determina que la variable gestión logística influye positivamente en la variable eficiencia, reflejándose una relación significativa entre ambas variables. Se concluye señalando que es necesaria una gestión logística con adecuada planificación, control y almacenamiento de sus recursos. Se propone implementar una gestión logística mediante la estandarización de los procesos y una cadena de suministro. (Castañeda, 2018)

- **Documento:** Propuesta de un sistema de gestión de calidad, en la ejecución de obras públicas

Autor: Walter Enzo Esquivel Castro, L. Bravo

Actualmente las obras de infraestructura pública, ejecutadas por contrata en el Perú, no poseen una gestión clara de la calidad con que se deba ejecutar. Esta gestión debe iniciar en la planeación e integrar los procesos constructivos. Actualmente el control se basa en el resultado final de ensayos realizados, cuando,

en algunas veces ya es demasiado tarde realizar mejoras, esto generalmente ocurre en empresas donde se desarrolla la micro y pequeña empresa. Este trabajo de investigación mostrará cómo mejorar la ejecución de las partidas de concreto armado en obras de infraestructura educativa u obras similares, a través de planteamientos en la planificación como en la ejecución de dichas partidas. Las propuestas planteadas servirán como complemento y mejora de las normativas existentes en el Reglamento Nacional de Edificaciones. Para la obtención de información actualizada, se realizaron encuestas, de donde se pudo conocer, que de los factores que influyen directamente en un proyecto como es el alcance, el tiempo, el costo y la calidad, este último es el que obtuvo el menor grado de importancia. De la misma encuesta se obtuvo que los profesionales dedicados a la construcción, indiquen que contar con un sistema de gestión normado mejoraría el control de los procesos constructivos. En base a esta información, se plantea la propuesta de un sistema de gestión de calidad para micro y pequeña empresa dedicada al sector construcción. Los datos fueron obtenidos de encuestas realizadas en la ciudad de Arequipa, Perú. (Bravo, 2017)

1.7. Hipótesis

Dado que en el sector de servicios generales existe una demanda de mantenimiento y servicios en general; siendo el deterioro de los espacios físicos una constante, que necesita ser solucionada, en especialidades como mantenimiento, electricidad, restructuración, gasfitería, pintura entre otros.

Es probable que al realizar un diagnóstico situacional de especialistas nos permita conocer las necesidades, exigencias y requerimientos legales como administrativos de las entidades del estado, y permita elaborar una propuesta en el sector de servicios generales que cubra dichas necesidades, generando así una mayor contratación.

Capítulo II: Aspectos Metodológicos

2. Planteamiento operacional

2.1. Técnicas e Instrumentos

Variables	Unidad de estudio	Técnicas e Instrumentos
<i>Variable 1</i> Exigencias administrativas y legales para la contratación de entidades del estado	Análisis y valoración de sustentos teóricos e investigativos	Revisión documental
<i>Variable 2</i> Propuesta del sector de servicios generales	Análisis y valoración de sustentos teóricos e investigativos	Revisión documental
	Diagnostico situacional y valoración de encuesta a expertos en contratación de entidades del estado.	Cuestionario de Elaboración propia

Nota: *Elaboración propia*

2.2. Diseño de la investigación

La presente de investigación utilizó un método descriptivo y explicativo, dado que se busca entender el proceso y relación de una propuesta competitiva y de calidad en el sector de servicios generales y el análisis de las exigencias administrativas y legales para la contratación con entidades del estado.

El tipo de investigación es cualitativa, transversal, no experimental en donde se considerara el análisis intensivo del proceso de requerimientos de documentación idónea para la contratación con entidades del estado, así mismo de la referencia teórica, como los conocimientos adquiridos en la formación profesional, así mismo el análisis de una propuesta competitiva dentro del sector, considerando el conocimiento de expertos en el proceso de elección de prestadores de servicio.

2.3. Campo de verificación

2.3.1. Ámbito de localización

El presente proyecto investigativo estará localizado en la ciudad de Arequipa.

2.3.2. Temporalidad

La investigación se llevó a cabo en un periodo en el año 2021, lo que señala su relevancia actual y tendrá la consideración de la coyuntura actual por tiempo de pandemia, haciendo uso de las particularidades de la nueva realidad.

2.3.3. Unidades de estudio

Universo

En el presente proyecto de investigación se consideró un universo conformado por entidades del estado significativas y que requieran de la contratación de servicios generales de la ciudad de Arequipa.

En una segunda fase del proceso de investigación se consideró adicionalmente para un mayor sustento práctico, la evaluación a los proveedores de servicios generales de la Región Arequipa registrados en la OSCE y SEACE para el análisis de sus conocimientos, estando conformado por 499 empresas “Aptas”.

Muestra

Estuvo conformada por entidades del estado sujetas a un muestreo opinatico, no probabilístico a elección por conveniencia, debido a la factibilidad de acceso, en donde se solicitara la intervención en especialistas en contrataciones para el estado de servicios generales.

Considerando a especialistas en contrataciones con el estado de las mencionadas entidades del estado con presencia en la ciudad de Arequipa.

De la misma manera se consideró las empresas proveedoras de servicios generales, sujetos a un muestreo opinatico, no probabilística a elección por conveniencia, debido a la factibilidad de acceso como en la primera evaluación, donde se solicitó la intervención de

los representantes de las empresas de servicios generales, logrando el contacto vía electrónico mediante un formulario de google forms con 113 representantes.

Tabla 2

Entidades del estado

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • SEAL • RENIEC • SUNARP • Fuerzas Armadas • SEDAPAR |
|--|

Nota: *Elaboración propia*

2.4. Estrategia de Recolección de datos

- Diseño de encuesta a aplicar (Anexo 1)
- Se determinó del universo y la muestra a aplicar.
- Se llevó a cabo la aplicación de una encuesta estructurada con modalidad online teniendo en consideración la situación actual de pandemia.
- Se recolecto y creo una matriz de datos en Excel.
- Se elaboró cuadros de resultados.
- Se procedió a la interpretación de resultados.
- Se realizo una evaluacion posterior a los proveedores del estado registrados en la OSCE para un mayor conocimiento de la problemática planteada.

2.5. Recursos necesarios

2.5.1 Humanos

Está conformado por todos los factores humanos que estarán relacionados directamente con la investigación.

- Investigador : Walsert Amet Gonzaga Mendoza
- Asesores : Lewis Zuñiga Patricio.

2.5.2 Materiales

En el presente trabajo de investigación se utilizó aparatos tecnológicos, programas de procesamiento, como útiles de oficina.

- Computadora
- Smartphone
- Impresora
- Papelería y útiles de escritorio
- Memoria USB

2.5.3 Financieros

El proceso de financiación de la presente investigación fue con la modalidad de autofinanciamiento, todos los costos de la investigación fueron cubiertos por el investigador.

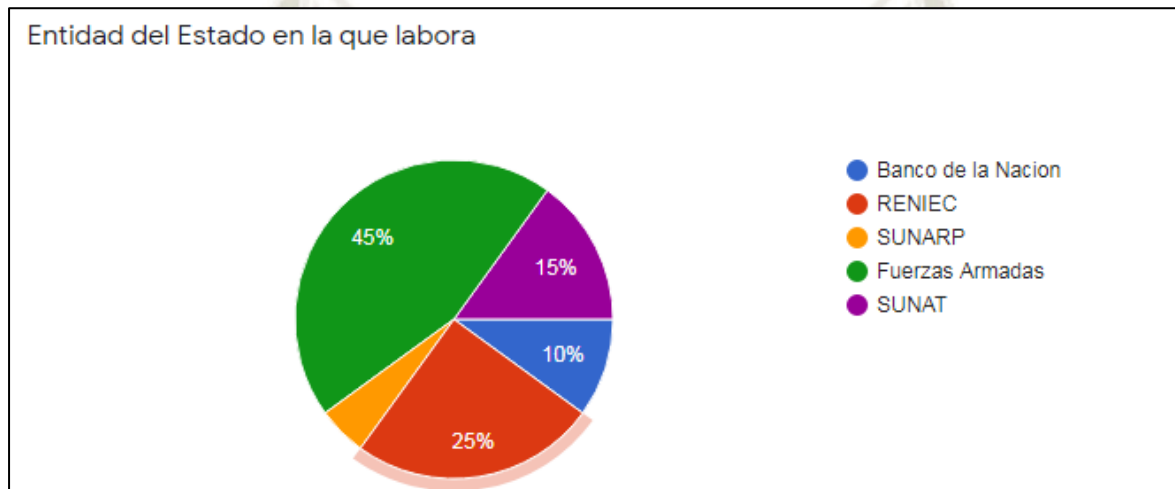
Capítulo III:

3. Resultados

Análisis de datos de Evaluación a Entidades del Estado

Gráfico 1

Entidad del Estado en la que labora



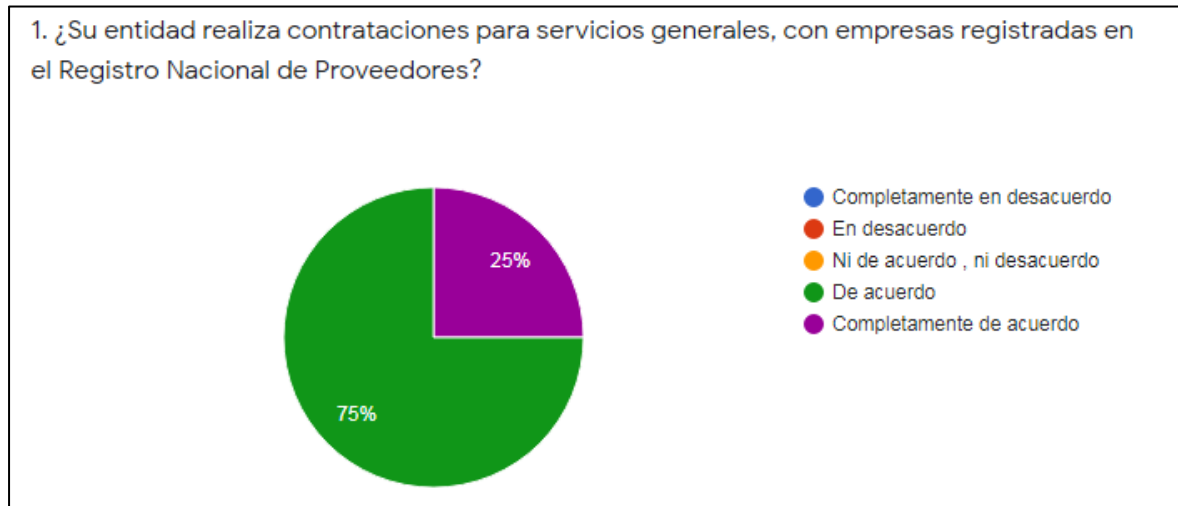
Nota: *Elaboración propia*

Interpretación:

Podemos ver que la muestra seleccionada de especialistas en contrataciones estuvo compuesta por el 45% parte de las Fuerzas Armadas del Perú, de la misma manera el 25% forma parte de la RENIEC; el 15% y 10% forman parte de la SUNAT y el Banco de la Nación y por ultimo un porcentaje mínimo forma parte de la SUNARP.

Gráfico 2

¿Su entidad realiza contrataciones para servicios generales, con empresas registradas en el Registro Nacional de Proveedores?



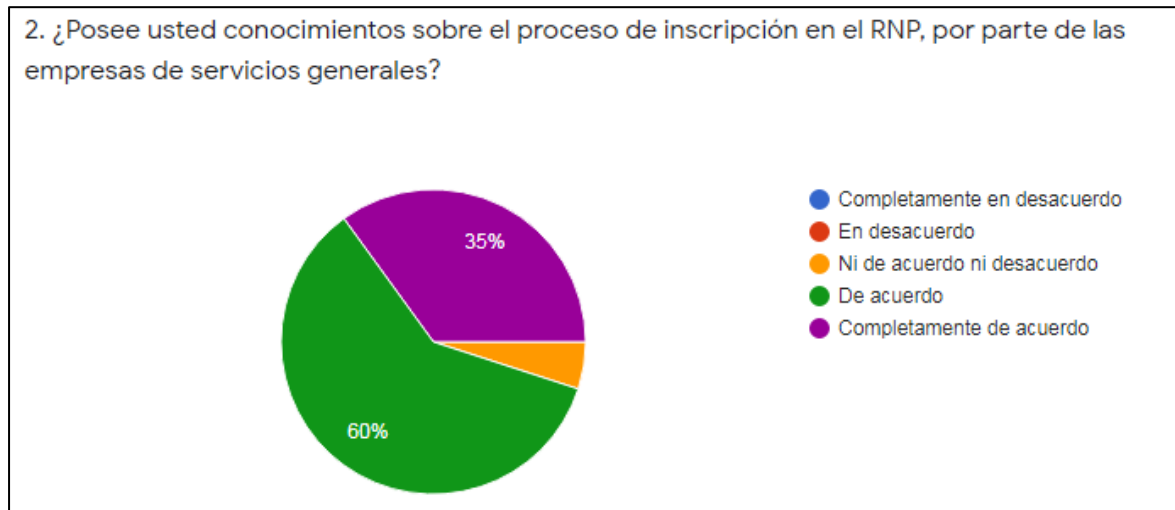
Nota: *Elaboración propia*

Interpretación:

En relación a la primera interrogante específica de investigación en relación al proceso de contratación de servicios generales por parte de las empresas del estado encontramos que el 75% de encargados en contratación señala que está de acuerdo con el proceso y el 25% está completamente de acuerdo, lo que nos hace inferir que las empresas han pasado un criterio de selección y acreditación en la OSCE para la posibilidad de contratación.

Gráfico 3

¿Posee usted conocimientos sobre el proceso de inscripción en el RNP, por parte de las empresas de servicios generales?



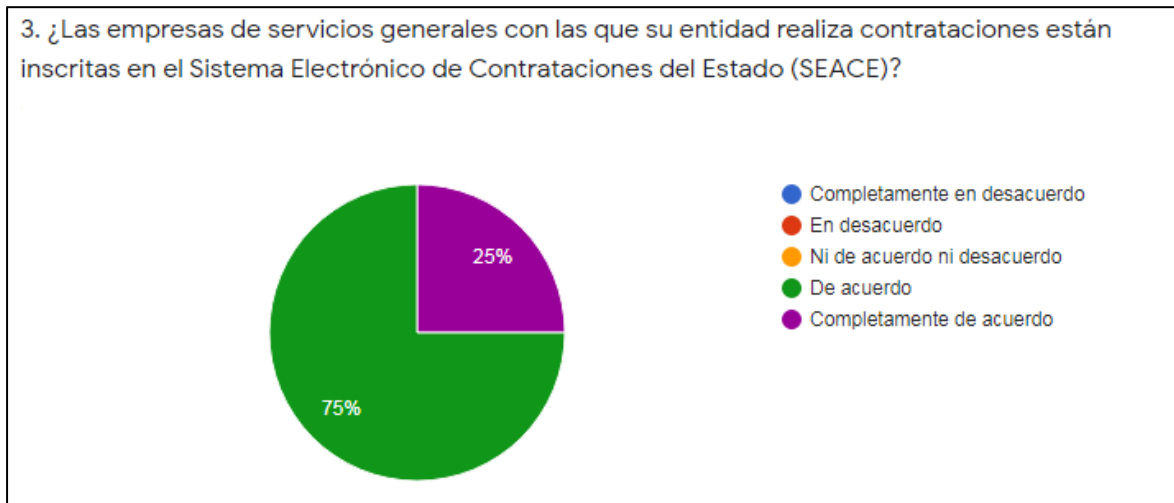
Nota: *Elaboración propia*

Interpretación:

En relación a la primera interrogante específica encontramos que los conocimientos acerca del Registro Nacional de Proveedores, el 60% de los encargados en contrataciones está de acuerdo y el 35 % está completamente de acuerdo, lo que señala un buen nivel de conocimientos, que nos brindaría una aproximación a un buen proceso de gestión y selección.

Gráfico 4

¿Las empresas de servicios generales con las que su entidad realiza contrataciones están inscritas en el sistema electrónico de contrataciones del Estado (SEACE)?



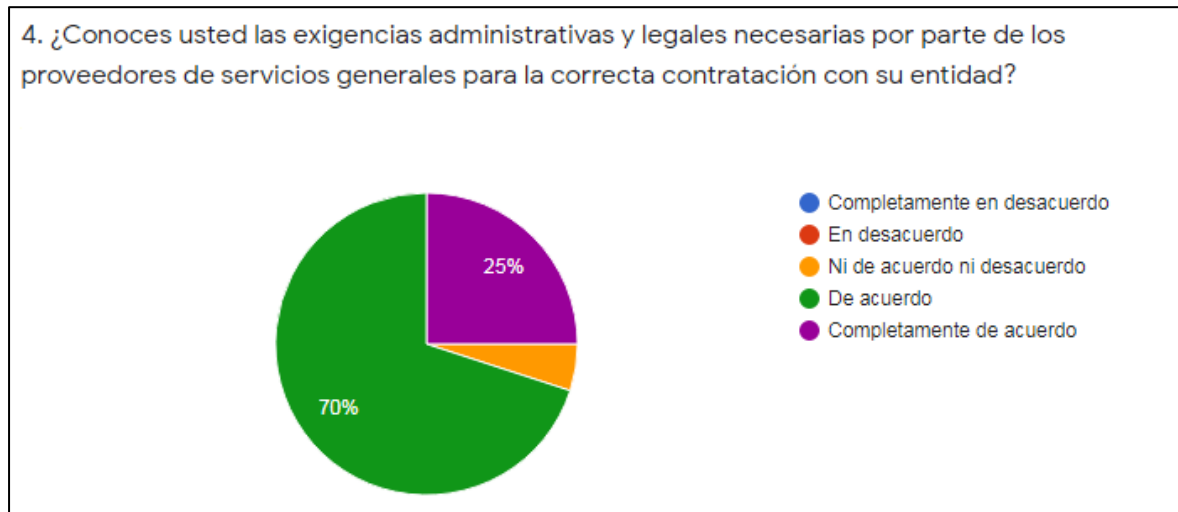
Nota: *Elaboración propia*

Interpretación:

En relación a la tercera interrogante específica encontramos que los proveedores de servicios generales y su inscripción en el SEACE, los encargados en contratación señalan que 75% está de acuerdo con esta premisa y el 25% señala que esta completamente de acuerdo, lo que nos hace entender que los proveedores con los que se trabaja están acreditados.

Gráfico 5

¿Conoce usted las exigencias administrativas y legales necesarias por parte de los proveedores de servicios generales para la correcta contratación con su entidad?



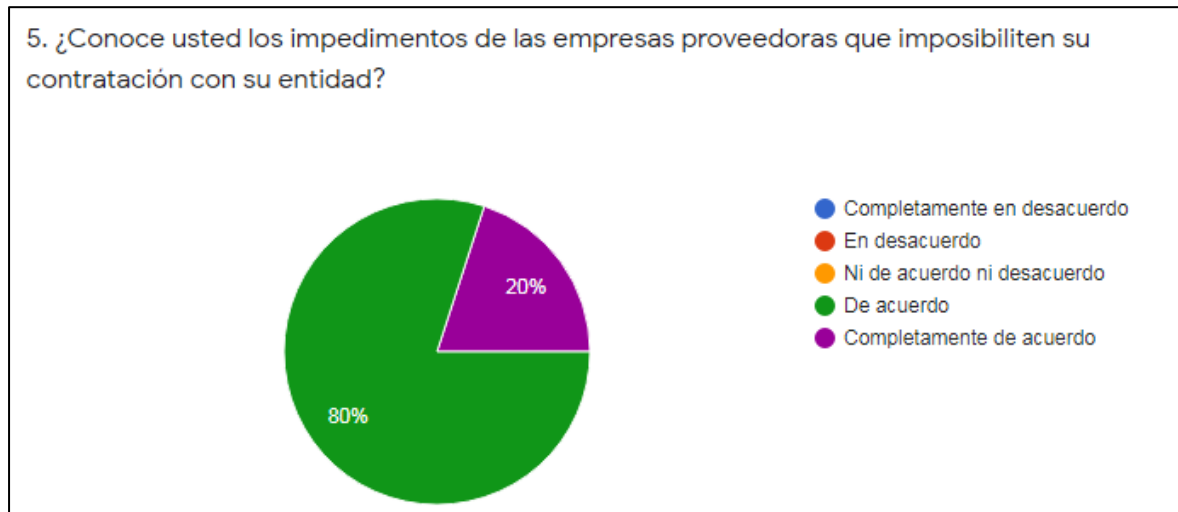
Nota: *Elaboración propia*

Interpretación:

En referencia a la tercera interrogante específica acerca de las exigencias legales y administrativas por parte de los proveedores, y el conocimiento de las mismas por parte de ambas partes, el 75% señala está de acuerdo y el 25% señala estar completamente de acuerdo, lo que nos señala de que el proceso de contratación propuesto y monitoreado por la OSCE es aceptado y llevado a cabo.

Gráfico 6

¿Conoce usted los impedimentos de las empresas proveedoras que imposibiliten su contratación con su entidad?



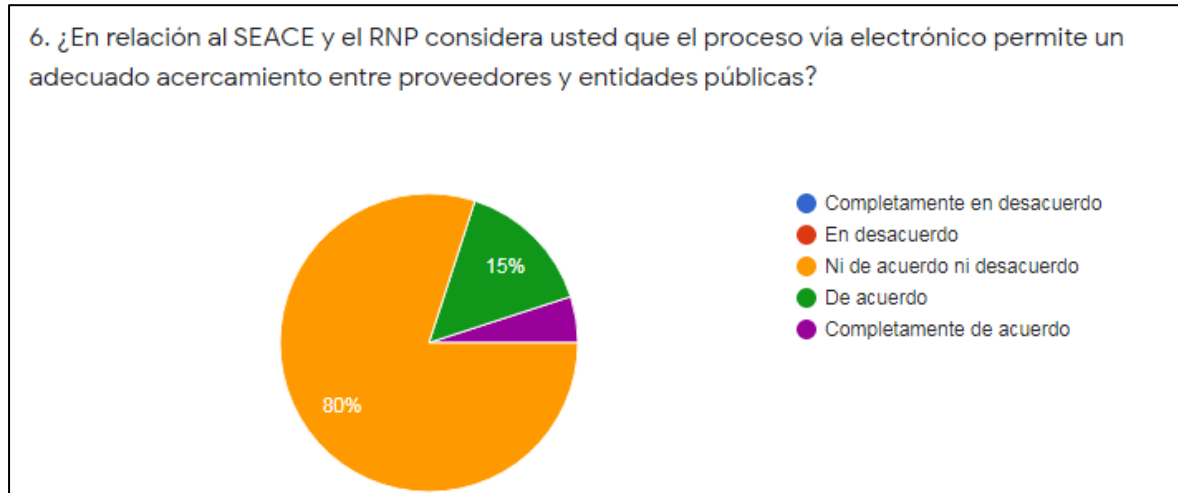
Nota: *Elaboración propia*

Interpretación:

Teniendo en cuenta a la tercera interrogante específica encontramos que los encargados de contrataciones, tienen el conocimiento de los impedimentos que imposibilitan la contratación de proveedores para el proceso de contratación, el 80% de los especialistas señalan conocer esta constante.

Gráfico 7

¿En relación al SEACE y el RNP considera usted que el proceso vía electrónico permite un adecuado acercamiento entre proveedores y entidades públicas?



Nota: *Elaboración propia*

Interpretación:

En relación a la tercera interrogante específica encontramos que los procesos vía electrónica de acercamiento entre proveedores y entidades del estado, el 80% señala ni estar de acuerdo, ni desacuerdo, lo que nos podría señalar las dificultades que han existido actualmente debido a la coyuntura de cuarentena y el contacto netamente electrónico en el principio de la pandemia.

Gráfico 8

¿En relación al Plan Nacional de contrataciones considera usted de que su entidad se ajusta a los requerimientos establecidos por la OSCE?



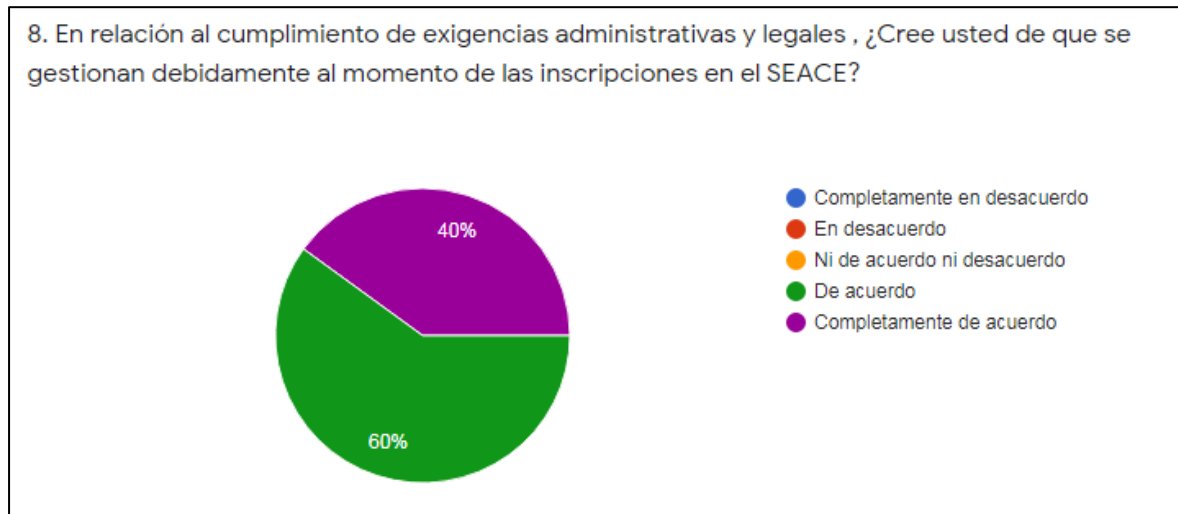
Nota: *Elaboración propia*

Interpretación:

En relación a la tercera interrogante específica encontramos que los encargados en contrataciones señalan que sus entidades se ajustan al Plan Nacional de contrataciones en niveles altos como es el 80% que está de acuerdo con el proceso que establece la OSCE y que se ajustan a lo propuesto y esperado.

Gráfico 9

En relación al cumplimiento de exigencias administrativas y legales. ¿Cree usted de que se gestionan debidamente al momento de las inscripciones en el SEACE?



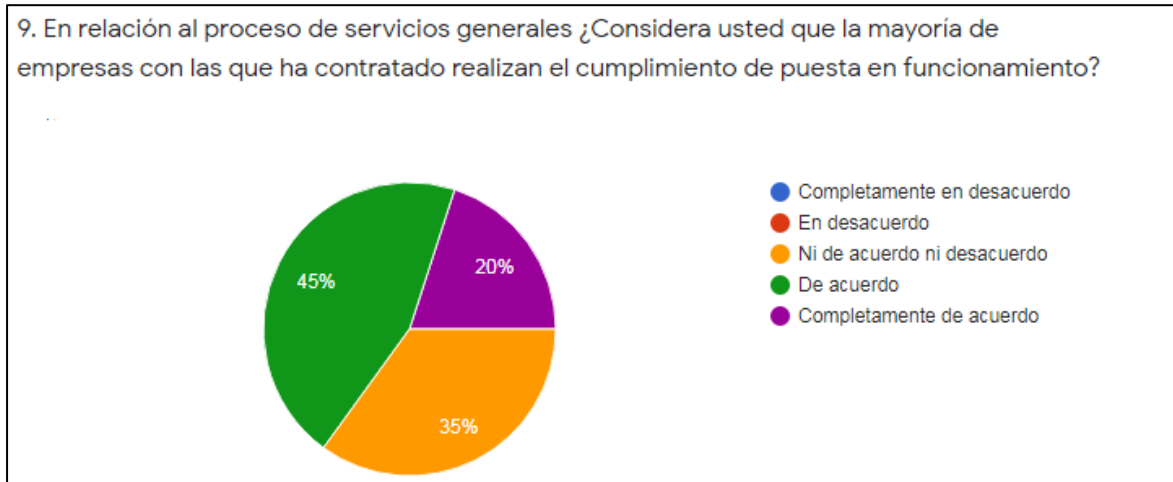
Nota: *Elaboración propia*

Interpretación:

De acuerdo a lo esperado en la primera interrogante específica encontramos que en relación al proceso de cumplimiento de exigencias administrativas y legales, el 60% está de acuerdo, con la gestión de las inscripciones en el SEACE.

Gráfico 10

En relación al proceso de servicios generales. ¿Considera usted que la mayoría de empresas con las que ha contratado realizan el cumplimiento de puesta en funcionamiento?



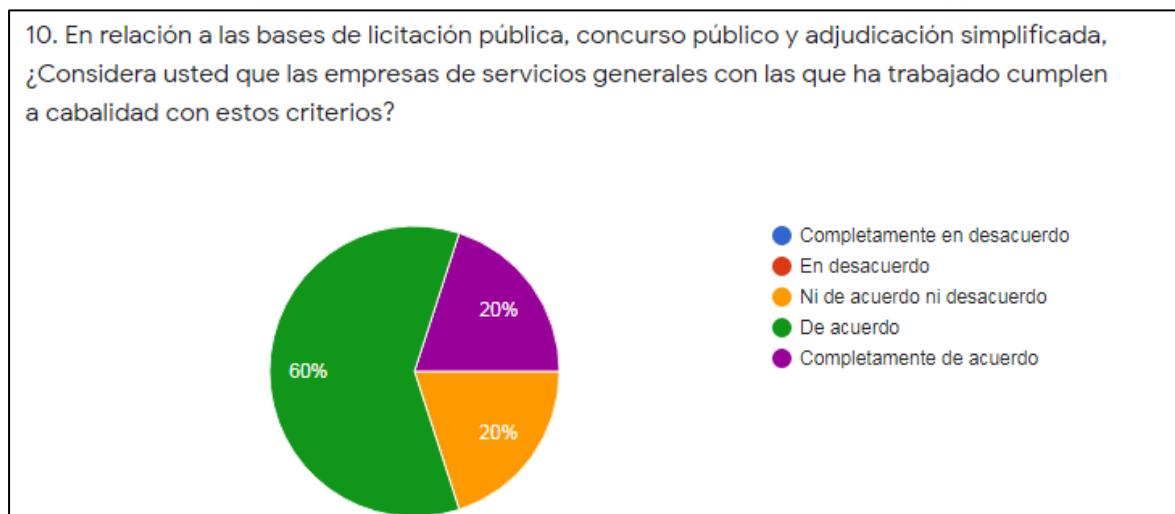
Nota: *Elaboración propia*

Interpretación:

En búsqueda de lo propuesto en la tercera interrogante específica, encontramos que en relación a la puesta en funcionamiento por parte de las empresas proveedoras de servicios generales, el 45% de los encargados señala estar de acuerdo, el 35% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 20% en desacuerdo, lo que podría hacernos inferir que en algunas oportunidades no se cumplen parámetros de entrega de obra o puesta en funcionamiento, teniendo esto consecuencias de penalidades económicas y pérdida de tiempo.

Gráfico 11

En relación a las bases de licitación pública, concurso público y adjudicación simplificada, ¿Considera usted que las empresas de servicios generales con las que ha trabajado cumplen a cabalidad con estos criterios?



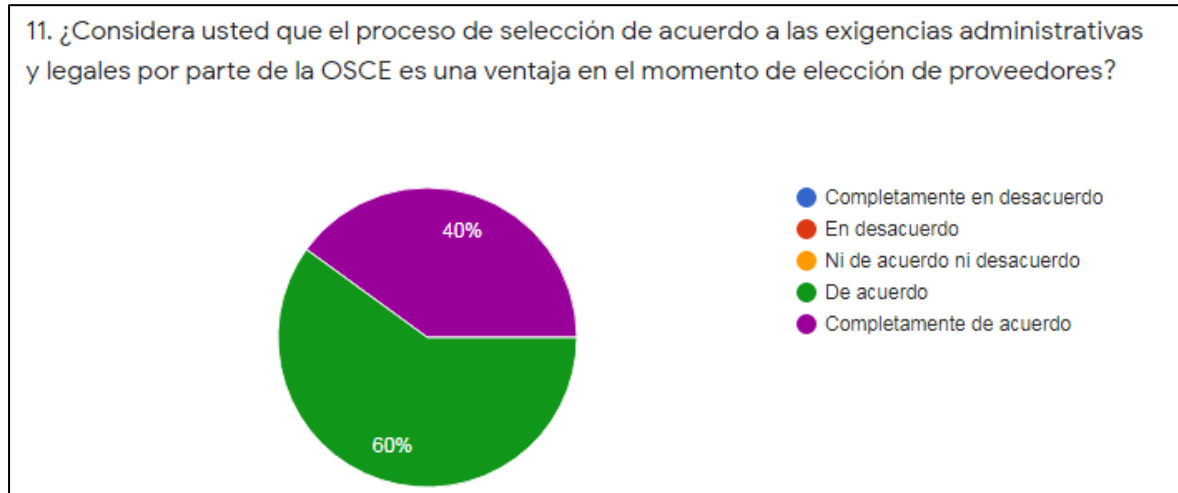
Nota: *Elaboración propia*

Interpretación:

En relación a la tercera interrogante específica de investigación en relación a la experiencia previa de contratación de empresas proveedoras de servicios generales encontramos que en aspectos de licitación pública, concurso público y adjudicación simplificada, el 60% de especialistas considera estar de acuerdo con el cumplimiento, el 20% señala estar completamente de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que puede brindar una varianza en relación a los criterios de cumplimiento.

Gráfico 12

¿Considera usted que el proceso de selección de acuerdo a las exigencias administrativas y legales por parte de la OSCE es una ventaja en el momento de elección de proveedores?



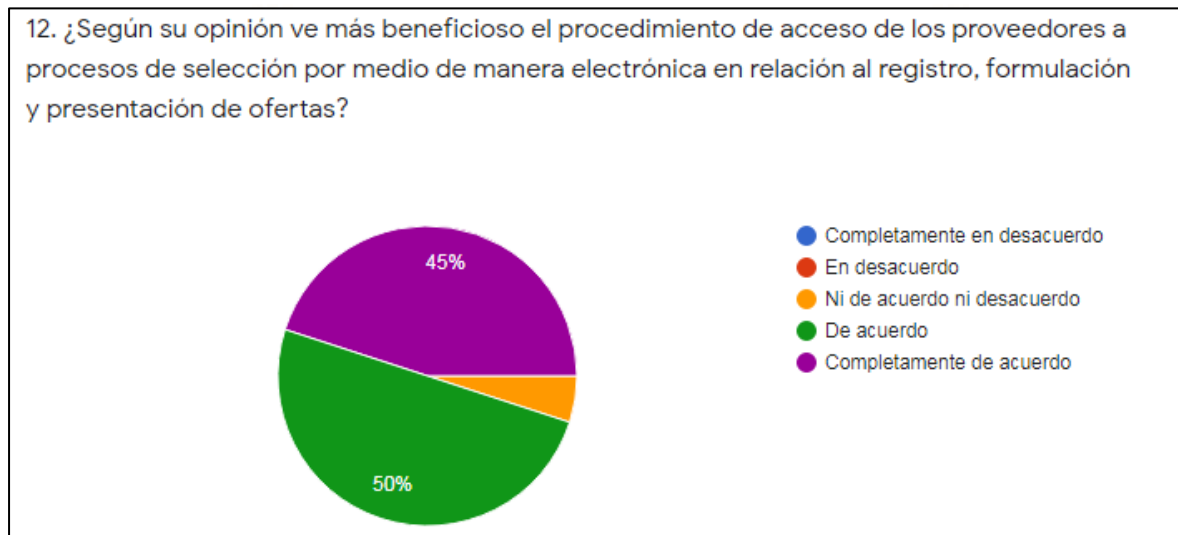
Nota: *Elaboración propia*

Interpretación:

En relación a la primera interrogante específica, el proceso de selección de la OSCE de proveedores con la base de exigencias administrativas y legales como una ventaja al momento de elección de proveedores el 60% de especialistas señala estar de acuerdo y el 40% señala estar completamente de acuerdo en ser una ventaja dentro de las contrataciones, lo que nos podría demostrar que un proceso organizado y con parámetros tiene una repercusión positiva.

Gráfico 13

¿Según su opinión ve más beneficioso el procedimiento de acceso de los proveedores a proceso de selección por medio de manera electrónica en relación al registro, formulación y presentación de ofertas?



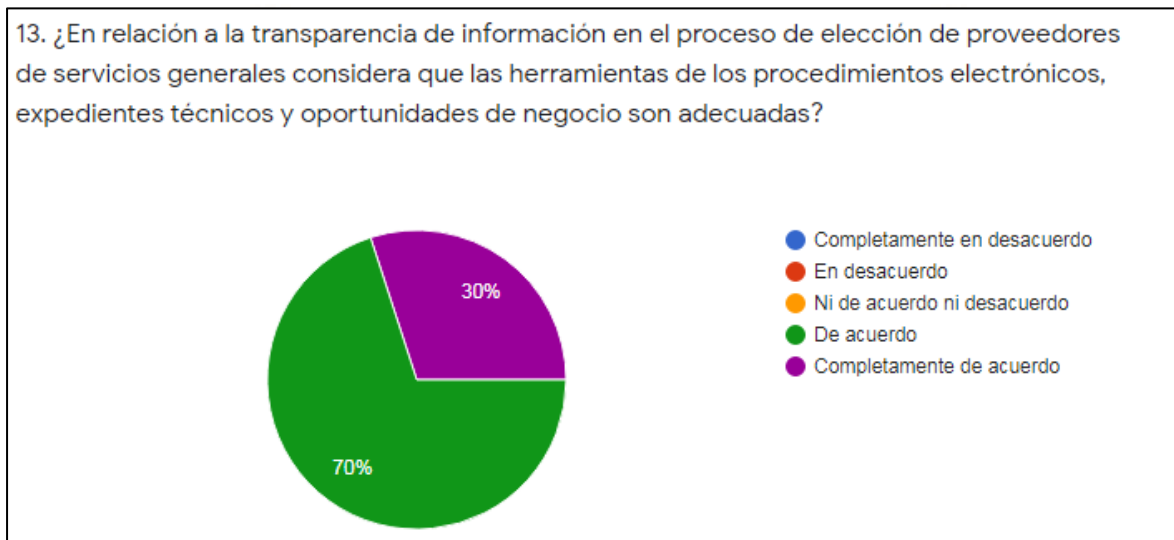
Nota: *Elaboración propia*

Interpretación:

En relación a la tercera interrogante específica encontramos que en procesos de selección electrónica el 50% señala estar de acuerdo y el 45% señala estar completamente de acuerdo, lo que hace inferir que el proceso electrónico puede ser visto como una ventaja en un primer nivel de selección de proveedores, ya que realiza un primer filtro dentro del proceso.

Gráfico 14

¿En relación a la transparencia de información en el proceso de elección de proveedores de servicios generales considera que las herramientas de los procedimientos electrónicos, expedientes técnicos y oportunidades de negocio son adecuadas?



Nota: *Elaboración propia*

Interpretación:

En relación a la tercera interrogante específica en referencia a los procesos de transparencia en el proceso de selección de proveedores mediante procedimientos tecnológicos y expedientes técnicos el 70% señala estar de acuerdo y el 30% señala estar completamente de acuerdo, lo que nos muestra que la conectividad electrónica en un primer momento nos muestra una mejor posibilidad de competitividad entre proveedores.

Gráfico 15

¿Cree usted que las nuevas tecnologías en la búsqueda de oportunidades de negocios por descripción, lugar geográfico, facilitarían el proceso a los proveedores a tener información que le permita participar con mayor efectividad en procedimientos de selección?



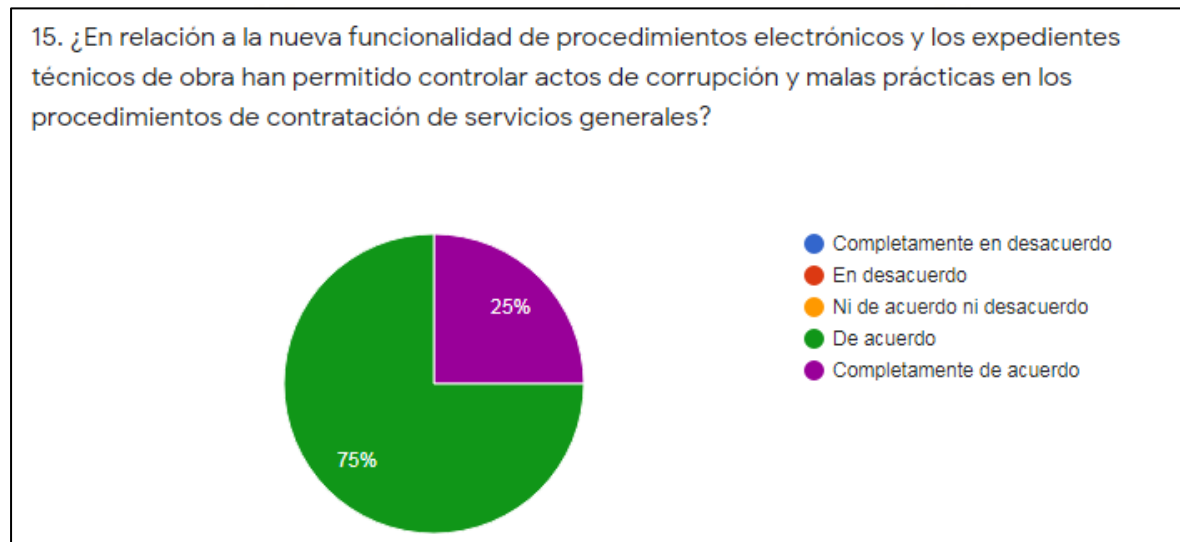
Nota: *Elaboración propia*

Interpretación:

En referencia a la tercera interrogante específica, encontramos que los encargados en contratación señalan que las oportunidades de los proveedores con el uso de las nuevas tecnologías, donde el 50% está de acuerdo y el otro 50% esta completamente de acuerdo hacen entender que el uso de la tecnología tiene mayor efectividad dentro de los procesos de selección,

Gráfico 16

¿En relación a la nueva funcionalidad de procedimientos electrónicos y los expedientes técnicos de obra han permitido controlar actos de corrupción y malas prácticas en los procedimientos de contratación de servicios generales?



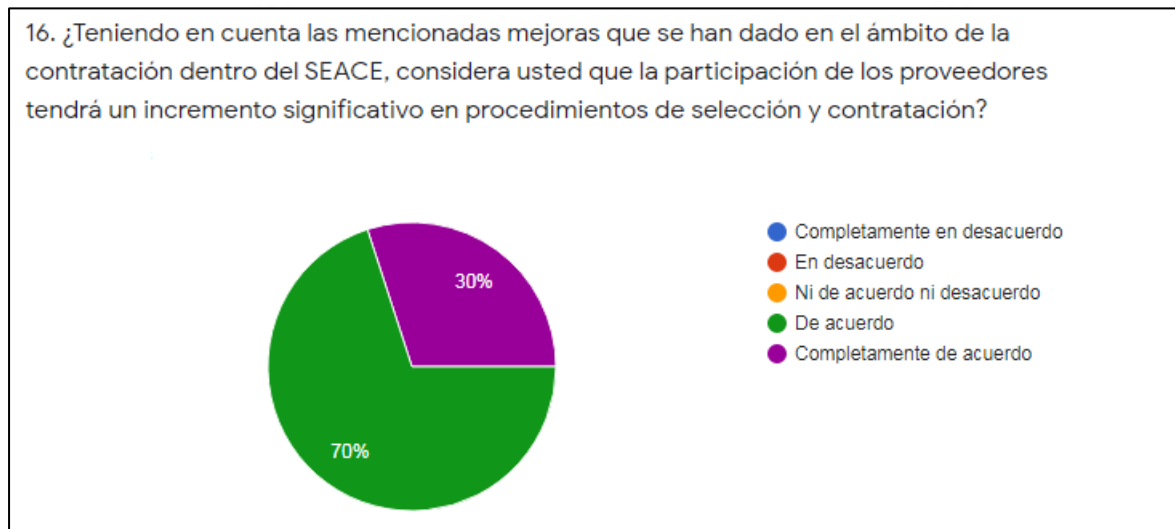
Nota: *Elaboración propia*

Interpretación:

En relación a la tercera interrogante específica, en relación al proceso de transparencia, corrupción, malas prácticas y su control con los procedimientos electrónicos y expedientes técnicos, el 75% de los encuestados está de acuerdo y el 25% está completamente de acuerdo de la mejora, lo que demostraría la efectividad de la tecnología en el proceso de selección.

Gráfico 17

¿Teniendo en cuenta las mencionadas mejoras que se han dado en el ámbito de la contratación dentro del SEACE, considera usted que la participación de los proveedores tendrá un incremento significativo en procedimientos de selección y contratación?



Nota: *Elaboración propia*

Interpretación:

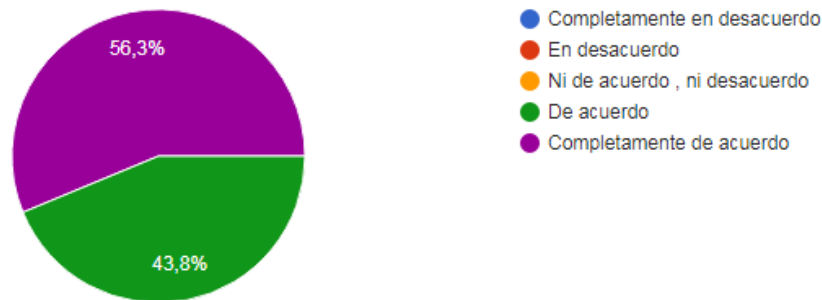
En relación a la tercera interrogante específica de investigación en referencia a un incremento de proveedores en procesos de selección y contratación en base a las mejoras que se han establecido el 70% de encargados en contratación está de acuerdo y el 30% está completamente de acuerdo, lo que señala que las adecuaciones y regulaciones propuestas por el SEACE, incrementan la participación y competitividad de proveedores.

Análisis de datos de Evaluación a Entidades del Estado

Gráfico 18

¿Su entidad realiza prestaciones para servicios generales, con empresas registradas en el Registro Nacional de Proveedores?

1. ¿Su entidad realiza prestaciones para servicios generales, con empresas registradas en el Registro Nacional de Proveedores?



Nota: *Elaboración propia*

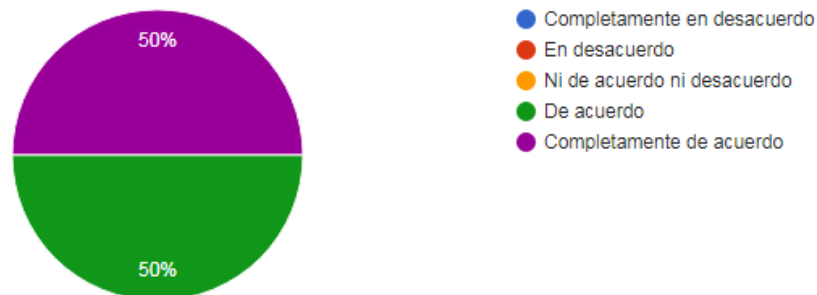
Interpretación:

En relación al proceso de contratación de servicios generales por parte de las empresas del estado encontramos que el 56,3% de encargados en contratación señala que está de acuerdo con el proceso y el 43,8% está completamente de acuerdo, lo que nos hace inferir que las empresas han pasado un criterio de selección y acreditación en la OSCE para la posibilidad de contratación.

Gráfico 19

¿Posee usted conocimientos sobre el proceso de inscripción en el RNP, por parte de las empresas de servicios generales?

2. ¿Posee usted conocimientos sobre el proceso de inscripción en el RNP, por parte de las empresas de servicios generales?



Nota: *Elaboración propia*

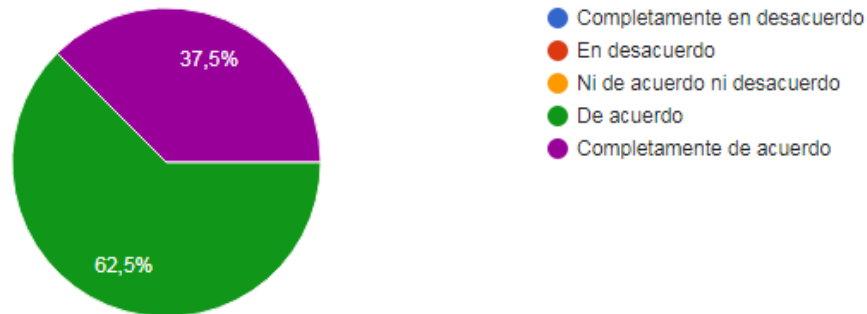
Interpretación:

Encontramos que los conocimientos acerca del Registro Nacional de Proveedores, el 50% de los representantes en contrataciones está de acuerdo y el 50 % está completamente de acuerdo, lo que señala un buen nivel de conocimientos, que nos brindaría una aproximación a un buen proceso de gestión y selección.

Gráfico 20

¿Su empresa de servicios generales está inscrita en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE)?

3. ¿Su empresa de servicios generales está inscrita en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE)?



Nota: *Elaboración propia*

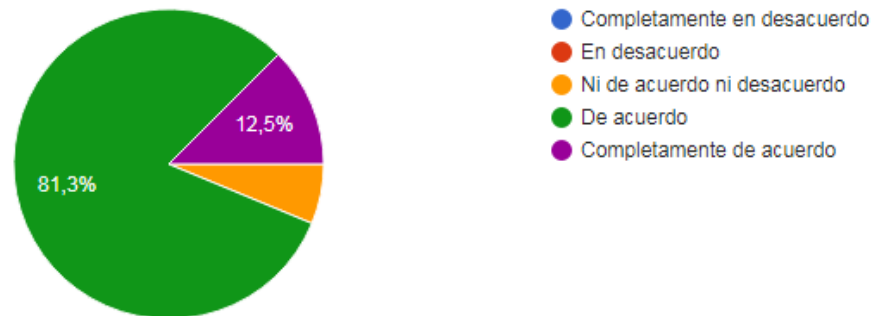
Interpretación:

En relación a la inscripción y Registro Nacional de Proveedores, el 62,5% de los representantes de servicios generales está de acuerdo y el 37,5 % está completamente de acuerdo, lo que señala un alto margen de proceso de inscripción, que nos brindaría una aproximación a un buen proceso de gestión y selección.

Gráfico 21

¿Conoces usted las exigencias administrativas y legales necesarias por parte de los proveedores de servicios generales para la correcta contratación?

4. ¿Conoces usted las exigencias administrativas y legales necesarias por parte de los proveedores de servicios generales para la correcta contratación ?



Nota: *Elaboración propia*

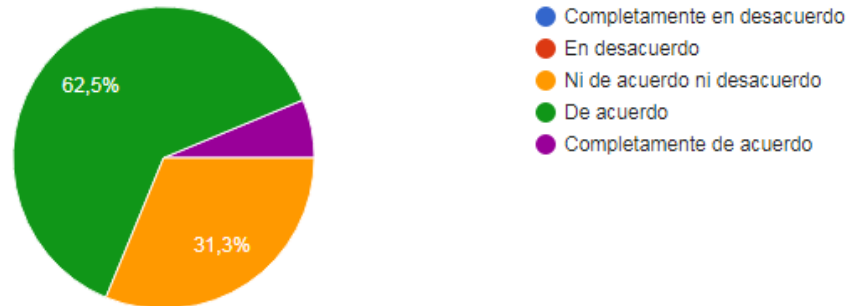
Interpretación:

En relación al conocimiento de las exigencias administrativas y legales los representantes de servicios generales están 81,3% de acuerdo con las mismas , y un 12.5 % esta completamente de acuerdo en poseer los conocimientos necesarios, con un menor porcentaje de 5% no estando ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfico 22

¿Conoce usted los impedimentos de las empresas proveedoras que imposibiliten la contratación con el estado?

5. ¿Conoce usted los impedimentos de las empresas proveedoras que imposibiliten la contratación con el estado?



Nota: *Elaboración propia*

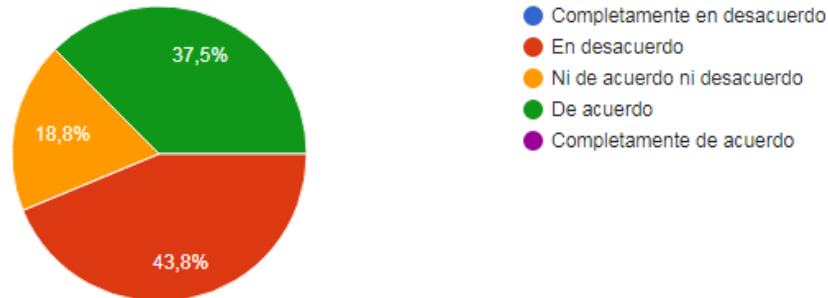
Interpretación:

En relación a los impedimentos de contratación, el 62,5% está de acuerdo en el conocimiento del proceso, seguido de un 31,3% que no está de acuerdo ni en desacuerdo, infiriendo así la falta de manejo de información.

Gráfico 23

¿En relación al SEACE y el RNP considera usted que el proceso vía electrónico permite un adecuado acercamiento entre proveedores y entidades públicas?

6. ¿En relación al SEACE y el RNP considera usted que el proceso vía electrónico permite un adecuado acercamiento entre proveedores y entidades públicas?



Nota: *Elaboración propia*

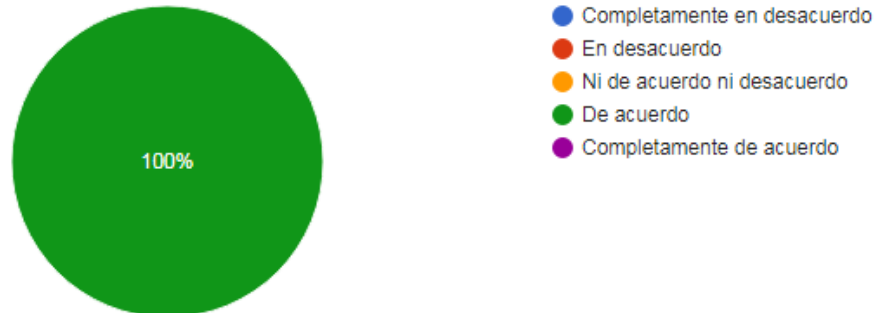
Interpretación:

Encontramos que los procesos vía electrónica de acercamiento entre proveedores y entidades del estado, el 43,8% señala estar en desacuerdo, lo que nos podría señalar las dificultades que han existido actualmente debido a la coyuntura de cuarentena y el contacto netamente electrónico en el principio de la pandemia.

Gráfico 24

¿En relación al Plan Nacional de contrataciones, considera usted de que su empresa se ajusta a los requerimientos establecidos por la OSCE?

7. ¿En relación al Plan Nacional de contrataciones, considera usted de que su empresa se ajusta a los requerimientos establecidos por la OSCE?



Nota: *Elaboración propia*

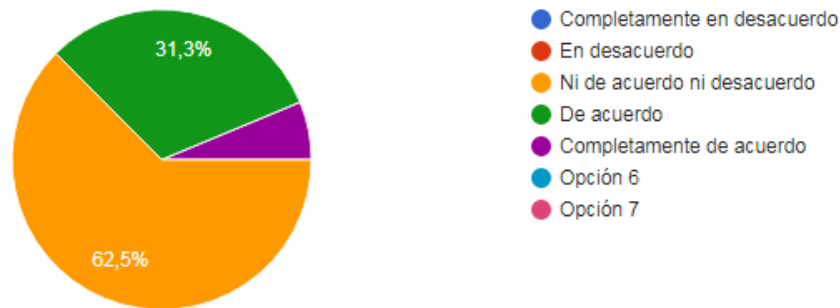
Interpretación:

El 100% de representantes de servicios generales señala que su empresa está en pleno cumplimiento de los requerimientos de la OSCE, para la contratación con el estado.

Gráfico 25

En relación al cumplimiento de exigencias administrativas y legales, ¿Cree usted de que se gestionan debidamente al momento de las inscripciones en el SEACE?

8. En relación al cumplimiento de exigencias administrativas y legales, ¿Cree usted de que se gestionan debidamente al momento de las inscripciones en el SEACE?



Nota: *Elaboración propia*

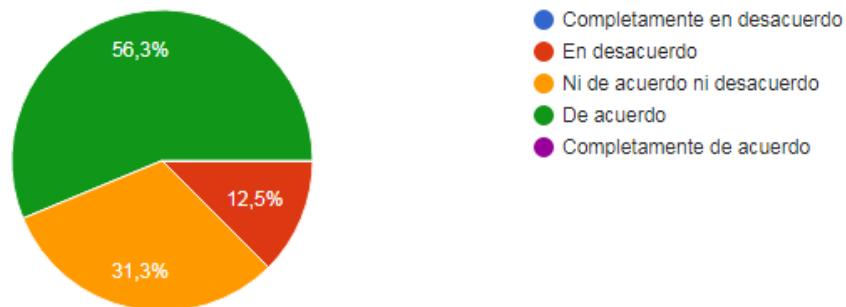
Interpretación:

Encontramos que en relación al proceso de cumplimiento de exigencias administrativas y legales, el 62,5% no está de acuerdo ni desacuerdo, con la gestión de las inscripciones en el SEACE.

Gráfico 26

En relación al proceso de servicios generales ¿Considera usted que la mayoría de empresas cumple con el cumplimiento de puesta en funcionamiento?

9. En relación al proceso de servicios generales ¿Considera usted que la mayoría de empresas cumple con el cumplimiento de puesta en funcionamiento?



Nota: *Elaboración propia*

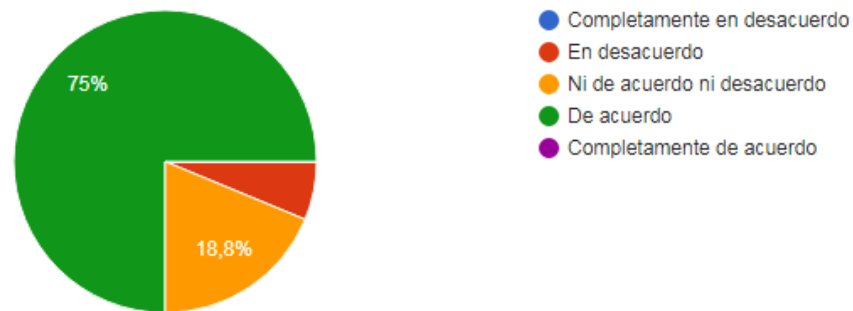
Interpretación:

Encontramos que en relación a la puesta en funcionamiento por parte de las empresas proveedoras de servicios generales, el 56,3% de los encargados señala estar de acuerdo, el 31,3% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 12,5% en desacuerdo, lo que podría hacernos inferir que en algunas oportunidades no se cumplen parámetros de entrega de obra o puesta en funcionamiento, teniendo esto consecuencias de penalidades económicas y pérdida de tiempo.

Gráfico 27

En relación a las bases de licitación pública, concurso público y adjudicación simplificada, ¿Considera usted que las empresas de servicios generales con las que ha trabajado cumplen a cabalidad con estos criterios?

10. En relación a las bases de licitación pública, concurso público y adjudicación simplificada, ¿Considera usted que las empresas de servicios generales con las que ha trabajado cumplen a cabalidad con estos criterios?



Nota: *Elaboración propia*

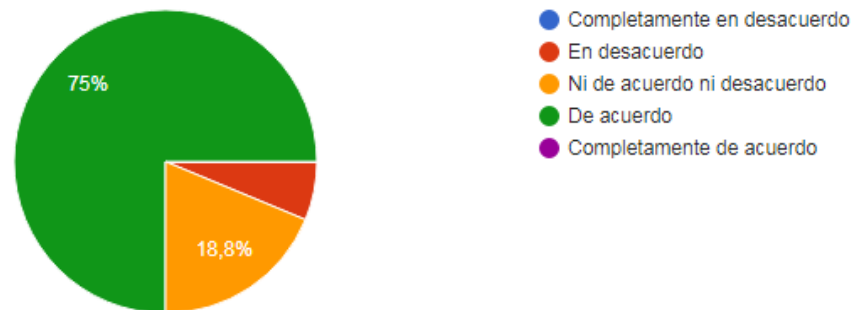
Interpretación:

En relación a la experiencia previa de contratación de empresas proveedoras de servicios generales encontramos que en aspectos de licitación pública, concurso público y adjudicación simplificada, el 75% de especialistas considera estar de acuerdo con el cumplimiento, el 18,8 % señala estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que puede brindar una varianza en relación a los criterios de cumplimiento.

Gráfico 28

¿Considera usted que el proceso de selección de acuerdo a las exigencias administrativas y legales por parte de la OSCE es una ventaja en el momento de elección de proveedores?

11. ¿Considera usted que el proceso de selección de acuerdo a las exigencias administrativas y legales por parte de la OSCE es una ventaja en el momento de elección de proveedores?



Nota: *Elaboración propia*

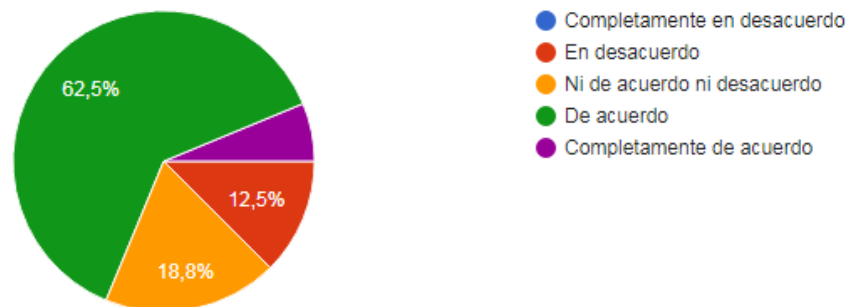
Interpretación:

El proceso de selección de la OSCE de proveedores con la base de exigencias administrativas y legales como una ventaja al momento de elección de proveedores el 75% de especialistas señala estar de acuerdo y el 18,8% señala ni de acuerdo ni desacuerdo en ser una ventaja dentro de las contrataciones, lo que nos podría demostrar que un proceso organizado y con parámetros tiene una repercusión positiva.

Gráfico 29

¿Según su opinión ve más beneficioso el procedimiento de acceso de los proveedores a procesos de selección por medio de manera electrónica en relación al registro, formulación y presentación de ofertas?

12. ¿Según su opinión ve más beneficioso el procedimiento de acceso de los proveedores a procesos de selección por medio de manera electrónica en relación al registro, formulación y presentación de ofertas?



Nota: *Elaboración propia*

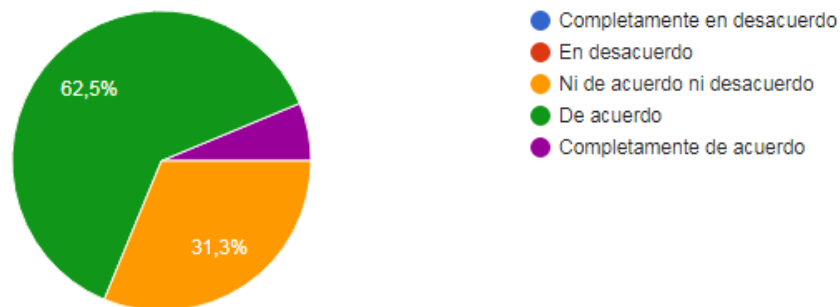
Interpretación:

Encontramos que en procesos de selección electrónica el 62,5% señala estar de acuerdo y el 18,8% señala estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 12,5% en desacuerdo, lo que hace inferir que el proceso electrónico puede ser visto como una ventaja en un primer nivel de selección de proveedores, ya que realiza un primer filtro dentro del proceso.

Gráfico 30

¿En relación a la transparencia de información en el proceso de elección de proveedores de servicios generales considera que las herramientas de los procedimientos electrónicos, expedientes técnicos y oportunidades de negocio son adecuadas?

13. ¿En relación a la transparencia de información en el proceso de elección de proveedores de servicios generales considera que las herramientas de los procedimientos electrónicos, expedientes técnicos y oportunidades de negocio son adecuadas?



Nota: *Elaboración propia*

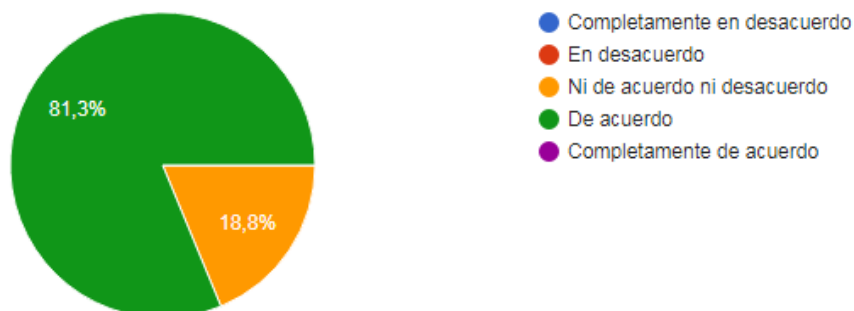
Interpretación:

En referencia a los procesos de transparencia en el proceso de selección de proveedores mediante procedimientos tecnológicos y expedientes técnicos el 62,5% señala estar de acuerdo y el 31,3% señala estar ni de acuerdo ni desacuerdo, lo que nos muestra que la conectividad electrónica en un primer momento nos muestra una mejor posibilidad de competitividad entre proveedores.

Gráfico 31

¿Cree usted que las nuevas tecnologías en la búsqueda de oportunidades de negocios por descripción, lugar geográfico, facilitarían el proceso a los proveedores a tener información que le permita participar con mayor efectividad en procedimientos de selección?

14. ¿Cree usted que las nuevas tecnologías en la búsqueda de oportunidades de negocios por descripción, lugar geográfico, facilitarían el proceso a los proveedores a tener información que le permita participar con mayor efectividad en procedimientos de selección?



Nota: *Elaboración propia*

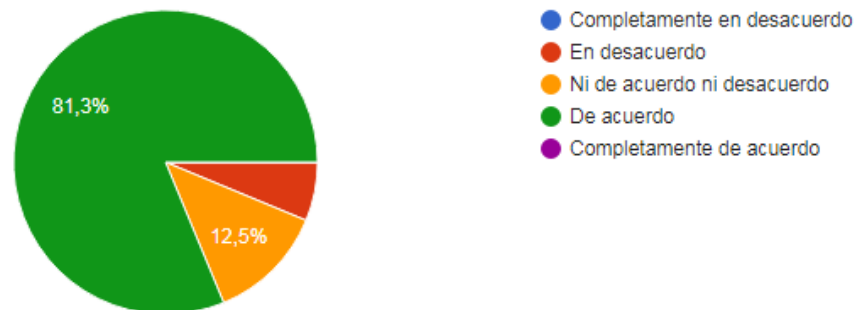
Interpretación:

Encontramos que los encargados en contratación señalan que las oportunidades de los proveedores con el uso de las nuevas tecnologías, donde el 81,3% está de acuerdo y el otro 18,8% esta ni de acuerdo ni en desacuerdo hacen entender que el uso de la tecnología tiene mayor efectividad dentro de los procesos de selección,

Gráfico 32

¿En relación a la nueva funcionalidad de procedimientos electrónicos y los expedientes técnicos de obra han permitido controlar actos de corrupción y malas prácticas en los procedimientos de contratación de servicios generales?

15. En relación a la nueva funcionalidad de procedimientos electrónicos y los expedientes técnicos de obra han permitido controlar actos de corrupción y malas prácticas en los procedimientos de contratación de servicios generales?



Nota: *Elaboración propia*

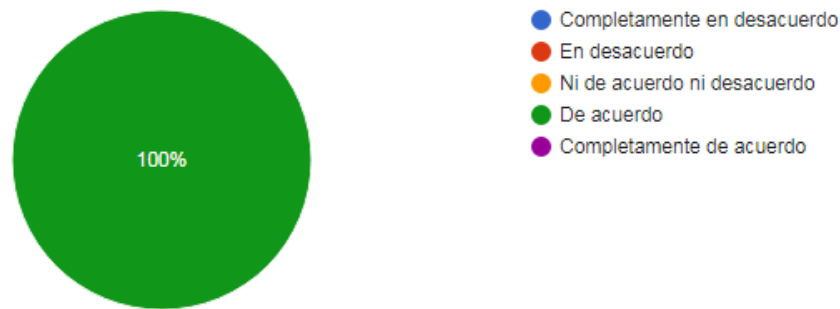
Interpretación:

En relación al proceso de transparencia, corrupción, malas prácticas y su control con los procedimientos electrónicos y expedientes técnicos, el 81,3% de los encuestados está de acuerdo y el 12,5% ni de acuerdo ni desacuerdo la mejora, lo que demostraría la efectividad de la tecnología en el proceso de selección

Gráfico 33

¿Teniendo en cuenta las mencionadas mejoras que se han dado en el ámbito de la contratación dentro del SEACE, considera usted que la participación de los proveedores tendrá un incremento significativo en procedimientos de selección y contratación?

16. ¿Teniendo en cuenta las mencionadas mejoras que se han dado en el ámbito de la contratación dentro del SEACE, considera usted que la participación de los proveedores tendrá un incremento significativo en procedimientos de selección y contratación?



Nota: *Elaboración propia*

Interpretación:

En referencia a un incremento de proveedores en procesos de selección y contratación en base a las mejoras que se han establecido el 100% de representantes de servicios generales está de acuerdo, lo que señala que las adecuaciones y regulaciones propuestas por el SEACE, incrementan la participación y competitividad de proveedores.

Capítulo IV

4. Propuesta de Mejora

4.1. Descripción del Rubro de Servicios Generales

El ámbito de servicios generales está relacionado a dar soluciones integrales y específicas a unidades de mantenimiento, para la mejora de los espacios estructurales, en específicos relacionados a los encargados en dar prestación a entidades del estado, donde se debe tener en cuenta los criterios de calidad esperados, como de la misma manera las exigencias legales y administrativas revisadas en la presente investigación, para generar un mejora en el acceso a la contratación.

Es así que en nuestro medio hemos visto que existen empresas dedicadas a este rubro, muchas de ellas no están registradas, brindando un aporte empírico para el posible registro como proveedores del estado, generando un alto grado de competitividad en el sector.

4.2. Ventajas Competitivas esperadas

- Prestación de Servicios Integrales y sujetos a normatividad para el mantenimiento correctivo
- Otorgamiento de coberturas totales sujetas a contratos y declaraciones juradas de prestación de servicios, como de cumplimientos de contratos, brindando precios competitivos.
- Confiabilidad y Legalidad en el proceso de selección de proveedores debido a la ardua selección dentro del proceso propuesto por el SEACE y los filtros establecidos.

4.3. Especificaciones del servicio

El rubro de servicios generales proyecta actividades de mantenimiento integral, como también de modificación, restructuración, refacción y mejora de condiciones existentes, considerando así servicios de:

- Mantenimiento estructural(electricidad, agua, alcantarillado)

- Implementación, corrección y fallas en servicios de luz, agua, desagüe, entre otros.
- Remodelaciones y refacciones estructurales (construcción, saneamiento, etc.)

4.4. Propuesta de prestación de servicios generales para contrataciones con entidades del estado

En relación al mercado de la prestación de servicios generales, observamos que la entidades del estado realizan procedimientos de captación en relación a las exigencias administrativas y legales propuestas por el SEACE para la captación de los proveedores idóneos en el desarrollo de los servicios de prestación, es así que a continuación de presentar el perfil de un proveedor elegible en un proceso de selección.

De la misma manera los resultados obtenidos en la indagación de información por parte de especialistas en contrataciones con el estado nos brindan las siguientes pautas dentro de la contratación:

- La importancia del ser parte del Registro Nacional de Proveedores
- Cumplimiento del proceso de Inscripción en el Registro Nacional de Proveedores
- Estar sujeto a las exigencias administrativas y legales
- Cumplimiento de los periodos temporales propuestos en el Plan Nacional de Contrataciones
- Importancia del proceso de puesta en funcionamiento
- Cumplimiento de protocolos de protección y salubridad
- Manejo de los canales y procesos tecnológicos por parte de proveedores requeridos por SEACE

4.5. Propuesta de prestación de servicios generales considerado las exigencias administrativas y legales para contrataciones con entidades del estado con una visión competitiva y sólida en el mercado.

- Cumplimiento de la normatividad de exigencias legales y administrativas presentadas en el presente trabajo de investigación.
- Formar parte del Registro Nacional de Proveedores
- Formar parte del Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE)
- Adecuarse a los requerimientos tecnológicos y contacto vía electrónico con las entidades del estado.
- Conocer la temporalidad del Plan Nacional de Contrataciones propuesto por la OSCE.
- Cumplimiento de las exigencias del SEACE.
- Tener bases de licitación pública, concurso público y adjudicación simplificada,
- Considerar los procedimientos electrónicos, expedientes técnicos y oportunidades de negocio.
- Utilización de nueva funcionalidad de procedimientos electrónicos y los expedientes técnicos de obra
- Conocimiento de las Declaraciones Juradas que incluyen prestación de servicio, como incumplimientos de contrato.

4.6. Valorización Económica de los procesos de la propuesta de mejora para empresas no registradas en el OSCE

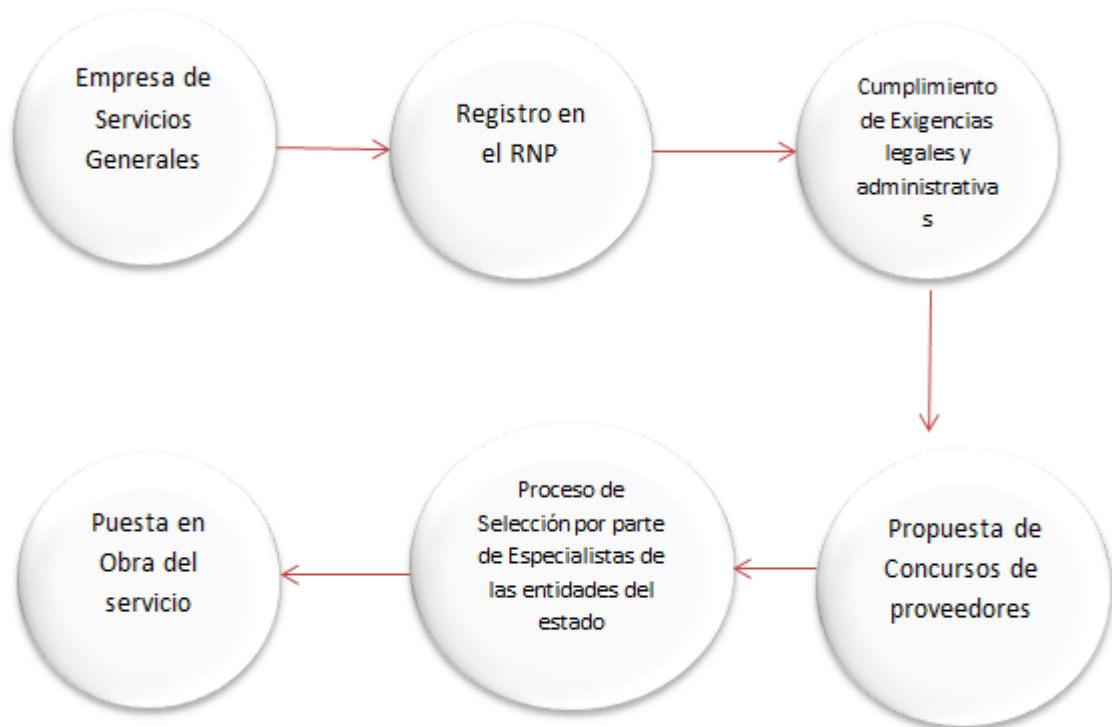
Se considera a continuación los procesos básicos y costos aproximados para los procesos necesarios para la posibilidad de elegibilidad, por parte de proveedores de servicios generales, con consideraciones económicas establecidas, como sujetas a cambio según sea la entidad en la que se realiza los procesos legales.

Podemos ver que para las empresas proveedoras de servicios generales y su incorporación a los procesos de competición por concursos, necesitan realizar una inversión inicial, y contar con los requisitos básicos.

Procesos básicos para la aptitud relacionada a la afiliación en la OSCE	Inversión Económica
Registro nacional de proveedores	160.00 soles
Registro nacional de la pequeña y micro empresa	78.70 soles
Registro de personas jurídicas libro de empresas individuales de responsabilidad limitada	100 soles
Registro de personas jurídicas libro de empresas individuales de responsabilidad limitada	100 soles
Elaboración plan de trabajo	1500 soles
Elaboración de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	2000 soles
Equipamiento estratégico a necesidad del contratista	2000 soles

Fuente:
Elaboración Propia

4.7. Diagrama de Flujo para el Proceso de Servicios Generales para brindar servicios a Entidades del Estado



Fuente: Elaboración Propia

4.8. Protocolos de seguridad, salubridad y la instauración de protocolos para prevenir riesgos y contagio en época de pandemia 2020-2021.

- Sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo
- Cumplimiento y uso adecuado de implementos y equipos de seguridad (EPP y Seguridad)
- Responsabilidad Social y de Impacto Ambiental
- En relación a las recomendaciones brindadas por el MINSA para instituciones públicas y privadas, se debe considerar el establecimiento de un protocolo dentro del trabajo de los prestadores de servicios generales.

- El lavado de manos y el uso de mascarilla como medida de prevención fundamental durante la prestación de servicios.
- Evitar el contacto de las manos con otras zonas del cuerpo, cara, nariz, boca.
- Mantener el distanciamiento social establecido como medida preventiva
- En el trabajo con contacto con otras personas mantener mínimo una distancia de un metro.
- Mantener espacios de trabajos ventilados y desinfectados
- Establecer parámetros de prevención en conjunto con las entidades del estado sujeto a sus necesidades.
- Generar un plan de emergencia en coordinación con la parte contratista.
- Capacitación constante acerca de las medidas de prevención.
- Brindar el material necesario higiénico y apropiado, con el uso de materiales de limpieza.
- Estar atentos al personal que presente sintomatología para evitar probables contagios en caso de ser sospechosos, probables o confirmados.
- Contar con el acceso a servicios de salud para los trabajadores que presenten sospecha de COVID 19.
- Fomentar el teletrabajo en actividades que no necesiten la presencialidad de los trabajadores, como por ejemplo coordinaciones, acuerdos, entre otros.

Conclusiones

Primera:

En relación a la hipótesis de la presente investigación se puede concluir que al realizar un diagnóstico situacional de las exigencias administrativas y legales propuestas por la OSCE generara mejores contrataciones de las entidades estado con el sector de servicios generales integrales, teniendo así mejoras a nivel de proceso de selección, implementaciones tecnológicas y expediente técnico que sirven como una ventaja donde la mayoría de especialistas están de acuerdo en un 70% de aceptación, lo que permitió proponer una propuesta para la continuidad y la adecuación.

Segunda:

En relación al objetivo general de la presente investigación, teniendo los aportes del diagnóstico situacional, en donde se contó con la información brindada por parte de especialistas en contratación, se ha realizado una propuesta para la prestación de servicios generales incluyendo consideraciones de seguridad y salubridad debido a la emergencia sanitaria.

Tercera:

En relación al primer objetivo específico de la presente investigación encontramos que con el diagnóstico situacional hemos podido vislumbrar las exigencias administrativas y legales de las entidades del estado reguladas por la OSCE y señalada de manera teórica como también analizada en el proceso de evaluación y en los resultados donde encontramos que el 45% de los encargados señala estar de acuerdo en que las empresas cumplen con los requisitos y servicios prestados y el 20% señala no estar de acuerdo infiriendo así que los procesos no han sido los esperados, lo que podría hacernos entender que en algunas oportunidades no se cumplen parámetros de entrega de obra o puesta en funcionamiento, teniendo esto consecuencias de penalidades económicas y pérdida de tiempo.

Cuarta:

En relación al segundo objetivo se ha valorado y propuesto adecuaciones y alcances que se pueden enriquecer el proceso de exigencias establecidas por la OSCE, en relación del uso de nuevas tecnológicas reflejada en la evaluación por un 75% de los especialistas, para así generar

una adaptación a la nueva normalidad en relación a salubridad y seguridad, reflejadas en el plan de mejoramiento.

Quinta:

En relación al tercer objetivo específico al realizar un análisis de los procesos de contratación, en la búsqueda de competitividad y transparencia, se ha encontrado que el proceso es llevado a cabo de manera satisfactoria dentro de las entidades del estado, integrando las regulaciones de la OSCE y la competitividad de los encargados y especialistas de las entidades, reflejado en el 70% de encargados en contratación está de acuerdo con el proceso, lo que señala que las adecuaciones y regulaciones propuestas por el SEACE.

Sexta:

En relación a la evaluación realizada a los representantes de las empresas de servicios generales de la región Arequipa registradas en la OSCE, encontramos resultados que difieren de los encontrados con los especialistas en contrataciones de las entidades del estado, encontrado que mientras los especialistas poseen los conocimientos de las exigencias administrativas y legales, los representantes están en un proceso de conocimiento, en aspectos de registro ambas partes se encuentran capacitadas, de la misma manera en el contacto entre proveedores y contratistas encontramos que los representantes de servicios generales creen que el contacto electrónico limita la interacción, en el uso de tecnología en la obtención de información están de acuerdo en ser un atributo positivo de interacción; con lo que podemos entender que falta una mayor propagación de información para poder realizar contrataciones con el estado para los proveedores y los posibles nuevos postulantes en contratación.

Recomendaciones

Primera:

Considerar los aspectos positivos de los procesos de selección de proveedores, considerando los recursos brindados por la OSCE y las ventajas tecnológicas propuestas para un mejor proceso de inscripción, selección; de la misma manera cumplimiento de expedientes técnicos como también de las exigencias administrativas y legales, sin dejar de lado en plan anual de contratación y los procesos necesarios para una correcta relación comercial entre entidades del estado como proveedores.

Segunda:

Generar y continuar con la utilización de los procesos tecnológicos aplicados hasta la actualidad, de la misma manera buscar la formación y capacitación constante de los especialistas en contrataciones como también de los proveedores de servicios para el cumplimiento de la normatividad.

Tercera:

Generar la búsqueda de la transparencia y evitar procesos de corrupción dentro de las contrataciones, para así evitar procesos de meritocracia y malas prácticas que taren consigo consecuencias negativas en las entidades del estado.

Cuarta:

Analizar procesos más específicos en la contratación de otros procesos de selección de proveedores de los diferentes servicios requeridos por entidades del estado, generando así la presente investigación un precedente investigativo en la búsqueda del entendimiento de los procesos administrativos en las entidades del estado.

Referencias

- Barraza, M. F. S., & Dávila, J. Á. M. (2008). Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua. *Pecvnia: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de León* (7), 285-311.
- Bravo. (2017). *Propuesta de Un Manual de Contrataciones del Estado para Mejorar El Posicionamiento Empresarial de La Empresa Arte Construcciones y Servicios Generales Sac, Villa El Salvador 2017*
- <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/292>
- Castañeda. (2019). *Diseño de un modelo de gestión logística para la eficiencia en la ejecución de las obras de la Empresa de Construcción, Mantenimiento y Servicios Generales Baher S.R.L.*
- <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22157>
- CEGEP (2021). *¿Qué es el OSCE?. Centro de especialización en gestión pública. Lima, Perú.*
- Ministerio de Economía y Finanzas (2020). *Texto Único Ordenado de la Ley N°30225, Ley de Contrataciones del Estado. Decreto Supremo N°082-2019-EF*
- Esquivel (2019). *Propuesta De Un Sistema De Gestión De Calidad, En La Ejecución De Obras Públicas.* <http://dx.doi.org/10.35306/rev.%20cien.%20univ..v19i1.738>
- García, J (2017) *Teoría y ejercicios prácticos de dinámica de sistemas. Edición 2019 ISBN 978-1718148352*
- Longenecker, Petty, Palich y Hoy. (2012) *Administración de pequeñas empresas: lanzamiento y crecimiento de iniciativas de emprendimiento. 16ª. Ed. ISBN:978-607-481-852-9*
- La Cámara (2018) *El impulso del Sector Servicios. La Revista de la Cámara de Comercio. Lima, Perú.*
- Ministerio de Economía y Finanzas (2020). *Plan para la Vigilancia, prevención y control de Covid 19 en el Organismo Supervisor de las Contrataciones con el estado.*

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/836493/PLAN_PARA_LA_VIGILANCIA__PREVENCIÓN_Y_CONTROL_DE_COVID-19_EN_EL_ORGANISMO_SUPERVISOR_DE_LAS_CONTRATACIONES_DEL_ESTADO__OSCE.pdf

OSCE (2020). Compendio de Normas referentes a contrataciones públicas ante el Covid 19.

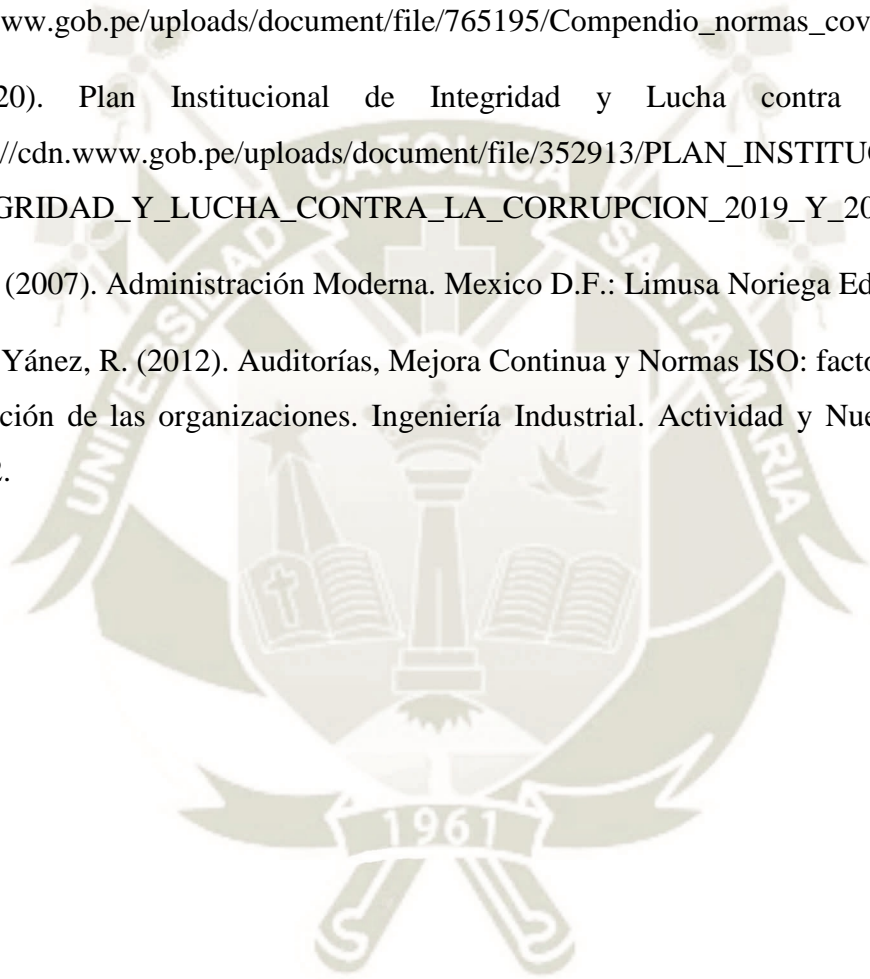
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/765195/Compendio_normas_covid19.pdf

OSCE (2020). Plan Institucional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/352913/PLAN_INSTITUCIONAL_DE_INTTEGRIDAD_Y_LUCHA_CONTRA_LA_CORRUPCIÓN_2019_Y_2020.pdf

Ponce, A. R. (2007). Administración Moderna. Mexico D.F.: Limusa Noriega Editores

Yáñez, J., & Yáñez, R. (2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones. Ingeniería Industrial. Actividad y Nuevas Tendencias, 83-92.







Anexo 1:

Formato de validación de instrumento

Me es grato dirigirme a usted para manifestarle mi saludo cordial y dada su experiencia profesional y méritos académicos acudo a usted para solicitar la colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems incluidos dentro de la encuesta , que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información para la investigación titulada “*Exigencias administrativas y legales de Entidades del Estado para contratación, propuesta del sector de servicios generales integrales de calidad en épocas de pandemia 2020-2021*”, para obtener el grado académico de Licenciado en Administración de Empresas.

Para efectuar la validación, deberá leer cuidadosamente cada enunciado y alternativas de respuesta, se le agradece cualquier sugerencia relativa a la corrección, contenido pertinencia y congruencia u otro aspecto relevante del mismo, a continuación presento un cuadro de validación:

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente	Observaciones: _____ _____ _____ _____ _____
Presentación del instrumento					
Calidad de redacción de los ítems					
Pertinencia					
Relevancia del contenido					
Factibilidad de aplicación					
Congruencia de los ítems					

Validado por: _____

Profesión: _____

Lugar de trabajo y cargo que desempeña: _____

Firma y fecha _____

Atentamente,

Walsert Gonzaga Mendonza

Bachiller en Administración de Empresas

Anexo 2:

**Encuesta para la Contratación de Servicios Generales por parte de empresas del Estado en
Época de Pandemia Covid 2021**

Empresa en la que labora:

Categoría 1: Conocimiento acerca de la Contrataciones con el Estado

1. ¿Su entidad realiza contrataciones para servicios generales, con empresas registradas en el Registro Nacional de Proveedores?
 - a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
2. ¿Posee usted conocimientos sobre el proceso de inscripción en el RNP, por parte de las empresas de servicios generales?
 - a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
3. ¿Las empresas de servicios generales con las que su entidad realiza contrataciones están inscritas en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE)?
 - a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo

4. ¿Conoces usted las exigencias administrativas y legales necesarias por parte de los proveedores de servicios generales para la correcta contratación con su entidad?
 - a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
5. ¿Conoce usted los impedimentos de las empresas proveedoras que imposibiliten su contratación con su entidad?
 - a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
6. ¿En relación al SEACE y el RNP considera usted que el proceso vía electrónico permite un adecuado acercamiento entre proveedores y entidades públicas?
 - a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
7. ¿En relación al Plan Nacional de contrataciones, considera usted de que su entidad se ajusta a los requerimientos establecidos por la OSCE?
 - a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo

8. En relación al cumplimiento de exigencias administrativas y legales , ¿Cree usted de que se gestionan debidamente al momento de las inscripciones en el SEACE?
 - a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
9. En relación al proceso de servicios generales ¿Considera usted que la mayoría de empresas con las que ha contratado realizan el cumplimiento de puesta en funcionamiento?
 - a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
10. En relación a las bases de licitación pública, concurso público y adjudicación simplificada, ¿Considera usted que las empresas de servicios generales con las que ha trabajado cumplen a cabalidad con estos criterios?
 - a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
11. ¿Considera usted que el proceso de selección de acuerdo a las exigencias administrativas y legales por parte de la OSCE es una ventaja en el momento de elección de proveedores?
 - a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo

- e. Completamente de acuerdo

Categoría 2: Mejoramiento en la contratación en época de pandemia COVID

12. ¿Según su opinión ve más beneficioso el procedimiento de acceso de los proveedores a procesos de selección por medio de manera electrónica en relación al registro, formulación y presentación de ofertas?
- a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
13. ¿En relación a la transparencia de información en el proceso de elección de proveedores de servicios generales considera que las herramientas de los procedimientos electrónicos, expedientes técnicos y oportunidades de negocio son adecuadas?
- a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
14. ¿Cree usted que las nuevas tecnologías en la búsqueda de oportunidades de negocios por descripción, lugar geográfico, facilitarían el proceso a los proveedores a tener información que le permita participar con mayor efectividad en procedimientos de selección?
- a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo

15. ¿En relación a la nueva funcionalidad de procedimientos electrónicos y los expedientes técnicos de obra han permitido controlar actos de corrupción y malas prácticas en los procedimientos de contratación de servicios generales?
- Completamente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - De acuerdo
 - Completamente de acuerdo
16. ¿Teniendo en cuenta las mencionadas mejoras que se han dado en el ámbito de la contratación dentro del SEACE, considera usted que la participación de los proveedores tendrá un incremento significativo en procedimientos de selección y contratación?
- Completamente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - De acuerdo
 - Completamente de acuerdo

Anexo 3:

Encuesta para la Contratación de Servicios Generales por parte de Proveedores del Estado en Época de Pandemia Covid 2021 (Adaptación)

Categoría 1: Conocimiento acerca de la Contrataciones con el Estado

1. ¿Su entidad realiza prestaciones para servicios generales, con empresas registradas en el Registro Nacional de Proveedores?
 - a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
2. ¿Posee usted conocimientos sobre el proceso de inscripción en el RNP, por parte de las empresas de servicios generales?
 - a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
3. ¿Su empresa de servicios generales está inscrita en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE)?
 - a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
4. ¿Conoces usted las exigencias administrativas y legales necesarias por parte de los proveedores de servicios generales para la correcta contratación?

- a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
5. ¿Conoce usted los impedimentos de las empresas proveedoras que imposibiliten la contratación con el estado?
- a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
6. ¿En relación al SEACE y el RNP considera usted que el proceso vía electrónico permite un adecuado acercamiento entre proveedores y entidades públicas?
- a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
7. ¿En relación al Plan Nacional de contrataciones, considera usted de que su empresa se ajusta a los requerimientos establecidos por la OSCE?
- a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo

8. En relación al cumplimiento de exigencias administrativas y legales, ¿Cree usted de que se gestionan debidamente al momento de las inscripciones en el SEACE?
 - a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
9. En relación al proceso de servicios generales ¿Considera usted que la mayoría de empresas cumple con el cumplimiento de puesta en funcionamiento?
 - a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
10. En relación a las bases de licitación pública, concurso público y adjudicación simplificada, ¿Considera usted que las empresas de servicios generales con las que ha trabajado cumplen a cabalidad con estos criterios?
 - a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
11. ¿Considera usted que el proceso de selección de acuerdo a las exigencias administrativas y legales por parte de la OSCE es una ventaja en el momento de elección de proveedores?
 - a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo

- e. Completamente de acuerdo

Categoría 2: Mejoramiento en la contratación en época de pandemia COVID

12. ¿Según su opinión ve más beneficioso el procedimiento de acceso de los proveedores a procesos de selección por medio de manera electrónica en relación al registro, formulación y presentación de ofertas?
- a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
13. ¿En relación a la transparencia de información en el proceso de elección de proveedores de servicios generales considera que las herramientas de los procedimientos electrónicos, expedientes técnicos y oportunidades de negocio son adecuadas?
- a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo
14. ¿Cree usted que las nuevas tecnologías en la búsqueda de oportunidades de negocios por descripción, lugar geográfico, facilitarían el proceso a los proveedores a tener información que le permita participar con mayor efectividad en procedimientos de selección?
- a. Completamente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Completamente de acuerdo

15. ¿En relación a la nueva funcionalidad de procedimientos electrónicos y los expedientes técnicos de obra han permitido controlar actos de corrupción y malas prácticas en los procedimientos de contratación de servicios generales?
- Completamente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - De acuerdo
 - Completamente de acuerdo
16. ¿Teniendo en cuenta las mencionadas mejoras que se han dado en el ámbito de la contratación dentro del SEACE, considera usted que la participación de los proveedores tendrá un incremento significativo en procedimientos de selección y contratación?
- Completamente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - De acuerdo
 - Completamente de acuerdo

Anexo 4:

Juicio De Expertos Del Instrumento De Aplicación

Formato de validación de instrumento

Me es grato dirigirme a usted para manifestarle mi saludo cordial y dada su experiencia profesional y méritos académicos acudo a usted para solicitar la colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems incluidos dentro de la encuesta , que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información para la investigación titulada “*Exigencias administrativas y legales de Entidades del Estado para contratación, propuesta del sector de servicios generales integrales de calidad en épocas de pandemia 2020-2021*”, para obtener el grado académico de Licenciado en Administración de Empresas.

Para efectuar la validación, deberá leer cuidadosamente cada enunciado y alternativas de respuesta, se le agradece cualquier sugerencia relativa a la corrección, contenido pertinencia y congruencia u otro aspecto relevante del mismo, a continuación presento un cuadro de validación:

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Presentación del instrumento			X	
Calidad de redacción de los ítems			X	
Pertinencia			X	
Relevancia del contenido			X	
Factibilidad de aplicación			X	
Congruencia de los ítems			X	

Observaciones:

Validado por: **MAG. MARTIN PATRICIO QUINTANILLA RODRIGUEZ**

Profesión: **LIC. EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Lugar de trabajo y cargo que desempeña: **DOCENTE NOMBRADO UCSM FCEA**



Firma y fecha 23/06/2021

Atentamente,

Formato de validación de instrumento

Me es grato dirigirme a usted para manifestarle mi saludo cordial y dada su experiencia profesional y méritos académicos acudo a usted para solicitar la colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems incluidos dentro de la encuesta , que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información para la investigación titulada "Exigencias administrativas y legales de Entidades del Estado para contratación, propuesta del sector de servicios generales integrales de calidad en épocas de pandemia 2020-2021", para obtener el grado académico de Licenciado en Administración de Empresas.

Para efectuar la validación, deberá leer cuidadosamente cada enunciado y alternativas de respuesta, se le agradece cualquier sugerencia relativa a la corrección, contenido pertinencia y congruencia u otro aspecto relevante del mismo, a continuación presento un cuadro de validación:

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Presentación del instrumento			X	
Calidad de redacción de los ítems			X	
Pertinencia		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación				X
Congruencia de los ítems			X	

Observaciones: _____ El orden de las respuestas

deben ser en orden descendente a ascendente

Validado por: _____
Patricio Lewis Zúñiga

Profesión: _____
Administrador

Lugar de trabajo y cargo que desempeña: _____
UCSM Docente

Firma y fecha _____



Atentamente,

Wabert Aguilar Mendoza

Bachiller en Administración de Empresas

Formato de Validación de Instrumento

Me es grato dirigirme a usted para manifestarle mi saludo cordial y dada su experiencia profesional y méritos académicos acudo a usted para solicitar la colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems incluidos dentro de la encuesta, que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información para la investigación titulada *“Exigencias administrativas y legales de Entidades del Estado para contratación, propuesta del sector de servicios generales integrales de calidad en épocas de pandemia 2020-2021”*, para obtener el grado académico de Licenciado en Administración de Empresas.

Para efectuar la validación, deberá leer cuidadosamente cada enunciado y alternativas de respuesta, se le agradece cualquier sugerencia relativa a la corrección, contenido pertinencia y congruencia u otro aspecto relevante del mismo, a continuación presento un cuadro de validación:


	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Presentación del instrumento			X	
Calidad de redacción de los ítems			X	
Pertinencia			X	
Relevancia del contenido			X	
Factibilidad de aplicación			X	
Congruencia de los ítems			X	

Observaciones: La Encuesta cumple con los requisitos necesarios para obtener la información que valide su hipótesis _____

Validado por: Renzo Rivero Fernández _____

Profesión: Administrador de Empresas _____

Lugar de trabajo y cargo que desempeña: UCSM Docente Auxiliar EPAE _____

Firma y fecha  Arequipa, 01 de Junio 2021

A atentamente,

Walsert Aguilar Mendoza

Bachiller en Administración de Empresas

Anexo 5:

Matriz de datos, Entidades del Estado

Entidad del Estado en la que labora	1. ¿Su entidad realiza contrataciones para servicios generales, con empresas registradas en el Registro Nacional de Proveedores?	2. ¿Posee usted conocimientos sobre el proceso de inscripción en el RNP, por parte de las empresas de servicios generales?	3. ¿Las empresas de servicios generales con las que su entidad realiza contrataciones están inscritas en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE)?	4. ¿Conoce usted las exigencias administrativas y legales necesarias por parte de los proveedores de servicios generales para la correcta contratación con su entidad?	5. ¿Conoce usted los impedimentos de las empresas proveedoras que imposibiliten su contratación con su entidad?	6. ¿En relación al SEACE y el RNP considera usted que el proceso vía electrónico permite un adecuado acercamiento entre proveedores y entidades públicas?	7. ¿En relación al Plan Nacional de contrataciones, considera usted de que su entidad se ajusta a los requerimientos establecidos por la OSCE?	8. En relación al cumplimiento de exigencias administrativas y legales, ¿Cree usted de que se gestionan debidamente al momento de las inscripciones en el SEACE?	9. En relación al proceso de servicios generales ¿Considera usted que la mayoría de empresas con las que ha contratado realizan el cumplimiento de puesta en funcionamiento?	10. En relación a las bases de licitación pública, concurso público y adjudicación simplificada, ¿Considera usted que las empresas de servicios generales con las que ha trabajado cumplen a cabalidad con estos criterios?	11. ¿Considera usted que el proceso de selección de acuerdo a las exigencias administrativas y legales por parte de la OSCE es una ventaja en el momento de elección de proveedores?
Fuerzas Armadas	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
RENIEC	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
RENIEC	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
RENIEC	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
SUNARP	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
SUNAT	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo
Banco de la Nación	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo
Fuerzas Armadas	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
RENIEC	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Banco de la Nación	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
Fuerzas Armadas	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
SUNAT	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo

Fuerzas Armadas	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
Fuerzas Armadas	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Fuerzas Armadas	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo



12. ¿Según su opinión ve más beneficioso el procedimiento de acceso de los proveedores a procesos de selección por medio de manera electrónica en relación al registro, formulación y presentación de ofertas?	13. ¿En relación a la transparencia de información en el proceso de elección de proveedores de servicios generales considera que las herramientas de los procedimientos electrónicos, expedientes técnicos y oportunidades de negocio son adecuadas?	14. ¿Cree usted que las nuevas tecnologías en la búsqueda de oportunidades de negocios por descripción, lugar geográfico, facilitarían el proceso a los proveedores a tener información que le permita participar con mayor efectividad en procedimientos de selección?	15. ¿En relación a la nueva funcionalidad de procedimientos electrónicos y los expedientes técnicos de obra han permitido controlar actos de corrupción y malas prácticas en los procedimientos de contratación de servicios generales?	16. ¿Teniendo en cuenta las mencionadas mejoras que se han dado en el ámbito de la contratación dentro del SEACE, considera usted que la participación de los proveedores tendrá un incremento significativo en procedimientos de selección y contratación?	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	
De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	

De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	

Anexo 6:

Matriz de datos, Proveedores de Servicios Generales Registrados en la OSCE

1. ¿Su entidad realiza prestaciones para servicios generales, con empresas registradas en el Registro Nacional de Proveedores?	2. ¿Posee usted conocimientos sobre el proceso de inscripción en el RNP, por parte de las empresas de servicios generales?	3. ¿Su empresa de servicios generales está inscrita en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE)?	4. ¿Conoce usted las exigencias administrativas y legales necesarias por parte de los proveedores de servicios generales para la correcta contratación ?
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo

De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo

Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Completamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
5. ¿Conoce usted los impedimentos de las empresas proveedoras que imposibiliten la contratación con el estado?	6. ¿En relación al SEACE y el RNP considera usted que el proceso vía electrónico permite un adecuado acercamiento entre proveedores y entidades públicas?	7. ¿En relación al Plan Nacional de contrataciones, considera usted de que su empresa se ajusta a los requerimientos establecidos por la OSCE?	8. En relación al cumplimiento de exigencias administrativas y legales, ¿Cree usted de que se gestionan debidamente al momento de las inscripciones en el SEACE?
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo

De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo

De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo

De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Completamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo

9. En relación al proceso de servicios generales ¿Considera usted que la mayoría de empresas cumple con el cumplimiento de puesta en funcionamiento?

Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo
En desacuerdo
De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo
De acuerdo

10. En relación a las bases de licitación pública, concurso público y adjudicación simplificada, ¿Considera usted que las empresas de servicios generales con las que ha trabajado cumplen a cabalidad con estos criterios?

Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
En desacuerdo

11. ¿Considera usted que el proceso de selección de acuerdo a las exigencias administrativas y legales por parte de la OSCE es una ventaja en el momento de elección de proveedores?

En desacuerdo
De acuerdo
De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo

12. ¿Según su opinión ve más beneficioso el procedimiento de acceso de los proveedores a procesos de selección por medio de manera electrónica en relación al registro, formulación y presentación de ofertas?

De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo

En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo

Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo

Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo

13. ¿En relación a la transparencia de información en el proceso de elección de proveedores de servicios generales considera que las herramientas de los procedimientos electrónicos, expedientes técnicos y oportunidades de negocio son adecuadas?

Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo
De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo
De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo
Completamente de acuerdo
De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo

14. ¿Cree usted que las nuevas tecnologías en la búsqueda de oportunidades de negocios por descripción, lugar geográfico, facilitaría el proceso a los proveedores a tener información que le permita participar con mayor efectividad en procedimientos de selección?

De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo

15. En relación a la nueva funcionalidad de procedimientos electrónicos y los expedientes técnicos de obra han permitido controlar actos de corrupción y malas prácticas en los procedimientos de contratación de servicios generales?

Ni de acuerdo ni desacuerdo
De acuerdo
En desacuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo

16. ¿Teniendo en cuenta las mencionadas mejoras que se han dado en el ámbito de la contratación dentro del SEACE, considera usted que la participación de los proveedores tendrá un incremento significativo en procedimientos de selección y contratación?

De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo
De acuerdo

De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo

De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo

De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Completamente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo

