

PROGRAMA DE INNOVACIÓN, MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA Y EMPRENDIMIENTO

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

SERVICIO PARA EL LEVANTAMIENTO Y SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS CLIENTES DE LOS CITE PÚBLICOS

1. ANTECEDENTES

El Instituto Tecnológico Pesquero (ITP) fue creado en 1979 mediante el Decreto Ley N° 22642 como el Instituto Tecnológico Pesquero con la competencia de realizar investigaciones tecnológicas para el óptimo aprovechamiento de los productos hidrobiológicos provenientes del mar, de los ríos y de los lagos y destinados al consumo humano directo. En 1981, mediante el Decreto Legislativo N° 92, el Gobierno Promulgó la Ley del Instituto Tecnológico Pesquero – ITP, este decreto establece que la finalidad del ITP es realizar investigaciones científicas y tecnológicas relacionadas con el manejo, la transformación y conservación de los recursos hidrobiológicos del mar y de las aguas continentales, con miras a lograr el racional aprovechamiento integral de los mismos y la óptima calidad de los productos que se obtengan; así como colaborar a elevar el nivel nutricional de la población, mediante la elaboración de productos de alto valor nutritivo y sin que el cumplimiento de sus fines, el ITP incida o duplique las investigaciones que realicen otras instituciones similares, con las cuales mantendrá la debida y adecuada coordinación.

En 2012, mediante la Ley N° 29951, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013, se cambia la denominación del ITP por Instituto Tecnológico de la Producción (ITP) para “ampliar los servicios de investigación, desarrollo, innovación, adaptación, transformación y transferencia tecnológica, así como promover en el sector productivo el consumo de recursos hidrobiológicos, productos agroindustriales y otros productos industriales de competencia del sector producción; y, efectuar su promoción y, cuando fuera necesario, la comercialización y distribución de los mismos”. Asimismo, se dispuso la adscripción al ITP de los CITE de naturaleza pública.

En 2015, mediante Decreto Legislativo N° 1228, se establece un nuevo marco normativo para los Centros de Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica – CITE, estableciendo determinadas funciones para el ITP y su Consejo Directivo, adicionales a las establecidas mediante el Decreto Legislativo N° 92. Actualmente, la red CITE está conformada por 18 CITE privados, 27 CITE públicos y 2 unidades técnicas que atienden a los siguientes sectores económicos o cadenas productivas: i) agroindustrial; ii) cuero y calzado; iii) pesquero y acuícola; iv) textil-camélidos; y v) madera y forestal.

En 2018, mediante Decreto Legislativo N° 1451, se realizan precisiones en la Denominación, Competencia, Funciones y Naturaleza de diversas entidades, entre ellas el ITP, modificando los artículos 1, 2 y 4 del Decreto Legislativo N° 92, Ley del Instituto Tecnológico Pesquero.

En 2020, mediante Decreto de Urgencia N° 013-2020, que promueve el Financiamiento de la MiPyME, Emprendimientos y Startups, se realizan precisiones sobre el alcance de los servicios del ITP con la finalidad de fortalecer la prestación de servicios tecnológicos en la forma de capacitación, asistencia técnica, asesoría especializada para la adopción de nuevas tecnologías, soporte productivo, investigación, desarrollo e innovación productiva y transferencia tecnológica que brinda el Estado.

El 23 de julio de 2021, se suscribió el Contrato de Préstamo N° 5287/OC-PE entre la República del Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo para contribuir a la financiación y ejecución del Programa de Innovación, Modernización Tecnológica y Emprendimiento, cuyo objetivo general es aumentar la productividad empresarial mediante una mayor inversión privada en actividades de innovación.

Para alcanzar el objetivo general, el Programa considera los siguientes objetivos específicos:

- a) Aumentar la inversión en innovación y el desarrollo de innovaciones en empresas establecidas beneficiarias;
- b) Aumentar el financiamiento temprano para promover el crecimiento de nuevas empresas innovadoras beneficiarias;
- c) Reducir las brechas productivas de las MIPYMEs beneficiarias;
- d) Mejorar la orientación sectorial y regional de las políticas de innovación.

Para ello, el Programa cuenta con tres componentes:

- Componente 1: Incentivos a la inversión privada en innovación
- Componente 2: Financiamiento temprano para capital emprendedor
- Componente 3: Modernización tecnológica de MIPYMES

Al respecto, el Componente 3 busca cerrar brechas tecnológicas de las MIPYMES a través de acciones de oferta y demanda, para ello, el Reglamento Operativo del Programa (ROP) establece los siguientes subcomponentes:

- Subcomponente 3.1. Desarrollo del mercado de servicios de digitalización para MIPYMES.
- Subcomponente 3.2. Desarrollo de mercado de servicios de evaluación de la conformidad para MIPYMES.
- Subcomponente 3.3. Desarrollo del mercado de servicio de extensionismo tecnológico.

En el marco del Subcomponente 3.3, se encuentra prevista la actividad 3.3.2 “Proyectos para la implementación de un modelo de gestión de la red CITE basado en resultados”, a través de la implementación de un centro de coordinación optimizado por la RED CITE en el ITP para la ejecución de un nuevo modelo de gestión, mediante el desarrollo o elaboración de servicios o consultorías para la evaluación y/o medición del desempeño alcanzado por las MIPYME asistidas por la Red CITE.

De acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del ITP, la Dirección de Seguimiento y Evaluación (DSE) es el órgano de línea encargado de proponer, diseñar e implementar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de la política sectorial de innovación productiva, estrategia y plan de implementación, en el ámbito de competencia del ITP, así como de los objetivos y metas de los Centros de Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica (CITE) en el marco del proceso de mejora continua¹. Asimismo, realizar evaluaciones periódicas de los CITE², sobre los resultados e impactos de su intervención sobre el tejido empresarial y las cadenas productivas priorizadas para su atención. Estas evaluaciones deben hacer uso de metodologías científicas rigurosas para generar información y evidencias que sirvan de sustento para la toma de decisiones y la mejora de la estrategia de intervención de los CITE.

En este marco, la DSE en el último trimestre del 2021 realizó el Estudio de Satisfacción de los clientes de los CITE públicos, con financiamiento del BID, a través del Contrato de Préstamo N° 3700/OC-PE y en triangulación con PROINNOVATE. La estrategia metodológica propuesta se sustenta en la escala de medición de la calidad percibida del servicio que fue elaborada por Cronin y Taylor (1992) denominada SERVPERF. Los resultados muestran que el perfil del cliente CITE es mayoritariamente microempresario, con hasta cinco años de experiencia en el mercado, dedicado a actividades manufactureras o de comercio y orientado hacia la atención del mercado nacional en lugar del extranjero. Con respecto de su opinión acerca de los servicios la apreciación de los clientes fue positiva a nivel nacional, con un nivel de satisfacción global de 72.7% en Asistencia Técnica y de 78.1% en Diseño y desarrollo de productos. Del mismo modo, el 70.3% de los usuarios del servicio de Asistencia Técnica y el 72.9% de los clientes de Diseño y desarrollo de productos estuvieron conformes con la calidad del servicio recibido; mientras que 73.6% y 79.8% de los clientes, respectivamente, declararon que volverían a solicitar los servicios del CITE el próximo año.

¹ Artículo 39 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del ITP

² Numeral 40.5 del artículo 40 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del ITP.

Siguiendo esta línea para el presente año (2024), la DSE del ITP requiere contar con un “Servicio para el levantamiento y sistematización de información de la encuesta de satisfacción de las empresas clientes de los CITE públicos”. Ello permitirá evidenciar la calidad percibida de la atención que recibieron las unidades productivas que se atendieron en dos servicios prioritarios de los CITE público: asistencia técnica y diseño y desarrollo de productos. Los resultados permitirán estimar un índice de satisfacción global y sus factores determinantes para una muestra representativa de los clientes que se atendieron en estos servicios, permitiendo identificar oportunidades de mejora en el proceso de atención de los CITE, lo que se desarrollará en el marco de la actividad 3.3.2 del Reglamento Operativo del Programa (ROP) del Contrato de Préstamo N° 5287/OC-PE.

2. OBJETIVO DEL SERVICIO

1.1 OBJETIVO GENERAL

Obtener información sobre el nivel de satisfacción de las unidades productivas atendidas por la Red de CITE públicos mediante asistencia técnica, diseño y desarrollo de productos, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar la propuesta metodológica y conceptual sobre la satisfacción de los clientes de los servicios que brindan los CITE Públicos.
- Proponer mejora a los instrumentos de recolección de información, siguiendo metodologías validadas y respaldadas con evidencia científica.
- Aplicar los instrumentos de recolección de información en una muestra de las unidades productivas atendidas por la Red de CITE públicos mediante los servicios de asistencia técnica y diseño y desarrollo de productos.
- Realizar la consistencia, validación, organización y sistematización de la información recolectada a fin de generar las bases de datos de los clientes encuestados.
- Estimar los indicadores clave a nivel de cadena productiva, en los siguientes servicios de asistencia técnica y diseño y desarrollo de productos; así como una propuesta de modelo explicativo de carácter multidimensional de la satisfacción de los clientes.

3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A REALIZAR

A continuación, se presentan las actividades que, como mínimo, se deberán realizar para el logro de los objetivos del servicio, las cuales son una combinación de trabajo de campo y trabajo de gabinete.

a) Informe inicial	
a.1.	<p>Elaborar un informe que contenga como mínimo lo siguiente:</p> <p>Plan de trabajo, el cual deberá incluir una descripción detallada de las actividades, tareas, recurso humano, organización, programación, operación de campo, control de calidad, digitación y procesamiento de la información, y cronograma de actividades detallado.</p> <p>Como las actividades de este servicio implican un trabajo de campo, en el plan de trabajo se precisará la metodología, herramientas y responsables de la realización de las actividades, con el propósito de garantizar la calidad de la información a obtener y el servicio a brindar.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Para la elaboración del Plan de Trabajo el proveedor el diseño de la muestra, el directorio de contacto y otros documentos referidos a la encuesta que serán entregados por la Dirección de Seguimiento y Evaluación (DSE) del ITP dentro de los 3 días siguientes a la suscripción del contrato (contados a partir del siguiente día hábil de dicha suscripción). - Revisar la propuesta metodológica y conceptual sobre la satisfacción de los clientes de los servicios que brindan los CITE Públicos. - Proponer mejoras a los instrumentos de recolección de información, siguiendo metodologías validadas y respaldadas con evidencia científica - Para la operación de campo, el proveedor elaborará los manuales y procedimientos para la operación de campo, que se entregarán previamente a la DSE para su aprobación. - En paralelo, el proveedor deberá ejecutar una prueba piloto con la aplicación de un mínimo de 50 encuestas a empresas seleccionadas por la DSE y que no forman parte de la muestra de evaluación. La prueba tiene por objetivo verificar la fluidez y comprensión de las preguntas del cuestionario a fin de realizar los ajustes necesarios en el instrumento y otros documentos a fin de garantizar la calidad de la información. Como resultado de esta fase, el proveedor deberá incluir un informe de resultados de la prueba piloto que contenga lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de prueba piloto • Desempeño de los encuestadores • Cambios en el cuestionario pertinentes • Actualización del calendario con los datos registrados - Según la muestra entregada por la DSE, el proveedor realizará la programación de las rutas de campo, donde se especificarán los responsables, fechas de aplicación, coordinaciones previas, responsabilidades asignadas a los miembros del equipo de campo, incluyendo la carga de trabajo de campo que les corresponda, entre otros. La programación de rutas de trabajo de campo deberá ser enviado a la DSE para su aprobación. - El proveedor realizará una primera presentación al equipo técnico de la DSE acerca de la metodología, la elaboración de los instrumentos para la recolección de información propuestos, a los 15 días de realizada la firma del contrato.
b) Informe parcial	<p>b.1 Presentación de informe parcial que deberá contener como mínimo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de avance de trabajo de levantamiento de información que incluye reporte de supervisión. - El proveedor remitirá reportes semanales a la DSE informando acerca del desempeño de los encuestadores durante el levantamiento de información (Avance en el cumplimiento de la muestra). - En cada región se elaborarán informes de progreso a cargo de los Coordinadores de Campo, en formato consensuados por la DSE y la entidad contratada, según la programación de avances y encuestas previstas en cada ámbito.

	<ul style="list-style-type: none"> - En el caso de presentarse errores en los datos de contacto de las empresas, o bien, de realizarse actividades de campo complementarias que presenten dificultades climáticas o geográficas, de coyuntura social o dificultades para completar el número de encuestas establecidas, la DSE considerará una muestra reemplazo que permita completar el tamaño de la muestra establecida. - Base de datos del avance de campo mínimo al 50% del total de la muestra entregada en formato STATA (extensión dta). Esta actividad se desarrolla en forma paralela con la Operación de Campo. La base de datos deberá estar codificada, etiquetada y haber pasado el proceso de consistencia. - Reporte del avance del levantamiento de información mediante la técnica del autorreporte, en formato STATA (extensión dta).
c) Informe final	
	<p>Presentación de informe final que deberá contener como mínimo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe final de recolección de la información que incluye reporte final de supervisión. - Elaboración y análisis de los indicadores clave establecidos con la información obtenida en campo. - Elaboración de la propuesta de modelo explicativo de carácter multidimensional de la satisfacción de los clientes respecto de los servicios brindados por los CITE públicos. - Base de datos de la información recolectada en formato STATA (extensión dta) que contiene el total de la muestra entregada, de acuerdo con la distribución contenida en el Anexo 1. La base de datos deberá estar codificada, etiquetada y haber superado los filtros de consistencia. Asimismo, deberá cumplir con la muestra asignada al 100%

Asimismo, la logística de impresión para los cuestionarios de aplicación, y/o herramientas digitales para la aplicación de la encuesta, deberá ser asumida por la empresa responsable del recojo de información. Similarmente, cualquier gasto de traslado de personal de campo serán asumidos por la empresa responsable del recojo de información.

4. PRODUCTOS POR OBTENER

En el marco del presente servicio, el proveedor deberá entregar los siguientes productos de acuerdo con lo establecido en el punto 3, "Características del servicio a realizar":

PRODUCTO	CONTENIDO	DETALLE
1	- Plan de Trabajo y Evaluación Piloto.	De acuerdo con lo solicitado en el bloque a) del punto 3
2	- Informe parcial.	De acuerdo con lo solicitado en el bloque b) del punto 3
3	- Informe final.	De acuerdo con lo solicitado en el bloque c) del punto 3

5. REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBE CUMPLIR EL PROVEEDOR

En caso de consorcio, suman las experiencias de las organizaciones que lo conforman.

Persona jurídica o consorcio de empresas

- Experiencia General de mínimo cinco (05) años en servicios en el sector público o privado, desde la fecha de inscripción en Registros Públicos o su equivalente a nivel internacional, incluidas aquéllas que pueden ser consideradas como parte de la experiencia específica.
- Experiencia Específica de cuatro (04) servicios y/o contratos de servicios relacionadas con levantamiento de información de campo para evaluaciones de programas o proyectos de desarrollo o afines, desde la fecha de inscripción en Registros Públicos o su equivalente a nivel internacional, incluidas aquéllas que pueden ser consideradas como parte de la experiencia específica.
- Experiencia Específica de dos (02) servicios y/o contratos de servicios, relacionadas con levantamientos de información de línea de base y/o evaluaciones de Programas o Proyectos de desarrollo o afines.
- En caso de las firmas extranjeras y/o consorcios que incluyan firmas extranjeras, estas deberán tomar las previsiones necesarias para la estadía de su personal en el país durante la ejecución del servicio.
- Acreditar un equipo de trabajo con el siguiente perfil:

Un (01) Jefe de Proyecto

- Formación académica:
 - Titulado o Bachiller en ciencias económicas o ciencias sociales o estadística o ingenierías o afines.
 - Contar con estudios culminados de maestría en las áreas de economía o ciencias sociales o estadística o monitoreo y/o evaluación de programas/proyectos.
- Experiencia requerida:
 - Cinco (05) años o más de experiencia en la dirección o conducción o coordinación de censos y/o encuestas en temas socioeconómicos a nivel nacional.
 - Al menos dos (02) servicios y/o proyectos concluidos en los últimos cinco (05) años y en los que haya ocupado posiciones de dirección o conducción o coordinación de censos y/o encuestas en temas sociales y/o económicos.

Un (01) Jefe de Operación de Campo

- Formación académica:
 - Bachiller en ciencias económicas o administración de empresas o estadística o ciencias contables o ingenierías o afines.
- Experiencia requerida:
 - Al menos cinco (05) años de experiencia en la dirección o conducción o coordinación de censos y/o encuestas en temas socioeconómicos a nivel nacional.
 - Al menos dos (02) servicios y/o proyectos concluidos en los últimos cinco (05) años y en los que haya ocupado posiciones de dirección o conducción o

coordinación de censos y/o encuestas en temas sociales y/o económicos.

Dos (02) Coordinadores de campo

- Formación académica:
 - Bachiller en ciencias económicas o administración de empresas o estadística o ciencias contables o ingeniería o afines.
- Experiencia requerida:
 - Con al menos tres (03) años de experiencia como supervisor de trabajos de campo y/o elaboración de estudios y/o proyectos en el sector público y/o privado.
 - Participación en por lo menos dos (02) estudios de líneas de base; o evaluación ex post; o encuestas en sectores productivos, o evaluación de impacto y/o estudios estratificados.

Un (01) Programador

- Formación académica:
 - Bachiller en Economía o Ingeniería o Ciencias Sociales.
- Experiencia requerida:
 - Con experiencia laboral de al menos seis (06) meses en programación informática de procesos de levantamiento de información, diagnósticos, evaluaciones y/o servicios de intervenciones públicas y/o elaboración de instrumentos de recolección de datos.

Personal de campo

El número de integrantes del personal de campo lo definirá el proveedor según su evaluación de los requisitos del trabajo.

- Formación académica:
 - Estudiante universitario de los últimos ciclos de las carreras de contabilidad, economía, administración, negocios internacionales, ingeniería industrial o ingeniería o estadística, o egresado de instituto superior en: administración de empresas, contabilidad, agroindustria, electrotecnia, industria alimentaria, mecánica automotriz, metalmecánica, tecnologías ambientales, industria textil.
- Experiencia requerida:
 - Experiencia requerida: Con al menos tres (03) meses de experiencia como empadronador o encuestador en censos o encuestas en temas productivos o socioeconómicos.

6. PLAZO DE EJECUCIÓN Y FORMA DE PAGO

El servicio se desarrollará en un periodo de ochenta (80) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato.

Dicho periodo no contabiliza los tiempos que demanden la revisión, levantamiento de observaciones y la entrega de la respectiva conformidad del último producto.

El monto total del servicio se determinará en el estudio de mercado.

Nº PAGO	PRODUCTO	% PAGO	FECHA ENTREGA
1º pago	1	30%	A los 30 días contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
2º pago	2	30%	A los 50 días contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
3º pago	3	40%	A los 80 días contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

Cada producto debe contar con la conformidad correspondiente antes de proceder al pago.

7. LUGAR Y FORMA DE ENTREGA

Los productos serán presentados para opinión técnica, a la Dirección de Seguimiento y Evaluación (DSE), en un (01) original y en versión digital editable (formato DOCX o PPTX de acuerdo con la naturaleza del documento, y su respectiva versión en PDF, visado en todas sus hojas). La base de datos contenido la información de campo recolectada se entregará en formato STATA (extensión.dta); al correo de mesadepartesitp@itp.gob.pe, con carta dirigida a la DSE según los plazos de presentación establecidos.

8. SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN

La supervisión y coordinación estará a cargo la Dirección de Seguimiento y Evaluación (DSE) del ITP, la que deberá emitir opinión técnica de los entregables que el proveedor presente.

9. CONFORMIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad será emitida por el Director de la Dirección de Seguimiento y Evaluación (DSE) del ITP, el cual deberá comprobar el cumplimiento de lo estipulado en el presente documento.

La DSE dispondrá de 7 días calendario para efectuar observaciones a los entregables. el proveedor dispondrá de 5 días calendario para levantar dichas observaciones.

Sólo se podrá realizar dos observaciones a cada producto, si las observaciones persisten se aplicará una penalidad

El cálculo de la aplicación de las penalidades se realizará según lo indicado en el numeral “Penalidades” del presente documento.

10. SEGUROS

El proveedor será responsable de asumir las obligaciones que contraiga con su personal, sean éstas laborales, personales o de cualquier índole; estando eximido el Contratante de cualquier responsabilidad en caso de accidentes, daños, mutilaciones o muerte de alguno de ellos, que pudieran ocurrir durante el desarrollo del servicio, así como de la responsabilidad penal que pueda derivarse de ellas. Estos riesgos deberán ser cubiertos íntegramente por las pólizas de seguros pertinentes que la firma deberá contratar.

Asimismo, la firma está obligada a implementar a todo costo, durante toda la ejecución de la contratación, los protocolos sanitarios vigentes que le correspondan.

11. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Confidencialidad

Se deberá mantener en forma reservada toda la información suministrada por el ITP o los CITE. Asimismo, el

proveedor se compromete a no divulgar las actividades materia del presente servicio. Esta obligación permanecerá vigente no obstante el vencimiento o la terminación del servicio prestado.

Propiedad intelectual

El proveedor acepta que los derechos patrimoniales y conexos de propiedad intelectual sobre los productos y documentación generada que se entreguen al amparo del presente servicio corresponden únicamente al ITP, con exclusividad y a todos los efectos. El proveedor es responsable de mantener la confidencialidad de la información frente a sí y ante terceros.

Vicios ocultos

La conformidad del servicio por parte del ITP no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos. El plazo máximo de responsabilidad del proveedor es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por el ITP.

12. ANTICORRUPCIÓN

Los participantes se obligan a conducirse en todo momento, durante la postulación al concurso, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participantes, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas.

Además, los participantes se comprometen a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

13. PENALIDADES.

Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Indicaciones
En caso de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del presente contrato, se aplicará al proveedor una penalidad por cada día calendario de atraso.	Penalidad = penalidad diaria x cantidad de días de retraso Penalidad diaria = <u>0.10 x monto</u> F x plazo en días Donde: F = Factor de 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.	La cantidad de días de retraso se considerará desde el día siguiente de la fecha en que el proveedor debió presentar el producto, hasta la fecha de presentación del producto. Si el día de entrega del producto establecido en el presente TdR, coincide con un día no laborable, se correrá la fecha de entrega hasta el siguiente primer día hábil, sin que sea sujeto de penalidad.
En caso el proveedor no subsane las observaciones en el plazo establecido, el producto será considerado como no presentado y se aplicará penalidad por cada día calendario de atraso.	F = Factor de 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días. Penalidad = penalidad diaria x cantidad de días de retraso	La cantidad de días de retraso se considerará desde el día siguiente calendario de la fecha en que el proveedor debió presentar el producto con las observaciones subsanadas, hasta la fecha de presentación de la subsanación.
En caso se presenten más de dos (2) observaciones por producto sin obtener conformidad.		La cantidad de días de retraso se considerará desde el octavo día de presentado el levantamiento de la segunda observación hasta la fecha de presentación de la última subsanación de observaciones.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica o entregas parciales, a la prestación individual que fuera materia de retraso.

Las penalidades en su conjunto serán aplicadas hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto contractual. Cuando se alcance el monto máximo de penalidad, la entidad contratante podrá resolver el contrato por incumplimiento.

Las penalidades establecidas en la presente cláusula se aplicarán sin perjuicio de la obligación del proveedor de responder por los daños y perjuicios que pudieran derivarse de su incumplimiento o de las demás sanciones que pudieran corresponder.

Las penalidades se aplicarán de los pagos pendientes previa comunicación.

ANEXO N° 1
SERVICIO PARA EL LEVANTAMIENTO Y SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS CLIENTES DE LOS CITE PÚBLICOS

FICHA TÉCNICA

POBLACIÓN OBJETIVO

La población de la intervención está compuesta por un total de 1,481 unidades productivas formales (con RUC) que fueron atendidas por la Red de CITE públicos por medio de los servicios de Asistencia Técnica y/o Diseño y Desarrollo de Producto durante el periodo 2022-2023.

Servicio	Población Objetivo
Asistencia Técnica	1,062
Diseño y Desarrollo de Producto	514
Total	1,576

Nota: Se consideran 1,576 unidades productivas, debido a que 95 de ellas recibieron simultáneamente los servicios de Asistencia Técnica y de Diseño y Desarrollo de Productos entre 2022 y 2023.

DISEÑO MUESTRAL

Para la construcción de la muestra probabilística se ha considerado un diseño aleatorio simple para dominios de representatividad independientes a nivel de cadena productiva. Para ello, el tamaño de muestra se determinó utilizando un diseño probabilístico de muestreo por proporciones, en una sola etapa, aceptando un error de muestreo absoluto de 4.5 puntos porcentuales y con un nivel de confianza estadística de 95%. Dado que no existen disponibles mediciones previas acerca del nivel de satisfacción de los usuarios de los CITE, se adopta una postura conservadora asumiendo una proporción esperada de 50% ($P = 0.5$). Adicionalmente, se considera una tasa esperada de no respuesta de 10%.

En ese sentido, la muestra total efectiva para los servicios de Asistencia Técnica y Diseño y Desarrollo de Producto está compuesta por 559 unidades productivas, que representan el 37.7% de la población objetivo, de acuerdo con la siguiente distribución:

Servicio	Muestra
Asistencia Técnica	314
Diseño y Desarrollo de Producto	245
Total	559

El trabajo de campo garantizará el cumplimiento de la aplicación de los cuestionarios de la encuesta, de acuerdo con la distribución asignada de la muestra, por tipo de servicio.

De ser necesario, la DSE entregará un listado de empresas que reemplazarán aquellos casos no ubicables, o que presenten otro tipo de dificultades, en la etapa ejecución de trabajo de campo.

NIVELES DE INFERENCIA

La representatividad estadística de la muestra es independiente para cada tipo de servicio. En ambos casos se considera el siguiente nivel de representatividad:

Por cada servicio tecnológico:

- Nacional.
- Por cadena productiva.

DISTRIBUCION DE LA MUESTRA POR REGION

Región	Asistencia técnica	Diseño y desarrollo de productos	Total
Ancash	1	3	4
Arequipa	39	17	56
Callao	2	2	4
Cusco	6	19	25
Huánuco	19	7	26
Ica	6	0	6
Junín	15	2	17
La Libertad	34	55	89
Lima	47	76	123
Loreto	42	15	57
Madre De Dios	9	7	16
Moquegua	15	5	20
Pasco	9	3	12
Piura	33	5	38
Puno	20	2	22
San Martín	10	6	16
Ucayali	7	21	28
Total	314	245	559

MÉTODO DE RECOJO DE INFORMACIÓN

Para el trabajo de levantamiento de información se considera la entrevista directa mediante las siguientes modalidades:

- Presencial

TIEMPO ESTIMADO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

El tiempo estimado que demora la aplicación de cada encuesta no debe exceder los 45 minutos.



Firma Digital

Firmado digitalmente por SALAZAR
CONDOR Victor Carlos FAU
20131369477 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25.07.2024 10:00:13 -05:00

VÍCTOR CARLOS SALAZAR CÓNDOR

Director de Seguimiento y Evaluación
Instituto Tecnológico de la Producción