

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**  
**SERVICIO PARA EL LEVANTAMIENTO Y SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE CAMPO PARA ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS ATENDIDAS POR LOS CITE PÚBLICOS DURANTE EL PERIODO 2021**

## **1. ANTECEDENTES**

El 22 de agosto de 2016, se suscribió el Contrato de Préstamo N° 3700/OC-PE entre la República del Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo para contribuir a la financiación y ejecución del Proyecto de Inversión Pública “Mejoramiento de los Niveles de Innovación Productiva a Nivel Nacional”. Este Proyecto tiene dos componentes:

- Componente 1: Mejora de las capacidades para innovar en industria y servicios.
- Componente 2: Entorno para la innovación productiva

El componente 1 está dirigido a mejorar las capacidades para la innovación de las empresas de los sectores de industria y servicios a través de tres líneas temáticas: extensión y transferencia tecnológica, incentivos a la innovación empresarial y emprendimientos dinámicos. Por otro lado, con el componente 2 se busca mejorar el entorno para la innovación a través de tres líneas: fortalecimiento de la institucionalidad de actores públicos del ecosistema, ampliación de la base de capital humano en actividades clave para el desarrollo del sistema de innovación y cultura para la innovación con el objetivo de mejorar la percepción social sobre la importancia de la innovación<sup>1</sup>.

Por su parte, el 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 manipuleo, 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

---

<sup>1</sup> Anexo Único Proyecto 3700/OC-Pe: Mejoramiento de los niveles de innovación Productiva a nivel nacional.

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.

Asimismo, de acuerdo al Plan Estratégico Institucional del Instituto Tecnológico de la Producción - PEI2022-2025, el ITP red CITE tiene la misión de “fomentar la adopción y la capacidad de tecnologías para la innovación en las unidades productivas mediante servicios tecnológicos y de innovación accesibles, oportunos, pertinentes y ambientalmente sostenibles, y de forma articulada con el sector productivo y el ecosistema de CTI”. Lo anterior implica para los CITE promover la absorción y adopción de tecnologías, mediante servicios orientados a solucionar los problemas identificados por las empresas con intervenciones oportunas, pertinentes, accesibles y de calidad.

Mediante Resolución Ministerial N° 200-2020-PRODUCE, se aprueba el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2017-2023 del Sector Producción, cuya finalidad es ser un instrumento de planeamiento estratégico de mediano plazo donde intervienen todos los órganos y organismos adscritos del Ministerio de la Producción (PRODUCE). Dicho instrumento, contiene el marco estratégico sectorial y objetivos estratégicos como el siguiente: “Incrementar la competitividad de los agentes económicos del sector producción” a través de las acciones estratégicas: “promover el uso de tecnologías productivas mejoradas en las empresas” e “incentivar la innovación productiva en las empresas,” (PRODUCE 2017: 27) donde el ITP juega un rol primordial.

En ese mismo contexto, en el Programa Presupuestal 0093 de PRODUCE “Desarrollo Productivo de las empresas”, Producto N° 4, “Servicios e instrumentos para la transferencia de tecnología e innovación en la MIPYME”, el ITP participa como responsable de 2 actividades: Actividad 4.1. “Desarrollo de servicios tecnológicos y de innovación a las MIPYME de los sectores productivos” por lo cual los CITE - entre sus modalidades de intervención - deben prestar servicios de transferencia tecnológica, capacitación, I+D+i, difusión de información tecnológica, y articulación con otras instituciones, públicas o privadas, en beneficio de cadenas productivas; y Actividad 4.2. “Desarrollo e implementación de instrumentos para la transferencia tecnológica e innovación”, en cuyo marco el ITP - a través de su Dirección de Investigación, Desarrollo, Innovación y Transferencia Tecnológica (DIDITT) - debe brindar soporte tecnológico a los CITE en temas relacionados a vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva, propiedad intelectual, gestión de la calidad, estudios de mercado y paquetes tecnológicos, fortaleciendo de esta forma su accionar en beneficio de las cadenas productivas que abarcan.

Como parte de sus funciones, el ITP tiene la tarea de realizar evaluaciones periódicas de 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 esa línea, durante el año 2021 se ejecutó el primer estudio de medición de la satisfacción y resultados de los clientes atendidos por los CITE públicos en los servicios de asistencia técnica y diseño y desarrollo de productos. Este trabajo tuvo por propósito medir con precisión estadística la percepción de las empresas acerca de la calidad del servicio del CITE y su nivel de satisfacción con la atención recibida, así como la percepción de los clientes acerca de los resultados obtenidos. Para ello, se trabajó con una muestra representativa de los clientes que fueron atendidos por los CITE durante el periodo 2019 y 2020, con los que se realizó un trabajo de campo para el levantamiento de información durante los meses de noviembre y diciembre del año 2021. Este trabajo constituyó el primer esfuerzo sistemático del ITP por medir la satisfacción y percepción de las empresas atendidas y tuvo una representatividad a nivel nacional y para las cuatro cadenas productivas atendidas por los CITE.

Los resultados obtenidos en este primer trabajo, mostraron que más del 70% de los usuarios de los servicios de asistencia técnica y diseño y desarrollo de productos, a nivel nacional, consideraron que la calidad de los servicios tecnológicos de los CITE era buena o muy buena. Asimismo, entre el 73% y 79% opinó que volverían a requerir los servicios de los CITE, mientras que el 72.7% de los atendidos en Asistencia Técnica y el 78.1% de los usuarios de Diseño y desarrollo de productos consideraron estar muy satisfechos con los servicios recibidos. Por otro lado, el 84.7% de la población atendida en el servicio de Asistencia Técnica reportó haber logrado introducir de manera exitosa alguna mejora en la eficiencia de los procesos productivos de su empresa o emprendimiento gracias al servicio del CITE; mientras que poco más del 76% de los atendidos en el servicio de Diseño y desarrollo de productos, a nivel nacional, respondieron que gracias al servicio recibido su empresa o emprendimiento fue capaz de introducir un nuevo producto en el mercado.

Con el propósito de mantener una medición periódica de la opinión, percepciones y resultados alcanzados por los usuarios de los servicios de los CITE, el ITP requiere contar con un servicio para ejecutar las tareas de recolección y sistematización de información de campo para realizar un estudio de satisfacción de los clientes atendidos por la Red de CITE públicos a nivel nacional durante el año 2021. Este estudio aportará con el seguimiento periódico de la evolución en el tiempo de variables críticas para el desempeño de los CITE, como son la calidad percibida de la atención que recibieron las unidades productivas que se atendieron en dos servicios prioritarios: asistencia técnica y diseño y desarrollo de productos. Los resultados de este estudio 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.

El presente servicio se desarrollará en el marco del componente 2, a través del subcomponente 2.1. “Fortalecimiento de la institucionalidad de actores públicos del ecosistema”, actividad 2.1.2. “Fortalecimiento del ITP” se considera como una sub actividad del fortalecimiento del Sistema de Apoyo a la Red de CITE (2.1.2.4).

## **2. OBJETIVO DEL SERVICIO**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Obtener hallazgos empíricos relevantes acerca del nivel de satisfacción global y sus determinantes en una muestra representativa de unidades productivas atendidas por la Red de CITE públicos mediante los servicios de asistencia técnica y diseño y desarrollo de productos.

Los resultados de este servicio permitirán, a la DSE, estimar y actualizar el índice de satisfacción global y sus determinantes según el diseño metodológico SERVPERF<sup>2</sup>, los que permitirán identificar oportunidades de mejora en el proceso de atención que entregan los CITE.

## 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar información primaria (encuesta completa) sobre una muestra estadísticamente representativa de 557 clientes atendidos por los CITE públicos en servicios tecnológicos priorizados: asistencia técnica y diseño y desarrollo de productos.
- Realizar las labores de consistencia, validación, organización y sistematización de la información recolectada a fin de generar una base de datos única de los clientes encuestados.

## 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) Plan de trabajo	
a.1.	<p>Elaborar un plan de trabajo que contenga como mínimo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El plan de trabajo deberá incluir una descripción detallada de las actividades, tareas, recursos humanos, organización, programación, operación de campo, control de calidad, digitación y procesamiento de la información para la obtención de la base de datos depurada y la elaboración del informe final.</li> <li>- Elaboración de cronograma de actividades. Para la elaboración del Plan de Trabajo el proveedor revisará el cuestionario de servicios, el manual del aplicador, 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 4 días siguientes a la suscripción del contrato.</li> <li>- De acuerdo a 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.</li> <li>- Finalmente, el proveedor realizará una presentación vía remota al equipo técnico de la DSE acerca de las características del Plan de Trabajo propuesto.</li> </ul>

<sup>2</sup> Cronin y Taylor (1992).

<b>b) Piloto de campo</b>	
<b>b.1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El proveedor deberá ejecutar una prueba piloto del cuestionario diseñado por la DSE con la aplicación de un mínimo de 10 encuestas a empresas seleccionadas por la DSE y que no forman parte de la muestra de evaluación. Esta 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"> <li>○ Resultados de prueba piloto</li> <li>○ Desempeño de los encuestadores</li> <li>○ Cambios en el cuestionario pertinentes</li> <li>○ Análisis de validez del cuestionario mediante pruebas estadísticas (alpha de Cronbach y análisis factorial exploratorio o similar)</li> <li>○ Actualización del calendario con los datos registrados</li> </ul> </li> </ul>
<b>c) Informe parcial</b>	
<b>c.1</b>	<p>Presentación de informe parcial que deberá contener como mínimo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de avance de trabajo de levantamiento de información que incluye reporte de supervisión.</li> <li>- 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).</li> <li>- En cada región se elaborarán informes de progreso a cargo de los Coordinadores de Campo, en formato consensuados por la DSE y el proveedor, según la programación de avances y encuestas previstas en cada ámbito.</li> <li>- La estrategia de contacto a los clientes de la muestra deberá priorizar la entrevista directa de forma presencial. Complementariamente, de demostrarse la imposibilidad de ejecutar la entrevista de manera física, se podrán aprovechar medios de contacto telefónico o entrevista remota.</li> <li>- En el caso de presentarse errores en los datos de contacto de las empresas, o bien, de realizarse actividades de campo 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.</li> <li>- Base de datos del avance de campo mínimo al 50% del total de la muestra entregada en formato STATA (extensión <i>dta</i>). 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.</li> </ul>
<b>d) Informe final</b>	

<b>d.1</b>	<p>Presentación de informe final que deberá contener como mínimo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Informe final de recolección de la información que incluye reporte final de supervisión.</li> <li>– Base de datos del trabajo de campo en formato STATA (extensión <i>dta</i>) que contiene el total de la muestra entregada. La base de datos deberá estar codificada, etiquetada y haber superado los filtros de consistencia.</li> </ul>
------------	---

Dado que las actividades del presente servicio implican un trabajo de campo, en el plan de trabajo se deberá precisar la metodología, herramientas y responsables de la realización de las actividades tomando en cuenta las medidas sanitarias por el COVID-19, con el propósito de garantizar la calidad de la información a obtener y el servicio a brindar.

Asimismo, la logística de impresión de los cuestionarios de aplicación deberá ser asumida el proveedor responsable del recojo de información. Similarmente, cualquier gasto de traslado de personal de campo serán asumidos por el proveedor responsable del recojo de información.

La conformidad final del servicio está sujeta al logro de la recolección de no menos del 95% del tamaño de la muestra original entregada. Para ello, el proveedor deberá agotar las opciones de levantamiento de información entre los usuarios de la muestra original y/o los posibles reemplazos proporcionados.

#### 4. PRODUCTOS A 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.	De acuerdo con lo solicitado en el bloque a) del punto 3
2	- Piloto de campo.	De acuerdo con lo solicitado en el bloque a) del punto 3
3	- Informe parcial.	De acuerdo con lo solicitado en el bloque b) del punto 3
4	- 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.**

- Experiencia General con 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 relacionados 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 relacionados con levantamientos de información de línea de base y/o evaluaciones de Programas o Proyectos de desarrollo o afines.
- En caso de proveedores extranjeros y/o consorcios que incluyan proveedores extranjeros deberán de considerar que al menos una de las personas del equipo clave deberá tener residencia en el Perú, y realice los trabajos de campo / actividades de campo.
- Acreditar un equipo clave con el siguiente perfil:

#### **Un (01) Jefe de Proyecto**

- Formación académica:
  - Bachiller en ciencias económicas o administración de empresas o estadística o ciencias contables o ingenierías o afines.
  - Contar con estudios culminados de maestría en las áreas de economía, gerencia pública, monitoreo y/o evaluación de programas/proyectos sociales incluyendo métodos tanto cuantitativos como cualitativos.
- Experiencia requerida:
  - Al menos cinco (05) años de experiencia en la dirección o conducción o coordinación de censos y/o encuestas en temas socio-económicos a nivel nacional.
  - Al menos dos (02) consultorías 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 consultorías 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:
  - o 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:
  - o Experiencia requerida: Con al menos tres (03) meses de experiencia como empadronador o encuestador en censos o encuestas en temas productivos o socioeconómicos.

## **6. SUPERVISIÓN Y CONTROL**

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

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

## **7. CONFORMIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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) al correo mesadepartesitp@itp.gob.pe. La base de datos conteniendo la información de campo recolectada se entregará en formato STATA (extensión .dta). La DSE deberá comprobar el cumplimiento de lo estipulado en el presente documento para emitir su opinión técnica.

La conformidad del servicio será emitida por la Dirección Ejecutiva del Instituto Tecnológico de la Producción, con base en la opinión técnica y recomendación de la DSE.

## **8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

El servicio se desarrollará en un periodo de cien (100) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

<b>Nº PAGO</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>% PAGO</b>	<b>FECHA ENTREGA</b>
1º pago	1	0%	A los 10 días contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
1º pago	2	30%	A los 20 días contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
2º pago	3	30%	A los 50 días contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.



<b>Nº PAGO</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>% PAGO</b>	<b>FECHA ENTREGA</b>
3º pago	4	40%	A los 100 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. Para realizar al pago de la última armada, Proinnóvate deberá contar con la No Objeción del BID al informe final (último entregable).

## 9. MONTO REFERENCIAL

El monto total del servicio es de S/. 140 303.11 (ciento cuarenta mil trescientos tres y 11/100 soles) a todo costo, incluido los impuestos de Ley, costos y gastos del proveedor, pasajes y viáticos que puedan ser necesarios.

## 10. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Seguros

El proveedor será responsable de asumir las obligaciones que contraiga con su personal, sean éstas laborales, personales o de cualquier otra índole; estando eximido ITP de cualquier responsabilidad en caso de enfermedades, accidentes, daños, mutilaciones o muerte de alguno de los trabajadores de la empresa ganadora, que pudieran ocurrir durante la prestación del servicio, así como de la responsabilidad penal que pueda derivarse de ellas. Estos riesgos deberán ser cubiertos íntegramente por las pólizas que la empresa está obligada a adquirir; como Póliza de seguros de Accidentes Personales, la que tendrá vigencia durante el plazo del contrato.

### 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 expresamente 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.

Para iniciar la prestación del servicio, es responsabilidad del proveedor contar con el personal y/o equipo clave completo. La inobservancia de lo dispuesto en la presente cláusula será causal de resolución de contrato por incumplimiento.

El cambio de personal clave solo procederá en caso de muerte / fallecimiento / incapacidad física del titular y con autorización escrita del Contratante. En caso que el proveedor solicite cambio de

personal clave por otras causas, el nuevo personal deberá contar con calificaciones equivalentes o mejores al que está reemplazando.

## 11. 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.

## 12. PENALIDADES.

Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimientos
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, deducible previa comunicación, de los pagos pendientes.	Penalidad diaria $= \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$ <p>Donde:            F = Factor de 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.            F = Factor de 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días.</p>	La penalidad será aplicada 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.
Para iniciar la prestación del servicio, es responsabilidad del proveedor contar con el personal y/o equipo clave completo. La inobservancia de lo dispuesto en la presente cláusula será causal de resolución de contrato por incumplimiento. El cambio de personal clave sólo procederá en caso de enfermedad / fallecimiento / incapacidad física del titular y con autorización escrita del Contratante, en cuyos casos no se aplicará penalidad El Proveedor podrá solicitar cambio de personal clave sólo por una vez y con calificaciones equivalentes o mejores al personal que está reemplazando, sin aplicar penalidad y debidamente justificado. En caso de solicitar un segundo cambio de personal clave, el Contratante aplicará una penalidad a pesar de que éste haya	Penalidad = 1% x Monto Total Contratado	Durante todo el período que dure dicho reemplazo, el Contratante deducirá a El Proveedor el monto del cálculo de la penalidad que corresponda, en el siguiente pago que se realice luego de aprobar el aprobar el cambio y según se defina en la adenda. En caso de que se detecte cambio de personal clave sin autorización del contratante, éste podrá proceder a aplicar la resolución de contrato. De detectarse la no participación de todo el personal clave que forma parte del contrato, se procederá a aplicar al

<b>Supuestos de aplicación de penalidad</b>	<b>Forma de cálculo</b>	<b>Procedimientos</b>
sido autorizado, así mismo el nuevo personal deberá contar con calificaciones equivalentes o mejores al que está reemplazando.		Proveedor las penalidades correspondientes.

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.

**ANEXO N° 1**  
**SERVICIO PARA EL LEVANTAMIENTO Y SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE CAMPO PARA ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS CLIENTES DE LOS CITE PÚBLICOS**

**FICHA TÉCNICA**

**POBLACIÓN OBJETIVO**

La población de estudio está compuesta por un total de 791 unidades productivas formales (personas naturales con negocio y empresas con RUC) que fueron atendidas por la Red de CITE públicos por medio de los servicios de Asistencia Técnica y Diseño y Desarrollo de Producto durante 2021.

<b>Servicio</b>	<b>Población</b>
Asistencia Técnica	523
Diseño y Desarrollo de Producto	268
Total	791

Nota: Del total de 715 unidades productivas únicas atendidas, 76 recibieron simultáneamente los servicios de Asistencia Técnica y de Diseño y Desarrollo de Productos en 2021.

**DISEÑO MUESTRAL**

Para la construcción de la muestra probabilística del estudio se ha considerado un diseño aleatorio estratificado. La estratificación del marco muestral se realizó de manera independiente para cada una de las poblaciones de estudio (clientes atendidos según servicio). Asimismo, se consideró un estrato forzoso (censal) para aquellos CITE en los que el número de usuarios de los servicios fue menor o igual a 10 clientes.

En el caso de los estratos no forzosos (aleatorios) se utilizó un diseño probabilístico estratificado de muestreo por proporciones para determinar el tamaño de la muestra total y un proceso de afijación de la muestra por estratos de varianza mínima (afijación de Neyman). La selección se realizó en una única etapa, aceptando un error de muestreo relativo de 5% y con un nivel de confianza estadística de 95%. De un estudio previo desarrollado por el ITP en el año 2021 se obtuvieron mediciones de la proporción de usuarios satisfechos por servicio a nivel de cada CITE ( $P_h$ ). Adicionalmente, se consideró una tasa esperada de no respuesta de 15%.

<b>Servicio</b>	<b>Muestra</b>
Asistencia Técnica	335
Diseño y Desarrollo de Producto	222
Total	557

## **NIVELES DE INFERENCIA**

La representatividad estadística de la muestra para cada tipo de servicio, de la siguiente forma:

- Nacional.
- Por cadena productiva.
- Por CITE.

## **MÉTODO DE RECOJO DE INFORMACIÓN**

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

- Presencial
- Remota (complementariamente cuando se justifique la dificultad de realizar el trabajo presencial)

## **TIEMPO ESTIMADO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**

El tiempo estimado que demora la aplicación de cada encuesta es de aproximadamente 25 minutos.