

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU IMPLICANCIA EN LA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA DE LA GERENCIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA Y GESTIÓN
AMBIENTAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LURÍN PERÍODO-2017.**

PRESENTADO POR EL BACHILLER

ANGEL HUACCHO FLORES

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

LIMA- PERÚ

2017

A mi madre, hijos y hermanos que con su apoyo incondicional hicieron posible concretar este ansiado logro.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor el licenciado William Iraola Real que con sus consejos y sugerencias me guiaba continuamente.

A mi alma mater, la Universidad Ricardo Palma, por haberme acogido durante el desarrollo de mi carrera.

PRÓLOGO

El presente trabajo de investigación, titulado: “La gestión de calidad y su implicancia en la administración pública en la gerencia de servicios a la ciudadanía y gestión ambiental de la municipalidad de Lurín periodo-2017”, busca validar la relación entre los procesos de la gestión de calidad y la gestión por resultados en la administración pública.

En el capítulo I, conformado por el planteamiento de estudio, la investigación surge al observar en la actualidad el desfase que ha sufrido la administración pública y la mala administración de los recursos económicos que conllevan a una desmejora del servicio brindado al ciudadano, quienes han pasado de ser simples usuarios que convertirse en ciudadanos clientes, que solicitan mejores servicios en función al pago de sus arbitrios.

La investigación surge ante el acontecimiento frecuente de descontento de los ciudadanos por los servicios brindados, por ejemplo, por problemas en la celeridad de trámites, proyectos de estudios no acorde a la necesidad de la población, entre otros.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar como la gestión de calidad influye en la administración pública de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017, buscando validar si existe una relación entre las dos variables que planteamos.

En el capítulo II, corresponde al marco teórico y conceptual de la investigación , donde considero tesis internacionales y nacionales como los antecedentes de la investigación habiéndose realizadas previas a nuestra investigación, y el marco teórico donde se define a la gestión de calidad y la administración pública, las cuales conforman la variable independiente y la variable dependiente, también se incluye los conceptos de cada palabra, para que cualquier lector pueda entender con claridad mi trabajo de investigación.

En el capítulo III, corresponde a la Hipótesis de la investigación, donde se plantea como hipótesis general : La gestión de calidad influye significativamente en la administración pública de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017 y como hipótesis específicas: Las planificación de la calidad influye significativamente en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión

Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017 , El control de la calidad tendría implicancia significativa en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017 y como última: La mejora de la calidad influye significativamente en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.

En el capítulo IV, marco metodológico, está conformado por método de la investigación, diseño de la investigación, población y muestra de la investigación, variables de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimiento y recolección de datos y las técnicas de procesamiento de datos.

El método de investigación utilizado en la presente investigación es cuantitativa, hipotética y deductiva. El diseño de la investigación es una de tipo no experimental, transversal, descriptiva y correlacional.

La población de la investigación ha sido conformada por los servidores administrativos de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de Lurín, que son una población total de 9 (nueve) y como muestra de nuestra investigación tomamos la totalidad de ellos; la muestra fue; no probabilística intencional o por conveniencia

La variable independiente es gestión de calidad y las dimensiones planificación, control y mejora continua de la calidad, la variable dependiente administración pública y la dimensión la gestión por resultados.

La técnica de recolección de datos que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario que estuvo conformado por 35 preguntas, adecuadamente formuladas en función a las dimensiones de la investigación.

El análisis de los datos se realizó mediante el programa de Excel, SPSS, la cual nos permitió analizar y representar datos mediante tablas, gráficos.

En el Capítulo V, se presenta de los resultados de la investigación en la cual se afirma claramente que sí existe relación entre la gestión la calidad y la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de Lurín.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	III
PRÓLOGO	iv
ÍNDICE	vii
LISTA DE TABLAS.....	ix
LISTA DE FIGURAS	xii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
CAPÍTULO I.....	1
1. Planteamiento del Estudio	1
1.1. <i>Descripción de la Realidad Problemática</i>	1
1.2. <i>Formulación del Problema</i>	2
1.3. <i>Objetivo de la Investigación</i>	3
1.4. <i>Delimitación de la Investigación</i>	3
1.5. <i>Justificación e Importancia de la Investigación</i>	4
1.6. <i>Limitaciones de la Investigación</i>	4
CAPÍTULO II	5
2. Marco Teórico y Conceptual	5
2.1. <i>Antecedentes de la Investigación</i>	5
2.2. <i>Marco Histórico</i>	8
2.3. <i>Marco Legal</i>	17
2.4. <i>Marco Teórico</i>	19
2.5. <i>Marco Conceptual</i>	43
CAPÍTULO III.....	46
3. <i>Hipótesis de la Investigación</i>	46
3.1. <i>Hipótesis General</i>	46
3.2. <i>Hipótesis Específicas</i>	46
CAPÍTULO IV.....	47
4. Marco Metodológico	47
4.1. <i>Método de Investigación</i>	47
4.2. <i>Diseño de la Investigación</i>	47

4.3. Población y Muestra de la Investigación.....	48
4.4. <i>Variables de la Investigación</i>	49
4.5. Técnicas e Instrumentos de la Investigación	51
4.6. <i>Procedimiento y Recolección de Datos</i>	52
4.7. Técnicas de Procesamiento de Análisis de Datos.....	52
CAPÍTULO V	53
5. Resultados Obtenidos	53
5.1. <i>Presentación y Análisis de Resultados</i>	53
5.2. Análisis e interpretación de los resultados	119
Resultados obtenidos	127
CONCLUSIONES	129
RECOMENDACIONES	131
REFERENCIAS	132
APÉNDICE	133

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1. La elaboración del plan operativo de la gerencia se ha realizado tras el análisis de las necesidades y expectativas de los distintos sectores del distrito.....	53
Tabla N° 2. La Gerencia planifica teniendo en cuenta la expectativa y demanda de los ciudadanos.....	55
Tabla N° 3. Existe coherencia dentro de la planificación y estrategia de la gerencia, entre todos los proyectos institucionales de la municipalidad.....	57
Tabla N° 4. El personal conoce la planificación y estrategia de la gerencia.	59
Tabla N° 5. El presupuesto económico responde a la planificación y estrategia de la gerencia.	61
Tabla N° 6. La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación pre establecidas.....	63
Tabla N° 7. En la gerencia hay una cultura de evaluación sistemática de la planificación en todos los niveles de funcionamiento.....	65
Tabla N° 8. Dimensión: planificación de la gestión de calidad.....	67
Tabla N° 9. La gerencia tiene identificados los procesos fundamentales para su éxito.....	69
Tabla N° 10. La gerencia hace corresponder la asignación de responsabilidades al equipo involucrado en la gestión.....	71
Tabla N° 11. La gerencia utiliza la infraestructura y equipos de acuerdo con la planificación y estrategia.....	73
Tabla N° 12. En la gerencia hay canales de información que garantizan una comunicación efectiva.....	75
Tabla N° 13. La gerencia mide periódicamente la percepción del personal sobre aspectos tales como: condición de trabajo, nivel de comunicación, opciones de formación, reconocimiento del trabajo.....	77
Tabla N° 14. En la gerencia se asigna los presupuestos en función al objetivo programado.....	79

Tabla N° 15. En la gerencia hay una interacción efectiva entre las diferentes gerencias de la municipalidad que logren un clima de confianza compartido.....	81
Tabla N° 16. Dimensión: control de la gestión de calidad.....	83
Tabla N° 17. En la gerencia hay establecidos procedimientos para la implicancia del personal en la mejora continua.....	85
Tabla N° 18. La gerencia utiliza la tecnología de acuerdo con su planificación.....	87
Tabla N° 19. La gerencia mide periódicamente a las áreas involucradas con indicadores sobre los servicios que manifiestan los ciudadanos.	89
Tabla N° 20. Los objetivos de mejora se establecen a partir de la información recibida de los distintos miembros de la gerencia.....	91
Tabla N° 21. La gerencia promueve entre el personal la iniciativa e innovación para la mejora de los procesos.....	93
Tabla N° 22. La gerencia aprovecha los resultados de la evaluación de los procesos para asegurar su funcionamiento.....	95
Tabla N° 23. La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación pre establecidas.	97
Tabla N° 24. Dimensión: mejora continua de la gestión de calidad.....	99
Tabla N° 25. Variable: gestión de calidad.....	101
Tabla N° 26. Las inversiones realizadas y la ordenación del gasto han sido beneficiosos en los distintos rubros del presupuesto.....	103
Tabla N° 27. La gerencia ha cumplido con su plan operativo institucional programado.....	105
Tabla N° 28. La gerencia ha logrado la eficiencia en función al presupuesto público asignado.	107
Tabla N° 29. La gerencia tiene designados con claridad a los responsables y asignadas las tareas a los mismos.....	109
Tabla N° 30. La gerencia ha propiciado que los objetivos del equipo se formulan a partir de los objetivos de la gerencia.....	111

Tabla N° 31. La gerencia establece relaciones institucionales rentables para la municipalidad y funcionamiento de su gerencia.....	113
Tabla N° 32. La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación y estrategia pre establecidas.....	115
Tabla N° 33. Variable: gestión por resultados.....	117
Tabla N° 34. Variable: gestión de calidad*variable: gestión por resultados.....	119
Tabla N° 35. Dimensión: planificación de la gestión de calidad*variable: gestión por resultados.....	121
Tabla N° 36. Dimensión: control de la gestión de calidad*variable: gestión por resultados...	123
Tabla N° 37. Dimensión: mejora continua de la gestión de calidad*variable: gestión por resultados.....	125

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1. La elaboración del plan operativo de la gerencia se ha realizado tras el análisis de las necesidades y expectativas de los distintos sectores del distrito.....	54
Figura N° 2. La Gerencia planifica teniendo en cuenta la expectativa y demanda de los ciudadanos.....	56
Figura N° 3. Existe coherencia dentro de la planificación y estrategia de la gerencia, entre todos los proyectos institucionales de la municipalidad.	58
Figura N° 4. El personal conoce la planificación y estrategia de la gerencia.....	60
Figura N° 5. El presupuesto económico responde a la planificación y estrategia de la gerencia.	62
Figura N° 6. La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación pre establecidas.	64
Figura N° 7. En la gerencia hay una cultura de evaluación sistemática de la planificación en todos los niveles de funcionamiento.....	66
Figura N° 8. Dimensión: planificación de la gestión de calidad.....	68
Figura N° 9. La gerencia tiene identificados los procesos fundamentales para su éxito.....	70
Figura N° 10. La gerencia hace corresponder la asignación de responsabilidades al equipo involucrado en la gestión.....	72
Figura N° 11. La gerencia utiliza la infraestructura y equipos de acuerdo con la planificación y estrategia.....	74
Figura N° 12. En la gerencia hay canales de información que garantizan una comunicación efectiva.....	76
Figura N° 13. La gerencia mide periódicamente la percepción del personal sobre aspectos tales como: condición de trabajo, nivel de comunicación, opciones de formación, reconocimiento del trabajo.	78
Figura N° 14. En la gerencia se asigna los presupuestos en función al objetivo programado.	80

Figura N° 15. En la gerencia hay una interacción efectiva entre las diferentes gerencias de la municipalidad que logren un clima de confianza compartido.....	82
Figura N° 16. Dimensión: control de la gestión de calidad.....	84
Figura N° 17. En la gerencia hay establecidos procedimientos para la implicancia del personal en la mejora continua.....	86
Figura N° 18. La gerencia utiliza la tecnología de acuerdo con su planificación.....	88
Figura N° 19. La gerencia mide periódicamente a las áreas involucradas con indicadores sobre los servicios que manifiestan los ciudadanos.....	90
Figura N° 20. Los objetivos de mejora se establecen a partir de la información recibida de los distintos miembros de la gerencia	92
Figura N° 21. La gerencia promueve entre el personal la iniciativa e innovación para la mejora de los procesos.....	94
Figura N° 22. La gerencia aprovecha los resultados de la evaluación de los procesos para asegurar su funcionamiento.....	96
Figura N°23. La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación pre establecidas.....	98
Figura N° 24. Dimensión: mejora continua de la gestión de calidad.....	100
Figura N° 25. Variable: gestión de calidad.....	102
Figura N° 26. Las inversiones realizadas y la ordenación del gasto han sido beneficiosos en los distintos rubros del presupuesto.....	104
Figura N° 27. La gerencia ha cumplido con su plan operativo institucional programado	106
Figura N° 28. La gerencia ha logrado la eficiencia en función al presupuesto público asignado.....	108
Figura N° 29. La gerencia tiene designados con claridad a los responsables y asignadas las tareas a los mismos.....	110
Figura N° 30. La gerencia ha propiciado que los objetivos del equipo se formulan a partir de los objetivos de la gerencia.....	112

Figura N° 31. La gerencia establece relaciones institucionales rentables para la municipalidad y funcionamiento de su gerencia.....	114
Figura N° 32. La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación y estrategia pre establecidas.....	116
Figura N° 33. Variable: gestión por resultados.....	118
Figura N° 34. Variable: gestión de calidad*variable: gestión por resultados.....	120
Figura N° 35. Dimensión: planificación de la gestión de calidad*variable: gestión por resultados.....	122
Figura N° 36. Dimensión: control de la gestión de calidad*variable: gestión por resultados.....	124
Figura N° 37. Dimensión: mejora continua de la gestión de calidad*variable: gestión por resultados.....	126

RESUMEN

La gestión de calidad en los servicios que brindan las entidades públicas ha sido cuestionada en varias ocasiones y si realizamos un análisis interno de la organización nos encontramos que muchas veces no se han obtenido los resultados esperados y/o programados durante el ejercicio presupuestal, en algunos casos por falta de procesos de gestión y en otros por falta de recursos económicos, lo cual trae como consecuencia una desazón en los ciudadanos quienes al pagar sus arbitrios exigen se les brinde servicios justos y oportunos.

El objetivo general de la investigación fue demostrar que la gestión de calidad influye significativamente en la administración pública de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.

Este trabajo de investigación está conformado por la población de la gerencia de servicios a la ciudadanía y gestión ambiental de la municipalidad de Lurín (9 servidores públicos), para la muestra se ha tomado a la totalidad de ellos y realizado una encuesta con 35 preguntas sobre la percepción actual de la gestión de calidad y gestión por resultados.

El tipo de investigación es cuantitativa pues hemos planteado relaciones entre variables con la finalidad de arribar a proposiciones precisas y hacer recomendaciones específicas.

A través de nuestra aplicación de las encuestas y la respectiva tabulación de los datos con el programa SPSS y la prueba de chi cuadrado, determinamos que existe una correlación positiva fuerte entre las variables de gestión de calidad y la administración pública. Quiere decir que implementar la planificación, el control y la mejora continua contribuirá a obtener una mejora sustantiva en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín.

Palabras claves: Gestión de calidad, administración pública y gestión por resultados.

ABSTRACT

Quality management in the public sector has been questioned on several occasions; if we carry out an internal analysis of the organizations we find that most of the time the expected and/or programed results during the budget year have not been obtained, in some cases due to a lack of management processes and in others due to a lack of economic resources. This produces discomfort among the citizens who pay their taxes and therefore demand that they be provided with just and timely services.

The general objective of the research is to demonstrate that quality management has a significant influence on the public administration of the Office of Citizen Services and Environmental Management of the Municipality of Lurín in the year 2017.

The research involves the population of the Office of Citizen Services and Environmental Management of the Municipality of Lurín (9 public servants); the totality of the population was selected as the sample and a survey was conducted, the survey was made up of 35 questions about their current perception of quality management and results-based management.

The type of research is quantitative because we have established relationships between variables in order to arrive at precise propositions and make specific recommendations.

Through our application of the surveys and the respective tabulation of the data with the SPSS program and through the Chi-squared test, we determined that there is a strong positive correlation between quality management variables and the public administration. This means that implementing planning, control and continuous improvement will contribute towards obtaining a substantive improvement in results-based management in the public administration of the Office of Citizen Services and Environmental Management of the Municipality of Lurín.

Key words: Quality management, public administration and results-based management.

CAPÍTULO I

1. Planteamiento del Estudio

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El distrito de Lurín es un distrito costero que se encuentra al sur de Lima entre el km 32 y el km 42 de la carretera Panamericana Sur. Posee en sus dominios marítimos dos islotes frente a la playa San Pedro.

Inicialmente esta es asumida por los militares, durante la primera mitad del siglo XIX: Agustín Gamarra, Francisca Zubiaga, José Rufino Echenique, J. M. Egusquiza. Durante esta etapa llega el primer trapiche a vapor del país a San Pedro. Durante la segunda mitad del siglo XIX comienza a ser administrada por manos civiles: Pablo Elguera y finalmente Vicente Silva, quien la compra en 1879. Durante esta etapa comienzan a llegar cientos de chinos coolis, como mano de obra, a la hacienda.

Durante este régimen republicano se establece el distrito de Lurín, existiendo inicialmente como la única autoridad local el gobernador de Lurín. Pero es mediante ley del 2 de enero de 1857 que se crea la municipalidad de Lurín, para administrar este espacio distrital que se había venido configurando durante mucho tiempo. El primer alcalde fue Ignacio Pasión Soliz, quien juramento en abril de 1857 en la Casa Consistorial del pueblo.

En la actualidad el distrito está conformada por cinco zonas (Villa Alejandro, Julio C. Tello, Huertos de Lurín, Lurín cercado y Km.40) con una extensión de 200 km² y una población estimada de 96,331 habitantes.

La municipalidad de Lurín tiene como actual alcalde al Sr. José Arakaki Nakamide.

Se hizo un diagnóstico de la situación problemática en la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín y se han podido identificar síntomas como el incumplimiento de las metas programadas; así también, la insatisfacción de los ciudadanos por la demora en la prestación de servicios.

Las causas que las originan son: a) Ausencia de planificación; b) Inadecuado control de los procesos; c) Incipiente análisis de la mejora continua.

Pronóstico de la Situación Problemática

Si la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la municipalidad de Lurín continúa presentando estos problemas y no reduce y/o elimina los síntomas arriba citados, puede tener las siguientes repercusiones:

- a) Mala percepción de la calidad del servicio; b) Incumplimiento del plan operativo institucional.

Para mejorar la gestión de calidad y la situación administrativa de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la municipalidad de Lurín, realizaremos un análisis de los procesos de la gestión de calidad y su implicancia en la gestión por resultados en la administración pública, asimismo recomendaremos acciones que permitan obtener beneficios para brindar servicios de calidad y mejorar la percepción del ciudadano en referencia a la gestión municipal.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema Principal

¿En qué medida la gestión de calidad influye en la administración pública de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017?

1.2.2. Problemas Secundarios

- ¿En qué medida la planificación de la calidad influye en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017?
- ¿De qué forma el control de la calidad tiene implicancia en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017?
- ¿En qué medida la mejora de la calidad influye en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017?

1.3. *Objetivo de la Investigación*

1.3.1. *Objetivo General*

Determinar como la gestión de calidad influye en la administración pública de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.

1.3.2. *Objetivos Específicos*

- Establecer como la planificación de la calidad influye en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.
- Determinar cómo el control de la calidad tiene implicancia en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.
- Determinar como la mejora de la calidad influye en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.

1.4. *Delimitación de la Investigación*

1.4.1. *Delimitación Temporal*

El presente estudio se inició en el mes de marzo del 2017, hasta el mes de julio del 2017.

1.4.2. *Delimitación Espacial*

La Municipalidad de Lurín se ubica en Jr. Unión S/n Cuadra 1 Nro. S/n Plaza de Armas de Lurín – distrito de Lurín – provincia de Lima – departamento de Lima – República del Perú.

1.4.3. *Delimitación Social*

El grupo social, objeto de estudio de la investigación, han sido los 9 servidores públicos de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad del distrito de Lurín.

1.4.4. Delimitación Conceptual

- **Línea de investigación:** De acuerdo con las líneas aprobadas por la Universidad.
- **Especialidad:** Administración y Gerencia
- **Área temática:** Comportamiento Organizacional

1.5. *Justificación e Importancia de la Investigación*

La importancia de esta investigación se justifica porque en nuestro país, si bien es cierto se ha iniciado una modernización del estado, contando este con un marco normativa aún continua siendo visto como un paradigma la nueva gestión pública en muchos gobiernos locales y regionales no se avizora el uso de las nuevas herramientas e instrumentos de gestión que permitan brindar un servicio de calidad al ciudadano.

El conocimiento y el uso de sistemas de gestión de calidad permitirá a los gobiernos locales y regionales medir la eficacia y eficiencia de su gestión a través de una política de gestión por resultados contribuyendo además a una mejora de atención del servicio al ciudadano.

1.6. *Limitaciones de la Investigación*

a) De Acceso a la Información

El acceso a la información fue un factor que comprendió bastante inversión de tiempo, dedicación y perseverancia, ya que dependía de terceras personas, es decir gerente, subgerentes y especialistas, especialmente para aplicar de manera eficiente el cuestionario.

b) De Tiempo

Durante el desarrollo de la investigación, se presentaron dificultades como la falta de tiempo para coordinar con el personal, ya que no contaban con la disponibilidad necesaria debido a las múltiples responsabilidades que asumen.

c) Económica

El investigador solicitara un préstamo bancario para cubrir las fases del desarrollo del programa de titulación por tesis y posterior mente de la tesis, afín de lograr el ansiado título profesional y/o grado académico.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico y Conceptual

2.1. *Antecedentes de la Investigación*

Internacionales

En su investigación (Facal, 2011) tiene como objetivo conocer y comprender los sistemas de Gestión de Calidad e investigar como su aplicación puede ayudar al cumplimiento de algunos de las exigencias actuales a las actividades de prestación del Estado; tiene como metodología la investigación bibliográfica en libros y en la web sobre las definiciones de Gestión de Calidad , se realizó entrevistas a representantes calificados de la administración pública uruguaya . De los resultados obtenidos ponen de manifiesto que hay falta de gestión estructurales en el Estado que podrán ser eliminados con la utilización de Sistemas de Gestión de Calidad: También se concluye que en general son muy pocas organizaciones las que utilizan modelos de Gestión de Calidad.

En una investigación (Herrera, 2008) propone como objetivo mejorar el funcionamiento interno e incrementar las ventas de la empresa Refaccionaria Master motor, a través de la implementación de un sistema de gestión de calidad con base a la norma ISO 9001-2000, el método de estudio fue de carácter exploratorio y descriptivo, las técnicas que se usaron fue documental y de campo. Mediante la técnica documental se revisaron textos de consulta general y específicos, teorías de calidad, libros, tesis, páginas de Internet y documentos internos de la organización, con esto se logró desarrollar el sustento teórico de la investigación. En cuanto a la técnica de campo, se utilizaron diversas herramientas, las cuales son: análisis estadístico para conocer el descenso de ventas, así como el impacto del decremento en la utilidad neta, los datos fueron tratados con el software Minitab versión 14.1; además se realizó entrevistas a la totalidad de los trabajadores de la microempresa comercial Refaccionaria Mastermotor, donde luego de su análisis situacional, determina que las debilidades de la organización se centran en el tipo de gestión utilizado ya que existe deficiencias en el proceso administrativo que es utilizado actualmente, por lo que concluye que con la implementación del sistema se propiciará un cambio positivo dentro de la organización, incrementando eficiencia y productividad operacional, además de lograr una imagen superior en el mercado e incrementar su participación en el mercado.

En su investigación (Rolando, 2011) busca como propósito que su diagnóstico pueda convertirse en un punto de partida de una gestión de calidad a nivel municipal desde el

nosocomio hacia el resto de las dependencias; el diagnóstico lo realizo con el método EFQM, llegando a concluir que bajo el actual esquema de organización se identifican claramente tres desafíos a superar por parte del estado público en materia de salud: Inequidad, falta de eficiencia y ausencia de normativas; por lo que recomienda conformar un grupo de trabajo o comité de calidad para el inicio de las acciones pertinentes para la búsqueda de la calidad total.

En su investigación (Torres, 2013) busca presentar la propuesta de mejora del sistema de gestión de la calidad del CEDES para dar seguimiento al mejoramiento continuo y poder acrecentar el nivel de calidad del servicio brindado, es así que el investigador recomienda que para hacer más efectiva la planeación estratégica se debe realizar Benchmarking, identificar que metodologías utilizan las otras instituciones de formación para el trabajo y que resultados están obteniendo, esto le permitirá al CEDES contemplar en su direccionamiento estratégico y en sus objetivos resultados más efectivos.

Nacionales

En su investigación (Aznaran, 2016) propone como objetivo interpretar la influencia de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario, la evaluación lo realiza con el modelo SERVQUAL, tiene una población de 114,931 personas y una muestra de 80 personas a quienes les realiza encuestas, como resultado concluye que la calidad de servicio que brinda la Municipalidad distrital del Porvenir es satisfactoria llegando a un 63%, se precisa además que en su mayoría existen clientes satisfechos, con lo cual demuestra que la calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario.

En su investigación (García, 2011) tiene como objetivo determinar si el análisis de los sistemas de gestión de calidad tiene implicancia en la administración pública de la Presidencia del concejo de Ministros en el Perú, el desarrollo de la investigación comprendió el uso de Fichas de Cotejo o Lista de Chequeo, con la finalidad de poder comparar los aspectos teóricos (NOXIS) que se encuentran relacionados con las principales variables que caracterizan a los modelos de gestión de calidad ISO 9001 y EFQM de Excelencia, con aquellos aspectos empíricos o prácticos (PRAXIS) observados en la administración de la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2011. Para analizar los datos recogidos se procedió a organizarlos y a tabularlos en un Cuadro de Base de Datos, para luego representarlos gráficamente y a partir de un análisis de correspondencia, haciendo uso de Matrices de Contingencia, entre las principales variables que definen las hipótesis materia

de la investigación, se procedió a aplicar la prueba exacta de Fisher para determinar el grado de relación entre las variables analizadas, el investigador concluye que si existe una implicancia directa debido a que la gestión de calidad se encargará que todos los procesos dentro de una organización se desarrollen adecuadamente en este caso de la administración pública.

En su investigación (Ugaz, 2012) propone analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad y demostrar que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente; llegando a concluir que la implementación de un sistema de gestión de calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización.

En su investigación (Inca, 2015) tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, La técnica de investigación que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta y la observación, la población de la presente investigación ha sido considerada de 2919 personas, (entre las edades de 25 a 44 años); las cuales acuden con más frecuencia a la municipalidad, de las cuales consideramos una muestra de 339 usuarios de acuerdo a la fórmula, usuarios que viven dentro del distrito, y acuden a la Municipalidad Distrital de Pacucha a hacer sus trámites. Para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación se utilizó el programa SPSS 22 (estadística descriptiva), luego de realizado el diagnóstico situacional y la validación de sus hipótesis, concluye que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, es así que afirma cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios.

2.2. Marco Histórico

2.2.1. Gestión de Calidad

Según (Miranda, 2007). La calidad a lo largo de la historia ha tenido diferentes manifestaciones, los primeros indicios se remontan a la antigua Babilonia, sitio en el cual fue creado el código Hammurabi. Este código nos da dos ejemplos para entender mejor el concepto "si un arquitecto hizo una casa para otro, y no la hizo sólida, y si la casa que hizo se derrumbó y ha hecho morir al propietario de la casa, el arquitecto será muerto. Por otra parte, los fenicios tenían como práctica habitual cortar la mano de las personas que continuamente realizaban productos defectuosos. Estos dos ejemplos muestran la importancia del trabajo bien realizado desde las primeras civilizaciones.

La definición de calidad nace a mediados del siglo XX; aunque se puede observar que el hombre desde sus primeras civilizaciones mostro su preocupación por hacer bien su trabajo, con responsabilidad y cumpliendo las normas establecidas.

El Manual de Introducción a la Calidad Total editado por: (SENATI, 2014). Menciona que, el concepto de la calidad ha transitado por 5 etapas: etapa de Inspección, etapa de control estadístico del proceso, etapa del aseguramiento de la calidad, etapa de la administración estratégica por calidad total y la etapa de la innovación y la tecnología.

- a) Etapa de la Inspección. En el Siglo XIX con la creación de las primeras ciudades da origen a la aparición del mercado, al darse este fenómeno permitió el desarrollo inicial de los productos a través de la identificación de sus procesos y especificaciones técnicas. En esta etapa los problemas de calidad inicialmente fueron técnicos, para posteriormente ser administrativos y humanos, cuya solución no fue nada fácil. La etapa de la inspección se caracterizó por la detección y solución de problemas generados por la falta de uniformidad en el producto, es así como surge en esta época la figura del inspector, donde la inspección se volvió una actividad reactiva, reaccionando a los productos defectuosos cuando ya estaban terminados buscando eliminar el error, con ello se impedía que los productos defectuosos no llegaran a manos de los clientes, al convertirlos en desechos o reprocesarlos.

Empresa	Inspección
---------	------------

Fuente: Manual de Introducción a la Calidad Total-SENATI

- b) Etapa del Control Estadístico del Proceso. Se inicia en los años 1930, basada en el control de los procesos; es decir controlar, prevenir y corregir las fallas del producto con la finalidad de que estos puedan cumplir la tolerancia de especificación de su diseño, sin tener que esperar que el producto esté terminado para corregir fallas. Para lograr este objetivo Walter Shewhart ideó las denominadas gráficas o cartas de control. De esta forma la inspección paso de ser masiva a una inspección en base a muestreos, que permitió ser menos costosa y cansada. Se capacitó a los inspectores en técnicas estadísticas que fueron el cimiento del control de calidad.

Empresa	Departamento de producción
---------	----------------------------

Fuente: Manual de Introducción a la Calidad Total-SENATI

- c) Etapa del Aseguramiento de la Calidad. Se inicia en los años 1950, esta etapa propone que la calidad no sólo depende de los procesos de fabricación, sino que requiere involucrar a otros departamentos en el diseño del producto, ingeniería de los procesos, abastecimiento, laboratorio, etc. Fue Joseph Juran quien impulsó este concepto. Para Juran, la calidad consiste en “Adecuar las características de un producto al uso que le dará el consumidor”, es decir si analizamos la calidad de un producto, no sólo importa el producto fabricado con sus especificaciones, sin errores, ni defectos; sino principalmente contar con un diseño que se adecue a las demandas de los consumidores.

Empresa	Todos los departamentos
---------	-------------------------

Fuente: Manual de Introducción a la Calidad Total-SENATI

- d) Etapa de la Administración Estratégica por Calidad Total. Se inicia en los años 1990, es en esta etapa que se dio una mayor importancia al mercado y a las necesidades del consumidor, además se considera tomar en cuenta la satisfacción de los clientes internos (los empleados de una empresa) y los clientes externos (los consumidores). En esta etapa las organizaciones adoptan modelos de excelencia basados en los principios de la calidad total, el liderazgo es un factor muy importante pues será quien determine el rumbo de la organización, proponiendo estrategias que garanticen un nivel de competencia, crecimiento adecuado y sobre todo la permanencia de la empresa en el mercado.

El objetivo de la administración estratégica no sólo es reducir la variabilidad, sino también busca la excelencia, reduciendo que los productos estén libres de error, lo que denominamos Seis Sigma.

- e) Etapa de la Innovación y la Tecnología. Se da a inicios del Inicios del Siglo XXI, en esta etapa las organizaciones basan su competitividad en la innovación continua de sus procesos, productos y servicios, además de fortalecer sus capacidades competitivas con la idea de que sean difíciles de copiar por la competencia. El consumidor está dispuestos a aceptar la variabilidad a cambio de la innovación rápida.

Es en 1993 que se crea el “Vocabulario de la Calidad” (estándar ISO 8402), el cual contiene terminología relevante y definiciones. Es así que la norma ISO 9000 se empezó a implementar en Estados Unidos desde 1990, esto debido al incremento de publicidad en los medios de comunicación, quienes definiendo a la norma ISO 9000 como “El Pasaporte a Europa” que garantizaba competitividad global y que además tenía como requisito que la empresa debía certificarse para poder comercializar con los países europeos.

El concepto de la Gestión de Calidad Total (GCT) surge a inicios del año 2000, teniendo como principio que la calidad dejaba de ser una prioridad competitiva para convertirse en un requisito indispensable en la conquista de nuevos mercados, asimismo, es necesario identificar las necesidades del cliente, las cuales deben ser controladas para asegurar su confort y consumo, así como evitar errores o fallas.

La Ingeniería de Calidad: Se interesa más por la productividad y los costos de producción que por las reglas estadísticas, este nuevo enfoque se basa en las actividades dirigidas a la reducción de la variabilidad y de las pérdidas. Una de las figuras principales de esta etapa es Shigeo Shingo.

2.2.2. Administración Pública

Para estudiar la evolución de la Administración Pública necesariamente tenemos que referirnos a países muy ligados a esta disciplina como: Alemania, Francia, España y Estados Unidos.

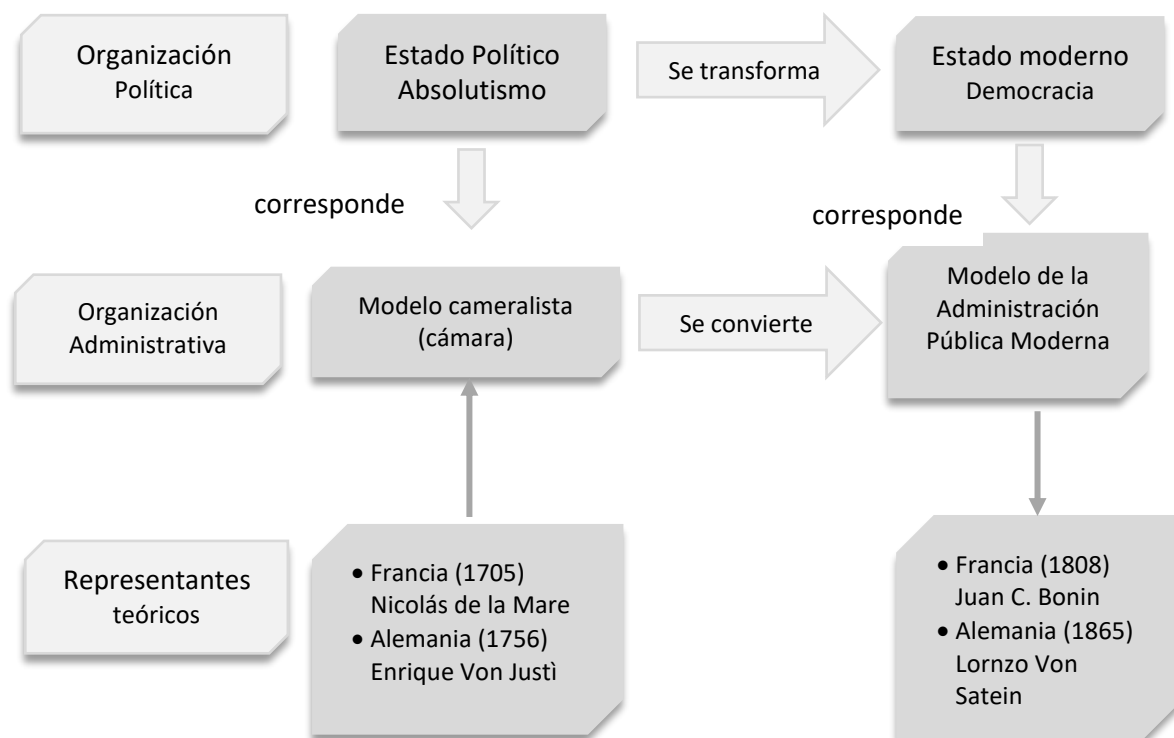
Debemos de tener en cuenta que la Administración Pública está muy ligada a dos factores: La evolución de las instituciones políticas y administrativas en los diferentes contextos y al interés académico reflejado en la creación de instancias de educación orientadas a la formación de cuadros profesionales, especializados y con vocación a la función pública.

Según (Gomez, 2016). La evolución de la Administración Pública tiene diferentes contextos para cada continente, es así como nos detalla las grandes corrientes a través del tiempo:

La Administración Pública moderna nace en Francia, la corriente estadounidense fuertemente dominada por la diversificación de enfoques e instrumentos inherentes al contexto de Estados Unidos lo denomina Teoría Administrativa y el tratadista español Mariano Baena de Alcázar la denomina Ciencia de la Administración.

En Europa se considera que el desarrollo del estudio de la Administración Pública ha tenido los siguientes rasgos característicos: Un interés casi exclusivo por la Administración Pública hasta fines de los años sesenta y un gran predominio académico del Derecho Administrativo, que desmereció durante mucho tiempo cualquier investigación no jurídica de la Administración.

Es en Alemania y Francia donde se generan las bases para esta disciplina, aunque en contextos históricos muy diferentes, según podemos apreciar en el cuadro N° 1. Cabe señalar que aun cuando representan casos muy particulares debido a procesos históricos diferentes, las coincidencias entre el caso alemán y el francés resultan interesantes para comprender el desarrollo de esta disciplina en Europa. En ambos casos se pone de manifiesto el llamado principio Cameralista, con un mayor énfasis en la ciencia de la policía en Francia y con un enfoque más integral en el estado alemán.

Cuadro N° 1 *Construcción teórica de la Administración Pública en Francia y Alemania*

Fuente: Carlos Gómez Diaz de León -Origen y Evolución de la Administración Pública

Alemania, es la cuna de la tradición administrativa europea a través del concepto de Cameralismo, iniciándose desde el siglo XVII con el desarrollo de una ciencia aplicada de la Administración Pública, orientada a estudiar los principios de una administración eficaz y abordada, principalmente, desde dos perspectivas y momentos históricos diferentes:

Los llamados Cameralitas, a fines del siglo XVII y principios del XVIII, quienes se consagraron principalmente al estudio concreto de las instituciones administrativas existentes y de los medios para mejorar su funcionamiento.

Lorenz Von Stein, quien en su obra *La Teoría de la Administración* (1866/67) tiene como objetivo: la construcción de una ciencia social que pueda combinar las relaciones sociales y el conocimiento, y producto de esta sirva como base para el nacimiento de una nueva administración en función del estado teniendo como principio la búsqueda del bienestar social.

(Gomez, 2016). Cita que la única excepción notable de este fenómeno lo constituye la obra de Max Weber, cuyo análisis minucioso de la burocracia ha inspirado a gran

cantidad de sociólogos, primero en Europa y luego, con bastante posterioridad, en Estados Unidos.

De hecho, el modelo burocrático de Max Weber y su visión de profesionalización influyó en el campo de la administración hasta muy avanzada la segunda mitad del siglo XX, y con algunos ajustes teóricos, aún mucho después. El modelo burocrático de Max Weber se basó en la especialización y la división de tareas, una autoridad jerarquizada, la formalización y registro de las comunicaciones internas, la profesionalización del personal ejecutivo, la despersonalización de las relaciones, la meritocracia y la competencia técnica.

(Gomez, 2016). En Francia se puede notar también una evolución muy similar a la ocurrida en Alemania. En el siglo XVII surgió la “Ciencia de la Policía” (“policía”, en este caso definida como el conjunto de los objetivos y aplicación de las políticas de Estado, en lugar de su concepción moderna de “fuerzas del orden”), que considera la Administración como el arte de dirigir los asuntos públicos y tiene un propósito esencialmente utilitario. La obra “El Tratado de la Policía” de Nicolás de La Mare, publicada entre 1704 y 1710, detalla los conceptos del derecho positivo y de las estructuras administrativas de la época, ofreciendo propuestas para mejorar ambos aspectos, con lo que prefigura ya una ciencia administrativa, sin embargo, a partir de la segunda mitad del siglo XIX, el estudio del Derecho Administrativo, y en particular el de sus aspectos contenciosos, toma un lugar preponderante en el análisis de la actividad gubernamental, cabe señalar que sólo dos autores intentan hacer prevalecer una visión no burocrática de la Administración, pero permanecen aislados en gran medida: Henri Fayol, quien tuvo una gran influencia en las corrientes administrativas que se desarrollaron con posterioridad en Estados Unidos y Henri Chardón, quien en su obra “El Poder Administrativo” (1911) se interroga tanto sobre los fines de la acción administrativa como sobre las reformas capaces de dilucidar la confusión entre los ámbitos político y administrativo.

En Estados Unidos, podemos decir que fueron tres las características principales del estudio de la Administración Pública. Su carácter eminentemente pragmático; técnico y empírico más que teórico, el desinterés por las preocupaciones de tipo jurídico y el paralelismo desarrollado entre las administraciones pública y privada.

Según (Sanchez, 2001). Realiza una clasificación histórica y divide la Administración Pública en los periodos: Clásico (1887-1945), político (1945-1963) y de “programas” (1964 - actualidad).

Periodo Clásico: Su máximo representante es Woodrow Wilson, académico e intelectual que llegó posteriormente a ser presidente de Estados Unidos (1913-1916), en 1887 escribió un célebre artículo titulado “ El estudio de la Administración Pública”, donde señala particularmente que el propósito primordial de esta disciplina es racionalizar los procedimientos de operación del Ejecutivo, y que era necesario erradicar las malas prácticas de los servidores públicos y el desorden empírico que dominaba la administración estadounidense en ese momento. Otros investigadores, con características más de ejecutantes que de teóricos, e influenciados por Frederic Taylor y Henri Fayol, se enfocaron en las organizaciones en sí mismas, más allá de clases o especies consideraban a la administración como un proceso general y universal, estos investigadores se interesaron en preceptos que fueran válidos independientemente de su pertenencia al ámbito de lo público, lo privado y/o lo social. El primero en elaborar un tratado sobre Administración Pública en Estados Unidos fue Francis Goodnow en el cual presenta la célebre fundamentación de la dualidad política-administración, identificando a la primera como la expresión de la voluntad y a la segunda como la ejecución de ésta. En esta misma línea doctrinaria se puede situar a William Willoughby, quien en su obra Principios de la Administración Pública nos indica que en la administración hay ciertos principios fundamentales de aplicación general y otros más que por analogía caracterizan a toda ciencia, sin embargo, hace una clara distinción entre la administración pública y la privada.

Periodo Político: Se da a inicios de 1945, donde se destaca principalmente la búsqueda de la eficiencia y la economía como aspectos fundamentales de la administración pública, busca una mejor comprensión de las relaciones humanas y políticas dentro de una organización determinada. La aparición en 1958 de la obra de March y Simón “Teoría de la Organización” marca una nueva línea doctrinaria al sentar las bases de una teoría de las organizaciones encaminada a realizar una síntesis de las corrientes anteriormente señaladas.

El método y las técnicas de investigación permanecen esencialmente experimentales e inductivas, las preocupaciones utilitarias iniciales se estancaron. A partir de su surgimiento, que se presagiaba desde el segundo cuarto del siglo XX, y por aportaciones

teóricas provenientes de otras ciencias sociales como la Sociología y la Ciencia Política, el estudio de las organizaciones se ha convertido en un gran filón de teorías que van desde los análisis burocráticos clásicos de Max Weber, Robert Merton, Alvin Gouldner y Selznik, hasta las recientes contribuciones de autores como Peter F. Drucker, quien se centró en el estudio de las organizaciones no lucrativas y de las funciones directivas.

En este período podemos decir que los principales ejes del estudio de las organizaciones son: su estructura, su funcionamiento y el comportamiento de los individuos dentro de los dos anteriores. Se ha estudiado además la importancia de los procesos de influencia, el liderazgo, el control en las organizaciones, los procesos de toma de decisiones y de resolución de problemas, el funcionamiento de grupos pequeños dentro de una estructura organizacional mayor.

Dentro de lo complejo y diverso en que están inmersas las organizaciones, son las áreas teórico-sustantivas las que se ramifican en múltiples cuerpos teóricos tales como: La Teoría del Management, teorías económicas de las organizaciones, la comunicación en las estructuras organizativas, las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones, la toma de decisiones, la estructura de los controles administrativos y el análisis comparativo de las organizaciones.

En referencia al objetivo de la teoría de la organización, se han analizado diversos tipos de instituciones tales como: Sindicatos, partidos políticos, burocracia, ejército, cuerpos de seguridad, escuelas, entre otras.

En este contexto del período político en referencia a las corrientes organizacionales podemos indicar que sus principales aportaciones y aplicaciones son:

1. La transformación de las relaciones interpersonales y entre grupos dentro de las organizaciones.
2. La introducción de reformas organizativas en la industria, y acercamientos estructuralistas, tecnológicos y humanistas.
3. La planeación en las organizaciones y los sistemas de análisis dentro de las mismas

Periodo Programático: En este periodo podemos afirmar que nace la Gerencia Pública, etapa reciente que adopta una gran variedad de enfoques y corrientes de estudio que surgen a raíz de la insuficiencia explicativa del medio académico y de la ineficacia

operativa, que hacía de las administraciones públicas y de los servidores públicos objeto de severas críticas y cuestionamientos acerca de su funcionamiento y operatividad por parte de economistas neoliberales e instituciones financieras internacionales. Es a raíz de esta ineficacia que la administración pública se deslegitima y cae en una crisis fiscal del Estado, lo que traerá una profunda transformación en la perspectiva de la administración pública que culminará con el nacimiento de Nueva Gestión Pública.

Según (Sanchez, 2001). A su vez identifica seis diferentes aportes doctrinarios:

1. El Comportamiento Administrativo
2. El Enfoque de Sistemas.
3. La Administración Comparada.
4. Las políticas públicas.
5. La Nueva Administración Pública.
6. El Gerencialismo.

2.3. Marco Legal

El siguiente es el marco normativo en el cual se desarrolla la Gestión de Calidad y la Administración Pública en el Perú.

Constitución Política del Perú 1993, Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

Ley N°30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la de Calidad y el Instituto Nacional de la Calidad, con la finalidad de promover y asegurar el cumplimiento de la política nacional para la calidad con miras al desarrollo y la competitividad de las actividades económicas y la protección del consumidor.

Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general.

Ley N°27658, Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado, cuyo objetivo es orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y del desarrollo del país.

Ley N°28112, Ley de Marco Administración Financiera del Sector Público, cuya finalidad es modernizar la administración financiera del sector público estableciendo normas para una gestión integral y eficiente en la captación y utilización de los fondos públicos.

Ley N°30057, Ley del Servicio Civil, que tiene como finalidad que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor Servicio Civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran.

Decreto Legislativo N°1047, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción.

Decreto Supremo N°030-2002-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Decreto Supremo N°027-2007-PCM, define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional

Decreto Supremo N°004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Decreto Supremo N°046-2014-PCM que aprueba la Política Nacional para la Calidad.

Decreto Supremo N°040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Ley N°30057, Ley de Servicio Civil.

Decreto Supremo N°004-2014-PRODUCE, que aprueba el Plan Nacional de Diversificación Productiva.

Decreto Supremo N°046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad.

Decreto Supremo N°004-2015-PRODUCE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Calidad-INACAL y el Decreto Supremo N°008-2015-PRODUCE, que lo modifica.

2.4. Marco Teórico

2.4.1. Gestión de Calidad

Según la norma ISO 9001:2000, definimos a la gestión de calidad como el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad, sin embargo para complementar esta definición debemos investigar varios elementos que dan nacimiento a lo que conocemos como Gestión de Calidad tales como: Calidad, los servicios, el cliente, control de calidad, sistemas de gestión de calidad.

Calidad

La definición de calidad ha tenido muchas perspectivas a través del tiempo que han partido desde lo general hasta lo particular, a continuación, se detalla alguna de ellas.

Según la (Real Academia de Lengua Española, 2017). Define a la calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.

Para (Deming, 1989). La calidad es la satisfacción del cliente y no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua, para el autor la calidad es diseñar, producir y ofrecer un producto o servicio que sea útil al mejor precio posible y que siempre satisfaga las necesidades del cliente.

En su libro Gestión de la calidad en la administración pública (Machado, 1999). cita diferentes conceptos sobre la definición de Calidad, tomando como referencia a varios autores y el cambio de concepción a través del tiempo, tales como:

- Philip B. Crosby: Cumplir las especificaciones.
- Joseph Juran: Adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente.
- Armand Feigenbaum: El resultado total de las características del producto y /o servicio de, marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente.
- Geniche Taguchi: El coste que un producto impone a la sociedad desde el momento de su concepción.
- La norma ISO 8402: Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.

Según (Camisón, 2006). Para el autor el concepto de calidad ha evolucionado en el transcurso del tiempo y cita definiciones de la calidad, lo que se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro N° 2 *Definiciones de la Calidad*

Autores	Enfoque	Acento diferencial	Desarrollo
Platón	Excelencia	Calidad absoluta (producto)	Excelencia como superioridad absoluta” lo mejor”. Asimilación en el concepto “de lujo”. Analogía con la calidad de diseño.
Shewhart Crosby	Técnico: Conformidad con especificaciones	Calidad comprobada/controlada (procesos)	Establecer especificaciones, medir la calidad por la proximidad real o los estándares. Énfasis en la calidad de conformidad, “cero defectos”.
Deming Taguchi	Estadístico: pérdida mínima para la sociedad, reduciendo la variabilidad y mejorando estándares.	Calidad generada (producto y proceso)	La calidad pasa por disminuir la variabilidad de las características del producto alrededor de los estándares y su mejora permanente. Optimizar la calidad de diseño para mejorar la calidad de conformidad.
Fergenbaum Juran Ishikawa	Aptitud para el uso	Calidad planificada (sistema)	Traducir las necesidades de los clientes en las especificaciones. La calidad se mide por lograr la aptitud deseada por el cliente.
Parasuramán Berry Zeithami	Satisfacción de las expectativas del cliente	Calidad satisfecha (servicio)	Alcanzar a superar las expectativas de los clientes. Énfasis en la calidad del servicio.
Evans (Procter & Gamble)	Calidad total	Calidad gestionada (empresa y su Sistema de valor)	Calidad significa crear valor para los grupos de interés. Énfasis en la calidad en toda la cadena y el sistema de valor

Fuente: Cesar Camisón: Gestión de la Calidad

Los Servicios

Se definen como el conjunto de prestaciones y atenciones que el cliente o consumidor espera recibir de la organización que los brinda.

Según (Sanguesa, 2006). Define al servicio, como un tipo especial de producto y que es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente generalmente es intangible.

Según (Betancourt, 2010). Menciona en su libro que el termino servicio proviene del latín servitum y define a la acción y efecto de servir. También permite referirse a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”

Según (Etzel Michael J, Staton Willian J, Walker Bruce, 2010). Definen el servicio "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”.

Características de los servicios

El servicio es un bien intangible, es decir que tiene valor, pero carece de presencia física, su prestación y consumo son simultáneos, diferente a lo que ocurre con los productos, que primero deben ser fabricados, luego vendidos y posteriormente utilizados o consumidos.

Debemos señalar que la calidad de un servicio se mide por el nivel de satisfacción de los clientes y debe cumplir tres grandes condiciones.

- El cliente es el único evaluador de la calidad del servicio.
- El cliente es quien determina el nivel de prestación del servicio, debemos conocer la opinión del cliente, sus expectativas sobre la prestación del servicio, es por esta razón que son muy importantes las encuestas a fin de utilizarlas como herramientas que nos brinde información del servicio brindado.
- La organización debe saber satisfacer y gestionar las expectativas de los consumidores, reduciendo la diferencia entre lo que brinda como servicio y las expectativas del cliente, esto es, entre el servicio ofrecido y el nivel de servicio que requiere el cliente.

El cliente

Según (Kotler Philip, 2003). El termino cliente es considerado como algo muy básico por la gran mayoría de mercadólogos y empresarios. Sin embargo, si tenemos en cuenta que el cliente es "aquel" por quién se planifican, implementan y controlan todas las actividades de las empresas u organizaciones, vivimos en una economía en la que se considera que el cliente es el rey.

Algunas consideraciones de Philip Kotler acerca de los clientes:

- Los productos van y vienen, por lo tanto, las empresas deben buscar que la fidelidad con su cliente sea duradera incluso más que con sus productos. Tienen que considerar más los conceptos ciclo de vida del mercado y ciclo de vida del cliente en lugar del concepto ciclo de vida del producto.
- El mayor activo de una empresa es el cliente, por lo tanto, debe valorarlo como tal incluso por encima de otros activos de la empresa.
- Si somos indiferentes con nuestros clientes, la competencia lograra ganar su atención.

Modelos de aseguramiento de la calidad

El cliente en la norma ISO 9001- 2000

El sistema de calidad según las normas ISO 9001-2000 nos indica unos requisitos para tener en cuenta en lo relativo al servicio al cliente, lo más significativos son:

5.2. Enfoque al cliente: La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

5.6.2 b) La información para la revisión debe incluir retroalimentación para el cliente: Los resultados de la revisión deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto: La organización debe determinar:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso previsto, cuando sea conocido

7.2.3 Comunicación con el cliente: La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a:

- La información sobre el producto.
- las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones y
- la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7.5.4. Propiedad del cliente: La organización debe cuidar (identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes (materiales o intelectuales) propiedad del cliente mientras estén siendo utilizados por la misma. Cualquier bien propiedad del cliente que se pierda, deteriore o quede inadecuado para su uso, debe ser registrado y comunicado al cliente.

8.2.1. Satisfacción del cliente: Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

El cliente en el modelo EFQM de Gestión de la calidad

Este es un modelo muy utilizado en Europa, busca el modelo de la excelencia en la gestión de calidad. En referencia al cliente toma las siguientes consideraciones:

Criterio 5. Procesos, productos y servicios: busca el diseño, gestión y mejora de los procesos por la organización para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente, generando cada vez mayor valor, a sus clientes y otros grupos de interés.

Subcriterio 5e. Gestión y mejora de las relaciones con los clientes Determinar y satisfacer los requisitos de los clientes fruto del contacto habitual con ellos.

Gestionar la información procedente de los contactos habituales, incluidas las quejas y reclamaciones. Implicarse de manera proactiva con los clientes para debatir y abordar sus necesidades, expectativas y preocupaciones.

Dar seguimiento a las ventas, al servicio de atención al cliente y a otros contactos con los mismos, para determinar los niveles de satisfacción con los productos, servicios y otros procesos de venta y servicio de atención al cliente.

Esforzarse por mantener la creatividad e innovación en las relaciones de venta y servicio de atención al cliente.

Emplear las encuestas periódicas y otras formas de recogida estructurada de datos, así como los datos obtenidos de los contactos habituales, para determinar e incrementar los niveles de satisfacción de los clientes en su relación con la organización.

Criterio 6. Resultados en los clientes:

Logros que alcanza la organización en relación con sus clientes externos.

6.a) Medidas de percepción: Medidas referidas a la percepción que tienen los clientes de la organización. Se pueden obtener, entre otras, de encuestas a: clientes, grupos focales y proveedores; y de la oportuna gestión de felicitaciones y reclamaciones.

6.b) Indicadores de rendimiento Medidas internas que se utilizan para supervisar, entender, predecir y mejorar su rendimiento, así como anticipar la percepción de sus clientes externos

Características del servicio de calidad

Según (Lopez, 2013). En su libro Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente, hace referencia que Nicanor Aniorte detalla algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, tales como:

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe proporcionar resultados.

Se puede concluir entonces que si deseamos permanecer con la preferencia del consumidor debemos de brindarle calidad en el servicio , pues este valor agregado será la imagen que proyectemos en el mercado, lo que nos diferenciará de la competencia buscando en todo momento crear una opinión positiva que favorezca a la organización.

Control de la Calidad

Tal como cita (Ishikawa, 1988). El control de calidad consiste en el desarrollo, producción y comercialización y prestación de servicios con una eficiencia del costo y una utilidad óptimas, y que los clientes comprarán con satisfacción.

(Ishikawa, 1988). Para lograr esta finalidad es necesario que se comprometan todas las áreas de la empresa (alta dirección, oficina central, fábricas y departamentos individuales tales como la producción, diseño técnico, investigación, planificación, investigación de mercado, administración, contabilidad, materiales, almacenes, ventas, servicio, personal, relaciones laborales y asuntos generales) tienen que trabajar juntos. Todos los departamentos de la empresa tienen que empeñarse en crear sistemas que faciliten la cooperación y en preparar y poner en práctica fielmente las normas internas.

Para realizar el control de calidad debe usarse diversas técnicas, tales como: métodos estadísticos y técnicos, las normas y reglamentos, los métodos computarizados, el control automático, el control de instalaciones, el control de medidas, la investigación operativa, la ingeniería industrial y la investigación de mercado”.

El control de calidad total (CCT) solo es factible de alcanzar organizando todos los puntos fuertes de la empresa, para lograrlo debemos de poner en práctica lo siguiente:

- Deben de participar todos los departamentos.
- Deben de estar implicados todos los miembros de la empresa (directores, ejecutivos, trabajadores, etc.).
- El control de calidad se tiene que poner en práctica en conjunto.

El control de calidad total consiste en desarrollar, controlar y garantizar la calidad de los productos y servicios. Si deseamos evaluar la buena calidad en términos de productos y servicios, podemos definir al control de calidad total como la mejora de la calidad en su totalidad, es decir crear una empresa de alta calidad. Algunas empresas utilizan el control de la calidad total en el sentido de aplicar rigurosamente los métodos del control de calidad a todo su trabajo y seguir el ciclo PHCA (planificar-hacer-comprobar-actuar).

Cuando se pone en práctica el control de calidad total, las empresas pueden optar por elegir el punto de vista desde el cual lo vayan a definir, con arreglo a la naturaleza de la empresa y la política de la alta dirección. Es decir que cuando una empresa introduce el

control de la calidad total, su alta dirección debe tener claro , cuál es su finalidad y su particular definición del mismo . Sin embargo, no se debe olvidar la esencia del control de calidad total: el principio de “la calidad es lo primero”, la garantía de calidad, y el control de calidad en el desarrollo de nuevos productos.

Gestión de la Calidad

Gestión es aquel conjunto de acciones que una persona u organización llevan a cabo con la misión de administrar una empresa, un negocio o solucionar algo; mientras que la Calidad se define como una propiedad positiva que implica que al poseerla presenta un valor agregado frente a los demás, es decir se trata de una superioridad con miras a la excelencia.

Estos dos conceptos deben ser inherentes a la gestión empresarial para denominar un aspecto fundamental de la actividad, especialmente para sumarle calidad a la misma.

Según (Sánchez, 2016). La gestión de la calidad va más allá del pleno rendimiento de la empresa u organización. Para Sánchez la gestión de la calidad es una filosofía de trabajo, en la que todos los departamentos, la alta dirección y todos los profesionales integrantes de la organización deben de estar convencidos de que realizando cada uno sus tareas de forma óptima y sistemática consiguen un objetivo común: la calidad y por consiguiente la satisfacción del cliente. Incentivar esta filosofía en si es una satisfacción, pero además ayuda a contribuir en la consecución de logros importantes para la empresa, mediante la certificación de los productos que se elaboran o de los servicios que se prestan, los cuales otorgan credibilidad y garantía frente a sus clientes y proveedores, que a través del tiempo lograr posicionar a la empresa frente a la competencia, lo que constituye un signo de prestigio y de valor de marca, cada vez más valorado y casi imprescindible en el mercado global en el que se desenvuelven actualmente las empresas u organizaciones.

Según (Juran, 1990). La gestión de la calidad se realiza por medio de una trilogía de procesos de gestión: Planificación de la calidad, control de la calidad y la mejora de la calidad. Esta trilogía es semejante a la utilizada desde hace tiempo en la gestión financiera.

Planeación de calidad.- Independientemente del tipo de organización, producto o proceso de planeación de calidad se puede generalizar en una serie universal de pasos de entrada-salida llamado "mapa de planeación de la calidad", como sigue:

- Identificar quiénes son los clientes.
- Determinar las necesidades de esos clientes.
- Traducir las necesidades a nuestro lenguaje (el de la compañía).
- Desarrollar productos con características que respondan en forma óptima a las necesidades de los clientes.
- Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto.
- Transferir el proceso a la operación

Control de calidad.- La alta administración debe utilizar un proceso universal para controlar las operaciones. Las actividades de control son

- Establecer un lazo de retroalimentación en todos los niveles, y para todos los procesos.
- Asegurarse de que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol.
- Establecer objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos.
- Proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar el proceso, de conformidad con los objetivos.
- Transferir responsabilidad de control a las fuerzas operativas, para responsabilizarlas de mantener el proceso en su nivel planeado de capacidad.
- Evaluar el desempeño del proceso y la conformidad del producto, mediante análisis estadísticos.
- Aplicar medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad.

Mejoramiento de la calidad. - Este proceso se basa en los siguientes conceptos fundamentales:

- Realizar todas las mejoras, proyecto por proyecto.
- Establecer un consejo de calidad (o comité de calidad). La responsabilidad básica de este consejo es lanzar, coordinar e institucionalizar la mejora de calidad anual.

- Definir un proceso de selección de proyectos que incluya: nominación, selección, declaración de misión y publicación del proyecto.
- Designar para cada proyecto un equipo de seis a ocho personas, con la responsabilidad de completar el proyecto.
- Otorgar reconocimiento y premios públicos para destacar los éxitos relacionados con mejoras de calidad.
- Aumentar el peso del parámetro de calidad en la evaluación del desempeño en todos los niveles organizacionales.
- Participación del alta administración en la revisión del progreso de las mejoras de calidad.

Según (Udaondo, 1992). Define a la gestión de la calidad como el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, incorporando por lo tanto el proceso de gestión; que no viene hacer otra cosa que aludir a la dirección, gobierno y coordinación de actividades.

La gestión de calidad está basada entonces en como dirigir, planificar el futuro, implementar los programas y controlar los resultados de la función de calidad con proyección a una mejora continua. Para ello se debe tener en cuenta los siguiente:

- Definir los objetivos de calidad, sumando para esto los intereses de la organización con las necesidades de los clientes o usuarios.
- Conseguir que los productos o servicios estén conforme con estos objetivos, facilitando los medios necesarios para poder lograrlo.
- Evaluar y vigilar que se alcance la calidad deseada.
- Mejorarla continuamente, convirtiendo estos objetivos y la consecución de la calidad en un proceso dinámico que evoluciona de modo permanente, de acuerdo con la exigencia del mercado.

Según (Guerrero, 2011). Para el autor una gestión de acuerdo con un sistema de calidad total posee tres características fundamentales:

- La satisfacción del ciudadano-cliente como objetivo prioritario.
- La optimización de la gestión en toda la organización; es decir buscar ser eficaz y eficientes.

- La prevención frente a posibles desviaciones en dos líneas de actuación: la detección de las desviaciones frente a los objetivos y la adopción de planes de acción correctores. Esta detección de desviaciones de los objetivos nos permitirá tomar las acciones correctoras que eviten la aparición de situaciones fuera de control que en su evolución nos llevarán al entorno caótico, que predice la Teoría científica del Caos.

Según (Posanti, 2002). La gestión de calidad en la empresa actual se basa en los procesos, es decir, en la identificación y el control de los distintos procesos que afectan a la calidad. Esta orientación es recogida de la norma ISO 9001, que rompe con la tradicional estructura vertical de la organización por funciones y propone una estructura más dinámica y con mayor comunicación. La identificación de los principales procesos constituye el mapa de procesos de la empresa.

En el mapa de procesos se representa gráficamente los distintos procesos principales de la empresa y su relación entre ellos, los procesos de una empresa pueden dividirse en tres grupos, según su función en la empresa y su efecto sobre el cliente externo, así tenemos:

1. Los procesos operativos. - Ligados al flujo material y de información con impacto directo sobre el cliente, por ejemplo, es una organización de servicios podemos mencionar el de la atención al cliente.
2. Los procesos de soporte. - Que no están ligados necesariamente al flujo de material, pero resulta necesario para el buen funcionamiento de la operatividad, por ejemplo: la formación del personal, o el mantenimiento de los equipos.
3. Los procesos estratégicos. - Que proporcionan directrices a los demás, por ejemplo, el de marketing o el de la planificación de la calidad.

Por lo tanto, en una empresa orientada a los procesos es necesario cambiar su estructura jerárquica por otra plana alrededor de sus procesos.

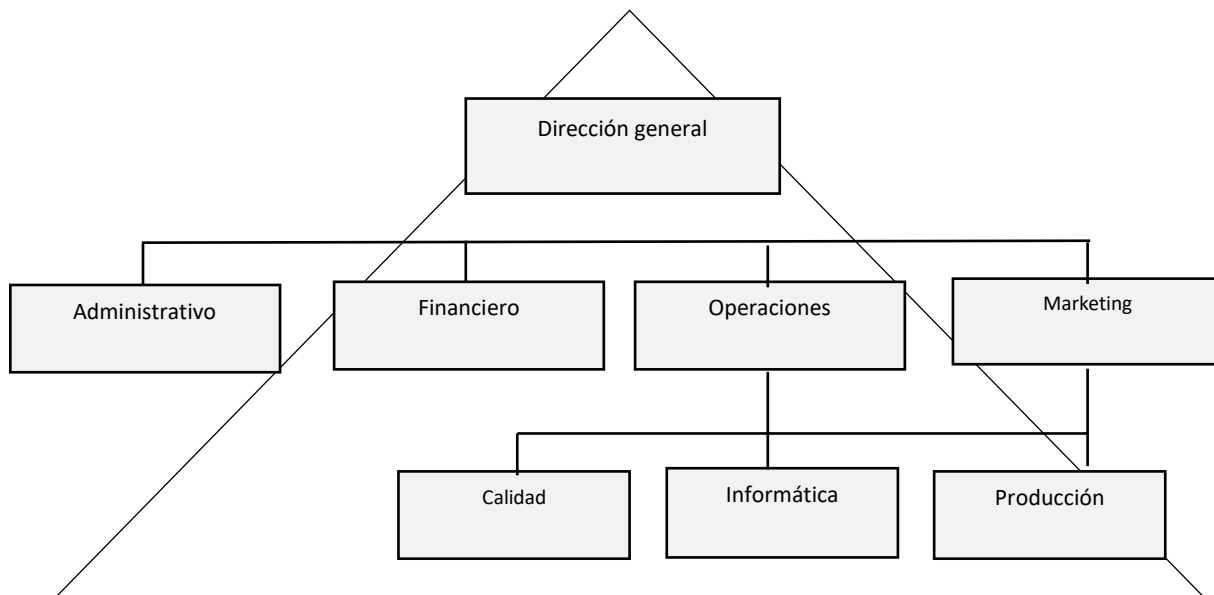
Las estructuras funcionales (perspectivas verticales), se organizan a través de las funciones, por lo que pueden perder de vista a sus clientes creando un aislamiento entre las distintas funciones, con vacíos entre ellas dificultando el tema de los tratamientos interfuncionales.

La norma ISO 9001, sugiere un enfoque basado en procesos, indicando que una organización necesita identificar, organizar y gestionar la red de procesos y sus interfases,

recomienda que los procesos estén sujetos a análisis y mejora continua basada en evidencias objetivas.

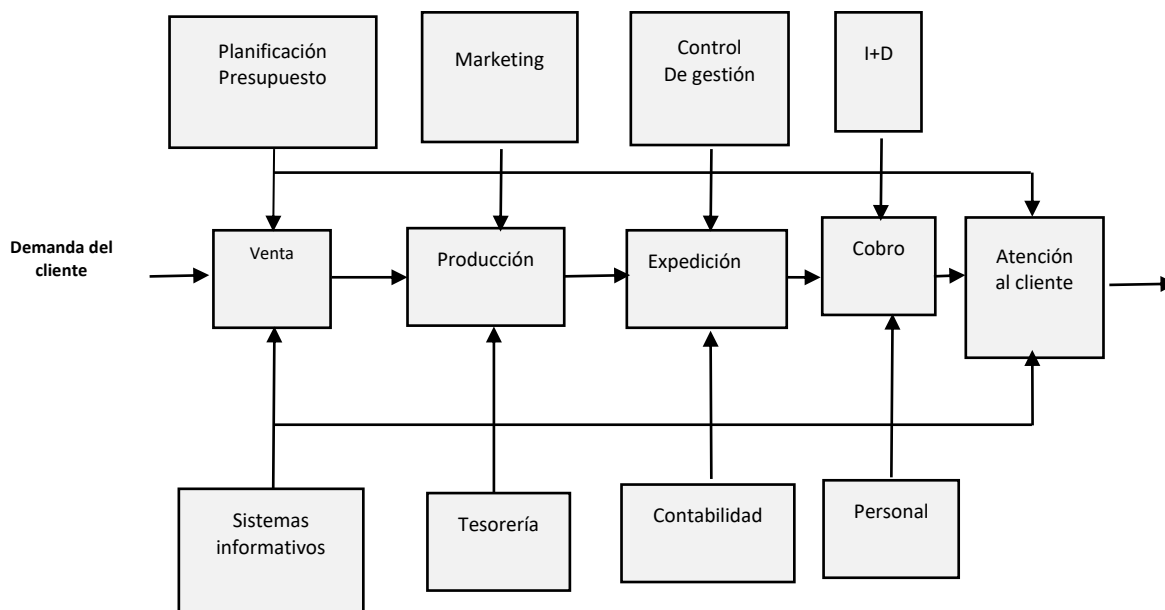
A continuación, se muestran las diferencias entre la estructura funcional(vertical) de una organización y la orientada a los procesos(horizontal).

PERSPECTIVA VERTICAL (tradicional)



Fuente: Gestión de Calidad - Eulalia Posanti Griful

PERSPECTIVA HORIZONTAL (procesos)



Fuente: Gestión de Calidad - Eulalia Posanti Griful

Modelos de Gestión de Calidad

Como se mencionó anteriormente el concepto de calidad evoluciono con el transcurso del tiempo y responde actualmente a la aportación de diferentes teorías en el siglo pasado, sin embargo, hoy en día se está en busca de la Calidad Total definida como el uso de las mejores prácticas en el ámbito de las organizaciones u empresas, basadas en ocho principios a las que se le suele denominar “Los ocho Principios de la Calidad Total -Excelencia”.

1. Orientación hacia los resultados.
2. Orientación al cliente.
3. Liderazgo y coherencia en los objetivos.
4. Gestión por procesos y hechos.
5. Desarrollo e implicación de las personas.
6. Aprendizaje, innovación y mejora continuos.
7. Desarrollo de alianzas.
8. Responsabilidad social.

La búsqueda del camino a la excelencia ha dado lugar al nacimiento de varios modelos de Calidad Total, cada una con características propias, pero sin ligarse de los ocho principios de la Calidad Total.

A continuación, se ha elaborado un cuadro de los modelos más representativos de la Calidad Total.

Cuadro N° 3 *Modelos de la Calidad Total*

Modelo		Objetivos
Deming Prize 1951	JUSE (Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros) Japón	Nace con el objetivo de convertirse en una herramienta para la mejora de sus empresas. Promueve la gestión de calidad en las organizaciones que la ven como un camino a la excelencia. Se basa en 6 criterios de evaluación
Malcolm Baldrige 1987	Fundación para el premio de Calidad	Este modelo se basa en realizar autoevaluaciones a las organizaciones, ayudando además a mejorar las prácticas de gestión, comunicación y sirve

	Malcolm Baldrige Estados Unidos	como herramienta para la planificación y el aprendizaje. Se basa en 7 criterios de evaluación
EFQM 1988	European Foundation For Quality Management Europa	El modelo fue creado por la European Foundation For Quality Management. Para este modelo los buenos resultados son producto del compromiso de todos los integrantes de la organización en mejorar los procesos. Es conocido como el Modelo de Excelencia Empresarial. Se basa en 9 criterios de evaluación.
Modelo Iberoamericano 1999	Fundación Iberoamericana para la Gestión de Calidad.	Fue implementado por la Fundación Iberoamericana para la gestión de calidad. El modelo consta de nueve criterios de evaluación

Fuente: Elaboración Propia

2.4.2. Administración Pública

La palabra administrar proviene del latín ad–ministrare, que significa “estar bajo el mando del otro, prestar un servicio”.

La administración, es considerada como la técnica que busca obtener resultados de máxima eficiencia, por medio de la coordinación de las personas, cosas y sistemas que forman una organización o entidad.

Existen dos tipos de administración:

Administración pública. - Que se refiere a la actividad gubernamental o del Estado, y tiene la finalidad de alcanzar sus objetivos para beneficio del país.

Administración privada. - Referente al sector privado (una empresa), cuyo fin es lograr un beneficio para asegurar su permanencia y su crecimiento.

Actualmente el modelo que prima en la administración pública es el burocrático definido por Max Weber, basada en la racionalidad instrumental y en el ajuste entre objetivos y medios.

Max Weber, considera a la burocracia como la forma más eficiente de organización teniendo en cuenta la complejidad de los aparatos estatales, de las dependencias gubernamentales y pensando en las necesidades de sociedades cambiantes y dinámicas. Podemos señalar entonces, que la burocracia tiene una organización delimitada por una estructura de dominación legal que se ejerce por medio de un cuadro administrativo aplicable a grandes organizaciones tanto del estado como del sector privado, es decir la combinación de una estructura administrativa y de personal dentro de una organización. El Estado moderno está sometido a la burocratización, pero el hecho de que la burocracia sea el medio de poder legal más efectivo al servicio del hombre que lo controla no determina la gravitación que la burocracia como tal puede tener dentro de una formación social específica.

Según (Ramio, 2010). En su libro *Teoría de la Organización y Administración Pública*, el autor considera que las administraciones públicas están conformadas por una variedad de organizaciones del Estado que brindan servicios, planifican sus políticas públicas, están bajo mandatos de unas instancias políticas, pero sobre todo son organizaciones que tienen aciertos, desaciertos, expectativas y dilemas de carácter organizativo.

Debido a la naturaleza pública estas organizaciones son muy especiales y exigen un tratamiento y normativa específica y diferente al de las organizaciones privadas. Sin embargo, para ello debemos conocer cómo ha evolucionado el concepto de la teoría de la organización en relación con la administración pública.

La Teoría de la Organización ha experimentado una fuerte evolución, unas corrientes suceden a otras de dos formas: mediante su mejora o modernización o, mediante su crítica u oposición.

las líneas más importantes de esta evolución, a nivel de mejora, son:

- La teoría de las contingencias tiene como fuentes de conocimiento a elementos de todas las corrientes científicas que le preceden y de forma especial a la escuela de relaciones humanas.
- El neoestructuralismo tiene sus orígenes en el modelo weberiano (estructuralismo).
- El análisis económico y el estudio de los mecanismos de toma de decisiones proceden parcialmente de la dirección científica y de la dirección administrativa.
- La moderna toma de decisiones es una revisión de la clásica teoría de la toma de decisiones.

- Poder y conflicto en las organizaciones proviene básicamente del neoestructuralismo.
- La cultura organizativa procede de la escuela de relaciones humanas y del neoestructuralismo.
- el ciclo vital de las organizaciones y el cambio organizativo proceden parcialmente del neoestructuralismo.

Las corrientes que han tenido, en cambio, unas relaciones de confrontación son:

- La escuela de relaciones humanas con la dirección científica, la dirección administrativa y el modelo weberiano.
- La teoría de las contingencias parcialmente con la dirección científica, la dirección administrativa y el modelo weberiano.

Para (Ramio, 2010). Las características organizativas más relevantes que definen a la administración pública son:

- La Administración pública es una organización compleja, no debido a sus grandes magnitudes, sino a su diversidad de funciones y estructuras. Las organizaciones públicas brindan servicios muy distintos entre sí, pero todas utilizan un mismo modelo administrativo. Es decir, no existe una relación entre su estructura interna y las funciones asumidas, agravándose aún más esta situación pues el modelo no se ha cambiado desde hace mucho tiempo, siendo en muchos casos obsoleto, pues las funciones han cambiado, multiplicado y diversificado y el modelo administrativo ya no es acorde a la realidad.
- La interdependencia entre política y administración. No existe separación entre política y administración, toda organización pública participa del poder político, incluso cuando se trata de las zonas más modestas de la organización.
- No existe una relación inmediata entre actividad de la administración y recursos financieros. Lo cual hace muy difícil la medición de la eficiencia o el rendimiento de la administración en términos normales. Además, la definición de los parámetros de eficiencia y eficacia tiene una fuerte dimensión política.
- La dinámica organizativa se encuentra fuertemente condicionada por los límites normativos que delimitan la gestión del personal: continúan siendo rigurosos los mecanismos de ingreso al nuevo personal; su vinculación una vez dentro con la administración y las escasas posibilidades de cambiar las conductas negativas de comportamiento y de premiar las positivas son las características más notorias.

- A diferencia de la mayoría de las organizaciones privadas, que han de competir entre sí para obtener del entorno los recursos necesarios para desarrollar sus actividades, la administración pública cuenta con suficientes recursos con una tendencia a incrementar por el Estado debido a la captación mediante la política fiscal. Pero si las administraciones públicas no compiten en un mercado económico si lo hacen en un mercado político y administrativo.
- En la administración pública es muy difícil identificar con exactitud el producto específico que se brinda, lo que conlleva a no identificar fácilmente los indicadores que nos permita medir la eficacia y la eficiencia de la producción pública. Hay una pluralidad de indicadores, conflictivos entre sí, que son difíciles de obtener y pueden tener, además, una naturaleza espuria. Por ejemplo, qué entendemos por grado de satisfacción de los ciudadanos, y cómo se obtiene ésta.
- Debido a las múltiples funciones y servicios que presta la administración pública, existe una diversidad de profesionales (abogados, médicos, educadores, ingenieros, etc.) cuyos conocimientos específicos requieren diferentes procesos y estructuras. Estos profesionales se sienten en ocasiones impedidos y subyugados por una estructura y dinámica burocrática que prima los aspectos administrativos y políticos.

Estas características y otras de menor impacto hacen difícil tratar conceptual y metodológicamente a la administración pública como una organización normal. Estas consideraciones nos llevan a la conclusión de que las diferencias entre organizaciones públicas y las organizaciones privadas son muy trascendentes, y se requiere una visión diferente de cada una de ellas.

Según (Lozada, 1999). El autor en su libro *¿De Burócratas a Gerentes?* define la Administración Pública como diferente ya que para él su realidad es totalmente ajena a la del sector privado, existiendo elementos diferenciales como la delimitación legal de los campos de actividad, el monopolio de ciertas sanciones y poderes coercitivos o un entorno mucho más complejo y variado, entre otros.

Menciona además dos tipos de modelo de administración pública.

El Modelo Jerárquico. Este modelo nace en los países del atlántico norte en el siglo XIX, como una respuesta a la interferencia política, a la corrupción y a la falta de profesionalismo en las organizaciones públicas.

Este modelo utiliza dos técnicas para mejorar la relación mandante-mandatario y busca un control centralizado, se caracteriza por lo siguiente:

- El negocio está organizado en unidades especializadas y desde los cuales fluye la información financiera y técnica precisa hacia arriba, hacia abajo y transversalmente, las órdenes se obedecen.
- El personal es empleado estrictamente con base a méritos y conforme a reglas que relacionan las escalas salariales con puestos de trabajo definidos y estipulan procedimientos abiertos y justos para la contratación, despido y ascenso.
- Los presupuestos son previstos de manera exacta y los sistemas financieros verifican que los gastos se efectúen de forma honesta y conforme a estos presupuestos.
- Los registros son precisos y los procedimientos están codificados.

Este modelo ha funcionado bien en los países más avanzados debido a que se buscó la no interferencia de los políticos en los funcionarios públicos para que estos actúen de acuerdo con el interés público y se brinde un servicio público personalizado.

Aunque ha tenido un buen desempeño en los países más desarrollados, el modelo jerárquico se encuentra camino a hacer obsoleto ya que fue creado a inicios de 1890 cuando los gobiernos eran pequeños y los gastos del Estado no representaban más del 10% , pero en la actualidad las funciones del estado se ha expandido enormemente y ya para 1995 esta proporción representaba casi un 50%, lo que ha originado organizaciones públicas difíciles de controlar y más fáciles de ser capturadas por la corrupción, por lo que se ha convertido en ineficiente e inflexible, acrecentando la desconfianza en el ciudadano.

La Nueva Gestión Pública. Nace como consecuencia de la ineficiencia del modelo jerárquico conservando los mismos controles y equilibrios, se usa además nuevas herramientas de la informática y las nuevas tecnologías de comunicación.

Este modelo se aplica a la administración pública, cuya característica es que se toma cuatro líneas de acción tomando como punto en común algunos de los métodos de gestión del sector privado.

- Se delega la toma de decisiones, esto trae la reducción de la carga de las reglas jerárquicas y la promoción de una mayor discreción en los niveles inferiores de jerarquía (organismos nacionales, regionales y locales) que permiten tomar decisiones adecuadas, por estar más próximos al problema y tener los objetivos más claros.

- Orientación hacia el desempeño, el cambio en la relación de responsabilidad, desde un énfasis en los insumos y el cumplimiento legal hacia un énfasis en los productos, provee incentivos que conducen a una mayor efectividad.
- Orientación hacia el cliente, el informar y conocer que demandas los ciudadanos permite a las organizaciones del Estado comprender sistemáticamente los gustos y preferencias de los ciudadanos y responder con servicios más apropiados.
- Orientación hacia el mercado, un mayor aprovechamiento a los mercados o cuasi-mercados, por lo general a través de los contratos de gestión y personal, la competencia entre organismos públicos, el cobro entre los organismos públicos y la externalización, mejoran los incentivos orientados al desempeño.

Estas líneas de acción están orientadas a cambiar las características organizacionales de la administración pública hacia:

- Una planificación estratégica de la formulación de sus políticas.
- Un cambio en la estructura funcional de las organizaciones públicas.
- Una planificación presupuestal basado en la gestión por resultados.
- Un sistema de personal descentralizado y calificado que responda a incentivos por el desempeño.

La nueva gestión pública debe de estar dirigida a la orientación hacia el cliente o ciudadano, se debe buscar un mejor desempeño del servidor público mediante técnicas de saber “escuchar” o “participar”, y que a través de una reforma del sector público , describa la utilización exitosa de una base de datos que sirva para proporcionar una retroalimentación sobre los servicios públicos, esto traerá como consecuencia una evaluación y una mejora continua en beneficio del ciudadano.

La Gestión de Calidad en la Administración Pública.

Para abordar este tema debemos referirnos a:

(Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, 2008) esta carta vincula la calidad en la gestión pública con dos propósitos fundamentales de un buen gobierno democrático:

- Toda gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano: Ya sea como usuario o beneficiario de servicios y programas públicos, o como legítimo

participante en el proceso formulación, ejecución y control de las políticas públicas bajo el principio de corresponsabilidad social.

- La gestión pública tiene que orientarse para resultados: Por lo que debe sujetarse a diversos controles sobre sus acciones, suponiendo entre otras modalidades la responsabilización del ejercicio de la autoridad por medio del control social y rendición periódica de cuentas

Según la (Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, 2008). La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la administración pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo con metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la administración pública y de acuerdo con resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad.

La concepción de la calidad ha ido evolucionando e incorporando nuevos aspectos hasta conformar una aproximación holística e integradora de la gestión, donde cobran especial importancia todas las partes interesadas en sus diferentes formas de relación, así como la sostenibilidad y la corresponsabilidad social.

La calidad en la gestión pública debe estar orientada hacia la búsqueda de la excelencia, a fin de obtener resultados sostenibles que sirvan como modelo para el crecimiento y mejora continua de los servicios brindados, y que tales resultados se comparen favorablemente con los más destacados referentes nacionales e internacionales.

La gestión pública debe de estar orientada a la creación de valor público, lo que debe ser reflejado en resultados e impactos cuantificables, que permitan evaluar el rendimiento en todas sus dimensiones.

Para realizar una objetiva medición de resultados, se requiere evaluar la evolución del desempeño y el nivel de alcance de las metas y objetivos trazados, mediante sistemas de evaluación, controles rigurosos y oportunos, que fundamenten la toma de decisiones y medidas correctivas.

La gestión pública por resultados requiere la implementación de sistemas de supervisión, medición y control que nos permita un adecuado control para la toma de decisiones, es así como las organizaciones públicas orientarán sus actividades al desarrollo de una planificación estratégica en términos de procesos, basada en data e información histórica estadística que nos permita definir objetivos y metas claras en el ejercicio presupuestal anual.

El implementar una gestión por procesos permite mejorar las actividades de la administración pública orientada al servicio público y para resultados. Los procesos constituyen una secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para crear valor agregado a la calidad en la gestión pública.

La gestión por procesos en la administración pública debe tomar como principio que el ciudadano es el eje fundamental de la intervención pública, por lo que se requiere adoptar enfoques y diseñar los procesos de prestación del servicio desde la perspectiva del ciudadano, usuario o beneficiario, y no desde la perspectiva de la administración pública.

La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, recoge el Modelo de Calidad de Atención a la Ciudadanía y cita los siguientes principios:

1. Principio de servicio público: Las Administraciones Públicas están al servicio de los ciudadanos y darán preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
2. Principio de legitimidad democrática: esta legitimidad en la gestión pública proviene de la elección popular de las autoridades políticas y de la participación y control de la ciudadanía sobre los asuntos públicos.
3. transparencia y participación ciudadana: Las Administraciones Públicas deben ser transparentes en su gestión, abiertas al escrutinio público, tolerantes a la crítica y receptivas a las propuestas de la ciudadanía.
4. Principio de legalidad: la Administración Pública debe someterse al Estado de Derecho, bajo cuya orientación se organiza y actúa con racionalidad y objetividad.
5. Principio de coordinación y cooperación: implica que todos los órganos y entes públicos contribuyan a la prestación de servicios al ciudadano.
6. Principio de ética pública: implica la observancia de valores éticos que la orientan, tales como la vocación de servicio público, la probidad, la honradez, la buena fe, la confianza mutua, la solidaridad y la corresponsabilidad social, la transparencia, la

dedicación al trabajo, el respeto a las personas, la escrupulosidad en el manejo de los recursos públicos y la preeminencia del Interés público sobre el privado.

7. Principio de acceso universal: comprende el esfuerzo por lograr la universalización y el más amplio y fácil acceso espacial y temporal de los ciudadanos a servicios públicos de igual calidad.
8. Principio de continuidad en la prestación de servicios: Los servicios públicos se prestarán sin interrupciones, previendo las medidas necesarias para evitar o minimizar los perjuicios de las posibles suspensiones del servicio.
9. Principio de imparcialidad: significa que la atención a todos los ciudadanos se realiza con imparcialidad, asegurando que serán tratados con igualdad, sin discriminación.
10. Principio de eficacia: comprendido como la consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano.
11. Principio de eficiencia: implica la optimización de los resultados alcanzados por la Administración Pública con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución.
12. Principio de responsabilización: significa que debe haber rendición de cuentas por el desempeño de las autoridades, directivos y funcionarios públicos frente a los ciudadanos, y control social sobre la gestión pública.
13. Principio de evaluación permanente y mejora continua: se debe realizar una evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas centrados en el servicio al ciudadano y para resultados, proporcionando insumos para la adecuada rendición de cuentas.

Según (Machado, 1999). Las administraciones públicas han sufrido cambios desde la segunda guerra mundial, debido a dos hechos importantes:

- La puesta en práctica de las políticas keynesianas, el desarrollo en el Estado del bienestar y las políticas financieras públicas.
- La aparición al inicio de los años sesenta de una crisis que llegó a nuestros días y que ha provocado una clara situación de incertidumbre.

Las políticas keynesianas, significaron una importante intervención del Estado en la economía, ya que J. M. Keynes recomendaba que una vez conseguida la operatividad, el

Estado debería de reducir su nivel de participación y dejar a la empresa privada aquellas actividades que solo por excepción habían iniciado, sin embargo, la realidad nos ha demostrado que es relativamente fácil introducir al Estado en la economía, pero su salida es muy difícil, por lo que países muy industrializados practican hoy en día una economía mixta con una fuerte presencia del Estado.

En referencia al segundo hecho sobre una clara incertidumbre esto puede ser explicado debido a que antes de la crisis de la década de los años sesenta, la economía mundial era extraordinariamente estable, por lo que las previsiones de un año podían basarse perfectamente en lo que ocurrió el año anterior ya que las variaciones eran muy pequeñas, es decir que toda la hipótesis de lo planificado podía mantenerse, pero en la década de los años setenta se inicia una nueva situación a la que Machado llamo como un nuevo paradigma cuyas características principales son:

- Globalización de la economía.
- Consolidación de grandes empresas a nivel mundial.
- Avances continuos de la tecnología.
- Disminución considerable del tiempo que transcurre entre el hallazgo científico y su aplicación para el desarrollo de los nuevos productos, servicios o procesos.
- Formación de grandes bloques comerciales.
- Aparición de nuevos países que ofrecen productos de alta tecnología como Corea, Taiwán y Singapur, cuyas técnicas de gestión presentan características muy especiales.
- Aumento de la población del planeta, de su esperanza de vida.
- Caída de los sistemas de planificación central.
- Crisis del paradigma Keynesiano.

Machado concluye que la calidad se relaciona con los deseos del cliente-contribuyente y la gestión de calidad total se basa en enfocar los objetivos de la organización de acuerdo con los deseos del cliente-contribuyente en la cultura organizativa, en los procesos y en la verificación de las especificaciones.

Gestión por Resultados

Para (Makon, 2000), la gestión por resultados implica una administración de las organizaciones públicas focalizada en la evaluación del cumplimiento de acciones estratégicas definidas en el plan de gobierno. Dada la débil coordinación que generalmente existe entre la Alta Dirección y las gerencias operativas, es necesario que el esfuerzo modernizador proponga una nueva forma de vinculación entre ambas en la que se definan responsabilidades y compromisos mutuamente asumidos.

2.5. Marco Conceptual

2.5.1. Glosario de Términos

Según el glosario de términos de sistema de gestión de calidad podemos definir los siguientes términos.

Administración: Organización y funcionamiento de este sistema.

Calidad: término utilizado para describir las características de un producto y/o un servicio. estas características deben ser medibles en términos cualitativos y cuantitativos.

Ciente Externo: Persona u organización que recibe un producto o servicio y que no es parte de la organización que lo provee.

Ciente Interno: Persona o departamento que recibe un producto, servicio o información (Output) que sale de otra persona o departamento de la misma organización.

Ciente: Persona que demanda los servicios o productos que presta una Organización / unidad Administrativa. Es el más próximo destinatario de los servicios o productos que ofrece una Unidad Administrativa.

Ciudadano: es toda persona considerada como miembro activo de un estado titular de derechos civiles y políticos y sometido a sus leyes.

Control de la Calidad: Técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para satisfacer los requisitos de Calidad de un producto o servicio.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Consiste en obtener el máximo resultado posible con unos recursos determinados, o en mantener con unos recursos mínimos la calidad y cantidad adecuada de un determinado servicio/producto.

EFQM: acrónimo de European Foundation for Quality Management. modelo de autoevaluación que permite analizar las personas, los procesos y los resultados de una organización

Evaluación: Es la valoración de la capacidad de la empresa para lograr sus objetivos iniciales o revisados, de forma que se recomiende el «tipo de tratamiento», es decir, se

formulen las políticas y procedimientos que regulan las desviaciones observadas en el funcionamiento de los sistemas.

Gestión de Calidad: Actividades de la función empresaria que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades, y que se implementan a través de la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad.

Gestión de Procesos: Consiste en dotar a los procesos de las herramientas necesarias para lograr que éstos sean a la vez eficaces y eficientes, permitiendo un seguimiento y control sobre todas las actividades que forman parte de los mismos.

Gestión por Resultados: La gestión por resultados, también conocida como por administración por objetivos, trata de mejorar la eficacia de una organización a través de una mayor responsabilidad e involucración del empleado en su propia actividad.

Indicador: Unidad de medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación con los correspondientes referentes internos y externos.

ISO 9000: Conjunto de 5 Normas Internacionales de Estandarización sobre Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad desarrollado para ayudar a las empresas a documentar efectivamente los elementos a ser implementados para mantener un eficiente Sistema de Calidad.

ISO: International Organization for Standardization.

Mejora Continua: Consiste en la mejora sistemática y continua de los procesos y del rendimiento operativo mediante el uso de metodologías apropiadas.

Mejora de la Calidad: Acciones emprendidas en todo el organismo con el fin de incrementar la efectividad y la eficiencia de las actividades y de los procesos para brindar beneficios adicionales al organismo y a sus clientes.

Planificación de la Calidad: Actividades que establecen los objetivos y los requisitos para la calidad, así como los requisitos para la aplicación de los elementos del sistema de la calidad.

Planificación Estratégica: Consiste en la fijación de objetivos a largo plazo, con su correspondiente asignación de recursos y diseño de sistemas de decisión y control que permitan la consecución de aquellos, una vez alcanzados los objetivos a corto plazo.

Proceso: Conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí que transforman elementos entrantes (input) en elementos salientes (output) y que se pueden medir.

Satisfacción del Cliente: Está relacionado positivamente con la calidad percibida (a mayor calidad percibida, mayor satisfacción), y con la diferencia entre la calidad percibida y las expectativas previas a la recepción del servicio o producto.

Servicio: Resultado generado por actividades en la interfaz entre el proveedor y el cliente, y por actividades internas del proveedor, con el fin de responder a las necesidades del cliente.

Sistema de Calidad: Organización, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implementar la gestión de la calidad.

Sistema de Gestión de Calidad: Conjunto de la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, procesos y recursos establecidos para conseguir los objetivos en materia de calidad.

Teoría del Caos: Se le llama Teoría del Caos a la rama de las ciencias exactas, principalmente física y matemáticas, que trata sobre comportamientos impredecibles en sistemas dinámicos (sistemas complejos que cambian o evolucionan con el estado del tiempo). La Teoría del Caos plantea que el mundo no sigue un patrón fijo y previsible, sino que se comporta de manera caótica y que sus procesos y comportamiento dependen, en gran manera, de circunstancias inciertas.

Validación: Confirmación por examen y aporte de evidencias objetivas de que los requisitos particulares para un uso específico previsto han sido satisfechos.

CAPÍTULO III

3. *Hipótesis de la Investigación*

3.1. **Hipótesis General**

- La gestión de calidad influye favorablemente en la administración pública de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.

3.2. **Hipótesis Específicas**

- La planificación de la calidad influye significativamente en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.
- El control de la calidad tendría implicancia significativa en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.
- La mejora de la calidad influye significativamente en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.

CAPÍTULO IV

4. Marco Metodológico

4.1. *Método de Investigación*

El método de investigación utilizado en la presente investigación es cuantitativa, hipotética y deductiva. Es importante resaltar que la investigación cualitativa, según (Sampieri, 2010), es la que extensamente describe las variables de estudio y, en la mayoría de casos, realiza un análisis intuitivo de los datos derivados del juicio de un grupo de expertos en el campo de estudio. En contraste, la investigación cuantitativa está orientada a la medición de variables objeto de estudio de forma objetiva y con un alto grado de precisión bajo un tratamiento estadístico.

4.2. *Diseño de la Investigación*

El diseño de la investigación es una de tipo no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. En este diseño no existe manipulación deliberada de las variables y se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural.

Tal como señala (Sampieri, 2010). Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción

Según (Sampieri, 2010). Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación, tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba; La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables

vinculadas, es decir intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en la o las variables relacionadas.

4.3. Población y Muestra de la Investigación

Para poder analizar si existe implicancia entre la gestión de calidad y la administración pública en la Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín, utilizaremos un cuestionario dirigido a los servidores públicos de esta gerencia con la finalidad de establecer el diagnóstico situacional y el impacto que podría tener en esta, la implementación de un sistema de gestión de calidad.

La población estuvo comprendida por la totalidad (nueve) de servidores públicos de los miembros de Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín del año 2017. Conociendo el tamaño de la población, opte por realizar la encuesta a los 9 servidores públicos para una mayor fiabilidad de la investigación, constituyendo estos la muestra.

Se ha decidido usar un cuestionario basado en el enfoque EFQM para consultar a los servidores y no a los ciudadanos, pues lo que se busca con esta investigación es conocer detalladamente las debilidades y fortalezas de la gerencia.

Se trata de una muestra no probabilística, pues según Sampieri la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación

4.4. Variables de la Investigación

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;">VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">Gestión de la Calidad</p>	<p>1. Planificación de la calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Análisis de las necesidades y expectativas del mercado. b. Expectativa y demanda de los consumidores. c. Coherencia, entre todos los proyectos institucionales de la organización. d. Involucramiento del personal. e. Presupuesto económico. f. Evaluación anual de los resultados g. Cultura de evaluación sistemática de la planificación.
	<p>2. Control de la calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Identificación de los procesos fundamentales para su éxito. b. Asignación de responsabilidades al equipo involucrado en la gestión. c. Utilizar la infraestructura y equipos de acuerdo con la planificación y estrategia. d. Canales de información que garantizan una comunicación efectiva. e. Medición periódica de la percepción del personal sobre aspectos tales como: condición de trabajo, nivel de comunicación, opciones de formación, reconocimiento del trabajo. f. Asignación de los presupuestos en función al objetivo programado.

		<ul style="list-style-type: none"> g. Interacción efectiva entre las diferentes oficinas de la organización que logren un clima de confianza compartido.
	3. Mejora de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> a. Establecimiento de procedimientos para la implicancia del personal en la mejora continua. b. Uso de la tecnología de acuerdo a su planificación. c. Medición periódica a las áreas involucradas con indicadores sobre los servicios que manifiestan los consumidores. d. Objetivos de mejora se establecen a partir de la información recibida de los distintos miembros de la organización. e. Personal con iniciativa e innovación para la mejora de los procesos. f. Aprovechar los resultados de la evaluación de los procesos para asegurar su funcionamiento. g. Evaluación anual de los resultados para introducir modificaciones en la planificación pre establecidas.
VARIABLE DEPENDIENTE Administración Pública	1. Gestión para resultados.	<ul style="list-style-type: none"> a. Las inversiones realizadas y la ordenación del gasto han sido beneficiosos en los distintos rubros del presupuesto b. Cumplimiento del plan operativo institucional programado.

		<ul style="list-style-type: none"> c. Eficiencia en función al presupuesto público asignado. d. Designar con claridad a los responsables y asignar las tareas a los mismos. e. Propiciar que los objetivos del equipo se formulan a partir de los objetivos de la organización. f. Establecer relaciones institucionales rentables para la organización y funcionamiento de su gerencia. g. Evaluar los resultados e introducir modificaciones en la planificación y estrategia pre establecidas.
--	--	--

Fuente: Elaboración propia

4.5. Técnicas e Instrumentos de la Investigación

La técnica de investigación que se utilizó en el presente trabajo es la encuesta y la observación. En la encuesta, el instrumento empleado fue el cuestionario, la cual mediante preguntas adecuadamente formuladas fueron aplicadas a los funcionarios implicados en la investigación, es decir a los servidores públicos de la Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín. En cuanto a la observación se pudo evaluar el comportamiento y el clima laboral que reinaba en la gerencia en estudio.

El cuestionario estaba conformado por 5 criterios, los cuatro primeros para la primera variable (Gestión de calidad) y la restante para la segunda variable (Administración Pública). Las alternativas de los ítems de las dos variables tuvieron la siguiente valoración:

Ningún avance=1 Cierta avance=2 Avance significativo=3 Objetivo logrado=4

La recolección de la información se realizó en las oficinas de la Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín.

4.6. Procedimiento y Recolección de Datos

Los cuestionarios para las encuestas estructuradas fueron dirigidos individualmente a los 9 servidores públicos de la Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín. de manera presencial.

Luego de realizada las encuestas, se hizo un Focus Group con los nueve servidores de la Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín a fin de discutir las respuestas obtenidas y validar las mismas en grupo.

4.7. Técnicas de Procesamiento de Análisis de Datos

Una vez culminadas las encuestas, se aplicó criterios de estadística para la tabulación y representación gráfica y la comparación de los resultados de la encuesta estructurada logrando la validez y confiabilidad requerida de los resultados para la generación de las conclusiones.

CAPÍTULO V

5. Resultados Obtenidos

5.1. *Presentación y Análisis de Resultados*

La elaboración del plan operativo de la gerencia se ha realizado tras el análisis de las necesidades y expectativas de los distintos sectores del distrito.

Tabla N° 1. La elaboración del plan operativo de la gerencia se ha realizado tras el análisis de las necesidades y expectativas de los distintos sectores del distrito.

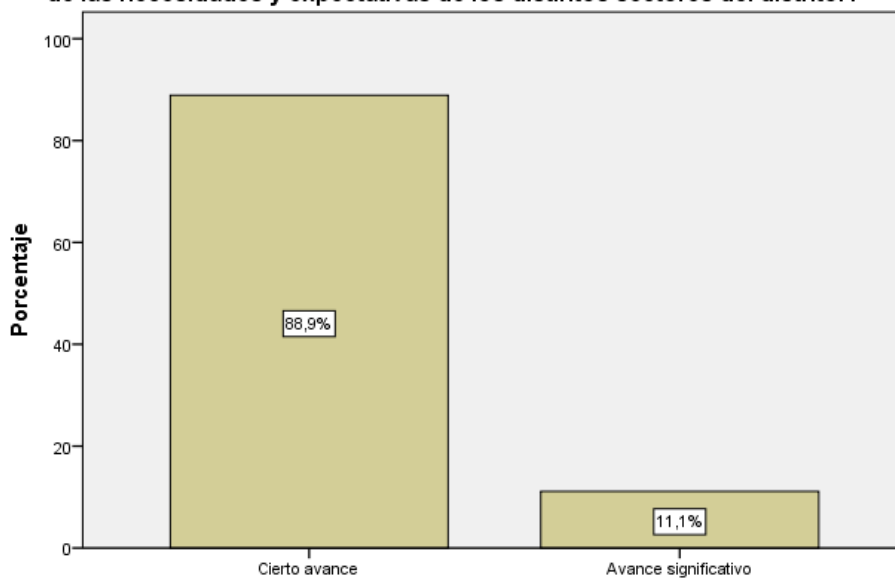
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	8	88,9	88,9
Avance significativo	1	11,1	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre la elaboración del plan operativo de la gerencia se ha realizado tras el análisis de las necesidades y expectativas de los distintos sectores del distrito, el 88.9% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 11.1% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador si la elaboración del plan operativo de la gerencia se ha realizado tras el análisis de las necesidades y expectativas de los distintos sectores del distrito, los servidores públicos en su mayoría afirman que existe un cierto avance en considerar en el plan operativo las necesidades que demanda el ciudadano, tales como: Servicio de recolección de residuos sólidos, el mantenimiento de parques y jardines , la mejora del mobiliario urbano.

La elaboración del plan operativo de la gerencia se ha realizado tras el análisis de las necesidades y expectativas de los distintos sectores del distrito. .



La elaboración del plan operativo de la gerencia se ha realizado tras el análisis de las necesidades y expectativas de los distintos sectores del distrito. .

Figura N° 1. La elaboración del plan operativo de la gerencia se ha realizado tras el análisis de las necesidades y expectativas de los distintos sectores del distrito según encuestas.

La Gerencia planifica teniendo en cuenta la expectativa y demanda de los ciudadanos.

Tabla N° 2. La Gerencia planifica teniendo en cuenta la expectativa y demanda de los ciudadanos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ningún avance	2	22,2	22,2
Cierto avance	7	77,8	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre si la gerencia planifica teniendo en cuenta la expectativa y demanda de los ciudadanos, el 77.8% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 22.2% nos dice que no existe ningún avance.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador la gerencia planifica teniendo en cuenta la expectativa y demanda de los ciudadanos, los servidores públicos en su mayoría afirman que existe un cierto avance en considerar en la planificación las expectativas que demanda sus vecinos en relación a los servicios que brinda el gobierno local tales como: La limpieza pública, mantenimiento de parques y jardines y mejora del ornato.

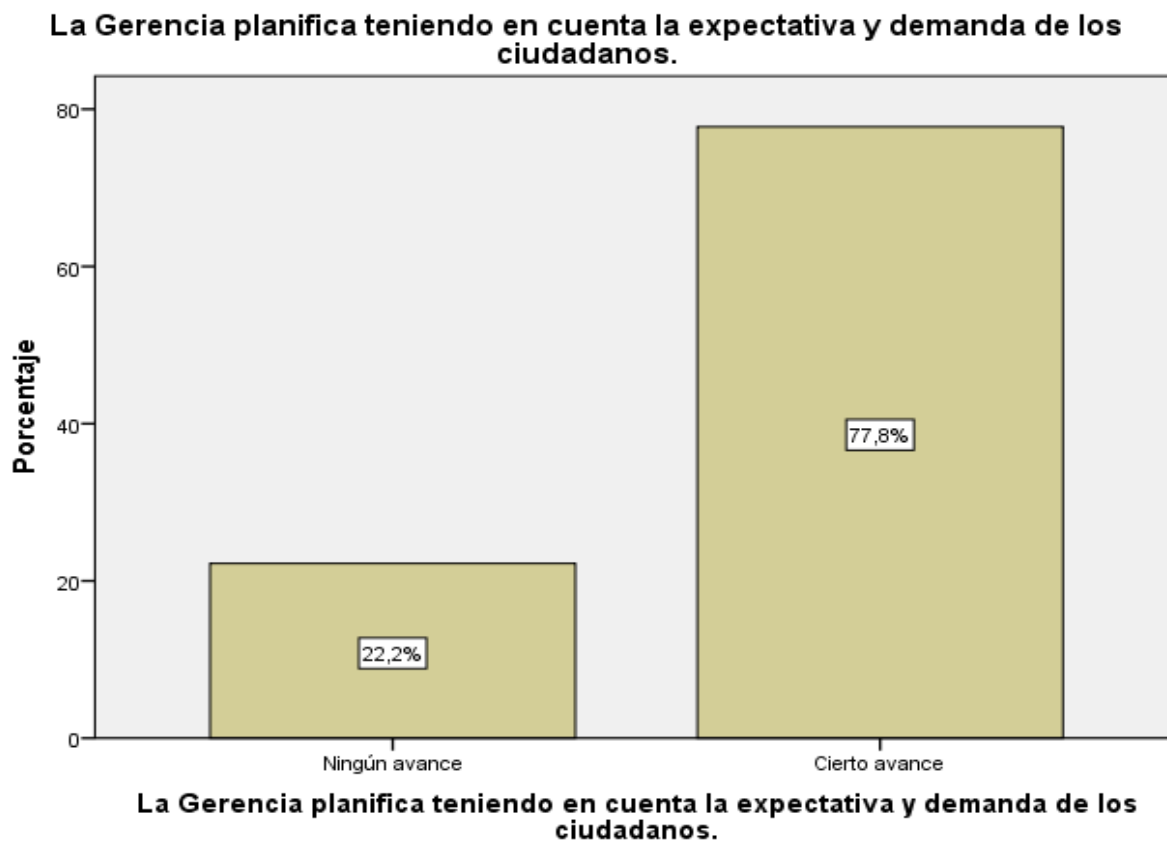


Figura N° 2, La Gerencia planifica teniendo en cuenta la expectativa y demanda de los ciudadanos.

Existe coherencia dentro de la planificación y estrategia de la gerencia, entre todos los proyectos institucionales de la municipalidad.

Tabla N° 3. Existe coherencia dentro de la planificación y estrategia de la gerencia, entre todos los proyectos institucionales de la municipalidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ningún avance	9	100,0	100,0

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre si existe coherencia dentro de la planificación y estrategia de la gerencia, entre todos los proyectos institucionales de la municipalidad, el 100% de los encuestados afirma que no existe ningún avance.

Interpretación: Esto nos indica que la totalidad de los servidores públicos de la Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín, consideran que no existe coherencia dentro de la planificación y estrategia de la gerencia, entre todos los proyectos institucionales de la municipalidad.

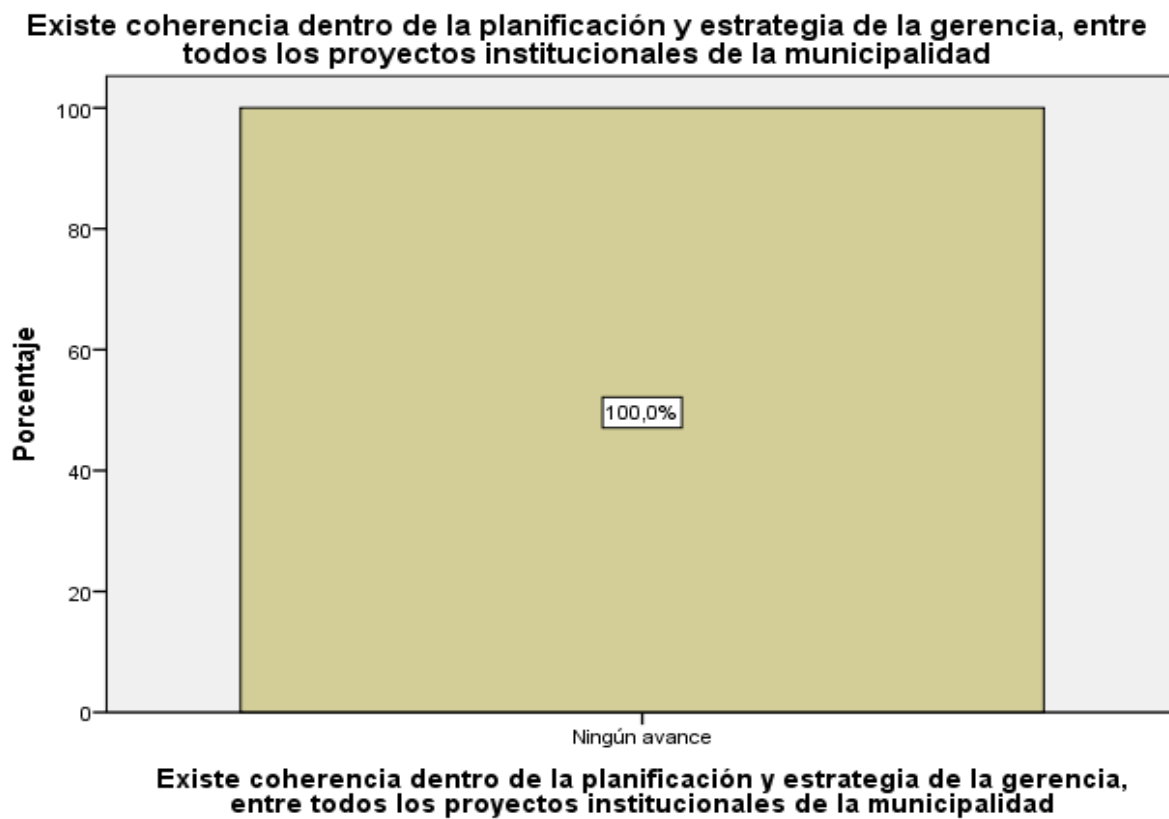


Figura N° 3. Existe coherencia dentro de la planificación y estrategia de la gerencia, entre todos los proyectos institucionales de la municipalidad.

El personal conoce la planificación y estrategia de la gerencia.

Tabla N° 4. El personal conoce la planificación y estrategia de la gerencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	6	66,7	66,7
Avance significativo	3	33,3	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre, el personal conoce la planificación y estrategia de la gerencia, el 66.7% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 33.3% nos dice que existe un avance significativo.

Interpretación: En su opinión los servidores públicos de la Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín, la mayoría consideran que existe un cierto avance en conocer la planificación y estrategia de la gerencia , lo que conlleva a que obtengan un mayor conocimiento de lo planificado y usar la estrategia adecuada.

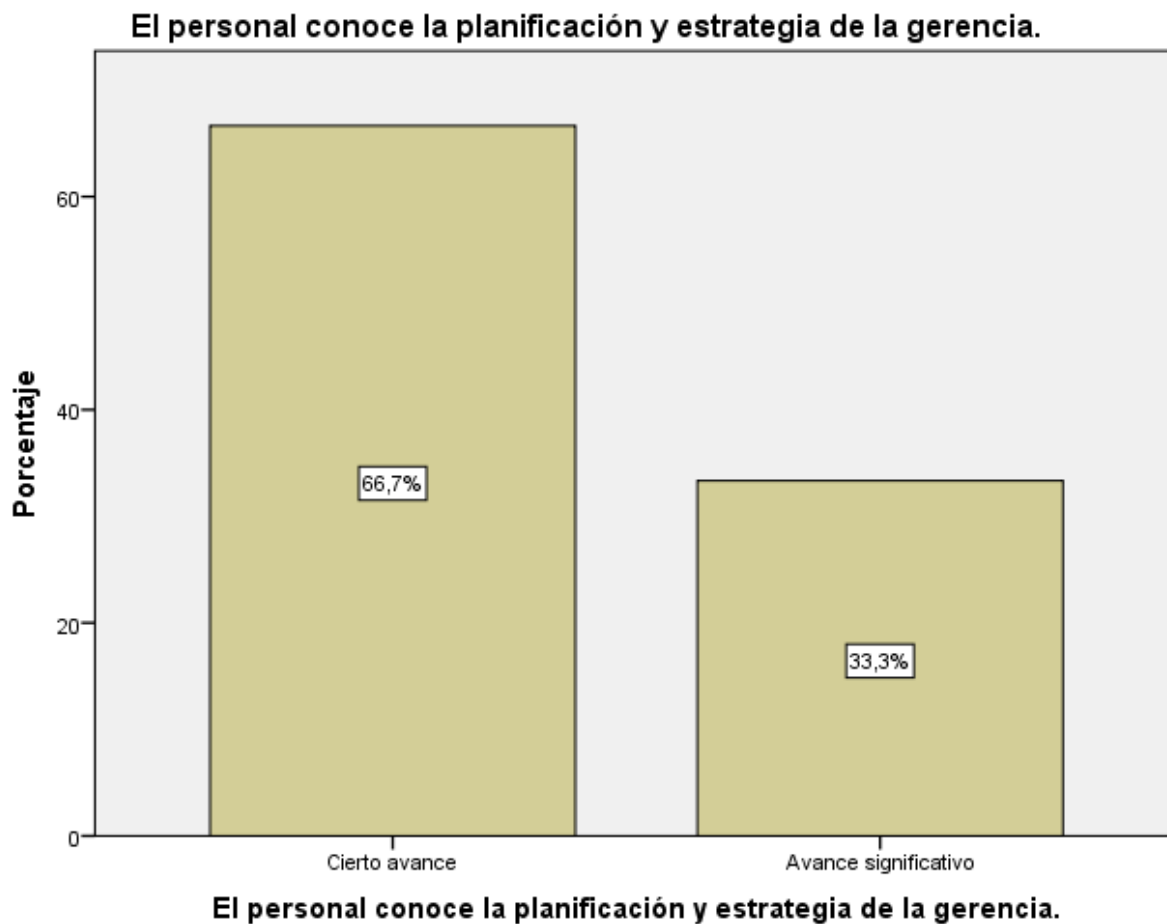


Figura N° 4. El personal conoce la planificación y estrategia de la gerencia.

El presupuesto económico responde a la planificación y estrategia de la gerencia.

Tabla N° 5. El presupuesto económico responde a la planificación y estrategia de la gerencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	5	55,6	55,6
Avance significativo	4	44,4	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre, el presupuesto económico responde a la planificación y estrategia de la gerencia personal conoce la planificación y estrategia de la gerencia, el 55.6% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 44.4% nos dice que existe un avance significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador el presupuesto económico responde a la planificación y estrategia de la gerencia, los servidores públicos afirman conocer que existe un cierto avance en planificar las metas de acuerdo con el presupuesto económico asignado a la gerencia, sin embargo, no se ha logrado este objetivo aun en su totalidad.

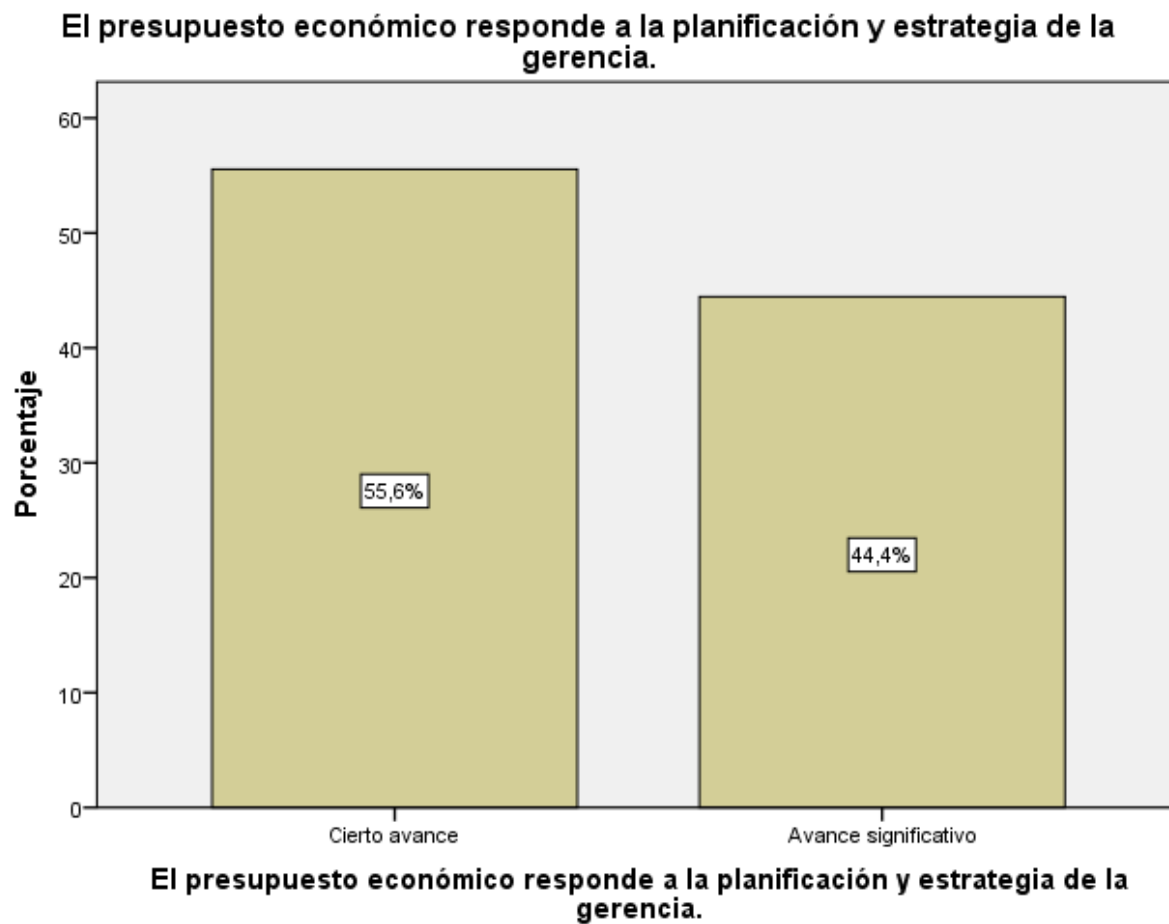


Figura N° 5. El presupuesto económico responde a la planificación y estrategia de la gerencia.

La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación pre establecidas.

Tabla N° 6. La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación pre establecidas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Avance significativo	9	100,0	100,0

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre si La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación pre establecidas, el 100% de los encuestados afirma que existe un avance significativo

Interpretación: Esto quiere decir que la totalidad de los servidores públicos de la Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín consideran que existe un avance significativo en considerar que la evaluación anual de los resultados si introduce modificaciones en la planificación pre establecidas , por lo que los indicadores de las evaluaciones de sus servicios prestados, servirán para ser usados como antecedentes para la retroalimentación de la propuesta del siguiente ejercicio presupuestal.

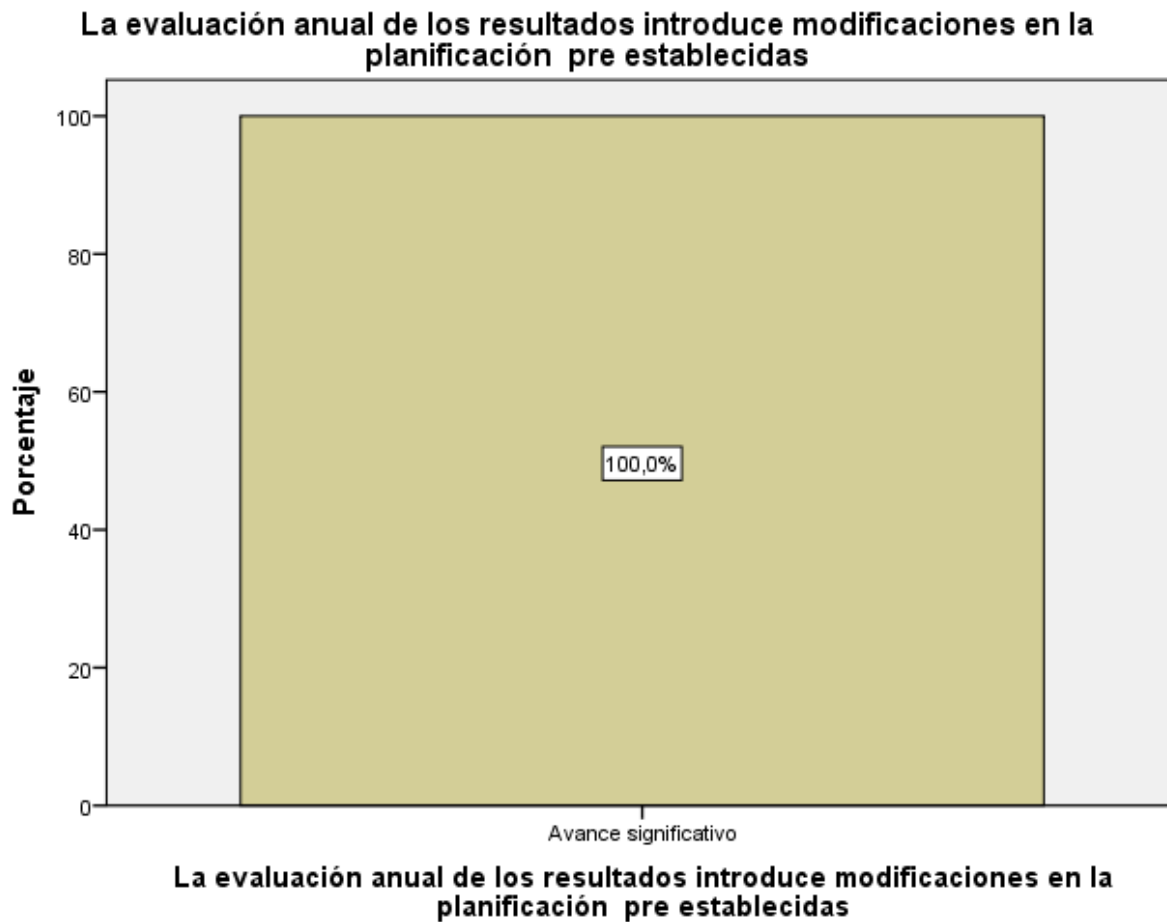


Figura N° 6. La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación pre establecidas.

En la gerencia hay una cultura de evaluación sistemática de la planificación en todos los niveles de funcionamiento.

Tabla N° 7. En la gerencia hay una cultura de evaluación sistemática de la planificación en todos los niveles de funcionamiento.

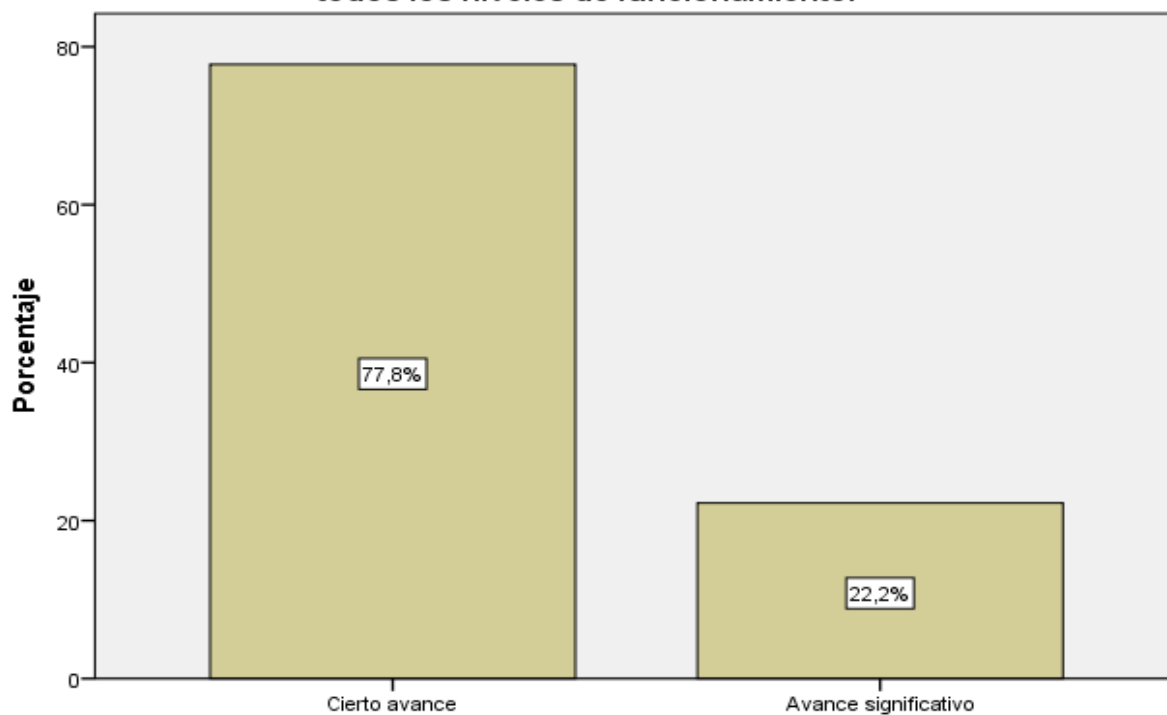
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	7	77,8	77,8
Avance significativo	2	22,2	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre, en la gerencia hay una cultura de evaluación sistemática de la planificación en todos los niveles de funcionamiento, el 77.8% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 22.2% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador si existe una cultura de evaluación sistemática de la planificación en la gerencia, los servidores públicos afirman en su mayoría que existe un cierto avance en evaluar permanentemente la planificación de los servicios prestados al ciudadano.

En la gerencia hay una cultura de evaluación sistemática de la planificación en todos los niveles de funcionamiento.



En la gerencia hay una cultura de evaluación sistemática de la planificación en todos los niveles de funcionamiento.

Figura N° 7. En la gerencia hay una cultura de evaluación sistemática de la planificación en todos los niveles de funcionamiento

DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD**Tabla N° 8. DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	6	66,7	66,7
Avance significativo	3	33,3	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre la planificación de la calidad, el 66.7% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 33.3% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: Esto quiere decir que, entre los servidores públicos de la Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín, en su mayoría consideran que existe un cierto avance en considerar a la planificación como uno de los procesos fundamentales de la gestión de calidad.

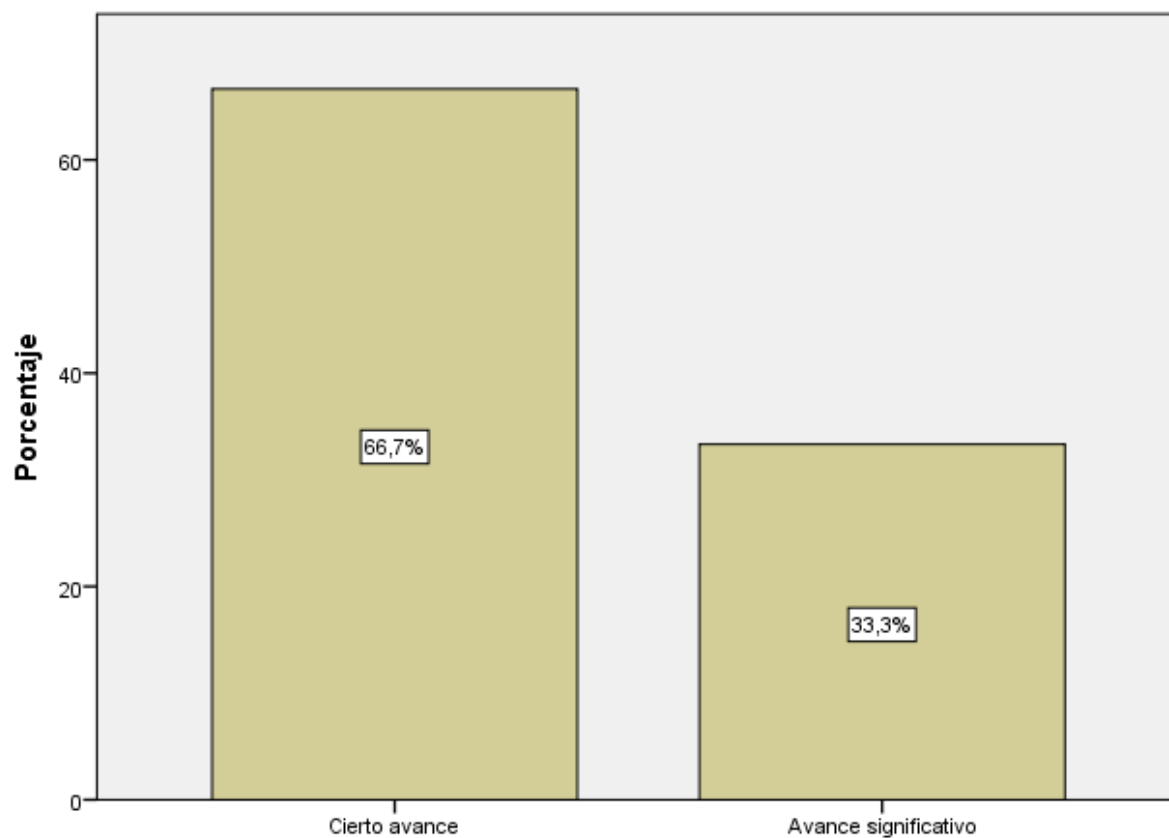
DIMENSION: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Figura N° 8. La planificación de la calidad

La gerencia tiene identificados los procesos fundamentales para su éxito.

Tabla N° 9. La gerencia tiene identificados los procesos fundamentales para su éxito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	5	55,6	55,6
Avance significativo	4	44,4	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre, la gerencia tiene identificados los procesos fundamentales para su éxito el 55.6% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 44.4% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador si la gerencia tiene identificado los procesos fundamentales para su éxito, los servidores públicos en su mayoría afirman que existe un cierto avance en conocer e identificar los procesos fundamentales de los servicios que la gerencia brinda al ciudadano.

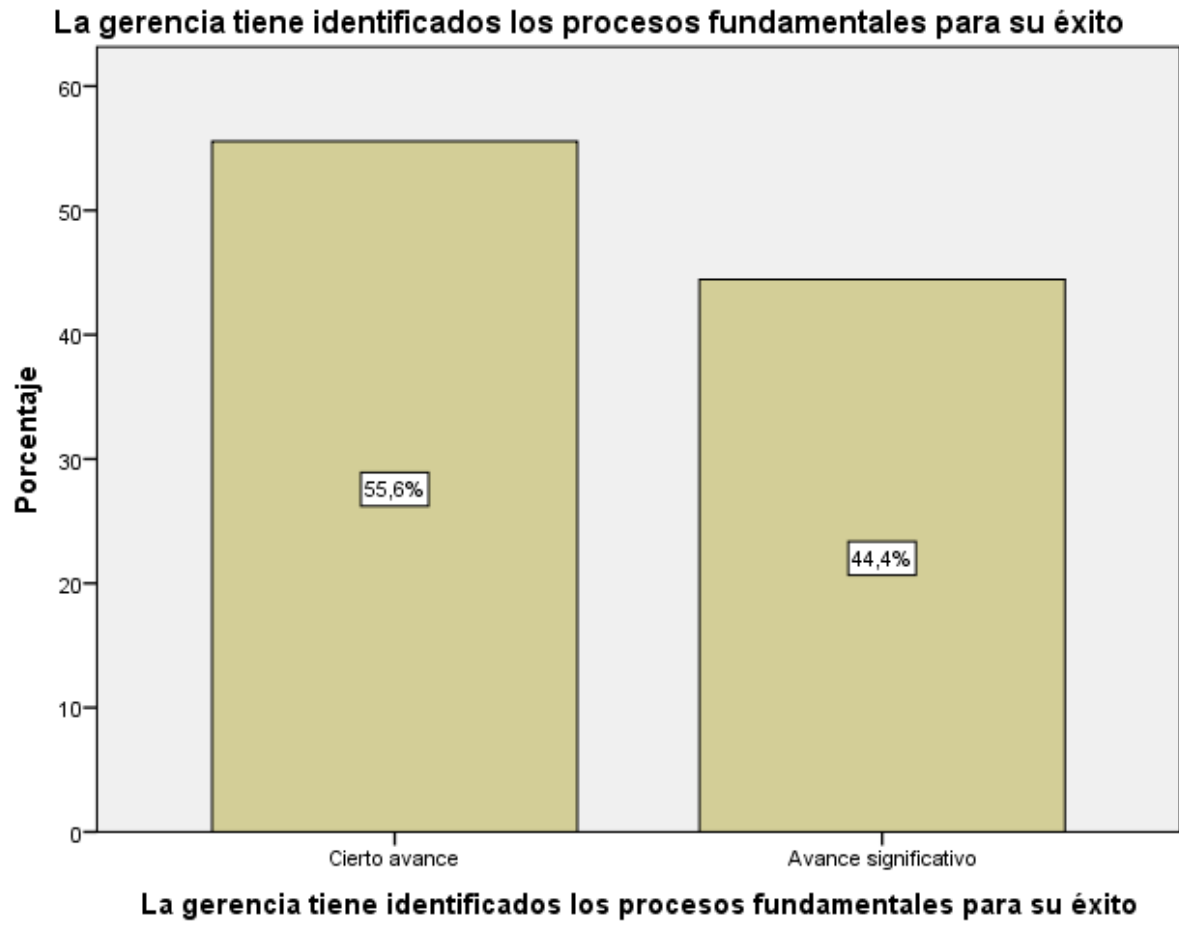


Figura N° 9. La gerencia tiene identificados los procesos fundamentales para su éxito.

La gerencia hace corresponder la asignación de responsabilidades al equipo involucrado en la gestión.

Tabla N° 10. La gerencia hace corresponder la asignación de responsabilidades al equipo involucrado en la gestión.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	3	33,3	33,3
Avance significativo	6	66,7	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre, la gerencia hace corresponder la asignación de responsabilidades al equipo involucrado en la gestión, el 33.3% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 66.7% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador si la gerencia hace corresponder la asignación de responsabilidades al equipo involucrado, los servidores públicos en su mayoría afirman que existe un avance significativo en conocer sus responsabilidades y tareas asignadas para la consecución de los objetivos de la gerencia.

La gerencia hace corresponder la asignación de responsabilidades al equipo involucrado en la gestión.

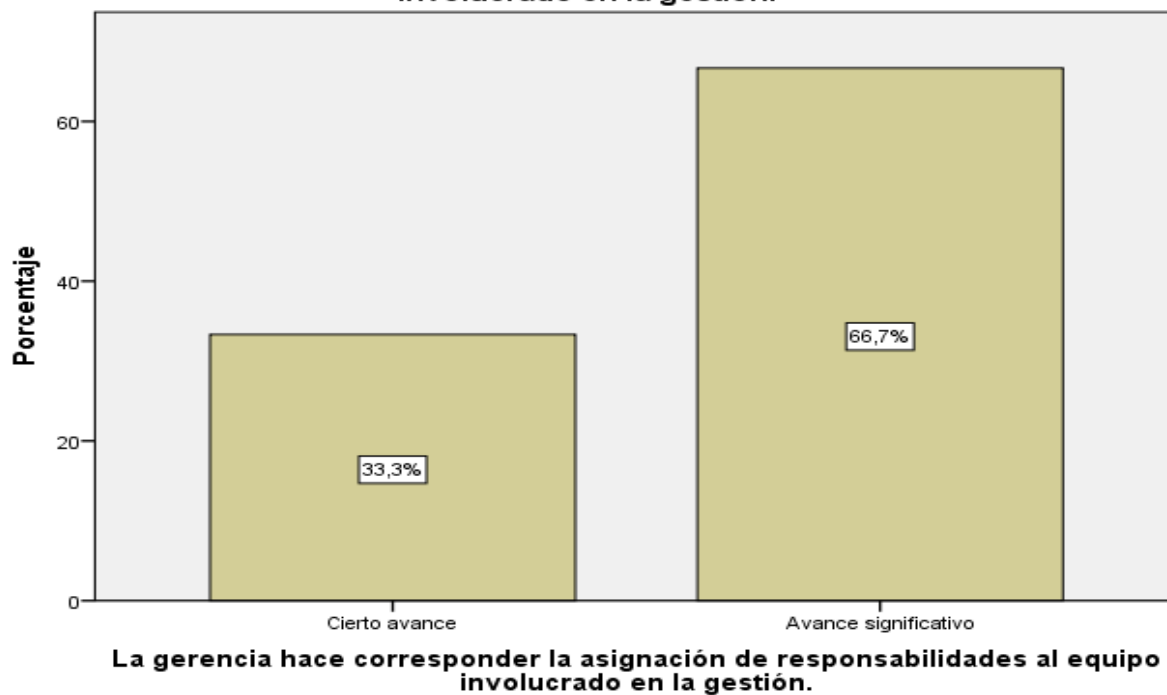


Figura N° 10. La gerencia hace corresponder la asignación de responsabilidades al equipo involucrado en la gestión.

La gerencia utiliza la infraestructura y equipos de acuerdo con la planificación y estrategia.

Tabla N°11. La gerencia utiliza la infraestructura y equipos de acuerdo con la planificación y estrategia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	5	55,6	55,6
Avance significativo	4	44,4	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre, la gerencia utiliza la infraestructura y equipos de acuerdo con la planificación y estrategia, el 55.6% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 44.4% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: En su opinión los servidores públicos de la Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín, ellos consideran que aún solo existe un cierto avance en utilizar la infraestructura y equipos de acuerdo con lo planificado, debido a situaciones imprevistas en la demanda de los servicios por parte de los ciudadanos al tratarse de una gerencia que brinda servicios públicos.

La gerencia utiliza la infraestructura y equipos de acuerdo con la planificación y estrategia.



Figura N° 11. La gerencia utiliza la infraestructura y equipos de acuerdo con la planificación y estrategia

En la gerencia hay canales de información que garantizan una comunicación efectiva.

Tabla N° 12. En la gerencia hay canales de información que garantizan una comunicación efectiva.

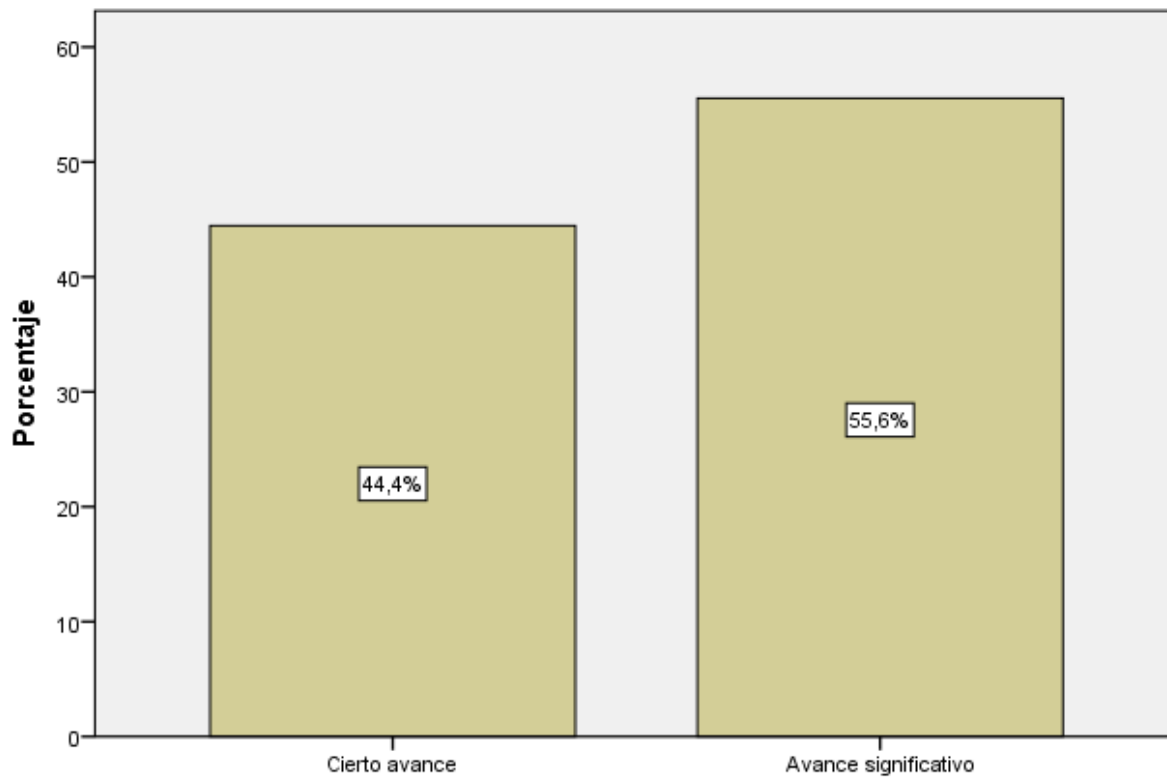
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	4	44,4	44,4
Avance significativo	5	55,6	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre, en la gerencia hay canales de información que garantizan una comunicación efectiva, el 44.4% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 55.6% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador, si existen canales de información que garanticen una comunicación efectiva, los servidores públicos en su mayoría afirman que existe un avance significativo del uso de estos a fin de garantizar una comunicación efectiva para el fiel cumplimiento de los servicios requeridos por los ciudadanos.

En la gerencia hay canales de información que garantizan una comunicación efectiva



En la gerencia hay canales de información que garantizan una comunicación efectiva

Figura N° 12. En la gerencia hay canales de información que garantizan una comunicación efectiva.

La gerencia mide periódicamente la percepción del personal sobre aspectos tales como: condición de trabajo, nivel de comunicación, opciones de formación, reconocimiento del trabajo.

Tabla N° 13. La gerencia mide periódicamente la percepción del personal sobre aspectos tales como: condición de trabajo, nivel de comunicación, opciones de formación, reconocimiento del trabajo.

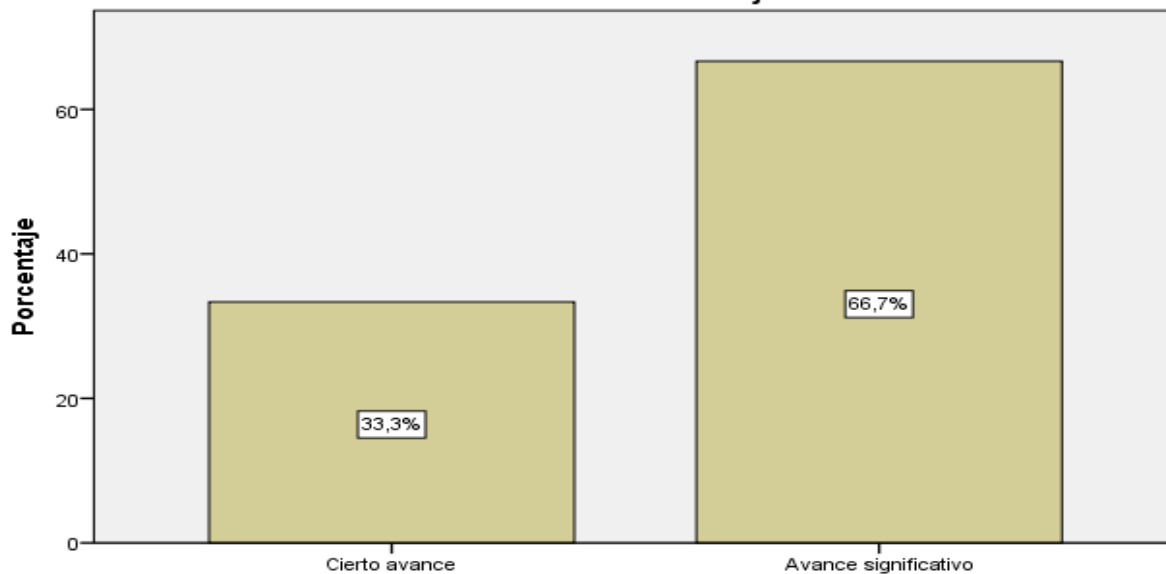
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	3	33,3	33,3
Avance significativo	6	66,7	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre, La gerencia mide periódicamente la percepción del personal sobre aspectos tales como: condición de trabajo, nivel de comunicación, opciones de formación, reconocimiento del trabajo, el 33.3% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 66.7% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: En su opinión los servidores públicos de la Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín, en su mayoría firman que existe un avance significativo en medir periódicamente la percepción del personal sobre aspectos tales como: condición de trabajo, nivel de comunicación, opciones de formación, reconocimiento del trabajo.

La gerencia mide periódicamente la percepción del personal sobre aspectos tales como: condición de trabajo, nivel de comunicación, opciones de formación, reconocimiento del trabajo



La gerencia mide periódicamente la percepción del personal sobre aspectos tales como: condición de trabajo, nivel de comunicación, opciones de formación, reconocimiento del trabajo

Figura N°13. La gerencia mide periódicamente la percepción del personal sobre aspectos tales como: condición de trabajo, nivel de comunicación, opciones de formación, reconocimiento del trabajo

En la gerencia se asigna los presupuestos en función al objetivo programado.

Tabla N° 14. En la gerencia se asigna los presupuestos en función al objetivo programado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	4	44,4	44,4
Avance significativo	5	55,6	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre, en la gerencia se asigna los presupuestos en función al objetivo programado, el 44.4% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 55.6% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: En su opinión los servidores públicos de la Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín, en su mayoría consideran que existe un avance significativo en asignar los presupuestos en función al objetivo programado, es decir de acuerdo con el servicio o tarea programada.

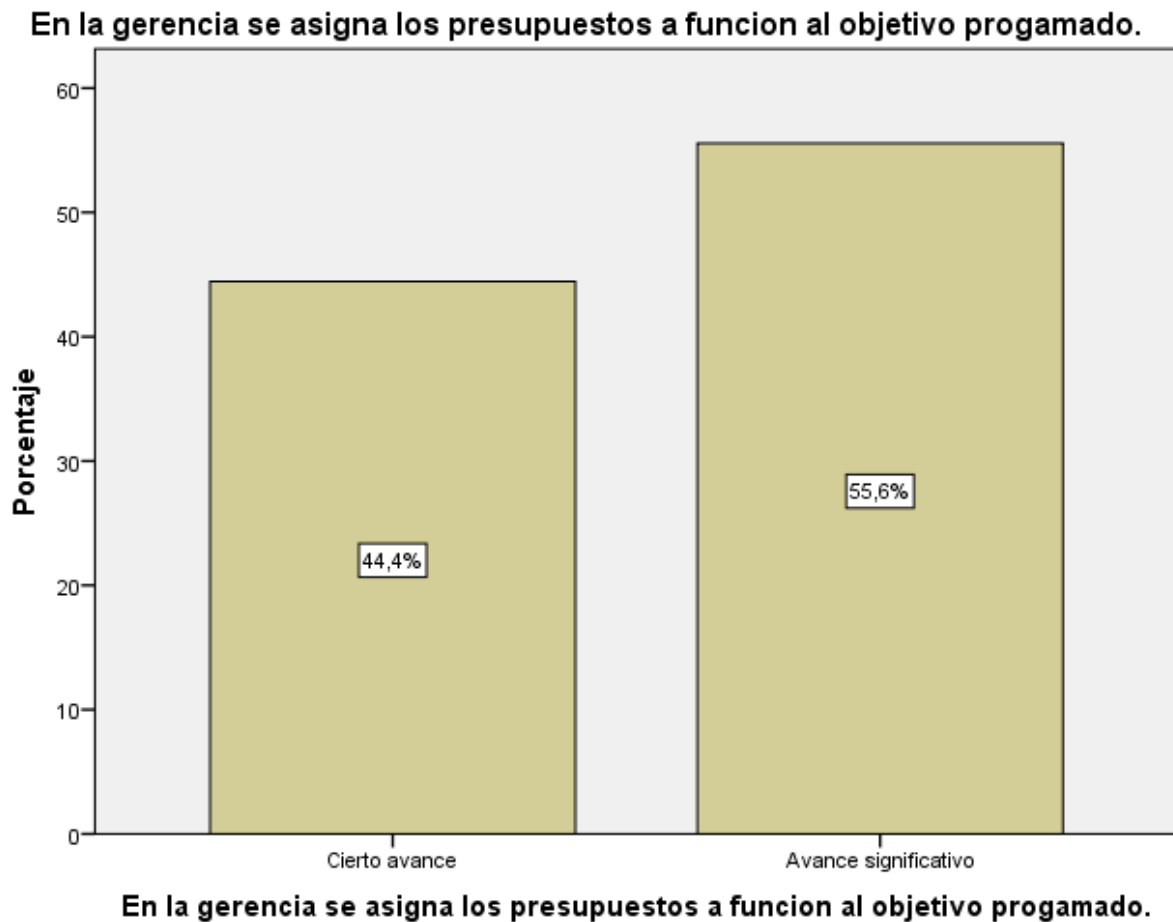


Figura N°14. En la gerencia se asigna los presupuestos en función al objetivo programado.

En la gerencia hay una interacción efectiva entre las diferentes gerencias de la municipalidad que logren un clima de confianza compartido.

Tabla N°15. En la gerencia hay una interacción efectiva entre las diferentes gerencias de la municipalidad que logren un clima de confianza compartido.

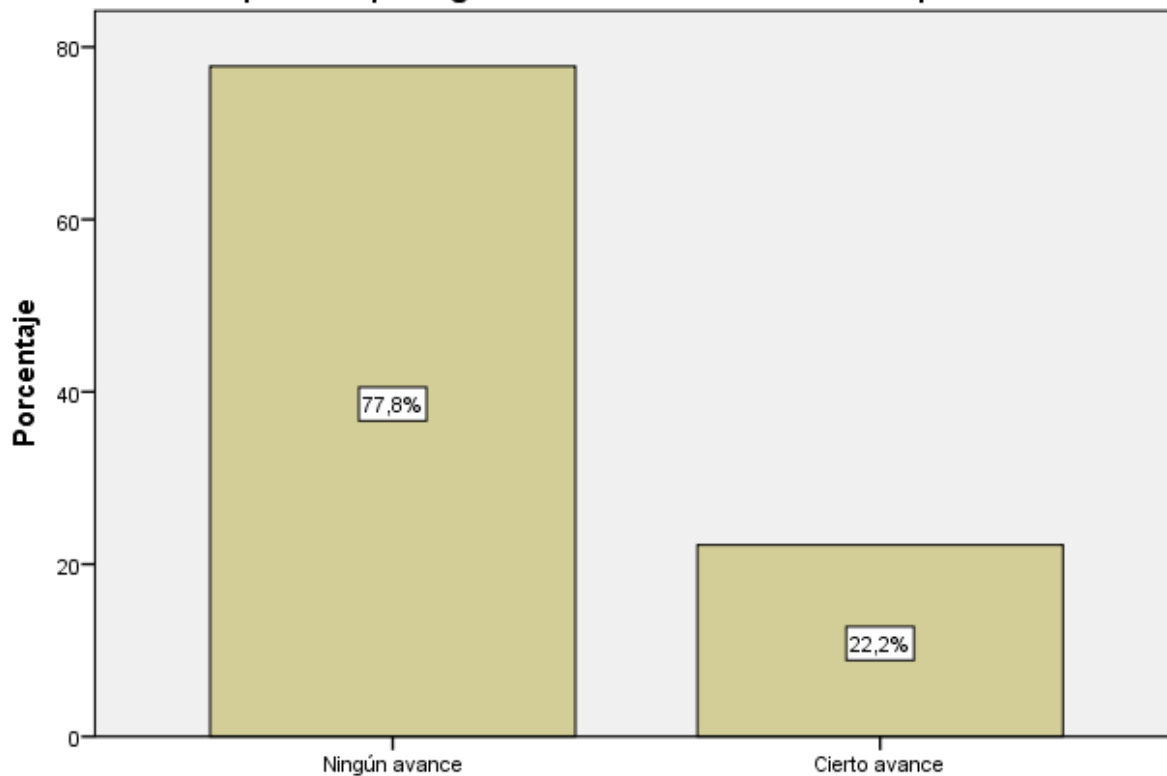
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ningún avance	7	77,8	77,8	77,8
Cierto avance	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre, en la gerencia hay una interacción efectiva entre las diferentes gerencias de la municipalidad que logren un clima de confianza compartido, el 77.8% de los encuestados afirman que no existe ningún avance y el 22.2% nos dice que hay cierto avance.

Interpretación: En su opinión los servidores públicos de la Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín, la mayoría de ellos afirma que no existe ningún avance de interacción efectiva entre las diferentes gerencias de la municipalidad que logren un clima de confianza compartido, lo que se percibe en la falta de resultados positivos para la gestión edil.

En la gerencia hay una interacción efectiva entre las diferentes gerencias de la municipalidad que logren un clima de confianza compartido.



En la gerencia hay una interacción efectiva entre las diferentes gerencias de la municipalidad que logren un clima de confianza compartido.

Figura N° 15. En la gerencia hay una interacción efectiva entre las diferentes gerencias de la municipalidad que logren un clima de confianza compartido.

DIMENSIÓN: CONTROL DE LA CALIDAD**Tabla N° 16. DIMENSIÓN: CONTROL DE LA CALIDAD**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	5	55,6	55,6
Avance significativo	4	44,4	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre el control de la calidad, el 55.6% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 44.4% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: En su opinión los servidores públicos de la Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín, estos en su mayoría consideran que existe un cierto avance en el control de la gestión de calidad, sin embargo, este no llega a su totalidad.

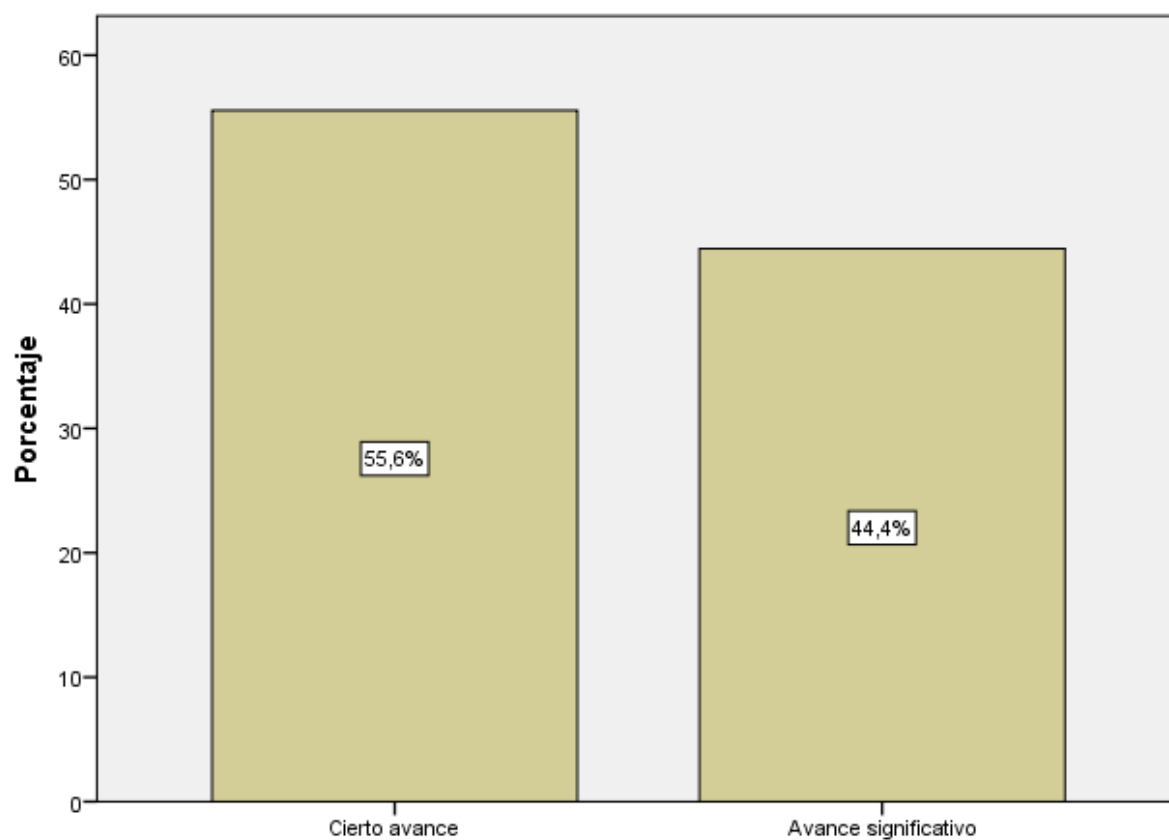
DIMENSIÓN: CONTROL DE LA CALIDAD

Figura N° 16. Control de la calidad.

En la gerencia hay establecidos procedimientos para la implicancia del personal en la mejora continua.

Tabla N°17. En la gerencia hay establecidos procedimientos para la implicancia del personal en la mejora continua.

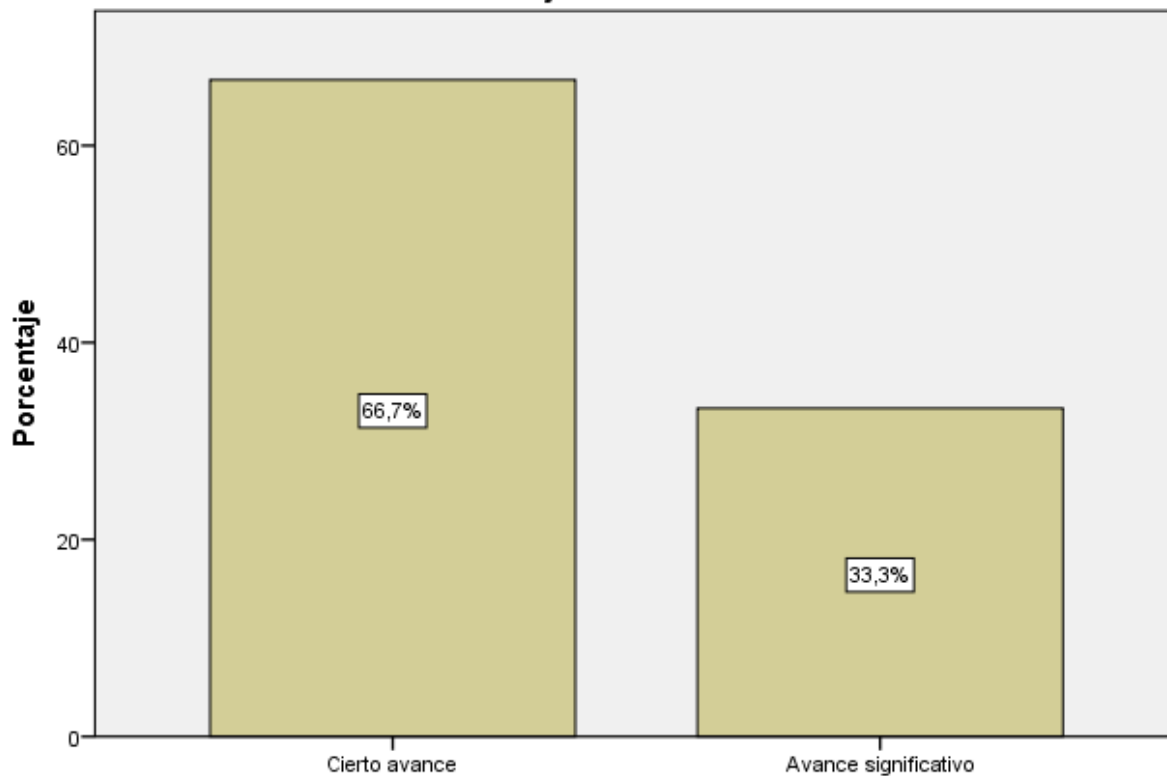
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cierto avance	6	66,7	66,7	66,7
Avance significativo	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre en la gerencia hay establecidos procedimientos para la implicancia del personal en la mejora continua, el 66.7% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 33.3% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador, si se han establecido procedimientos para la implicancia en la mejora continua, los servidores públicos afirman en su mayoría que existe un cierto avance en establecer los procedimientos de mejora continua que contribuyan a la mejora de los servicios brindados.

En la gerencia hay establecidos procedimientos para la implicancia del personal en la mejora continua.



En la gerencia hay establecidos procedimientos para la implicancia del personal en la mejora continua.

Figura N° 17. En la gerencia hay establecidos procedimientos para la implicancia del personal en la mejora continua.

La gerencia utiliza la tecnología de acuerdo con su planificación.

Tabla N°18. La gerencia utiliza la tecnología de acuerdo con su planificación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	6	66,7	66,7
Avance significativo	3	33,3	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre la gerencia utiliza la tecnología de acuerdo con su planificación, el 66.7% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 33.3% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: En su opinión los servidores públicos de la Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín, la mayoría consideran que existe un cierto avance en utilizar la tecnología de acuerdo con lo planificado a fin de obtener las ventajas competitivas que brinda esta herramienta.

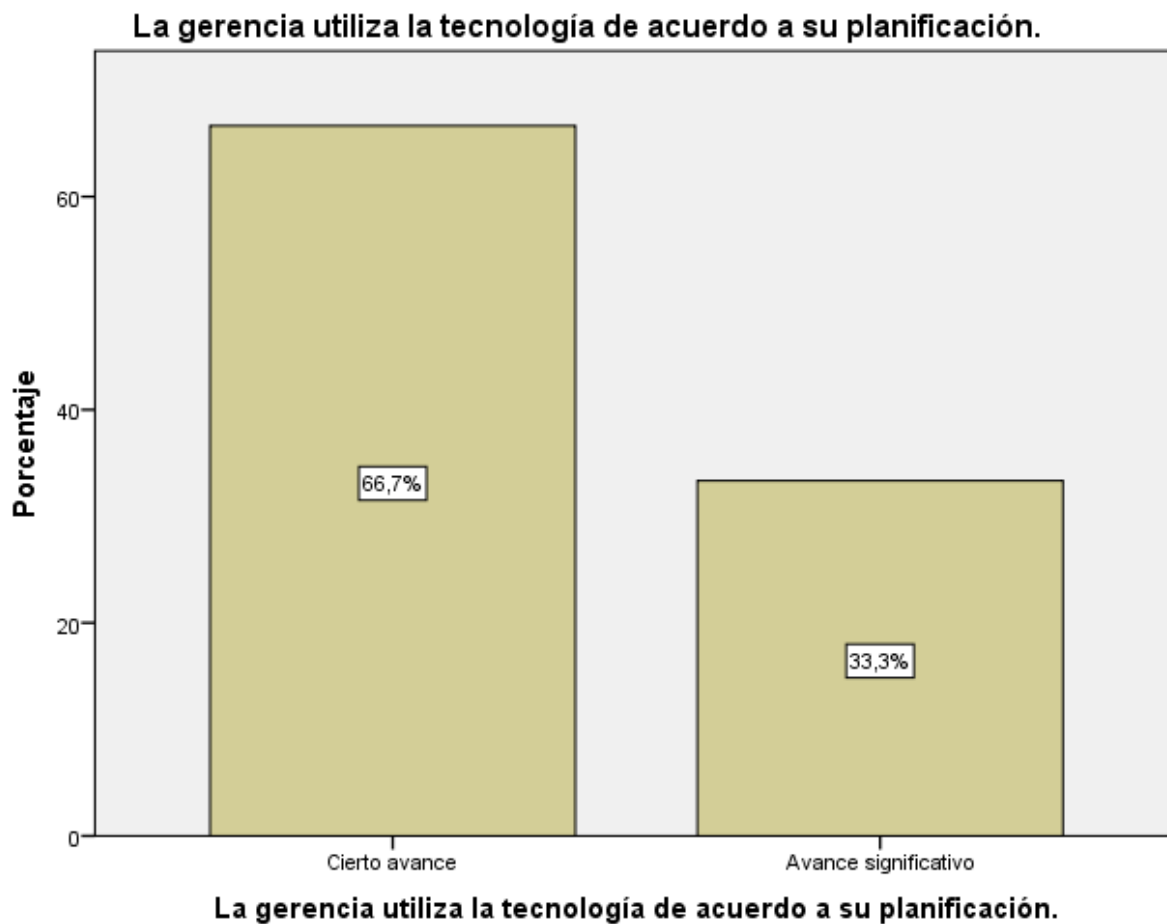


Figura N° 18. La gerencia utiliza la tecnología de acuerdo con su planificación.

La gerencia mide periódicamente a las áreas involucradas con indicadores sobre los servicios que manifiestan los ciudadanos.

Tabla N°19. La gerencia mide periódicamente a las áreas involucradas con indicadores sobre los servicios que manifiestan los ciudadanos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	3	33,3	33,3
Avance significativo	6	66,7	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre la gerencia mide periódicamente a las áreas involucradas con indicadores sobre los servicios que manifiestan los ciudadanos, el 33.3% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 66.7% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador si la gerencia mide periódicamente a las áreas involucradas con indicadores sobre los servicios, los servidores públicos en su mayoría afirman que existe un avance significativo en medir y supervisar los servicios que se brindan las subgerencias de limpieza pública y parques y jardines.

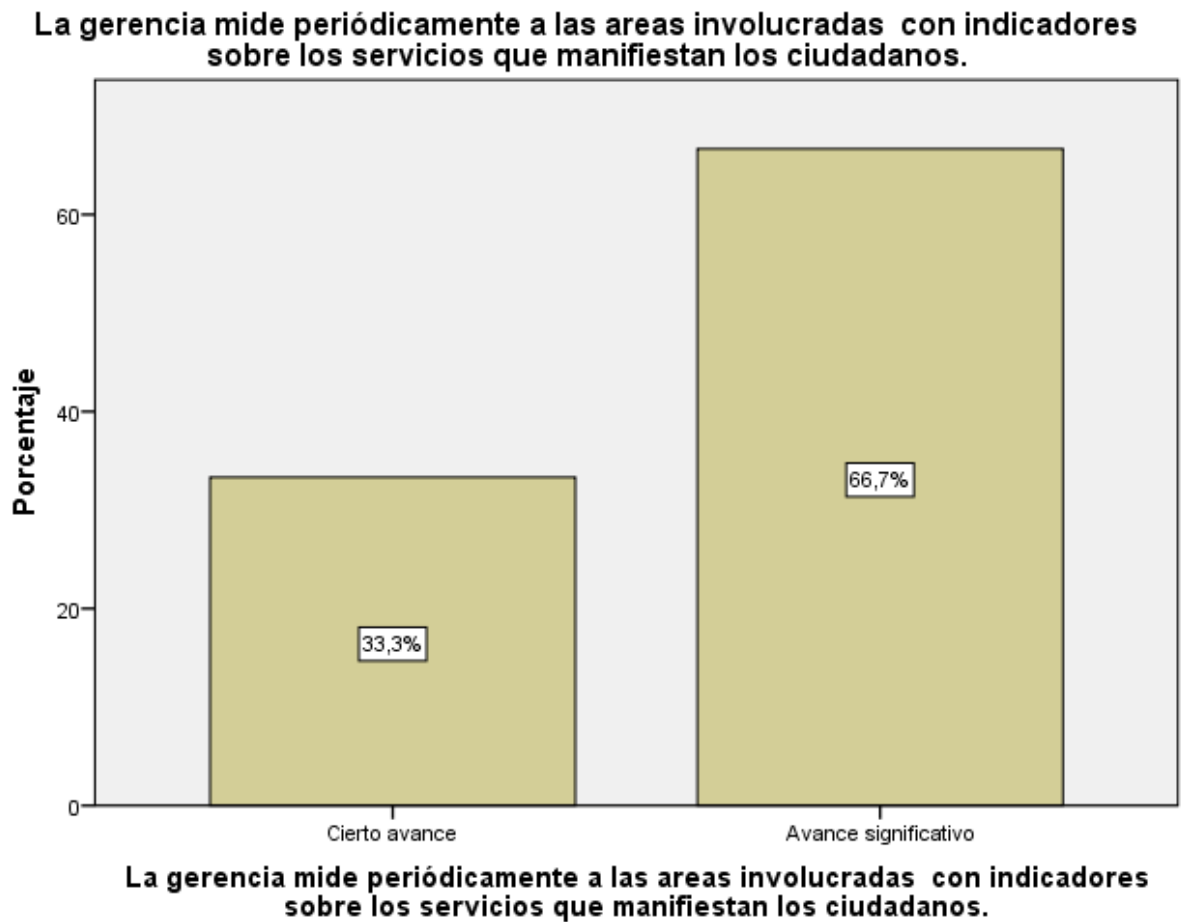


Figura N° 19. La gerencia mide periódicamente a las áreas involucradas con indicadores sobre los servicios que manifiestan los ciudadanos.

Los objetivos de mejora se establecen a partir de la información recibida de los distintos miembros de la gerencia.

Tabla N°20. Los objetivos de mejora se establecen a partir de la información recibida de los distintos miembros de la gerencia.

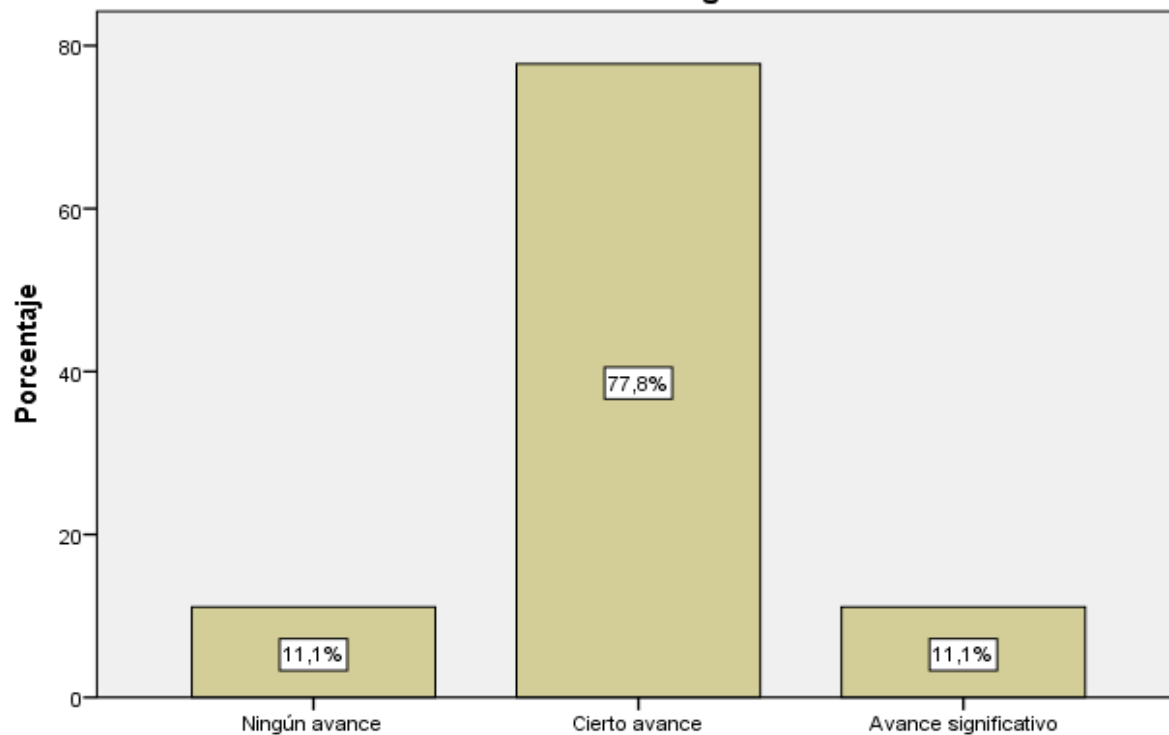
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ningún avance	1	11,1	11,1
Cierto avance	7	77,8	88,9
Avance significativo	1	11,1	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre los objetivos de mejora se establecen a partir de la información recibida de los distintos miembros de la gerencia, el 11.1% de los encuestados señala que no hay ningún avance, el 77.8% afirman que tiene cierto avance y el 11.1% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: En su opinión los servidores públicos de la Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín, la mayoría afirma que existe un cierto avance en que los objetivos de mejora se establecen a partir de la información recibida de los distintos miembros de la gerencia, por lo tanto la información recibida son consideradas en los objetivos de la mejora continua.

Los objetivos de mejora se establecen a partir de la información recibida de los distintos miembros de la gerencia.



Los objetivos de mejora se establecen a partir de la información recibida de los distintos miembros de la gerencia.

Figura N° 20. Los objetivos de mejora se establecen a partir de la información recibida de los distintos miembros de la gerencia.

La gerencia promueve entre el personal la iniciativa e innovación para la mejora de los procesos.

Tabla N°21. La gerencia promueve entre el personal la iniciativa e innovación para la mejora de los procesos.

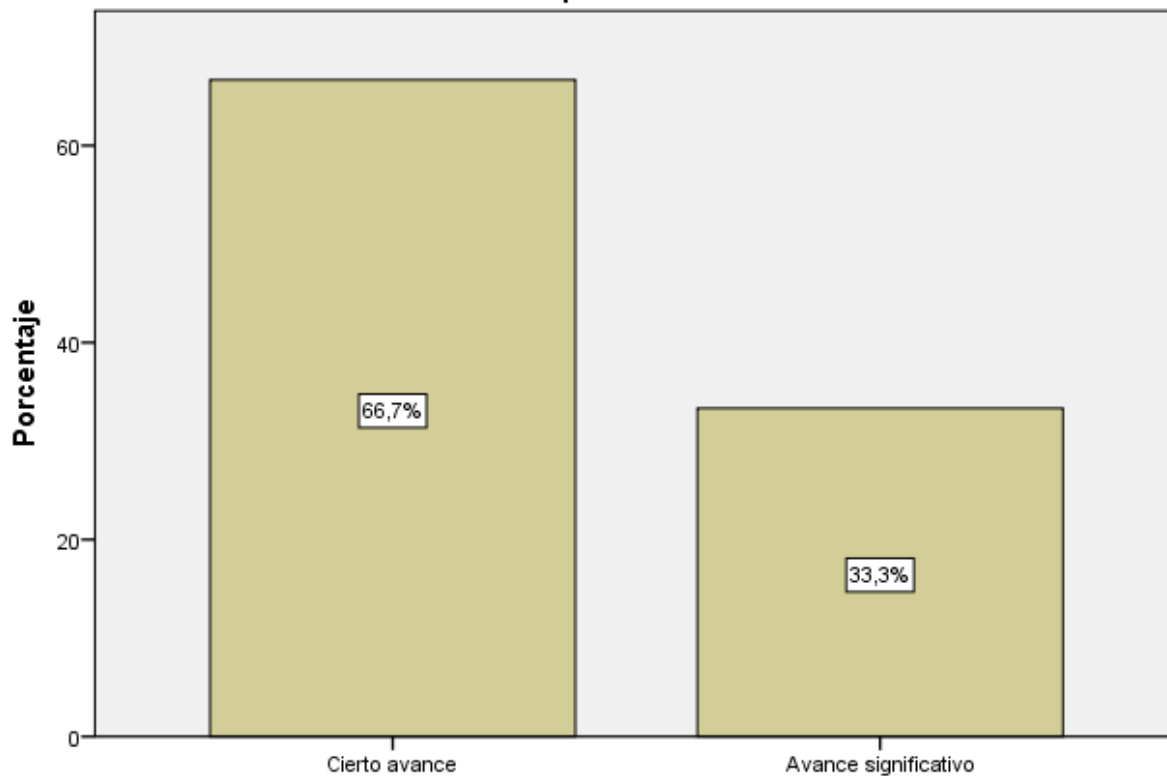
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	6	66,7	66,7
Avance significativo	3	33,3	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre la gerencia promueve entre el personal la iniciativa e innovación para la mejora de los procesos, el 66.7% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 33.3% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador si la gerencia promueve entre el personal la iniciativa e innovación para la mejora de los procesos, los servidores públicos en su mayoría consideran que existe un cierto avance por parte de la gerencia en promover sus iniciativas para la mejora de los procesos de los servicios brindados.

La gerencia promueve entre el personal la iniciativa e innovacion para la mejora de los procesos.



La gerencia promueve entre el personal la iniciativa e innovacion para la mejora de los procesos.

Figura N° 21. La gerencia promueve entre el personal la iniciativa e innovación para la mejora de los procesos.

La gerencia aprovecha los resultados de la evaluación de los procesos para asegurar su funcionamiento.

Tabla N°22. La gerencia aprovecha los resultados de la evaluación de los procesos para asegurar su funcionamiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	7	77,8	77,8
Avance significativo	2	22,2	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre la gerencia aprovecha los resultados de la evaluación de los procesos para asegurar su funcionamiento, el 77.8% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 22.2% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador si la gerencia aprovecha los resultados de la evaluación de los procesos para asegurar su funcionamiento, los servidores públicos en su mayoría afirman que existe un cierto avance en aprovechar la información obtenida por la evaluación de los procesos a fin de corregir cualquier imprevisto y asegurar la calidad de los servicios brindados.

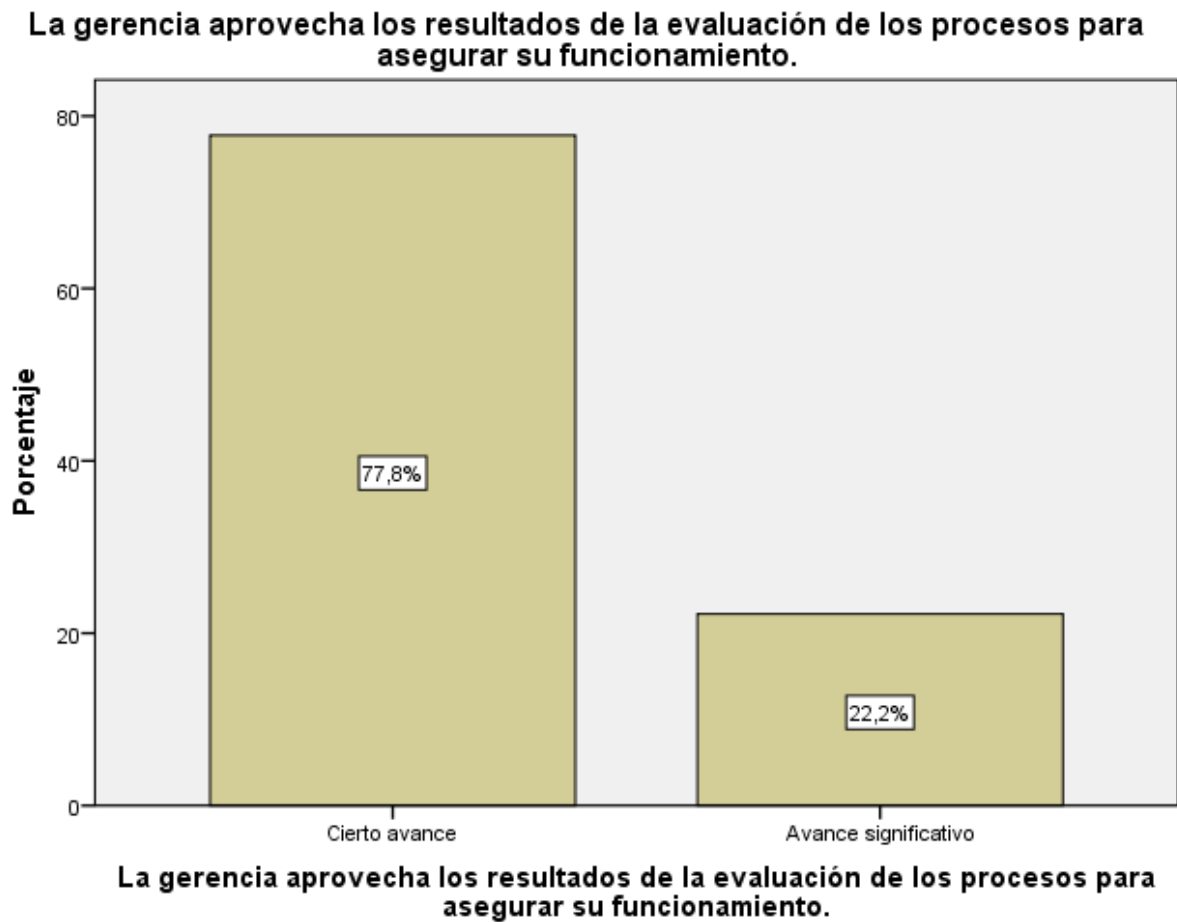


Figura N° 22. La gerencia aprovecha los resultados de la evaluación de los procesos para asegurar su funcionamiento

La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación pre establecidas.

Tabla N°23. La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación pre establecidas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	5	55,6	55,6
Avance significativo	4	44,4	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre la evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación pre establecidas, el 55.6% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 44.4% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador si la evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación pre establecidas, los servidores públicos en su mayoría afirman que existe un cierto avance en introducir modificaciones en el plan operativo institucional de la gerencia.

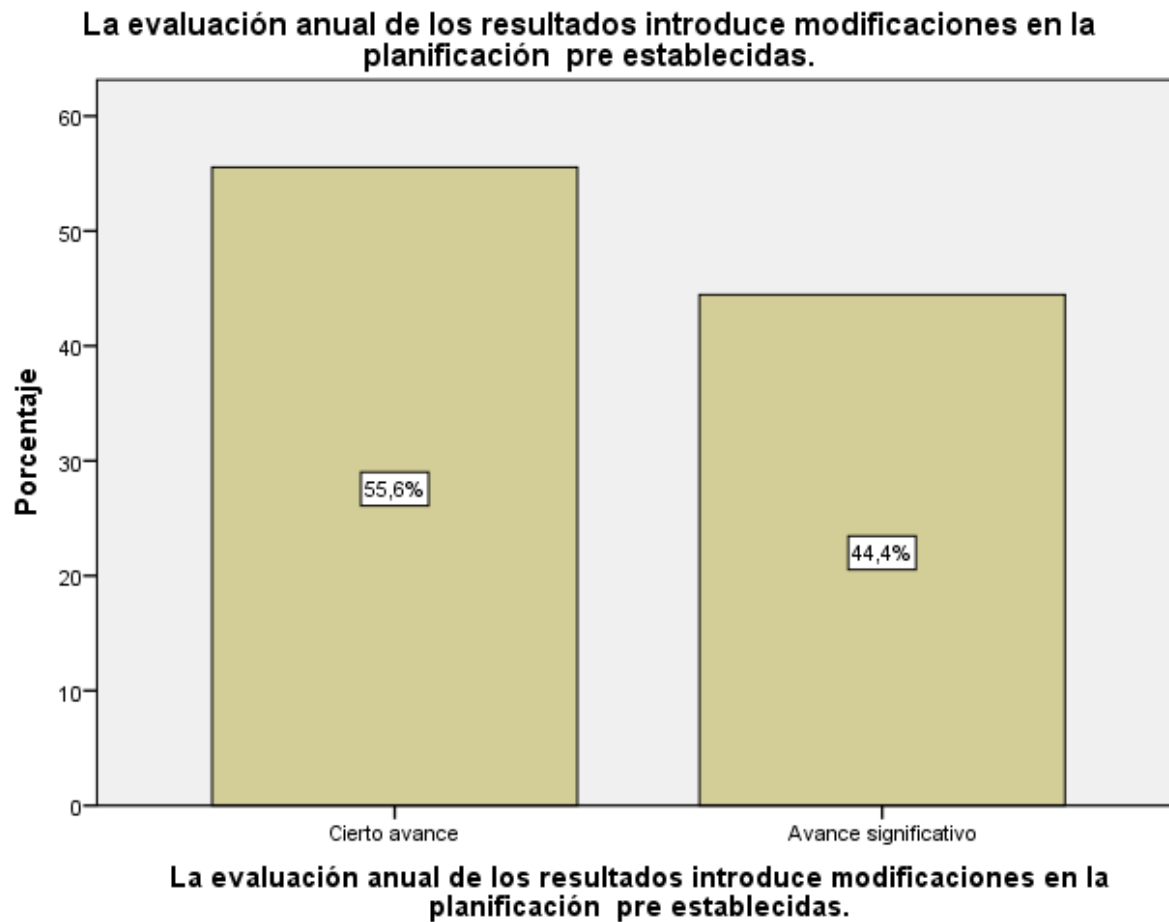


Figura N° 23. La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación pre establecidas.

DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD**Tabla N°24. DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	6	66,7	66,7
Avance significativo	3	33,3	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre la mejora continua de la calidad, el 66.7% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 33.3% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: En su opinión los servidores públicos de la Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín, en su mayoría coinciden en que existe un cierto avance en considerar a la mejorar continua como un proceso importante en la consecución de la gestión de calidad.

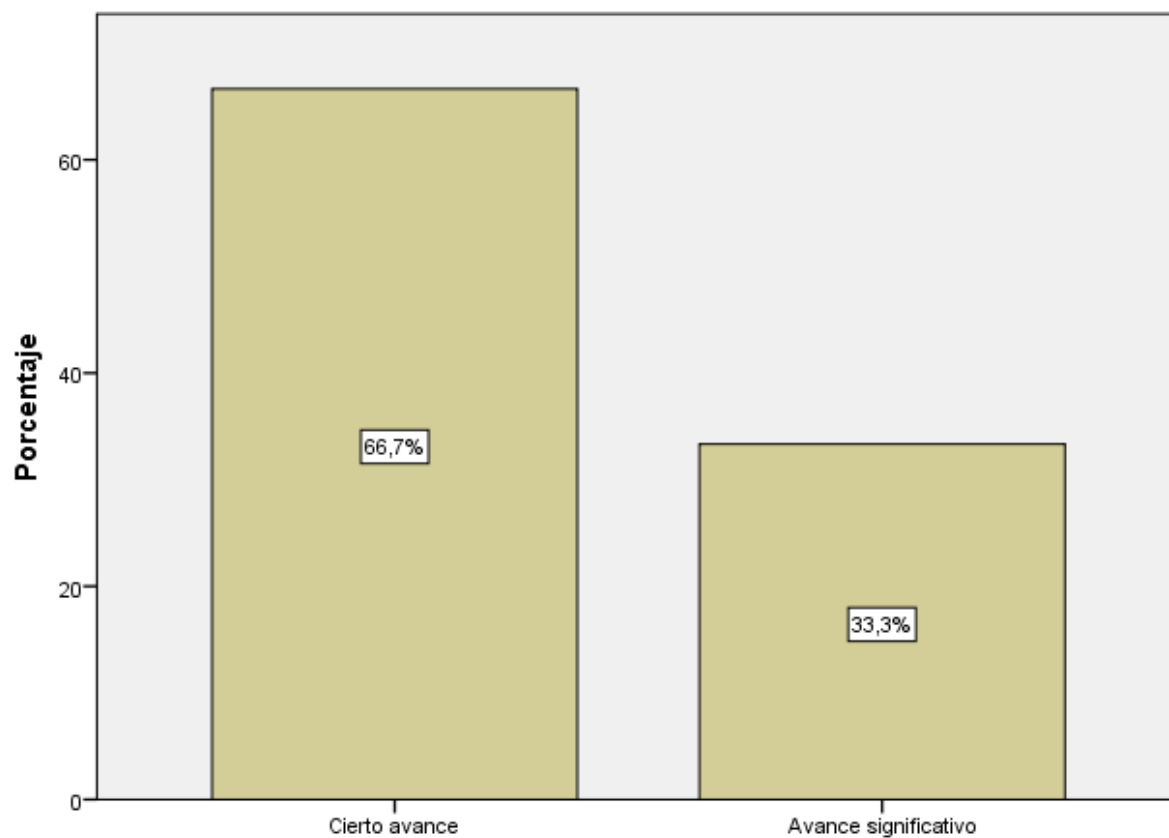
DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD

Figura N° 24. Mejora continua de la calidad.

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla N°25. VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	6	66,7	66,7
Avance significativo	3	33,3	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre la **GESTIÓN DE CALIDAD**, el 66.7% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 33.3% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: En su opinión los servidores públicos de la Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudadanía de la Municipalidad de Lurín, la mayoría de ellos considera que existe un cierto avance en considerar a la gestión de calidad como un instrumento importante para una buena gestión edil.

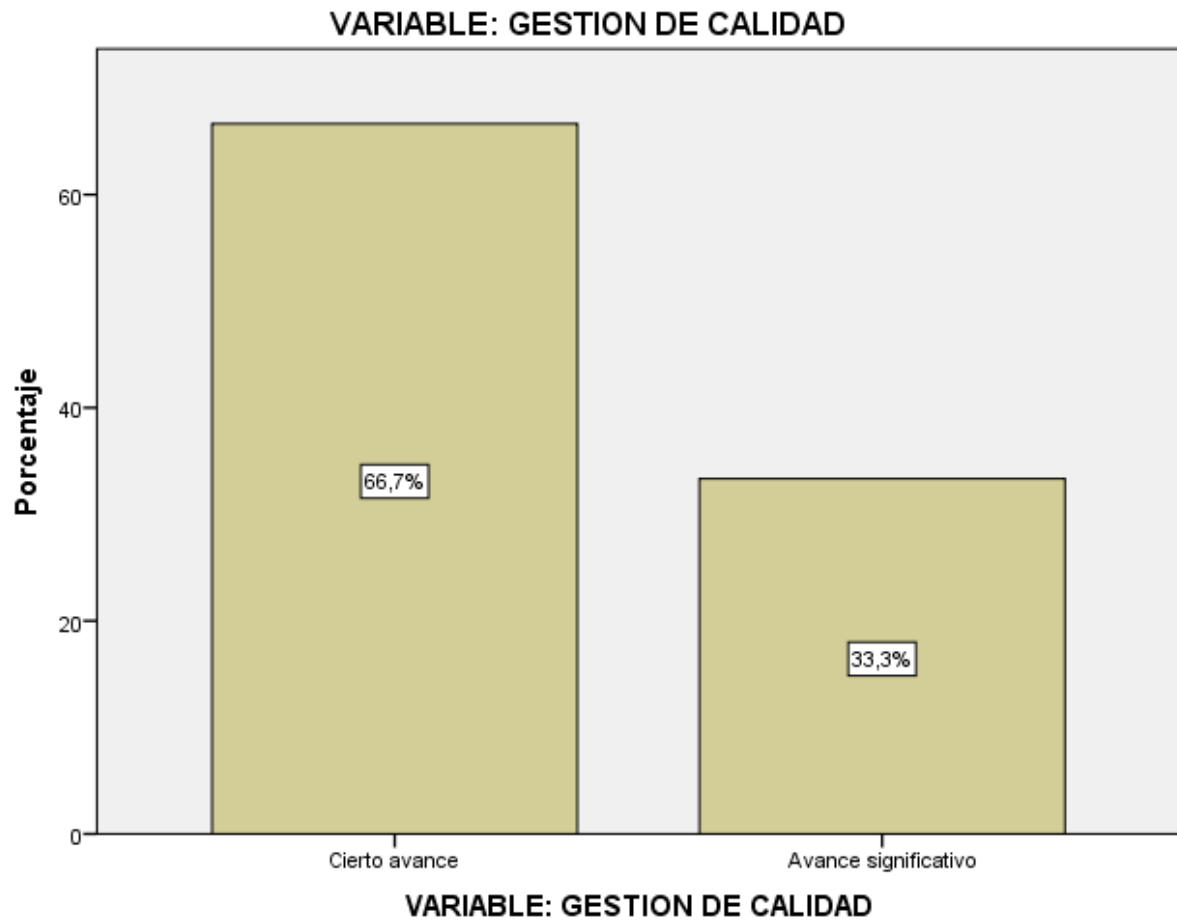


Figura N° 25. GESTIÓN DE CALIDAD.

Las inversiones realizadas y la ordenación del gasto han sido beneficiosos en los distintos rubros del presupuesto.

Tabla N°26. Las inversiones realizadas y la ordenación del gasto han sido beneficiosos en los distintos rubros del presupuesto.

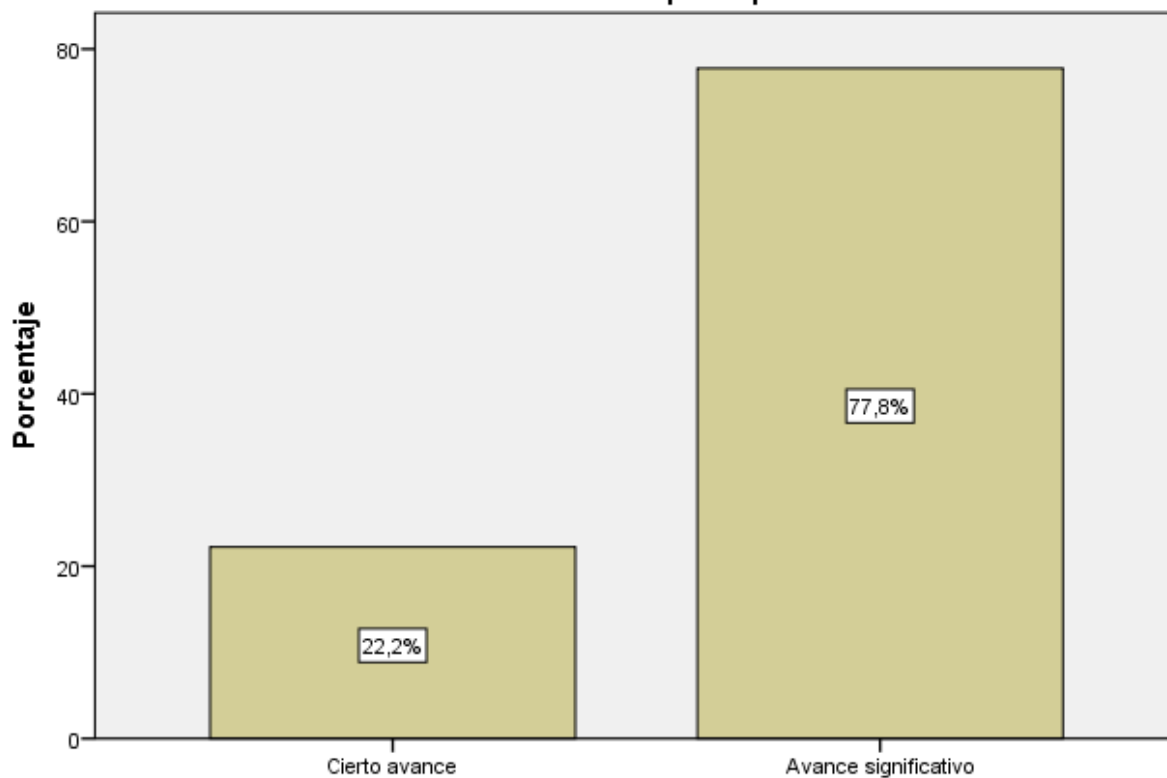
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	2	22,2	22,2
Avance significativo	7	77,8	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre las inversiones realizadas y la ordenación del gasto han sido beneficiosos en los distintos rubros del presupuesto, el 22.2% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 77.8% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador si las inversiones realizadas y la ordenación del gasto han sido beneficiosos en los distintos rubros del presupuesto, los servidores públicos en su mayoría afirman que existe un avance significativo en invertir positivamente de acuerdo con los presupuestos asignados a cada servicio requerido.

Las inversiones realizadas y la ordenación del gasto han sido beneficiosos en los distintos rubros del presupuesto



Las inversiones realizadas y la ordenación del gasto han sido beneficiosos en los distintos rubros del presupuesto

Figura N° 26. Las inversiones realizadas y la ordenación del gasto han sido beneficiosos en los distintos rubros del presupuesto

La gerencia ha cumplido con su plan operativo institucional programado.

Tabla N°27. La gerencia ha cumplido con su plan operativo institucional programado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	2	22,2	22,2
Avance significativo	7	77,8	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre la gerencia ha cumplido con su plan operativo institucional programado, el 22.2% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 77.8% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador si se ha cumplido con el plan operativo institucional programado, los servidores públicos en su mayoría afirman que existe un avance significativo en el cumplimiento de los servicios programados en el plan operativo institucional.

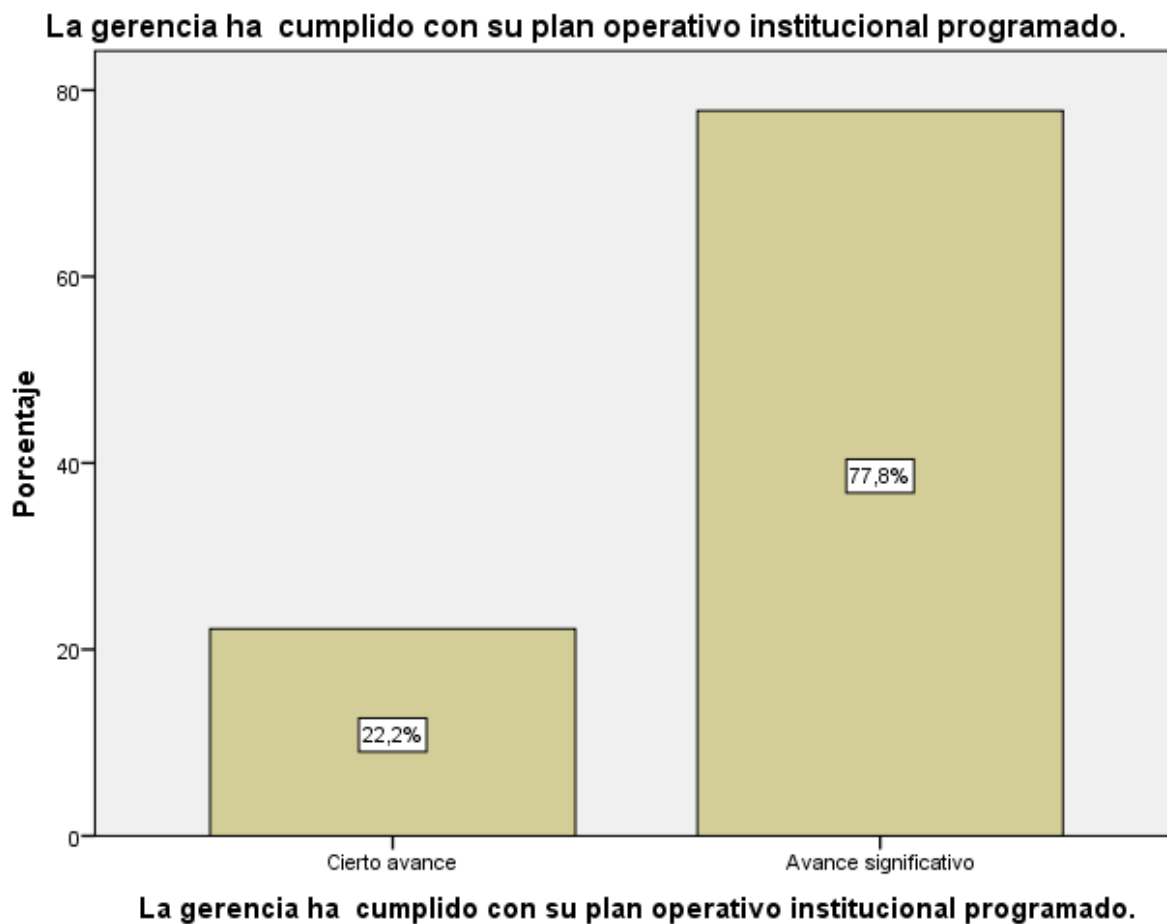


Figura N° 27. La gerencia ha cumplido con su plan operativo institucional programado.

La gerencia ha logrado la eficiencia en función al presupuesto público asignado.

Tabla N°28. La gerencia ha logrado la eficiencia en función al presupuesto público asignado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	8	88,9	88,9
Avance significativo	1	11,1	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre la gerencia ha logrado la eficiencia en función al presupuesto público asignado, el 88.9% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 11.1% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador si la gerencia ha logrado la eficiencia en función al presupuesto público asignado, los servidores públicos en su mayoría afirman que existe un cierto avance en ser eficientes en la prestación de los servicios brindados.

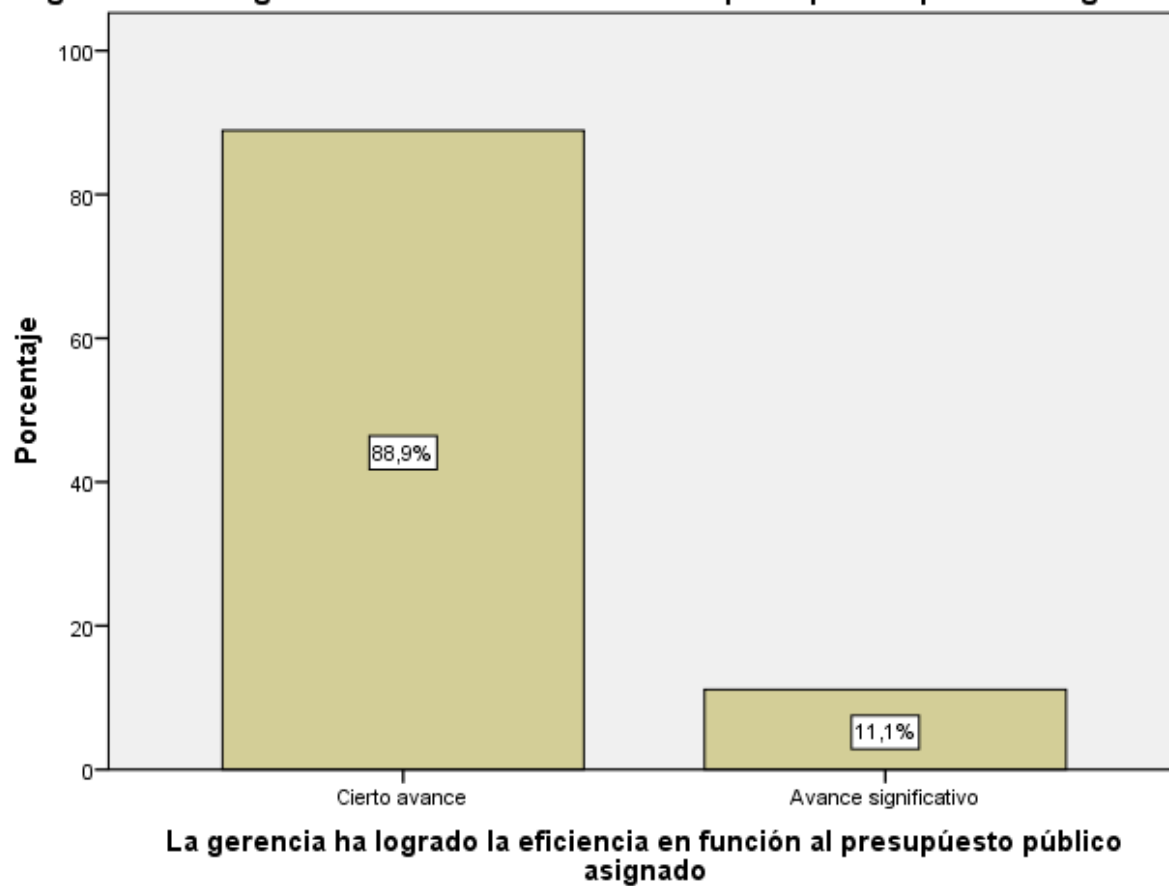
La gerencia ha logrado la eficiencia en función al presupuesto público asignado

Figura N° 28. La gerencia ha logrado la eficiencia en función al presupuesto público asignado

La gerencia tiene designados con claridad a los responsables y asignadas las tareas a los mismos.

Tabla N°29. La gerencia tiene designados con claridad a los responsables y asignadas las tareas a los mismos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Avance significativo	9	100,0	100,0

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre la gerencia tiene designados con claridad a los responsables y asignadas las tareas a los mismos, el 100% de los encuestados afirman que el avance es significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador si la gerencia tiene designados con claridad a los responsables y asignadas las tareas a los mismos, los servidores públicos en su totalidad afirman que conocen su manual de funciones y tareas asignadas para la consecución de los objetivos.

La gerencia tiene designados con claridad a los responsables y asignadas las tareas a los mismos

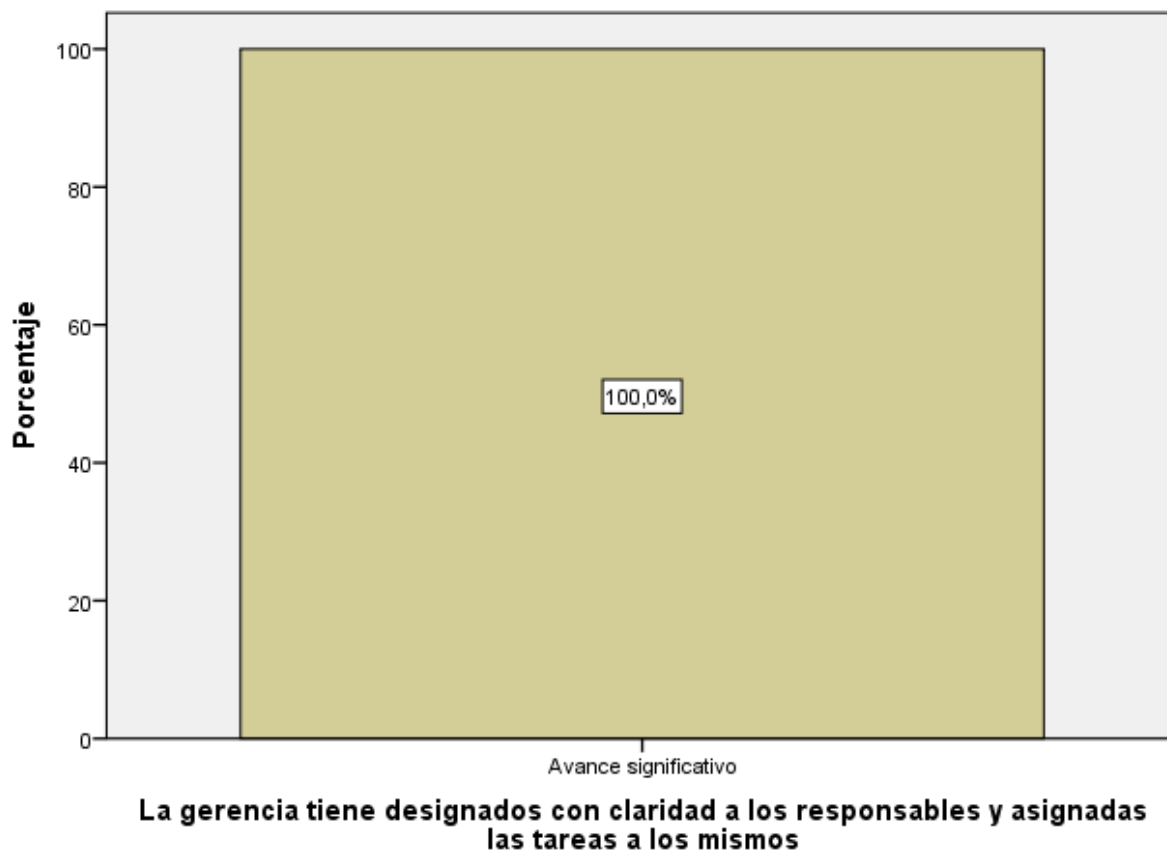


Figura N° 29. La gerencia tiene designados con claridad a los responsables y asignadas las tareas a los mismos

La gerencia ha propiciado que los objetivos del equipo se formulan a partir de los objetivos de la gerencia.

Tabla N°30. La gerencia ha propiciado que los objetivos del equipo se formulan a partir de los objetivos de la gerencia.

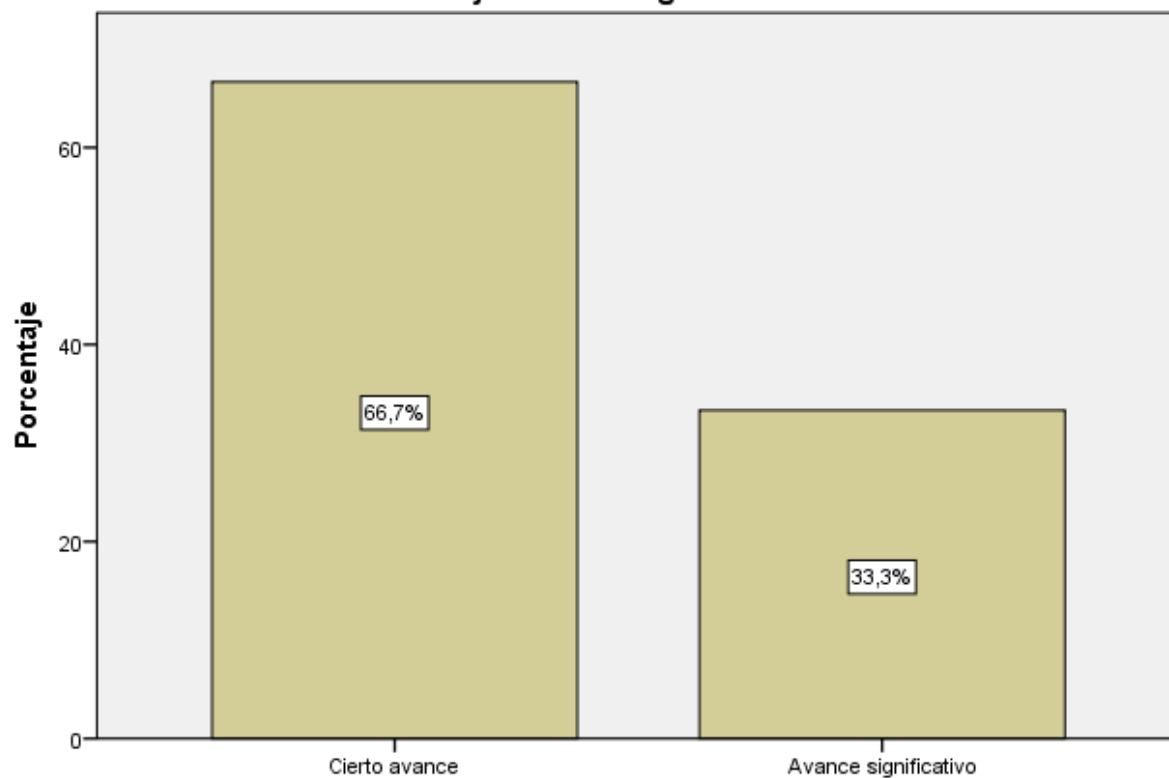
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	6	66,7	66,7
Avance significativo	3	33,3	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre la gerencia ha propiciado que los objetivos del equipo se formulan a partir de los objetivos de la gerencia, el 66.7% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 33.3% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador, si la gerencia ha propiciado que los objetivos del equipo se formulan a partir de los objetivos de la gerencia, los servidores públicos afirman en su mayoría que existe un cierto avance en establecer que los objetivos comunes del equipo son producto de los objetivos que ha planificado la gerencia.

La gerencia ha propiciado que los objetivos del equipo se formulan a partir de los objetivos de la gerencia.



La gerencia ha propiciado que los objetivos del equipo se formulan a partir de los objetivos de la gerencia.

Figura N° 30. La gerencia ha propiciado que los objetivos del equipo se formulan a partir de los objetivos de la gerencia.

La gerencia establece relaciones institucionales rentables para la municipalidad y funcionamiento de su gerencia.

Tabla N° 31. La gerencia establece relaciones institucionales rentables para la municipalidad y funcionamiento de su gerencia.

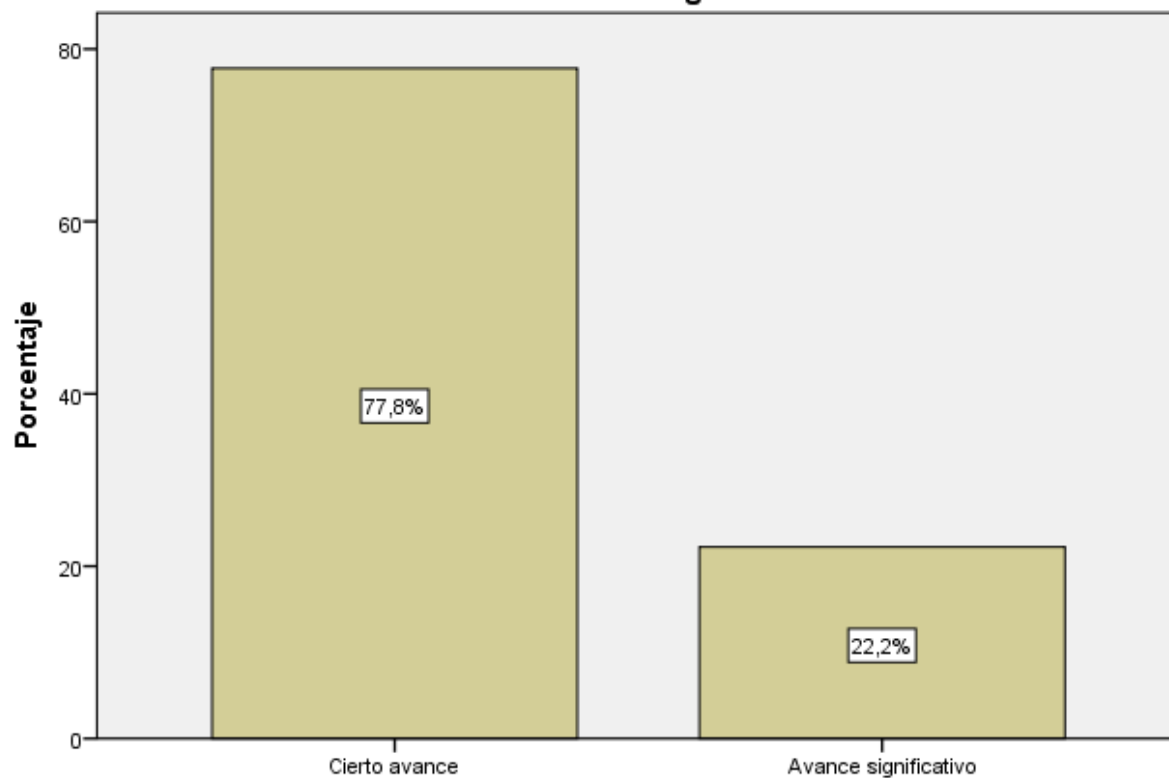
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	7	77,8	77,8
Avance significativo	2	22,2	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre la gerencia establece relaciones institucionales rentables para la municipalidad y funcionamiento de su gerencia, el 77.8% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 22.2% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador, si la gerencia establece las relaciones institucionales rentables para la municipalidad y su funcionamiento, los servidores públicos afirman en su mayoría que existe un cierto avance en firmar convenios con instituciones públicas y privadas que sean de beneficio para la mejora de los servicios brindados por la municipalidad y la atención oportuna de la demanda de los ciudadanos.

La gerencia establece relaciones institucionales rentables para la municipalidad y funcionamiento de su gerencia.



La gerencia establece relaciones institucionales rentables para la municipalidad y funcionamiento de su gerencia.

Figura N° 31. La gerencia establece relaciones institucionales rentables para la municipalidad y funcionamiento de su gerencia.

La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación y estrategia pre establecidas.

Tabla N° 32. La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación y estrategia pre establecidas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	7	77,8	77,8
Avance significativo	2	22,2	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre la evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación y estrategia pre establecidas, el 77.8% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 22.2% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados del indicador, si la evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación y estrategia pre establecidas, los servidores públicos en su mayoría afirman que existe un cierto avance en considerar la evaluación de los resultados para ser tomadas en cuenta en la planificación del próximo ejercicio presupuestal.

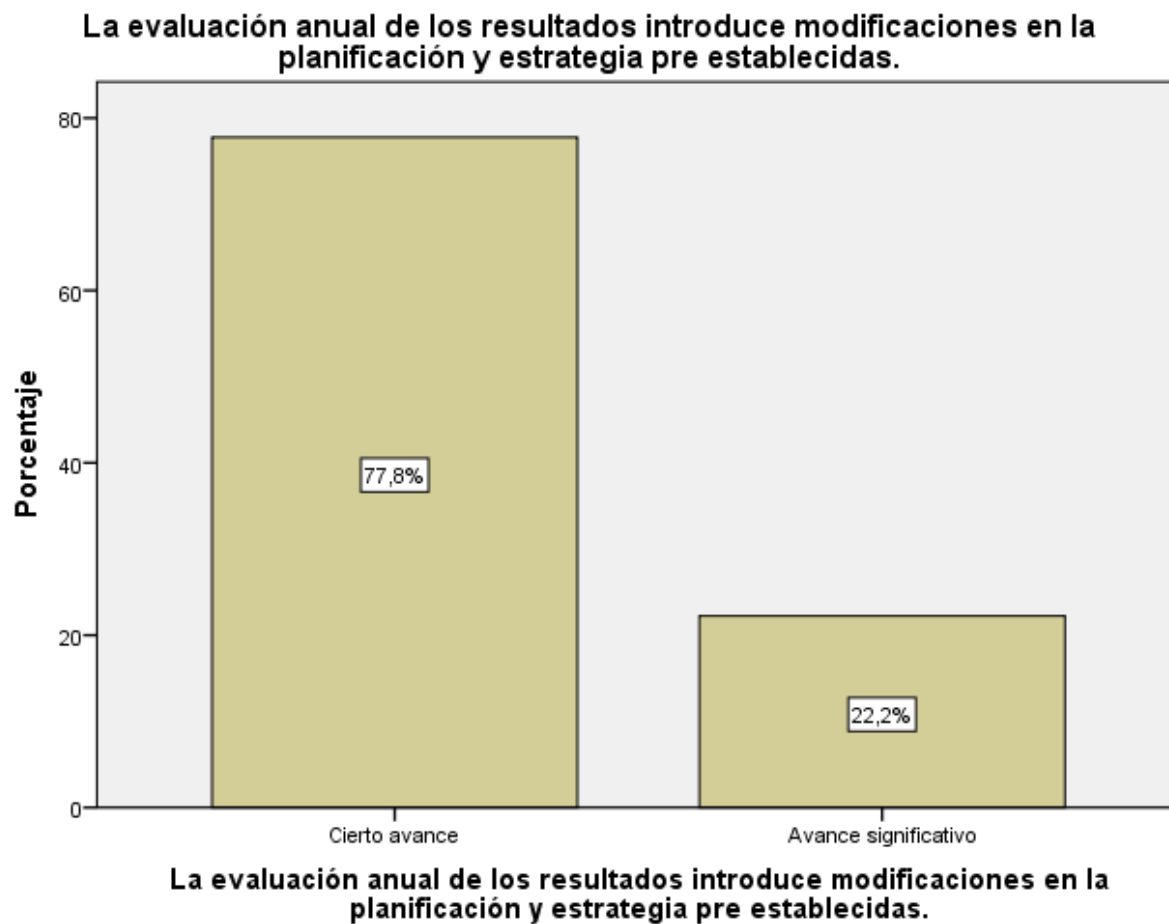


Figura N° 32. La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación y estrategia pre establecidas.

DIMENSIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS

Tabla N° 33. DIMENSIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cierto avance	5	55,6	55,6
Avance significativo	4	44,4	100,0
Total	9	100,0	

Fuente: Datos propios de la investigación

Descripción: Sobre la gestión por resultados, el 55.6% de los encuestados afirman que tiene cierto avance y el 44.4% nos dice que el avance es significativo.

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la dimensión gestión por resultados, los servidores públicos afirman en su mayoría en reconocer a la gestión por resultados como un instrumento importante para la evaluación de la gestión de calidad y la administración pública.

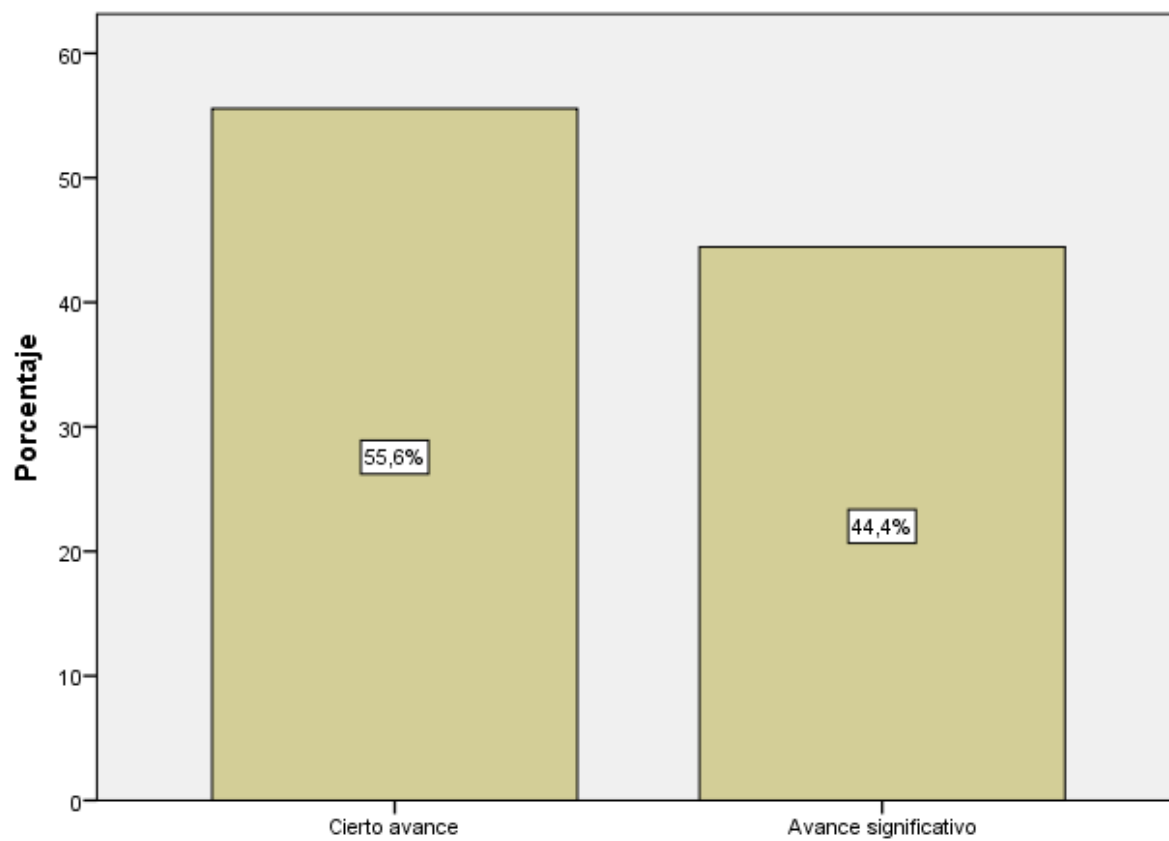
DIMENSIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS

Figura N° 33. Gestión por resultados.

5.2. Análisis e interpretación de los resultados

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis Principal

Hipótesis Planteada: La gestión de calidad influye favorablemente en la administración pública de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017

Hipótesis Nula: La gestión de calidad no influye favorablemente en la administración pública de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017

Resultado

Tabla N°34 VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD*VARIABLE: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

		VARIABLE: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA					
		Cierto avance		Avance significativo		Total	
		f	%	f	%	f	%
VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD	Cierto avance	5	55,6%	1	11,1%	6	66,7%
	Avance significativo	0	0,0%	3	33,3%	3	33,3%
Total		5	55,6%	4	44,4%	9	100,0%
Chi-cuadrado: 5,625 gl:1 Significancia: ,018							

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: De acuerdo con la tabla N° 34 se observa que el 66.7% de los encuestados afirman que hay cierto avance en la gestión de calidad, de ellos el 55.6 % nos dice que tenemos cierto avance en la gestión por resultados y el 11.1% un avance significativo. Por otro lado, el 33.3%

afirma que el avance es significativo, de estos todos nos dicen que la gestión por resultados muestra un significativo avance.

Inferencia: De acuerdo con la prueba de hipótesis principal, el valor chi cuadrado fue de 5.625 con 1 grado de libertad y un valor de significancia asociado de 0.018. Como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la gestión de calidad influye favorablemente en la administración pública de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017

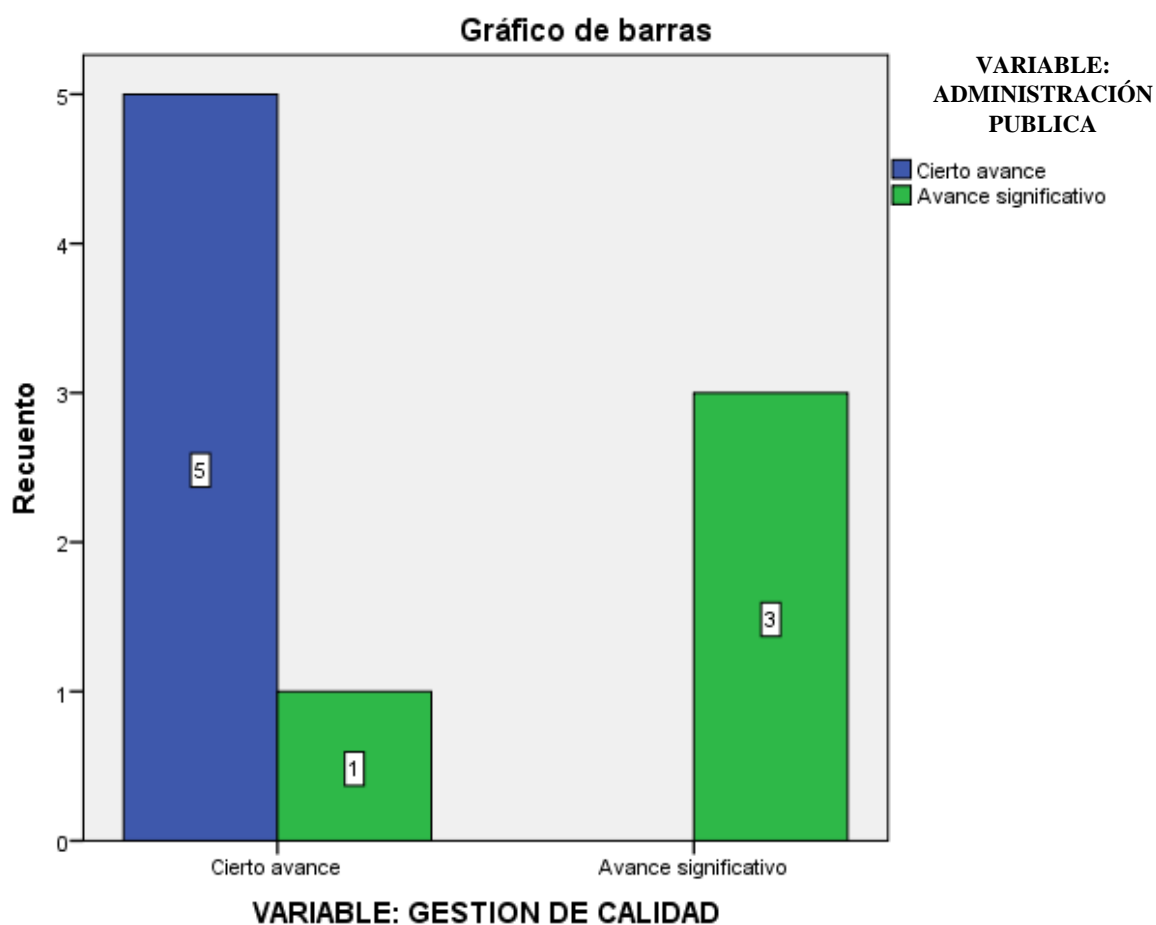


Figura N°34. GESTIÓN DE CALIDAD*VARIABLE: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Prueba de hipótesis Específicas

Hipótesis Planteada: Las planificaciones de la gestión de calidad influyen significativamente en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017

Hipótesis Nula: Las planificaciones de la gestión de calidad no influyen significativamente en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017

Tabla N° 35 DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD*DIMENSIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS

		DIMENSIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS					
		Cierto avance		Avance significativo		Total	
		f	%	f	%	f	%
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	Cierto avance	5	55,6%	1	11,1%	6	66,7%
	Avance significativo	0	0,0%	3	33,3%	3	33,3%
Total		5	55,6%	4	44,4%	9	100,0%
Chi-cuadrado: 5,625 gl:1 Significancia: ,018							

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: De acuerdo con la tabla N°35 se observa que el 66.7% de los encuestados afirman que hay cierto avance en la planificación de la calidad, de ellos el 55.6 % nos dice que tenemos cierto avance en la gestión por resultados y el 11.1% un avance significativo. Por otro lado, el 33.3% afirma que el avance es significativo, de estos todos nos dicen que la gestión por resultados muestra un significativo avance.

Inferencia: De acuerdo con la prueba de hipótesis específica, el valor chicuadrado fue de 5.625 con 1 grado de libertad y un valor de significancia asociado de 0.018. Como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula

y afirmamos que la planificación de la calidad influye significativamente en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.

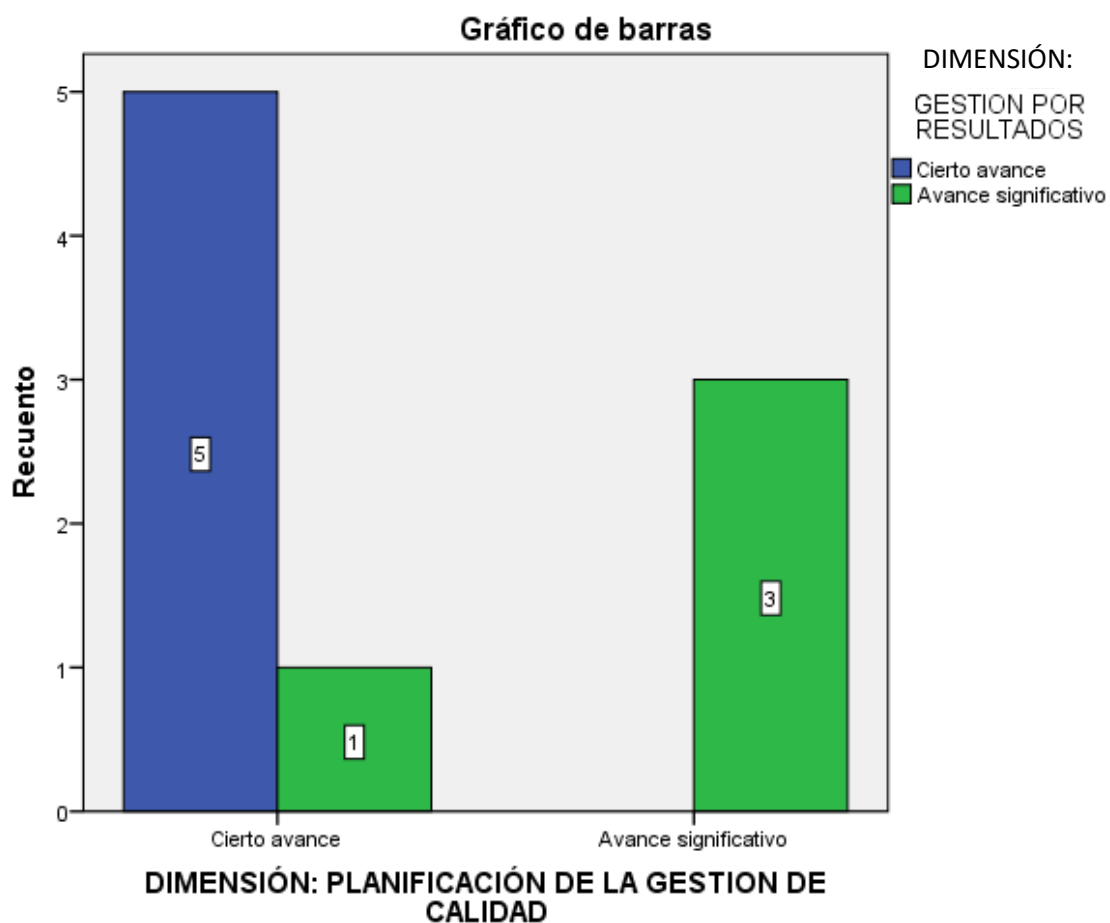


Figura N° 35: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD*: GESTIÓN POR RESULTADOS

Hipótesis Planteada: El control de la calidad tendría implicancia significativa en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.

Hipótesis Nula: El control de la calidad no tendría implicancia significativa en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.

Tabla N° 36 DIMENSIÓN: CONTROL DE LA CALIDAD*DIMENSIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS

		DIMENSIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS					
		Cierto avance		Avance significativo		Total	
		f	%	F	%	f	%
DIMENSIÓN: CONTROL DE LA CALIDAD	Cierto avance	5	55,6%	0	0,0%	5	55,6%
	Avance significativo	0	0,0%	4	44,4%	4	44,4%
Total		5	55,6%	4	44,4%	9	100,0%
Chi-cuadrado: 9,000 gl:1 Significancia: ,003							

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: De acuerdo con la tabla N° 36 se observa que el 55.6% de los encuestados afirman que hay cierto avance en el control de la calidad, de ellos la totalidad afirma que tenemos cierto avance en la gestión por resultados. Por otro lado, el 44.4% afirma que el avance es significativo, de estos todos nos dicen que la gestión por resultados muestra un significativo avance.

Inferencia: De acuerdo con la prueba de hipótesis específica, el valor chicuadrado fue de 9.000 con 1 grado de libertad y un valor de significancia asociado de 0.003. Como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que el control de la calidad tendría implicancia significativa en la gestión por

resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.

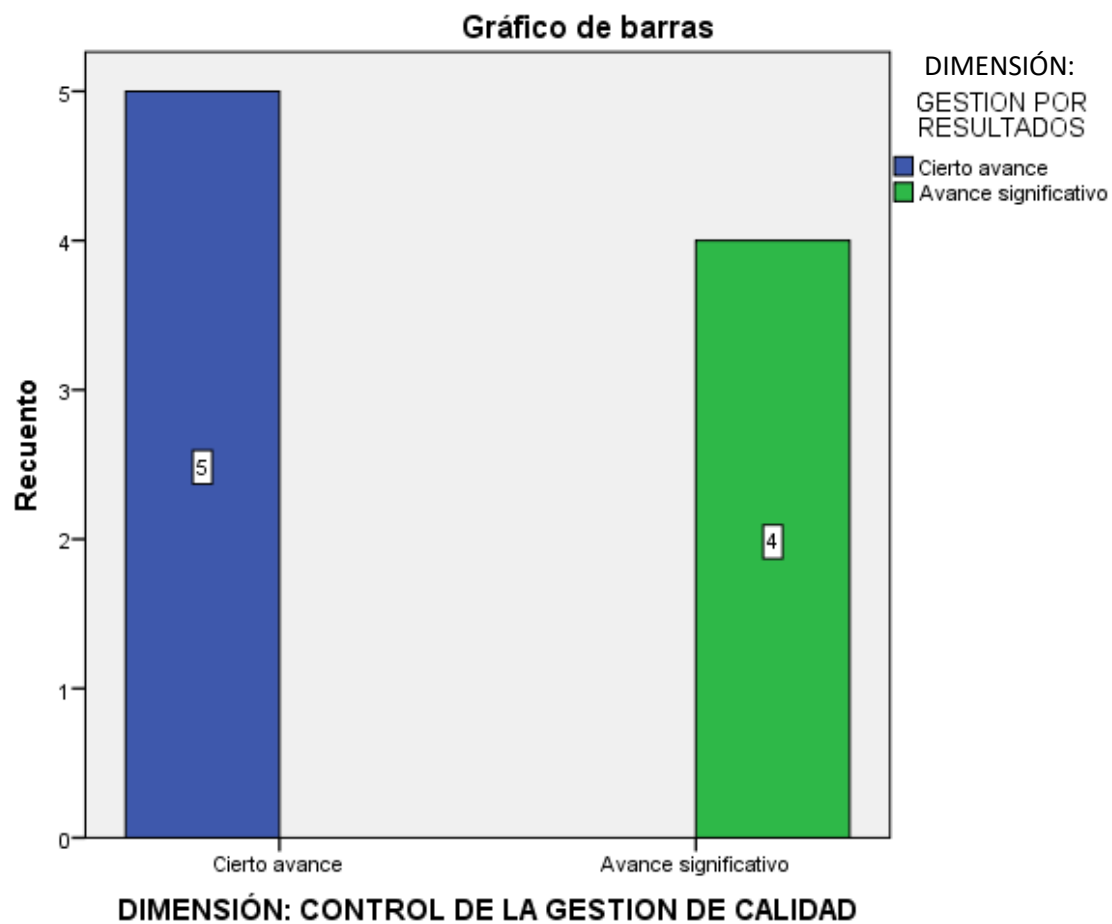


Figura N° 36. CONTROL DE LA CALIDAD* GESTIÓN POR RESULTADOS.

Hipótesis Planteada: La mejora de la calidad influye significativamente eficiente en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.

Hipótesis Nula: La mejora de la calidad no influye significativamente eficiente en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.

Tabla N° 37. DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD*DIMENSIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS.

		DIMENSIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS					
		Cierto avance		Avance significativo		Total	
		f	%	f	%	f	%
DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD	Cierto avance	5	55,6%	1	11,1%	6	66,7%
	Avance significativo	0	0,0%	3	33,3%	3	33,3%
Total		5	55,6%	4	44,4%	9	100,0%
Chi-cuadrado: 5,625 gl:1 Significancia: ,018							

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: De acuerdo con la tabla N°37 se observa que el 66.7% de los encuestados afirman que hay cierto avance en la mejora continua de la calidad, de ellos el 55.6 % nos dice que tenemos cierto avance en la gestión por resultados y el 11.1% un avance significativo. Por otro lado, el 33.3% afirma que el avance es significativo, de estos todos nos dicen que la gestión por resultados muestra un significativo avance.

Inferencia: De acuerdo con la prueba de hipótesis específica, el valor chicuadrado fue de 5.625 con 1 grado de libertad y un valor de significancia asociado de 0.018. Como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la mejora continua de la calidad influye significativamente en la gestión por

resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.

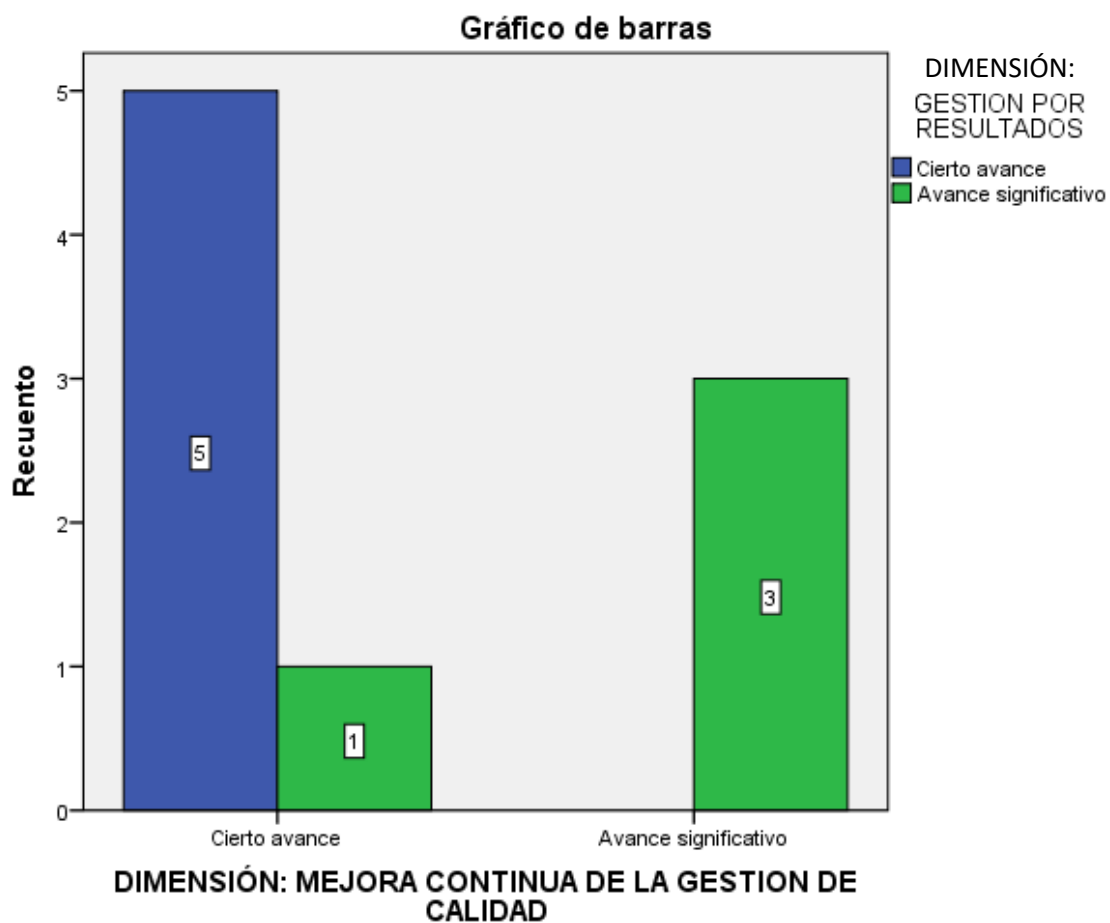


Figura N° 37. MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD* GESTIÓN POR RESULTADOS.

Resultados obtenidos

De acuerdo con el objetivo general de determinar como la gestión de calidad influye en la administración pública de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017, se observó en la prueba de hipótesis principal, el valor χ^2 fue de 5.625 con 1 grado de libertad y un valor de significancia asociado de 0.018. Como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la gestión de calidad influye favorablemente en la administración pública de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017. Similar a las conclusiones a la tesis de maestría: “Análisis de los Sistemas de Gestión de la Calidad y la Administración Pública en la Presidencia del Consejo de Ministros 2011” donde el licenciado Jhony Alberto García LLontop concluye que el análisis de los sistemas de gestión de calidad si tiene implicancia positiva en la administración pública en la Presidencia del Consejo de ministros 2011, debido a que la gestión de calidad se encargara que todos los procesos dentro de una organización se desarrollen adecuadamente en este caso de la administración pública.

De acuerdo con el objetivo específico N ° 1 de establecer como la planificación de la gestión de calidad influye en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017, se observó en la prueba de hipótesis específica, el valor χ^2 fue de 5.625 con 1 grado de libertad y un valor de significancia asociado de 0.018. Como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la planificación de la calidad influye significativamente en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017. Similar a las conclusiones a la tesis de maestría: “Análisis de los Sistemas de Gestión de la Calidad y la Administración Pública en la Presidencia del Consejo de Ministros 2011” donde el licenciado Jhony Alberto García LLontop concluye que la planificación de la gestión de calidad si tiene implicancia favorables en la gestión por resultados en la Presidencia del Consejo de ministros 2011, debido a que al planificar las futuras acciones de la entidad se logra estimar lo que se necesitara para poder realizar el trabajo con calidad y así reducir los costos con buenos resultados.

De acuerdo con el objetivo específico N ° 2 de establecer como el control de la calidad tendría implicancia significativa en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín

período 2017, se observó en la prueba de hipótesis específica, el valor chi cuadrado fue de 9.000 con 1 grado de libertad y un valor de significancia asociado de 0.003. Como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que el control de la calidad tendría implicancia significativa en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017. Similar a las conclusiones a la tesis de maestría: “Análisis de los Sistemas de Gestión de la Calidad y la Administración Pública en la Presidencia del Consejo de Ministros 2011” donde el licenciado Jhony Alberto García LLontop concluye que el control de la gestión de calidad si tiene implicancia eficaz en la gestión pública en la Presidencia del Consejo de ministros 2011, debido a que controlar el sistema administrativo se llega a un orden adecuado de cómo se tendrán que llevar las actividades dentro de una organización.

De acuerdo con el objetivo específico N ° 3 de establecer como la mejora de la calidad influye significativamente eficiente en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017, se observó en la prueba de hipótesis específica, el valor chi cuadrado fue de 5.625 con 1 grado de libertad y un valor de significancia asociado de 0.018. Como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la mejora continua de la calidad influye significativamente en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017. Similar a las conclusiones a la tesis de maestría: “Análisis de los Sistemas de Gestión de la Calidad y la Administración Pública en la Presidencia del Consejo de Ministros 2011” donde el licenciado Jhony Alberto García LLontop concluye que la mejora continua de la gestión de calidad si tiene implicancia eficiente en el diseño y mejoramiento de los procesos en la Presidencia del Consejo de ministros 2011, debido a que mejorar la gestión de calidad se mejoraría todos los procesos haciendo que las actividades a realizar brinden mejores resultados.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo con la prueba de hipótesis específica, el valor chi cuadrado fue de 5.625 con 1 grado de libertad y un valor de significancia asociado de 0.018. Como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que la planificación de la calidad influye significativamente en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017, es decir que si planificamos los servicios que brinda la gerencia tales como: limpieza pública, parques y jardines y mantenimiento del ornato, podremos estimar y proponer un presupuesto de acorde a los gastos que se efectuarán para el cumplimiento de las metas.
2. De acuerdo con la prueba de hipótesis específica, el valor chi cuadrado fue de 9.000 con 1 grado de libertad y un valor de significancia asociado de 0.003. Como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que el control de la calidad tendría implicancia significativa en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017, es muy importante el control y la supervisión de los servicios que se brinda ya que estos nos permitirán verificar la producción del personal, la cantidad de toneladas diarias del recojo de residuos, la cantidad de metros cuadrados de atención de las áreas verdes y la atención oportuna del mantenimiento del mobiliario urbano.
3. De acuerdo con la prueba de hipótesis específica, el valor chi cuadrado fue de 5.625 con 1 grado de libertad y un valor de significancia asociado de 0.018. Como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que la mejora continua de la calidad influye significativamente en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017. Si tomamos en cuenta la mejora de los procesos esto nos permitirá optimizar las rutas de recolección de residuos, implementar nuevas técnicas de riego y mantenimiento de los parques, así como lograr una eficiente gestión por resultados.
4. En conclusión al demostrar que existe una relación directa entre las dimensiones de la variable independiente gestión de calidad como son: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora continua de la calidad versus la dimensión gestión por resultados de la variable dependiente: administración pública, podemos determinar que la gestión de calidad influye favorablemente en la administración pública; toda vez que el aplicar un sistema de gestión de calidad proporcionará una mejora sustantiva en la gestión por

resultados en la administración pública de la Gerencia de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín.

RECOMENDACIONES

1. En cuanto a la planificación de calidad es necesario que el equipo directivo establezca las demandas del ciudadano, cuáles son sus prioridades en los servicios que recibe tales como: La limpieza pública, el mantenimiento de parques y jardines y mobiliario urbano y en función a ello elaborar un plan de trabajo con el presupuesto adecuado para el cumplimiento de las metas.
2. Referente al control de la calidad se recomienda elaborar un manual de procedimientos, donde se señala las tareas asignadas a cada colaborador de la gerencia con la finalidad que los procesos sean estandarizados y se pueda llevar un mejor control de la operatividad de los servicios que se brinda, esto a la vez nos permitirá medir la eficacia y eficiencia del personal asignado a la gerencia.
3. Asimismo de los resultados de la investigación podemos indicar que una mejora continua de la calidad implicaría una retroalimentación constante en los procesos por lo que se lograrían mejores resultados, se debe implementar un modelo de sistema de gestión de calidad, se recomienda el modelo Europeo de Excelencia Empresarial (European Foundation for Quality Management), debido a que este se fundamenta en los principios de la gestión de calidad total y basa su desarrollo en la autoevaluación de las organizaciones como método de mejora continua.
4. Es necesario que el equipo directivo adopte una política de nueva gestión pública acorde a lo que demanda el ciudadano, con una misión y visión determinada en un sistema de gestión de calidad que debe ser reflejada en todo el personal involucrado, además de incentivar la transparencia y el desarrollo de la formación de calidad en las subgerencias subordinadas tales como : Subgerencia de limpieza pública y medio ambiente y la subgerencia del mantenimiento del ornato , parques y jardines.

REFERENCIAS

- Aznaran, M. M. (2016). Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad distrital del Porvenir. Perú.
- Betancourt, E. (2010). *La Planificación Estratégica Del Capital Humano en el siglo XXI*. Caracas: Publicación de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central de Venezuela.
- Camisón, C. (2006). *Gestión de la Calidad. Conceptos, enfoques, modelo y sistemas*. Madrid: Prentice Hall.
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. (2008). San Salvador.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad; La Salidas de la Crisis*. Madrid: Diaz Santos S.A.
- Etzel Michael J, Staton Willian J, Walker Bruce. (2010). *Fundamentos de Marketing*. Estados Unidos: Mc Graw Hill.
- Facal, L. C. (2011). Gestión de la Calidad en la Administración Pública. Uruguay.
- García, L. J. (2011). Análisis de los Sistemas de Gestión de Calidad y la Administración Pública en la Presidencia del concejo de ministros. Perú.
- Gomez, D. d. (2016). *De la Administración Pública Tradicional a la Nueva Gestión Pública: Evolución, conceptos y desafíos*. Mexico D.F: Mc Graw Hill.
- Guerrero, C. M. (2011). La Gestión de la calidad Total en los Ayuntamientos Españoles, Modelos y experiencias. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Herrera, M. M. (2008). Diseño de un sistema de Gestión de la Calidad en una Microempresa. Mexico.
- Inca, A. M. (2015). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. Perú.
- Ishikawa, K. (1988). *What is Total Quality Control? The Japanese Way*. Estados Unidos: Prentice-Hall.
- Juran, J. (1990). *Juran y la Planificación de la Calidad*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Kotler Philip, P. (2003). «Los 80 Conceptos Esenciales del Marketing de la A a la Z». Madrid: Pearson Educación.
- Lopez, P. M. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente. *El Buzon de Paciolo*, 7,11.
- Lozada, C. (1999). *¿De Burocratas a Gerentes? Las Ciencias de la Gestión Aplicadas a la Administración del Estado*. Washington D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Machado, M. A. (1999). *La Gestion de la calidad en la Administración Pública*. Madrid: Diaz de Santos.

- Makon, P. M. (2000). El Modelo de gestión por resultados en los organismos de la administración pública nacional. *V congreso del CLAD sobre reforma del Estado y de la administración pública*. Santo Domingo, Republica dominicana.
- Miranda, F.-A. C.-S. (2007). Introducción a la Gestión de la Calidad. En F.-A. C.-S. Miranda, *Introducción a la Gestión de la Calidad* (págs. 1-2). Madrid: Delta Publicaciones.
- Posanti, E. G. (2002). *Gestión de Calidad*. España: Universitat Politecnica de Catalunya.
- Ramio, C. (2010). *Teoría de la organización y Administración Pública*. España: Tecnos.
- Real Academia de Lengua Española. (2017). *Real Academia de Lengua Española*. España.
- Rolando, J. S. (2011). Gestión en calidad de Hospital Público Municipal, Diagnostico, Evaluación de los valores y tradiciones de la organización. Visión del futuro”. Argentina.
- Sampieri, H. R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S.A DE C.V.
- Sanchez, J. G. (2001). *La Administración Pública como Ciencia: objeto y su estudio*. Mexico D.F: Plaza y Valdez-IAEM.
- Sánchez, R. J. (2016). *Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Sanguesa, M. S. (2006). *Teoría y Practica de la Calidad*. Madrid: Paraninfo S.A.
- SENATI, S. N. (2014). Introducción a la Calidad Total. *Introducción a la Calidad Total- Manual de Participante*, 8-12.
- Torres, V. D. (2013). Propuesta de Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Educación en Salud “CEDES. Colombia.
- Udaondo, D. M. (1992). *Gestión de Calidad*. Madrid: Diaz de Santos.
- Ugaz, F. L. (2012). Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías. Perú.

APÉNDICE A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU IMPLICANCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA GERENCIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA Y GESTIÓN AMBIENTAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LURÍN PERIODO-2017

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Problema Principal</p> <p>¿En qué medida la gestión de calidad influye en la administración pública de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar como la gestión de calidad influye en la administración pública de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.</p>	<p>Hipótesis Principal</p> <p>La gestión de calidad influye favorablemente en la administración pública de la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Gestión de la Calidad</p>	<p>1 Planificación de la calidad</p> <p>2 Control de la calidad.</p> <p>3 Mejora de la calidad</p>	<p>a. Análisis de las necesidades y expectativas del mercado.</p> <p>b. Expectativa y demanda de los consumidores.</p> <p>c. Coherencia, entre todos los proyectos institucionales de la organización.</p> <p>d. Involucramiento del personal.</p> <p>e. Presupuesto económico.</p> <p>f. Evaluación anual de los resultados</p> <p>g. Cultura de evaluación sistemática de la planificación.</p> <p>a. Identificación de los procesos fundamentales para su éxito.</p> <p>b. Asignación de responsabilidades al equipo involucrado en la gestión.</p> <p>c. Utilizar la infraestructura y equipos de acuerdo con la planificación y estrategia.</p> <p>d. Canales de información que garantizan una comunicación efectiva.</p> <p>e. Medición periódica de la percepción del personal sobre aspectos tales como: condición de trabajo, nivel de comunicación, opciones de formación, reconocimiento del trabajo.</p> <p>f. Asignación de los presupuestos en función al objetivo programado.</p> <p>g. Interacción efectiva entre las diferentes oficinas de la organización que logren un clima de confianza compartido.</p> <p>a. Establecimiento de procedimientos para la implicancia del personal en la mejora continua.</p> <p>b. Uso de la tecnología de acuerdo a su planificación.</p> <p>c. Medición periódica a las áreas involucradas con indicadores sobre los servicios que manifiestan los consumidores.</p> <p>d. Objetivos de mejora se establecen a partir de la información recibida de los distintos miembros de la organización.</p> <p>e. Personal con iniciativa e innovación para la mejora de los procesos.</p> <p>f. Aprovechar los resultados de la evaluación de los procesos para asegurar su funcionamiento.</p> <p>g. Evaluación anual de los resultados para introducir modificaciones en la planificación pre establecidas.</p>

<p>Problemas Secundarios</p> <p>1.- ¿En qué medida la planificación de la calidad influye en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017?</p> <p>2.- ¿De qué forma el control de la calidad tiene implicancia en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017?</p> <p>3.- ¿En qué medida la mejora de la calidad influye en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017?</p>	<p>Objetivo Específicos</p> <p>1.-Establecer como la planificación de la calidad influye en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.</p> <p>2.-Determinar cómo el control de la calidad tiene implicancia en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.</p> <p>3.-Determinar como la mejora de la calidad influye en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.</p>	<p>Hipótesis Especificas</p> <p>1.-Las planificaciones de la gestión de calidad influiría significativamente en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.</p> <p>2.-El control de la gestión de calidad tendría implicancia significativa en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.</p> <p>3.-La mejora de la de la calidad influye significativamente en la gestión por resultados en la administración pública de la Gerencia de Servicios de la Ciudadanía y la Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín período 2017.</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Administración Pública</p>	<p>Gestión por resultados</p>	<p>a. Las inversiones realizadas y la ordenación del gasto han sido beneficiosos en los distintos rubros del presupuesto</p> <p>b. Cumplimiento del plan operativo institucional programado.</p> <p>c. Eficiencia en función al presupuesto público asignado.</p> <p>d. Designar con claridad a los responsables y asignar las tareas a los mismos.</p> <p>e. Propiciar que los objetivos del equipo se formulan a partir de los objetivos de la organización.</p> <p>f. Establecer relaciones institucionales rentables para la organización y funcionamiento de su gerencia.</p> <p>g. Evaluar los resultados e introducir modificaciones en la planificación y estrategia pre establecidas.</p>
---	---	---	---	-------------------------------	--

APÉNDICE B: ENCUESTA



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

Tesis: LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU IMPLICANCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA GERENCIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA Y GESTIÓN AMBIENTAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LURÍN PERIODO-2017

Instrucciones:

A continuación, se muestra un grupo de proposiciones que tienen como objetivo << ANALIZAR SI LA GESTIÓN DE CALIDAD TIENEN IMPLICANCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA GERENCIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA Y GESTIÓN AMBIENTAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LURÍN PERIODO-2017>>

Utilice la siguiente escala para manifestar su grado de conformidad:

DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Ningún avance=1 Cierta avance=2 Avance significativo=3 Objetivo logrado=4

Nº		1	2	3	4
1	La elaboración del plan operativo de la gerencia se ha realizado tras el análisis de las necesidades y expectativas de los distintos sectores del distrito. .				
2	La Gerencia planifica teniendo en cuenta la expectativa y demanda de los ciudadanos.				
3	Existe coherencia dentro de la planificación y estrategia de la gerencia, entre todos los proyectos institucionales de la municipalidad				
4	El personal conoce la planificación y estrategia de la gerencia.				
5	El presupuesto económico responde a la planificación y estrategia de la gerencia.				
6	La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación pre establecidas				
7	En la gerencia hay una cultura de evaluación sistemática de la planificación en todos los niveles de funcionamiento.				

Fuente: Adaptación del modelo EFQM a los gobiernos locales

DIMENSIÓN 2: CONTROL DE LA CALIDAD

Utilice la siguiente escala para manifestar su grado de conformidad:

Ningún avance=1 Cierta avance=2 Avance significativo=3 Objetivo logrado=4

Nº		1	2	3	4
1	La gerencia tiene identificados los procesos fundamentales para su éxito				
2	La gerencia hace corresponder la asignación de responsabilidades al equipo involucrado en la gestión.				
3	La gerencia utiliza la infraestructura y equipos de acuerdo con la planificación y estrategia.				
4	En la gerencia hay canales de información que garantizan una comunicación efectiva				
5	La gerencia mide periódicamente la percepción del personal sobre aspectos tales como: condición de trabajo, nivel de comunicación, opciones de formación, reconocimiento del trabajo				
6	En la gerencia se asigna los presupuestos a función al objetivo programado.				
7	En la gerencia hay una interacción efectiva entre las diferentes gerencias de la municipalidad que logren un clima de confianza compartido.				

Fuente: Adaptación del modelo EFQM a los gobiernos locales

DIMENSIÓN 3: MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD

Utilice la siguiente escala para manifestar su grado de conformidad:

Ningún avance=1 Cierta avance=2 Avance significativo=3 Objetivo logrado=4

N°		1	2	3	4
1	En la gerencia hay establecidos procedimientos para la implicancia del personal en la mejora continua.				
2	La gerencia utiliza la tecnología de acuerdo con su planificación.				
3	La gerencia mide periódicamente a las áreas involucradas con indicadores sobre los servicios que manifiestan los ciudadanos.				
4	Los objetivos de mejora se establecen a partir de la información recibida de los distintos miembros de la gerencia.				
5	La gerencia promueve entre el personal la iniciativa e innovación para la mejora de los procesos.				
6	La gerencia aprovecha los resultados de la evaluación de los procesos para asegurar su funcionamiento.				
7	La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación pre establecidas.				

Fuente: Adaptación del modelo EFQM a los gobiernos locales

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DE LA CALIDAD

Utilice la siguiente escala para manifestar su grado de conformidad:

Ningún avance=1 Cierta avance=2 Avance significativo=3 Objetivo logrado=4

N°		1	2	3	4
1	La gerencia y el resto de los responsables están implicados en la gestión de calidad.				
2	Se cumplen adecuadamente los objetivos programados.				
3	La gerencia asegura el funcionamiento eficiente de sus propios procesos para mejorar sus resultados.				
4	La gerencia compara sistemáticamente el grado de satisfacción de su personal con la de otras municipalidades.				
5	La gerencia mide periódicamente la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que brinda.				
6	La gerencia compara sistemáticamente el grado de satisfacción de los ciudadanos con otros distritos.				
7	La gerencia actúa sobre las áreas involucradas en función del grado de satisfacción de los ciudadanos y evaluaciones anteriores				

Fuente: Adaptación del modelo EFQM a los gobiernos locales

VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN POR RESULTADOS

Utilice la siguiente escala para manifestar su grado de conformidad:

Ningún avance=1 Cierta avance=2 Avance significativo=3 Objetivo logrado=4

N°		1	2	3	4
1	Las inversiones realizadas y la ordenación del gasto han sido beneficiosos en los distintos rubros del presupuesto				
2	La gerencia ha cumplido con su plan operativo institucional programado.				
3	La gerencia ha logrado la eficiencia en función al presupuesto público asignado				
4	La gerencia tiene designados con claridad a los responsables y asignadas las tareas a los mismos				
5	La gerencia ha propiciado que los objetivos del equipo se formulan a partir de los objetivos de la gerencia.				
6	La gerencia establece relaciones institucionales rentables para la municipalidad y funcionamiento de su gerencia.				
7	La evaluación anual de los resultados introduce modificaciones en la planificación y estrategia pre establecidas.				

Fuente: Adaptación del modelo EFQM a los gobiernos locales