

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE MOTUPE**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR
KARLA ALEJANDRA BARRETO OLIVA**

**ASESOR
JESSICA KARIN SOLANO CAVERO
<https://orcid.org/0000-0003-3132-5310>**

Chiclayo, 2022

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOTUPE

PRESENTADA POR:

KARLA ALEJANDRA BARRETO OLIVA

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Jorge Augusto Mundaca Guerra
PRESIDENTE

Jorge Alfredo Huarachi Chavez

SECRETARIO

Jessica Karin Solano Cavero

VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios , que siempre me dio la fortaleza para continuar y no desfallecer, a mi familia que siempre a estado presente en todo mi proceso de formación universitaria, y a todas las personas que de alguna manera me apoyaron para cumplir este objetivo de vida a todos ellos dedico con mucho cariño y estima.

Agradecimiento

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque a través de esta casa de estudios recibimos el conocimiento intelectual y humano y valores de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Especial agradecimiento a nuestras asesoras, la Mgtr. Carla Ethel Gamarra Flores, Mgtr. Linda Marita Cruz Pupuche por su visión analítica, sabiduría, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el proyecto.

Índice

Resumen	6
Abstract	7
I. Introducción.....	8
II. Revisan de la literatura	11
III. Materiales y métodos.....	25
3.1. Tipo y nivel de investigación	25
3.2 Diseño de investigación.....	25
3.3 Población y muestra	25
3.4 Criterios de selección.....	25
3.5 Operacionalización de variables.....	26
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.7. Procedimientos	27
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	27
3.9. Matriz de consistencia	28
3.10. Consideraciones éticas.....	29
IV. Resultados y discusión.....	30
V. Conclusiones.....	39
VI. Recomendaciones	40
VII. Referencias	41
Anexos.....	44

Resumen

La Municipalidad distrital de Motupe está ubicada en el 79 Km al norte de la ciudad de Chiclayo, perteneciente a la provincia y departamento de Lambayeque, este municipio brinda un servicio con muchas deficiencias en las distintas áreas de gestión de procesos de las cuales destacan la demora al realizar un trámite administrativo, además la principal falencia es la pérdida de documentos o trámites, las áreas no definen bien sus procesos; los ciudadanos se encuentran insatisfechos por la demora en los trámites. Es por ello que se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es el diagnóstico de gestión de calidad en la Municipalidad distrital de Motupe? Se trabajó bajo el diseño no experimental, con una población compuesta por 100 colaboradores en planilla. En la cual se obtuvo como resultado que la municipalidad está gestionando la calidad de manera deficiente, no tienen claros sus procesos, los colaboradores no están involucrados en los mismos, el liderazgo ejercido no aporta para el cumplimiento de objetivos, no existen estrategias para la mejora continua y a pesar de tener los recursos no son utilizados de manera eficiente.

Palabras clave: Gestión, calidad, gestión de la calidad.

Abstract

The District Municipality of Motupe is located in the 79 km north of the city of Chiclayo, belonging to the province and department of Lambayeque, this municipality provides a service with many deficiencies in the different areas of process management of which belong to the delay when carrying out an administrative procedure, in addition to the main failure is the loss of documents or procedures, the areas not additional well their processes; citizens are dissatisfied with the delay in the procedures. What is the diagnosis of quality management in the district Municipality of Motupe? It was carried out under the non-experimental design, with a population composed of 100 employees on the payroll. In which it will be obtained as a result that the municipality is managing the quality poorly, its processes are not clear, the collaborators are not involved in them, the leadership exercised does not contribute to the fulfillment of objectives, there are no strategies for improvement continues and despite having the resources are not used efficiently.

Keywords: Management, quality, quality management.

I. Introducción

En la actualidad, la gestión de calidad es percibida como el conjunto de acciones, reglas y alternativas de solución las cuales se orientan al mejoramiento constante de los procesos internos de la institución, teniendo en cuenta como meta esencial, incrementar el nivel de bienestar de los usuarios (ISOTools, 2016). El término calidad es tan antiguo como las distintas maneras de poder gestionarlo, las personas tienen siempre presente, el período en que desea alcanzar un producto o servicio de calidad. Esto se puede lograr si la persona que lo realiza sabe qué hacer (procedimiento) y cómo deben hacerlo (instrucción) (Moya, 2016).

Para tener claro la noción de Gestión de calidad es necesario remontarse al período de la Revolución Industrial, siglo XIX, en donde se comenzó a remplazar la mano de obra por las máquinas. En la Primera Guerra Mundial, la producción alcanza una notable complejidad, y paralelamente surge los agentes supervisores o encargados de contrastar la efectividad en las funciones de los trabajadores. En el primer paso del control de la calidad entre los años 50 y 80, las empresas manifiestan, que es insuficiente el control estadístico. Por lo cual, es necesario desprender el proceso en fases y, durante un tiempo determinado de análisis, se pudo identificar errores en el origen de ellas. Luego, en la década de los 80 y a mitad de los 90, la calidad es aceptada como un proceso fundamental de estrategias muy bien estructuradas, las cuales equivalen a unos cambios significativos en el concepto que se conocía. Es allí donde se implementan los procesos para mejorar la calidad de manera continúa pasando de ser promovida por agentes supervisores a la alta dirección, percibiéndose como una ventaja competitiva. Asimismo, se enfoca en las necesidades del usuario. Ya en los 90 la diferencia entre servicio y producto desaparece, en otras palabras, el proceso se define como un conjunto articulado de medidas y acciones en donde todas las partes de la institución están involucradas. Además, la imagen del cliente alcanza un nivel mucho más elevado en la etapa preliminar, ahora llegando también a etapas de postventa, convirtiéndose en el indicador primordial de calidad. (ISOTools, 2016).

Si bien es cierto existen estudios sobre gestión de la calidad en el sector privado tal como el estudio de Valencia (2015), en donde a través del modelo SERVQUAL realizado en la

empresa SYRY a la calidad del servicio de limpieza de las instituciones educativas la principal falencia era la falta de coordinación. Sin embargo, no existen muchos estudios relacionados a la medición, evaluación y mejora continua de la gestión de la calidad del sistema público el cual también presenta deficiencias en sus procesos administrativos e infraestructura siendo la expectativa mayor a la percepción del servicio.

En el Perú mediante la Ley N° 30224 del 2014, se elabora el Sistema Nacional para la Calidad (SNC), con el propósito de impulsar y aseverar la elaboración de políticas nacionales para mejorar la calidad con intenciones al desarrollo y la competitividad de los temas económicos y resguardo del usuario, así como el Instituto Nacional de la Calidad (Inacal), que ejecutará la política nacional de calidad (Diario Oficial El Peruano, 2015). Cabe resaltar la existencia de restricciones y carencias que las instituciones del estado tienen al gestionar la calidad, en donde se consolida el conocimiento sobre la calidad, innovación y creatividad, desde el liderazgo participativo en donde se promueva e implemente una estructura horizontal en la institución con una elevada incidencia en tecnología que faciliten un buen servicio de calidad, uniéndose así la eficiencia, eficacia y efectividad.

Actualmente la Municipalidad distrital de Motupe, está situada en el Km 79 al norte de la ciudad de Chiclayo, perteneciente a la provincia y departamento de Lambayeque, brinda un servicio con muchas deficiencias en las distintas áreas de gestión de procesos las cuales demoran al realizar un trámite administrativo, además la principal falencia es la pérdida de documentos o trámites, las áreas no definen bien sus procesos; los ciudadanos se encuentran insatisfechos por la demora en los trámites. Es difícil realizar cambios en las municipalidades por el arraigo que se tiene desde la burocracia, prácticas rutinarias y estáticas, siendo la parte opuesta a los principios, normas y métodos de la gestión de la calidad, pero de continuar con este tipo de situación descrita, se va a seguir generando un malestar social y los reclamos continuos de los ciudadanos de la municipalidad distrital de Motupe, si no son atendidos, no se establecerán condiciones apropiadas al momento de ejecutar el nuevo sistema de gestión de la calidad, que ayude a corregir y mejorar los servicios locales.

Con respecto a la formulación del problema se tiene: ¿Cuál es el diagnóstico de la

gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Motupe? para lo cual el objetivo general de esta investigación fue diagnosticar la gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Motupe (MDM), con la finalidad de llevar a cabo y poder conseguirlo se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de desarrollo de las personas de la MDM, Identificar el nivel de percepción en que se encuentran los procesos de gestión de la calidad y la gestión de los clientes en la MDM, determinar el tipo de liderazgo y estilo la gestión de la calidad de la MDM, determinar el nivel de gestión de recursos, proveedores y Alianzas de la calidad de la MDM, identificar en qué nivel se encuentra el uso de estrategias en la MDM para gestionar la calidad.

El presente estudio se justifica porque pretende establecer acciones, medidas y soluciones para continuar mejorando los procesos internos de la Municipalidad Distrital de Motupe, con el fin de elevar la satisfacción de los usuarios principalmente en el cumplimiento de las funciones de interés público, el abastecimiento de servicios o de regular las conductas e intereses del estado, la sociedad y el mercado. Posteriormente, se pretende proponer desde un marco político moderno, la gestión por resultados de la administración pública, la cual se acoge, de forma programada, para brindar a los habitantes un servicio más eficaz y eficiente que beneficie a todos. Finalmente, este estudio pretende llenar un vacío de conocimiento como fuente bibliográfica para futuras investigaciones que evalúen la gestión de calidad.

De acuerdo con todo lo antes mencionado, la investigación ha sido estructurada de la siguiente forma : Capítulo I Introducción, en esta parte se describe la situación problemática, y se detallan los objetivos y la justificación; capítulo II marco teórico, aquí se da a conocer los antecedentes de estudio y bases teóricas; capítulo III metodología, en este apartado se explica el diseño y tipo de investigación asumida, los criterios de selección, la operacionalización de variables, población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los procedimientos, así como el plan de procesamiento y análisis de datos, la matriz de consistencia y las consideraciones éticas; capítulo IV resultados y discusión, aquí se describe los hallazgos producto de la investigación acompañado de tablas y gráficos para su mayor comprensión y se presenta la discusión; conclusiones y recomendaciones; por último la lista de referencias y sus respectivos anexos.

II. Revisan de la literatura

Galindo (2017) en su investigación cuyo objetivo principal era evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad en la biblioteca especializada una universidad, mediante el diagnóstico y la estructuración de estrategias. El tipo de investigación utilizado fue descriptivo de diseño no experimental transversal. En la cual se obtuvo como resultado, que la biblioteca cuenta con un sistema de gestión de la calidad mediante la implementación del ISO 9001-2008, la cual, se aplica en alguna medida, para evaluar la calidad, además de las políticas como enfoque único al cliente, dirección en base a los acontecimientos y datos que son parte clave para fortalecer a la institución. Se concluyó que, dentro de las características que menos fortalecen a la institución se encuentra la metodología que utilizan sin embargo se resalta que el papel de la dirección no deja de lado al colaborador lo toma mucho en cuenta incluso como parte de sus estrategias para alcanzar sus objetivos, además se requiere trabajar en el desarrollo para medir y cumplir los objetivos e indicadores de gestión. Finalmente se recomendó, al centro bibliotecario fortalecer la metodología establecida además de los servicios y productos, los cuales se establecen de forma oficial, fundamentándolos con la perspectiva de la biblioteca y de los beneficiarios, para obtener un aprovechamiento mayor.

Arroyo (2016) en su estudio, tuvo como objetivo, realizar una propuesta para mejorar la gestión municipal desde el punto de vista de las organizaciones inteligentes y el marco jurídico aplicable a partir de los resultados obtenidos del análisis de la problemática que presenta el sector público. Su tipo de investigación fue proyectiva de diseño no experimental transversal. En la cual tuvo como resultado, que en la actualidad la municipalidad refleja grandes limitaciones por la parte económica, y por otra parte la administración municipal es ineficiente y no es moderna, todo esto da pie a que el servicio que reciben los ciudadanos sea deficiente producto de la desactualización del costo de tasas y más aún de otras que ni existen.

En pocas palabras el municipio carece de orientación al servicio del ciudadano, desvinculando totalmente la realidad de los ciudadanos con lo que reciben. Otra de las carencias halladas fue que mostraba debilidades para elaborar, aprobar y publicar los instrumentos de planificación en especial en el ámbito regulador, Se concluyó, requerir de cambios tanto a nivel

jurídico y administrativo que ayuden a la modernización de la municipalidad. Finalmente se recomendó, realizar cambios que sean importantes al momento de brindar un servicio en los procesos que sean necesarios.

Rivero, Hidalgo y Perdomo (2015) en su investigación cuyo objetivo principal fue plantear estrategias para la gestión pertinente de los procesos acorde a las condiciones en que se lleve a cabo dicha gestión. La investigación que utilizó fue proyectiva de diseño noexperimental transversal. El resultado obtenido fue; proponer enfoques nuevos para ser utilizados en la gestión de la calidad de la educación superior. Se concluyó que, al momento de aplicar el diseño de las estrategias se llevaron a cabo actividades vinculadas con el nivel de compromiso tanto con los docentes, directivos, escolares, entre otros. Finalmente se recomendó, diseñar estrategias para perfeccionar la gestión de la calidad del proceso de formación del profesional.

Hurtado y Gonzáles (2015) en su investigación cuyo objetivo fue estudiar la gestión y planificación municipal en el Perú. La investigación fue descriptiva de diseño noexperimental transversal. En la cual se obtuvo que en las municipalidades predomina un nivel bajo del plan operativo institucional POI, lo cual dificulta la coyuntura de la planificación estratégica del Plan de desarrollo local concertado y el Plan de desarrollo institucional con la asignación y gestión del presupuesto institucional de apertura tanto en el desempeño y desarrollo local y municipal. Se concluyó que, el 74% de los municipios han implementado acciones en el marco de la gestión por resultados.

Ferreiro (2016), en su estudio realizado, cuyo objetivo fue conocer el nivel de desarrollo de la gestión municipal, que permita focalizar y/o reorientar la política pública de fortalecimiento de la gestión de las municipalidades y de los servicios que otorgan a la ciudadanía, el instrumento utilizado fue el Diagnóstico Nacional, Calidad de la gestión Municipal en la versión 2016, se estructuró en dos partes; primero se interrogó al personal sobre la gestión dentro del municipio y luego al ciudadano acerca de los servicios que recibía. En el presente se obtuvieron los siguientes resultados; dentro de las dimensiones con menor porcentaje estuvo la referente a personas (Competencia de las Personas, Capacitación, Bienestar y Seguridad en el Trabajo) y los Procesos (Procesos de Apoyo para la Prestación de Servicios

Municipales y Procesos de Prestación de Servicios) que son las que tienen menor porcentaje de logro; concluyendo que en las municipalidades se contemplan procesos de gestión pero que estos a su vez no han sido supervisados ni han recibido un plan de mejora continua, que conlleve a aumentar el nivel de calidad e impactar positivamente en los niveles de satisfacción del ciudadano.

INEI (2017), en su estudio realizado, cuyo objetivo fue obtener información estadística de las municipalidades al nivel nacional, a fin de generar indicadores municipales apoyen a la gestión regional y local para la planificación y la adecuada toma de decisiones, el método utilizado fue el de auto empadronamiento, bajo responsabilidad del alcalde y áreas involucradas, en esta investigación se obtuvieron los siguientes resultados, que considerando como uno de los indicadores de evolución a los recursos humanos de la institución, las 4385 municipalidades afirmaron que necesitan algún tipo de capacitación para sus colaboradores en contenidos que ayuden a reforzar las aptitudes y competencias de los mismos, a fin que contribuyan a la mejora continua de la gestión municipal. En el uso de tecnologías de la información y comunicaciones se concluyó que cada municipio tiene entre 1 a 10 computadoras con acceso a internet el cual representa el 34.8% del total, lo que permite automatizar sus actividades, además con lo que respecta al uso de sistemas informáticos de todos los otorgados por el estado solo uno es aplicado por los municipios, mostrando ineficiencia en el uso de los mismos, por otra parte se muestra que el 85.5% de municipios informa que tiene el Texto único de procedimientos administrativos según la metodología de determinación de costos lo que significa que el restante aún no lo posee siendo un documento indispensable para los procesos y costos de todo municipio.

Entre las bases teóricas revisadas se define a la gestión de la calidad como el conjunto de acciones, medidas y soluciones las cuales se orientan a una mejora continua en los procesos internos de una institución, teniendo en cuenta el aumento en la satisfacción de los clientes (ISOTools, 2016).

La gestión, es de suma importancia en la acción, ya que, es la expresión de interés capaz de influenciar en la situación dada. Es aquella acción que gestiona y administra una actividad

profesional, determinado al establecimiento de medios y objetivos para su relación (Vilcarromero, 2013).

Para Ruiz (2011) la calidad es la descripción de una actitud vinculada pero que a la satisfacción no es equivalente, en donde el usuario contrasta las lo que esperaba recibir con lo que recibe después que se haya realizado la transacción.

La gestión pública.

Para el Instituto Internacional para la Democracia y Asistencia Electoral [IDEA] (2009) define el estado y la gestión pública, señalando que es “la organización política soberana de una sociedad humana establecida en un espacio determinado, bajo un régimen jurídico, con autonomía y autodeterminación, con órganos de gobierno y medios de gestión que persiguen determinados fines mediante actividades determinadas” (p. 13).

La analogía entre el poder y la función esencial de la gestión pública, es en donde, se lleva a cabo el poder, a través del gobierno en favor a la sociedad. Por otra parte, el trabajo del Estado, se inicia en cumplir las funciones, de las cuales se desglosan un conjunto de agregados, tareas, operaciones y actividades en lo técnico, jurídico y política (IDEA, 2009).

Las acciones son asumidas como persona jurídica de derecho público y se trabaja a través de los miembros que lo conforman la Administración Pública: Nacional, Regional y Local. El Estado en su doble carácter de gobierno y dirigente debe cumplir con los resultados, habilidades y funciones de los órganos jurídicos que constituyen una organización especial y un conjunto de procesos y técnicas que lo exponen en la marcha (gestión pública) (IDEA, 2009).

La gestión pública, como sistema, está compuesto por nociones, principios, instrumentos y tecnología que apoyan, establecen y sitúan en la práctica de la toma de decisiones de gobierno, empleando un ciclo de secuencia y orden para el bastimento del servicio público que contribuyan en el crecimiento del país, y a su vez, en el territorio de manera armónica y unida. El proceso de gestión pública se basa en tres etapas y son (IDEA, 2009): (a) Los principios; (b)

Los sistemas de gestión y (c) Los gestores públicos.

La gestión pública y la administración pública.

Habitualmente se conoce como sinónimo a los términos de gestionar y administrar. Incluso estos dos se definen a modo de acción y efecto de hacer algo, se puede asumir una función o actividad para cumplir un fin. No obstante, en nuestra legislación estos términos indican diferencia (IDEA, 2009).

Se puede entender a la administración pública, como un enfoque procedimental, a todos los organismos privados y públicos de las instituciones que ofrecen servicios públicos. Son instituciones de cualquier naturaleza que no dependen gobierno central, regional y local, incluido los correspondientes organismos públicos (IDEA, 2009).

Se deduce que la administración pública obliga a las instituciones a que cumplen las funciones de interés público, principalmente el abastecimiento de servicios o de regular las conductas e intereses del Estado, la sociedad, el mercado y sus instituciones (IDEA, 2009).

Por otra parte, la gestión pública lo define, como una serie de acciones, que a través de ellas las diferentes instituciones tienen que lograr sus objetivos y metas, lo cuales son encuadrados con “las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo” (IDEA, 2009, p.14).

Tomando en cuenta ambas nociones, las cuales se encierran en dos principios, el cual, da inicio a la gestión estatal y gubernamental, en resumen, la gestión pública es constituida por el lugar institucional, en donde despliegan sus funciones y los procedimientos mediante el Estado quien perfila y ejecuta políticas, abastece los bienes y servicios, y designa medidas con el propósito de dar un trayecto a las funciones (IDEA, 2009).

La Gestión pública emplea los medios propicios para obtener un desenlace social. Es decir, los mecanismos de decisión, se asignan y distribuyen los recursos públicos, y la

disposición en la instigación de los agentes públicos esta es una definición muy general que hay que matizar y concretar desde diferentes puntos de vista (IDEA, 2009, p. 14).

Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional según la política nacional de modernización de la gestión pública al 2021.

Según la Presidencia el Consejo de Ministros; Secretaría de **Gestión Pública** [PCM; SGP] (2017), la Gestión Pública, desde un marco de la Política moderna, se pretende implementar la gestión por resultados en la administración pública, la cual debe acogerse, de manera programada en las instituciones, para brindar a los habitantes un servicio más eficiente y eficaz que beneficien a todos. Es por eso que los procesos deben ser más relevantes de acuerdo con las demandas de los habitantes, a su “Plan Estratégico, a sus capacidades y los componentes de los programas presupuestales que tuvieran a su cargo, para luego poder organizarse en función a dichos procesos” (PCM; SGP, 2017, p. 42).

Gestión por procesos. – En la cadena productiva y de alineamiento en relación a la optimización de los procesos de soporte, la cual debe iniciarse con la toma de definiciones estratégicas en proporción la cuál es el bien o servicio que se tiene que producir y determinar cuáles son los rasgos o aspectos del producto que el ciudadano aprecia y que está dirigido, posteriormente se da la identificación de todos y cada una de los procesos útiles para producirlos. Lo cual permite reconocer y determinar los procesos que anexan un costo, de forma que no se trabaje sobre procesos inútiles o innecesarios (PCM; SGP, 2017).

Para esto se tendrán en cuenta los criterios, el nivel de relación con los pobladores (virtual o presencial), la posición de los procesos (macroprocesos, sub procesos y procedimientos), además del grado de madurez de los procesos (constante, flexible y adaptable). Después que se lleva a cabo el análisis de las acciones individuales, su frecuencia y sus interrelaciones, se acogen al siguiente proceso que es el tecnológico de producción en un grupo y como un todo coherente, que resultará el más adecuado por su eficacia, eficiencia y transparencia en la creación de valor para el ciudadano (PCM; SGP, 2017).

En los procesos de soporte, desde la perspectiva de los Sistemas Administrativos debe ser considerada la optimización en búsqueda de una gestión rápida dentro de las limitaciones normativas, abordándola de forma proactiva para la mejora. Sin embargo, se pueden reconocer puntos clave para la mejora, que no involucren modificar las normas, sino mejorar el uso de los instrumentos disponibles (PCM; SGP, 2017).

Las instituciones, después del proceso pueden justificar con naturalidad, y a su vez como abordar la interrelación entre los insumos, procesos, productos, resultados e impactos de la cadena de valor en toda su magnitud. En los Manuales de Procedimientos (MAPROs) se establecerán la forma en que las empresas convierten los insumos servibles “en aquellos productos que tendrán como finalidad la mayor satisfacción del poblador. Esta tarea de optimización de procesos facilitará que las instituciones calculen los costos unitarios (fijos, variables y marginales) de los productos y resultados brindados al poblador” (PCM; SGP, 2017, p. 42).

Simplificación administrativa. – Es fundamental el desarrollo de la gestión por procesos, por la facilidad administrativa, la cual contribuye en optimizar la calidad, la eficiencia y oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que los ciudadanos lleva a cabo en las oficinas públicas. El objetivo, de las oficinas públicas es facilitar los procesos incensarios para los ciudadanos, los cuales generan un inadecuado funcionamiento de la Administración Pública (PCM; SGP, 2017).

Organización institucional. – Determinar los objetivos y asignar, el uso necesario de los recursos presupuestados está orientado a resultados positivos, y ligado a la forma como las instituciones públicas se organizan. En resumidas palabras, una vez determinados los principales objetivos de la institución, se debe identificar “los procesos más importantes y en función de ellos, la institución debe organizarse de forma adecuada para llevar adelante eficientemente esos procesos y alcanzar el resultado esperado en la entrega (delivery) de los bienes y servicios públicos de su responsabilidad” (PCM; SGP, 2017, p. 42).

El diseño organizacional de las empresas tiene las siguientes nociones (PCM; SGP, 2017):

- La presencia de categorías básicas, en las cuales destacamos la a los directivos, jefaturas, personal (de análisis, operativo y soporte administrativo) (PCM; SGP, 2017).
- Coordinar los elementos tales como la comunicación entre los miembros, los conocimientos, la estandarización de procesos, los niveles jerárquicos, bienes, valores, políticas de conducta, y los resultados (PCM; SGP, 2017).
- Los juicios que determinan el diseño de trabajo, identificar los procedimientos de producción y de soporte, la agrupación de unidades, las competencias y capacidades del trabajador, decisiones centralizadas y las descentralizadas, el tamaño y los enlaces entre las unidades (PCM; SGP, 2017).
- La estructura formal de organizacional se basa en lo ya señalado, así como los objetivos normativos por lo que imparte la Secretaría de Gestión Pública (PCM; SGP, 2017).

Modelos de la gestión de la calidad.

Un modelo de gestión de la calidad es una serie de alineaciones que se facilitan a las instituciones a desarrollar y trabajar operativamente en las nociones de la calidad total (Alcalde, 2007).

Modelo Malcom Baldrige. – El modelo estadounidense para la Gestión de la Calidad Total (GCT) es perfeccionado con los criterios de Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA). Los criterios estipulados por la ley creadora señalan que las instituciones aspirantes pueden alcanzar la calidad sobresaliente en sus productos y demostrar de esta manera una Gestión de la Calidad mediante la formación e implicancia de trabajadores, a nivel que mejore la empresa en su totalidad (Alcalde, 2007; Camisón, 2009).

Este modelo señala que los líderes instauran en la institución una orientación en dirección estratégica y del usuario. Además de dirigir, gestionar y responder al desempeño en base a los resultados. Las medidas y las directrices del desempeño y el conocimiento institucional, debe ser las plataformas para cimentar las estrategias clave en la institución. Dichas estrategias deben ser relacionados con los procesos claves y la alineación de los recursos. De esta forma, se obtendrán un optimó desempeño en toda la institución y a la vez la satisfacción del clientes o interesados (Alcalde, 2007; Camisón, 2009).

Modelo Europeo de excelencia empresarial (EFQM). – La Fundación EFQM tiene su sede en Bruselas y está integrada por organizaciones nacionales afiliadas como es el caso del Club Gestión de Calidad de España. Su objetivo es que las compañías europeas mejoren su gestión en la búsqueda de la excelencia empresarial. Por lo cual en 1991 EFQM desarrolló el Modelo Europeo de Excelencia, el cual se utilizó en 1992 como base para la evaluación de los postulantes al primer Premio Europeo a la calidad, que se otorga cada año. Sin embargo, a pesar de que no tiene mucho tiempo de creado el Premio Europeo a la calidad, se está implementando en diversas empresas como una herramienta básica para evaluar y mejora la gestión de calidad total. El soporte del modelo EFQM está en la autoevaluación; en el cual se mide el nivel de calidad adquirido en la institución a través de una serie y criterios e indicadores (Alcalde, 2007; Camisón, 2009).

Modelo de la nueva gestión pública. – Este modelo busca compensar las necesidades a los pobladores a través de una gestión pública eficiente y eficaz. Por lo que, este modelo, se desarrolla en un orden de servicios de mayor calidad en un contexto de sistemas de supervisión y control que asientan la transparencia en los procesos de elección de planes y resultados, así como en la colaboración de los habitantes y la Nueva Gerencia Pública “es el paradigma donde se inscriben los diferentes procesos de cambio en la institución y gestión de las direcciones públicas. Es un enfoque que intenta agregar algunos elementos de la lógica privada a las organizaciones públicas" (IDEA, 2009, p. 18).

Una coordinación frágil, que normalmente existe entre los directivos y los operarios, “es indispensable que el esfuerzo modernizador establezca una nueva forma de articulación entre

ambas, en la que sean establecidas claramente las responsabilidades y los compromisos asumidos” (IDEA, 2009, p. 20).

Modelo Deming Prize. –En 1951, desde que inicio el Deming Prize, ha generado un dominio en la gestión de la calidad y en el desarrollo del control en Japón. El propósito esencial, está en ser un instrumento que ayude a perfeccionar y convertir la gestión de las empresas japonesas. Por ello, ahora, se concede, el premio a la institución que aporta de forma relevante, en el desarrollo de la dirección, orientación, revisión y control de calidad, lo cual, supone un estímulo para impulsar la Gestión de la Calidad en diferentes asociaciones que encuentran en el premio una excelente ocasión para iniciar a aprender (Alcalde, 2007; Camisón, 2009).

Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión. El Modelo FUNDIBEQ ha sufrido algunos cambios para su mejora, tras un intenso análisis por diversas instituciones y profesionales en toda Iberoamérica. Sin embargo, aún se mantiene como estructura final la versión anterior de modelo (Camisón, 2009). Actualmente se introduce pequeñas reformas, creando una nueva estructura en el documento incluyendo un Glosario en relación con la calidad (Alcalde, 2007).

La Gestión de la calidad en el sector público, se desarrolla en los años 90 y tiene un impacto en el sector público. Algunos principios como la evaluación de los resultados y los cambios en la gestión del establecimiento de metas posteriormente fueron adaptados en el sector privado. Un ejemplo claro fue la corriente de la nueva gestión pública, que inició en el empleo de las herramientas del sector privado al sector público (Balagué & Saarti, 2015).

Hoy en día, la gestión está enfrentada a nuevos desafíos en esta cultura dirigida a resultados y a beneficios es complicado definir lo que se entiende por un resultado cuando se trata de evaluar una institución, en estos últimos años se está llevando a cabo una gran cantidad de estudios con el propósito de ayudar a la determinación del valor que apoyen las instituciones, a la sociedad general y a los usuarios (Balagué & Saarti, 2015). Los resultados deben ser cuantificables, pero esto es un problema debido a que se debe tener en cuenta el aprendizaje y la creación de nuevos conocimientos, cuando se intenta medir el impacto positivo que las

entidades públicas aportan a la vida de sus usuarios (Balagué & Saarti, 2015).

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión creado en 1999 por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ). En este año se llegó a publicar las bases para el Premio Iberoamericano de Excelencia en la Gestión (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad [FUNDIBERG], 2015).

FUNDIBEQ es una sociedad supranacional sin fines de lucro conformada y apoyada por una serie de instituciones internacionales públicas y privadas, que desarrollan y promueven la gestión global de la calidad en el entorno iberoamericano. La sociedad fue conformada en marzo 1998 y en otros países fue integrada con los actuales desarrollos en la implementación de sistemas y modelos de excelencia para obtener que sus colaboradores mejoren su competitividad y puedan consolidarse en la competitividad a nivel internacional (FUNDIBERG, 2015).

Cinco procesos facilitadores.

Los cinco procesos facilitadores son: Desarrollo de Personas, (b) Procesos y Clientes. Cada uno de los Procesos Facilitadores está dividido para su análisis en diferentes Subcriterios; (c) Liderazgo y Estilo de Gestión, (d) Recursos Proveedores y Alianzas, (e) Estrategia (FUNDIBERG, 2015).

Desarrollo de personas: Evalúa de qué manera la organización llega a gestionar, desarrollar, conducir y aflorar el potencial pleno de los individuos de manera individual, como equipo u organización en conjunto, con el propósito de contribuir eficaz y eficientemente en la gestión e incremento del compromiso con la institución. Esta comunicará, reconocerá y recompensará a las personas como factor de la motivación (FUNDIBERG, 2015).

Subcriterios: comprende de distintos conceptos que se deben analizar y estar representados por los subcriterios siguientes (FUNDIBERG, 2015):

- (a) Atención y reconocimiento a los individuos; (b) La gestión de los

individuos como apoyo a la estrategia de la organización, (c) Comunicar, implicar y delegar en los individuos de la institución, (d) Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño del personal(FUNDIBERG, 2015).

Procesos y Clientes: Estudia de qué manera la institución llega a diseñar, desarrollar, producir y servir servicios y productos y de qué manera gestiona las relaciones, con el propósito de satisfacer totalmente las expectativas y necesidades tanto de sus clientes actuales como los futuros y distintos grupos de interés (FUNDIBERG, 2015).

Subcriterios: Los usuarios se implica en distintos significados para analizar y encontrar una representación en los siguientes Subcriterios (FUNDIBERG, 2015):

- Se proyecta, representan y perfeccionan los procesos de acorde a la estrategia señalada (FUNDIBERG, 2015).
- Se perfilan y amplían los productos y servicios en base a la necesidad y expectativa del usuario (FUNDIBERG, 2015).
- Se elaboran, proveen y conservan los productos y servicios(FUNDIBERG, 2015).
- Se mejorar la promoción y el marketing de los productos y servicios(FUNDIBERG, 2015).
- Se gestionan y mejoran las relaciones con los usuarios(FUNDIBERG, 2015, p. 15).

Liderazgo y estilo de gestión: Los líderes de las diversas organizaciones calificadas como excelentes son flexibles y causan confianza, con el fin de predecir la evolución del entorno para el asegurar el éxito sostenido de la institución. Los líderes despliegan y ejecutan los principios, valores y la cultura de la institución, a través de acciones éticas, acciones y comportamientos adecuados para el éxito a un largo plazo. Esto permitirá el estudio del desarrollo y la puesta en práctica del marco de los procesos y de la estructura organizativa, imprescindibles para la eficaz

ejecución de la estrategia y la política (FUNDIBERG, 2015).

Subcriterios: el estilo de gestión y el liderazgo comprenden fundamentales conceptos que deben ser estudiados y puedan representar los subcriterios siguientes (FUNDIBERG, 2015):

- Los líderes desarrollarán y establecerán la visión, los valores y la misión de la organización (FUNDIBERG, 2015).
- Los líderes impulsan que se implementen el sistema de gestión y determinar el valor de los resultados a obtener y seguir (FUNDIBERG, 2015).
- Los líderes se involucran con grupos de intereses externos (FUNDIBERG, 2015).
- Los líderes están comprometidos con los individuos que conforman la organización con el propósito de conseguir su implicación (FUNDIBERG, 2015).
- Los líderes impulsan y administran la innovación, el cambio y se aseguran que sea flexible la organización (FUNDIBERG, 2015).

Recursos, proveedores y alianzas: una institución gestiona sus proveedores, sus recursos internos y alianzas, con el propósito de apoyar el despliegue de su eficiencia y estrategia de la misma. Estas instituciones deben de aseverar una gestión eficiente del medio ambiente y contemplar la importancia de las relaciones con la sociedad (FUNDIBERG, 2015).

Subcriterios: Alianzas, recursos y proveedores comprenden distintos conceptos que deben ser estudiados y estén representados por los subcriterios siguientes (FUNDIBERG, 2015).

Gestión de proveedores y alianzas, Gestión de los recursos financieros, Gestión de proveedores y alianzas, Gestión de los inmuebles, equipos y materiales, Gestión de los recursos tecnológicos (FUNDIBERG, 2015).

Estrategia: Analiza de qué manera la institución desarrolla su visión y misión, y las pone en práctica mediante estrategia dirigida hacia los diferentes grupos de interés, analizan de qué manera se despliegan los planes objetivos, las políticas, los procesos y comunican de manera eficaz en todos los niveles de la institución (FUNDIBERG, 2015).

Subcriterios: esta estrategia comprende de diversos conceptos que viene estar representados y abordados por subcriterios siguientes (FUNDIBERG, 2015):

- La estrategia se encuentra basada por expectativas y necesidades tanto presentes y futuras de grupos de interés, como los estudio al entorno (FUNDIBERG, 2015).
- La estrategia se encuentra en base a los resultados por la institución tanto en sus actividades, desempeño y en sus sistemas de gestión (FUNDIBERG, 2015).
- La estrategia está formulada, evaluada, desarrollada, es revisado y mejorado (FUNDIBERG, 2015).
- La estrategia se llega a desplegar, implantar y comunicar en toda la organización (FUNDIBERG, 2015).

III. Materiales y métodos

3.1. Tipo y nivel de investigación

* Enfoque Cuantitativo. - Porque se realizará un análisis cuantitativo de la gestión de la calidad en la Municipalidad Distrital de Motupe y se obtendrán datos estadísticos que aportarán a la investigación.

* Tipo de Aplicada – Porque se basa en la teoría para ver si la municipalidad si las cumple.

* Nivel descriptivo – Porque se realizará un análisis con la descripción cuantitativa midiendo los factores o dimensiones de la gestión de la calidad, para luego generar una solución específica.

3.2 Diseño de investigación

El diseño es no experimental, porque se realiza una investigación sin manipular las variables y solo se observan fenómenos en su ambiente natural, y no transversal porque se realiza en un periodo determinado.

3.3 Población y muestra

El total de la población está conformado por 100 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Motupe. La población es muy pequeña por este motivo se realizará una muestra censal

3.4 Criterios de selección

Colaboradores en planilla y con contrato vigente involucrados en las actividades diarias que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Motupe.

3.5 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
VD: GESTIÓN DE LA CALIDAD	<p>Gestión de la Calidad: “es el conjunto de acciones, medidas y soluciones las cuales se orientan a una mejora continua en los procesos internos de una institución, teniendo en cuenta el incremento en la satisfacción de los clientes” (ISOTools, 2016).</p>	<p>Gestión de la Calidad: “es el conjunto de acciones, medidas y soluciones las cuales se orientan a una mejora continua en los procesos internos de una institución, teniendo en cuenta el incremento en la satisfacción de los clientes” (ISOTools, 2016).</p>	Desarrollo de Personas	• La municipalidad distrital atiende y reconoce a sus colaboradores.	Likert (Ordinal)
				• La municipalidad distrital gestiona a sus colaboradores como apoyo a la estrategia de la organización.	
				• En la municipalidad distrital se comunica, implica y delega a los colaboradores para el logro de los objetivos.	
				• En la municipalidad distrital se desarrolla la capacidad, conocimientos y desempeño del personal.	
			Procesos y Clientes	• Se proyecta, representan y perfeccionan los procesos de acorde a la estrategia señalada	
				• Se perfilan y amplían los productos y servicios en base a la necesidad y expectativa del usuario	
				• Se elaboran, proveen y conservan los productos y servicios	
				• Se mejora la promoción y el marketing de los productos y servicios	
			Liderazgo y Estilo de Gestión	• Se gestionan y mejoran las relaciones con los usuarios	
				• Los líderes desarrollan y establecen la visión, los valores y la misión de la organización	
				• Los líderes impulsan que se implementen el sistema de gestión y determinar el valor de los resultados a obtener y seguir	
				• Los líderes se involucran con grupos de intereses externos	
			Recursos Proveedores y Alianzas	• Los líderes están comprometidos con los individuos que conforman la organización con el propósito de conseguir su implicación	
				• Los líderes impulsan y administran la innovación, el cambio y se aseguran que sea flexible la organización	
				• En la municipalidad distrital se gestiona los proveedores	
				• En la municipalidad distrital se gestiona las alianzas	
			Estrategia	• En la municipalidad distrital se gestiona los recursos financieros	
				• En la municipalidad distrital se gestiona los inmuebles, equipos y materiales	
				• Gestión de los recursos tecnológicos	
				• La estrategia se encuentra basada por expectativas y necesidades tanto presentes y futuras de grupos de interés, como los estudio al entorno	
• La estrategia se encuentra en base a los resultados por la institución tanto en sus actividades, desempeño y en sus sistemas de gestión					
• La estrategia está formulada, evaluada, desarrollada, es revisado y mejorado					
• La estrategia se llega a desplegar, implantar y comunicar en toda la organización					

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta. Con el resultado de esta **técnica permitirá establecer estrategia para mejorar la gestión de la calidad** de la Municipalidad Distrital de Motupe.

Cuestionario. – instrumento de 23 preguntas cerradas las cuales fueron resueltas a través de la escala de Likert del 1 al 5. Likert califica los enunciados favorables de la siguiente forma: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre, en donde el puntaje mayor sería de 5 puntos. La primera dimensión Desarrollo de Personas conformada por 4 preguntas, Procesos y clientes con 5 preguntas, la dimensión de Liderazgo y Estilo de Gestión con 5 preguntas, Recursos proveedores y Alianzas estructurada con 5 preguntas y por último cerrando con la dimensión Estrategia con 4 preguntas. Finalmente se validó la confiabilidad con alfa de Cronbach obteniendo un resultado de 0.80.

3.7. Procedimientos

Inicialmente, se elaboró el instrumento de gestión de la calidad bajo el modelo iberoamericano, luego se empleó para validar su confiabilidad con alfa., una muestra piloto de 10 personas logrando un nivel de confiabilidad del 0.84, luego se procedió a la aplicación del instrumento en una temporalidad de siete días aproximadamente 20 minutos antes de la finalización de su jornada de trabajo. Se procedió a ingresar a cada una de las áreas del municipio, se explicó que las respuestas ayudarían al mejoramiento de la gestión de la calidad en el municipio y que cada encuesta era anónima lo que permitió que todos los colaboradores participaran y se obtuvieran respuestas sin sesgo que ayudaron a la investigación.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

A partir de la evaluación de la gestión de la calidad se realizará el análisis estadístico y evaluación. Luego se codificó en el SPSS V.23 del 2014 que permitirá medir cada indicador del instrumento de gestión de la calidad en tablas personalizadas por dimensión y variable. Para realizar el análisis, se utilizará el programa de office Excel y el programa SPSS V.23. A través del cual se obtienen resultados exactos, diseñar tablas y figuras estadísticas.

3.9. Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo principal	Dimensiones / Variables	Indicadores / operacionalización
¿Cuál es el diagnóstico de gestión de calidad en la Municipalidad distrital de Motupe?	Diagnosticar la gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Motupe.	Desarrollo de Personas	<ul style="list-style-type: none"> La municipalidad distrital atiende y reconoce a sus colaboradores. La municipalidad distrital gestiona a sus colaboradores para apoyar en las estrategias de la organización. En la municipalidad distrital se comunica, implica y delega a los colaboradores para el logro de los objetivos. En la municipalidad distrital se desarrolla la capacidad, conocimientos y desempeño del personal.
	Objetivos específicos		
	Identificar el nivel de desarrollo de las personas en la Municipalidad Distrital de Motupe	Procesos y Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Se proyectan, representan y perfeccionan los procesos acorde a la estrategia señalada Se perfilan y amplían los productos y servicios en base a la necesidad y expectativa del usuario Se elaboran, proveen y conservan los productos y servicios Se mejoran la promoción y el marketing de los productos y servicios Se gestionan y mejoran las relaciones con los usuarios
	Determinar el nivel en que se encuentran los procesos de gestión de la calidad y la gestión con los clientes en la Municipalidad Distrital de Motupe		
	Determinar el nivel de liderazgo y estilo de la gestión de la calidad en la Municipalidad Distrital de Motupe.	Liderazgo y Estilo de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Los líderes desarrollan y establecen la visión, los valores y la misión de la organización Los líderes impulsan la implementación del sistema de gestión y determinan el valor de los resultados a obtener y seguir Los líderes se involucran con grupos de intereses externos Los líderes están comprometidos con los individuos que conforman la organización con el propósito de conseguir su implicación Los líderes impulsan y administran la innovación, el cambio y se aseguran que sea flexible la organización
	Determinar el nivel de gestión de recursos, proveedores y Alianzas de la calidad en la Municipalidad Distrital de Motupe		
Identificar en qué nivel se encuentra el uso de estrategias en la Municipalidad Distrital de Motupe para gestionar la calidad	Recursos, proveedores y Alianzas	Estrategia	<ul style="list-style-type: none"> En la municipalidad distrital se negocia con proveedores En la municipalidad distrital se utiliza alianzas con otras empresas En la municipalidad distrital se administra sus recursos financieros En la municipalidad distrital se adquiere los inmuebles, equipos y materiales necesarios para realizar sus funciones En la municipalidad distrital se hace uso de los recursos tecnológicos Las estrategias se basan en las expectativas y necesidades, presentes y futuras de los grupos de interés. Las estrategias se encuentran en base a los resultados por la institución tanto en sus actividades, desempeño y en sus sistemas de gestión Las estrategias están formuladas, evaluadas, desarrolladas, son revisados y mejorados La estrategia se llega a desplegar, implantar y comunicar en toda la organización
Diseño de investigación	Población muestra y muestreo	Técnicas estadísticas	
El presente estudio presenta un diseño no experimental, porque recoge datos cuantitativos con la encuesta. El método cuantitativo descriptivo se considera inicial, seguido de la investigación que pretende la creación de la propuesta (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).	Población está compuesto por el total de 100 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Motupe. La población es muy pequeña por este motivo se realizará una muestra censal de 100 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Motupe estudio de caso según Hernández et al. (2014)	<p>La estadística descriptiva: donde se consideran las siguientes medidas.</p> <p>Media aritmética. Es la medida utilizada para obtener el promedio de los resultados de la encuesta aplicada (Mode, 2005):</p> $\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$ <p>Moda. Es el dato reiterativo con mayor frecuencia (Tamayo, 2004).</p> <p>Estadística inferencial: donde se consideran las siguientes medidas de dispersión.</p> <p>Desviación estándar (S): El estadístico nos muestra el estado en que las cifras se desarrollan en torno al valor promedio (Harris, 2003):</p> $S = \sqrt{\frac{\sum f(x_i - \bar{x})^2}{N}}$	

3.10. Consideraciones éticas

Aspectos Éticos. - Los aspectos éticos respecto a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Motupe, se aplicaron de la siguiente manera:

Voluntariedad. - Es aquel acuerdo de los colaboradores que constituye un consentimiento válido y voluntario (Observatori de Bioètica i Dret [OBD], 1979).

Comprensi3n. - El modo y contexto en los que se comunica la informaci3n(OBD, 1979).

Consentimiento informado. Brindar la suficiente es importante en todo procedimiento de investigaci3n (OBD, 1979)

Originalidad. El estudio ser3 redactado respetando los derechos de autor de obras e investigaciones previas al estudio.

Confiabilidad. Se aplicaran instrumentos v3lidos y confiables (Hern3ndez et al., 2014)

IV. Resultados y discusión

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos del análisis de data realizado, se da respuesta a los objetivos y se contrastan con otros estudios ya realizados.

4.1. Dimensión Desarrollo de personas

Tabla 1

Nivel de la dimensión desarrollo de personas por indicadores.

ÍTEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
La municipalidad distrital atiende y reconoce a sus colaboradores	37	37.0%	45	45.0%	14	14.0%	4	4.0%	0	0.0%
La municipalidad distrital gestiona a sus colaboradores para apoyar en las estrategias de la organización	30	30.0%	48	48.0%	17	17.0%	5	5.0%	0	0.0%
En la municipalidad distrital se comunica, implica y delega a los colaboradores para el logro de objetivos.	37	37.4%	36	36.4%	18	18.2%	8	8.1%	0	0.0%
En la municipalidad distrital se desarrolla la capacidad, conocimientos y desempeño del <u>personal</u>	39	39.0%	40	40.0%	13	13.0%	8	8.0%	0	0.0%

Tabla 2

Nivel de la dimensión desarrollo de personas en la Municipalidad Distrital de Motupe

DIMENSIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Muy deficiente	16	16.0%
	Deficiente	54	54.0%
	Mínimo	17	17.0%
	Aceptable	13	13.0%
	Óptimo	0	0.0%

La Municipalidad Distrital de Motupe, en la dimensión de desarrollo de personas, obtuvo un nivel deficiente (54%), puesto que, casi nunca se atiende y reconoce a sus colaboradores, tampoco se gestiona con ellos para apoyar en las estrategias de la organización, asimismo no se comunica, implica y delega a los colaboradores para el logro

de los objetivos, además, no se desarrolla la capacidad, conocimientos y desempeño del personal, estos resultados se contraponen con la investigación de Galindo (2017), en donde se evalúa el Sistema de gestión de la calidad de una biblioteca Universitaria, las características que más resaltaron en el estudio realizado fueron : que; en desarrollo de personas, la dirección toma mucho en cuenta para llevar a cabo sus estrategias a los colaboradores dato muy relevante, ya que este indicador más el de atención al usuario fueron los que más resaltaron. Lo que significa que tanto las instituciones privadas como públicas tienen procesos determinantes, pero sin embargo las instituciones privadas si los gestionan de manera correcta obteniendo resultados favorables que aportan a la mejora continua. Sin embargo, según INEI (2017), el 100% de las municipalidades necesita de algún tipo de capacitación para sus colaboradores para poder ejercer mejor sus actividades dentro de la institución lo que refuerza estos resultados obtenidos en Municipalidad Distrital de Motupe. Complementando lo mencionado; el desarrollo de personas, se evalúa de qué manera la organización llega a gestionar, desarrollar, conducir y aflorar el potencial pleno de los individuos de manera individual, como equipo u organización en conjunto (FUNDIBERG, 2015).

4.2. Dimensión Procesos y Clientes

Tabla 3

Nivel de la dimensión procesos y clientes por ítem.

ÍTEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Se proyectan, representan y perfeccionan los procesos acordes a la estrategia señalada	23	23.0%	27	27.0%	41	41.0%	9	9.0%	0	0.0%
Se perfilan y amplían los productos y servicios en base a la necesidad y expectativa del usuario	15	15.0%	38	38.0%	36	36.0%	9	9.0%	2	2.0%
Se elaboran, proveen y conservan los productos y servicios	16	16.0%	47	47.0%	24	24.0%	1	11.0%	2	2.0%
Se mejorar la promoción y el marketing de los productos y servicios	29	29.0%	42	42.0%	21	21.0%	8	8.0%	0	0.0%
Se gestionan y mejoran las relaciones con los usuarios.	39	39.0%	34	34.0%	21	21.0%	5	5.0%	1	1.0%

Tabla 4

Dimensión procesos y clientes en la Municipalidad Distrital de Motupe.

DIMENSIÓN PROCESOS Y CLIENTES	Muy deficiente	13	13.0%
	Deficiente	42	42.0%
	Mínimo	32	32.0%
	Aceptable	13	13.0%
	Óptimo	0	0.0%

En la dimensión de procesos y clientes, pocas veces se proyectan, representan y perfeccionan los procesos acordes a la estrategia señalada teniendo un nivel deficiente (42%), además no se perfilan y amplían los productos y servicios en base a la necesidad y expectativa del usuario, por otro lado, no elaboran, proveen y conservan los productos y servicios, tampoco mejoran la promoción y el marketing de los mismos, igualmente existe deficiencias cuando gestionan y mejoran las relaciones con los usuarios. Estos resultados son similares a los encontrados en el estudio de Arroyo (2016) donde obtuvo que, en la actualidad la

municipalidad refleja grandes limitaciones en la administración municipal convirtiéndola en ineficiente y no es moderna lo que conlleva a que por la falta de adaptación no actualicen los costos de los servicios que ofrecen y mucho menos brinden los servicios que realmente satisfagan las necesidades del ciudadano, además según INEI (2017), existe un porcentaje del 14.5% de las municipalidades al nivel nacional que no implementan el uso de TUPA que es el principal documento en donde se establecen los procedimientos y costos de los servicios brindados, con esto se demuestra que la municipalidad distrital de Motupe podría ser una de las municipalidades que quizás no tenga un TUPA y si lo posee quizás se encuentre desactualizado o tenga servicios que no satisfagan las necesidades del pueblo. Culminando FUNDIBERG (2015), indica que los procesos y clientes estudian de qué manera la institución llega a diseñar, desarrollar, producir y servir servicios y productos y de qué manera gestiona las relaciones, con el propósito de satisfacer totalmente las expectativas y necesidades de sus clientes actuales y futuros.

4.3. Dimensión Procesos y Clientes

Tabla 5

Dimensión liderazgo y estilo de gestión por indicador.

ÍTEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Los líderes desarrollan y establecen la visión, los valores y la misión de la organización.	22	22.0%	43	43.0%	26	26.0%	9	9.0%	0	0.0%
Los líderes impulsan la implementación del sistema de gestión y determinan el valor de los resultados a obtener y seguir	28	28.0%	48	48.0%	17	17.0%	7	7.0%	0	0.0%
Los líderes se involucran con grupos de intereses externos	29	29.0%	48	48.0%	21	21.0%	2	2.0%	0	0.0%
Los líderes están comprometidos con los individuos que conforman la organización con el propósito de conseguir su implicación	44	44.0%	35	35.0%	19	19.0%	2	2.0%	0	0.0%
Los líderes impulsan y administran la innovación, el cambio y se aseguran que sea flexible la organización.	28	28.0%	50	50.0%	16	16.0%	6	6.0%	0	0.0%

Tabla 6

Dimensión liderazgo y estilo de gestión en la Municipalidad Distrital de Motupe.

DIMENSIÓN LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN	Muy deficiente	20	20.0%
	Deficiente	52	52.0%
	Mínimo	22	22.0%
	Aceptable	6	6.0%
	Óptimo	0	0.0%

En la dimensión de liderazgo y estilo de gestión, se obtuvo un nivel deficiente (52%), ya que, en la Municipalidad Distrital de Motupe, los líderes casi nunca desarrollan y establecen la visión, los valores y la misión de la organización, igualmente los líderes no impulsan la implementación del sistema de gestión y determinan el valor de los resultados a obtener y seguir. Asimismo, los líderes no se involucran con grupos de intereses externos. Al mismo tiempo, no están comprometidos con los individuos que conforman la organización con el propósito de conseguir su implicación. Por otro lado, los líderes casi nunca impulsan y administran la innovación, el cambio y se aseguran que sea flexible la organización. El resultado obtenido en esta dimensión es muy distinto a lo mostrado en los resultados del Diagnóstico Nacional Ferreiro (2016), realizado a las municipalidades de Chile, donde indica que en los últimos cinco años después de aplicarse el modelo de gestión de la calidad municipal de Chile el indicador de liderazgo denota crecimiento del 5.5 % con un resultado del 66.1% , esto se debe a que en los municipios chilenos se aplica el Modelo de gestión de la calidad Municipal que el mismo gobierno adaptó, basándose en el modelo Iberoamericano de la Gestión Pública , lo que significa que los líderes están cumpliendo con sus funciones de liderazgo y gestión en los procesos, tienen muy claro la misión de la institución y como llegar a cumplir los objetivos , realidad muy distinta a lo mostrado en el municipio analizado. A esto se añade que los líderes de las diversas organizaciones excelentes son flexibles y causan confianza, con el propósito de predecir la evolución del entorno para el aseguramiento del éxito sostenido de la institución (FUNDIBERG, 2015)

4.4. Dimensión Procesos y Clientes

Tabla 7

Dimensión recursos proveedores y alianzas por Indicador.

ÍTEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%
En la municipalidad distrital se negocia con proveedores	37	37.0%	31	31.0%	23	23.0%	8	8.0%	1	1.0%
En la municipalidad distrital se utiliza alianzas con otras empresas	18	18.0%	54	54.0%	21	21.0%	7	7.0%	0	0.0%
En la municipalidad distrital se administra sus recursos financieros	31	31.0%	31	31.0%	30	30.0%	8	8.0%	0	0.0%
En la municipalidad distrital se adquiere los inmuebles, equipos y materiales necesarios para realizar sus funciones	36	36.0%	34	34.0%	24	24.0%	5	5.0%	1	1.0%
En la municipalidad distrital se hace uso de los recursos tecnológicos	48	48.0%	33	33.0%	13	13.0%	6	6.0%	0	0.0%

Tabla 8

Dimensión recursos proveedores y alianzas en la Municipalidad Distrital de Motupe.

DIMENSIÓN RECURSOS PROVEEDORES Y ALIANZAS	Muy deficiente	18	18.0%
	Deficiente	51	51.0%
	Mínimo	23	23.0%
	Aceptable	8	8.0%
	Óptimo	0	0.0%

En la dimensión de recursos proveedores y alianzas, se obtuvo un nivel deficiente (51%), debido a los deficientes procesos al gestionar los recursos de proveedores y alianzas de la Municipalidad Distrital de Motupe, además de la poca negociación con proveedores. Igualmente, el poco uso de las alianzas con otras empresas. A esto se adiciona que casi nunca administra sus recursos financieros, nunca adquiere los inmuebles, equipos y materiales necesarios para realizar sus funciones, y nunca se hace uso de los recursos tecnológicos. Estos resultados se contrastan con la investigación de Hurtado y Gonzáles (2015), donde en las municipalidades predomina un nivel bajo del plan operativo institucional, lo cual dificulta la articulación de la planificación estratégica PDLC y PDI con la asignación y gestión presupuestal PIA tanto en el desarrollo local y en el desempeño municipal este es un indicador que puede explicar el porcentaje bajo en la administración de los recursos financieros dentro

de la municipalidad distrital de Motupe. Complementando los resultados obtenidos según INEI (2017), del total de la municipalidades peruanas y de los sistemas informativos empresariales proporcionados por el gobierno para realizar sus actividades haciendo uso de la tecnología solo utilizan un SE, lo que significa que no muestran interés por automatizar sus procesos a pesar de tener la herramientas , que según INEI (2017), las municipalidades actualmente han potenciado su parque informático adquiriendo procesadores Core i3, Core i5, Core i7 y AMD (Advanced Micro Devices), que en conjunto representan el 65,5% del total de computadoras. Estos datos proporcionados refuerzan lo resultados obtenidos en esta dimensión. Una institución gestiona sus proveedores, sus recursos internos y alianzas, con el propósito de apoyar el despliegue de su eficiencia y estrategia de la misma (FUNDIBERG, 2015).

4.5. Dimensión Procesos y Clientes

Tabla 9

Dimensión estrategia por indicador.

ÍTEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%
Las estrategias se basan en las expectativas y necesidades, presentes y futuras de los grupos de interés	11	11.0%	36	36.0%	40	40.0%	12	12.0%	1	1.0%
Las estrategias se encuentran en base a los resultados por la institución tanto en sus actividades, desempeño y en sus sistemas de gestión	15	15.0%	33	33.0%	32	32.0%	18	18.0%	2	2.0%
Las estrategias están formuladas, evaluadas, desarrolladas, son revisados y mejorados	19	19.0%	36	36.0%	26	26.0%	16	16.0%	3	3.0%
La estrategia se llega a desplegar, implantar y comunicar en toda la organización	36	36.0%	30	30.0%	19	19.0%	10	10.0%	5	5.0%

Tabla 10*Nivel de la dimensión estrategia en la Municipalidad Distrital de Motupe.*

DIMENSIÓN ESTRATEGIA	Muy deficiente	4	4.0%
	Deficiente	44	44.0%
	Mínimo	23	23.0%
	Aceptable	24	24.0%
	Óptimo	5	5.0%

En la dimensión estrategia, se obtuvo un nivel deficiente (44%), esto debido a que la Municipalidad Distrital de Motupe, pocas veces basan las estrategias en las expectativas y necesidades, presentes y futuras de los grupos de interés. Así mismo, las estrategias casi nunca se encuentran en base a los resultados por la institución tanto en sus actividades, desempeño y en sus sistemas de gestión. Además, las estrategias casi nunca están formuladas, evaluadas, desarrolladas, son revisados y mejorados, y la estrategia nunca se llega a desplegar, implantar y comunicar en toda la organización. Estos resultados con los obtenidos a través de estudio realizado por Hurtado & Gonzáles (2015), reafirman que efectivamente los municipios en Perú cuentan con bajo nivel de planeación estratégica y operativa para lograr alcanzar los resultados en beneficio de los ciudadanos; a esto se le adiciona que el 29.76% solo utiliza indicadores para medir el cumplimiento de la metas y objetivos de la institución porcentaje bajo en comparación con la cantidad total de municipios al nivel nacional. Además, a esto le sumamos que para asignar el presupuesto lo realizan de manera improvisada y bajo una forma tradicional. Por otra parte podemos decir que si bien es cierto las instituciones públicas muestran deficiencias al momento de gestionar sus estrategias , pero la privadas muestran un interés mas elevado al momento de realizar sus estrategias como sucede en el estudio realizado por Rivero, Hidalgo, & Perdomo (2015), en la que la principal fuente para gestionar la calidad fue establecer metodologías y estrategias las cuales apoyaron la gestión de calidad del proceso de formación profesional en una universidades. Para FUNDIBERG (2015), la estrategia es cuando se analiza de qué manera la institución desarrolla su visión y misión, y las pone en práctica mediante estrategia dirigida hacia los diferentes grupos de interés.

4.6. Dimensión Procesos y Clientes

Tabla 11

Gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Motupe.

GESTIÓN DE CALIDAD	Muy deficiente	16	16.0%
	Deficiente	67	67.0%
	Mínimo	16	16.0%
	Aceptable	1	1.0%
	Óptimo	0	0.0%

El nivel de gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Motupe obtuvo como resultado un nivel deficiente (67%), puesto que en sus procesos que involucran a toda la institución: colaboradores, usuarios, procesos, gestión, liderazgo, estrategias, alianzas, uso de la tecnología entre otros, no se cumplen de acuerdo a lo que dispone el gobierno para todos los órganos públicos. No se involucran todas las áreas para el cumplimiento de objetivos, no se conocen claramente como se llegan a definir los procesos ni como se llevan a cabo. Cuentan con los recursos y herramientas para automatizar los procesos, pero no hacen uso de ello. Al colaborador no se le apoya con capacitaciones para mejorar su desempeño, el líder no motiva, orienta, ayuda e informa acerca de las estrategias de la institución ni mucho menos qué hacer para poder lograrlas. Para ISOTools (2016), “la Gestión de Calidad es el conjunto de acciones, medidas y soluciones las cuales se orientan a una mejora continua en los procesos internos de una institución, teniendo en cuenta el incremento en la satisfacción de los clientes”. Para Vilcarromero (2013), La gestión, es de suma importancia en la acción, ya que, es la expresión de interés capaz de influenciar en la situación dada. Lo que indica claramente que en la municipalidad no se están llevando a cabo de manera correcta los procesos para gestionar la calidad al brindar un servicio al ciudadano y también de manera interna al colaborador y a la propia institución.

V. Conclusiones

La Municipalidad Distrital de Motupe en la dimensión de Desarrollo de Personas el nivel obtenido es deficiente, debido a que no involucra a su personal en la gestión de la calidad, además de no ofrecerle la ayuda necesaria para mejorar su desempeño.

En la dimensión de procesos y clientes, se obtuvo un nivel deficiente esto se debe a que no consideran la verdadera necesidad del ciudadano, al brindar servicios que muchas veces ni el colaborador tiene claros los procesos ni el usuario que los recibe.

Por otro lado, la dimensión de liderazgo y estilo de gestión, obtuvo un nivel deficiente, puesto que el líder no se involucra en el proceso de la institución, no informa acerca de los propósitos del municipio y no ejerce ningún tipo de gestión para lograrlos.

En la dimensión de recursos proveedores y alianzas, se obtuvo un nivel deficiente, el cual se reflejó en el mal uso de los recursos financieros a pesar de poseerlos y el poco interés que muestran al uso de la tecnología para agilizar los procesos.

En la dimensión estrategia, se obtuvo un nivel deficiente puesto que no existe una metodología que determine como realizar un plan estratégico y operativo, además no existen estrategias para gestionar la calidad.

Finalmente, en el nivel de gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Motupe es deficiente puesto que en sus procesos no ha obtenido buenos resultados debido a una mala gestión.

VI. Recomendaciones

Se debe capacitar de manera continua a los colaboradores de la municipalidad distrital de Motupe para eso se debe determinar desde su POI como se llevará a cabo, además que se realice una retroalimentación de manera permanente acerca de los procesos dentro del municipio y que tipos de servicios son los que se ofrecen. A esto se le debe sumar que deben revisar si poseen TUPA y si no lo tienen, llevarlo a cabo debido a que este documento es de suma importancia para realizar las actividades de una empresa, contiene los costos y como se llevan acabo los servicios prestados; en caso lo posean actualizarlo en conjunto con las personas que llevan acabo esos servicios, con el fin de adaptarlo a las nuevas necesidades del usuario.

Además, se sugiere revisar todos los procesos dentro del municipio y verificar si todos se llevan a cabo, si cumplen con el objetivo primordial que es satisfacer alguna necesidad del ciudadano, en caso no lo cumpla ver de qué manera se pueden mejorar y plasmarlos una vez revisado en el TUPA.

Finalmente, el líder debe inmiscuirse más en los procesos internos, así como también buscar implementar una medida que haga que el colaborador esté mucho más informado de los objetivos, meta estrategias e información importante de la institución, además que tome en cuenta las opiniones de sus colaboradores y ciudadanos al momento de realizar su plan estratégico y operativo; viendo la realidad el pueblo Motupano. También se sugiere que la institución haga más uso de los recursos tecnológicos otorgados por el estado con el fin de agilizar sus procesos, hacerlos más rápidos y que el usuario sienta que se le está dando un servicio más oportuno y eficiente.

VII. Referencias

- Alcalde, P. (2007). *Calidad*. España: Editorial Paraninfo. doi:ISBN: 978-84-9732-542-4
- Arraiza, E. (2016). *Manual de gestión municipal* (1 ed.). Buenos Aires, Argentina: Konrad Adenauer Stiftung,. doi:ISBN 978-987-1285-52-5
- Arroyo, J. (2016). Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y ámbito jurídico. *Instituto Centroamericano de Administración Pública*, 127-141. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/315305075_Gestion_municipal_desde_la_perspectiva_de_las_organizaciones_inteligentes_y_ambito_juridico
- Balagué, N., & Saarti, J. (2015). *Gestión de la calidad en la biblioteca*. Editorial UOC. doi:ISBN: 9788490646304
- Camisón, C. (16 de diciembre de 2009). *Modelos para la implantación de la gestión de la calidad total*. . Obtenido de El Modelo de Excelencia de la European Foundation for Quality Management: <http://www.mailxmail.com/curso-modelos-implantacion-gestion-calidad-total-sistema-integrado-gestion/modelo-excelencia-european-foundation-for-quality-management>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: Editorial San Marcos. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/65688103/Metodologia-de-La-Investigacion-Cientifica-Carrasco-Diaz>
- Diario Oficial El Peruano. (4 de noviembre de 2015). Gestión de la calidad en el Estado. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-gestion-calidad-el-estado-35184.aspx>
- Ferreiro, P. O. (2016). Análisis de Resultados Diagnóstico Nacional 2016 Calidad de la Gestión Municipal. *Calidad de la Gestión Municipal*.
- Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad. (2015). *Modelo iberoamericano de excelencia en el gestión V.2015*. Madrid: Iberqualitas. Obtenido de http://www.fundibeq.org/images/pdf/Modelo_Iberoamericano_v2015_FUNDIBEQ-ES.pdf
- Galindo, O. (2017). Evaluación del sistema de gestión de calidad en la Biblioteca Universitaria. *Universidad Militar Nueva Granada*, 1-10. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16979/GALINDOUBA>

- QUEOLIVIANAYIVE2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Harris, D. (2003). *Análisis químico cuantitativo*. Barcelona, España: Editorial Reverte, SA. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=H_8vZYdL70C&printsec=frontcover&hl=es&cd=1&source=gbs_ViewAPI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Hill, C., & Jones, G. (. (2015). *Administración estratégica: Teoría y casos. Un enfoque integral* (11 ed.). México D.F: McGrawHill/Interamericana. Obtenido de https://issuu.com/cengagelatam/docs/hill_issuu
- Hurtado, A., & Gonzáles, R. (2015). La gestión y planificación municipal en el Perú. *Revista Tecnológica ESPOL – RTE*, 110-118. Obtenido de <http://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/viewFile/407/286>
- INEI. (Diciembre de 2017). *Perú: Indicadores Municipales 2017*. Obtenido de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1474/libro.pdf
- Instituto Internacional para la Democracia y Asistencia Electoral. (2009). *Gestión pública. Programa de formación: Desarrollo de capacidades*. Lima, Perú. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)
- ISOTools. (30 de enero de 2016). *Historia y evolución del concepto de Gestión de Calidad*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972. (2003). *Ley orgánica de municipalidades sumillada, concordada y comentada. Para una gestión municipal por el desarrollo*. Lima, Perú. doi:ISBN: 9789972976704
- Mode, E. (2005). *Elementos de probabilidad y estadística*. Barcelona, España: Editorial Reverté. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=5kPe6AkpOmIC&pg=PA83&dq=Media+aritm%C3%A9tica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiAzIGOs63QAhUEPiYKHUqHD9wQ6AEIGTAA#v=onepage&q=Media%20aritm%C3%A9tica&f=false>
- Moya, M. (2016). Estrategia: calidad de servicio. *Revista Logistec*. Obtenido de Revista

- Logistec: <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Observatori de Bioètica i Dret. (1979). *El Informe Belmont*. Barcelona, España: Universidad de Barcelona. Obtenido de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Presidencia el Consejo de Ministros; Secretaría de Gestión Pública. (2017). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. Lima, Perú. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Rivero, E., Hidalgo, E., & Perdomo, M. (2015). Gestión de la calidad del proceso de formación del profesional, un reto de la educación superior cubana. *Revista Tzhoecoen*, 31-44. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/179/178>
- Ruiz, C. (2011). *Gestión de la calidad del servicio* (1 ed.). Madrid - España: AECA.
- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la Investigación Científica* (2 ed.). México: Tamayo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=jcGySsqyv4wC&pg=PA97&dq=Moda.+Es+el+valor+de+una+serie+que+se+da+con+mayor+frecuencia+entre+los+miembros+de+un+colectivo.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwikzeGgtq3QAhUJQSYKHfn2BjkQ6AEIGzAA#v=onepage&q=Moda.%20Es%20el%20valor>
- Vilcarromero, R. (2013). *La gestión en la producción*. Lima: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/1321.pdf>

Anexos

**ANEXO 1:
INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA
MUNICIPALIDAD**

Buenas tardes, estamos realizando una encuesta dentro de las áreas de la municipalidad para recolectar la opinión de los colaboradores de la con el fin de proponer estrategias de mejora de gestión de calidad para la Municipalidad Distrital de Motupe. Le aclaro que no se difunde sus datos personales y opiniones individuales. Me ha tocado hacerle la encuesta a usted ¿Tendría a bien contestar unas preguntas de la encuesta? No demandará más que unos minutos y realmente nos sería de gran ayuda.

Tiempo de servicio: _____ Área: _____

Sexo: _____ Edad: _____

A continuación, marque con una X en la valoración que usted elija.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre


DIMENSIÓN N	INDICADOR	1	2	3	4	5
Desarrollo de Personas	• La municipalidad distrital atiende y reconoce a sus colaboradores.					
	• La municipalidad distrital gestiona a sus colaboradores para apoyar en las estrategias de la organización.					
	• En la municipalidad distrital se comunica, implica y delega a los colaboradores para el logro de los objetivos.					
	• En la municipalidad distrital se desarrolla la capacidad, conocimientos y desempeño del personal.					
Procesos y Clientes	• Se proyectan, representan y perfeccionan los procesos acorde a la estrategia señalada					
	• Se perfilan y amplían los productos y servicios en base a la necesidad y expectativa del usuario					
	• Se elaboran, proveen y conservan los productos y servicios					
	• Se mejorar la promoción y el marketing de los productos y servicios					
	• Se gestionan y mejoran las relaciones con los usuarios					

Liderazgo y Estilo de Gestión	• Los líderes desarrollan y establecen la visión, los valores y la misión de la organización					
	• Los líderes impulsan la implementación del sistema de gestión y determinan el valor de los resultados a obtener y seguir					
	• Los líderes se involucran con grupos de intereses externos					
	• Los líderes están comprometidos con los individuos que conforman la organización con el propósito de conseguir su implicación					
	• Los líderes impulsan y administran la innovación, el cambio y se aseguran que sea flexible la organización					
Recursos Proveedores y Alianzas	• En la municipalidad distrital se negocia con proveedores					
	• En la municipalidad distrital se utiliza alianzas con otras empresas					
	• En la municipalidad distrital se administra sus recursos financieros					
	• En la municipalidad distrital se adquiere los inmuebles, equipos y materiales necesarios para realizar sus funciones					
	• En la municipalidad distrital se hace uso de los recursos tecnológicos					
Estrategia	• Las estrategias se basan en las expectativas y necesidades, presentes y futuras de los grupos de interés.					
	• Las estrategias se encuentran en base a los resultados por la institución tanto en sus actividades, desempeño y en sus sistemas de gestión					
	• Las estrategias están formuladas, evaluadas, desarrolladas, son revisados y mejorados					
	• La estrategia se llega a desplegar, implantar y comunicar en toda la organización					

ANEXO 2:

Motupe, 21 de Diciembre de 2018


Señores
Universidad Santo Toribio de Mogrovejo



Yo Carlos Humberto Falla Catillo identificado con DNI 17570327 en mi calidad de representante legal del Municipio distrital de Motupe autorizo a Karla Alejandra Barreto Oliva identificada con DNI 48061847, estudiante del programa Go Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, carrera profesional de Administración de Empresas , a realizar su proyecto de investigación sobre los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Motupe (análisis cualitativo) ; el cual no debe realizarse para fines personales (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fuesen suministrados ; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye a la Municipalidad y a la formación de los estudiantes de la Escuela de Administración.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a la Municipalidad Distrital de Motupe , así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciere acreedor.

Atentamente
MUNICIPALIDAD DISTRITAL MOTUPE

Carlos Humberto Falla Catillo
ALCALDE

Nombre del Representante legal.
CC