

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**



**TESIS:**

=====  
LAS ESTRATEGIAS DE OPTIMIZACION Y SU RELACION CON LA GESTION  
DE CALIDAD DEL MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA. 2014  
=====

**TESISTAS:**

- ✓ Miguel Leonardo MALLQUI CASTRO
- ✓ María Elena SALAS PEREZ
- ✓ Kyara Rosselit, LLAJA MARIN

HUÁNUCO – PERÚ  
2016

# INDICE

AGRADECIMIENTO

DEDICATORIA

INTRODUCCION

PRESENTACION

## CAPITULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1	DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	02
1.2	FORMULACION DEL PROBLEMA.....	09
1.3	OBJETIVOS.....	09
1.4	HIPOTESIS.....	10
1.5	VARIABLES.....	11
1.6	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	11
1.7	JUSTIFICACION.....	12
1.8	VIABILIDAD.....	14
1.9	LIMITACION Y DELIMITACION.....	14

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

2.1	ANTECEDENTES.....	15
2.2	BASES TEORICAS.....	23
2.3	DEFINICION DE TERMINOS.....	53

## CAPITULO III

### METODOLOGIA

3.1	NIVEL DE INVESTIGACION.....	61
3.2	TIPO DE INVESTIGACION.....	61
3.3	DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACION.....	62
3.4	METODOS.....	63
3.5	POBLACION Y MUESTRA.....	64

3.6	TECNICAS Y RECOLECCION DE DATOS.....	64
-----	--------------------------------------	----

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

4.1	DISTRITO DE JESUS MARIA.....	66
4.2	CARACTERISTICAS DEL ENCUESTADO.....	84
4.3	PLANIFICACION Y GESTION DE LA CALIDAD.....	87
4.4	HOMOGENEIDAD DE CRITERIOS A NIVEL INSTITUCIONAL Y LA GESTION DE CALIDAD.....	105
4.5	LA GESTION DE CALIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA	116
4.6	PRUEBA DE HIPOTESIS.....	118

CONCLUSIONES

RECOMEDACIONES

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente doy gracias a Dios por permitirme tener tan buena experiencia dentro de mi universidad, gracias a mi universidad por permitirme convertirme en ser un profesional en lo que tanto me apasiona, gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación, que deja como producto terminado ente grupo de graduados, y como recuerdo y prueba viviente en la historia, esta tesis, que perdurara dentro de los conocimientos y desarrollo de las demás generaciones.

## **DEDICATORIA**

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y apoyo brindado por parte de mi madre que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi padre quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional. Y a mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

## **CAPITULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción del problema.**

#### **Antecedentes recientes de la mejora de la gestión en México**

Debe reconocerse que a pesar de los importantes esfuerzos realizados por administraciones anteriores en los tres órdenes de gobierno en materia de modernización administrativa, es necesario profundizar en las reformas que permitan a México contar con instituciones más sólidas, servicios públicos de calidad, procesos de mejora y perfeccionamiento continuos, así como con una relación de plena confianza entre la sociedad y su gobierno.

En el periodo 2001-2006, el Programa Nacional para el Combate a la Corrupción y el fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo (PNCCFTDA), incorporó como principios generales los siguientes:

- Promoción del uso eficiente y eficaz de los recursos públicos.
- Combate a la corrupción y la impunidad mediante acciones preventivas y la aplicación de sanciones a quienes infrinjan la ley.
- Rendición de cuentas puntual y transparente de la gestión pública.

- Fomento de la dignidad y profesionalización del servidor público, reconociendo la capacidad y probidad de los que se consagran al cumplimiento de sus responsabilidades.
- Impulso a la participación de la sociedad en la vigilancia del quehacer gubernamental.

Como puede observarse, en el diseño de estos postulados se incorporaron valores de gobernabilidad democrática de vigencia global, los cuales fueron traducidos en acciones y medidas con resultados valiosos, si bien graduales y/o incipientes. Es necesario tener en cuenta que los retos identificados en el PNCCFTDA requerían de grandes transformaciones y ajustes difíciles de concretar en el corto plazo. Pero es innegable que durante este periodo gubernamental se consolidaron las bases normativas para avanzar hacia un gobierno más racional y eficiente.

### **Puesta en marcha del programa de renovación de la Administración Pública PRAP en el Gobierno Nacional de Colombia en el año 2002.-**

En el contexto de lo que se conoció como la Nueva Gestión Pública se gestó La transformación del Estado que implica cambios en la manera como se concibe, gestiona y gerencia la administración pública.

En el marco de este contexto, se desarrolló el Proyecto de Optimización de Cadenas de Trámites – OPTICA con el fin de “Realizar el desarrollo de

una estrategia general de automatización de trámites para el sector público Colombiano” dentro del cual se plantearon los siguientes objetivos:

- ❖ Diseñar una metodología integral de identificación, priorización, optimización de cadenas de trámites.
- ❖ Orientar la identificación y elaboración de Cadenas de Trámites desde las necesidades del ciudadano.
- ❖ Definir la solución de automatización en la Plataforma de Interoperabilidad de la Intranet Gubernamental del Estado.
- ❖ Facilitar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del Estado.

**Lineamientos estratégicos para optimizar el clima Organizacional en las áreas administrativas y mantenimiento de la empresa Benton – Venezuela.-**

Evidentemente, existen organizaciones que presentan dificultades que afectan su funcionamiento y que impiden que se logren los objetivos en su totalidad. Una de estas dificultades es conocer las necesidades y motivos que impulsan al trabajador a cooperar, a ser suyos las metas de la organización para poder alcanzar un máximo de efectividad y productividad.

Algunas de estas dificultades en las organizaciones son los conflictos disfuncionales, la comunicación, la excesiva estructura burocrática, el



mal liderazgo, las relaciones formales e informales de trabajo; que podrían incidir directamente en el ambiente de trabajo, así como también los objetivos, normas y procedimientos que no estén adaptados a la realidad de la organización dentro de su medio geográfico. Como puede observar, en el diseño de estos postulados se incorporaron valores de gobernabilidad democrática de vigencia global, los cuales fueron traducidos en acciones y medidas con resultados valiosos, si bien graduales y/o incipientes. Es necesario tener en cuenta que los retos identificados en el PNCCFTDA requerían de grandes transformaciones y ajustes difíciles de concretar en el corto plazo. Pero es innegable que durante este periodo gubernamental se consolidaron las bases normativas para avanzar hacia un gobierno más racional y eficiente.

El Perú necesita mejores talentos en el Estado, que progresen en la carrera pública en base a una meritocracia efectiva. Asimismo, nos falta mejorar sustancialmente en simplificación administrativa, transparencia y rendición de cuentas. Solo un Estado eficiente, y con procedimientos administrativos sencillos de ejecutar y supervisar, permitirá que el Perú explote todo su potencial, y mejorar sus niveles de productividad, con lo que se acortarán las enormes brechas que nos separan de los países desarrollados.

El concepto de optimización tiene una gran importancia dentro de la mayoría de los campos del quehacer humano, pues continuamente se

busca obtener los mayores beneficios empleando en ello la menor cantidad de recursos posibles para cumplir ciertas tareas en forma satisfactoria. La aplicación a la función pública de los diversos sistemas de control de gestión propios de la empresa privada, en la medida en que ello es factible y, teniendo en cuenta las peculiaridades de la actividad específica del sector público, puede contribuir en gran medida a la **optimización** del gasto público.

La implantación de sistemas de incentivos en el ámbito del funcionariado, el control de gestión por objetivos, la teoría de la agencia, o la aplicación de los principios y criterios propios del análisis coste-beneficio, son otros tantos instrumentos que contribuyen al incremento de la productividad, ofreciendo un abanico de posibilidades de mejora de la actuación pública, al tiempo que permiten la descentralización de determinados servicios públicos, la racionalización de las políticas de fijación de precios de ciertos servicios públicos, así como el ajuste de determinadas políticas tributarias. Los anteriores planteamientos implican una visión nueva de la gestión pública más acorde con las demandas sociales y con el elevado coste sufragado por los ciudadanos; visión que ha de integrar tanto la racionalización del gasto público, con aumento de la eficiencia y minimización de los costos.

En la Municipalidad Distrital de Jesus Maria existe una inadecuada gestión donde se puede evidenciar:

- ❖ Ausencia de Planificación, su causa se origina cuando los funcionarios y/o trabajadores no prevén las necesidades que tienen, se prefiere esperar el último momento y sustentar necesidades guiados de años anteriores, esto en bienes y servicios.
- ❖ Heterogeneidad de criterios, su causa existe personal nombrado, que muy difícil se sujeta o adhiera a la forma de política de trabajo, hacen valer su forma de criterio y por esas actitudes retrasan la Gestión, muchos de ellos que manejan su antipatía a la autoridad máxima por cuestiones políticas, es la excusa perfecta, los mismos que siendo funcionarios no comparten ideales y logros para el Gobierno Regional.
- ❖ Incluye a ello que los funcionarios contratados y con cargo en diversas áreas muestran incompatibilidad ya sean no solo por ideas políticas sino por cuestiones de desagrado a la persona que eso incide y repercute en el retraso a la Gestión, esto genera un débil clima laboral
- ❖ Burocracia en el trámite documentario, sus causas los trámites documentarios son eminentemente engorrosas, cumplen recorridos innecesarios, existen asuntos de suma prioridad que deberían atenderse a la brevedad posible pero como tiene una estructura de ruta, divaga el documento, a esto es necesario replantear el TUPA en la institución.

- ❖ Deficiente atención al usuario, sus causas personal inmotivado, solo trabajan contra el tiempo pues existe demasiada exigencia y presión laboral, la falta de capacitación para brindar una buena atención al público.
- ❖ Falta de valores, a causa de la diversificación de criterios técnicos y/o políticos se genera la falta de armonía, lealtad, respeto, solidaridad, se busca más el lucro personal, que el compromiso social.

Si mediante las estrategias de optimización no se logra mejorar la Gestión de calidad, retrasaría, debilitaría la planificación regional, ejecución de proyectos de inversión pública, y por ende se vulneraría con el compromiso de satisfacer las necesidades de la población.

Por las razones expuestas, se pretende desarrollar el presente trabajo de investigación que permitirá finalmente obtener conclusiones valiosas que permitirán mejorar la Gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Existe relación entre las estrategias de optimización y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Jesús Maria?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿La planificación se relaciona con la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Jesús Maria?
- ¿La homogeneidad de criterios a nivel institucional se relaciona con la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria?
- ¿La burocracia administrativa se relaciona con la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria?
- ¿La adecuada atención al usuario se relaciona con la gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Jesus Maria?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre las estrategias de optimización y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria

### 1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la planificación y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria
- Establecer la relación de la homogeneidad de criterios a nivel institucional con la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria
- Explicar la relación entre la burocracia administrativa, y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria
- Definir la relación entre la atención al usuario, y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria

## 1.4. Hipótesis

### 1.4.1. Hipótesis General

Existe relación directa significativa entre las estrategias de optimización y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria

### 1.4.2. Hipótesis Específica

**H<sub>i1</sub>**. Existe relación directa significativa entre la planificación y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria

**H<sub>i2</sub>**. Existe relación directa significativa entre la homogeneidad de criterios a nivel institucional y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria

**H<sub>13</sub>.** Existe relación inversa poco significativa entre la burocracia administrativa, y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria

**H<sub>14</sub>.** Existe relación directa entre la atención al usuario y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria

## 1.5. VARIABLES

**1.5.1. Variable Independiente:** Estrategias de Optimización

**1.5.2. Variable Dependiente:** Gestión de Calidad

## 1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	ESTRATEGIAS DE OPTIMIZACIÓN		
Son rutas orientadas con las que se pretende buscar o mejorar el funcionamiento de una organización.	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
	ANALIZAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar</li> <li>- Examinar</li> <li>- Interpretar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica : Encuesta</li> <li>- Instrumento: Cuestionario</li> </ul>
	PLANIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planear</li> <li>- Proceso</li> <li>- Anticipar</li> <li>- Selección</li> </ul>	
	ORGANIZAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparar</li> <li>- Estructurar</li> <li>- Agrupar</li> <li>- Coordinar</li> </ul>	
	IMPLEMENTAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dotar</li> <li>- Equipar</li> <li>- Proveer</li> <li>- Añadir</li> </ul>	
	APLICAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones</li> <li>- Operar</li> </ul>	
	CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspección</li> <li>- Fiscalización</li> <li>- Regular</li> <li>- Revisión</li> </ul>	
	EVALUACION	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración</li> <li>- Apreciación</li> </ul>	

VARIABLE DEPENDIENTE	GESTIÓN DE CALIDAD		
	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Conjunto de acciones que se realizan para satisfacer las necesidades del usuario.	COMPROMISO LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación</li> <li>- Involucrar</li> <li>- Esfuerzo</li> <li>- Lealtad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica: Encuesta</li> <li>- Instrumento: Cuestionario</li> </ul>
	CALIDAD DE GASTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuada distribución de recursos</li> <li>- Inclusión de los sectores</li> </ul>	
	METAS CUMPLIDAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Culminación</li> <li>- Objetivo</li> <li>- Término</li> <li>- Final</li> </ul>	
	USUARIOS SATISFECHOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bienestar</li> <li>- Placer</li> <li>- Agrado</li> <li>- Comodidad</li> </ul>	

## 1.7 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

### 1.7.1 JUSTIFICACION

La presente investigación se justifica por sí sola, por la razón que, los resultados obtenidos en las conclusiones serán de mucha utilidad para las autoridades y los formuladores de políticas que estén interesados en conocer y contribuir al mejoramiento de las estrategias de optimización y la gestión de la calidad en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria.

La investigación tiene **justificación práctica** porque va a ayudar identificar las estrategias de optimización tal y como se presenta en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria y su relación con la gestión de calidad propia de la Institución.

Desde el **punto de vista teórico**, esta investigación generará reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente del área investigada, en el Área de Economía y Negocios, ya que de alguna manera u otra, se confrontan teorías lo cual



necesariamente conlleva hacer epistemología del conocimiento existente.

Desde el **punto de vista metodológico**, esta investigación está generando la aplicación de un método de investigación para contrastar conocimiento válido y confiable respecto a la relación entre las estrategias de optimización y la gestión de la calidad de la Municipalidad Distrital de Jesus Maria.

La investigación tiene **justificación Socio Económica**, porque va a permitir conocer mejor la relación entre las estrategias de optimización y la gestión de la calidad de la Municipalidad Distrital de Jesus Maria.

Por último, se justifica **profesionalmente** porque pondrá en manifiesto los conocimientos adquiridos durante la maestría y permitirá sentar las bases para otros estudios que surjan partiendo de la problemática aquí especificada.

### 1.7.2 IMPORTANCIA

La presente investigación científica es importante por ser un tema actual, además nos permite establecer contacto las estrategias de optimización y su relación con la Gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Jesus Maria, a fin de que la conozcamos mejor y poder proponer algunas(s) solución(es) a su problemática. Constituye un estímulo para la actividad intelectual innovadora. Ayudará a desarrollar una curiosidad creciente acerca de la solución de la problemática que tiene en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria especialmente en su Gestión Institucional.

## **1.8 VIABILIDAD**

La información necesaria para la realización de un análisis óptimo, tiene viabilidad dado que se cuenta con una buena predisposición de apoyo de las unidades de análisis que serán beneficiadas con los resultados obtenidos, que permitirá dar a la Investigación un carácter de profundidad académica a nivel de Pre Grado, garantizando la culminación en el tiempo propuesto en el presente Proyecto de Tesis.

Por otro lado se cuenta con los recursos económicos necesarios y suficientes para financiar la Investigación de la mejor manera posible y que produzca conclusiones muy relevantes.

## **1.9 LIMITACION Y DELIMITACIÓN**

La principal limitación que se tiene es la escasa información de segunda mano relevante, por lo cual es uno de los temas menos estudiados y comprendidos en economía en el marco de la Municipalidad Distrital de Jesus Maria. Asimismo se limitará al ser desarrollado en un lapso relativamente breve por que se realizará un estudio vertiginoso ya que hacer una investigación de más tiempo implica mayor inversión económica. De todas maneras se tratará de superar esta investigación atravesando muchas dificultades en la parte económica y bibliográfica los cuales serán esenciales para el desarrollo de la presente investigación.

Estas limitaciones han permitido delimitar la Investigación en el Estudio de: “LAS ESTRATEGIAS DE OPTIMIZACION Y SU RELACION CON LA GESTION DE CALIDAD DEL MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA. 2014”, haciendo con esto más factible su desarrollo, análisis, conclusión y recomendación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes.**

**TESIS DOCTORAL: AÑO 2007 (MADRID ESPAÑA)**

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID**

**TITULO: OPTIMIZACIÓN DE ESTRATEGIAS DE EMPRESAS DEL  
SECTOR ENERGÉTICO ANTE EL CAMBIO CLIMÁTICO**

#### **CONCLUSIONES:**

Después de haber optimizado la estrategia de portafolio de una empresa del sector energético europeo, habiendo previamente sometido a estudio los costes de transacción del ciclo del Mecanismo de Desarrollo Limpio y la gestión de carbono de las compañías con compromisos de limitación de emisiones en el marco de las obligaciones del Protocolo de Kioto, y volviendo la vista a las hipótesis de partida formuladas al inicio de esta Tesis, es posible extraer ciertas conclusiones que vienen a confirmar su validez, aunque con algunas matizaciones.

Hipótesis 1. Los derechos de emisión provenientes del Mecanismo de Desarrollo Limpio son indispensables para la optimización de una estrategia empresarial de gestión de carbono a largo plazo.

En efecto, así es. En vísperas de que concluya el primer período de comercio de derechos de emisión en Europa, un período de prueba y rodaje, la Comisión Europea ha lanzado un mensaje muy claro durante el proceso de revisión de los Planes Nacionales de Asignación para el período 2008-2012: que habrá déficit de derechos en el segundo período de comercio bajo el EU ETS. Si este déficit podrá ser satisfecho exclusivamente mediante la importación de CERs es todavía una incógnita. En cualquier caso no hay duda de que los CERs fluirán de forma masiva hacia el mercado europeo, pues su precio es competitivo a largo plazo con el precio del EUA, con respecto al cual cotiza con un descuento. La razón de este descuento es la existencia de riesgos que afectan al CER pero no al EUA. Pese a ese descuento, los promotores de proyectos de MDL siguen encontrando atractivo el incentivo del MDL porque, en definitiva, los costes marginales de reducción de las emisiones son más bajos en los países en vías de desarrollo que en Europa.

Que los CERs son indispensables para la optimización de una estrategia empresarial de gestión de carbono a largo plazo lo demuestra la participación activa en los mercados de transacción de estos derechos de la mayor parte de los agentes empresariales del sector energético europeo con compromisos de limitación de emisiones.

**TESIS: AÑO 2008 – CIUDAD IXTEPEC OAXACA - MÉXICO**

**UNIVERSIDAD DEL ISTMO**

**TITULO: LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO UNA  
ESTRATÉGIA PARA LEGITIMAR A LOS GOBIERNOS LOCALES.  
EL CASO DE LA TESORERÍA LOCAL DE CIUDAD EXTEPEC.**

**CONCLUSIONES:**

El gobierno debe ser el agente que solucione a través de sus organizaciones los problemas públicos, apoyado por la participación de diversos actores como la sociedad civil, el sector privado, el sector no gubernamental y de otros gobiernos. Si las organizaciones públicas no producen servicios útiles para los ciudadanos, sus resultados son cuestionados. Cuando una organización está lejos de realizar la misión que le fue encomendada, es decir, no es lo que se espera de ella, surge una crisis de legitimidad que cuestiona su eficacia y la pertinencia de la presencia de la misma en el sector gubernamental.

Ante la pérdida de legitimidad que sufren los gobiernos por sus malos resultados, se han emprendido una serie de acciones modernizadoras encabezadas por la NGP para volver a sus instituciones más eficaces, eficientes y sobre todo dispuestas a mejorar la atención al cliente. La NGP a través de sus conceptos, valores y herramientas busca recuperar en parte la legitimidad perdida por las organizaciones debido a su deficiente actuación. La NGP es una filosofía que introduce a las

dependencias de gobierno una forma diferente a la tradicional de administrar y de ver al ciudadano y su relación con este, asimismo, permite a los servidores públicos y autoridades analizar desde una óptica diferente a la tradicional los problemas públicos y sus formas de solución.

Como ya fue mencionado, dos de los principales aportes de la NGP es la conversión de las organizaciones del sector público a organizaciones productoras de servicios de calidad y la conversión del ciudadano en una condición similar con la del cliente en el sector privado. Para lograr estos cambios, la NGP desarrolla una serie de herramientas que permiten mejorar la calidad de los servicios públicos, estas pueden ir desde cartas de servicios, modelos de evaluación, *marketing*, premios de calidad, planes de calidad, reingeniería de procesos, acciones de *benchmarking*, entre otras. Dos de las herramientas de gestión más importantes y que fueron utilizadas para el desarrollo de la presente investigación son los modelos y planes de calidad, aunque dentro de este último se utilizaron otras técnicas más como el rediseño de procesos y cartas de servicios.

Al convertir a las organizaciones en prestadoras de servicios de calidad y al ciudadano en un cliente, se busca introducir en las dependencias de gobierno una nueva forma de ver la relación gobierno - sociedad, los problemas y su forma de solución, además, introduce una forma diferente a la electoral para legitimar a los gobiernos locales: vía resultados. Con el cúmulo de información que

existe sobre experiencias exitosas en la aplicación de la NGP y sobre herramientas de gestión, las organizaciones pueden evaluar su funcionamiento para posteriormente diseñar servicios de calidad que se adapten a sus realidades y que produzcan resultados cada vez más exitosos que valoren los ciudadanos.

**TESIS: AÑO 2009 – TRUJILLO - PERÚ**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**

**TITULO: PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JACINTO**

**CONCLUSIONES:**

1. Se ha determinado que el personal de la Municipalidad Distrital de San Jacinto no conoce el concepto de misión y visión ni tampoco entiende de políticas, normas, planes, programas y estrategias que correspondan al ámbito de su competencia.
2. El personal de la Municipalidad Distrital de San Jacinto desconoce qué es un plan estratégico, esto origina que el personal esté desorientado y no brinde un buen servicio en cuanto a la atención a la comunidad.

3. El personal de la municipalidad distrital de San Jacinto no planifica, no organiza, no coordina ni controla los procesos de registro, acotación recaudación y fiscalización.
4. No existe un cumplimiento a la normatividad vigente ya que las capacitaciones no involucran a la gran mayoría de personal de la municipalidad distrital de San Jacinto.
5. La Municipalidad Distrital de San Jacinto no ofrece un buen servicio a la comunidad, porque no cuenta con herramientas que sean de ayuda para realizarlo, para acelerar sus procesos, no existe un banco de información donde poder consultar el estado situacional de cada contribuyente, no se realizan fiscalizaciones adecuadamente ni oportunamente, convirtiéndola en una entidad ineficiente para captar y utilizar los recursos económicos.
6. La Municipalidad Distrital de San Jacinto no cuenta con personal calificado para que se desempeñe eficazmente y eficientemente en las diferentes áreas donde laboran, limitándose a entregar un buen servicio ni a recaudar eficientemente los ingresos que le corresponden a la entidad.
7. La Municipalidad Distrital de San Jacinto no cuenta con información confiable, esto hace que no se asigne metas de aplicación de gasto ni metas de recaudación de ingresos en los periodos correspondientes o ejercicios presupuestales.
8. El personal de la Municipalidad Distrital de San Jacinto no trabaja en equipo ya que no comparten los mismos valores, no existe la



difusión de sus roles, no tienen identificadas las metas ni los objetivos de esta institución.

**TESIS DE MAESTRÍA: AÑO 2010 – PERÚ**

**UNIVERSIDAD AGRARIA LA MOLINA**

**TITULO: LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS  
MEDIANTE LOS INDICADORES DE MONITOREO APLICADO A LA  
CADENA DE COMERCIALIZACIÓN PARA LA EMPRESA BACKUS  
& JOHNSTON LIMA METROPOLITANA**

**CONCLUSIONES:**

- 1.- La mejor alternativa de Inversión es “**el monitoreo en puntos de venta**” siendo la que ofrece el aporte acumulado neta más alto en unidades monetarias del momento cero (24.643,80) y la tasa de rendimiento promedio anual que generaría la inversión también es la mejor (25.3%).
- 2.- “**El Monitoreo en puntos de venta**” permite controlar y cuantificar todo el gasto en publicidad, calidad del producto, presencia, participación, almacenaje y promociones. La implementación de un monitoreo en los puntos de venta permite:
  - Mayor control en logros de acciones de marketing.
  - Reducción de costos operativos en el largo plazo.

- Segmentación de los clientes finales (mejora la administración de los socios estratégicos).
  - Aplicación del servicio post venta con mayor efectividad.
  - Uso adecuado del servicio de transporte (presencia, calidad de servicio, etc.).
- 3.- Los Indicadores de Monitoreo que influyen en el comportamiento en las ventas de cerveza son **Calificación del preventa, Stock de la marca y Tenencia de la marca.**
- 4.- La inversión en el Monitoreo de ventas permite obtener una ventaja competitiva superior a su competencia (mayor costo - beneficio mas alto) frente a otras inversiones (compra o alquiler).
- 5.- La aplicación de este método se ajusta mejor cuando la diversificación de la cartera de clientes (negocios) es más amplia, cuando no existe barreras de entrada y la penetración de los establecimientos es muy alta.
- 6.- La implementación de Indicadores debe tener validación a través de información interna de la empresa.
- 7.- El diseño e implementación ayuda a entender el comportamiento de los clientes y realizar acciones de contingencia para cualquier tipo de problema sea: precio, competencia, producto, calidad, diseño, publicidad, distribución, empaque, envase y promoción.

## 2.2. BASES TEÓRICAS.

### **BASE TEORICA N° 1:    ESTRATÉGIAS DE OPTIMIZACIÓN**

#### **EL CONCEPTO DE ESTRATEGIA.-**

La palabra estrategia deriva del latín *strategia*, que a su vez procede de dos términos griegos: *stratos* (“ejército”) y *agein* (“conductor”, “guía”). Por lo tanto, el significado primario de estrategia es el arte de dirigir las operaciones militares.

El concepto también se utiliza para referirse al plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En otras palabras, una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro.

#### **HISTORIA DE LA ESTRATÉGIA.-**

La mayor parte de los siempre escasos manuales existentes sobre estrategias de comunicación inician su repaso por la historia de esta disciplina aludiendo a los orígenes militares del término. De esta forma, podemos recoger lo señalado por Alberto Pérez “la conducta estratégica es tan antigua como el hombre. El concepto de estrategia ha existido siempre - cualquiera que haya sido el término utilizado – para significar la necesidad de seguir ciertas reglas en la dirección de

los asuntos que permitan optimizar los recursos y las fuerzas a utilizar”. Los orígenes de la estrategia estarían situados, por tanto, hace 2.500 años y tendrían como referencia el denominado **paradigma militar** por el cual la definición del mismo estaría siempre relacionada con un contexto bélico o político. Así, no sería hasta el siglo XX que la estrategia fue abordada desde un **paradigma lógico/ formal** o científico con la Teoría de los Juegos formulada por Neuman y Morgenstern (1944).

A partir del 1954 comienza lo que podemos denominar los “años dorados” de la estrategia. Esta es impulsada, casi en exclusiva, por el *Management*, lo que ha provocado que en las últimas décadas casi toda la innovación de la estrategia se genere en la Business School<sup>2</sup> algo que sin duda ha dado algunos momentos de gloria a la estrategia pero también le ha acarreado serios sesgos y vicios de origen. Este periodo puede ser considerado como un proceso de reajuste desde la rigidez de la teoría de los juegos un **paradigma económico/directivo** más flexible.

La primera gran ruptura de esta tendencia se produce en 1987 cuando Itami pone de relieve la importancia de los intangibles que, hasta entonces, habían sido olvidados por los economistas. La incorporación de variables cualitativas de difícil – no imposible – medición representa un intento de ampliación del *management* que permite, por primera

vez, trabajar con nuevos parámetros como “diferenciación / imagen” o “cultura / comunicación corporativa”.

La segunda ruptura la integran las distintas aportaciones en torno a la “gestión del conocimiento” y la “organización que aprende”. Al introducir la Teoría General de Sistemas en el campo del *management* y en el de la Teoría de la Organización se provoca un gran cambio en la forma de entender las relaciones de las corporaciones con su entorno y, en consecuencia, en la manera de concebir sus estrategias.

En 1994 un grupo de autores, liderados por Prahalad y Hamel, se atreven a cuestionar el paradigma vigente abriendo un complejo debate sobre la estrategia. El management no era cuestionado como tal pero si era acusado de tener claros sesgos: el enfoque económico, el uso de variables instrumentales su matematismo, instrumentalismo, funcionalismo. En síntesis la estrategia ha tenido grandes cambios de orientación. A lo largo de sus 25 siglos de evolución histórica le conocemos tres paradigmas distintos: el paradigma militar, el lógico/formal y el económico/ directivo y Rafael Alberto Pérez añadiría un cuarto denominado **humano / relacional**.

## **DIMENSIONES DE LA ESTRATÉGIA**

### **1. La estrategia como anticipación.**

Hablar de estrategia es hablar de futuro, porque la anticipación ante la incertidumbre del futuro es el fundamento del pensamiento estratégico. Este enfoque pone de relieve la capacidad del hombre como intérprete de su presente, relacionado con su entorno cambiante en un sistema abierto, y hacedor de su propio futuro porque liderar es conducir y por ello tenemos que plantearnos a dónde vamos.

### **2. La estrategia como decisión.**

Porque no toda decisión es estratégica, diferenciamos entre intenciones estratégicas y estrategias realizada/deliberada y emergentes.

### **3. La estrategia como método.**

Desde este enfoque metodológico, la estrategia debe responder a la pregunta: ¿Cómo alcanzo los objetivos asignados? ¿Qué pasos tengo que dar?.

### **4. La estrategia como posición y como ventaja.**

Todo camino (método) nos lleva a ocupar una posición (escenario).

### **5. La estrategia como marco de referencia.**

Pone el énfasis en la capacidad de la estrategia para acotar territorios de actuación (marco), indicando el camino que se desea recorrer y desautorizando otros campos de actividad, para favorecer la coherencia y unidad de doctrina.

La estrategia como marco unitario de referencia ante la existencia de una pluralidad de voces, públicos y ámbitos de comunicación (espaciales y mediáticos) que hacen peligrar la coherencia de los discursos y los mensajes.

#### **6. La estrategia como perspectiva y visión.**

La fuerza de una visión consiste en desencadenar todos los procesos subsiguientes de tácticas, planes, programas acciones y revisiones (estrategia dinámica).

#### **7. La estrategia como discurso y lógica de acción.**

Si la estrategia es capaz de enmarcar conductas es porque su discurso (interno y externo) conlleva una lógica de la acción (“uno es lo que hace, no lo que dice ser”) que no sólo compromete la conducta presente, sino también, y sobre todo, las acciones venideras que de esa lógica se derivan (designio). La moderna narrativa tiene el mérito de haber recuperado esta dimensión discursiva de la estrategia al señalar que el objeto de toda estrategia radica en “decir un hacer” en forma de designio.

#### **8. La estrategia como relación con el entorno.**

“En esencia, la formulación de una estrategia consiste en relacionar una empresa con su entorno”, Porter (1985).

**CARACTERÍSTICAS DE LA ESTRATÉGIA.-**

- ✓ Deben ser los medios o las formas que permitan lograr los objetivos; los objetivos deben ser los "fines" y las estrategias "los medios" que permitan alcanzarlos (Eficacia).
- ✓ Deben guiar al logro de los objetivos con la menor cantidad de recursos, y en el menor tiempo posible.
- ✓ Deben ser claras y comprensibles para todos.
- ✓ Deben estar alineadas y ser coherentes con los valores, principios y cultura de la empresa.
- ✓ Deben considerar adecuadamente la capacidad y los recursos de la empresa.
- ✓ Deben representar un reto para la empresa.
- ✓ Deben poder ejecutarse en un tiempo razonable.

**IMPORTANCIA DE LA ESTRATÉGIA.-**

Toda empresa u organización necesita definir el modo bajo el cual regirá su plan de trabajo, debe entablar una comunicación clara y directa con su personal para lograr los objetivos deseados.

Una de las formas en que se llega a esas metas es a través de las estrategias las cuáles son herramientas utilizadas por los directivos para estimular a su personal en el crecimiento de organización, siendo de manera diferente como se aplican, en cada institución.



## **DEFINICIÓN DE OPTIMIZACIÓN**

Optimización es la acción y efecto de optimizar. Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad.

## **OPTIMIZACIÓN EN LA ECONOMÍA**

Partiendo de la definición de la economía, la cual se basa en la óptima utilización de recursos limitados para usos múltiples e ilimitados, la optimización es una de las herramientas torales de esta ciencia, así como una de las labores más simples de la naturaleza.

Bien se dice que la naturaleza es la mejor optimización de recursos que puede existir; la forma de las burbujas, la forma de las plantas, la interacción de los sistemas que forman la biosfera, todas suponen ser formas de optimización de gran nivel.

En cuanto a las personas, la optimización empezó a ser de vital importancia con las guerras, en especial la primera y segunda guerra mundial en donde se vio la necesidad de ahorrar en ciertos rubros para utilizar esos recursos en la guerra, como lo es el petróleo, y no fue hasta la segunda guerra mundial, un año después, cuando Dantzig, un matemático estadounidense que le dio nacimiento a la forma actual, altamente matematizada, de lo que usamos hoy en día para optimizar recursos.

Aunque aquí omitiremos la parte matemática de la optimización, es interesante ver como la humanidad ha progresado en base a este

proceso y como es una solución, en cuanto al concepto, a bastantes de los problemas que rigen actualmente a nuestra sociedad.

Dentro de este tema existen dos enfoques, a lo que se llama el problema dual; bien se puede optimizar de dos maneras, maximizando la utilidad o minimizando la pérdida; en términos futbolísticos, o se gana metiendo más goles o se recibiendo menos; también existen dos tipos, la optimización con restricciones (lo más común) y la que no lleva restricciones, esto se refiere a un problema con restricciones que afectan de lleno a la función objetivo (lo que se piensa optimizar) ya sea un presupuesto o el tiempo.

Dejando a un lado lo matemático y teórico, vienen las preocupaciones; cómo es que teniendo todo este conocimiento en cuenta, no se logra tener una optimización eficiente, u optimización del todo, en el gobierno y la actitud de las personas.

Para las empresas es de vital importancia el tema de la optimización, desde los productores ganaderos y agrícolas, hasta las empresas de alta tecnología como las armadoras de aviones; de las vacas y cerdos técnicamente se usa todo, la piel para diversos artículos, la carne para comer, las vísceras también para comer, los huesos para la grenetina, así como el excremento como abono o en los ranchos más avanzados, para la creación de energía; en el caso de las empresas más tecnológicas, la optimización se centra en reducir costos, ya sea la luz, la utilización de los activos como computadoras, robots, fábricas.

Las finanzas no se abstienen de este concepto, el cual es el más importante en esta área; la optimización del dinero a través de la colocación de este recurso en diferentes instrumentos de inversión, para de esta forma maximizar la utilidad.

En cuanto al gobierno, la optimización es lo más alejado de ello; el déficit presupuestario, la mala construcción de las obras, la mala administración de los ingresos, así como de los gastos, la gran cantidad de burócratas y personas que no suelen aportar nada, así como la construcción año con año de edificios o re locación de oficinas.

## **HISTORIA DE OPTIMIZACIÓN**

Los problemas de optimización de funciones son una de las aplicaciones más inmediatas e interesantes del cálculo de derivadas. El problema es determinar los extremos relativos (máximos o mínimos) de una función.

Se aplican en diferentes contextos, permitiendo resolver problemas de optimización geométricos y económicos entre otros, como sabemos en la vida cotidiana con frecuencia estamos afrontando muchos problemas de optimización; por ejemplo, buscamos el mejor camino para ir de un lugar a otro, (no necesariamente el más corto), tratamos de hacer la mejor elección al hacer una compra, buscamos la mejor ubicación cuando vamos a un cine o a un teatro, tratamos de enseñar lo mejor posible, escogemos al mejor candidato (o al menos malo) en una elección. Evidentemente, en ninguno de estos casos usamos

matemática formalizada y rigurosa para encontrar lo que nos proponemos, pues afrontamos los problemas con los criterios que nos dan la experiencia y la intuición, aunque no necesariamente encontremos la solución óptima.

En una perspectiva más amplia, observamos que los problemas de optimización son parte fundamental de la matemática y ya estaban presentes en los tratados de los griegos de la antigüedad. Una muestra de ello es el libro V de la obra sobre cónicas escrita en ocho tomos por Apolonio – considerado uno de los griegos más importantes de la antigüedad, que vivió entre los años 262 y 190 a.C. – en el cual se dedica a estudiar segmentos de longitud máxima y longitud mínima trazados respecto a una cónica. Ciertamente, un hito histórico está marcado por el desarrollo del cálculo diferencial en el siglo XVII y el uso de derivadas para resolver problemas de máximos y mínimos, con lo cual se amplió aún más las aplicaciones de las matemáticas en diversos campos de la ciencia y la tecnología y gracias, sobre todo, a Euler se creó el cálculo de variaciones, considerando la obtención de funciones que optimizan funcionales, lo cual proporcionó valiosas herramientas matemáticas para afrontar problemas más avanzados. Otro hito importante en la historia de la optimización se marca en la primera mitad del siglo XX al desarrollarse la programación lineal. Kantorovich y Koopmans recibieron el premio Nobel de economía en 1975, como reconocimiento a sus aportes a la teoría de la asignación

óptima de recursos, con la teoría matemática de la programación lineal.

### **OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS.-**

La correcta planificación de las finanzas personales permite optimizar nuestros recursos financieros para alcanzar diferentes objetivos.

La administración financiera es uno de los métodos más eficaces para incrementar el nivel de vida en forma segura. Los componentes para aplicar dicha administración son los recursos financieros, es decir el dinero que ingresa a nuestra cuenta y el nivel de gasto que realizamos, así que el manejo de estos conceptos nos ayuda a crecer o fracasar financieramente en nuestra vida.

Para llevar con eficacia nuestras finanzas personales, es recomendable seguir los siguientes pasos:

- Informarnos de nuestra situación financiera actual, es decir el resultado mensual de los ingresos y egresos.
- Conocer los aspectos básicos de las finanzas personales. Ingreso, gasto, ahorro e inversión.
- Realizar un plan financiero que incluya los objetivos y metas que nos proponemos realizar en nuestra vida.
- Actuar con disciplina para llevar a cabo el plan que nos llevará a los resultados financieros que esperamos.

La riqueza se obtiene cuando obtenemos un excedente entre el ingreso y el gasto. Es decir el ingreso que produce nuestro trabajo será

la base para definir el ingreso mínimo que se requiere para mantener el nivel de vida deseado y lograr el ahorro que genere mayor riqueza. Las familias deben informarse de la relación entre sus ingresos y gastos que permita cumplir metas financieras a mediano y largo plazo. Controlar el nivel de gasto será la clave para un mejor desarrollo económico.

## **BASE TEORICA N° 2: GESTIÓN DE CALIDAD**

### **DEFINICIÓN DE GESTIÓN.-**

Del latín *gestión*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

Partiendo de dichas acepciones podríamos utilizar como frase que dejara patente las mismas, la siguiente: Pedro ha sido ascendido dentro de su empresa como reconocimiento a la magnífica gestión que ha realizado al frente del área en el que se encontraba trabajando.

Importante es subrayar que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía, depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas.

En este sentido, el primero de los citados puntales es lo que se reconoce como estrategia. Es decir, el conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben llevar a cabo, teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas.

El segundo pilar básico es la cultura o lo que es lo mismo el grupo de acciones para promover los valores de la empresa en cuestión, para fortalecer la misma, para recompensar los logros alcanzados y para poder realizar las decisiones adecuadas. A todo ello, se une el tercer eje de la gestión: la estructura. Bajo este concepto lo que se esconde son las actuaciones para promover la cooperación, para diseñar las formas para compartir el conocimiento y para situar al frente de las iniciativas a las personas mejores cualificadas.

El cuarto y último pilar es el de la ejecución que consiste en tomar las decisiones adecuadas y oportunas, fomentar la mejora de la productividad y satisfacer las necesidades de los consumidores.

## TIPOS DE GESTIÓN

- **Gestión Tecnológica:** Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.
- **Gestión Social:** es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.
- **Gestión de Proyecto:** es la disciplina que se encarga de organizar y de administran los recursos de manera tal que se pueda concretan todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.
- **Gestión de Conocimiento:** se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede su utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.
- **Gestión Ambiente:** es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.



- **Gestión Estratégica:** es un útil curso del área de Administración de Empresas y Negocios que ha sido consultado en 3593 ocasiones. En caso de estar funcionando incorrectamente, por favor reporta el problema para proceder a solucionarlo.
- **Gestión Administrativo:** es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa. En los años hay mucha competencia por lo tanto hay que retroalimentarse en cuanto al tema.
- **Gestión Gerencial:** es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.
- **Gestión Financiera:** se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.
- **Gestión Pública:** no más que modalidad menos eficiente de la gestión empresarial.

## **DESARROLLO HISTÓRICO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

El interés de la sociedad por la calidad es tan antiguo como el origen de las sociedades humanas, por lo que tanto el concepto como las formas de gestionar la calidad han ido evolucionando progresivamente.

Esta evolución está basada en la forma de conseguir la mejor calidad de los productos y servicios y, en ella, pueden ser identificados cuatro

estadios, cada uno de los cuales integra al anterior de una forma armónica.

Dichos estudios son los siguientes:

1. Consecución de la calidad mediante la Inspección de la Calidad.
2. Consecución de la calidad mediante el Control de la Calidad.
3. Consecución de la calidad mediante el Aseguramiento de la Calidad.
4. Consecución de la calidad mediante la Gestión de la Calidad Total.

#### **1. La Inspección de la Calidad.-**

Constituye el primer estadio en el desarrollo científico de la gestión de la calidad y se inicia para algunos autores en 1910 en la organización Ford, la cual utilizaba equipos de inspectores para comparar los productos de su cadena de producción con los estándares establecidos en el proyecto. Esta metodología se amplió posteriormente, no solo para el producto final, sino para todo el proceso de proceso de producción y entrega. El propósito de la inspección era encontrar los productos de baja calidad y separarlos de los de calidad aceptable, antes de su colocación en el mercado.

La inspección de la calidad fue la técnica dominante durante la Revolución Industrial junto con la introducción de la dirección científica (Taylor) basada en el desglose de cada trabajo en actividades, lo que supone que cada tarea puede ser realizada por empleados sin gran cualificación.

Las actividades de inspección se asignaban a un grupo de empleados (inspectores) no relacionados con las personas que realizaban los productos.

## 2. El Control de la Calidad

El desarrollo de la producción en masa, la especialización, el incremento en la complejidad de los procesos de producción y la introducción de la economía de mercado centrada en la competencia y en la necesidad de reducir los precios, hecho que implica reducir costes de materiales y de proceso, determinó la puesta en marcha de métodos para mejorar la eficiencia de las líneas de producción.

Este desarrollo metodológico, se conoce como el estadio de control de la calidad o mejor de "**control estadístico de la calidad**". El empleo de estas técnicas, permitió un mayor control de la estandarización del producto fabricado, lográndose diseños de piezas que permitieron el intercambio de componentes.

El desarrollo de este estadio fue impulsado por las necesidades de la industria de armamento, que al precisar un gran número de componentes, potenciaron la introducción de la estandarización. Este es el inicio del establecimiento de estándares militares en los EEUU denominados Z-1, o los Estándares Británicos. Posteriormente se establecieron

estándares en otras áreas de la ingeniería, construcción e industria química.

### **3. El Aseguramiento de la Calidad**

A partir de los años 60, se inició en EEUU el movimiento de protección de los consumidores y la necesidad de asegurar que los productos que eran presentados en el mercado cumplieran, entre otros, altos estándares de seguridad conformes con el uso que el cliente iba a dar a ese producto; de ahí surgió la necesidad de ampliar el concepto de control de garantía.

En este periodo se reconoció que la calidad podía quedar garantizada en el lugar de la fabricación mediante el establecimiento de un sistema de la calidad, que permitiría satisfacer las necesidades del cliente final.

Esta garantía podía ser llevada a cabo mediante el desarrollo de un sistema interno que, con el tiempo, generara datos, que nos señalara que el producto ha sido fabricado según las especificaciones y que cualquier error había sido detectado y eliminado del sistema.

Para ello se desarrollaron un conjunto de técnicas que permitían a la organización generar confianza en sus clientes mediante el establecimiento de los manuales de calidad, la utilización de “el coste de la calidad”, el desarrollo del control de los procesos y

la introducción de la auditoría interna y externa del sistema de la calidad.

En el aseguramiento de la calidad se aplicó el concepto de la calidad en todas las etapas del ciclo del producto dentro de la organización: diseño del producto, diseño de procesos, producción, venta y servicio postventa. En cada una de las etapas se aplicaron un conjunto de técnicas englobadas, muchas de ellas, bajo el nombre de ingeniería de la calidad.

Este estadio que comenzó a mediados de la década de los 50, se extiende hasta el momento actual gracias a la formalización de los estándares que deben cumplir un sistema de calidad. Estos estándares conforman el conjunto de normas ISO de la serie 9000.

La implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad permite identificar las características de la calidad que son apropiadas para el producto final, los factores que contribuyen a esas características y los procedimientos para evaluar y controlar dichos factores.

Las organizaciones actualmente integran las actividades de control y aseguramiento con la finalidad de producir productos o ejecutar servicios libres de defectos, esto es, que cumplan de forma constante las especificaciones establecidas (alta calidad de ejecución).

Los aspectos más relevantes que diferencian los estadios de control y aseguramiento de la calidad, dependen del diferente enfoque que se da a la gestión de la calidad:

El control de calidad se enfocaba a la detección de defectos.

El aseguramiento se centra en la prevención de defectos, y así garantizar un determinado nivel de calidad.

Como hechos más destacados en este período, en cuanto a desarrollo de técnicas y metodologías, están entre otras:

Introducción del diseño y planificación para la calidad y de técnicas como el análisis modal de fallos y efectos.

Sistema internacional de estándares sobre aseguramiento de la calidad.

Costo de la calidad.

#### **4. La Gestión de la Calidad Total.**

Su introducción implica la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización.

Los principios sobre los que se fundamenta la Gestión de Calidad Total son los tres siguientes:

Enfoque sobre los clientes.

Participación y trabajo en equipo.

La mejora continua como estrategia general.

**Estos principios se apoyan e implantan a través de:****4.1. Una infraestructura organizacional integrada, donde los**

elementos principales son:

- El liderazgo.
- La planificación estratégica.
- La gestión de los recursos.
- La gestión de la información.
- La gestión de los procesos.
- La gestión de los proveedores.

**4.2. Unas prácticas de gestión:**

- El diseño y desarrollo de una estructura organizativa.
- El desarrollo del personal.
- La definición de la calidad.
- El establecimiento de metas y objetivos y su despliegue.

**4.3. La aplicación de una gran variedad de instrumentos:**

Para el proceso de planificación y despliegue (dirección Hoshin, definición de factores críticos de éxito y procesos claves, QFD, las nuevas herramientas de gestión, etc.)

Para el diseño de servicios, diseño y ejecución de procesos (QFD, técnicas para un diseño robusto, control estadístico de procesos, etc.)

Para la medida, obtención y análisis de datos (aplicación de técnicas estadísticas).

Para la resolución de problemas (ciclo SDCA y PDCA, herramientas clásicas, metodología de proyectos de mejora, etc.)

Para el análisis de resultados (técnicas de control de calidad, diseño de experimentos, satisfacción, etc.).

### **REQUISITOS DE LA CALIDAD.-**

La definición de la calidad se relaciona directamente con la satisfacción de las necesidades establecidas e implícitas de los clientes. Por ello, es fundamental identificar cuáles son las necesidades de los clientes para producir o prestar productos o servicios dirigidos a satisfacer dichas necesidades.

La hipótesis es que los clientes siempre conocen cuáles son sus necesidades y que una investigación de mercado puede ser utilizada como método para extraer esta información.

En los servicios comerciales la identificación de las necesidades es uno de los elementos fundamentales en la ecuación que define el beneficio en una empresa de servicios:



## NECESIDADES + RESPUESTAS = BENEFICIOS

**Necesidades:** lo que los clientes desean y el precio que están dispuestos a pagar.

Esta variable depende de que otros servicios estén presentes y compitan. Para su conocimiento debemos realizar un análisis de mercado sobre clientes y proveedores.

**Respuesta del servicio:** la respuesta del servicio o la oferta que realiza y el coste que tiene para la organización su provisión.

## SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los **Sistemas de Gestión de la Calidad** son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente. Nos ayudan a asegurar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los adecuados para sus propósitos.

Existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que dependiendo del giro de la organización, es el que se va a

emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado **ISO**, International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización).

Esta organización comenzó en 1926 como la organización ISA, International Federation of the National Standardizing Associations (ISA). Se enfocó principalmente a la ingeniería mecánica y posteriormente, en 1947, fue reorganizada bajo el nombre de ISO ampliando su aplicación a otros sectores empresariales.

ISO se encuentra integrada por representantes de organismos de estándares internacionales de más de 160 países, teniendo como misión:

- Promover el desarrollo de la estandarización.
- Facilitar el intercambio internacional de productos y servicios.
- Desarrollo de la cooperación en las actividades intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas a través de la estandarización.

La familia de normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces.

**ISO 9000: 2005** - Describe los términos fundamentales y las definiciones utilizadas en las normas.

**ISO 9001: 2008** - Valora la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente.

**ISO 9004: 2009** - Considera la eficacia y la eficiencia de un Sistema de Gestión de la Calidad y por lo tanto el potencial de mejora del desempeño de la organización. (Mejora Continua).

**ISO 19011: 2002** - Proporciona una metodología para realizar auditorías tanto a Sistemas de Gestión de la Calidad como a Sistemas de Gestión Ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de Sistemas de Gestión de la Calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

Existen algunos otros estándares como:

**ISO 14001: 2004** - Define los requerimientos de un Sistema de Gestión Ambiental.

**OHSAS 18001: 2007** - Es el estándar aplicable en las áreas de seguridad industrial y salud ocupacional. Por sus siglas, Occupational Health and Safety Management Systems (Sistemas de Salud Ocupacional y Administración de la Seguridad)

**ISO/IEC 27001: 2005** - Estándares que se aplican a los requisitos en cuestiones de seguridad informática y técnicas de

seguridad. Implementa requerimientos para el control de: riesgos, ataques, vulnerabilidades e impactos en los sistemas.

**AS9100(C): 2009** - Sistema de Gestión de Calidad adoptado específicamente para la industria Aeroespacial para satisfacer los requerimientos de calidad de la DOD, NASA y FAA.

En la actualidad, existen algunos otros Sistemas de Gestión de la Calidad que fueron creados por algunos otros organismos normalizadores como DIN o EN, pero en este sitio nos enfocaremos a hablar en los que ISO Ha desarrollado.

- El proceso que se lleva a cabo para la elaboración de las Normas por los organismos internacionales se menciona a continuación:
- Se elabora el Committee Draft 1 (CD1): Es el primer borrador del documento que emite el Comité.
- Se crea el Final Draft International Standard (FDIS): Es el documento en su última etapa de revisión antes de emitir la versión oficial.
- Se publica la Norma Internacional
- Se crea el Amendment 1 (AM1): Se refiere a la primera enmienda o modificación al documento después de haber emitido la versión internacional oficial.

En conclusión, los **Sistemas de Gestión de la Calidad** fueron creados por organismos que trabajaron en conjunto creando así estándares de calidad, con el fin de controlar y administrar

eficazmente y de manera homogénea, los reglamentos de calidad requeridos por las necesidades de las organizaciones para llegar a un fin común en sus operaciones.

## **LA CALIDAD EN LA PERSPECTIVA GUBERNAMENTAL**

### **Reforma del Estado y Calidad.**

Un aspecto fundamental, que no debemos dejar de lado, es la visualización de la calidad desde la perspectiva del gobierno. La nueva gestión pública, como hemos visto, constituye el puente que facilita una relación poco estudiada, pues aunque la calidad no es un tema nuevo, ya que diferentes autores sugieren que se presenta como un importante desafío para el sector público desde principios de siglo en los Estados Unidos; recientemente ha cobrado relevancia al incorporarse al debate sobre las reformas de segunda generación que se introducen luego de los procesos de ajuste, apertura, desregulación y privatización que experimentan los países capitalistas a partir de los años ochenta.

Carlos Vilas en un análisis crítico del proceso vincula reforma del Estado y calidad sosteniendo que: “Después de un primer momento que puso énfasis en el tamaño del Estado, la agenda de la reforma se orientó hacia la cuestión de la calidad de la gestión estatal, la utopía del estado mínimo dio paso a la

necesidad del Estado efectivo. Adquirió preminencia, consecuentemente, la atención a la calidad de la gestión pública, al diseño y funcionamiento real de las instituciones gubernamentales y a la modernización de la dotación de recursos humanos, operativos, tecnológicos, organizacionales ...” (Carlos M. Vilas; 2001).

La calidad adquiere de esta forma una dimensión diferente de las que tradicionalmente ha mostrado, revelándose como un activo político que va a impactar directamente en el fortalecimiento de la legitimidad Institucional “Reconociendo como real y legítimo el incremento de la exigencia de los consumidores finales locales ó internacionales en cuanto a bienes y servicios adecuados a sus expectativas, se impone analizar los aspectos que conforman la calidad y de que manera es posible planificar hacia el futuro mecanismos útiles y realistas que permitan dar respuestas a este nuevo enteque en la interrelación clienteproveedor” (Guillermo A. Malvicino; 2001)

### **Calidad y legitimidad.**

En efecto, nuestra primera premisa es que los gobiernos y sus administraciones públicas empezaron por adaptar la filosofía de la calidad total a fin de cambiar la imagen de ineficiencia del sector público y también por fortalecer la legitimidad del Estado,

misma que se habría erosionado en razón de la crisis fiscal que obligó a la reestructuración de los estados del bienestar.

En este orden de ideas lo que no debemos perder de vista es que los discursos sobre modernización, cambio y calidad, son discursos eminentemente políticos que encierran desde luego una concepción sobre el Estado y que tienen por objeto legitimar un estilo de gobierno y un modelo de gestión.

“Antes o después, cambios en las relaciones sociales de poder se traducen en nuevos diseños institucionales y en modificaciones en la gestión pública. Las capacidades de gestión estatal tienen como referencia y horizonte los objetivos de la acción política, y éstas siempre expresan, de alguna manera, los intereses, metas, aspiraciones, afinidades ó antagonismos del conjunto social y de la jerarquización recíproca de sus principales actores” (Carlos M. Vilas; 2001).

### **La calidad como valor de la nueva gestión pública.**

En consecuencia y como segunda premisa, tal como se ha sostenido en diferentes medios, la calidad no puede incorporarse de la misma forma en que lo hace la administración privada.

Al respecto algunos autores han advertido que en este terreno la administración pública no puede limitarse a quedar atrapada en un

proceso de imitación pues se trata de avanzar hacia una era de innovación (Les Metcalfe;1996).

Por tanto en un primer acercamiento a la gestión de calidad, se puede advertir que su incorporación a la gestión pública obliga a ubicar su verdadera dimensión y alcance, es decir, "se necesita reconocer aquellos valores propios del sector público tendentes a buscar la máxima calidad posible en el marco de la cultura administrativa y adaptarlos. Pero a la vez se trata de adoptar un concepto surgido del ámbito industrial y adaptarlo al ámbito de la prestación de servicios y a las peculiaridades de cada organización". (Manuel Villoria; 1996).

Lo importante no es solamente hablar de calidad como una simple técnica de gestión importada del sector privado, sino adaptarla correctamente a partir de los factores administrativos y sociopolíticos que circundan la gestión pública y darles su dimensión justa para hacer de ésta una estrategia efectiva que responda a las expectativas de reforma de las administraciones públicas.

La incorporación de la calidad en los servicios públicos representa una de las etapas de consolidación de la nueva gestión pública en la perspectiva gubernamental, por ello este proceso pasa antes por una serie de reformas de carácter macro que permiten concentrar el esfuerzo en la atención de demandas y asuntos públicos que incidirán en el fortalecimiento de la legitimidad de lo



público. Sin ese paso previo la calidad se diluye y no trasciende los esfuerzos institucionales aislados.

## **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

### **ESTRATEGIAS**

Principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia muestra cómo una institución pretende llegar a esos objetivos. Se pueden distinguir tres tipos de estrategias, de corto, mediano y largo plazos según el horizonte temporal. Término utilizado para identificar las operaciones fundamentales tácticas del aparato económico. Su adaptación a esquemas de planeación obedece a la necesidad de dirigir la conducta adecuada de los agentes económicos, en situaciones diferentes y hasta opuestas. En otras palabras constituye la ruta a seguir por las grandes líneas de acción contenidas en las políticas nacionales para alcanzar los propósitos, objetivos y metas planteados en el corto, mediano y largo plazos.

### **OPTIMIZACION**

Es la acción y efecto de optimizar. Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad.

A nivel general, la optimización puede realizarse en diversos ámbitos, siempre con el mismo objetivo: mejorar el funcionamiento de algo a

través de una gestión perfeccionada de los recursos. La optimización puede realizarse en distintos niveles, aunque lo recomendable es concretarla hacia el final de un proceso. Buscar la forma de llevar a cabo un proyecto de la mejor manera posible con los recursos de los que se dispone.

## **GESTIÓN**

Acción o trámite que hay que llevar a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.

El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

Importante es subrayar que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía, depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas.

## **CALIDAD**

La **calidad** es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier

otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, etc.

## **ANALIZAR**

Analizar es una acción eminentemente intelectual característica de los seres humanos y que implica la realización de un análisis sobre determinada materia o asunto de interés.

Mientras tanto, el análisis implicará el reconocimiento de los elementos que componen un todo, por tanto, es que se los distingue y observa especialmente a cada uno de ellos para de ese modo poder penetrar efectivamente en sus propiedades y principios básicos y así conocer más de su naturaleza, función, entre otras cuestiones. En resumidas cuentas el objetivo primordial de cualquier análisis, se lo realice en el ámbito que fuere, es el de conocer, comprender más profundamente una cuestión o situación.

## **PLANIFICAR**

Los esfuerzos que se realizan a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos se enmarcan dentro de una planificación.

Este proceso exige respetar una serie de pasos que se fijan en un primer momento, para lo cual aquellos que elaboran una planificación emplean diferentes herramientas y expresiones.

La planificación supone trabajar en una misma línea desde el comienzo de un proyecto, ya que se requieren múltiples acciones cuando se organiza cada uno de los proyectos. Su primer paso, dicen los expertos, es trazar el plan que luego será concretado.

En otras palabras, la planificación es un método que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento.

## **ORGANIZAR**

En estos momentos vamos a proceder a llevar a cabo el análisis del término organización que nos ocupa pero antes de eso es importante que conozcamos el origen etimológico del mismo para así entender mejor su significado. En este sentido, tenemos que subrayar que esta palabra procede del griego *organón* que puede traducirse como “herramienta o instrumento”.

Una **organización** es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos.

Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

Cabe destacar que una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr su misión. Las organizaciones funcionan mediante normas que han sido establecidas para el cumplimiento de los propósitos.

## **IMPLEMENTAR**

La palabra implementar permite expresar la acción de poner en práctica, medidas y métodos, entre otros, para concretar alguna actividad, plan, o misión, en otras alternativas.

La de implementar es una palabra que forma parte de nuestro lenguaje cotidiano y que entonces como tal la solemos emplear en diversos contextos y ámbitos.

En nuestra vida cotidiana cuando ponemos en marcha alguna nueva acción; en una empresa, cuando se dispone la aplicación de un plan para por ejemplo conseguir aumentar las ventas; en materia política, cuando un gobierno decide darle paso a una medida tendiente a disminuir el alto índice de desempleo, como puede ser la creación de mil nuevos puestos de trabajo, entre otros.

## **APLICAR**

Aplicación es un término que proviene del vocablo latino *applicatio* y que hace referencia a la acción y el efecto de aplicar o aplicarse (poner algo sobre otra cosa, emplear o ejecutar algo, atribuir).

## **CONTROL**

La palabra control proviene del término francés *contrôle* y significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema.

## **EVALUACIÓN.-**

El concepto de evaluación se refiere a la acción y a la consecuencia de evaluar, un verbo cuya etimología se remonta al francés *évaluer* que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto.

Existen diversos enfoques para realizar una evaluación, cada uno de ellos posee un objetivo que desea analizarse y a él responde para su realización.

## **COMPROMISO LABORAL**

El concepto de “**COMPROMISO LABORAL**” se identifica en las Organizaciones como el vínculo de lealtad o membrecía por el cual el trabajador desea permanecer en ellas, debido a su motivación

implícita. Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo.

El Compromiso Laboral incluye al denominado involucramiento de los individuos y la satisfacción y entusiasmo por el trabajo. La satisfacción se relaciona, a su vez, con compromiso organizacional y con la rotación del personal.

## **GASTO PÚBLICO**

Se define como gasto público las erogaciones en que incurren el conjunto de entidades estatales de un país.

El gasto público comprende las compras y gastos que un estado realiza en un periodo determinado, que por lo general es un año.

Dentro del gasto público están los gastos de inversión, los gastos de funcionamiento y los gastos destinados al servicio de la deuda tanto interna como externa, esto es al pago de intereses y amortización de capital.

Toda erogación o salida de dinero originada en una empresa o entidad estatal, hace parte del gasto público.

Se incluyen dentro del gasto público inclusive las erogaciones de entidades descentralizadas, tanto nacionales como provinciales y municipales.

El gasto público es uno de los elementos más importantes en el manejo macroeconómico de un país, puesto que dependiendo del

nivel de gasto que realice el estado, así mismo será el efecto que se tenga dentro de la economía. El gasto público puede desde dinamizar la economía hasta ser el causante de fenómenos como la inflación y la devaluación y/o revaluación de la moneda.

El gasto público es también uno de los elementos que inciden en la política impositiva de un país y en el conocido déficit fiscal, fenómeno común a todos los estados.

## **META**

Una meta es un pequeño objetivo que lleva a conseguir el objetivo como tal. La meta se puede entender como la expresión de un objetivo en términos cuantitativos y cualitativos.

Las metas son como los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo. Todo objetivo está compuesto por una serie de metas, que unidas y alcanzadas conforman el objetivo.

## **USUARIOS**

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.



## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Nivel de Investigación**

Al presente investigación está enmarcada en un nivel de Investigación descriptivo-explicativo, lo cual permitirá determinar la relación que existe entre las estrategias de optimización y la gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Jesus Maria, permitiendo la descripción, interpretación y análisis de las características más relevantes de cada variable. La investigación aplicada, guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar.

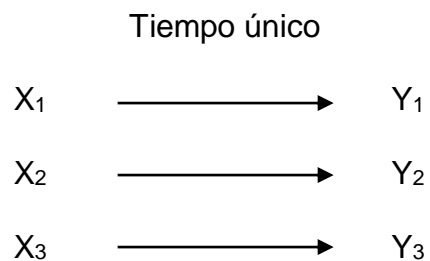
#### **3.2 Tipo de Investigación**

La tipología de Investigación que se relaciona con el presente estudio reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada como una **Investigación Aplicada**, dado a su compatibilidad de caracteres como al diseño de la estructura en el desarrollo de la misma, en el sentido de encontrar relaciones prácticas entre las estrategias de optimización y la gestión de la calidad de la Municipalidad Distrital de Jesus Maria.

### 3.3 Diseño y Esquema de la Investigación

El diseño de la investigación es de tipo No Experimental, es decir se va a identificar un conjunto de unidades que representan el objeto del estudio y se procederá a la observación de los datos, los diseños no experimentales son aquellos que se efectúan sin la manipulación deliberada de variables.

Considerando las Hipótesis formuladas, se empleó el Diseño Transeccional Causal; ya que se describirán relaciones entre dos o más variables en un momento determinado; considerando la relación causa-efecto (causales), teniendo el siguiente esquema:



### 3.4 METODOS

Los principales métodos que se utilizaron en la Investigación fueron:

**Método Deductivo**

Se partió de los hechos y fenómenos generales que se han dado lugar en el Perú, En la Municipalidad Distrital de Jesus Maria, así como de las teorías, actas y normas genéricas que se van a obtener a través de las fuentes secundarias, con el propósito de explicar el comportamiento individual y el efecto multiplicador ha tenido y se tiene en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria, en relación a la gestión de calidad.

**Método Inductivo**

Se partió de hechos particulares que se han venido dando respecto a las estrategias de optimización en relación de la gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Jesus Maria. Hechos “datos” obtenidos a través de las fuentes primarias con el propósito de explicar el comportamiento global y el efecto multiplicador que tienen en su institución.

**Método de Análisis**

Se comenzó por la identificación de cada una de las variables en estudio, que caracterizan las estrategias de optimización de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesus Maria. De tal manera que permita separarlo de un todo hasta llegar a conocer sus

elementos y determinar la relación de causa – efecto entre las variables que componen el objeto de investigación.

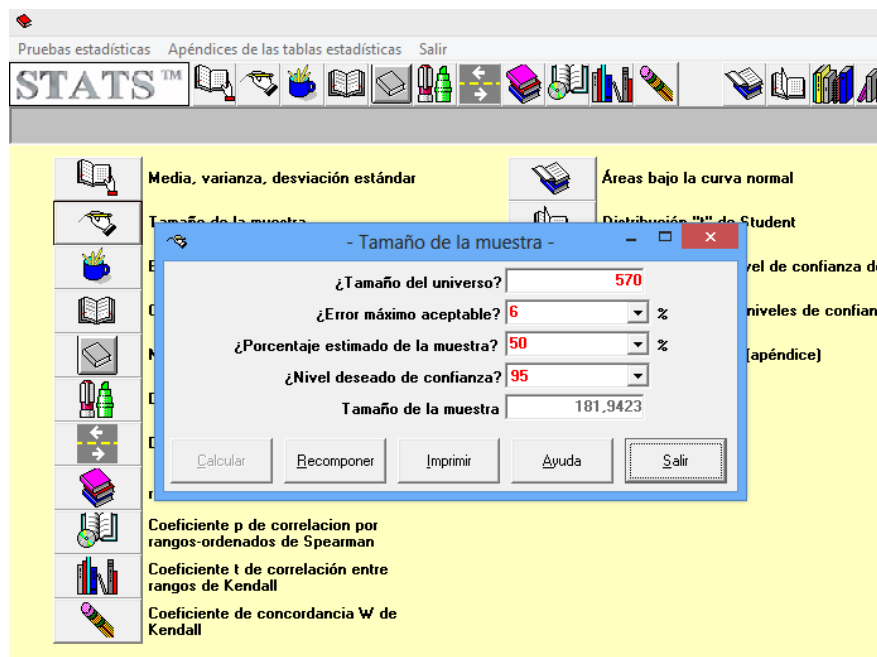
### 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.5.1 POBLACIÓN

La Población de la presente investigación está representado por el total de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús María, ascendiendo a 570 unidades de análisis.

#### 3.5.2 MUESTRA.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se ha recurrido a software STATS V 2.0, por estar conformada por sólo 570 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús María.



Por lo tanto se tiene un tamaño de muestra de 182, por lo que se realizó encuesta a 182 unidades de análisis.

### **3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

#### **3.6.1 TÉCNICAS**

Se utilizaron las siguientes técnicas:

- Análisis documental.
- Encuesta.
- 

#### **3.6.2 INSTRUMENTOS**

Se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Ficha bibliográfica
- Ficha hemerográfica.
- Cuestionario.

### **3.7. Técnicas para el procesamiento y presentación de datos.**

El procesamiento de los Datos se hará empleando para ello el Software SPSS Versión 21 en español, para luego solicitar la presentación de tablas estadísticas, cuadros estadísticos y gráficos estadísticos, así como la prueba de hipótesis, empleando el estadístico Chi cuadrado PRUEBA DE INDEPENDENCIA para demostrar la independencia o dependencia de las variables correspondientes.

## **CAPITULO IV RESULTADOS**

### **4.1 DISTRITO DE JESUS MARIA**

El Distrito de Jesús María cuenta con una serie de fortalezas que están siendo aprovechadas a nivel medio o bajo, mejorando esto a partir de que se desarrollen planes estratégicos adecuados. Existe un gran interés por parte de la mayoría de los trabajadores del distrito por contar con un plan estratégico que englobe los diversos planes propuestos para la actual gestión del distrito.

La administración de Jesús María está encabezada de manera adecuada, pues como pocos distritos en el país, cuenta con un alcalde con alta preparación de alto nivel en Perú y el extranjero en gobernabilidad, lo que le brinda las herramientas adecuadas para la administración adecuada de su distrito. Partiendo ahí, se puede considerar que los criterios para asignación de personal y aplicación de políticas tienen mayores posibilidades de ser llevadas de manera correcta.

La capacidad de atención al ciudadano, es una importante fortaleza del distrito, la página web es un ejemplo de dicha capacidad en el tema de marketing, dado que la adecuada organización presentada, favorece la difusión adecuada de las diversas labores que el municipio desarrolla a favor de sus vecinos. Esta se complementa con módulos de atención de

adecuado funcionamiento en el local existente que a pesar de no tener instalaciones de última generación y ser estructurada en una infraestructura con años de antigüedad, se ha organizado de modo que tenga un óptimo funcionamiento.

La organización y finanzas de Jesús María han mostrado un avance positivo durante los últimos años, puesto que todos los años se ha logrado desarrollar labores valorizadas en montos superiores a los planeados al inicio, no significando mal uso de recursos, sino más bien, ejecución de mayores acciones a favor del distrito. A observación de ello, los vecinos jesumarianos toman la decisión de reelegir a su alcalde, pues la percepción de la adecuada administración del distrito hace que su confianza se plasme en el voto.

Tal como ocurre en la gran mayoría de entidades públicas, el desarrollo de tecnologías de información es muy bajo, no obstante han desarrollado la instalación de cámaras de seguridad para apoyar la mejora de la seguridad ciudadana con una moderna plataforma informática y complementario a ello se debe de considerar la existencia del documento municipal “plan estratégico de implementación informática 2011”, cuyos objetivos van acorde con un desarrollo adecuado del distrito. Del mismo modo, existe un abandono por el ánimo de la investigación y desarrollo, destacándose una iniciativa de investigación para el mejoramiento de la atención al cliente.

Todo ello, aunado a un desarrollo de capacidades por parte de los diversos stake holders del distrito, brindará una ruta de acceso a lograr ser un distrito con muchas posibilidades de desarrollo, con grandes fortalezas que pueden ser fácilmente explotadas, tomando como criterio de desarrollo un plan estratégico de largo plazo.

## Intereses de la Organización y Objetivos de Largo Plazo

### 4.1.1 Intereses de Jesús María

El principal interés del distrito de Jesús María es el de brindar servicios de la más alta calidad a los vecinos y así convertirse en un distrito modelo a nivel nacional, de tal forma que pueda aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores de nuestro país. Así, clasificamos los intereses de la municipalidad

**a) Distrito Seguro.** Brindar un distrito que cuente con condiciones de orden público, tranquilidad y seguridad, gracias al Sistema Municipal de Seguridad, a la Participación Ciudadana organizada y la Policía Nacional del Perú, que deberán participar de manera conjunta en pos del fin planteado (MDJM, 2011).

**b) Distrito Moderno.** Con infraestructura urbana pública y privada, obras viales ambientales para el desarrollo económico, comercial de



calidad y de servicios turísticos a escala metropolitana; ofertando a visitantes y residentes productos de calidad, gastronomía, atractivos turísticos y recreación, áreas verdes para el esparcimiento y la interacción con la naturaleza. Ofertando espacios recreativos, deportivos y culturales. Residentes en viviendas rehabilitadas, modernas y seguras. Complementado con una cultura ambiental y tratamiento adecuado de residuos sólidos y aguas residuales (MDJM, 2011).

**c) Distrito Solidario.** Promueve capacidades humanas y redes sociales por género y generacional, con pactos sociales y procesos de gobernabilidad, para intervenir en la gestión del desarrollo distrital y por lo tanto lograr el bienestar social con equidad. Promueve la salud de las personas y la salubridad en las conductas, hábitos y condiciones materiales saludables (MDJM, 2011).

#### **4.1.2. Potencial de Jesús María**

El potencial de Jesús María está constituido por sus diversos factores internos calificados como fortalezas y debilidades, éstos serán analizados desde el punto de vista de siete dominios:

**a) Demográficas.** Según el censo del INEI del 2007, determinó que la población de Jesús María es de 66,171 habitantes. La población de 15 años y más es de 55,747 habitantes, esta situación coloca a Jesús

María como un distrito con una gran fuerza laboral y juvenil. Por otro lado, el nivel de analfabetismo es de solamente 0.5%, resultando Jesús María como el distrito con mayor índice de población educada, resultado del nivel de urbanización y accesibilidad a la educación que posee el vecino jesumariano. La capacidad de generación de ingresos y el nivel educativo de la población de Jesús María le brinda un gran potencial en el aspecto demográfico, que si bien es cierto se encuentra en nivel de desarrollo, puede ser explotado para mejorar la calidad de vida en el distrito.

Sin embargo la población flotante existente en el distrito, quienes acuden a importantes entidades como el Hospital Rebagliati, cuenta con diversos niveles socioculturales y económicos, pues es población que provee de diversos puntos de todo el país, la capacidad de manejo de esta población se constituye en un gran reto para las diversas gestiones de Jesús María.

**b) Geográfica.** El distrito de Jesús María tiene una ubicación geográfica que resulta estratégica, puesto que es ubica en la zona central de la ciudad de Lima, colindando con los distritos de mayor desarrollo, esta situación otorga una gran ventaja competitiva adicional al distrito. Su estructura vial funciona adecuadamente, y se acomoda a la configuración geográfica del distrito. Una desventaja que no puede explotar, y que en el caso de la municipalidad de Miraflores ha sido

muy bien aprovechada, es la falta de playa en el distrito de Jesús María, pues esto brindaría una posibilidad de brindar servicios adicionales y diferenciados a los visitantes del distrito. Otro potencial geográfico importante es la existencia de grandes áreas verdes dentro del distrito que ayudan a la mejora de las condiciones del aire del distrito y que tal como su emplazamiento y distribución catastral puede ser explotada de mejor manera.

**c) Económica.** La población económicamente activa (PEA), según el INEI 2007, en Jesús María es de 31,268 personas, lo que hace un 47% de la población, mientras que considerando que el porcentaje de la población mayor a 15 años es de 84% (55,747 hab.), el porcentaje de la población en edad de trabajo que trabaja es de 56.1%. De este porcentaje, la distribución de tipo de actividad económica en orden decreciente es: actividad inmobiliaria, empresarial y alquileres, comercio, servicios sociales y de salud, enseñanza, administración pública y defensa, transporte, almacenamiento y comunicaciones, industrias manufactureras, servicio común social y personales, hoteles y restaurants, servicio doméstico, intermediación financiera, construcción y otras actividades. Según la clasificación y zonificación que desarrolló por APEIM (2010), Jesús María cuenta con una población en el nivel socioeconómico A de 19.3%, en el B de 39.3%, en el nivel C de 31.1%, y el restante en niveles D y E en menor proporción.

Los ingresos de la municipalidad más considerables son aquellos generados con el ingreso de tributos y arbitrios (más de S/. 30 millones), teniéndose una mínima aportación por parte del estado de menos de dos millones de soles, por lo que se puede afirmar que Jesús María es una municipalidad casi autosostenible. Sin embargo, considerando el nivel de generación de ingresos de distritos como San Isidro, Miraflores, Surco, La Molina, y otros, esta capacidad puede ser mejorada si se logran sincerar los tributos e incluir mayor cantidad de empresas con alta capacidad de tributos dentro del distrito.

**d) Tecnológico – científico.** A pesar de las características de la correcta administración que viene llevándose durante los últimos años en Jesús María, la infraestructura tecnológica y científica no ha sido repotenciada acorde con el avance de la tecnología. La única tecnología que cuenta la municipalidad son las cámaras de vigilancia monitoreadas a distancia que sin embargo, no están conectadas a equipos de última generación y aún estas no usan tecnologías de última generación. Conforme vaya mejorando la capacidad de administración, finanzas, operaciones, la municipalidad irá adquiriendo mayor cantidad de equipos tecnológicos y científicos que lo mantengan a la vanguardia del desarrollo a nivel nacional.

**e) Histórico – psicológico – sociológico.** El distrito de Jesús María fue fundado en el año 1956, su población empezó durante aquellos años, y se ha influenciado con la arquitectura de la época republicana. Es así, que en las diversas calles se puede observar muchas viviendas con diseño republicano, el mismo que cada vez va dando paso a la arquitectura moderna, debido al desarrollo de la industria de la construcción en el distrito.

La municipalidad de Jesús María, viene brindando servicios de esparcimiento, atención, educación, capacitación, y otros que brindan la facilidad de esparcimiento a los vecinos del distrito. Esto genera una cultura de identidad del vecino, así como fomenta el cariño a su distrito, mejorando las condiciones de vida de la población.

El nivel educativo en el distrito de Jesús María, según se puede observar en los cuadros sacados del INEI 2007, está entre los tres mejores distritos de la ciudad de Lima. Se destaca esto debido entre otras razones a la abundancia de instituciones educativas de nivel primario, secundario y superior existentes dentro del distrito, hecho que brinda una ventaja competitiva adicional al distrito.

**f) Organizacional – administrativo.** La organización del distrito de Jesús María ha destacado durante la gestión 2007 -2010, como consecuencia, el alcalde Enrique Oscropoma Pella logra la reelección

para la gestión 2011 - 2014. En su primera gestión, logra desarrollar una adecuada organización del personal, y mejorar la administración del municipio. Toda esta gestión adecuada, ha dejado en la cultura organizacional de la Municipalidad de Jesús María, mejores criterios de desarrollo de su labor cotidiana.

Las normas peruanas desarrolladas en los últimos años incluyen la ley de Modernización del Estado, donde se inculca a las diversas entidades estatales la modernización de sus procesos. Este aspecto ha sido tomado en consideración por parte de la municipalidad de Jesús María. Así, se ha instalado por ejemplo el control de asistencia digital, con lo que se sistematiza la información, evita fraudes y facilita los procesos, inclusive para el mismo trabajador, logrando así mejorar la productividad del distrito.

El conocimiento de la visión compartido por todos los trabajadores de la entidad resumida en las palabras moderno, seguro y solidario, ha dado como resultado una actitud proactiva de colaboradores de importantes áreas del distrito como desarrollo urbano, desarrollo humano, comunicaciones, rentas y seguridad. En contraste a ello, existen bajos sueldos, que no pueden ser fácilmente modificados debido a la baja capacidad de recaudación de arbitrios con que cuenta el distrito.

Características positivas como la cultura organizacional lograda y la modernización del distrito, deben de ser potenciados constantemente, conservando a personas claves y manteniendo buscando que se capacite con ese mismo criterio a personas que pudieran ingresar en reemplazo de las existentes en caso estas tengan por diversos motivos dejar de laborar de tal modo que no se generen pérdidas rotundas en la capacidad productiva del distrito. No obstante, es necesario considerar la mejora de los sueldos de los trabajadores conforme se logra incrementar la capacidad de generación de ingresos acorde con un plan estratégico integral.

**g) Militar.** El distrito de Jesús María, al igual que aquellos ubicados en zonas alejadas de las fronteras nacionales, no cuenta con actividad militar motivada por algún tipo de conflicto bélico internacional. No obstante, al igual que en todo el territorio nacional, cuestiones que tengan que ver con la amenaza de la seguridad nacional tienen repercusión en las actividades cotidianas del distrito. Fue así en la temporada del terrorismo, cuando se dieron situaciones que afectaron a entidades importantes tales como embajadas u otras de nivel nacional.

#### **4.1.3. Principios Cardinales**

Para el desarrollo de la matriz de interés organizacional es importante analizar los principios cardinales de Jesús María. En primer lugar la

influencia de terceras partes con Jesús María, la cual indica que no existen relaciones que sean puramente bilaterales en todo posible acuerdo, o alianza, siempre hay terceras o más partes que evalúan si les conviene que se lleve a cabo; o no, y evitar se concrete. Los lazos pasados y presentes deben de tomar en consideración todas aquellas entidades que hayan tenido y mantengan lazos con Jesús María. Tener un panorama completo del contrabalance de los intereses respecto a otras organizaciones. Finalmente, no deben de ganarse o perder enemigos, así, Jesús María deberá de tener un número adecuado de cada uno (D'Alessio, 2008).

**a) Influencias de terceras partes.** Considerando que se trata de una entidad del gobierno, las influencias de terceras partes consideran a la Municipalidad de Lima Metropolitana, y al gobierno central, que son entidades que pueden verse influenciadas con las actividades de la Municipalidad de Jesús María y viceversa. Un punto importante a tomar en consideración es la influencia que toma el gobierno central sobre Jesús María con sus diversas políticas monetarias, económicas y normas y leyes que afectan al cotidiano actuar del distrito. Por otro lado, la municipalidad de Lima, influye directamente en el manejo del tráfico, pues es esta la que tiene a su cargo el manejo de relaciones con empresas de transporte urbano, cobranza de multas de tránsito, control de semaforización, coordinación con la policía de tránsito y otras de gran impacto sobre el distrito.



**b) Lazos pasados y presentes.** Desde la creación del distrito, se ha mantenido los lazos con los distritos vecinos, inicialmente con mayor influencia hacia Lima y posteriormente con todos, conforme se fue generando el desarrollo, así se mantienen lazos geográficos con distritos como San Isidro, Lince, Breña, Pueblo Libre, Magdalena y en menor manera con el resto de distritos de Lima, pues sus habitantes tienen que asistir a las entidades que se encuentran dentro del distrito de Jesús María.

El transcurrir de los años mantendrá a Jesús María como distrito que alberga a muchas de las entidades más importantes a nivel nacional como INEI, RENIEC, hospitales, otros, que pueden seguir manteniendo los lazos con la población de todo nuestro país. Sin embargo, la necesidad de la asistencia personalizada para los trámites sea menor y se vaya descentralizando el país, este factor puede ir reduciéndose.

Por otro lado, los lazos existentes con los distritos vecinos siempre estarán ahí, puesto que las vías de comunicación mantienen estos lazos ahí presentes. Deberá de tomarse en consideración este aspecto, pues no es posible desarrollar acciones como el cercado de los límites del distrito para evitar el acceso de peatones y vehículos vecinos dentro del distrito.

**c) Contrabalance de los Intereses.** Se ha identificado el contrabalance de intereses con municipalidades aledañas a Jesús María. En primer lugar, analizando el tema de las empresas privadas y entidades financieras con alta capacidad de generación de ingresos mediante aranceles a distritos como San Isidro y Miraflores, cuya captación de este tipo de inversión es bastante alta, tomando en consideración que es uno de los intereses para mejorar la capacidad de recaudación del distrito, la atracción de dichas inversiones. Luego, desde el punto de vista del comercio en general, considerando la zona comercial que tiene Jesús María, que a su vez brinda empleo a gran parte de la población local, se tiene el interés compartido con Lima, que cuenta con características similares a la zona comercial de Jesús María. En el tema de la seguridad, cuya importancia es vital en el desarrollo de los pueblos, se tiene un interés mutuo con todos los distritos vecinos a Jesús María, pues cuando ocurre situaciones de robos, asaltos y otros, los delincuentes pueden fácilmente atravesar las fronteras de Jesús María, por lo que deberá haber coordinación con los distritos aledaños para que esto no sea un factor que juegue en contra del distrito. En ese sentido se puede mencionar a distritos como Pueblo Libre, Lince, Magdalena, Breña y San Isidro.

**d) Conservación de los enemigos.** Considerando la visión de desarrollo planteada para Jesús María, se ha identificado tres pilares

para la conservación de los enemigos del distrito. En primer lugar, en el tema de distrito empresarial y financiero, a San Isidro y Miraflores, pues estos serán los que irán generando ingresos debido a esos importantes rubros y con quienes se competirá para la atracción de mayores inversiones. En el tema de distrito turístico, los pioneros en Lima son Miraflores y Barranco, debido a la existencia de importantes lugares de atracción turística, para competir se deberá acondicionar el distrito de modo tal que también sea atractivo. Finalmente se busca que el distrito de Jesús María sea un lugar cómodo para vivir, como distrito residencial, se identifican importantes distritos que tienen gran calificación como lugares para vivir tales como Santiago de Surco y La Molina, San Borja.

No puede dejar de tomar en consideración a los distritos considerados para todos, los ámbitos de competencia indicados, como distrito empresarial y financiero, turístico y residencial, pues la idea de competitividad es reflejo la capacidad de competencia que se tenga respecto a los rivales identificados.

#### **4.1.4. Matriz de Intereses de Jesús María**

Tal como se hizo para la matriz de intereses nacionales, se desarrolla la matriz de intereses del distrito de Jesús María, en la que se clasifica a los distritos con intereses comunes a Jesús María en factores importantes como son la seguridad ciudadana, bienestar de la

población, turismo, desarrollo económico sostenido y responsable, unión municipal y competitividad municipal. Clasificados según indica la matriz como intereses vitales, importantes y periféricos.

#### **4.1.5. Objetivos de Largo Plazo (OLP)**

Previa evaluación de los componentes planteados en la visión de Jesús María, se identifican los principales objetivos a alcanzar para el 2025, los mismos que son alcanzables, medibles, retadores, y van en concordancia con la visión del distrito (D'Alessio, 2008). Así se han identificado seis objetivos de largo plazo que serán los pilares de desarrollo estratégico del distrito.

**a) Objetivos de largo plazo 1.** Tomando en consideración la necesidad de Jesús María de brindar la mejor calidad de servicios posible, necesidad que se ve plasmada en la visión del distrito, el incremento de los ingresos es un objetivo de largo plazo necesario para su cumplimiento, puesto que mejores servicios ocasionan mayores costos, así el primer objetivo de largo plazo es:

Incrementar el ingreso económico municipal pasando de 42 millones de soles a 100 millones de soles para el año 2025.

**b) Objetivo de largo plazo 2.** La visión del distrito de Jesús María toma en consideración a la seguridad como uno de sus objetivos principales, tal como se observa en el lema actual del distrito. El número de delitos e intervenciones registrados en el año 2009 en el

distrito de Jesús María superó los 35,000 (MDJM, 2009), por lo tanto, el objetivo de largo plazo ambicioso considera reducir dicho número a 3,500 para el 2025, así se tiene como segundo objetivo de largo plazo:

Reducir el número de intervenciones y delitos de 35,000 a 3,000 al año a para el año 2025.

**c) Objetivo de largo plazo 3.** Una de las grandes debilidades detectadas en el distrito de Jesús María es la falta de la explotación del turismo local, nacional e internacional, debido a que Jesús María no es considerado un distrito turístico, como lo son Miraflores, San Isidro y Barranco. Es sabido además que el turismo siempre genera el desarrollo de los pueblos, llevando ingresos de diversas partes hacia el lugar visitado. Sin embargo, considerando que el volumen de visitas diarias por motivos diversos al distrito supera las 30,000 personas, siendo solamente el 20% que llega a un aproximado de 6,000 personas que según lo presentado en la Tabla 24, generan un valor agregado de 168.258 millones de soles en Jesús María, sin embargo, si se logra un mayor atractivo en Jesús María, que permita que un 90% de la población flotante use los servicios de (a) comercio al por mayor y menor; (b) alojamiento y servicio de comida; y (c) artes, entretenimiento y recreación, podrá incrementar el valor agregado generado por cada una de ellas de (a) 133.558 millones, (b) 27.557 millones, y (c) 27.143 millones pasando a generar (a) 360 millones, (b)

90 millones y (c) 90 millones de soles respectivamente por cada actividad mencionada. Tomando en consideración dichos valores, se pasaría de un valor agregado de 168.258 millones de soles anuales a 540 millones de soles anuales, tomando como impulso la mayor atracción arquitectónica y de servicios de Jesús María hacia una población flotante que actualmente genera más egresos que ingresos al municipio, de tal modo el tercer objetivo de largo plazo planteado es:

Incrementar el valor agregado generado por la población flotante dentro de Jesús María en actividades de comercio, alojamiento y servicio de comida, y artes, entretenimiento y recreación de 168 millones a 540 millones anuales al 2025.

**d) Objetivo de Largo Plazo 4.** Otro importante punto que busca la mejora de la calidad de vida de la población, tiene que ver con la calidad del medio ambiente. En los distritos urbanos, el elemento que más se ve afectado con la contaminación es el aire, especialmente en Jesús María, por su condición de distrito céntrico. Por ello, se toma en consideración la medida de contaminantes del aire que se tiene para las zonas más transitadas de Jesús María, con ello se tiene como objetivo de largo plazo:

Reducir el volumen de contaminantes de aire de 150 mg/día a 50 mg/día en las zonas más congestionadas de Jesús María para el 2025.

**e) Objetivo de largo plazo 5.** Del mismo modo, la visión del distrito considera la salud y calidad de vida de los jesumarianos como un aspecto fundamental en su funcionamiento. La gerencia de desarrollo humano tal como se indica en el análisis interno, es la que se encarga de velar por la salud y desarrollo de los vecinos, enfocando sus esfuerzos en la población vulnerable del distrito, brindando el servicio al 30% de dicha población. Así, el objetivo de largo plazo planteado es:

Incrementar la cobertura de atención a la población vulnerable de Jesús María del 25% al 100% al 2025.

**f) Objetivo de Largo Plazo 6.** Finalmente, para consolidar uno de los pilares de la visión del distrito, es necesario asegurar la salud y desarrollo social de todos los vecinos jesumarianos, la forma de lograr ello es haciendo que todos o la mayoría de los vecinos participen en actividades físicas diariamente, inter diario, o por lo menos una vez a la semana. Así se disipan las posibilidades de que la población caiga en vicios y enfermedades que atentan contra la calidad de vida. Tomando en consideración la medida del porcentaje de personas que practican deporte por lo menos una vez a la semana, el objetivo a largo plazo planteado es:

Incrementar el porcentaje de vecinos jesumarianos que practican algún deporte físico por lo menos una vez a la semana de 38% a 70% para el 2025.

#### 4.2 PLANIFICACION Y GESTION DE CALIDAD

##### CUADRO N° 01

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL PROYECTO DE LA INSTITUCION (MISIÓN, VISIÓN, VALORES) DE LA ORGANIZACIÓN, ME LLEGA A TRAVÉS DE MI SUPERIOR INMEDIATO. 2014**

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	47	25,9
Parcialmente de acuerdo	113	62,0
Parcialmente en desacuerdo	22	12,1
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** ENCUESTA MAYO 2014

**ELABORACION:** PROPIA

En el Cuadro N° 01, respecto a la pregunta la información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la organización, me llega a través de mi superior inmediato, el 62.0% se muestran parcialmente de acuerdo; el 12.1% parcialmente en desacuerdo, el 25.9% totalmente de



acuerdo. La comunicación interna entre empleados y superior relacionada con el Proyecto de la Empresa tiene un nivel aceptable para los encuestados.

## CUADRO N° 02

### MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: OBTENGO INFORMACIÓN DIRECTA Y CLARA ACERCA DE MI DESEMPEÑO, A TRAVÉS DE MI SUPERIOR INMEDIATO.

2014

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	57	31,5
Parcialmente de acuerdo	103	56,4
Parcialmente en desacuerdo	22	12,1
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: ENCUESTA MAYO 2014

ELABORACION: PROPIA

En el Cuadro N° 02, respecto a la pregunta obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato, el 56.4% se muestran parcialmente de acuerdo; el 12.1% parcialmente en desacuerdo, el 31.5% totalmente de acuerdo. La comunicación interna entre empleados y superior es relativamente aceptable por lo que los empleados están regularmente informados sobre su desempeño.

**CUADRO N° 03**

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: LA INFORMACIÓN RELACIONADA  
CON LOS RESULTADOS DE LA GESTION, ME LLEGA A TRAVÉS DE MI SUPERIOR  
INMEDIATO. 2014**

<b>CATEGORIA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	50	27,4
Parcialmente de acuerdo	92	50,3
Parcialmente en desacuerdo	40	22,3
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** ENCUESTA MAYO 2014

**ELABORACION:** PROPIA

En el Cuadro N° 03, respecto a la pregunta la información relacionada con resultados financieros de la organización, me llega a través de mi superior inmediato, el 50.3% se muestran parcialmente de acuerdo; el 22.3% parcialmente en desacuerdo, el 27.4% totalmente de acuerdo. La comunicación interna entre empleados y superior relacionada a los estados financieros de la institución tiene un nivel aceptable para los encuestados.

## CUADRO N° 04

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: CUANDO MI SUPERIOR INMEDIATO  
ME DA UNA ORDEN DE CUALQUIER TIPO, SE ASEGURA DE QUE YO LA HAYA  
ENTENDIDO. 2014**

<b>CATEGORIA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	39	21,5
Parcialmente de acuerdo	124	68,1
Parcialmente en desacuerdo	19	10,4
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** ENCUESTA MAYO 2014

**ELABORACION:** PROPIA

En el Cuadro N° 04, respecto a la pregunta cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido; el 68.1% parcialmente de acuerdo, el 21.5% totalmente de acuerdo y solo el 10.4% se muestran parcialmente en desacuerdo. Por lo que los trabajadores encuestados en su mayoría perciben que los jefes se aseguran que la orden sea entendida por el receptor.

## CUADRO N° 05

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: MI SUPERIOR INMEDIATO  
VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE SUS ÓRDENES. 2014**

<b>CATEGORIA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	47	23,8
Parcialmente de acuerdo	99	55,2
Parcialmente en desacuerdo	27	15,1
Totalmente en desacuerdo	9	5,9
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** ENCUESTA MAYO 2014

**ELABORACION:** PROPIA

En el Cuadro N° 05, respecto a la pregunta mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes, el 55.2% se muestra parcialmente de acuerdo, el 15.1% parcialmente en desacuerdo, el 23.8% totalmente de acuerdo y solo el 5.9% se muestran totalmente en desacuerdo. Por lo que los trabajadores encuestados en su mayoría manifestaron que los jefes algunas veces verifican el cumplimiento de sus órdenes.

## CUADRO N° 06

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: LA INFORMACIÓN QUE PROVIENE  
DE MI SUPERIOR INMEDIATO ES CREÍBLE Y CONFIABLE. 2014**

<b>CATEGORIA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	47	20,1
Parcialmente de acuerdo	99	59,9
Parcialmente en desacuerdo	27	11,2
Totalmente en desacuerdo	9	8,8
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** ENCUESTA MAYO 2014

**ELABORACION:** PROPIA

En el Cuadro N° 06, respecto a la pregunta la información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable, el 59.9% se muestra parcialmente de acuerdo, el 11.2% parcialmente en desacuerdo, el 20.1% totalmente de acuerdo y solo el 8.8% se muestran totalmente en desacuerdo. Por lo que los trabajadores encuestados en su mayoría manifestaron que confían en la información brindada por su superior.

## CUADRO N° 07

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: LA INFORMACIÓN RELACIONADA  
CON INSTRUCCIONES OPERATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN, ME LLEGA A  
TRAVÉS DE MI SUPERIOR INMEDIATO. 2014**

<b>CATEGORIA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	47	27,4
Parcialmente de acuerdo	99	52,3
Parcialmente en desacuerdo	27	14,2
Totalmente en desacuerdo	9	6,1
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** ENCUESTA MAYO 2014

**ELABORACION:** PROPIA

En el Cuadro N° 09, respecto a la pregunta la información relacionada con instrucciones operativas de la organización, me llega a través de mi superior inmediato, el 52.3% se muestra parcialmente de acuerdo, el 14.2% parcialmente en desacuerdo, el 27.4% totalmente de acuerdo y solo el 6.1% se muestran totalmente en desacuerdo. Por lo que los trabajadores encuestados en su mayoría manifestaron que el jefe inmediato hace llegar a tiempo las instrucciones operativas de la organización.

## CUADRO N° 08

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: MI SUPERIOR INMEDIATO, ME PROPORCIONA TODA LA INFORMACIÓN QUE NECESITO PARA REALIZAR MI TRABAJO. 2014**

<b>CATEGORIA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	47	13,5
Parcialmente de acuerdo	99	49,2
Parcialmente en desacuerdo	27	31,9
Totalmente en desacuerdo	9	5,4
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** ENCUESTA MAYO 2014

**ELABORACION:** PROPIA

Respecto a la pregunta mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo, el 49.2% se muestran parcialmente de acuerdo; el 31.9% parcialmente en desacuerdo, el 13.5% totalmente de acuerdo y sólo el 5.4% totalmente en desacuerdo. Los jefes dan la información para que realicen su trabajo pero no en una razón óptima (Ver Cuadro N° 08).

## CUADRO N° 09

## MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: TRANSMITO A MI SUPERIOR INMEDIATO TODA LA INFORMACIÓN QUE RECIBO. 2014

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	54	29,7
Parcialmente de acuerdo	101	55,5
Parcialmente en desacuerdo	27	14,8
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** ENCUESTA MAYO 2014

**ELABORACION:** PROPIA

En el Cuadro N° 09, respecto a la pregunta transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo, el 55.5% se muestran parcialmente de acuerdo; el 14.8% parcialmente en desacuerdo, el 29.7% totalmente de acuerdo. La comunicación interna entre empelados y superior es relativamente aceptable por lo tanto el nivel comunicación interna de abajo hacia arriba es relativamente bueno.



## CUADRO N° 10

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: MI SUPERIOR INMEDIATO ME DA  
MÁS INFORMACIÓN DE LA QUE PUEDO USAR. 2014**

<b>CATEGORIA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	17	9,4
Parcialmente de acuerdo	81	44,5
Parcialmente en desacuerdo	66	36,2
Totalmente en desacuerdo	18	9,9
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** ENCUESTA MAYO 2014

**ELABORACION:** PROPIA

En el Cuadro N° 10, respecto a la pregunta mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar, el 44.5% se muestran parcialmente de acuerdo; el 36.2% parcialmente en desacuerdo, el 9.4% totalmente de acuerdo y solo el 9.9% se muestran totalmente en desacuerdo. Por lo que los trabajadores encuestados en su mayoría perciben que recibe más información de la que puede usar, y depende sólo de él si lo usa o no en beneficio de la institución.

## CUADRO N° 11

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: OBTENGO INFORMACIÓN SOBRE  
MI PROYECCIÓN PROFESIONAL EN LA ORGANIZACIÓN, A TRAVÉS DE MI  
SUPERIOR INMEDIATO. 2014**

<b>CATEGORIA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	46	25,2
Parcialmente de acuerdo	91	50,1
Parcialmente en desacuerdo	31	17,2
Totalmente en desacuerdo	14	7,5
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** ENCUESTA MAYO 2014

**ELABORACION:** PROPIA

En el Cuadro N° 11, respecto a la pregunta obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato, el 50.1% se muestra parcialmente de acuerdo, el 17.2% parcialmente en desacuerdo, el 25.2% totalmente de acuerdo y solo el 7.5% se muestran totalmente en desacuerdo. Por lo que los trabajadores encuestados en su mayoría manifestaron que tienen información sobre su proyección profesional en la organización.

## CUADRO N° 12

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: PERCEPCION ACERCA DE LA  
PLANIFICACION EN RELACION A LA GESTION DE CALIDAD. 2014**

<b>CATEGORIA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
MUY BUENA	53	29,25
BUENA	79	43,36
REGULAR	33	18,25
MALA	17	9,14
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,00</b>

**FUENTE:** ENCUESTA MAYO 2014

**ELABORACION:** PROPIA

En el Cuadro N° 12, respecto a la pregunta sobre la percepción de la Planificación en relación a la gestión de la calidad, el 43.36% opina que es buena, el 29.25% muy buena, el 18.25% aseveraron que es regular y solo el 9.14% se dijeron que es mala. Por lo que los trabajadores encuestados en su mayoría manifestaron que la planificación en relación a la calidad de gestión es buena.

En el Cuadro N° 13, respecto a la pregunta mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas, el 46.7% se muestra parcialmente de acuerdo, el 19.8% parcialmente en desacuerdo, el 28.6% totalmente de acuerdo y solo el 4.9% se muestran totalmente en desacuerdo. Por lo que los trabajadores encuestados en su mayoría manifestaron que el jefe inmediato conoce y comprende sus problemas.

### CUADRO N° 13

#### MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: TENGO LIBERTAD Y CONFIANZA AL DISCUTIR, CON MI SUPERIOR INMEDIATO, ASUNTOS IMPORTANTES RELACIONADOS AL TRABAJO. 2014

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	53	29,1
Parcialmente de acuerdo	111	61,0
Parcialmente en desacuerdo	9	4,9
Totalmente en desacuerdo	9	4,9
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: ENCUESTA MAYO 2014

ELABORACION: PROPIA

En el Cuadro N° 16, respecto a la pregunta tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo, el 61.0% se muestra parcialmente de acuerdo, el 4.9% parcialmente

en desacuerdo, el 29.1% totalmente de acuerdo y solo el 4.9% se muestran totalmente en desacuerdo. Por lo que los trabajadores encuestados en su mayoría aseguraron que tienen libertad para opinar y discutir al momento de realizar alguna decisión en la organización.

#### CUADRO Nº 14

#### MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: INTERCAMBIO INFORMACIÓN CON MIS COMPAÑEROS PARA COORDINAR TAREAS ENTRE DIFERENTES UNIDADES DE LA ORGANIZACIÓN. 2014

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	41	22,6
Parcialmente de acuerdo	104	57,1
Parcialmente en desacuerdo	37	20,3
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** ENCUESTA MAYO 2014

**ELABORACION:** PROPIA

En el Cuadro N° 14, respecto a la pregunta intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la organización, el 57.1% se muestran parcialmente de acuerdo; el 20.3% parcialmente en desacuerdo, el 22.6% totalmente de acuerdo. La comunicación interna entre compañeros se da en buenos términos por lo tanto relativamente el nivel horizontal es bueno.

En el Cuadro N° 15, respecto a la pregunta existe un clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo, el 55.1% se muestra parcialmente de acuerdo, el 19.8% parcialmente en desacuerdo, el 20.4% totalmente de acuerdo y solo el 4.9% se muestran totalmente en desacuerdo. Por lo que los trabajadores encuestados en su mayoría perciben que tienen cierto nivel de confianza entre participantes en el grupo.

CUADRO N° 15

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: EXISTE UN CLIMA DE APOYO Y ENTENDIMIENTO ENTRE LOS MIEMBROS DE MI GRUPO DE TRABAJO. 2014**

<b>CATEGORIA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	37	20,2
Parcialmente de acuerdo	100	55,1
Parcialmente en desacuerdo	36	19,8
Totalmente en desacuerdo	9	4,9
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** ENCUESTA MAYO 2014

**ELABORACION:** PROPIA

CUADRO N° 16

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: EXISTE LIBERTAD Y CONFIANZA PARA ACLARAR MALENTENDIDOS Y RESOLVER CONFLICTOS ENTRE LOS MIEMBROS DEL GRUPO DE TRABAJO. 2014**

<b>CATEGORIA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	18	9,8
Parcialmente de acuerdo	97	53,4
Parcialmente en desacuerdo	57	31,5
Totalmente en desacuerdo	10	5,3

<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>
--------------	------------	--------------

**FUENTE:** ENCUESTA MAYO 2014

**ELABORACION:** PROPIA

En el Cuadro N° 16, respecto a la pregunta existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo, el 53.4% se muestran parcialmente de acuerdo; el 31.5% parcialmente en desacuerdo, el 9.8% totalmente de acuerdo y solo el 5.3% se muestran totalmente en desacuerdo. Por lo que los malos entendidos se solucionan de buena manera en el grupo de trabajo.

#### **CUADRO N° 17**

#### **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: EN LA ORGANIZACIÓN, CUANDO ALGUNA INFORMACIÓN RESULTA AMENAZANTE O CRÍTICA, LAS PERSONAS ACTÚAN DEFENSIVAMENTE. 2014**

<b>CATEGORIA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	46	25,1
Parcialmente de acuerdo	110	60,2
Parcialmente en desacuerdo	25	13,5
Totalmente en desacuerdo	2	1,2
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** ENCUESTA MAYO 2014

**ELABORACION:** PROPIA



En el Cuadro N° 17, respecto a la pregunta en la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente, el 60.2% se muestra parcialmente de acuerdo, el 25.1% parcialmente en desacuerdo, el 13.5% totalmente de acuerdo y solo el 1.2% se muestran totalmente en desacuerdo. Por lo que los trabajadores encuestados en su mayoría afirmaron que actuaban defensivamente ante cualquier amenaza de la información.

### CUADRO N° 18

#### MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: LA EXPLICACIÓN DE CUÁL ES LA MEJOR METODOLOGÍA PARA REALIZAR UNA TAREA ME LLEGA A TRAVÉS DE MIS COMPAÑEROS DE ÁREA O UNIDAD. 2014

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	59	32,5
Parcialmente de acuerdo	70	38,2
Parcialmente en desacuerdo	46	25,1
Totalmente en desacuerdo	8	4,2
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** ENCUESTA MAYO 2014

**ELABORACION:** PROPIA

En el Cuadro N° 18, respecto a la pregunta la explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de

área o unidad, el 38.2% se muestra parcialmente de acuerdo, el 32.5 % parcialmente en desacuerdo, el 25.1% totalmente de acuerdo y solo el 4.2% se muestran totalmente en desacuerdo. Por lo que los trabajadores encuestados en su mayoría aseguraron que la información sobre la metodología para realizar una tarea proviene de la experiencia de los compañeros de trabajo.

#### CUADRO N° 19

#### MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: PERCEPCION ACERCA DE LA HOMOGENEIDAD DE CRITERIOS A NIVEL INSTITUCIONAL EN RELACION A LA GESTION DE CALIDAD. 2014

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENA	35	19,2
BUENA	88	48,6
REGULAR	45	24,9
MALA	13	7,3
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: ENCUESTA MAYO 2014

ELABORACION: PROPIA

En el Cuadro N° 19, respecto a la pregunta sobre la percepción de la homogeneidad de criterios a nivel institucional relacionado a la gestión de la calidad, el 48.6% opina que es buena, el 19.2% muy buena, el 24.9%

aseveraron que es regular y solo el 7.3% se dijeron que es mala. Por lo que los trabajadores encuestados en su mayoría manifestaron que la planificación en relación a la calidad de gestión es buena.

#### **4.5 LA GESTION DE CALIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA**

No existe una herramienta para evaluar y comparar el estado global de la gestión de calidad en la administración pública y diseñarla sería de alta complejidad y su uso podría enfrentar resistencias.

No obstante, hay aspectos generales que pueden sugerirse como elementos claves para el establecimiento de un instrumento inicial de recopilación y seguimiento, que sin constituir una evaluación o juicio de valor sobre la labor o el nivel alcanzado por una determinada administración pública, sirva de ayuda y orientación para identificar aspectos relevantes que orienten en la toma de decisiones y mediante la experiencia que se logre con su uso pueda perfeccionarse y profundizarse.

Para que los encuestados respondan a la pregunta respecto a la Calidad de la Gestión del Gobierno Regional Huánuco, se les indicó que lo realicen considerando tres aspectos:

- a. El primero de ellos, el nivel estratégico, corresponde a los planes y programas de carácter general que contienen orientaciones y acciones destinadas a impulsar la mejora en amplios sectores de la administración pública.

- b. En el segundo nivel la ejecución de los planes y lineamientos correspondientes al primer nivel.
- c. En el tercer nivel, los resultados alcanzados

### CUADRO N° 20

#### MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA: PERCEPCION ACERCA DE LA GESTION DE CALIDAD. 2014

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENA	25	13,5
BUENA	90	49,4
REGULAR	35	19,3
MALA	32	17,8
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** ENCUESTA MAYO 2014

**ELABORACION:** PROPIA

En el Cuadro N° 20, respecto a la pregunta sobre la percepción de gestión de la calidad de la Municipalidad Distrital de Jesus Maria, el 49.4% opina que es buena, el 13.5% muy buena, el 19.3% aseveraron que es regular y solo el 17,8% se dijeron que es mala. Por lo que los trabajadores encuestados en su mayoría manifestaron que la gestión de la calidad en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria es buena.

#### 4.6 PRUEBA DE HIPOTESIS

## PRIMERA HIPOTESIS

**H<sub>11</sub>.** Existe relación directa significativa entre la planificación y la gestión de calidad en el Municipalidad Distrital de Jesus Maria.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	106,643 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitudes	114,609	9	,000
Asociación lineal por lineal	68,395	1	,000
N de casos válidos	182		

Tomando en consideración el valor de la Significación asintótica para el análisis bilateral, cuyo valor es cero se rechaza la Hipótesis Nula, entonces se acepta la Hipótesis Alterna, por lo tanto se acepta como válido al 5% de nivel de significación y 8 grados de libertad que: Existe relación directa significativa entre la planificación y la gestión de calidad en el Municipalidad Distrital de Jesus Maria.

## SEGUNDA HIPOTESIS

**H<sub>12</sub>.** Existe relación directa significativa entre la homogeneidad de criterios a nivel institucional y la gestión de calidad en el Municipalidad Distrital de Jesus Maria.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	130,502 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitudes	103,457	9	,000
Asociación lineal por lineal	36,877	1	,000
N de casos válidos	182		

Tomando en consideración el valor de la Significación asintótica para el análisis bilateral, cuyo valor es cero se rechaza la Hipótesis Nula, entonces se acepta la Hipótesis Alterna, por lo tanto se acepta como válido al 5% de nivel de significación y 8 grados de libertad que: Existe relación directa significativa entre la homogeneidad de criterios a nivel institucional y la gestión de calidad en el Municipio Distrital de Jesus Maria.

## **CONCLUSIONES**

1. Respecto a la percepción de la Planificación en relación a la gestión de la calidad, el 49.4% opina que es buena, el 13.5% muy buena, el 19.3% aseveraron que es regular y solo el 7.8% se dijeron que es mala. Por lo que los trabajadores encuestados en su mayoría manifestaron que la planificación en relación a la calidad de gestión es buena.

2. Respecto a la percepción de la homogeneidad de criterios a nivel institucional relacionado a la gestión de la calidad, el 48.6% opina que es buena, el 19.2% muy buena, el 24.9% aseveraron que es regular y solo el 7.3% se dijeron que es mala. Por lo que los trabajadores encuestados en su mayoría manifestaron que la planificación en relación a la calidad de gestión es buena.
3. Respecto a la gestión de la calidad de la Municipalidad Distrital de Jesus Maria, el 51.4% opina que es buena, el 12.6% muy buena, el 18.3% aseveraron que es regular y solo el 17,7% se dijeron que es mala. Por lo que los trabajadores encuestados en su mayoría manifestaron que la gestión de la calidad en la Municipalidad Distrital de Jesus Maria es buena.
4. Al 5% de significación y con 9 grados de libertad se acepta como válido: Existe relación directa significativa entre la planificación y la gestión de calidad en el Municipalidad Distrital de Jesus Maria.
5. Al 5% de significación y con 9 grados de libertad se acepta como válido: Existe relación directa significativa entre la homogeneidad de criterios a nivel institucional y la gestión de calidad en el Municipalidad Distrital de Jesus Maria.

## **RECOMENDACIONES**

1. A pesar de haber obtenido información confiable respecto a la Gestión de la Calidad de la Municipalidad Distrital de Jesus Maria, desde el punto de vista de la Oferta (trabajadores y funcionarios), esto no determina que los resultados son idóneos, lo cual invita y hace necesario ampliar la presente investigación

a través de la opinión de los usuarios (demanda) permitiendo conocer el problema en su real magnitud sobre las conclusiones arribadas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. Arellano, David. Nueva Gestión Pública: (2002). ¿El meteorito que mato al dinosaurio? Lecciones para la reforma administrativa en países como México. Artículo 108. CIDE,
2. Corces Pando, Ana. Calidad Total y excelencia en la administración: Los modelos de excelencia. 4ª edición, Madrid, Fundación Centro de



Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico-INAP-Fundación carolina.

3. David F. (2006), Administración estratégica, Pearson Prentice Hall, Novena Edición, 336
4. Lynn, Naomi B. y Wildavsky, Aarón. (1999), Administración pública: el Estado actual de la disciplina. 1ª edición, México FCE.
5. Moyado Estrada, Francisco. (2002). Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público. Portugal VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.
6. Peters, Guy. (1999), La política de la burocracia. 1ª edición, México FCE.
7. Ruiz López, Joaquín. Calidad Total y excelencia en la administración: las especificidades de la administración pública. 4ª edición, Madrid. Fundación Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico-INAP-Fundación Carolina.
8. Shand, David. "La nueva gestión pública: (1996) retos y temas de discusión en una perspectiva internacional", en Ensayos sobre la nueva administración pública, Revista de Administración Pública, No 91, México, INAP.
9. Spink, Peter. (2001) "Modernización de la administración pública en América Latina: Evaluación de los recientes cambios en la gerencia de los ministerios y de las agencias reguladoras" en Spink, Peter; Longo, Francisco; Echebarria, Koldo y Spink, Carlos. Nueva Gestión Pública y regulación en América Latina. CLAD

10. ZAFFARONI, C. (1997). "El Marco de Desarrollo de Base". La construcción de un sistema participativo para analizar resultados de proyectos sociales. Editorial Trilce. Montevideo. Pág. 20-49 y 157-194.