

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

**SISTEMA DE GESTION Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS BASICOS
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE "PILLCO MARCA"- HUANUCO,
PERIODO 2017**

Presentado por:

Bach. PILLCO ONILLA, JUAN RENEE

ASESOR: DR. AUBERTO OLIVEROS DAVILA

HUÁNUCO - PERÚ

2018

DEDICATORIA.

Dedico esta tesis a mis padres, a mis hermanos, mi esposa, mis hijos, a mi familia a mis amigos colegas en general porque están conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar en esta maravillosa vida.

A mis maestros de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas que no desistieron al enseñarme,

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a DIOS por haberme guiado por el camino de la felicidad. A Dios quien me dio la vida y ha llenado de bendiciones en todo este tiempo, a él que con su infinito amor me ha dado la sabiduría suficiente para culminar mi carrera universitaria.

A mi Asesor de este Proyecto de tesis el DR. Auberto OLIVEROS DAVILA.

INTRODUCCION

La investigación denominada: Sistema de Gestión y la Calidad de Servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de “Pillco Marca”-Huanuco, Periodo 2017, nace en virtud que las Municipalidades, para que puedan cumplir con sus Competencias Municipales, que son el conjunto de Funciones atribuidas por la Constitución Política del Estado y desarrolladas en la Ley Orgánica de Municipalidades debe contar con un marco general que toda Administración Pública, tiende a decidir, libremente o no, determinados asuntos como de orden legal y de administración; como son normas legales y las competencias administrativa, con la finalidad de que cada Municipio se constituya en una institución de garantía; brindando bienestar a los vecinos a través de una adecuada prestación de los Servicios Públicos Locales y la ejecución de Obras de Infraestructura Local para satisfacer las crecientes necesidades de la Población.

En el desarrollo de la Gestión de los Gobiernos Locales, se ha detectado la existencia de diferencias y/o desviaciones que inciden negativamente en el cumplimiento de los objetivos y metas. Tales aspectos se tornan repetitivos y el no superarlos oportunamente puede dar lugar a que no solo se agudicen las deficiencias existentes, sino que además ocasionen problemas de mayor magnitud.

RESUMEN

La investigación denominada: Sistema de Gestión y la Calidad de Servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de “Pillco Marca”- Huanuco, Periodo 2017, se ha planteado como **problema general: ¿De qué manera el sistema de gestión se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”- Periodo 2017?.**

Como Problemas específicos: ¿De qué manera la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”- Periodo 2017?. ¿De qué manera la gestión de la calidad se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”- Periodo 2017? . ¿De qué manera la formación continua se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”- Periodo 2017?. ¿De qué manera la responsabilidad laboral se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”- Periodo 2017? Como Objetivos **Establecer de qué manera el sistema de gestión se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca. Objetivos específicos:** Establecer de qué manera la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca. Establecer de qué manera la gestión de la calidad se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”. Determinar de qué manera la formación continua se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca” Establecer de qué manera la responsabilidad laboral se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”.

Las hipótesis general: El sistema de gestión se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de "Pillco Marca. Objetivos específicos: La gestión del conocimiento se relaciona positivamente con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de "Pillco Marca.. La gestión de la calidad se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de "Pillco Marca".. La formación continua se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de "Pillco Marca"

La presente investigación tiene como resultados que la responsabilidad laboral se relaciona directamente con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de "Pillco Marca". Por otra parte queda demostrada la hipótesis general: El sistema de gestión se relaciona significativamente al 28,18% con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de "Pillco Marca. Paralelamente la hipótesis específica: En términos generales podemos señalar que el sistema de gestión de la municipalidad distrital de Pillco Marca se encuentra en un nivel regular con 50.1%, seguido de un 19.8% de manera mala, así mismo un 15.4% con pésimo nivel de prácticas de valores

Consecuentemente en términos generales podemos señalar que el nivel de calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca, el 55.2% de los encuestados considera que el servicio es regular, seguido de un 29.6% que considera buena, finalmente el 11.1% señala de mala la calidad de servicios públicos básicos

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
INTRODUCCIÓN	4
RESUMEN	5
CAPITULO I	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción del Problema	9
1.2 Formulación del Problema	14
1.2.1 Problema General	14
1.2.2 Problemas Específicos	14
1.3 Objetivos	14
1.3.1 Objetivo General	14
1.3.2 Objetivos Específicos	15
1.4 Formulación de Hipótesis	15
1.4.1 Hipótesis General	15
1.4.2 Hipótesis Específica	16
1.5 Sistema de Variables	16
1.5.1 Determinación de Variables	16
1.5.2 Operacionalización de Variables	16
1.6 Justificación e Importancia	
1.7 Viabilidad	

1.8 Limitaciones	
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes de Investigación	18
2.2 Bases Teóricas	21
2.3 Definición de Términos	31
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	37
3.1 Tipo y Nivel de Investigación	37
3.2 Diseño y Esquema de la Investigación	37
3.3 Población y Muestra	38
3.3.1 Población	38
3.3.2 Muestra	39
3.4 Fuentes Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	40
3.5 Procesamientos y Presentación de Datos	40
3.5.1 Procesamiento	40
3.5.2 Presentación de Datos	
CAPÍTULO IV RESULTADOS	40
4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados	41
4.2 Prueba de hipótesis	67
4.3 Discusión de resultados	69
CONCLUSIONES	72
SUGERENCIAS	73
BIBLIOGRAFÍA	74
ANEXOS	75

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Es necesario recalcar que las necesidades básicas que adolece nuestra población, con lleva a superarlas y por ende constituye todo un reto, que involucra a todo los funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Pilco Marca.

La Municipalidad Distrital de Pilco Marca, se encuentra en proceso de la modernización de las instituciones del Estado y de su gestión deben ser entendidos como procesos permanentes que buscan imprimir mayor coherencia, eficacia política y eficiencia administrativa a sus intervenciones en los diversos roles que le toca cumplir. Pero la modernización también incluye un ingrediente de participación democrática que junto con la coherencia y la eficiencia, asisten a cautelar su legitimidad social, debiendo plantear una estrategia de reforma y modernización de las Instituciones que permita conducir al país por la senda del progreso permanente, la modernización y productividad creciente. Los compromisos del nuevo Estado, particularmente de los gobiernos regionales y locales, serán muy exigentes y diversos, y para poder cumplirlos requerirán de nuevas capacidades institucionales y nuevos estilos de gestión, de acuerdo a lo que corresponda, por tanto se generan una serie de causas que actúan en la Municipalidad de Pilco Marco, y de tal manera la Responsabilidad Social se Eficiente, entre ellos tenemos : Preservar la estabilidad

democrática mediante una política de justicia redistributiva que atienda y garantice la equidad, inclusión y la paz social; Preservar la estabilidad macroeconómica, evitando caer en el dirigismo o en el intervencionismo, regular el mercado para garantizar su transparencia; Estimular la colaboración de empresarios y trabajadores; Asumir como política prioritaria, el incremento de la capacidad física e intelectual de la población. Combatir la corrupción, la incuria burocrática y, en especial, la impunidad de los que abusan o delinquen en el ejercicio de la función pública. Asegurar el orden público y la seguridad ciudadana; Impulsar la descentralización y el autogobierno de las regiones. Promover y alentar la organización de la sociedad civil para que ésta asuma diferentes espacios en el desarrollo nacional. Perfeccionamiento continuo de la institucionalidad democrática y de las relaciones políticas, fomentando consensos, conciliando intereses y armonizándolos con los objetivos estratégicos nacionales regionales y locales.

Con la utilización de los instrumentos técnicos normativos posibilitará a las Municipalidades Provinciales y Distritales, un buen manejo de los recursos humanos, materiales económicos y financieros, así como reflejar con mucha transparencia los resultados de la Gestión Municipal.

Las Municipalidades como Órganos del Gobierno Local, tienen asignado entre otras funciones la organización, reglamentación y en su caso la administración de los servicios públicos de su responsabilidad las como la planificación del desarrollo urbano y rural y ejecución de obras de infraestructura local para satisfacer

las crecientes necesidades de la población de nuestro país. El desarrollo de estas funciones requiere de financiamiento, es por ello conveniente revisar la normatividad sobre Rentas Municipales vigentes, para medir el grado de capacidad de gastos y posibilidades de buscar otras fuentes de financiamiento, como es el endeudamiento o las donaciones.

La Municipalidad Distrital de Pillco Marca en sus servicios Públicos Básicos le corresponde: Educación. Participación en la gestión educativa conforme lo determine la ley de la materia. Salud pública. Cultura, turismo, recreación y deportes. Preservación y administración de las reservas y áreas naturales protegidas locales, la defensa y protección del ambiente. Seguridad ciudadana. Conservación de monumentos arqueológicos e históricos. Transporte colectivo, circulación y tránsito urbano. Vivienda y renovación urbana. Ley Bases de la Descentralización. Atención y administración de programas sociales. Gestión de residuos sólidos. Otras que se deleguen o asignen conforme a ley.

El día 11 de octubre de 2017 en Gestion.pe - Grupo El Comercio, el economista Carlos Casas señaló que hace falta mecanismos de monitoreo, control y acompañamiento del proceso de descentralización. Es necesario repensar temas claves el rol de las gerencias de desarrollo económico.

Ante los casos de corrupción en las regiones, el economista Carlos Casas señaló que es necesario establecer mecanismos de control y fiscalización, desde el Gobierno nacional, hacia los gobiernos regionales y locales. “Siempre se echa la culpa a los

gobiernos regionales y locales, pero el Gobierno nacional tiene en parte la culpa de lo que está ocurriendo porque el proceso de descentralización implica un acompañamiento permanente, un monitoreo”, señala el ex viceministro de Economía. En diálogo con RPP sobre “Agenda 2014”, publicación sobre diversas propuestas para mejorar la descentralización, Casas identificó varios problemas. Por un lado, no existe una entidad del Gobierno central que desempeñe un “rol conductor” del proceso. El Consejo Nacional de Descentralización fue eliminado y luego reemplazado por la Secretaría de Descentralización, adscrita al PCM y que “no juega ningún rol”. “Todas las instituciones –Contraloría, Congreso, Poder Judicial- a nivel nacional tienen miedo de los gobiernos regionales. Hay un rol de rectoría, alguien que pone las reglas y no las sabe hacer cumplir, y ante ese vacío surge todo este desorden”, manifestó. Asimismo, el director del Centro de Estudios sobre Minería y Sostenibilidad de la Universidad del Pacífico sostuvo que no existe una coordinación entre los mismos ministerios, razón por la que muchas políticas públicas registran problemas para ejecutarse. Otro de los problemas en el proceso de descentralización fue la incorporación de sectores complejos al inicio. “Cuando se revisa el proceso de descentralización, la salud y educación eran las últimas etapas, porque había que ir consolidando actividades menos complejas. Por consideraciones políticas, esto se cambió”, acotó. Propuestas Ante esta crisis, la idea no es volver al modelo anterior. “Proponemos dar un paso adelante, en vez de centralizar, mejorar los mecanismos para que esta descentralización funcione”, indicó. “Agenda 2014” propone mecanismos efectivos de coordinación intrasectoriales y entre

niveles de Gobierno, fortalecer la Secretaría de Descentralización y fomentar asociaciones público privadas en sectores complejos. Junto con las universidades, se propone establecer un “tablero de indicadores” para saber si el proceso de descentralización mejoró la calidad de vida de los ciudadanos. Estos indicadores también servirán para señalar “dónde van surgiendo los problemas, dónde se va deteriorando la calidad de los servicios públicos para intervenir con políticas que puedan corregir eso”. En los mismos gobiernos regionales, es necesario repensar el rol que desempeñan las gerencias de desarrollo económico, que debería fomentar emprendimientos y asociaciones empresariales que permitan aprovechar mercados y generar oportunidades de desarrollo de la zona. “Las gerencias de desarrollo económico tienen poca capacidad y ellos son los llamados a hacer inteligencia comercial, establecer dónde está la demanda y qué productos necesitan (...) La descentralización no tiene un fin, es un proceso permanente que no se puede dejar de lado”, afirmó Casas.

En tal sentido me formulo las siguientes interrogantes motivo de la presente investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el sistema de gestión se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”- Periodo 2017?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”- Periodo 2017?

¿De qué manera la gestión de la calidad se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”- Periodo 2017?

¿De qué manera la formación continua se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”- Periodo 2017?

¿De qué manera la responsabilidad laboral se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”- Periodo 2017?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer de qué manera el sistema de gestión se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Establecer de qué manera la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca.

Establecer de qué manera la gestión de la calidad se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”.

Determinar de qué manera la formación continua se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”

Establecer de qué manera la responsabilidad laboral se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”.

1.4. FORMULACION DE HIPÓTESIS:

1.4.1 HIPOTESIS GENERAL

El sistema de gestión se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca.

1.4.2 HIPOTESIS ESPECÍFICOS

La gestión del conocimiento se relaciona positivamente con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”.

La gestión de la calidad se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”.

La formación continua se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”.

La responsabilidad laboral se relaciona directamente con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”.

1.5. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

1.5.1 DETERMINACION DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Independiente	El sistema de gestión	Nivel de preparación en la función de desempeño.
		Nivel de innovación de servicios municipales.
		Nivel de experiencia en la función laboral.
		Niveles de información en gestión.
La gestión del conocimiento.	La gestión de la calidad	Nivel de calidad de los procesos de planificación.
		Niveles competitivos de la organización.
La formación	La gestión de la calidad	Nivel de seguimiento y dirección de los procesos.
		Niveles de participación en la toma de decisiones. Niveles de
La formación	La gestión de la calidad	Nivel de capacitación de alto nivel
		Nivel de capacitación en administración.

Sistema de Gestión	continua	<p>Nivel de aprendizaje de las buenas practicas</p> <p>Nivel de dominio personal.</p> <p>Niveles de generación de estrategias en servicios públicos.</p> <p>Niveles de innovaciones laborales.</p> <p>Nivel de práctica de valores.</p> <p>Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos.</p>
	Responsabilidad laboral	<p>Grado de responsabilidad en servicios municipales-</p> <p>Niveles de respeto a los demás.</p> <p>Niveles de honestidad.</p>
Independiente Calidad de servicios públicos básicos	Seguridad ciudadana Limpieza Pública. Ordenamiento Publico Servicios en Educación. Servicios de Salud. Gestión Ambiental	<p>Nivel de Calidad en servicios de Seguridad ciudadana</p> <p>Nivel de Calidad en servicios de Limpieza Pública.</p> <p>Nivel de Calidad en servicios de Ordenamiento Publico</p> <p>Nivel de Calidad en servicios en Educación.</p> <p>Nivel de Calidad en servicios de Salud</p> <p>Nivel de Calidad de los servicios públicos básicos</p>

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

1. Deiby Daniel Vega Méndez, (2011) en su investigación denominado: ¿De qué manera la calidad del servicio que brinda el personal administrativo influye en la satisfacción de los clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011?, presentada en la Universidad San Pedro, de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, concluye que la Evaluación de calidad del servicio desde el aspecto de satisfacción de los clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011, es una tesis originada para conocer y estudiar comparativamente la realidad de la calidad de servicio que brinda el personal administrativo de la universidad y que tiene como objetivos principal evaluar la calidad de servicio percibida por los clientes de la Universidad San Pedro; según sus dimensiones y satisfacción, como hipótesis se plantea Si la calidad del servicio es deficiente, entonces influirá negativamente en la Satisfacción de los Clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011.

2. Ortega Bartolo, Enrique (1998) en su tesis “Modelo de Gerencia Administrativa en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán – Huánuco Periodo 1998”, la investigación concluye: En la actualidad la UNHEVAL necesita la Aplicación y Ejecución de un modelo de Gerencia Administrativa, que permita una óptima calidad de Gestión Educativa Organizacional. Los directivos y personal administrativo de la UNHEVAL

necesitan capacitación permanente para enfrentar el gran reto de mejorar la calidad de servicio académico y hacer una institución de prestigio y que sea competitiva con las demás Universidades del país. Existe actualmente en la institución una escasa participación del personal Docente y Administrativo, ya que ellos no participan directamente en algunos asuntos relacionados a su área por la carencia de conocimiento de sus funciones. Los problemas del personal Docente y Administrativo se debe a que no están capacitados debidamente en la área de Tecnologías de Información y comunicación, que se conforman con salir adelante con un esfuerzo mínimo, dando como resultado una carencia en el desenvolvimiento de sus funciones y por lo tanto existe un servicio deficiente; dentro de una institución en nuestro caso nuestra primera casa superior de estudios.

3. Santos Rojas, Abel (2005) en su investigación: "Sistemas de Información para Administración de Servicios Académicos de la Unheval de Huánuco período 2005". Concluye: **El 64% de los usuarios manifiestan que los sistemas de Tecnologías de Información y Comunicación se encuentran en condiciones de pésima a regular. Analizando, podemos decir que es necesario mejorar los sistemas de información en la UNHEVAL.**
4. Juan García Céspedes (2003) en su tesis **GESTION ACADÉMICA DEL INSTITTUO SUPERIOR TECNOLÓGICO APARICIO POMARES DE HUÁNUCO PERÍODO 1995-2002**, concluye que los documentos de gestión proyecto de desarrollo institucional , plan anual, plan estratégico desactualizados e inconcluso, solo sirven como documentos formal de gestión, más no sirven como herramientas de gestión , dado a que no

responden a la realidad de su institución , de tal manera que la gestión administrativa y académica se ubica en el rango de malo a peor, asimismo concluye que la formación académica que se brinda al estudiante es inadecuado, que no garantiza su realización profesional, siendo la calidad como proceso deficiente y una educación no pertinente, oscila en el rango regular y malo.

5. Ortega Galarza, Edwin. La Auditoria de Gestión como mecanismo para evaluar la administración de una universidad del Estado. Tesis Doctoral. Universidad "Inca Garcilozo de la Vega. Lima, Perú. 2003. Concluye que la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán", aún padece de ciertos puntos críticos que deben corregirse, y son: El planeamiento y la organización. En el área de planeamiento, el elemento considerado menos valorado es el de la capacitación al personal, el cual va ha redundar en la percepción de la visión, de los objetivos y las metas y el cumplimiento de estos. Es más, la falta de análisis interno y externo, no contribuye a un señalamiento claro del horizonte de la Institución, respecto a sus fortalezas y debilidades, riesgos y oportunidades.

La administración y el control y evaluación son las áreas consideradas mejor conducidas en la universidad.

6. AUDITORIA DE GESTIÓN: El Dr. Carlos A. Egúsqiza Pereda y la Lic. Olinda Egúsqiza Pereda: Precisan el concepto de GESTIÓN bajo dos ópticas elementales de información al alcance. Así , en el Diccionario de la Real Academia Española la palabra **gestión** significa "acción y efecto de administrar: encargarse de la gestión de una empresa"; el otro concepto es el que aparece en los diversos textos y publicaciones sobre

organización, dirección y administración de empresas o instituciones. Por ejemplo, Eric L. Koler en su obra Diccionario para Contadores, en relación a la gerencia, nos dice: "GERENCIA(o administración)- management: autoridad ejecutiva en campos combinados de políticas y administración, cabeza de una organización (el superior y sus subordinados) que delega autoridad y no delega responsabilidad". Como podemos observar, ambos conceptos son enfoques tradicionales de la gerencia. El primero nos habla de "administrar", el segundo también indica "administración" y nos precisa que "no delega responsabilidad". Entre tanto, el enfoque moderno de la GERENCIA implica que la GESTIÓN comprende la planificación estratégica, fijación de objetivos y metas, coordinación y acuerdos, trabajos en equipo, estableciendo los círculos de calidad, aplicando la filosofía de la organización horizontal en las empresas o instituciones. Precisa-mente, el ámbito de la AUDITORÍA DE GESTIÓN cumplirá su cometido imprimiendo y aplicando los nuevos conceptos de GESTIÓN en las organizaciones, en armonía a los tiempos cambiantes del presente siglo.

2.2. BASES TEÓRICAS

1. Sistema de Gestión: Un Sistema de Gestión es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad. Se establecen cuatro etapas en este proceso, que hacen de este sistema, un proceso circular virtuoso, pues en la medida que el ciclo se repita recurrente y recursivamente, se logrará en cada ciclo, obtener una mejora.

Etapas del sistema de gestión son:

- Etapa de Ideación

- Etapa de Planeación
- Etapa de Implementación
- Etapa de Control:
- *Etapa de Ideación: El objetivo de esta etapa es trabajar en la idea que guiará los primeros pasos del proceso de creación que se logra con el sistema de gestión propuesto. Existen varias metodologías para lograr refinar la idea. Sin embargo, se recomienda una muy práctica:*
- Lluvia de ideas o Brainstorming: Primero se debe generar el máximo de ideas para obtener un amplio espectro de posibilidades en dónde atacar. El proceso consiste en lo siguiente en que un grupo o una persona, durante un tiempo prudente (de 10-30 minutos), se enfoca en generar o “lanzar” ideas sin restricciones, pero que tengan cercanía con el tema que se está tratando. Una vez que se tenga un listado adecuado, se procede a analizar las ideas y a pulir su cercanía con lo que realmente se quiere. La idea central de este proceso es que aquí se debe definir claramente el objetivo perseguido, es decir el “Qué queremos lograr?”. Una vez definido, se procede al “Cómo lograrlo?” y pasamos a la siguiente etapa.
- Etapa de Planeación (Planificación): Dentro del proceso, la planificación constituye una etapa fundamental y el punto de partida de la acción directiva, ya que supone el establecimiento de sub-objetivos y los cursos de acción para alcanzarlos. En esta etapa, se definen las estrategias que se utilizarán, la estructura organizacional que se requiere, el personal que se asigna, el tipo de tecnología que se necesita, el tipo de recursos que se utilizan y la clase de controles que se aplican en todo el proceso. Si bien es cierto que el proceso de planificación depende de las características particulares de cada organización, tal como señalan Arnoldo Hax y Nicolás Majluf, dentro de cualquier proceso

formal de planificación, existen tres perspectivas básicas comunes: la estrategia corporativa, de negocios y funcional. (Véase el esquema de un proceso formal de planificación estratégica. Fuente: HAX, A. y MAJLUF, N., Estrategias para el Liderazgo Competitivo. De la visión a los resultados”, Editorial Dolmen, 1997, p. 51).

2. La gestión de Calidad: La gestión de la calidad de los servicios es un tema que va cobrando fuerzas de manera extraordinaria, cada día aumenta el número de empresas que buscan la excelencia y la competitividad a través de esta vía. Para lograr una mejor calidad, debemos partir primeramente del concepto de calidad: Calidad: No es más que los requisitos que impone la sociedad a nuestros servicios y cuya finalidad debe ser la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y de nuestra organización. La calidad es lo que el cliente percibe como tal y está dispuesto a pagar por ello, no es un atributo añadido sino que tiene que formar partes de los servicios desde su origen en cada uno de los contactos y percepciones que tiene el cliente con nuestra empresa.

3. Calidad de servicio: En el mundo de hoy de intensa competencia, la clave para tener ventajas competitivas sustentables yace en entregar alta calidad de servicios que resultará en clientes satisfechos (Shemwell *et al.*, 1998). Así, la calidad de servicio es utilizada para diferenciar y agregar valor a ofertas de servicio y, como una manera de ganar ventajas competitivas (Burton 2002). Por lo tanto, no hay una pizca de duda acerca de la importancia de la calidad de servicio y satisfacción del cliente, como retos esenciales de los proveedores de servicio (Sureshchandar *et al.*, 2002). De esta manera, uno de los retos que los administradores de servicios enfrentan hoy en día es cómo entregar servicios de alta calidad (Zeithaml *et al.*, 1990; Parasuraman

et al., 1994). Además, estudios han demostrado que las firmas que ofrecen un servicio superior; obtienen participaciones de mercado más altas que sus rivales (Buzzel y Gale, 1987).

5. Gestión Pública por objetivos: Gestión Pública es esencialmente una gerencia del conocimiento que requiere un elevado desarrollo humano tanto en las habilidades para anticiparse y diagnosticar problemas; para encarar y resolver situaciones; como para vislumbrar un futuro posible y construir rutas que permitan la cohesión de las sociedades. (...) Un gerente público, como cualquier otro de la actividad privada, es aquel que tiene la capacidad de usar lo más productivamente sus recursos; motivar a su personal en función de la misión, los objetivos y el rendimiento prescritos; desarrollar una cultura organizacional centrada en los valores que justifican la creación de su institución; y de crear un ambiente que premie la excelencia, la probidad y el constante desarrollo de las capacidades de sus funcionarios.

6. IMPORTANCIA DEL MUNICIPIO.- "Su importancia radica en que afronta tres dimensiones claves: a) reforma la estructura del Estado, introduciendo un nivel intermedio: el gobierno regional, dotado de autonomía política, económica y administrativa en el marco de la Constitución y la ley; b) abre oportunidades para emprender políticas de desarrollo regional que permitan un desarrollo equilibrado, armónico y sostenible; y, c) abre oportunidades para el fortalecimiento de la democracia por el carácter electivo de sus autoridades y por la introducción de mecanismos de participación de la sociedad civil en la gestión gubernamental"

7. ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL MUNICIPIO.-

Se podría decir que sin estos elementos, no existiría el municipio, en consecuencia es de vital importancia de que se conozcan por que son partes constitutivas del municipio. Estos elementos esenciales son: población, territorio, y; organización.

8. POBLACIÓN.- No viene ser más que las personas que habitan en la circunscripción de un Municipio. Conforme a las ideas doctrinales es la facultad del hombre de accionar o afectar un lugar para poblarlo, ya sea por fines prácticos o por fines comunes, con el objeto de convivir en armonía social.

Comprende pues a la población ser la característica fundamental del municipio, ya que caracteriza por su mayor densidad y por las relaciones de vecindad el eje fundamental del gobierno local. Es preciso señalar que todo municipio, como todo Estado, cuenta con una población, sin esta característica fundamental, no podría existir ninguna delimitación territorial definido como Estado o Municipio. Sin la existencia de lo vecinal, no se comprende al Municipio, por lo que la población está constituida por un conjunto de personas heterogéneas: económica y socialmente; pero que los une un mismo idioma, una misma religión, una misma actividad económica, entre otros aspectos sociológicos casi homogéneos, pero lógicamente con las salvedades correspondientes a un país democrático como es el Perú, donde existe diversas libertades de idioma, religión, etc.

Para Teresita Rendón Huerta Barrera: "El concepto de población no atiende a factores cualitativos que marquen diferencias en cuanto a raza, estatura, color, grado de instrucción, etcétera, sino al aspecto cuantitativo, o sea, el número de individuos que forman la agrupación comunal, que es quien asume los objetivos sociales, como el de satisfacer las necesidades comunes, el mantenimiento de la paz y el orden y, en general, la defensa de los intereses colectivos". ()

9. EL TERRITORIO.- "Existe absoluta coincidencia, entre todas las definiciones, en considerar al Municipio como entidad territorial. Sin territorio no puede haber Municipio. Ese territorio se caracteriza habitualmente por su escaso tamaño, aunque no deba esto tomarse en términos absolutos, pues la creciente urbanización del mundo contemporáneo está produciendo conglomerados humanos que hace sólo un siglo hubieran sido considerados monstruosos, ocupando superficies cada vez más extendidas".

En el Perú existen municipios que por su naturaleza territorial se les denomina metropolitanos, siendo caso concreto el del municipio que lo constituye la ciudad de Lima, con más de siete millones de habitantes. Mientras que otros municipios denominados provinciales y distritales, tienen en su territorio algunos cientos a miles de habitantes, siendo considerados pequeños o medianos municipios conforme el nivel territorial que ocupan en el Perú. "El ámbito espacial de vigencia del orden jurídico específico y de asentamiento de la población municipal, es el territorio del

municipio; al igual que el del estado debe ser propio y exclusivo, en consecuencia, no puede compartir su dominio con otro u otros municipios, pero forma parte del territorio estatal, por ser el municipio la base de la división territorial del estado; sin territorio propio, un grupo humano podrá constituir un pueblo, una sociedad, una empresa o club, mas no un municipio o un estado".

10. CALIDAD DE SERVICIO

La calidad de servicio es una estrategia administrativa específica y de diferenciación de la organización estudiada desde hace tiempo, que supone el cumplimiento efectivo de una serie de aspectos en la prestación del servicio, tales como fiabilidad, seguridad, competencia, agilidad, cortesía, credibilidad, etc. y que tal cumplimiento sea realmente percibido por los usuarios de los servicios.

La calidad de un servicio desde el punto de vista de los usuarios puede ser definida como la diferencia que existe entre sus expectativas o deseos y sus preocupaciones del servicio, de allí viene la frase "la última palabra sobre calidad lo tienen los usuarios".

11. SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS LOCALES

El artículo 10. De nuestra Constitución señala que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado, lo cual se logra, en parte, mediante una

adecuada creación y prestación ininterrumpida de los servicios públicos.

A partir de allí, se desprende que los “servicios públicos” son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o las leyes, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades que son de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesionario, o a través de cualquier otro medio legal, con sujeción a un régimen de derecho público o privado, según corresponda. (Buompadre, 2001, pág. 38).

12. SERVICIOS PUBLICOS LOCALES:

De la obra: Principales Servicios Públicos básicos locales en el Perú UNAM Las limitaciones a la competencia en materia de servicios públicos masivos del Estado en sí, de los gobiernos regionales, los gobiernos locales. Sobre los servicios públicos son todas aquellas actividades llevadas a cabo por los organismos del Estado o bajo el control y la regulación de este, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de una colectividad.

Los servicios públicos son una función de Estado, puesto que el Estado no es sino una corporación de servicios públicos administrados por los gobernantes sobre quienes recae, a su vez, la función y la obligación de crear, organizar y garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios públicos.

Por otra parte, de la obra: Gestión y gerencia de servicios públicos locales economía política 23 dic. 2012 - DESAFÍOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES. Sobre los servicios públicos son exigidos o contemplados por la propia legislación de cada Estado, en la cual se contemplan las actividades y prestaciones permitidas u obligatorias en un país,

Los servicios públicos son administrados por el Estado a través de instituciones públicas creadas para tales fines, aunque también pueden recaer en las empresas privadas, siempre y cuando estas se sujeten al control, vigilancia y fiscalización del Estado, y cumplan con las normas y leyes vigentes.

La importancia de los servicios públicos radica en la necesidad de satisfacer determinadas exigencias para el buen funcionamiento de la sociedad, y para favorecer y realizar efectivamente el ideal de igualdad y bienestar.

Por lo general, los servicios públicos tienen carácter gratuito o su costo es muy bajo o está subsidiado, pues su finalidad no es el lucro sino atender las demandas sociales.

13. CALIDAD EN EL SERVICIO:

Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que

experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.

14. LA GESTIÓN DE CALIDAD:

La gestión de la calidad de los servicios es un tema que va cobrando fuerzas de manera extraordinaria, cada día aumenta el número de empresas que buscan la excelencia y la competitividad a través de esta vía. Para lograr una mejor calidad, debemos partir primeramente del concepto de calidad: Calidad: No es más que los requisitos que impone la sociedad a nuestros servicios y cuya finalidad debe ser la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y de nuestra organización. La calidad es lo que el cliente percibe como tal y está dispuesto a pagar por ello, no es un atributo añadido sino que tiene que formar partes de los servicios desde su origen en cada uno de los contactos y percepciones que tiene el cliente con nuestra empresa. Las personas son la clave, el elemento principal porque constituyen el origen, el medio y el fin para hacer, ofrecer y evaluar la calidad. La calidad será medida por los clientes en función de las conductas, actitudes y aptitudes, de las personas con las que se trata, o sea, cada "momento de verdad" es fundamental en la percepción de la calidad que se forman los clientes. Un elemento que tiene fundamental importancia en la percepción de la calidad es el diseño, porque permite configurar el servicio, en sus formas y funciones y en todas las características que proporcionen la imagen real del servicio al cliente, este diseño sirve para lograr los objetivos estratégicos, donde se logre motivar y crear habilidades en los trabajadores y que este a su vez utilice criterios funcionales y técnicos para juzgar la calidad de los servicios. Un papel importante juegan los especialistas del marketing, que deben crear diferenciación competitiva, ofrecer servicios de gran calidad y encontrar el camino correcto para incrementar la productividad, a través de las 4 P, para satisfacer las

necesidades de los consumidores, si el mix del marketing está bien gestionado los clientes lo perciben como buena calidad del servicio, por lo que el mix de marketing y la calidad son dos rectas paralelas, que tiene la misma dirección (ambas tienen como objetivo la satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes). Precisamente el objetivo de nuestro trabajo es realizar un diagnóstico de la calidad de servicios que permita a la sucursal conocer los factores que la afectan y las necesidades y expectativas de los clientes.

En el mundo de hoy de intensa competencia, la clave para tener ventajas competitivas sustentables yace en entregar alta calidad de servicios que resultará en clientes satisfechos (Shemwell *et al.*, 1998). Así, la calidad de servicio es utilizada para diferenciar y agregar valor a ofertas de servicio y, como una manera de ganar ventajas competitivas (Burton 2002). Por lo tanto, no hay una pizca de duda acerca de la importancia de la calidad de servicio y satisfacción del cliente, como retos esenciales de los proveedores de servicio (Sureshchandar *et al.*, 2002). De esta manera, uno de los retos que los administradores de servicios enfrentan hoy en día es cómo entregar servicios de alta calidad (Zeithaml *et al.*, 1990; Parasuraman *et al.*, 1994). Además, estudios han demostrado que las firmas que ofrecen un servicio superior; obtienen participaciones de mercado más altas que sus rivales (Buzzel y Gale, 1987).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:

1. ADMINISTRACIÓN. Equipo de gobierno que actúa bajo la dirección de una autoridad. Gobierno, dirección organización, gestión institucional.

2. ARTICULACIÓN. Proceso que busca la unión o relación interdependiente entre dos o más elementos de un sistema o entre sistemas disociados. Organización del conocimiento humano en forma de un cuerpo ordenado, coherente e interdependiente y jerarquizado de ideas y conceptos.

3. ASERTIVO. Afirmativo. Alto grado de participación e interacción positiva y actitud sinergizante de uno o de todos los elementos de un sistema.

4. AUTONOMÍA. Es la potestad que tienen las instituciones u organizaciones para gobernarse a sí mismas.

5. CALIDAD. Dícese del conjunto sistemático e integral de elementos que conforman las características de una entidad u organización y le confieren la aptitud para satisfacer los requerimientos o las necesidades explícitas e implícitas que son objeto de sus funciones.

6. COMPETENCIA. Macrohabilidad (habilidad compleja). En educación, se entiende a la competencia como una habilidad o capacidad que integra saberes conceptuales, procedimentales y actitudinales para solucionar un problema. El término ha sido utilizado frecuentemente en el campo empresarial relacionado con la calidad.

7. CULTURA ORGANIZACIONAL. Conjunto de valores materiales y espirituales que se generan al interior de una organización o institución, conformando así corrientes de pensamiento que tipifican a las organizaciones.

8. DESARROLLO HUMANO. Vertiente del paradigma humanístico que orienta su filosofía (telos) hacia el desarrollo re-integrador y holístico de todas las dimensiones del ser humano (tontos), teniendo como base a la educación integral sustentada en una sólida escala de valores: la verdad, la justicia, la equidad, la solidaridad, la tolerancia, etc.

9. EFICACIA. Capacidad para lograr el efecto que se espera. La eficacia es evidenciable y mensurable y se observa de manera preferencia en los resultados.

10. EFICABILIDAD. Es la fusión de la eficiencia con la eficacia para que las acciones y recursos estén orientados al logro de objetivos y metas.

11. EFICIENCIA. Cuando se habla de la calidad se dice que es la relación entre insumos y procesos para lograr un producto. La eficiencia corresponde al proceso.

12. ENFOQUE SISTÉMICO. Deviene el nombre de la Teoría de los Sistemas que estudia la relación integradora entre los componentes o elementos de un Todo. Los enfoques sistémicos, en la actualidad, por su naturaleza holística, vienen aplicándose tanto a los sistemas de las ciencias factuales como a las ciencias sociales y la educación.

13. GESTIÓN. Se trata de un proceso que abarca determinadas acciones para el logro de un determinado fin. La gestión requiere disponer de medios y materiales para el ejercicio de capacidades y la obtención de resultados.

14. GESTIÓN PRODUCTIVA. Dícese de la capacidad de administración de los centros productivos de la Universidad.

15. GESTIÓN DE CALIDAD. Dícese del conjunto de actividades de la función empresarial, organizacional, administrativa y laboral que comporta un sistema, entidad o institución en los ámbitos estratégicos, tácticos y

operativos, para monitorear el funcionamiento del sistema (la evaluación y el control de calidad).

16. HOLÍSTICO. Corriente de pensamiento que afirma que el conocimiento se constituye en torno a configuraciones integradoras y totalizadoras.

17. MISIÓN. En Planificación Estratégica es la explicitación de la visión o que la institución debe hacer y lo que espera realizar. La misión de la universidad es asumir orientaciones de carácter académico (producción y difusión del conocimiento, cuya finalidad es la formación integral del ser humano).

18. MODERNIZACIÓN. Proceso mediante el cual las instituciones u organizaciones reflexionan, investigan, diagnostican, evalúan gestan, promueven, reformulan, renuevan y contemporizan sus componentes, elementos, recursos y estructuras para responder a las demandas tanto endógenas como exógenas. Así, la modernización universitaria entendida como una organización inteligente, tiende a adaptarse a las nuevas circunstancias históricas, sociales y educativas.

19. OBJETIVO. Propósito o enunciado que se pretende lograr. La naturaleza del objetivo es mensurable y se manifiesta en tres áreas: cognoscitiva, afectiva y psicomotora.

20. PARADIGMA. Del latín *paradigma* (mostrar, manifestar). Platón utilizó el término en sentido de *modelo*. Según Kuhn (1962), es un esquema de interpretación básico que comprende supuestos teóricos

generales, leyes y técnicas que adopta una comunidad concreta de científicos. Modelo a seguir.

21. SISTEMA. Es un grupo de elementos o componentes interactuamente combinados y organizados de manera que mantienen una relación holística e interdependiente.

22. TECNOLOGÍA. Es el saber orientado hacia el “para qué”. Conjunto de teorías y técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico. Es el conocimiento utilizable para transformar elementos materiales o simbólicos en algo deseado.

23. Proceso “Conjunto de actividades secuenciales que realizan una transformación de una serie de Inputs (material, mano de obra, capital, información, etc.) en los outputs deseados (bienes y/o servicios), añadiendo valor ”

24. Procesos Claves. Ocurren dentro de la organización y tienen un fuerte impacto sobre las expectativas del Cliente Final o bien, consumen una parte importante de los recursos de la organización.

25. *Seguridad Ciudadana (Serenazgos):* Se entiende por seguridad ciudadana a la acción del estado, en colaboración con la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos.

26. Servicios sociales: Considerados como el conjunto de servicios que por su característica particular se orientan a población en situación de pobreza, pobreza extrema y dentro del distrito o provincia.

CAPITULO III

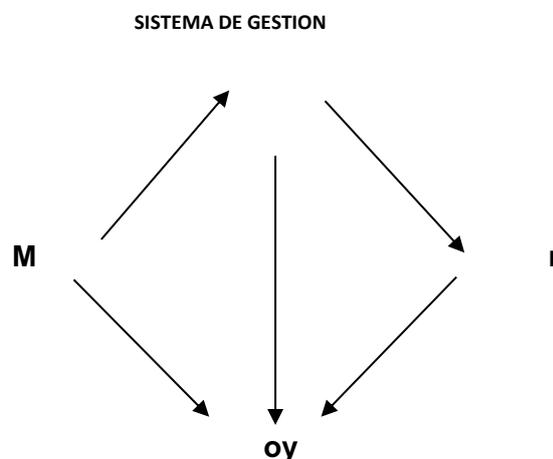
MARCO METODOLOGICO

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

- A. Tipo de investigación: El De tipo es aplicada en el sentido que se pretende solucionar problemas de los sistemas de gestión se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”, de tal manera que la institución ingrese a toda una reforma municipal.
- B. Nivel de investigación: El nivel de investigación es correlaciona caracterizado de qué manera los sistemas de gestión se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”, de tal manera que la institución ingrese a toda una reforma municipal

3.2. Diseño y Esquema del diseño de la investigación

El diseño metodológico en la presente investigación es correlación; su grafica es la siguiente:



En este esquema **M** es la muestra que se UTILIZO en el estudio y los sub – índices **X, Y** en cada **O**, nos indican las observaciones obtenidas en cada una de las dos variables distintas del presente caso. Finalmente la **R** hace mención a la posible relación existente entre las variables en estudio. es decir la correlación que existe entre las **el sistema de gestión con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”**.

3.3. POBLACION MUESTRA

Cuadro N° 01

3.3.1 POBLACIÓN SERVIDORES- USUARIOS

POBLACIÓN MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO	TOTAL MUESTRA
➤ SERVIDORES	115
➤ USUARIOS PROMEDIO SEMANAL MENSUAL	300
TOTAL	415

Fuente: PEI: Cuadro de Asignación de Personal Municipalidad Distrital de Pillco Marca

Elaboración Propia.

Para el muestreo con las mismas características la población y por ser finita, factible y por decisión propia al 100%, cuya fórmula es

$$n = N$$

CUADRO No 02

3.3.2. MUESTRA:

SERVIDORES- USUARIOS

POBLACIÓN MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO	TOTAL MUESTRA
➤ SERVIDORES	115
➤ USUARIOS PROMEDIO SEMANAL MENSUAL	300
TOTAL	415

Fuente: PEI: Cuadro de Asignación de Personal Municipalidad Distrital de Pillco Marca

Elaboración Propia.

La Muestra es de 415.

3.3.3. Métodos de Investigación:

Método General.

En el presente trabajo se utilizó los métodos lógicos, los que se detallan a continuación:

Analítico – Sintético: Este método permitió descomponer toda la problemática en sus partes para luego estudiarla individualmente, para luego de ello recomponer esas partes dispersas a través de la síntesis, tanto del **sistema de gestión se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”**.

Inductivo - Deductivo: Permitted determinar la particularidad de la problemática a través del razonamiento mental; así mismo de analizar la particularidad, a todos los problemas que se presentaron en el estudio, también permitirá inferir ciertas conclusiones partiendo de aspectos generales, para arribar a aspectos particulares, definitivamente sobre el **sistema de gestión se**

relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”.

Método Comparativo: Permitió establecer semejanzas y diferencias de la regulación del **sistema de gestión se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”.**

Explicativo-Tecnológico: Permitió desarrollar el procesamiento, análisis e interpretación de los datos a través de la utilización de técnicas estadísticas e informáticas.

3.4. Fuentes, Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizó como técnica la encuesta, en su instrumento el cuestionario lo que me permitió obtener información acerca de las variables de caracterización de la muestra y la opinión acerca de las variables de investigación.

3.5. PROCEDIMIENTO Y PRESENTACION DE DATOS.- Una vez obtenido

los datos, estos fueron tratados de la siguiente manera:

✓ Se procesaron las encuestas utilizando la estadística básica.

✓ Se codificación de datos obtenidos de acuerdo al orden esquemático para la presentación del informe final basándose en la encuesta aplicada sobre la **gestión se relaciona con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de “Pillco Marca”.**

CAPÍTULO IV

4.1. RESULTADOS

Cuadro Nº 01

Sistema de Gestión

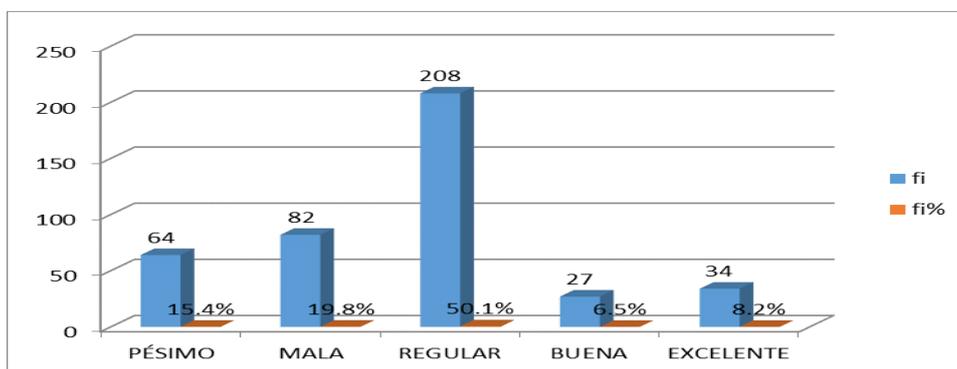
ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	64	15.4%
MALA	82	19.8%
REGULAR	208	50.1%
BUENA	27	6.5%
EXCELENTE	34	8.2%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Gráfico Nº 01

Nivel de práctica de valores



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACION

En términos generales podemos señalar que el sistema de gestión de la municipalidad distrital de Pillco Marca se encuentra en un nivel regular con 50.1%, seguido de un 19.8% de manera mala, así mismo un 15.4% con pésimo nivel de prácticas de valores.

Cuadro N° 02:

Nivel de innovación de servicios municipales

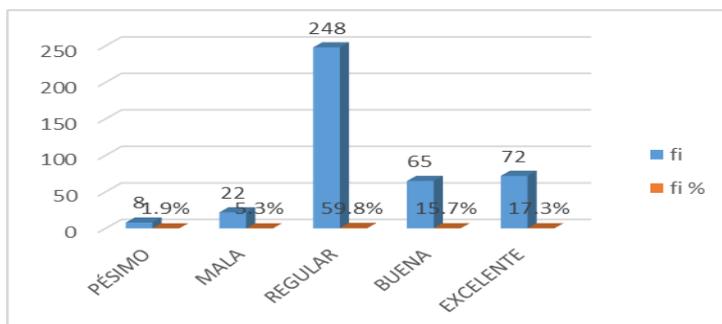
Escala Valorativa	Fi	fi %
PÉSIMO	8	1.9%
MALA	22	5.3%
REGULAR	248	59.8%
BUENA	65	15.7%
EXCELENTE	72	17.3%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 02:

Nivel de innovación de servicios municipales



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de innovación de los servicios de la municipalidad distrital de Pillco Marca, el 59.8% de los encuestados considera que es regular, a su vez el 17.3% considera excelente, seguida de un 15.7% que considera buena.

Cuadro N° 3

Nivel de experiencia en la función laboral

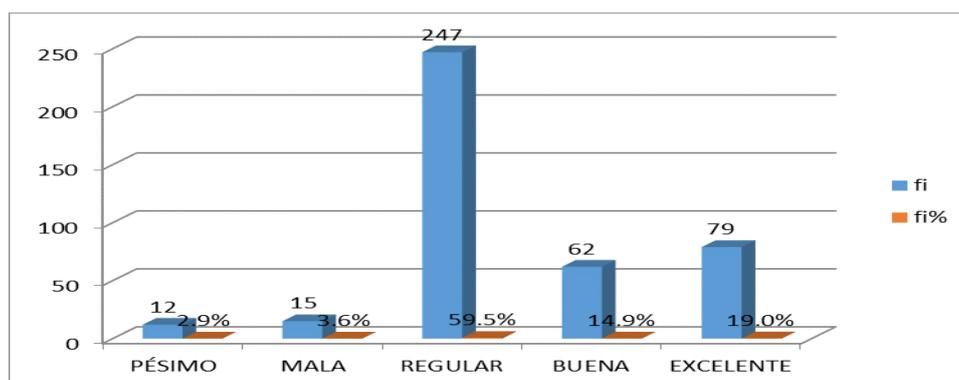
ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	12	2.9%
MALA	15	3.6%
REGULAR	247	59.5%
BUENA	62	14.9%
EXCELENTE	79	19.0%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Gráfico N° 03

Nivel de experiencia en la función laboral



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de experiencia en la función laboral de la municipalidad distrital de Pillco Marca se encuentra en un nivel regular con 59.5%, seguido de un 19.0% de manera excelente, así mismo un 14.9% con buena función laboral.

Cuadro N° 04:

Nivel de información en gestión

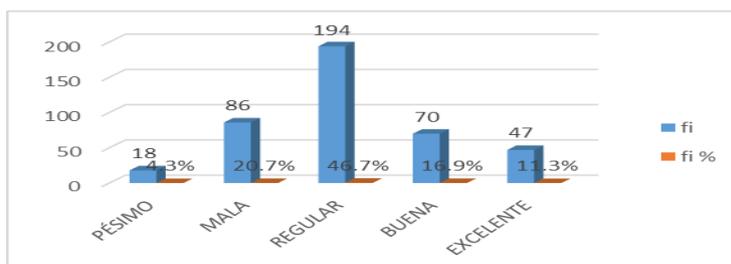
Escala Valorativa	fi	fi %
PÉSIMO	18	4.3%
MALA	86	20.7%
REGULAR	194	46.7%
BUENA	70	16.9%
EXCELENTE	47	11.3%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 04:

Nivel de información en gestión



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de información en gestión, en la municipalidad distrital de Pillco Marca, se encuentra en un nivel medio, como se observa que el 46.7% califican en escalas regular, teniendo en cuenta que el 20.7% considera mala, asimismo el 16.9% califica buena al nivel de información en gestión.

Cuadro N° 05

Nivel de calidad en los procesos de planificación

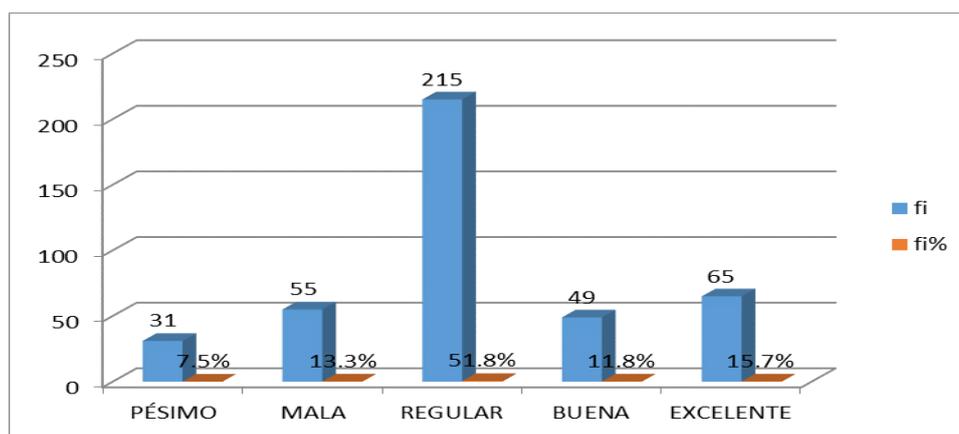
ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	31	7.5%
MALA	55	13.3%
REGULAR	215	51.8%
BUENA	49	11.8%
EXCELENTE	65	15.7%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Gráfico N° 05

Nivel de calidad en los procesos de planificación



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de calidad en los procesos de planificación de la municipalidad distrital de Pillco Marca se encuentra en un nivel regular con 51.8%, seguido de un 15.7% de manera excelente, así mismo un 13.3% con mal nivel de calidad en los procesos de planificación.

Cuadro N° 06:

Niveles competitivos de la organización

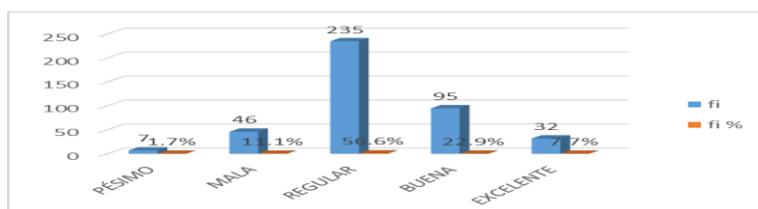
Escala Valorativa	Fi	fi %
PÉSIMO	7	1.7%
MALA	46	11.1%
REGULAR	235	56.6%
BUENA	95	22.9%
EXCELENTE	32	7.7%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 06:

Niveles competitivos de la organización



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales, se encontró que los niveles competitivos de la municipalidad distrital de Pillco Marca, son considerados como regular en un 56.6%, seguido de un 22.9% que señala como buena, asimismo el 11.1% considera mala a los niveles competitivos.

Cuadro N° 07

Nivel de seguimiento y dirección de los procesos

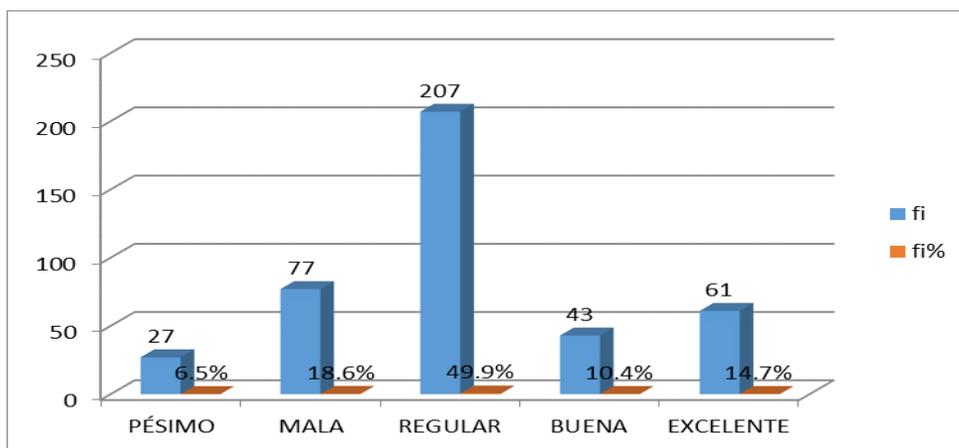
ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	27	6.5%
MALA	77	18.6%
REGULAR	207	49.9%
BUENA	43	10.4%
EXCELENTE	61	14.7%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Gráfico N° 07

Nivel de seguimiento y dirección de los procesos



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de seguimiento y dirección de los procesos de la municipalidad distrital de Pillco Marca se encuentra en un nivel regular con 49.9%, seguido de un 18.6% de manera mala, así mismo un 14.7% con excelente nivel de seguimiento y dirección de los procesos.

Cuadro N° 08:

Nivel de participación en la toma de decisiones

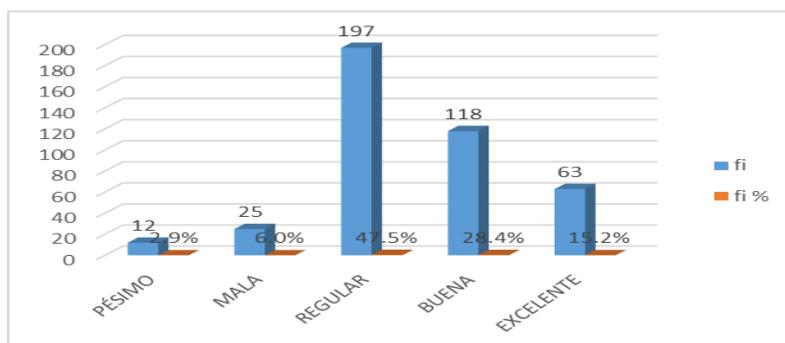
Escala Valorativa	fi	fi %
PÉSIMO	12	2.9%
MALA	25	6.0%
REGULAR	197	47.5%
BUENA	118	28.4%
EXCELENTE	63	15.2%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 08:

Nivel de participación en la toma de decisiones



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de participación en la toma de decisiones en la municipalidad distrital de Pillco Marca, la mayor parte de los encuestados señala como regular en un 47.5%, asimismo el 28.4% considera buena, seguido del 15.2% que considera excelente.

Cuadro N° 09

Nivel de capacitación de alto nivel

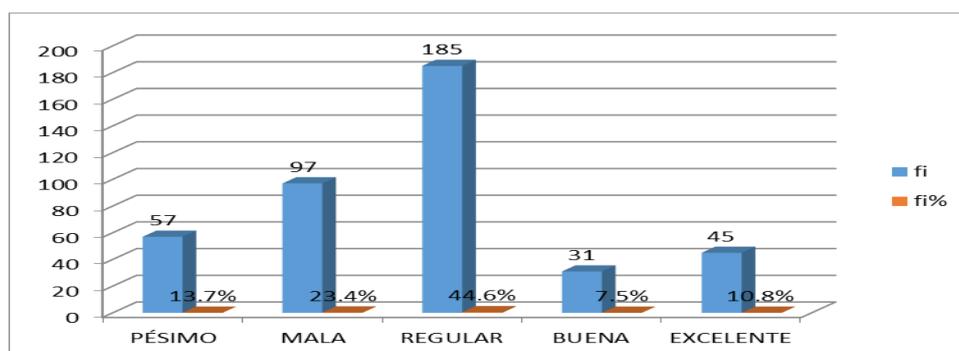
ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	57	13.7%
MALA	97	23.4%
REGULAR	185	44.6%
BUENA	31	7.5%
EXCELENTE	45	10.8%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Gráfico N° 09

Nivel de capacitación de alto nivel



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de capacitación de alto nivel de la municipalidad distrital de Pillco Marca se encuentra en un nivel regular con 44.6%, seguido de un 23.4% de manera mala, así mismo un 13.7% con pésimo nivel de capacitación de alto nivel.

Cuadro N° 10:

Nivel de capacitación en administración

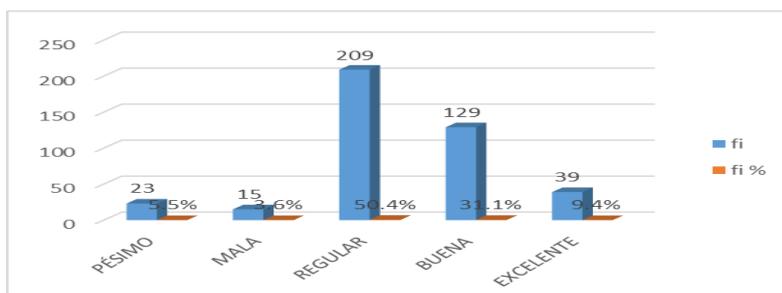
Escala Valorativa	fi	fi %
PÉSIMO	23	5.5%
MALA	15	3.6%
REGULAR	209	50.4%
BUENA	129	31.1%
EXCELENTE	39	9.4%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 10:

Nivel de capacitación en administración



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales, se encontró que el nivel de capacitación en la municipalidad distrital de Pillco Marca, un 56.4% de los encuestados considera regular, a su vez el 31.1% señala que el nivel es buena, seguida de un 9.4% que considera excelente.

Cuadro Nº 11

Nivel de aprendizaje de las buenas prácticas

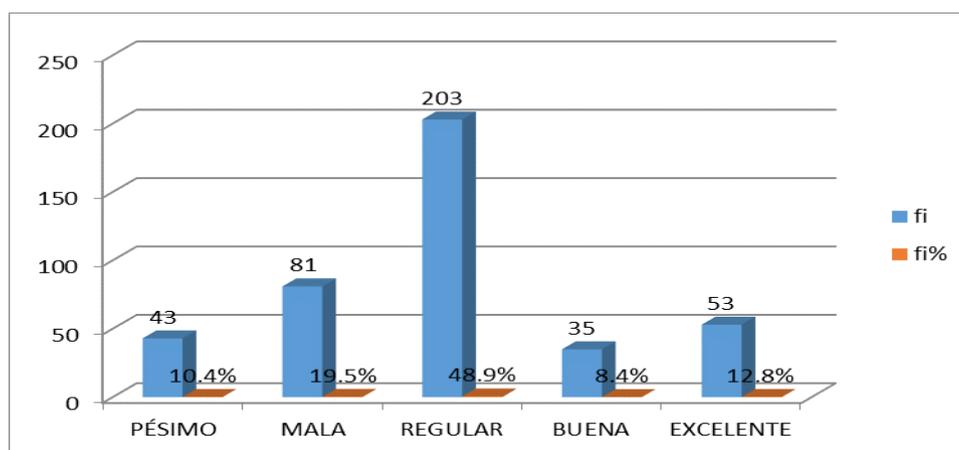
ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	43	10.4%
MALA	81	19.5%
REGULAR	203	48.9%
BUENA	35	8.4%
EXCELENTE	53	12.8%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Gráfico Nº 11

Nivel de aprendizaje de las buenas prácticas



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de aprendizaje de las buenas prácticas de la municipalidad distrital de Pillco Marca se encuentra en un nivel regular con 48.9%, seguido de un 19.5% de manera mala, así mismo un 12.8% con excelente nivel de aprendizaje de las buenas prácticas.

Cuadro N° 12:

Nivel de dominio personal

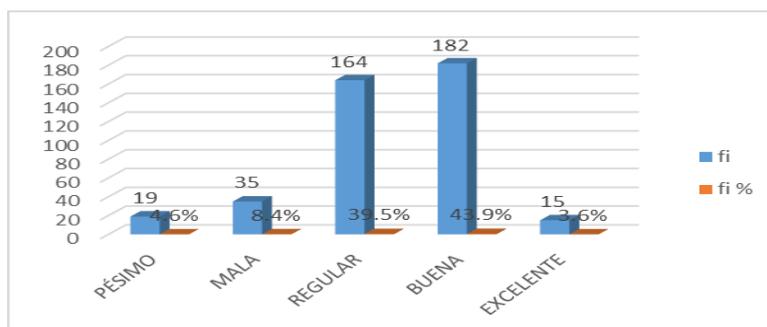
Escala Valorativa	fi	fi %
PÉSIMO	19	4.6%
MALA	35	8.4%
REGULAR	164	39.5%
BUENA	182	43.9%
EXCELENTE	15	3.6%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 12:

Nivel de dominio personal



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de dominio personal, en la municipalidad distrital de Pillco Marca, se encuentra en un nivel aceptable, como se observa que el 43.9% considera buena, asimismo el 39.5% considera regular, seguida de un 8.4% que señala que el nivel de dominio personal es mala.

Cuadro N° 13

Grado de generación de estrategias en servicios públicos

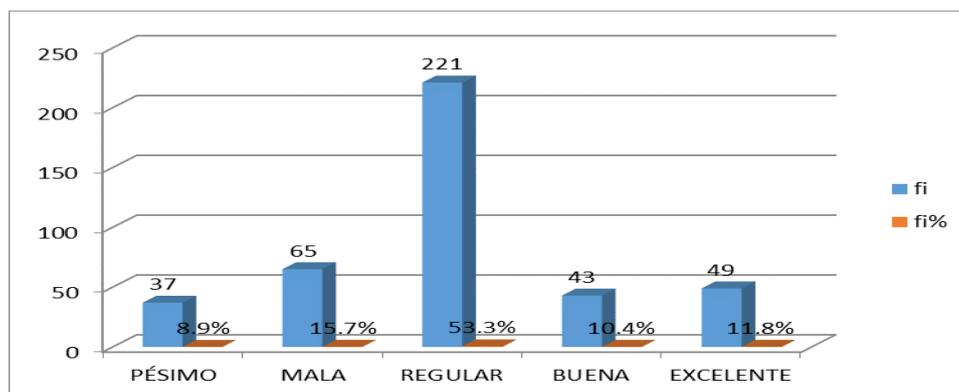
ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	37	8.9%
MALA	65	15.7%
REGULAR	221	53.3%
BUENA	43	10.4%
EXCELENTE	49	11.8%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Gráfico N° 13

Grado de generación de estrategias en servicios públicos



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el grado de generación de estrategias en servicios públicos de la municipalidad distrital de Pillco Marca se encuentra en un nivel regular con 53.3%, seguido de un 15.7% de manera mala, así mismo un 11.8% con excelente grado de generación de estrategias en servicios públicos.

Cuadro N° 14:

Niveles de innovaciones laborales

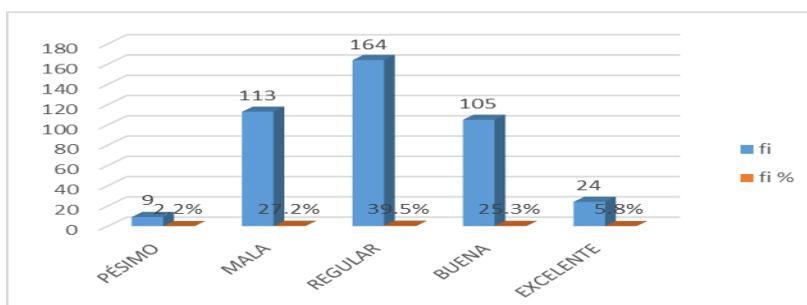
Escala Valorativa	fi	fi %
PÉSIMO	9	2.2%
MALA	113	27.2%
REGULAR	164	39.5%
BUENA	105	25.3%
EXCELENTE	24	5.8%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 14:

Niveles de innovaciones laborales



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el 39.5% de los encuestados considera que los niveles de innovaciones laborales en la municipalidad distrital de Pillco Marca son regular, asimismo el 27.2% considera mala, seguida de un 25.3% que considera buena.

Cuadro Nº 15

Nivel de práctica de valores

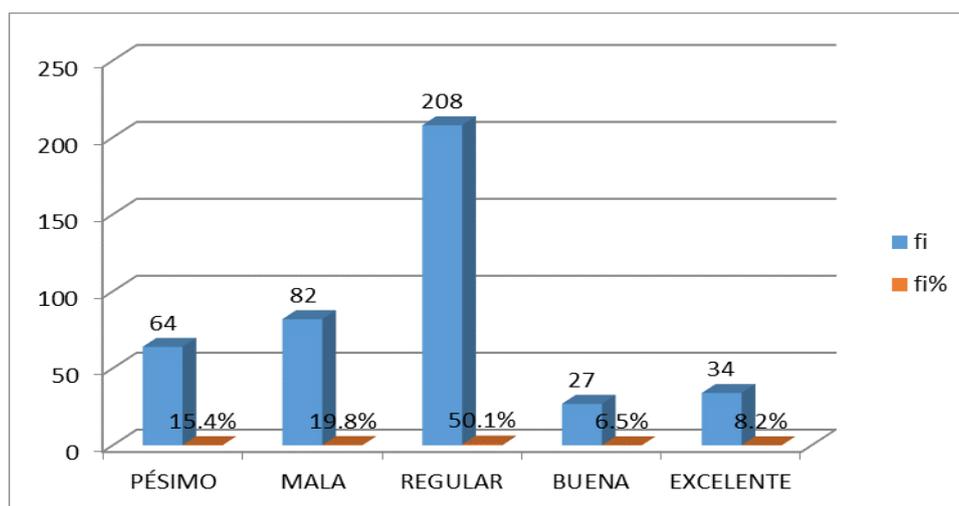
ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	64	15.4%
MALA	82	19.8%
REGULAR	208	50.1%
BUENA	27	6.5%
EXCELENTE	34	8.2%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Gráfico Nº 15

Nivel de práctica de valores



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACION

En términos generales podemos señalar que el nivel de práctica de valores de la municipalidad distrital de Pillco Marca se encuentra en un nivel regular con 50.1%, seguido de un 19.8% de manera mala, así mismo un 15.4% con pésimo nivel de prácticas de valores.

Cuadro N° 16:

Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos

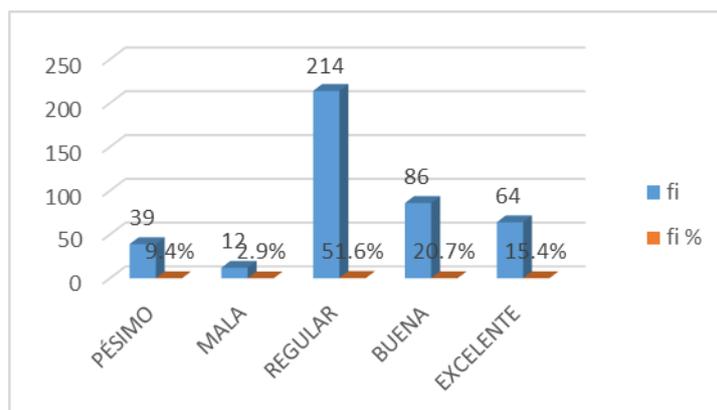
Escala Valorativa	fi	fi %
PÉSIMO	39	9.4%
MALA	12	2.9%
REGULAR	214	51.6%
BUENA	86	20.7%
EXCELENTE	64	15.4%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 16

Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar, que el grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos en la municipalidad distrital de Pillco Marca, el 51.6% considera regular, seguida de un 20.7% considera buena, a su vez se observa que el 15.4% considera de excelente.

Cuadro N° 17

Grado de responsabilidad en servicios municipales

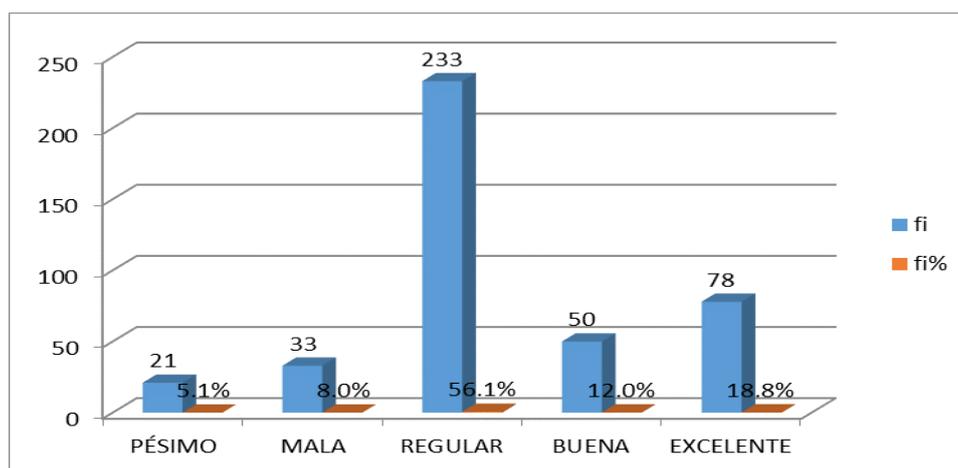
ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	21	5.1%
MALA	33	8.0%
REGULAR	233	56.1%
BUENA	50	12.0%
EXCELENTE	78	18.8%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Gráfico N° 17

Grado de responsabilidad en servicios municipales



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el grado de responsabilidad en servicios municipales de la municipalidad distrital de Pillco Marca se encuentra en un nivel regular con 56.1%, seguido de un 18.8% de manera excelente, así mismo un 12.0% con buen grado de responsabilidad en servicios municipales.

Cuadro N° 18:

Niveles de respeto a los demás

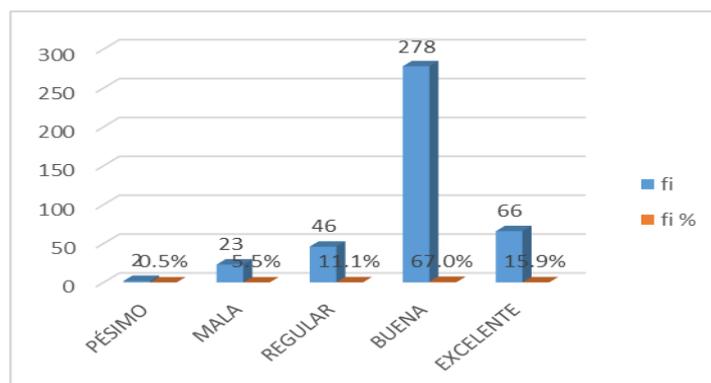
Escala Valorativa	fi	fi %
PÉSIMO	2	0.5%
MALA	23	5.5%
REGULAR	46	11.1%
BUENA	278	67.0%
EXCELENTE	66	15.9%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 18:

Niveles de respeto a los demás



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que los niveles de respeto a los demás, en la municipalidad distrital de Pillco Marca, la mayor parte considera en un 67.0% buena, asimismo el 15.9% de los encuestados considera excelente, seguida de un 11.1% que considera regular.

Cuadro N° 19

Nivel de honestidad

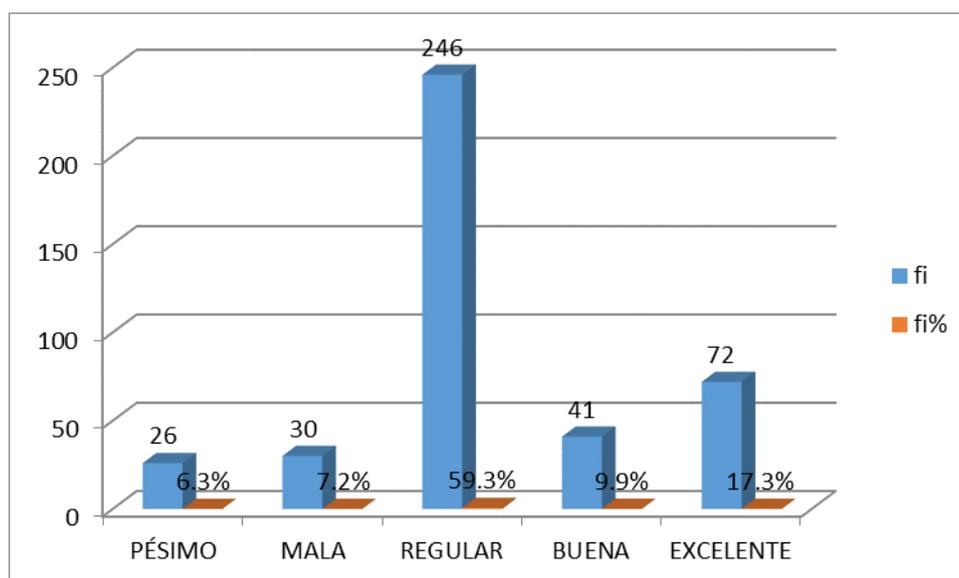
ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	26	6.3%
MALA	30	7.2%
REGULAR	246	59.3%
BUENA	41	9.9%
EXCELENTE	72	17.3%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Gráfico N° 19

Nivel de honestidad



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de honestidad de la municipalidad distrital de Pillco Marca se encuentra en un nivel regular con 59.3%, seguido de un 17.3% de manera excelente, así mismo un 9.3% con buen nivel de honestidad.

Cuadro N° 20:

Nivel calidad en servicios de seguridad ciudadana

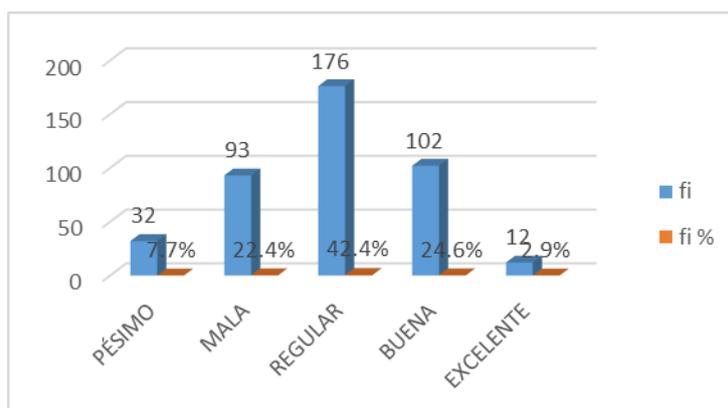
Escala Valorativa	fi	fi %
PÉSIMO	32	7.7%
MALA	93	22.4%
REGULAR	176	42.4%
BUENA	102	24.6%
EXCELENTE	12	2.9%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 20:

Nivel calidad en servicios de seguridad ciudadana



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales se observa que el nivel de calidad en servicios de seguridad ciudadana en la municipalidad distrital de Pillco Marca, el 42.4% considera regular, a su vez el 24.6% manifiesta que dicho servicio es buena, seguida de un 22.4% que considera mala.

Cuadro N° 21

Nivel de calidad en servicios de limpieza Pública

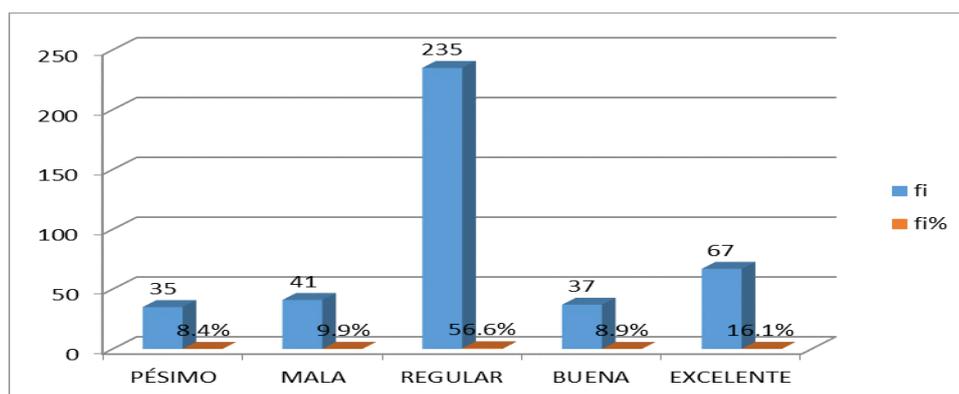
ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	35	8.4%
MALA	41	9.9%
REGULAR	235	56.6%
BUENA	37	8.9%
EXCELENTE	67	16.1%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Gráfico N° 21

Grado de calidad en servicios de limpieza Pública



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el grado de calidad en servicios de limpieza pública de la municipalidad distrital de Pillco Marca se encuentra en un nivel regular con 56.6%, seguido de un 16.1% de manera excelente, así mismo un 9.9% con mal grado de calidad en servicios de limpieza pública.

Cuadro N° 22:

Nivel de calidad en servicios de ordenamiento público

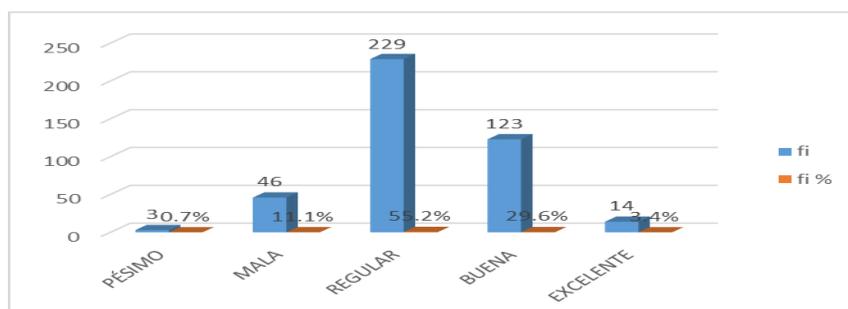
Escala Valorativa	fi	fi %
PÉSIMO	3	0.7%
MALA	46	11.1%
REGULAR	229	55.2%
BUENA	123	29.6%
EXCELENTE	14	3.4%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 22:

Nivel de calidad en servicios de ordenamiento público



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de calidad en servicios de ordenamiento público en la municipalidad distrital de Pillco Marca, el 55.2% de los encuestados considera que el servicio es regular, seguido de un 29.6% que considera buena, finalmente el 11.1% señala de mala el nivel de calidad de ordenamiento público.

Cuadro N° 23

Nivel de calidad en servicios en educación

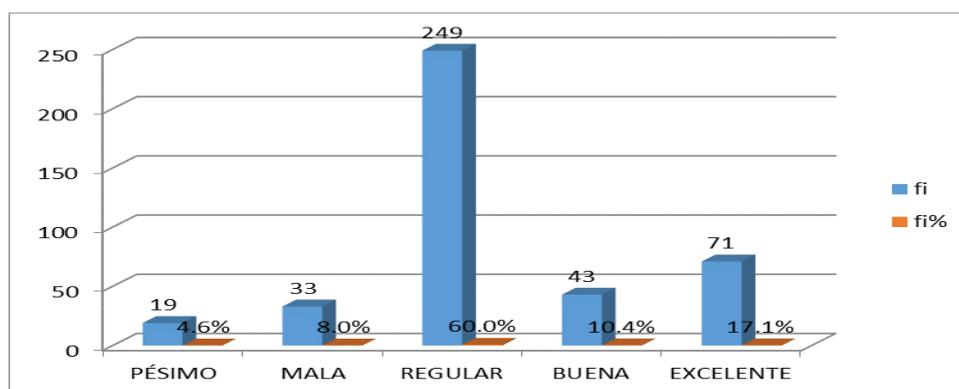
ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	19	4.6%
MALA	33	8.0%
REGULAR	249	60.0%
BUENA	43	10.4%
EXCELENTE	71	17.1%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Gráfico N° 23

Grado de calidad en servicios de educación



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el grado de calidad en servicios de educación de la municipalidad distrital de Pillco Marca se encuentra en un nivel regular con 60.0%, seguido de un 17.1% de manera excelente, así mismo un 10.4% con buen grado de calidad en servicios de educación.

Cuadro N° 24:

Nivel de calidad en servicios de salud

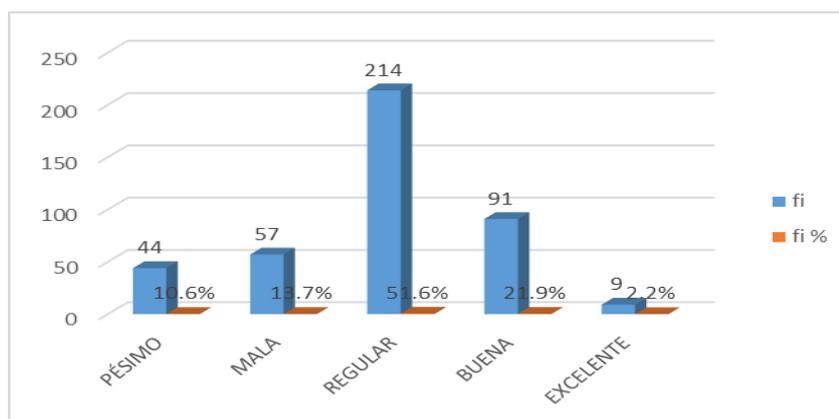
Escala Valorativa	fi	fi %
PÉSIMO	44	10.6%
MALA	57	13.7%
REGULAR	214	51.6%
BUENA	91	21.9%
EXCELENTE	9	2.2%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 24:

Nivel de calidad en servicios de salud



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de calidad en servicios de salud en la municipalidad distrital de Pillco Marca, la mayor parte de los encuestados considera en un 51.6% regular, asimismo el 21.9% considera buena, a su vez el 13.7% manifiesta que el servicio es malo.

Cuadro N° 25

Grado de calidad en servicios de educación

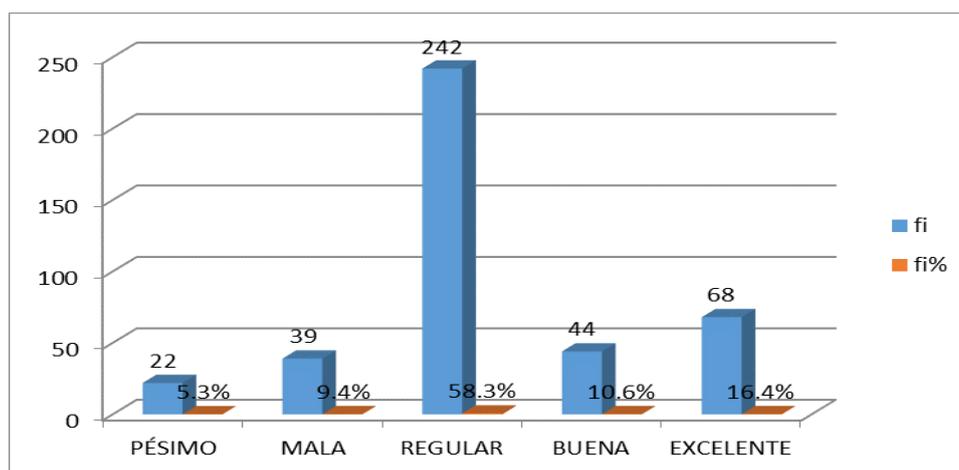
ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	22	5.3%
MALA	39	9.4%
REGULAR	242	58.3%
BUENA	44	10.6%
EXCELENTE	68	16.4%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Gráfico N° 25

Grado de calidad en servicios de educación



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el grado de calidad en servicios de educación de la municipalidad distrital de Pillco Marca se encuentra en un nivel regular con 58.3%, seguido de un 16.4% de manera excelente, así mismo un 10.6% con buen grado de calidad en servicios de educación.

Cuadro N° 26:

Nivel de calidad en servicios públicos básicos

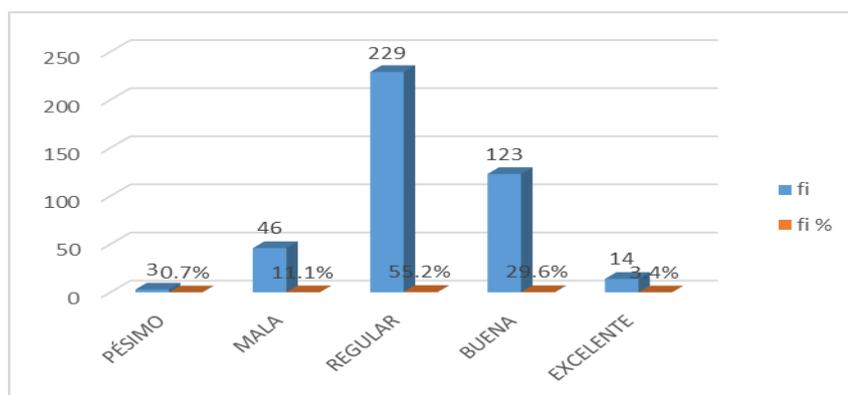
Escala Valorativa	fi	fi %
PÉSIMO	3	0.7%
MALA	46	11.1%
REGULAR	229	55.2%
BUENA	123	29.6%
EXCELENTE	14	3.4%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 26:

Nivel de calidad en servicios públicos básicos



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca, el 55.2% de los encuestados considera que el servicio es regular, seguido de un 29.6% que considera buena, finalmente el 11.1% señala de mala l calidad de servicios públicos básicos

4.2. Prueba de hipótesis.

Prueba de hipótesis: Para establecer la relación de las variables, se hace uso de los resultados de los cuadros N° 01 y N° 26 respectivamente:

Cuadro N° 01

Sistema de Gestión

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	64	15.4%
MALA	82	19.8%
REGULAR	208	50.1%
BUENA	27	6.5%
EXCELENTE	34	8.2%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Cuadro N° 26:

Nivel de calidad en servicios públicos básicos

Escala Valorativa	fi	fi %
PÉSIMO	3	0.7%
MALA	46	11.1%
REGULAR	229	55.2%
BUENA	123	29.6%
EXCELENTE	14	3.4%
TOTAL	415	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Lo que se concluye que: El sistema de gestión se relaciona significativamente al 29.6% con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de "Pillco Marca. Tal cual se muestra en los cálculos respectivos siguiente:

CALCULOS DE LA IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES:

ESCALA VALORATIVA	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	X²	XY	Y²
PESIMA	64	3	4096	192	9
MALA	82	46	6724	3772	2116
REGULAR	208	229	43264	47632	52441
BUENA	27	123	729	3321	15129
EXCELENTE	34	14	1156	476	196
TOTAL	415	415	55969	552393	69891

$$n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)$$

$$r = \frac{\quad}{\quad}$$

$$\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2] [n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}$$

$$415(552393) - (415)(415)$$

$$r = \frac{\quad}{\quad}$$

$$\sqrt{[(415(55969) - 415^2)] [(415(69891) - 415^2)]}$$

$$r = 0.2808$$

$$r\% = 28,08\%$$

4.3. DISCUSION DE RESULTADOS:

A. CON LOS ANTECEDENTES:

Deiby Daniel Vega Méndez, concluye que la Evaluación de calidad del servicio desde el aspecto de satisfacción de los clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011, es una tesis originada para conocer y estudiar comparativamente la realidad de la calidad de servicio que brinda el personal administrativo de la universidad y que tiene como objetivos principal evaluar la calidad de servicio percibida por los clientes de la Universidad San Pedro; según sus dimensiones y satisfacción, como hipótesis se plantea Si la calidad del servicio es deficiente, entonces influirá negativamente en la Satisfacción de los Clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011.

Santos Rojas, Abel (2005) Concluye: El 64% de los usuarios manifiestan que los sistemas de Tecnologías de Información y Comunicación se encuentran en condiciones de pésima a regular. Analizando, podemos decir que es necesario mejorar los sistemas de información en la UNHEVAL.

Juan García Céspedes (2003), concluye que los documentos de gestión proyecto de desarrollo institucional , plan anual, plan estratégico desactualizados e inconcluso, solo sirven como documentos formal de gestión, más no sirven como herramientas de gestión , dado a que no responden a la realidad de su institución , de tal manera que la gestión administrativa y académica se ubica en el rango de malo a peor, asimismo concluye que la formación académica que se brinda al estudiante es inadecuado, que no garantiza su realización profesional, siendo la calidad como proceso deficiente y una educación no pertinente, oscila en el rango regular y malo.

Ortega Galarza, Edwin. Concluye que la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán", aún padece de ciertos puntos críticos que deben corregirse, y son: El planeamiento y la organización. En el área de planeamiento, el elemento considerado menos valorado es el de la capacitación al personal, el cual va ha redundar en la percepción de la visión, de los objetivos y las metas y el cumplimiento de estos. Es más, la falta de análisis interno y externo, no

contribuye a un señalamiento claro del horizonte de la Institución, respecto a sus fortalezas y debilidades, riesgos y oportunidades.

B. CON LAS BASES TEORICAS

HAX, A. y MAJLUF, N., plantea que: Sistema de Gestión: Un Sistema de Gestión es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad. Se establecen cuatro etapas en este proceso, que hacen de este sistema, un proceso circular virtuoso, pues en la medida que el ciclo se repita recurrente y recursivamente, se logrará en cada ciclo, obtener una mejora. Considera las siguientes etapas: Etapa de Ideación. Etapa de Planeación. Etapa de Implementación. Etapa de Control.

Se entiende por sistema de gestión es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad. Se establecen cuatro etapas en este proceso, que hacen de este sistema, un proceso circular virtuoso, pues en la medida que el ciclo se repita recurrente y recursivamente, se logrará en cada ciclo, obtener una mejora.

Shemwell por otro lado entendido que la gestión de la calidad de los servicios es un tema que va cobrando fuerzas de manera extraordinaria, cada día aumenta el número de empresas que buscan la excelencia y la competitividad a través de esta vía. Para lograr una mejor calidad, debemos partir primeramente del concepto de calidad: Calidad: No es más que los requisitos que impone la sociedad a nuestros servicios y cuya finalidad debe ser la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y de nuestra organización. La calidad es lo que el cliente percibe como tal y está dispuesto a pagar por ello, no es un atributo añadido sino que tiene que formar partes de los servicios desde su origen en cada uno de los contactos y percepciones que tiene el cliente con nuestra empresa. Finalmente la calidad de servicio en el mundo de hoy de intensa competencia, la clave para tener ventajas competitivas sustentables yace en entregar alta calidad de servicios que resultará en clientes satisfechos (Shemwell *et al.*, 1998). Así, la calidad de servicio es utilizada para

diferenciar y agregar valor a ofertas de servicio y, como una manera de ganar ventajas competitivas (Burton 2002). Por lo tanto, no hay una pizca de duda acerca de la importancia de la calidad de servicio y satisfacción del cliente, como retos esenciales de los proveedores de servicio (Sureshchandar *et al.*, 2002). De esta manera, uno de los retos que los administradores de servicios enfrentan hoy en día es cómo entregar servicios de alta calidad (Zeithaml *et al.*, 1990; Parasuraman *et al.*, 1994). Además, estudios han demostrado que las firmas que ofrecen un servicio superior; obtienen participaciones de mercado más altas que sus rivales (Buzzel y Gale, 1987).

El artículo 10. De nuestra Constitución señala que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado, lo cual se logra, en parte, mediante una adecuada creación y prestación ininterrumpida de los servicios públicos.

CONCLUSIONES

1. Queda demostrada la hipótesis general: El sistema de gestión se relaciona significativamente al 28,18% con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de "Pillco Marca.
2. La hipótesis específica 1: En términos generales podemos señalar que el sistema de gestión de la municipalidad distrital de Pillco Marca se encuentra en un nivel regular con 50.1%, seguido de un 19.8% de manera mala, así mismo un 15.4% con pésimo nivel de prácticas de valores
3. La hipótesis específica 2: En términos generales podemos señalar que el nivel de calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca, el 55.2% de los encuestados considera que el servicio es regular, seguido de un 29.6% que considera buena, finalmente el 11.1% señala de mala la calidad de servicios públicos básicos
4. El sistema de gestión se relaciona significativamente con la con la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de "Pillco Marca.

SUGERENCIAS

1. Los funcionarios, los servidores de la municipalidad distrital de "Pillco Marca deben implementar e implar un sistema de gestión acorde a una reforma del estado, que esté al servicio del ciudadano, con políticas institucionales con transparencia, ética y anticorrupción con el objeto de optimizar la calidad de servicios públicos básicos.
2. Los sistemas de gestión de la municipalidad distrital de Pillco Marca deben implementarse acorde a las nuevas tecnologías de la información en base a las exigencias del entorno competitivo basado en la responsabilidad social corporativa y una gestión basado en la práctica de valores
3. Los funcionarios de la Municipalidad distrital de Pillco Marca deben incorporar dentro de su Plan Estratégico, específicamente en su Plan Operativo la implementación e implantación de un programa de fortalecimiento de protocolos de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca, el 55.2% de los encuestados considera que el servicio es regular, seguido de un 29.6% que considera buena, finalmente el 11.1% señala de mala la calidad de servicios públicos básicos.
4. Se sugiere a los funcionarios la municipalidad distrital de "Pillco Marca. Sensibilizar a los servidores y ciudadanos sobre una nueva cultura de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

1. ALLES Martha (2013). Desempeño por Competencias: Evaluación de 360°. Editorial: Granica.
2. BOTINAS, Elena (2011). Técnicas de Gestión de Recursos Humanos por Competencias. , Editorial Universitaria Ramón Areces.
3. FERNANDEZ LOPEZ, Javier (2005). Gestión por Competencias: Un Modelo Estratégico para la Dirección de Recursos Humanos. EditorialPEARSON.
4. Diener, Ed. (1999). Introduction to the special section on the structure of emotion.
5. Freedman, J. and Blasse, K. (2005, January 6). Emotional intelligence with Daniel.
6. Goleman. [Interview to Dr. Daniel Goleman].[Documento en Linea]. Disponible: <http://6seconds.org/modules/php%3news>.
7. Friedman, B.; Hatch, J. y Walker, D. (2000). Atraer, gestionar y retener el capital humano. Barcelona: Ediciones Paídos.
8. Gardié, Omar. (1997). Cerebro Total y estilos de pensamiento venezolano: la creatividad desperdiciada. Investigación y Postgrado.

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CUESTIONARIO N° 01-18-PB-BCA

PRESENTACION: Por favor tenga la gentileza de marcar con aspa según usted considere, de antemano mil gracias, se trata de una investigación anónima con fines académicos de investigación.

Las preguntas se plantean a continuación:

1. Sistema de Gestión
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
2. Nivel de innovación de servicios municipales
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
3. Nivel de experiencia en la función laboral
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
4. Nivel de información en gestión
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
5. Nivel de calidad en los procesos de planificación
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
6. Niveles competitivos de la organización
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
7. Nivel de seguimiento y dirección de los procesos
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
8. Nivel de participación en la toma de decisiones
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
9. Nivel de capacitación de alto nivel
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
10. Nivel de aprendizaje de las buenas prácticas
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
11. Nivel de dominio personal
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
12. Grado de generación de estrategias en servicios públicos
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
13. Niveles de innovaciones laborales
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
14. Nivel de práctica de valores
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
15. Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
16. Grado de responsabilidad en servicios municipales
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
17. Niveles de respeto a los demás
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
18. Nivel de honestidad
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

19. Nivel calidad en servicios de seguridad ciudadana
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
20. Nivel de calidad en servicios de limpieza Pública
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
21. Nivel de calidad en servicios de ordenamiento público
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
22. Nivel de calidad en servicios en educación
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
23. Nivel de calidad en servicios de salud
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
24. Nivel de calidad en servicios en los sistemas de gestión ambiental
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()
25. Nivel de calidad en servicios de ordenamiento público
Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

**Muchas Gracias.
El investigador**