



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Prácticas de gestión de calidad en la administración pública de la
municipalidad distrital de Kimbiri

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Lazon Caceres, Eudis Israel (orcid.org/0000-0001-8281-0389)

ASESORES:

Dr. Flores Ledesma, Katia Ninozca (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

Mg. Romero Espinoza, Angie Luisa (orcid.org/0000-0003-4718-1489)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Esta tesis se dedica a Dios como expresión de gratitud por las numerosas bendiciones, la sabiduría otorgada para tomar decisiones acertadas y la capacidad de perseverar hasta la conclusión de esta investigación. También va dedicada a mi familia, quienes han confiado en mí y brindado su apoyo constante para alcanzar esta meta.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a mis asesores metodológico y temático por su paciencia y valiosa contribución de conocimientos durante la creación de esta tesis. También agradezco a los funcionarios públicos que colaboraron en las entrevistas, ofreciendo su valioso aporte basado en su amplia experiencia.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES LEDESMA KATIA NINOZCA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Prácticas de Gestión de calidad en la Administración Pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri", cuyo autor es LAZON CACERES EUDIS ISRAEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES LEDESMA KATIA NINOZCA DNI: 20022551 ORCID: 0000-0002-9088-5820	Firmado electrónicamente por: KFLORESL1 el 14- 01-2024 10:05:34

Código documento Trilce: TRI - 0729150



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LAZON CACERES EUDIS ISRAEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Prácticas de Gestión de calidad en la Administración Pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
EUDIS ISRAEL LAZON CACERES DNI: 47431647 ORCID: 0000-0001-8281-0389	Firmado electrónicamente por: ELAZONCA16 el 09- 012024 10:22:01

Código documento Trilce: TRI - 0729148

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	15
3.3. Escenario de estudios	16
3.4. Participantes.....	16
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.6. Procedimiento	18
3.7. Rigor científico.....	19
3.8. Método de análisis de datos	20
3.9. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	22
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	Pág.
Tabla 1. Categorías y Subcategorías	24
Tabla 2. Participantes	26
Tabla 3. Matriz de triangulación de la guía de entrevista por pregunta	74

RESUMEN

La ejecución de esta investigación surge de la creciente demanda de las municipalidades de proporcionar una amplia gama de servicios en diversas formas, cada uno con características y capacidades particulares. En este sentido, la Municipalidad de Kimbiri se propone mejorar su competitividad, eficiencia y eficacia para ofrecer bienes y servicios de alta calidad, ajustándose a los cambios continuos en el entorno físico. Se plantea como objetivo general conocer las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri. La metodología en este estudio estuvo orientada al enfoque cualitativo, tipo básico y diseño fenomenológico. Se utilizó la técnica de entrevista, y el instrumento fue la guía de entrevista, participaron seis funcionarios públicos que desempeñan cargo dentro del municipio. Los resultados de la investigación indicaron deficiencias en las prácticas de calidad en la gestión por procesos, aunque se observó que se poseen los conocimientos necesarios para lograr una gestión eficiente. El análisis concluyó que estas deficiencias se deben a la falta de recursos y estrategias insuficientes que no cumplen con la entrega de productos y servicios de calidad.

Palabras clave: Prácticas de calidad, eficacia, procesos, bienes y servicios.

ABSTRACT

The implementation of this research arises from the growing demand of municipalities to provide a wide range of services in various forms, each with particular characteristics and capabilities. In this sense, the Municipality of Kimbiri aims to improve its competitiveness, efficiency and effectiveness in order to offer high quality goods and services, adjusting to the continuous changes in the physical environment. The general objective of this study was to learn about the quality practices implemented in the public management of the District Municipality of Kimbiri. The methodology in this study was oriented to the qualitative approach, basic type and phenomenological design. The interview technique was used, and the instrument was the interview guide, with the participation of six civil servants who hold positions within the municipality. The results of the research indicated deficiencies in quality practices in process management, although it was observed that the necessary knowledge to achieve an efficient management was possessed. The analysis concluded that these deficiencies are due to the lack of resources and insufficient strategies that do not comply with the delivery of quality products and services.

Keywords: Quality practices, efficiency, processes, goods and services.

I. INTRODUCCIÓN

Como es ampliamente conocido en nuestro país, el desarrollo de los ciudadanos junto con sus comunidades se promueve de manera sostenible, lo que requiere la prestación de una gama completa de servicios en muchas formas con características únicas y capacidades en diferentes aspectos, pero esta necesidad ha aumentado, especialmente en las municipalidades, en donde la prestación de servicios no es oportuna, efectiva y mucho menos los esperados. Esto significa que el municipio de Kimbiri en particular busca la manera de orientar su funcionamiento y operar alcanzando los objetivos en cumplimiento de su misión y propósitos planteados.

Aumentar la competitividad, la eficiencia y la eficacia a la hora de proporcionar a las personas bienes y servicios de alta calidad es una prioridad absoluta para los países de todo el mundo frente a los cambios continuos en el entorno físico. Salazar et al. (2019) sostienen que los gobiernos, como proveedores de bienes y servicios a los ciudadanos, incorporarán procedimientos en sus sistemas de trabajo para realizar tareas completadas con éxito y cumplir objetivos, facilitando la transición hacia un nuevo sistema de gestión de la calidad.

La “X Conferencia iberoamericana de ministros de administración pública y reforma del estado” adoptó la carta iberoamericana para la calidad de la administración pública, que establece los principales objetivos para impulsar una estrategia iberoamericana que, con una perspectiva compartida, redunde en la excelencia y calidad en las diversas instituciones públicas de todas las naciones y de todos los estados iberoamericanos en apoyo de la administración pública. Se refirió específicamente a dos párrafos del Capítulo IV de dicha carta al discutir el enfoque, el trabajo y los recursos para desarrollar estrategias políticas y calidad en la administración pública [CAP] (Iraheta Corrales, 2016), destacando en la primera mención que “el proceso de gestión pública debe tener en cuenta que los ciudadanos son el eje fundamental de la intervención gubernamental” (Carta, CLAD, 2008). Respecto a la segunda mención, en el epígrafe n° 45, “las acciones que deben considerarse al desarrollar procesos estatales se describen bastante detalladamente, pero es crucial hacer las siguientes distinciones”. (Carta, CLAD, 2008, p. 3) Las indicaciones de requisitos, necesidades y expectativas de los

expedientes, de quienes reciben diversas prestaciones y de servicios públicos, indican todos los trámites necesarios para prestar los servicios públicos. establecer y supervisar organizaciones adecuadas, determinar cuál es el objetivo de cada proceso y determinar la secuencia precisa.

A nivel nacional, la Secretaría de Gestión Pública de La Presidencia del Consejo de Ministros (2013), mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, artículos 1 y 2, aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), proporcionando según lo dispuesto, la Gestión de procesos para todos los niveles de gobierno; por lo tanto, "gestión de procesos, simplicidad y organización administrativa", para mejorar los procesos de servicios y bienes proporcionados a aquellos que son administrados, en este contexto se han puesto en marcha una serie de mecanismos y herramientas para garantizar condiciones modernas y eficientes para ofrecer a las personas los mejores servicios y bienes hasta 2021, con el fin de alcanzar el objetivo de modernizar la nación. Los procesos en cadena crean valor dependiendo de la disponibilidad de recursos" (SGP-PCM, 2018, pag). Cabe destacar que todas las agencias gubernamentales están en tres niveles deben ser incluidas en el proceso de gestión con una visión de cambios y mejoras de manera que puedan hacer que la gente esté satisfecha con la calidad de los servicios y bienes en corto tiempo, esto aún no se ha logrado de manera efectiva y eficiente.

A nivel local, La Municipalidad Distrital de Kimbiri al igual que el resto de gobiernos locales tienen el deber de promover un desarrollo sostenible de los ciudadanos y las comunidades a las que sirven; teniendo en cuenta la especificidad de la gestión y la necesidad de proporcionar una amplia gama de servicios multifacéticos, se ha evidenciado una creciente necesidad de que esta cree servicios basados en procesos internos que aseguran las acciones de manera coordinada, eficaz y eficiente, entendiéndose a la gestión de procesos (GP) como la mejor manera de planificar y realinear su implementación e impulsando procesos internos para lograrlo y obtener los efectos deseados.

En función a lo descrito se formula el siguiente problema general: ¿Cómo son las prácticas de gestión de calidad que se ejecutan en la administración pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri? Asimismo, se cuenta con los siguientes

problemas específicos: (1) ¿Cómo se determina el seguimiento de procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri? (2) ¿Cómo se realiza el seguimiento de procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri? (3) ¿Cómo se mejora los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri?

El presente estudio tiene justificación teórica en el sentido de evaluar categorías de investigación e integrar resultados que constituyen nuevos supuestos de conocimiento. Según Álvarez (2020) se trata de explicar el vacío de conocimiento existente que el estudio pretende llenar, utilizando diversos argumentos para justificar la importancia del estudio desde una perspectiva teórica. En tal sentido, la investigación presenta como resultado generar nuevos conocimientos y ser visto como una herramienta ideal para planificar y realinear la implementación de operaciones internas para lograr el efecto deseado.

En términos de su justificación práctica, los resultados obtenidos permitirán reconocer la gestión de procesos como un componente esencial e integral del servicio ofrecido por el gobierno local. Esto se debe a su contribución para lograr resultados alineados con las políticas nacionales y regionales, en consonancia con el desarrollo económico y social adecuado.

Desde un punto de vista social, es relevante la manera en que se aborda la gestión del gobierno municipal, considerando las funciones particulares del municipio de Kimbiri. Por este motivo, se presenta la problemática actual con el propósito de que las partes interesadas puedan aprovecharla tanto técnicamente en investigaciones como en su aplicación práctica en la vida diaria.

Por tanto, se plantean los siguientes objetivos de investigación: Conocer las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri; como objetivos específicos: (1) Conocer cómo se determinan y ejecutan los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri. (2) Conocer cómo se realiza el seguimiento de procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri. (3) Conocer cómo se mejora los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.

II. MARCO TEÓRICO

Para mejorar la sostenibilidad de la investigación, se examinaron varias bases de datos y repositorios para identificar trabajos de investigación y artículos relacionados con el tema de investigación. Estos antecedentes constituyen la base del estudio y proporciona una mejor visión general de la investigación realizada.

En su investigación sobre la gestión de procesos para la calidad y la experiencia del usuario, Clavo y Villon (2022) argumentan que una eficiente administración de los procesos influye de manera positiva en la mejora de la experiencia del usuario, porque genera eficiencia y mayores recompensas para los funcionarios comprometidos con la mejora continua, al tiempo que señalan la necesidad de capacitar y mejorar continuamente los conocimientos del personal que trabaja en los organismos públicos para poder brindar un apoyo que agregue valor al servicio y tener una buena actitud hacia los funcionarios, con una respuesta considerada, rápida y resolución de disputas no burocráticas.

Sarmiento y Uribe (2021) concuerdan al destacar que la modernización de la administración pública es crucial para mejorar la calidad de la atención. La actualización de todos los elementos de la administración pública se traduce en ofrecer a los usuarios una atención óptima en términos de calidad; por lo que la planificación, selección y reclutamiento de personal, evaluación del desempeño de los funcionarios en el trato con los usuarios, evaluación de las capacidades de desarrollo analítico ante los problemas y habilidades para resolverlos, ni el análisis de staff reveló cambios e innovaciones progresivas significativas en la atención al cliente, a menos que estos elementos se modernicen.

Flores y Núñez (2021) analizaron minuciosamente la gestión de procesos como parte integral de la modernización de la administración pública, concentrándose particularmente en la Defensoría del Pueblo. Este estudio se basa en un enfoque cualitativo y emplea entrevistas para explorar la situación actual de manera detallada. Los resultados revelan que las etapas de desarrollo de la gestión institucional, según las normativas actuales, son insuficientes, esto lleva al hecho de que los procesos de gestión no se desarrollen completamente. También señalaron que los principios que regulan la gestión por procesos es general y no les permite desarrollar y profundizar el análisis de los procesos de mejora, por lo

que el monitorear, evaluar y dar seguimiento a los procesos, es casi nulo. Sin embargo, se nota que existen iniciativas para mejorar los procesos y fomentar buenas prácticas, aunque estas no consiguen alcanzar los resultados ideales. Se ha confirmado que la gestión de procesos se distingue por su eficiencia y por el manejo adecuado de los recursos humanos en el ámbito de las organizaciones gubernamentales, siendo de vital importancia debido a su impacto positivo en la calidad de los servicios públicos.

Ruíz y Delgado (2020), en su investigación, se dedicaron a comprender y proponer mejoras en la calidad de los servicios públicos en el marco del desarrollo de la municipalidad de San Martín. Utilizaron una metodología cualitativo-descriptiva, y los resultados destacaron aspectos vinculados con la calidad de los servicios públicos se manifiesta como un proceso que cumple con las características fundamentales de la prestación de servicios, que incluya las expectativas del usuario. Por lo tanto, el servicio será efectivo, al garantizar la seguridad, contar con personal empático y al mostrar una elevada capacidad de respuesta. La conclusión a la que se arriba es que, en el ámbito público, existe una elevada expectativa por parte de los ciudadanos respecto a la administración de sus gobernantes. Se destaca la importancia de dirigir el desarrollo de manera alineada con los requisitos y necesidades de los usuarios.

Arteaga y Saavedra (2018) en su estudio examinaron el modelo de gestión de procesos en un municipio de Chiclayo, mediante la realización de un estudio descriptivo de 153 procesos y concluyeron que en estos procesos la limpieza de los servicios públicos instalaciones, el barrido de calles y parques representa el 24,93% y los residuos sólidos el 31,19%, por lo que el uso de un enfoque de procesos mejora el control de gestión y mejora el desempeño de los empleados. También es necesario tener en cuenta los recursos necesarios para cumplir los objetivos de la organización. Este estudio es importante porque sus conclusiones son importantes para informar las medidas de gestión en los municipios del Perú.

Asencio (2017) realizó un estudio descriptivo y cualitativo sobre el sistema de gestión con 13 directivos y concluyó: Modernizar el país cobra importancia porque la gestión por procesos mejorará los recursos humanos en muchos campos diferentes. También puede agregar valor en la prestación de servicios como

atención médica, seguridad, parques, jardines y procedimientos administrativos. Este estudio es importante porque sus resultados son importantes para confirmar la efectividad de la modernización de los municipios del Perú.

Durante el desarrollo de su tesis de maestría en Tarapoto, Arévalo (2017) investigó la posible relación entre la gestión administrativa y la calidad de los procesos; se utilizó una investigación descriptiva correlacional y los resultados arrojaron una alta correlación positiva, indicando que estos procesos afectan el 73,5% del trabajo de gestión administrativa.

En síntesis, estos autores señalan que existe integración de calidad y gestión por procesos facilita una administración más eficaz en una entidad pública, centrándose en la mejora continua, la eficiencia y la satisfacción de los usuarios. Este enfoque contribuye al logro de los objetivos institucionales y al fomento del bienestar en la comunidad a la que sirve.

A nivel internacional, Villacreses (2022) y Campi, et al (2017), en investigaciones semejantes, resaltan la necesidad de desarrollar modelos de gestión que perfeccionen la calidad del servicio a través de una cultura organizacional adecuada y una comunicación flexible por parte de los empleados, sugiriendo enfoques para medir la percepción y satisfacción de las personas, promoviendo el control, la transferencia de información y la coordinación del trabajo en equipo, la política organizacional y la cultura de servicio. estrategia para la calidad del usuario, dando la retroalimentación adecuada cuando se descubren deficiencias en el proceso o se rechaza la solicitud.

Forasidah (2022), en su investigación, optó por implementar un procedimiento operativo estándar con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios públicos en la oficina regional de Banzharmasin; estudio de diseño no experimental; cuyo resultado revelo que debido a las observaciones y entrevistas en la oficina, los estándares de servicio se desarrollan de acuerdo con cada proceso y procedimientos de gestión propuestos; sin embargo, muchos trabajadores aún no entienden los estándares del servicio; ello se debe a que no están instalados en la oficina, lo que conlleva al hecho de que las actividades de gestión no se desarrollan como se esperan según las expectativas de los usuarios. Se determinó que, a pesar

de la calidad aceptable del servicio, hay indicadores que no satisfacen las expectativas de la comunidad.

En su investigación sobre la gestión por procesos en redes de cooperación intersectorial en la península de Paraguaná, Venezuela, González (2021) analizó la gestión de procesos contextuales en el ámbito de la colaboración interdisciplinaria en la red CUGE, facilitando una gestión eficaz y específica de los grupos de interés de acuerdo con los estándares y su influencia en las organizaciones relacionadas. En términos de metodología, se optó por un enfoque cualitativo que se fundamenta en la descripción, análisis e interpretación de esquemas teóricos para asegurar el control de los procesos llevados a cabo en la práctica, haciendo uso de técnicas y conocimientos especializados, así como desarrollados entre implementaciones de respuestas. La población incluye instituciones gubernamentales, especialmente las universidades de la Península de Paraguaná. Como conclusión principal, se propone que la creación del proyecto - propuesta es un método, como mecanismo, que ayuda a mejorar la eficiencia en los campos relevantes, a partir del desarrollo de prácticas, técnicas y conocimientos, así como de la participación, transferencia y actualización del conocimiento a través de la retroalimentación y promoviendo así la resolución decisiva de problemas.

Voloshina y Bozhomnya (2021) en su estudio “Métodos modernos de gestión administrativa en las empresas” concluyeron que la gestión administrativa se basa en el uso de factores de poder y disciplina y el castigo es ampliamente aceptado en la gestión administrativa de la economía. Llegó a la conclusión de que una mayor responsabilidad y disciplina habían aumentado el poder de gestión y al tomar decisiones estratégicas en las empresas, la disciplina se ha convertido en un componente crucial.

Martínez, González y Cazanave (2020) se propusieron en su investigación desarrollar una metodología que integrara la gestión de procesos en el diseño arquitectónico, apoyándose en la evaluación de las necesidades de los clientes internos de la organización. La metodología se enfocó en la aplicación de encuestas, diagramas de Ishikawa, determinación del índice de satisfacción del cliente interno, modelado de procesos, equilibrio entre la demanda y el rendimiento, y la elaboración de planes sistemáticos para describir la situación actual dentro de

la organización y proponer recomendaciones para mejorar las oportunidades identificadas. La implementación de una serie de propuestas generó resultados positivos.

Miranda et al. (2019), en su estudio “Aprender a gestionar procesos de desarrollo local en el municipio de Matanzas” concluyó que el 30% de los encuestados afirmó que los resultados de su trabajo les brindaron la oportunidad de moldear de muchas maneras su forma de pensar y actuar. Además, la experiencia ha demostrado que cambios significativos en la participación de los actores urbanos y la gestión de procesos también son necesarios para satisfacer las necesidades de desarrollo. El aporte de este estudio se basa en la evaluación de la participación de los actores urbanos en la gestión de los procesos llevados a cabo en la administración de la ciudad.

En síntesis, diversos autores internacionales concuerdan en sus trabajos, que la implementación de enfoques modernos en la administración de una institución pública es fundamental para potenciar la efectividad y eficiencia de sus procesos administrativos. Al integrar prácticas de calidad, la institución puede optimizar sus operaciones y adaptarse rápidamente a los cambios del entorno, lo que fomenta una cultura de innovación y aprendizaje continuo entre los empleados, involucrándolos en la identificación de áreas de mejora y en la implementación de soluciones, lo que contribuye a crear un entorno laboral más dinámico y comprometido.

Por otro lado, para profundizar y aumentar la consistencia de esta investigación, diversos autores estudiaron los fundamentos teóricos y conceptuales relacionados con el tema y arribaron a la interpretación que históricamente se maneja para promover efectiva y eficientemente el logro de los objetivos de las instituciones.

El enfoque de GP tiene como objetivo mejorar la eficacia y eficiencia de las tareas que realiza una organización para lograr los objetivos establecidos en su plan estratégico. Es un marco crucial para controlar y planificar cómo las actividades laborales agregan valor para los clientes o usuarios. El enfoque de procesos también aboga por cambiar el modelo de negocio para trabajar vertical y horizontalmente, rompiendo barreras existentes entre departamentos o áreas

funcionales y creando consenso para lograr alcanzar los objetivos organizacionales (Díaz, 2017).

Cieza y González (2021) sostienen que la gestión de procesos se presenta como una disciplina de gestión que capacita a las organizaciones para desarrollar estrategias, crear modelos, planificar acciones y supervisar los procesos existentes con el objetivo de mejorar la eficiencia en la gestión y administración. Asimismo, contribuye al cumplimiento de los objetivos establecidos dentro de la organización y asegura la satisfacción del usuario, según Pereda (2021).

Siguiendo la misma línea de pensamiento, Delgado y Calsina (2019) sostienen que este enfoque facilita la identificación y reorganización de procesos clave con el propósito de abordar los problemas que surgen en la organización. Luego, proponen medidas de gestión diseñadas para contribuir al logro de los objetivos estratégicos. Además, la gestión de procesos tiene como meta recomendar una serie de acciones orientadas a mejorar los resultados y respaldar a la empresa en la consecución de una mayor eficiencia y eficacia en la implementación de los procesos (Florián et al., 2021).

Castillo et al. (2021) destacan la importancia de implementar una gestión de procesos efectiva, que se define como la planificación estratégica de un conjunto de actividades. Esta práctica capacita a la organización para tomar decisiones estratégicas, simplificando así los esfuerzos necesarios para alcanzar sus metas.

Asimismo, permite a las organizaciones tener una estructura específica que puede adaptarse para lograr resultados positivos, por ejemplo, se pueden descomponer 10 procesos y dividirlos en subtarefas para brindar un control más efectivo sobre su cumplimiento (Hitpass, 2017).

Igualmente, contribuye a que las organizaciones dirijan sus operaciones hacia metas y objetivos específicos, refuercen la dirección estratégica y fomenten procesos de mejora continua (Medina et al., 2019).

De manera similar, destaca la implementación de actividades administrativas que guíen cada proceso hacia el logro de objetivos (Guzmán et al., 2019). Es fundamental asegurar que la alta dirección preste atención específica a los distintos procesos administrativos de la empresa, contribuyendo de esta manera a que la

organización alcance niveles elevados de calidad en operaciones, productos y servicios. Esto no solo garantiza la excelencia en dichos aspectos, sino que también desempeña un papel crucial en la preservación de la imparcialidad y la firmeza en la toma de decisiones dentro de la organización (ENAP, 2022).

Contreras et al. (2017) define la GP como el método de gestionar una empresa a través de procesos que se centran en la calidad, añaden valor a los procesos que comparten objetivos comunes y se centran en resultados basados en las necesidades del usuario.

Para aplicar este método correctamente no solo se debe conocer sino también segregarla por lo que consta de 3 etapas: i) determinación del proceso, ii) seguimiento del proceso y iii) mejora del proceso; Estas mismas categorías sirvieron como subcategorías en este estudio.

La primera subcategoría, determinación del proceso, en la GP se refiere a un proceso clave en el enfoque de gestión de la calidad, que incluye la identificación, definición y comprensión detallada de los procesos y operaciones en una institución pública. Esta etapa es esencial para mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios gubernamentales; por ello dentro de esta se realizan actividades como: identificar procesos clave, documentar el proceso, analizar el proceso, identificar indicadores de desempeño, identificar partes interesadas, establecer metas de mejora y planificar actividades para las mismas.

Esta etapa de es necesaria en la gestión de calidad en la administración pública porque sienta las bases para la mejora continua y la optimización de los servicios públicos, puesto que la comprensión detallada y documentación de los procesos permite tomar decisiones conscientes para resolver áreas mejoradas y, finalmente, proporcionar a los ciudadanos una calidad más efectiva y más alta.

Respecto a la segunda subcategoría “seguimiento de procesos”, Beltrán et. al. (2009) señalan que es la medición y análisis de los procesos lo que determina los resultados alcanzados. Es importante completar esta tarea para asegurarse de obtener los resultados deseados. Esta fase incluye dos fases: seguimiento y medición del proceso y análisis del proceso.

En cuanto a la última subcategoría, “la mejora de procesos” es la fase de proponer soluciones alternativas a dificultades, brechas, deficiencias técnicas o limitaciones humanas descubiertas durante el desarrollo del proceso anterior. Esto se hace utilizando herramientas especiales como mapas de procesos, revisiones de documentos, diagramas y mediciones de procesos frente a indicadores y estándares de control de calidad (Medina et al., 2019; Silva y Crisosomo, 2019).

En el contexto de la calidad, la gestión de procesos va más allá de ser un simple modelo o procedimiento estándar. En realidad, representa un conjunto de conocimientos que incluye principios y herramientas específicas diseñadas para concretar el concepto de gestión de la calidad.

Pérez (2012), al resumir los diversos argumentos que respaldan la investigación actual sobre calidad, señala que los esfuerzos se enfocan en lograr los objetivos compartidos tanto de la organización como de sus beneficiarios. El aspecto crucial para llevar a cabo estos procesos radica en la integración de valores en cada actividad que conforma dichos procesos, una influencia que se manifiesta de manera notable en la gestión.

En esta línea, en materia de calidad, los esfuerzos se dirigen a alcanzar los objetivos compartidos entre la organización y sus beneficiarios resulta fundamental. Un aspecto crítico para el desarrollo de estos procesos radica en la integración de valores en cada etapa, fusionándolos con las actividades correspondientes.

Escobar (2021) subraya que la gestión de calidad implica la coordinación de esfuerzos para alcanzar metas compartidas entre la empresa y el cliente. El criterio fundamental para el diseño de procesos implica agregar valor tanto a los procesos en sí como a las actividades que los componen. Los procesos sirven como referencia para la mejora, facilitando la implementación regular de procesos mejorados o más confiables, lo que contribuye a optimizar el funcionamiento de la organización, durante el análisis de calidad. En la gestión que realizamos a través de procesos, se considera no sólo como un modelo referencial o normativo sino también como un cuerpo de conocimientos que configura el cuerpo, incluyendo filosofía y tecnologías, herramienta que permite implementar en la práctica la conceptualización de la calidad responsable.

La presente investigación es teóricamente razonable, porque utiliza teorías relacionadas con la categoría “gestión por procesos”, estas se describen a continuación:

La investigación en gestión de procesos se basa en la teoría de la calidad basada en procesos. Esta teoría se basa en el modelo de calidad de Deming, que es un modelo que organiza o mide las actividades y funciones operativas de una organización en el ciclo de planificación (planear, ejecutar, hacer), monitorear, controlar o medir (verificar) y acción o mejora (actuar). En este sentido, una vez finalizado el proceso se concretarán acciones para mejorarlo a partir de la aplicación sistemática de principios de calidad (Papadopoulos et al., 2018; Raczyńska, 2016).

La organización horizontal, propuesta por Frank Ostrov en 1999, es otra teoría que identifica las etapas básicas de la construcción de una organización basada en procesos. Los autores identifican tres pasos para lograr este objetivo: establecer la dirección organizacional, rediseñar los procesos a través de funciones interconectadas y ayudar a las organizaciones a lograr resultados a través de la capacitación para garantizar que las actividades sigan siendo efectivas (alentarlas a hacerlo). El fundamento de administrar públicamente en la actualidad es la organización horizontal, incluyendo el pensamiento de procesos y su desarrollo (Agudelo y Escobar, 2012).

El concepto del enfoque de sistemas propuesto por Ludwin Von Bertalanffy implica reconocer sistemas administrativos que ayudan a las organizaciones a abordar y resolver problemas operativos. En una analogía, este enfoque parte de la premisa de que toda la organización opera como un sistema, donde sus componentes y procesos están interrelacionados. Esta característica facilita la adaptación más eficaz de las organizaciones a los cambios y a las nuevas realidades competitivas que se presentan en la sociedad y en los mercados, les resulta más fácil adoptar conductas de aprendizaje abierto y, dentro de la organización, buscan promover la efectividad y el desarrollo de los procesos de transformación (Ramage & Shipp, 2020).

Finalmente, se evidencia una estrecha vinculación con la teoría de la administración científica desarrollada por Frederick Taylor, la cual argumenta que

toda entidad debe contemplar cuatro procesos esenciales para la gestión y administración: planificación, preparación, control y ejecución. Estos procesos resultan cruciales para alinear de manera eficaz las actividades de una institución, garantizando la eficiencia, la productividad del personal y alcanzando de manera significativa las metas y objetivos organizacionales (Dahlgard-Park et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta tesis es de tipo básica puesto que pretende evaluar las definiciones de las categorías en este estudio para reconocer la problemática. Álvarez (2020) señala que este tipo de investigación se caracteriza por la aplicación de nuevos conocimientos con un propósito, evaluar fenómenos sociales; entonces, se basa en el análisis de ciertos conceptos que deben tenerse en cuenta para su posterior examen con los hechos que ocurren como consecuencia de ello; es de carácter fundamental, los conocimientos adquiridos en la investigación se utilizan para resolver problemas y observar situaciones actuales con el fin de promover y beneficiar los servicios sociales (Hernandez-Sampieri y Mendoza, 2018) y genera conocimiento sobre diversos procesos, factores e indicadores del comportamiento categorial, incluidos los obtenidos a través de investigaciones exploratorias y descriptivas, para comprender más claramente sobre los mismos (Aceituno, 2020).

Esta investigación se desarrolló desde un enfoque cualitativo para profundizar y examinar, desde la perspectiva del contexto actual y de los actores, las experiencias específicas en las que han estado o están participando directamente (Sánchez et al., 2020). Por otro lado, se dice que el propósito de este tipo de investigaciones es recopilar y probar diferentes teorías utilizando datos obtenidos de los sujetos de investigación (Mar et al., 2020).

Se empleó un diseño fenomenológico con el objetivo de interpretar la información obtenida de las entrevistas y orientar las preguntas de investigación. Soto (2013) sostiene que el enfoque principal de este diseño se centra en la exploración, buscando describir y comprender fenómenos desde la perspectiva de los individuos y la construcción colectiva de sus experiencias, las cuales son interpretadas subjetivamente. Es crucial destacar la posición del investigador, cuyo objetivo principal es describir y explicar las causas del fenómeno bajo estudio con la intención de proponer conceptos adicionales que contribuyan a enriquecer la comprensión del problema.

En referencia a este asunto, García (2013) destacó que el método fenomenológico implica: i) atribuir importancia a la experiencia subjetiva directa

como base del conocimiento, ii) examinar el estudio del fenómeno desde un punto de vista subjetivo, teniendo en cuenta su marco de referencia, iii) demostrar interés en comprender cómo las personas interpretan la realidad social desde su propia perspectiva.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

En una investigación cualitativa, el concepto de “categoría” es de fundamental importancia, puesto que estas, son unidades de análisis que representan patrones, temas o conceptos emergentes en los datos recopilados durante la investigación cualitativa. Según Strauss y Corbin (1990), las categorías juegan un papel importante en la construcción de teorías a partir de los datos recopilados y brindan orientaciones sobre la identificación y el uso de estas en investigaciones bajo este enfoque.

Teniendo en cuenta el apoyo y las explicaciones, la investigación sobre las prácticas de gestión de calidad en la administración pública de la municipalidad distrital de Kimbiri presenta la siguiente categoría: prácticas de gestión de calidad.

Subcategorías: Según Bastis (2020), señala que las subcategorías se derivan de las categorías porque implican profundizar en lo que se está estudiando para dividirlo en partes y luego conectarlo directamente. Siguiendo el razonamiento de Bastiz, se argumenta que la investigación cualitativa que utiliza un diseño fenomenológico creará subcategorías en las que los datos podrán analizarse mejor porque separar las categorías permitirá centrarse en preguntas de investigación específicas.

Por lo tanto, para determinar la categoría y subcategorías en esta investigación antes de implementar el instrumento, el cual es a priori porque se prepara antes de la recopilación de datos, surgidos como consecuencia de las encuestas e indagación.

Tabla 1

Categorías y Subcategorías

Categoría	Subcategorías
------------------	----------------------

	1. Determinación de procesos
Prácticas de gestión de calidad	2. Seguimiento de procesos
	3. Mejora de procesos

3.3. Escenario de estudios

Baena (2017), cree que el escenario de investigación se refiere a un contexto o entorno específico en el que se realiza la prueba; es una estructura en la que se recopilarán los datos, se realizarán un análisis y se obtendrán los resultados apropiados para resolver el problema de investigación o un problema específico.

Por lo tanto, el escenario de investigación es un entorno o contexto específico en el que se realizará el estudio, esta es una base esencial para la recopilación de datos, el análisis y los resultados apropiados, para resolver problemas de investigación o una pregunta de investigación. Por lo tanto, el escenario de investigación es la Municipalidad Distrital de Kimbiri, que conforma la Provincia de La Convención, ubicada en el departamento del Cusco, en el sur del Perú, limitada por el Norte con el distrito de Pichari, por el Noreste y por el Este con el distrito de Echarate, por el sur con el distrito de Vilcabamba, y por el oeste con los distritos de Sivia Ayna y Santa Rosa. Originalmente por estas rutas del VRAEM, carecemos por las señales del internet.

3.4. Participantes

En el presente trabajo de investigación, los participantes típicos pueden ser varios actores clave en la organización y la comunidad, los cuales fueron seleccionados tomando en consideración:

- Criterios de inclusión: participaran 6 entrevistados, que se desempeñan como funcionarios municipales y personal administrativo del municipio elegido, de sexo masculino y femenino, mayores de edad, que tienen participación directa en la gestión de bienes y servicios del municipio en cuestión.

Borja, (2012), señala que la selección de la población es el escenario de investigación, el área de aplicación de la herramienta de acuerdo a la metodología desarrollada y se selecciona una muestra representativa del área de interés

específica de los participantes para brindar la información. Un escenario de aplicación es el lugar donde se llevará a cabo la investigación.

Tabla 2

Caracterización de los participantes

Participantes	Características	Código	N° de Participantes
Personal de Dirección Gerencial	Directores y Gerentes encargados de supervisar y coordinar con diversas áreas dentro del municipio.	PDG1 PDG2	2
Personal de Obras Públicas	Profesionales encargados del mantenimiento y desarrollo de infraestructuras públicas.	POP1 POP2	2
Personal Administrativo	Trabajador encargado de la coordinación sobre adquisición de bienes y servicios.	PA1	1
Personal de Asesoría Jurídica	Abogado que brinda asesoramiento a la administración municipal	PAJ1	1

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández (2014) sostiene que la entrevista no estructurada proporciona una guía que le permite recibir instrucciones adecuadas para que el entrevistador sepa llevarla a cabo con la flexibilidad necesaria para que esta marche bien, por ello su regulación y estructura en la entrevista es realizada por el investigador.

La entrevista no estructurada es una técnica en la que el entrevistador crea una lista de preguntas y luego las reorganiza según su significado, siendo flexible dependiendo del tema que se esté discutiendo y el avance de la investigación.

Según Troncoso y Amaya (2016), señalan que la entrevista no estructurada está diseñada para regular la conversación del tema de la investigación, por lo que es el investigador quien realiza y debe dirigir la entrevista sin afectar la respuesta para que pueda recibir una orientación flexible y fácil, conocer el tema y la categoría, el método utilizado permite obtener, lograr mejores resultados en la consecución de los objetivos de la investigación.

Según Hernández (2014), indica que para realizar una investigación es necesario que el investigador elija una herramienta de recolección de datos para que tengan mayor importancia y pueden alcanzar el objetivo, en consecuencia, se utilizan métodos de investigación para organizar los datos según los recursos presentados en tiempo y estilo.

Para realizar una investigación, se debe elegir una herramienta y así garantizar la recogida adecuada de datos por parte del investigador, que debe comprender claramente los objetivos de la investigación, los recursos financieros involucrados y tiempo necesario, considerando las ventajas y limitaciones la herramienta principal elegida es el cuestionario escrito o hablado.

Según Ruiz (1989), citado por Murillo (2016), sostiene que la tecnología debe recopilar datos confiables que permitan su internalización e interpretación, la mejor manera de presentar las alternativas y sus objetivos es la comprensión para lograr lo que se está tratando de transmitir imprimiendo sus emociones en la entrevista.

3.6. Procedimiento

Debido al método de investigación cualitativo y al diseño propuesto, se inició con la elección de la realidad problemática, para posteriormente elegir el título del proyecto de investigación, el cual ha sido aprobado por la asesora, se continuo con la construcción del marco teórico que incluye sus respectivos antecedentes nacionales e internacionales, sustentadas con sus teorías que soportan la categoría y subcategorías del presente estudio. Luego se inició con la introducción que detalla el problema, justificación y objetivos de la misma; se continuo con el tercer capítulo,

que detalla la metodología utilizada y el procedimiento para la elaboración de la matriz de categorías, se detalló los participantes, bajo criterio de inclusión.

Las entrevistas se programaron en una fecha y horario pertinente con cada participante, estas se realizaron de manera presencial para luego ser transcritas y los datos recopilados se analizaron e interpretaron mediante técnicas de análisis de datos, en este caso la triangulación.

A continuación, procedemos con el análisis y la discusión de los resultados, contrastando las ideas con las de otros autores previamente abordados en el marco teórico. Finalmente, se han obtenido y presentado los resultados, las conclusiones y las recomendaciones de este estudio.

3.7. Rigor científico

Al analizar la información recopilada se tuvo en cuenta la confiabilidad, consistencia y transferibilidad por ser una investigación cualitativa, según Sánchez et al. (2018); dependiendo de los participantes y del investigador, a partir de quienes se extraen las conclusiones.

La confiabilidad se refiere a una característica del diseño de la investigación que garantiza que la población en la que se realiza el estudio sea representativa e implica comprender que la interpretación de la información no está influenciada por motivos o intereses, donde la garantía es el uso de herramientas y/o instrumentos. Deben existir registros y documentos completos sobre las decisiones e ideas del autor, de esta forma, si hay otro investigador, podrá evaluar los datos y llegar a la misma conclusión (Rada, 2007).

Con respecto a la consistencia implica que el investigador describa en detalle el proceso de realización de la investigación, así como el análisis de los datos (Díaz-Bazo, 2019).

El criterio científico final, la transferibilidad, sugiere que los resultados del estudio pueden aplicarse a otras poblaciones al detallar las características de los participantes. Este proceso de extrapolación depende de la similitud entre contextos (Salgado, 2007).

La población de la que se desea sacar conclusiones de la información, es decir, asegurarse de que no haya errores sistemáticos porque el trabajo de investigación se realiza durante un largo período de tiempo, con observaciones, triangulación continua y verificación de datos entre los participantes.

3.8. Método de análisis de datos

El método de análisis es dinámico y creativo porque se guía por necesidades e intereses del investigador y está presente en la escena y no puede ser delegado esta posición a otros. Los datos son heterogéneos porque fueron recolectados a través de entrevistas, tanto de manera individualmente o en grupos y puede dar a través de la observación directa (por percepción, relatos de actores), notas, publicaciones públicas o privadas, entre otras cosas, y es el orden el que determina la recomposición de la pregunta porque se pretende encontrar similitudes en las respuestas, de lo contrario se considera que dicha entrevista se valida de la confiabilidad del investigador.

El análisis de los datos debe ser extremadamente confiable por ser su principal fuente de investigación, considera a la entrevista válida en todos los aspectos, ante lo expuesto, la investigación “Prácticas de Gestión de Calidad en la Administración Pública del Municipio Distrital de Kimbiri” es un proyecto etnográfico con actores que otorgaron todas las facilidades para la obtención de datos y buscar las mejoras en la institución pública.

Este estudio empleó varios enfoques para analizar la información cualitativa, incluyendo la triangulación. Este método se utilizó para validar los resultados al examinar las perspectivas de los miembros de la comunidad mediante diversas técnicas de investigación y en diferentes contextos (Cornejo, 2011).

La categorización, que es una actividad que permite integrar rasgos de una categoría específica, que puede ser deductiva, inductiva, deductiva-inductiva y abductiva (Vives, 2022).

La codificación, cuyo método permite al investigador organizar la información de manera coherente y lógica en grupos que caracterizan los procesos que analiza (San Martín, 2014).

La saturación teórica, es el momento en que ningún elemento nuevo se acerca al nivel de análisis en la dimensión categoría; sin embargo, existe información suficiente y objetiva para justificar una investigación (Vives, 2022).

El muestreo Teórico, es el proceso consiste en recopilar la información recolectada para optimizar parámetros preestablecidos utilizando los criterios definidos para la muestra (Vives, 2022).

La interpretación, es el proceso de examinar los datos para obtener resultados finales utilizando técnicas de análisis de la información. (Ortega, 2023).

3.9. Aspectos éticos

Este estudio de investigación se adhiere a los estándares establecidos en el Código de Ética en Investigación Científica de la universidad, aprobado mediante la Resolución N°0470-2022/UCV del Consejo Universitario. Se hace especial hincapié en los principios éticos fundamentales de transparencia, integridad intelectual y respeto a la propiedad intelectual.

Asimismo, se ha prestado atención a la necesidad de originalidad, reconociendo a los autores de los datos que serán analizados en esta tesis con el propósito de evaluar su posición en la literatura científica. Esto se lleva a cabo con el objetivo de asegurar el pleno respeto a los derechos de autor.

En consonancia con la responsabilidad ética en la investigación, se ha participado en el curso sobre conducta responsable en investigación ofrecido por el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. Finalmente, para fortalecer este estudio, se ha aplicado la última versión de las pautas de la American Psychology Association (APA) en lo que respecta a las referencias bibliográficas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Procedimiento de Recolección de Datos

En el transcurso de la investigación, se recopiló información desde la creación de la guía de entrevista. El investigador obtuvo autorización y consentimiento informado en las instalaciones municipales y utilizando un equipo móvil, capturó fotografías y coordinó citas con los participantes para llevar a cabo entrevistas presenciales.

Durante la fase de recolección de datos, se emplearon la guía de entrevista, un cuaderno de apuntes y grabaciones con el equipo móvil. Se puso énfasis en construir confianza, dedicando 120 minutos a una conversación espontánea donde los participantes compartieron sus conocimientos.

Como conclusión, se expresó gratitud a cada entrevistado, y se procedió a transcribir las respuestas con el fin de realizar un análisis comparativo de los datos.

4.2 Resultados

Resultados de la guía de entrevista a personal de dirección o gerencial

Sobre el principal objetivo que *consistió en conocer las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri*. El personal de dirección (PDG1, PDG2) indica que, en su área de trabajo y personal administrativo involucrado si conocen e implementan estrategias para conseguir la calidad de los procesos, al permitirles desarrollar sus diversas actividades con mayor dinamismo, puesto que cuentan con un apoyo y soporte tecnológico que les facilita el control y la calidad de estas, al igual que garantiza que haya mayor coordinación con las otras dependencias y personal administrativo en la toma de decisiones y así garantizar la calidad en los procesos.

Respecto al objetivo específico 1 que trata acerca de *conocer cómo se determinan y ejecutan los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri*. Los entrevistados manifestaron que la identificación, desarrollo de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales son

fundamentales para la ejecución rápida y efectiva de las metas y objetivos de toda municipalidad ya que contribuyen a la optimización del flujo de trabajo y, por lo tanto, a la eficiencia operativa, pero consideran que esta se debe fundamentar en la elaboración y aplicación de estrategias que deben de iniciar con el análisis integral de los procesos en curso del municipio, para medir su eficiencia y eficacia, luego poder implementar los cambios de mejora continua pero que deben de contar con la participación del personal, quienes requieren de una constante capacitación no solo en lo referente a sus áreas, sino también en lo que se refiere a herramientas tecnológicas. Con respecto a la secuencia o interacción de los procesos y operaciones de los servicios ofrecidos por el municipio, los participantes convienen en señalar que estos son una de actividades integradas y secuenciadas para poder ofrecer productos, bienes y/o servicios como consecuencia de la asignación de recursos públicos, llegando a la conclusión de que en una secuencia ideal, es fundamental identificar las necesidades, para posteriormente proponer las mejoras continuas caracterizadas por una secuencia de actividades según la región, por lo que proponen al MISIP como el sistema de procesos que defina esa secuencia ideal. Finalmente agregan que, para construir una administración pública eficaz, los procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales deben cumplir con determinadas características, entre ella que sea sostenible (PDG2).

Respecto al objetivo específico 2 que trata sobre *conocer cómo se realiza el seguimiento de procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri*. Los entrevistados señalan que la eficiencia y eficacia en la medición de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales, se conduce según los objetivos y metas del municipio, se podrá diseñar un plan que detalle sus fortalezas y debilidades, sujeto a continuas adecuaciones debido a las cambiantes necesidades de la comunidad, pero es un trabajo que se encuentra aún en desarrollo. A lo mencionado, agregan que es necesario optar por diversas estrategias para ser más efectivos al momento de brindar servicios, como sería la simplificación de los procedimientos y procesos administrativos, la integración de las diversas áreas, para una mejor comprensión del funcionamiento de los procesos y por ende verificar si se están cumpliendo con los con los objetivos establecidos. Ambos entrevistados (PDG1, PDG2) coinciden en señalar que la gestión por

procesos involucra un conjunto de actividades secuenciales que tienen la finalidad de satisfacer las demandas de la comunidad.

Respecto al objetivo específico 3 que trata sobre *conocer cómo se mejora los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri*. El entrevistado PDG1 señala que una gestión por procesos es efectiva y de calidad, al contar con el respaldo de la alta dirección y de su comité, en conjunto con la participación de todos los que conforman el equipo, adicionalmente el entrevistado PDG2 señala que esto, conlleva una constante formación, capacitación y supervisión de todo el personal para el aporte y toma de decisiones, puesto que la eficacia y calidad de un proceso depende de la claridad de sus metas y objetivos institucionales. Ambos participantes según sus funciones y responsabilidades han identificado diversas posibles causas que afectan directamente toda gestión de calidad en el municipio, siendo para el PDG1 las ineficiencias en las organización y estructuras económicas y ausencia de una cultura laboral orientada hacia la calidad y el cumplimiento, por ello han concordado en sus opiniones, que un proceso ideal debe caracterizarse por establecer sistemas de monitoreo continuo para evaluar el rendimiento del proceso en tiempo real y detectar posibles problemas. La comunicación clara de los resultados del proceso y la obtención de retroalimentación son fundamentales para asegurar el desarrollo e implementación de un proceso eficiente, transparente y orientado hacia la calidad y el cumplimiento. Por último, los entrevistados indican que la selección e implementación de las mejoras en los procesos y operaciones en el municipio, sigue una serie de pasos con tendencia a un enfoque que se basa en la participación y evaluación constante, con un proceso iterativo, asegurando que las mejoras realizadas en los procesos y operaciones sean exitosas y beneficien de manera positiva a los objetivos de la institución y a las demandas de la comunidad.

Resultados de la guía de entrevista a personal de obras públicas

Sobre el objetivo general que *consistió en conocer las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri*. El personal de obras públicas (POP1, POP2) han coincidido en señalar que no hay buenas prácticas de calidad en la gestión por procesos, esto debido a que no

cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos y funciones encomendadas. Para ambos participantes, ello se debe principalmente a que hay ausencia de personal capacitado que contribuyan estratégicamente a la entrega de productos y servicios de alta calidad a los usuarios, por factores como el presupuesto, la distancia y, en general, por ausencia de expertos capacitados en la administración pública.

En relación al primer objetivo específico que trata acerca de *conocer cómo se determinan y ejecutan los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri*. Los entrevistados expresaron que la identificación y desarrollo de los procesos y operaciones en los servicios gubernamentales son esenciales para lograr la ejecución eficiente y rápida de las metas y objetivos municipales. Consideran que esto contribuye a optimizar el flujo de trabajo y, por ende, a mejorar la eficiencia operativa. Sin embargo, sostienen que esta eficiencia debe basarse en estrategias que comiencen con un análisis integral de los procesos existentes en el municipio, evaluando su eficacia y eficiencia. Posteriormente, proponen implementar cambios para la mejora continua, destacando la importancia de la participación activa del personal, el cual requiere capacitación constante, no solo en sus áreas específicas, sino también en el uso de herramientas tecnológicas. En cuanto a la secuencia o interacción de los procesos y operaciones de los servicios municipales, los participantes coinciden en que se trata de actividades integradas y secuenciadas para ofrecer productos, bienes y/o servicios mediante la asignación de recursos públicos, llegan a la conclusión de que, en una secuencia ideal, es crucial identificar las necesidades antes de proponer mejoras continuas, las cuales deben adaptarse a la región. De igual manera el participante POP 1 proponen al MISIP como el sistema de procesos que defina esta secuencia ideal. Finalmente, agregan que, para construir una administración pública eficaz, los procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales deben cumplir con ciertas características, entre las cuales destacan la transparencia, eficiencia y accesibilidad (POP1) y la inclusión (POP2).

En relación al segundo objetivo específico que trata sobre *conocer cómo se realiza el seguimiento de procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri*. El entrevistado POP1 sobre la evaluación de la

eficiencia y eficacia en los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales menciona que esta se realiza en sintonía con los objetivos y metas municipales, lo que permite desarrollar un plan que identifique las fortalezas y debilidades, susceptible a ajustes continuos ante las cambiantes necesidades de la comunidad, asegura que este enfoque está en proceso de desarrollo y destaca la importancia de aplicar diversas estrategias, como la de fusionar áreas para mejorar la comprensión de los procesos y verificar el logro de los objetivos. Ambos entrevistados (POP1, POP2) coinciden en que la gestión por procesos implica una serie de actividades secuenciales destinadas a satisfacer las demandas de la comunidad, haciendo énfasis en el factor tecnológico como facilitador de la eficiencia y eficacia en los servicios ofrecidos por la municipalidad. Sin embargo, el participante POP2 tuvo una posición distinta, para quien el proceso no es el esperado y que por el contrario no cumple las características antes señaladas, por ende, evidencia que el municipio adolece de mecanismos que fomenten la mejora continua tomando como base los resultados que han obtenido, infiere que el municipio actualmente está privado de estas prácticas de un sistema de gestión de calidad, por lo que no es posible hablar de una verdadera efectividad en los procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales.

En relación al tercer objetivo específico que trata sobre *conocer cómo se mejora los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri*. El personal de obras públicas POP2 señala que la gestión por procesos, respaldada por la alta dirección y con la participación activa de todo el equipo, asegura la eficacia y calidad. Sumado a lo que subraya el entrevistado POP1, respecto a la importancia de la formación continua, capacitación y supervisión del personal para tomar decisiones efectivas, vinculando la eficacia y calidad del proceso a la claridad en metas y objetivos institucionales. Ambos han identificado posibles causas que afectan la gestión de calidad en el municipio, pero de manera muy general, pero reconocen que un proceso ideal debe incorporar sistemas de monitoreo continuo para evaluar el rendimiento en tiempo real y detectar problemas, resaltando la necesidad de comunicación clara de resultados y retroalimentación, al comentar sobre la selección e implementación de mejoras en procesos y operaciones, indican un enfoque participativo y evaluativo, siguiendo un proceso iterativo, aseguran que las mejoras realizadas sean exitosas y beneficien

de manera positiva a los objetivos de la institución y a las demandas de la comunidad.

Resultados de la guía de entrevista a personal administrativo

En cuanto al objetivo general que *consistió en conocer las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri*. El personal administrativo (PA1) afirma que las deficiencias en las prácticas de calidad en la gestión por procesos en la municipalidad generan problemas y desafíos que impactan tanto en la eficiencia interna como en la satisfacción de los ciudadanos. Se han evidenciado errores, falta de organización, capacitación y coordinación entre los diferentes departamentos y áreas, afectando la calidad de los servicios y la ejecución de proyectos. Estas deficiencias resultan en la adopción de prácticas ineficientes, la pérdida de oportunidades para optimizar operaciones y la persistencia de problemas financieros, incumplimiento de normativas, dificultades en la toma de decisiones, entre otros aspectos.

En cuanto al objetivo específico 1 que trata acerca de *conocer cómo se determinan y ejecutan los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri*. El entrevistado PA1 manifestó que la identificación y desarrollo de procesos y operaciones en los servicios gubernamentales resultan fundamentales para lograr de manera eficaz y rápida las metas y objetivos municipales, mejorando así la eficiencia operativa. Destaca la importancia de fundamentar esta eficiencia en estrategias elaboradas y aplicadas a través de un análisis integral de los procesos municipales en curso y así medir la eficiencia y eficacia, lo que posibilita la implementación de cambios para la mejora continua, con la participación activa del personal, capacitado constante en las diferentes áreas que conforman el municipio. El participante enfatizó la necesidad de identificar las necesidades en una secuencia ideal y proponer mejoras continuas con una secuencia de actividades adaptada a la región, a sus necesidades y respetando las normativas; sin embargo, no aporta con alguna sugerencia en particular. Por último, menciona que, para construir una administración pública eficaz, los procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales deben cumplir con ciertas características, siendo estas la innovación, cultural y ética.

En cuanto al objetivo específico 2 que trata sobre conocer cómo se realiza el seguimiento de procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri. El personal administrativo PA1 indica que el identificar los procesos y/o procedimientos que se realizan, analizar cómo se viene desarrollando la coordinación de la medición de estos entre los diferentes departamentos y posteriormente de sus resultados, es fundamental para una evaluación integral e identificar fortalezas y oportunidades de mejorar los servicios gubernamentales, obtener información significativa acerca de la eficiencia y eficacia de las operaciones municipales. El entrevistado señala que una buena alternativa para efectivizar estos procedimientos y operaciones, es simplificando al máximo el número de pasos y requisitos innecesarios para acelerar la implementación del servicio, adicionalmente promover una cultura de servicio al ciudadano, garantizando que los servicios sean accesibles, acogedores y centrados en satisfacer las necesidades de la comunidad. El participante concluye que la ejecución de los procesos y operaciones tiene un enfoque en la formación y desarrollo continuo del personal municipal para mejorar habilidades y adaptarse a las cambiantes demandas del entorno, particularmente al momento que debe de realizar las coordinaciones respectivas para la adquisición de bienes y servicios siguiendo los procedimientos establecidos en la asignación de recursos.

En cuanto al objetivo específico 3 que trata sobre *conocer cómo se mejora los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri*. El personal administrativo PA1 señala que una gestión por procesos será efectiva y de calidad, motivo por el cual se necesita tener claridad de sus metas y objetivos institucionales. Que estos pueden verse afectados por diversas posibles causas como son la ausencia de compromiso y participación activa de la comunidad, lo que puede generar desconfianza en la comunidad, ante ello manifiesta, que un proceso óptimo debería destacarse por implementar sistemas de monitoreo continuo para evaluar el rendimiento en tiempo real e identificar posibles inconvenientes. La comunicación precisa de los resultados del proceso y la obtención de retroalimentación son esenciales para garantizar el desarrollo e implementación de un proceso eficaz, transparente y centrado en la calidad y el cumplimiento. Por último, el participante indica que la selección e implementación de mejoras en los procesos y operaciones sigue comúnmente un enfoque estructurado y colaborativo,

que inicia con una evaluación de los procesos actuales en el área de abastecimiento, recopilando datos sobre su rendimiento y obteniendo retroalimentación del personal involucrado y de otros departamentos pertinentes. Luego, se establecen objetivos claros y se forma un equipo de mejora que incluye a miembros clave del departamento de abastecimiento, posiblemente con representantes de otros departamentos. Se investigan y analizan las mejores prácticas en la gestión de abastecimiento, y se diseñan soluciones. Estas soluciones se implementan en un entorno piloto para evaluar su eficacia e identificar posibles problemas y que, en caso de éxito, se contempla la posibilidad de aplicarlas a mayor escala. Sin embargo, el entrevistado reconoce que estas características del enfoque no se llegan a cumplir en la mayoría de los casos, por factores expuestos en preguntas anteriores.

Resultados de la guía de entrevista a personal de asesoría jurídica

Considerando el principal objetivo que consistió en *conocer las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri*. El asesor jurídico (AJ1) ha manifestado que, en el desempeño de sus funciones, adquiere y aplica estrategias que favorezcan la mejora de la gestión por procesos, pero aclara que su enfoque principal se centra en el conocimiento normativo, brinda asesoramiento en gestión por procesos considerando aspectos éticos y legales, desligándose de implementar las prácticas de calidad en su área. Además, comenta se involucra en la revisión y actualización de políticas internas, ofrece capacitación legal, realiza auditorías para identificar posibles riesgos en los procesos y se mantiene constantemente actualizado.

Considerando el objetivo específico 1 que trata acerca de *conocer cómo se determinan y ejecutan los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri*. El entrevistado indicó que la identificación y desarrollo de procesos y operaciones en los servicios gubernamentales son fundamentales para lograr la ejecución eficaz y rápida de las metas y objetivos municipales, contribuyendo a la eficiencia operativa, para ello es esencial elaborar y aplicar estrategias, iniciando con un análisis exhaustivo de los procesos que se están en desarrollo por el municipio para evaluar su eficiencia y eficacia.

Posteriormente, se deben implementar cambios para la mejora continua, involucrando al personal debidamente capacitado. En relación con la secuencia o interacción de los procesos y operaciones de los servicios municipales, se consideran actividades integradas y secuenciadas con el propósito de ofrecer productos, bienes y/o servicios mediante la asignación de recursos públicos. Se subraya la importancia de una secuencia ideal, identificando necesidades y proponiendo mejoras continuas. Que, para construir una administración pública eficaz, se destaca que los procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales deben cumplir con ciertas características, centrándose principalmente en las necesidades del ciudadano.

Considerando al objetivo específico 2 que trata sobre *conocer cómo se realiza el seguimiento de procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri*. El asesor jurídico AJ1 señalan que la evaluación de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales es un procedimiento constante y repetitivo que requiere supervisión, sujeto a ajustes continuos debido a las cambiantes necesidades de la comunidad, los cuales considera que se están implementando de manera gradual. Además, subraya la necesidad de emplear diversas estrategias para optimizar la prestación de servicios, como realizar revisiones periódicas y ajustar procedimientos según sea necesario para mejorar la eficiencia y la calidad. Propone desarrollar procesos lo suficientemente flexibles para adaptarse a cambios en regulaciones, tecnología y necesidades de servicio. Reconoce a los procesos como un pilar fundamental para asegurar el funcionamiento efectivo y la resiliencia de la municipalidad, estableciendo así la base para la mejora continua y decisiones bien fundamentadas. Especifica que, en el área de asesoría jurídica, es crucial adquirir conocimientos sobre las leyes y regulaciones locales y nacionales que afectan a la municipalidad, proporcionando asesoramiento legal relacionado con la gestión por procesos y prácticas de calidad. También destaca la importancia de garantizar que las políticas estén en conformidad con la normativa legal, favoreciendo la eficiencia operativa. Asimismo, menciona la realización de sesiones de capacitación legal para el personal involucrado en la gestión por procesos, la realización de auditorías legales periódicas y la oferta de recomendaciones para reducir riesgos legales. Concluye señalando que la ejecución de los procesos y operaciones se centra en la formación

y desarrollo continuo del personal municipal para mejorar habilidades y adaptarse a las cambiantes demandas del entorno, especialmente al coordinar la adquisición de bienes y servicios según los procedimientos establecidos en la asignación de recursos.

Considerando al objetivo específico 3 que trata sobre *conocer cómo se mejora los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri*. El asesor jurídico AJ1 señala que para liderar con éxito un procedimiento eficiente y de alta calidad, es crucial asegurar la asignación adecuada de recursos esenciales, como personal capacitado, tecnología y presupuesto, necesarios para llevar a cabo el proceso de manera efectiva. Además, se deben implementar sistemas de monitoreo continuo para evaluar en tiempo real el rendimiento del procedimiento y detectar posibles problemas, evitando así una ejecución inadecuada o poco eficiente de las tareas. En su perspectiva, un proceso ideal es aquel que cumple sus funciones en consonancia con los objetivos institucionales, haciendo hincapié en su enfoque normativo. En su área de trabajo, la selección e implementación de mejoras en los procesos y operaciones tiene lugar cuando se asegura la conformidad de todas las actividades con las leyes y regulaciones aplicables. Asimismo, colabora estrechamente con otros departamentos para garantizar la coherencia y alineación de los procesos legales, y diseña procesos legales flexibles capaces de adaptarse a cambios en las regulaciones y leyes. Destacó la importancia de involucrar al personal en el proceso de mejora, proporcionándoles las herramientas y la capacitación necesarias para aumentar su satisfacción y compromiso.

Discusión

En cuanto al objetivo general, la mayoría de los entrevistados consideraron que las carencias en las prácticas de calidad en la gestión por procesos de la Municipalidad de Kimbiri generan inconvenientes en la eficiencia interna y la satisfacción ciudadana. La falta de una gestión por procesos efectiva, junto con la ausencia de calidad en la municipalidad, resulta en ineficiencia operativa, falta de transparencia, errores y descoordinación entre departamentos y áreas. Estos aspectos se reflejan en la insatisfacción ciudadana, la falta de mejora continua, la

pérdida de oportunidades para optimizar operaciones, problemas financieros, el incumplimiento de normativas, complicaciones en la toma de decisiones, riesgos para la imagen institucional y dificultades en la evaluación del desempeño.

Estos datos son similares a lo que señalan Clavo y Villon (2022) pues una gestión eficiente de los procesos no solo mejora la experiencia del personal, generando eficiencia y proporcionando mayores incentivos para aquellos comprometidos con la mejora continua, sino que también resalta la necesidad crucial de capacitar y perfeccionar continuamente las habilidades del personal en las entidades públicas. Este aspecto es esencial para brindar un respaldo que añada valor al servicio y promover una actitud positiva entre los funcionarios, caracterizada por respuestas consideradas, rapidez en la acción y resolución ágil de disputas, evitando la burocracia, y guarda relación con lo dicho por Flores y Núñez (2021) quienes señalaron que los principios de la gestión por procesos son generales y limitan la posibilidad de realizar un análisis detallado y profundo de las mejoras en los procesos. Esto conlleva una falta de monitoreo, evaluación y seguimiento de los procesos. A pesar de llevar a cabo actividades para optimizar los procesos y promover buenas prácticas, estas no resultan lo suficientemente efectivas para alcanzar los mejores resultados. Se destaca que la gestión de procesos se caracteriza por su eficiencia y enfoque en la mano de obra, especialmente en organizaciones estatales, reconociendo su importancia debido al impacto positivo en la calidad de los servicios públicos, además guarda relación con lo indicado por Arteaga y Saavedra (2018) para quienes la adopción de un enfoque centrado en procesos fortalece la gestión y mejora el desempeño de los empleados, siendo crucial tener en cuenta los recursos necesarios para alcanzar los objetivos organizacionales, en esa misma sintonía Asencio (2017) concluyó que la aplicación de la gestión por procesos generará mejoras en los recursos humanos en diversas áreas, agregando valor a servicios como atención médica, seguridad, mantenimiento de parques y jardines, así como a procedimientos administrativos. Por último, estos resultados están vinculados con lo mencionado por Cieza y González (2021) al señalar que la gestión de procesos se caracteriza como una disciplina que permite a las organizaciones formular estrategias, desarrollar modelos, planificar acciones y supervisar y controlar los procesos existentes para

mejorar la eficiencia en la gestión y administración. Además, contribuye a alcanzar los objetivos organizativos, garantizando la satisfacción del usuario (Pereda, 2021).

Sobre el primer objetivo específico, todos los entrevistados consideran que la identificación de procesos empodera a la municipalidad para adaptarse a los cambios sociales y que la transparencia se alcanza mediante operaciones y procesos claros, respaldados por la participación ciudadana, un componente esencial para la optimización y mejora continua. Este enfoque se traduce en una gestión municipal más eficiente, con un uso efectivo de los recursos, mejora en la prestación de servicios, transparencia, rendición de cuentas, reducción de tiempos de respuesta y alineación con objetivos estratégicos, financieros y de desempeño en proyectos. La definición de pasos específicos en la interacción de procesos y actividades en la municipalidad mejora la efectividad, facilita la coordinación entre departamentos y permite identificar áreas de mejora en la evaluación de cada etapa de la secuencia de servicios públicos.

Estos resultados tienen una estrecha relación con lo indicado por Ruíz y Delgado (2020) al señalar que los ciudadanos tienen expectativas significativas respecto a la administración de sus líderes, por lo tanto, es esencial gestionar el desarrollo de manera que se alinee con los requisitos y necesidades de los usuarios; esta información se vincula con lo expuesto por Villacreses (2022) y Campi, et al (2017) pues es imperativo desarrollar modelos de gestión que perfeccionen la calidad del servicio, fundamentados en una cultura organizacional apropiada y una comunicación flexible entre los empleados, proponen métodos para evaluar la percepción y satisfacción de las personas, fomentar el control, la transferencia de información y la coordinación del trabajo en equipo, sugieren dirigir la política organizacional y la cultura de servicio hacia una estrategia enfocada en la calidad del usuario, además de proporcionar retroalimentación adecuada al identificar deficiencias en el proceso o al rechazar una solicitud; esto guarda relación con lo indicado por Miranda et al. (2019), al señalar que la participación de los actores urbanos y la gestión de procesos son fundamentales para abordar las necesidades de desarrollo. Por último, Beltrán et. al. (2009) indica que la medición y análisis de los procesos son fundamentales para determinar los resultados

obtenidos, llevar a cabo esta actividad es esencial para asegurar el logro de los resultados deseados. Esta fase consta de dos etapas: supervisión y medición del proceso, junto con el análisis del mismo.

En relación al segundo objetivo específico, todos los entrevistados precisaron que la medición de procesos y operaciones es esencial para mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios públicos. Sin embargo, a pesar de que la implementación de estrategias para optimizar los procedimientos es factible, en la práctica a menudo se ve obstaculizada por la falta de un enfoque genuino hacia prácticas de gestión de calidad, fundamentales para alcanzar los objetivos institucionales, siendo esto evidenciado por uno de los entrevistados (POP1). La gestión eficiente de los procedimientos contribuye a la eficacia en la entrega de servicios municipales, y cuando los procedimientos cumplen su función, suele traducirse en mayor satisfacción comunitaria. La evaluación minuciosa de los resultados permite identificar áreas de mejora, evaluar la eficacia de los procedimientos y comprender la importancia de ciertos procesos para el adecuado funcionamiento de la municipalidad. Estas acciones contribuyen a una prestación de servicios gubernamentales más eficiente y transparente, aunque este último aspecto aún se está desarrollando de manera gradual en el municipio.

Estos datos guardan relación con lo indicado por Sarmiento y Uribe (2021) refirió que la modernización de la administración pública es crucial para elevar la calidad del servicio, ya que, al actualizar todos los elementos de la administración pública, se puede proporcionar una atención de alta calidad a los usuarios. La planificación, contratación de personal, evaluación del desempeño en la interacción con los usuarios, y análisis de habilidades analíticas y resolutivas no han mostrado mejoras significativas en la atención al cliente a menos que estos aspectos se modernicen; en ese mismo sentido, Voloshina y Bozhomnya (2021) determinaron que el fortalecimiento de la capacidad de gestión ha resultado de un aumento en la responsabilidad y disciplina, convirtiéndose en un componente esencial al tomar decisiones estratégicas en las empresas. Para Díaz (2017) el enfoque de procesos impulsa la adaptación del modelo de negocio, fomenta la colaboración en dimensiones tanto verticales como horizontales, elimina las barreras entre

departamentos o áreas funcionales y busca consenso para alcanzar los objetivos organizacionales; de manera similar Delgado y Calsina (2019) argumentan que la gestión de procesos tiene como meta alcanzar sus objetivos mediante la sugerencia de un conjunto de acciones destinadas a mejorar los resultados y favorecer que la empresa logre una implementación más eficiente y efectiva de sus procesos (Florián et al., 2021); estos datos están estrechamente vinculados con lo expuesto por Medina et al. (2019) y Crisosomo (2019) al señalar que la fase de "mejora de procesos" consiste en proponer soluciones alternar para abordar problemas, lagunas, deficiencias técnicas o limitaciones humanas identificadas durante la ejecución del proceso anterior. Este procedimiento se realiza mediante el uso de herramientas especializadas como mapas de procesos, revisiones de documentos, diagramas y mediciones de procesos, en consonancia con indicadores y estándares de control de calidad; esto guarda relación con el modelo de calidad de Deming, organiza y evalúa las actividades y funciones operativas de una organización a lo largo del ciclo de planificación (planear, ejecutar, hacer), monitoreo, control o medición (verificar), y acción o mejora (actuar). En este contexto, al finalizar el proceso, se llevarán a cabo acciones para mejorarlo mediante la aplicación sistemática de principios de calidad (Papadopoulos et al., 2018; Raczyńska, 2016). Por último, Ludwin Von Bertalanffy determinó que este enfoque parte de la premisa de que toda la organización opera como un sistema en el que sus componentes y procesos están interrelacionados, esta característica posibilita que las organizaciones se adapten de manera más efectiva a los cambios y a las nuevas realidades competitivas de la sociedad y los mercados. Asimismo, les resulta más sencillo adoptar prácticas de aprendizaje abierto y, dentro de la organización, buscan fomentar la eficacia y el desarrollo de los procesos de transformación (Ramage & Shipp, 2020).

Sobre el objetivo específico 3, todos los entrevistados precisaron que gestionar de manera eficiente un proceso de calidad en la municipalidad implica cumplir con requisitos fundamentales, como establecer metas específicas alineadas con los objetivos institucionales y las necesidades comunitarias, además de establecer estándares de calidad y proporcionar capacitación continua al

personal. Descuidar estos requisitos podría afectar la calidad de los procesos. La búsqueda de un proceso ideal implica la optimización de la eficiencia operativa, la adopción de mejores prácticas para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y la realización constante de mejoras en las operaciones municipales. La participación activa y el compromiso de todas las partes son cruciales para garantizar el éxito en la implementación de procesos, lo que eleva la calidad de los servicios y genera satisfacción ciudadana. Este enfoque asegura competitividad y un crecimiento sostenible y planificado, siempre en conformidad con las leyes establecidas.

Entre los principales resultados se tiene, que Martínez, González y Cazanave (2020) utilizaron encuestas, diagramas de Ishikawa, para evaluar el índice de satisfacción del cliente interno, modelar procesos, equilibrar la demanda y el rendimiento, y elaborar planes sistemáticos para describir la situación actual dentro de la organización y formular recomendaciones para mejorar las oportunidades identificadas, son estrategias aplicadas para implementar de una serie de propuestas que ha arrojado resultados positivos, estos datos guardan estrecha relación con lo indicado por, Castillo et al. (2021) destaca que la importancia de implementar una gestión de procesos eficiente reside en la planificación estratégica de un conjunto de actividades que facilite la toma de decisiones estratégicas en la organización, lo cual contribuye a que los esfuerzos para alcanzar sus metas sean más efectivos, postura que también es compartida por Medina et al (2019) al sostener que contribuye a que las organizaciones centren sus operaciones en metas y objetivos concretos, refuercen su dirección estratégica y fomenten procesos de mejora continua. Por último, Escobar (2021) señala que la gestión de calidad implica dirigir los esfuerzos colectivos hacia objetivos compartidos tanto de la empresa como del cliente. El criterio fundamental para el diseño de procesos es agregar valor tanto a los procesos en sí como a las actividades que los conforman. Los procesos actúan como guía para la mejora, facilitando la implementación de procesos mejorados o más confiables que, cuando se aplican de forma regular, mejoran el rendimiento organizacional durante el análisis de calidad.

V. CONCLUSIONES

Primera

Se ha constatado que las prácticas de calidad en la gestión pública de la Municipalidad de Kimbiri son deficientes, lo cual ocasiona una falta de eficiencia operativa, carencia de transparencia, errores y descoordinación entre departamentos y áreas. Este panorama genera insatisfacción entre los ciudadanos, quienes perciben la ausencia de un proceso continuo de mejora, la pérdida de oportunidades para optimizar operaciones y complicaciones en la toma de decisiones.

Segunda

Se concluye que la identificación y ejecución de procesos en la administración pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri fortalece a la institución para adaptarse a los cambios sociales. La transparencia se consigue mediante operaciones y procesos claros, respaldados por la participación ciudadana, un elemento esencial para la optimización y mejora continua. Este enfoque simplifica la coordinación entre departamentos y facilita la identificación de áreas de mejora en la evaluación de cada etapa de la secuencia de servicios públicos.

Tercera

Se determinó que la medición de procesos y operaciones es esencial para mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios públicos, a pesar de ser viable implementar estrategias para optimizar los procedimientos, esta posibilidad se ve limitada por la falta de un enfoque real hacia prácticas de gestión de calidad, las cuales son fundamentales para alcanzar los objetivos institucionales. Aunque el cumplimiento de los procedimientos en la entrega de los servicios municipales y su evaluación contribuyen a una prestación de servicios gubernamentales más eficiente y transparente, aún se está trabajando en este aspecto.

Cuarta

Se detalló que la gestión eficiente de un proceso de calidad en la municipalidad requiere establecer metas específicas alineadas con los objetivos

institucionales y las necesidades comunitarias. En ausencia de esto, se comprometería la búsqueda de un proceso ideal que implica la optimización de la eficiencia operativa, respaldada por la participación activa y el compromiso de todas las partes involucradas, debidamente capacitadas. Esto contribuye a elevar la calidad de los servicios y generar satisfacción ciudadana.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Con base en todo lo analizado e investigado hasta el momento, se recomienda que garantizar en la Municipalidad Distrital de Kimbiri garantizar la participación activa y liderazgo de la alta dirección en la instauración de prácticas de calidad, establecer políticas que respalden la mejora continua y la eficiencia operativa, fomentar la participación activa de todo el personal en la identificación y aplicación de prácticas de calidad, y ofrecer formación constante para elevar las habilidades y conocimientos del personal.

Segunda

Se recomienda reforzar la adaptación de la Municipalidad Distrital de Kimbiri a los cambios sociales. Es esencial asegurar la alineación de los procesos con los objetivos institucionales, promoviendo la eficiencia operativa y la transparencia en todas las fases. Se sugiere involucrar activamente a la comunidad en la identificación y diseño de procesos, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas. Además, se propone establecer una cultura organizacional que fomente la mejora continua y la aplicación de sistemas de monitoreo y evaluación para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización.

Tercera

Se recomienda a todas las partes interesadas de la Municipalidad Distrital de Kimbiri que se centren en prácticas de calidad para el seguimiento de procesos. Esto implica implementar sistemas de monitoreo eficientes que permitan el seguimiento en tiempo real de los procesos municipales. Se debe considerar la posibilidad de automatizar procesos y proporcionar capacitación al personal sobre el uso de herramientas y metodologías para el seguimiento. Es fundamental asegurarse de que comprendan la importancia del seguimiento y cómo contribuye a la mejora continua. Además, se sugiere programar revisiones periódicas de los procesos para identificar posibles áreas de mejora.

Cuarta

Finalmente, se recomienda involucrar activamente al personal en la identificación de mejoras y en la implementación de cambios fomentando una

cultura de colaboración y compromiso, que permita integrar prácticas de calidad en la gestión de procesos, asegurando que cumplan con estándares éticos y legales, se busca promover una cultura organizacional que promueva la mejora continua e innovación.

REFERENCIAS

- Aceituno, C., Silva, R., & Cruz, R. (2020). Mitos y realidades de la investigación científica (Primera Edición). Carlos Aceituno Huacani. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno_hc_2020.pdf
- Agudelo, L., & Escobar, J. (2012). Importancia de los procesos y su aplicación en las organizaciones. AD-minister. https://www.researchgate.net/publication/277072584_Importancia_de_los_procesos_y_su_aplicacion_en_las_organizaciones
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Revista de la Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas de la Carrera de Negocios Internacionales de la Universidad de Lima, (1), 13-15. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arévalo, P. (2017). Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017. Tarapoto. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13019>
- Arteaga, R., & Saavedra, O. (2018). Modelo de gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque - Perú. Chiclayo. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/5975>
- Asencio, L. (2018). Sistema de gestión por procesos en el gobierno local de Mi Perú – Callao 2017. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16449/Asencio_HLM.pdf
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación. Mexico: Patria S.A. https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Grupo_Editorial_Patria
- Beltran, J., Carmona, M., Pérez, R., Rivas, M., & Tejedor, F. (2009). Guía para una gestión basada en procesos. https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf
- Borja, M. (2012). Logística hospitalaria. (2ª ed.). Barcelona: Marge books Valencia. https://books.google.com.pe/books?id=GHmpyCJ32VYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Campi Mayorga, I., & Cifuentes Di Lorenzo, M. (2017). Modelo de gestión para mejorar la atención al usuario del área de tesorería del GADM de Vinces. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6784>
- Castillo, K. P., Bravo, E. K., Rivas, F. P., Florián, O. R., & Deza, J. M. (2021). Management by Processes in the Competitiveness of a SME in the Gastronomic Sector. 2021-July. Scopus. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2021.1.1.126>
- CLAD. (2008). Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública. San Salvador. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>
- Clavo Guevara, A., & Villon Prieto, R. (2022). Gestión por procesos para calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas. Obtenido de https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=alma991002921542607001&context=L&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=Everything&query=any,contains,calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20us
- Contreras, F., Olaya, J., & Matos, F. (2017). Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información. Lima: Oscar Ricardo Retamozo Ramos. https://www.researchgate.net/publication/339413174_GESTION_POR_PROCESOS_INDICADORES_Y_ESTANDARES_PARA_UNIDADES_DE_INFORMACION_-2017-_FORTUNATO_CONTRERAS_CONTRERAS
- Cornejo, M. (2011). Rigor y calidad metodológicos: Un reto a la investigación social cualitativa. *Invest Educ Enferm*, (3), 50-54. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol10-Issue2-fulltext-144>
- Diáz, J. (2017). La mejora de la productividad y reducción de costos con el enfoque orientado a procesos: Gerens. <https://gerens.pe/blog/enfoque-procesosproductividad-costos/>
- Delgado, G., y Calsina, W. (2019). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. *Revista Industrial Data*, 22(2), 173-184. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v22i2.15568>
- Dahlgaard-Park, S. M., Reyes, L., & Chen, C.-K. (2018). The evolution and convergence of total quality management and management theories. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(9-10), 1108-1128. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1486556>
- ENAP. (2022). Gestión por Procesos para la Administración Pública—Escuela

Nacional de Administración Pública SERVIR. Publicaciones de la Escuela Nacional de la Administración pública.
<https://www.enap.edu.pe/gestion-porprocesos-para-la-administracion-publica/>

Escobar Castro, A. (2021). Gestión de calidad en el proceso administrativo de Liga Deportiva Parroquial Huachi Chico. (Master's thesis). Universidad Técnica de Ambato. Repositorio Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32875>

Flores, S. P., & Núñez, L. A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), Article 3.
<https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>

Florián, O. R., Cortez, C. M., del Luján, B. R., Quiñones, N. Á., Suarez, B. L., & Gavidia, E. V. (2021). Process management on the quality of service of an SME company in the service sector. 2021-July. Scopus.
<https://doi.org/10.18687/LACCEI2021.1.1.295>

Forasidah, F. (2022). Quality Of Public Services at The Office of The East Banjarmasin Sub-District. *International Journal of Social Science, Education, Communication and Economics (SINOMICS JOURNAL)*, 1(4), Article 4.
<https://doi.org/10.54443/sj.v1i4.46>

García, A. (julio - diciembre 2013). La fenomenología como método en la investigación educativa. *Revista Cinzontle*, 3(12).
<https://revistas.ujat.mx/index.php/Cinzontle/article/view/2461>

Guzman, P., Montalvo, F., Carvallo, E., & Raymundo, C. (2019). Implementation of 38 a process management model and inventory control to increase the level of service in the after-sales area of industrial equipment. 2019-July. Scopus.
<https://doi.org/10.18687/LACCEI2019.1.1.147>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores S.A.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hitpass, D. B. (2017). BPM: Business Process Management: Fundamentos y Conceptos de Implementación 4a Edición actualizada y ampliada. Dr. Bernhard Hitpass. <https://books.google.com.pe/books?id=Dm4-MGAY5vMC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Iraheta Corrales, V. M. (2016). Elemntos para una discusión sobre gestión por procesos en la administración pública. XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Publica, (pág. 22).

Santiago, Chile.

- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2018). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Ortega, C. (2023). Interpretación de datos: Definición y pasos con ejemplos. *The Experience Journal*. <https://www.questionpro.com/blog/es/interpretacion-de-datos/>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Rodríguez, R. C. (2019). Procedure for process management: Methods and support tools. *Ingeniare*, 27(2), 328-342. Scopus. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Papadopoulos, G., Kechagias, E., Legga, P., & Tatsiopoulos, I. (2018). Integrating Business Process Management with Public Sector. *IEOM Society International*. <http://www.ieomsociety.org/paris2018/papers/77.pdf>
- PEREDA, F., 2021. El Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en la Gestión por Procesos de la Administración Pública. *Gestión en el Tercer Milenio [en línea]*, vol. 24, no. 48, [consulta: 4 diciembre 2022]. ISSN 1728-2969. DOI 10.15381/gtm.v24i48.21828. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articulo/view/21828>
- Pérez, J. (2012). *Gestión por procesos*. Esic. <https://books.google.com.pe/books?id=qbDaVMS6uhUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Raczyńska, M. (2016). Process management in public administration. *zarzadzanie*. https://www.researchgate.net/publication/304660446_PROCESS_MANAGEMENT_IN_PUBLIC_ADMINISTRATION
- Ramage, M., & Shipp, K. (2020). Ludwig von Bertalanffy. En M. Ramage & K. Shipp (Eds.), *Systems Thinkers* (pp. 53-62). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4471-7475-2_6
- Ruíz, R., & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Article 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Salazar, A., Prado, H., Garro, L., Diaz, J., Aliaga, A., & Uribe, Y. (2019). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Gestión I+D*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468013>
- Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(13), 71-78. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272007000100009&script=sci_abstract

- Sánchez, F. (2019). Tesis: Desarrollo metodológico de la investigación. Arequipa: Normas Jurídicas Ediciones.
https://biblioteca.ulasamericas.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=1631&query_desc=kw%2Cwrdl%3A%201
- Sánchez, F. (junio de 2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de 61 Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008
- Sarmiento Delgado, Y., & Uribe Hernandez, Y. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Puno - 2020. Obtenido de https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=alma991002901813707001&context=L&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=Everything&query=any,contains,calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20us
- Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;. (2013). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.
<https://sgp.pcm.gob.pe/gestion-porprocesos/>
- Secretaría de Gestión Pública de La Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP. Perú.
<https://sgp.pcm.gob.pe/gestion-porprocesos/>
- Silva, C., & Crisostomo, V. (2019). Fiscal management, public management efficiency and socioeconomic development of Ceará municipalities. *RAP*.
https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122019000400791&script=sci_abstract&tlng=es
- Soto, J. S. (noviembre de 2013). Diseño Fenomenológico. Konrad Lorenz.
[doi:https://repositorio.konradlorenz.edu.co/micrositios/001-2076/story.html](https://repositorio.konradlorenz.edu.co/micrositios/001-2076/story.html)
- Troncoso, C. y Amaya, A. (abril de 2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2).
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>.
- Villacreses Martínez, D. (2022). Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario en BanEcuador Jipijapa. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=1fd2b0d4-90ca-4fba-acf7->

a93ed74db156%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#db=edsbas&AN= edsbas.BD531480

Vives, T. (2022). La codificación y categorización en la teoría fundamentada, un método para el análisis de los datos cualitativos. *Revista Scielo Analytics*, (10), 40-67. <https://doi.org/10.22201/fm.20075057e.2021.40.21367>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de categorización

Anexo 2: Guía de entrevista

Anexo 3: Autorización de Aplicación del Instrumento

Anexo 4: Consentimiento informado

Anexo 5: Matriz de triangulación (comparación) de los resultados del personal de dirección o gerencia

Anexo 6: Matriz de triangulación (comparación) de los resultados del personal de obras públicas

Anexo 7: Matriz de triangulación (comparación) de los resultados del personal administrativo.

Anexo 8: Matriz de triangulación (comparación) de los resultados del personal de asesoría jurídica.

Anexo 9: Fotografías del trabajo de campo

Anexo 10: Informe de Turnitin

Anexo 1: Matriz de Categorización

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Problema General	Objetivo General	Categoría	Subcategorías	Categorías y Sub categorías Códigos	Técnica	Instrumento
¿Cómo son las prácticas de gestión de calidad que se ejecutan en la administración pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri?	Conocer las prácticas de calidad que se ejecutan en la administración pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.	Prácticas de Gestión de Calidad	Determinación de Procesos	Identificación y características de procesos. Secuencia e interacción de los procesos. Aprobación y difusión documentos generados		
¿Cómo se determina el seguimiento de procesos en la administración pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri?	Conocer cómo determinan y ejecuta los procesos en la administración pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.		Medición de procesos			
¿Cómo se realiza el seguimiento de procesos en la administración pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri?	Conocer cómo se realiza el seguimiento de procesos en la administración pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.		Seguimiento de Procesos	Análisis de Procesos	Entrevista	Guía de Entrevista
¿Cómo se mejora los procesos en la administración pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri?	Conocer cómo se mejora los procesos en la administración pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.			Identificación de problemas		
				Análisis de causa – efecto. Selección e Implementación de Mejoras		

Anexo 2: Guía de Entrevista.

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: Prácticas de Gestión de calidad en la Administración Pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.

ENTREVISTADO:

Cargo/Profesión/Grado académico:

FECHA:

INDICACIONES: El presente instrumento forma parte de una investigación sobre gestión de calidad en los procesos en la administración pública. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo que se valorará.

CATEGORIA

Prácticas de Calidad

1. ¿Considera usted que la Dirección y personal involucrado conocen e implementan estrategias para conseguir la calidad de la gestión por procesos en su área de trabajo en la institución pública?

SUB CATEGORIA N° 01

Determinación de Procesos

2. ¿Cómo considera que se vienen identificando, desarrollando los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?

3. ¿Cuáles considera que serían las bases para optimizar los procesos y la mejora continua? Ayudar a visualizar lo que se desea del proceso e identificar los detalles a considerar.

4. ¿Cómo se viene desarrollando la secuencia o interacción de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?

5. ¿Cuál sería la secuencia ideal en la interacción de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?

6. ¿Cómo se espera que sean estos procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?

SUB CATEGORIA N° 02

Seguimiento de Procesos

7. ¿Cómo considera que se vienen desarrollando la medición de procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?

8. ¿De qué manera sería más efectiva estos procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?

9. ¿Cuáles son los procesos y/o procedimientos que se realizan y qué es lo que se logra mediante estos? ¿Entender los resultados obtenidos ayuda a analizar la razón de por qué existen estos procesos y que tan críticos son para la organización?

10. ¿Cómo se viene realizando o ejecutando los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública actualmente?

SUB CATEGORIA N° 03

Mejora de Procesos

11. ¿Qué se requiere para gestionar un proceso que se caracterice por ser efectivo, de calidad y posteriormente para que culmine?

12. ¿De acuerdo a su opinión, cuáles serían las causas que podrían estar afectando los procesos de calidad en la institución pública?

13. ¿De acuerdo a su opinión, como debería de ser un proceso ideal en la institución pública?

14. ¿Cómo considera que se viene desarrollando la selección e implementación de mejoras en los procesos y operaciones en la institución pública?

15. De acuerdo a su opinión, ¿Es importante realizar la implementación de mejoras en los procesos y operaciones en la institución pública?

Anexo 3: Autorización de Aplicación del Instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20178199251
Municipalidad Distrital de Kimbir	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Hector Heman Dipas Torres	DNI: 28277035

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
Prácticas de Gestión de calidad en la Administración Pública de la Municipalidad Distrital de Kimbir	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Lazon Caceres Eudis Israel	47431647

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Kimbiri 23 de Octubre del 2023



Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 4: Consentimiento Informado

Consentimiento informado

Título de la investigación:

Prácticas de Gestión de calidad en la Administración Pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri

Investigador:

Eudis Israel Lazon Caceres

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Prácticas de Gestión de calidad en la Administración Pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri” cuyo objetivo es conocer las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri

Esta investigación es desarrollada en el marco del Programa Académico de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, aprobada por la autoridad correspondiente de la Universidad y permiso de la institución.

Las categorías serán analizadas con la información recopilada para encontrar los conceptos básicos que permitan comprender su naturaleza.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerá información sobre su punto de vista acerca de las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en el ambiente y horario que usted decida. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.
3. Los criterios éticos que se aplicarán en este estudio son los siguientes:
 - a) *Participación voluntaria (principio de autonomía):*

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

b) Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que no existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

c) Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará los resultados de la investigación al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

d) Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados serán anónimos. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador a través de su email: elguarderia16@gmail.com y la docente asesora Flores Ledesma Katia Ninozca

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Fernández Baca Valderrama Lizandro

Fecha y hora: 29 de noviembre de 2023 a las 16:00 pm

Firma:



DNI: 24941521

Consentimiento informado

Título de la investigación:

Prácticas de Gestión de calidad en la Administración Pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri

Investigador:

Eudis Israel Lazon Caceres

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Prácticas de Gestión de calidad en la Administración Pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri” cuyo objetivo es conocer las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri

Esta investigación es desarrollada en el marco del Programa Académico de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, aprobada por la autoridad correspondiente de la Universidad y permiso de la institución.

Las categorías serán analizadas con la información recopilada para encontrar los conceptos básicos que permitan comprender su naturaleza.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

4. Se realizará una entrevista donde se recogerá información sobre su punto de vista acerca de las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.
5. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en el ambiente y horario que usted decida. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.
6. Los criterios éticos que se aplicarán en este estudio son los siguientes:
 - e) *Participación voluntaria (principio de autonomía):*

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

f) Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que no existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

g) Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará los resultados de la investigación al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

h) Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados serán anónimos. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador a través de su email: elguarderia16@gmail.com y la docente asesora Flores Ledesma Katia Ninozca

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Heraclio Henry Arostegui Gutierrez

Fecha y hora: 29 de noviembre de 2023 a las 17:00 pm

Firma:



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KIMBIRI
GERENCIA DE DESARROLLO INTEGRAL Y OBRAS DE INFRAESTRUCTURA
Ing. H. Henry Arostegui Gutiérrez
GERENTE

DNI: 28284079

Consentimiento informado

Título de la investigación:

Prácticas de Gestión de calidad en la Administración Pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri

Investigador:

Eudis Israel Lazon Caceres

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Prácticas de Gestión de calidad en la Administración Pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri” cuyo objetivo es conocer las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri

Esta investigación es desarrollada en el marco del Programa Académico de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, aprobada por la autoridad correspondiente de la Universidad y permiso de la institución.

Las categorías serán analizadas con la información recopilada para encontrar los conceptos básicos que permitan comprender su naturaleza.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

7. Se realizará una entrevista donde se recogerá información sobre su punto de vista acerca de las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.
8. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en el ambiente y horario que usted decida. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.
9. Los criterios éticos que se aplicarán en este estudio son los siguientes:
 - i) *Participación voluntaria (principio de autonomía):*

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

j) Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que no existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

k) Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará los resultados de la investigación al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

l) Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados serán anónimos. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador a través de su email: elguarderia16@gmail.com y la docente asesora Flores Ledesma Katia Ninozca

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: XXXXXXXX – E3

Fecha y hora: 30 de noviembre de 2023 a las 16:00 pm

Firma: William Lagos Cavalcanti

DNI: 06781653



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KIMBIRI
SUBGERENCIA DE OBRAS
.....
Ing. William Lagos Cavalcanti
Sub Gerente (e) de Obras

Consentimiento informado

Título de la investigación:

Prácticas de Gestión de calidad en la Administración Pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri

Investigador:

Eudis Israel Lazon Caceres

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Prácticas de Gestión de calidad en la Administración Pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri” cuyo objetivo es conocer las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri

Esta investigación es desarrollada en el marco del Programa Académico de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, aprobada por la autoridad correspondiente de la Universidad y permiso de la institución.

Las categorías serán analizadas con la información recopilada para encontrar los conceptos básicos que permitan comprender su naturaleza.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

10. Se realizará una entrevista donde se recogerá información sobre su punto de vista acerca de las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.
11. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en el ambiente y horario que usted decida. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.
12. Los criterios éticos que se aplicarán en este estudio son los siguientes:
 - m) *Participación voluntaria (principio de autonomía):*

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

n) Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que no existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

o) Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará los resultados de la investigación al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

p) Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados serán anónimos. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador a través de su email: elguarderia16@gmail.com y la docente asesora Flores Ledesma Katia Ninozca

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora: 30 de noviembre de 2023 a las 17:00 pm

Firma: Juan Martin Mundaca Huarancca

DNI: 28292753


MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE KIMSERI
C.A. CONVENCION - CUSCO
CPC. Juan Martin Mundaca Huarancca
JEFE DE ABASTECIMIENTO

Consentimiento informado

Título de la investigación:

Prácticas de Gestión de calidad en la Administración Pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri

Investigador:

Eudis Israel Lazon Caceres

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Prácticas de Gestión de calidad en la Administración Pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri” cuyo objetivo es conocer las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri

Esta investigación es desarrollada en el marco del Programa Académico de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, aprobada por la autoridad correspondiente de la Universidad y permiso de la institución.

Las categorías serán analizadas con la información recopilada para encontrar los conceptos básicos que permitan comprender su naturaleza.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

13. Se realizará una entrevista donde se recogerá información sobre su punto de vista acerca de las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.
14. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en el ambiente y horario que usted decida. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.
15. Los criterios éticos que se aplicarán en este estudio son los siguientes:
 - q) *Participación voluntaria (principio de autonomía):*

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

r) Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que no existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

s) Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará los resultados de la investigación al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

t) Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados serán anónimos. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador a través de su email: elguarderia16@gmail.com y la docente asesora Flores Ledesma Katia Ninozca

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Juan Bautista Tenorio

Fecha y hora: 01 de noviembre de 2023 a las 17:00 pm

Firma:



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NISIRIBI
LA CONVENCION - CUSCO
JUAN BAUTISTA TENORIO
GERENTE MUNICIPAL

DNI: 10645938

Consentimiento informado

Título de la investigación:

Prácticas de Gestión de calidad en la Administración Pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri

Investigador:

Eudis Israel Lazon Caceres

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Prácticas de Gestión de calidad en la Administración Pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri” cuyo objetivo es conocer las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri

Esta investigación es desarrollada en el marco del Programa Académico de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, aprobada por la autoridad correspondiente de la Universidad y permiso de la institución.

Las categorías serán analizadas con la información recopilada para encontrar los conceptos básicos que permitan comprender su naturaleza.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

16. Se realizará una entrevista donde se recogerá información sobre su punto de vista acerca de las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.
17. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en el ambiente y horario que usted decida. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.
18. Los criterios éticos que se aplicarán en este estudio son los siguientes:
 - u) *Participación voluntaria (principio de autonomía):*

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

v) *Riesgo (principio de no maleficencia):*

Indicar al participante la existencia que no existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

w) *Beneficios (principio de beneficencia):*

Se le informará los resultados de la investigación al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

x) *Confidencialidad (principio de justicia):*

Los datos recolectados serán anónimos. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador a través de su email: elguarderia16@gmail.com y la docente asesora Flores Ledesma Katia Ninozca

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora: 21 de diciembre de 2023 a las 16:00 pm

Firma: Ernesto Ore Valenzuela

DNI: 09663397



Anexo 5

Tabla 3

Matriz de triangulación (comparación) de las guías de entrevistas para el personal de dirección o gerencia (PDG1 y PDG2)

Objetivos	N°	Pregunta	Respuesta de los participantes	Convergencia	Divergencia	Interpretación por preguntas	Interpretación por objetivo
<p>Objetivo general</p> <p>Conocer las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.</p>	1	¿Considera usted que la Dirección y personal involucrado conocen e implementan estrategias para conseguir la calidad de la gestión por procesos en su área de trabajo en la institución pública?	<p>PDG1: La gestión de procesos tiene diferentes aplicaciones en diferentes dependencias del municipio, por ejemplo: en el caso del sector contrataciones, se mantienen diversos recursos electrónicos, aunado a la modernización de la gestión de trámites administrativos, en este sentido, la gestión de procesos se da cuando las actividades se desarrollan de manera dinámica a través del soporte de sistemas administrativos y aplicaciones de gestión. La monitorización y el software permiten el adecuado control y ejecución de las funciones asegurando en cierta medida la calidad de los servicios solicitados y prestados.</p> <p>PDG2:</p>	<p>Ambos indican que, en su área de trabajo y personal administrativo involucrado si conocen e implementan estrategias para conseguir la calidad de los procesos, al permitirles desarrollar sus diversas actividades con mayor dinamismo, puesto que cuentan con un apoyo y soporte tecnológico que les facilita el control y la calidad de estas, al igual que garantiza que haya mayor coordinación con las otras dependencias y personal administrativo en la toma de decisiones.</p>	<p>No existen divergencias</p>	<p>Ambos evidencian tener conocimiento y experiencia en lo que respecta a gestión por procesos enfocada en la calidad, pero que dicho control lo realizan apoyándose en sistemas o aplicaciones tecnológicas.</p>	<p>En base a lo planteado por los entrevistados, el personal que pertenece al área de dirección o gerencia de la institución conocen sobre estrategias para conseguir la calidad en la gestión pública, Señalan que las aplican al desarrollar actividades dinámicas apoyadas en sistemas administrativos, coordinación con otras áreas para la toma de decisiones, garantizado así la calidad de los servicios prestados</p>

			<p>Para garantizar la prestación de servicios públicos y promover el desarrollo comunitario sostenible, la gerencia municipal desempeña un papel clave en la gestión responsable de los recursos municipales y, por lo tanto, asume un conjunto de responsabilidades en coordinación con otros departamentos y personal administrativo para tomar decisiones, en muchos casos con antelación por lo que nos esforzamos en garantizar la calidad de los procesos.</p>			
<p>Objetivo específico 1</p> <p>Conocer cómo se determinan y ejecutan los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.</p>	<p>2</p> <p>¿Cómo considera que se vienen identificando, desarrollando los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?</p>	<p>PDG1:</p> <p>La identificación de los procesos es un paso importante para la gestión de los mismos. Una vez descrito de manera genérica lo que pretendemos a la hora de gestionar por procesos, así como las principales ideas de lo que entenderemos por la gestión por procesos, deberíamos situarnos en una posición concreta en lo que se refiere a nuestra organización. En principio, a la hora de definir de manera inicial los procesos, va a importar el tamaño de la</p>	<p>Ambos indican que el desarrollo de los procesos y operaciones requiere de un sistema de control de supervisión de disponibilidad de los recursos para de esta manera evitar caer en errores o mal uso de los mismos.</p>	<p>No hay discrepancias.</p>	<p>Ambos concuerdan en que la identificación de los procesos es un paso fundamental, puesto que es necesario saber qué es lo que necesita la organización y hacer un análisis detallado de los procesos, establecer sistemas de monitoreo para evaluar cuan efectivo es el control en el cumplimiento de los objetivos y sus requisitos.</p>	<p>Conforme a lo expuesto por los entrevistados, la determinación de procesos permite a la municipalidad adaptarse a cambios en la sociedad, la claridad en los procesos y operaciones promueve la transparencia, a través de la participación ciudadana. Es válido proponer un conjunto de pasos en la interacción de los procesos y actividades de servicio en la municipalidad, debidamente y así aumentar la efectividad de la operación,</p>

		<p>organización a analizar, así como la cantidad de actividades que tenga capacidad de realizar, y según experiencia y otros factores, describiremos las sistemáticas más comunes de este tipo de organización. Es cierto que la casuística que nos podemos encontrar es muy amplia, pero será objetivo intentar eliminar el mayor número de barreras de este tipo para un buen entendimiento del mismo, sin que tanto la complejidad y el tamaño, influyan demasiado en la decisión de aumentar o disminuir el número de procesos, así como la gestión de las actividades que componen cada uno de estos procesos. La identificación de actividades puede parecer un hecho fácil, pero no lo es. Podemos comprobarlo viendo la cantidad de cosas que se deben hacer en las organizaciones y por falta de indefinición no se hacen o se hacen mal, por lo que no está tan clara su definición e identificación. Además, tendemos a definir como actividades de las organizaciones, aquello</p>				<p>facilitando la coordinación entre diferentes departamentos, lo que le permite identificar las áreas de mejora en la evaluación de la efectividad de cada etapa de la secuencia de servicios públicos, asegurando que los procedimientos tengan como objetivo responder a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.</p>
--	--	--	--	--	--	---

		<p>implicado directamente con las entradas reales de dinero o facturables dejándose la mayor parte de estas actividades fuera del control ordenado de la gestión.</p>				
		<p>PDG2: Para la gerencia municipal, un análisis detallado de los procesos actuales del municipio, se coordina con otras partes y áreas para su comprensión, asegurando el cumplimiento de las reglas y principios relacionados con las normas, desarrollo de procesos limpios para gestionar los ingresos y los costos, sin embargo, deben tener sistemas de control eficientes para supervisar todo lo que ingresa y sale del municipio, pero actualmente no lo son y es por ello que no está totalmente garantizada la seguridad y disponibilidad de los recursos. La implementación de métodos de auditoría interna para evaluar la efectividad del control interno en cooperación</p>				

			con auditorías externas para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales e integridad son necesarios.			
	3	<p>¿Cuáles considera que serían las bases para optimizar los procesos y la mejora continua? Ayudar a visualizar lo que se desea del proceso e identificar los detalles a considerar.</p>	<p>PDG1: Para optimizar los procesos y la mejora continua, se pueden seguir los siguientes pasos: 1. Identificar qué precisa mejorar. 2. Definir qué métricas usar. 3. Reunir los datos. 4. Procesar los datos. 5. Analizar la información recopilada. 6. Transformar los datos en conocimiento útil. 7. Implementar los cambios de mejora continua. Además, se pueden mejorar los procesos de mejora continua mediante: 1. Apoyo en la gestión. 2. Retroalimentación y revisión de los pasos en cada proceso. 3. Claridad en la responsabilidad de cada acto realizado. 4. Poder para el trabajador. 5. Forma tangible de realizar las mediciones de los resultados de cada proceso.</p>	<p>Ambos indican que para optimizar los procesos se debe seguir una serie de paso, de los cuales resaltan , el identificar qué es lo que se necesita mejorar, evaluar y posteriormente retroalimentar cada procedimiento, involucrando a todas las partes interesadas.</p>	<p>No hay diferencias</p>	<p>Ambos participantes e búsqueda de la mejora continua, siguen una serie de pasos para alcanzar sus metas, empezando por el mapeo de todos los procedimientos, evaluar a cada para detectar ineficiencias, capacitar al personal, fomentar la comunicación entre las diversas áreas y por ultimo integrar a la comunidad</p>

		<p>PDG2: Como gerente municipal, el proceso de optimización y mejora continua de los procedimientos requiere la adopción de ciertos fundamentos para alcanzar sus metas. Es fundamental llevar a cabo un detallado mapeo de todos los procedimientos en la municipalidad. Asimismo, es esencial evaluar cada procedimiento con el fin de detectar posibles obstáculos, redundancias o ineficiencias. Además, se debe contemplar la introducción de sistemas de información y tecnologías que posibiliten la automatización de tareas repetitivas, contribuyendo así a mejorar la eficiencia operativa.</p> <p>Adicionalmente, es crucial invertir en programas de formación para el personal municipal. Fomentar la comunicación y colaboración entre distintos departamentos también desempeña un papel clave en este proceso. Por último, resulta beneficioso incluir a la comunidad en la identificación de</p>				
--	--	---	--	--	--	--

			necesidades y en la evaluación de la calidad de los servicios municipales.				
	4	¿Cómo se viene desarrollando la secuencia o interacción de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?	<p>PDG1: La gestión por procesos en entidades públicas es una forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo, de manera transversal y secuencial, a las diferentes unidades de organización de las entidades públicas, para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como cumplir los objetivos institucionales. En ese sentido, un proceso es un conjunto de actividades relacionadas que interactúan y transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos. Es así que se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, creando un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad.</p> <p>PGD2: La secuencia inicia con la identificación de las necesidades y requerimientos de la comunidad. Después, se</p>	<p>Ambos indican que la gestión por procesos involucra la identificación de las necesidades de la comunidad, luego de ello se planifica, organiza y dirige actividades de manera secuencial para definir los objetivos y llevar a cabo las operaciones diarias.</p>	No hay desacuerdos.	<p>Ambos afirman la secuencia de operaciones contribuye al desarrollo del conocimiento en el campo de la administración pública, así como la efectividad y eficiencia de las actividades de aseguramiento de la calidad, porque proporciona un contexto integral sobre las actividades que realizan en ella a nivel municipal.</p>	

		<p>realiza la planificación estratégica para definir las prioridades y establecer objetivos a corto, mediano y largo plazo. Un presupuesto se elabora para asignar recursos financieros a diferentes proyectos y programas. La municipalidad administra sus recursos humanos mediante la contratación y formación de personal, asegurando la eficaz prestación de servicios. Procesos administrativos internos se llevan a cabo para coordinar y facilitar las operaciones diarias de la municipalidad. Finalmente, los servicios municipales, que incluyen servicios públicos como agua, luz, recolección de basura, así como seguridad, educación, salud y otros servicios esenciales, son proporcionados a la comunidad.</p>			
5	<p>¿Cuál sería la secuencia ideal en la interacción de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?</p>	<p>PDG1: La secuencia ideal en la interacción de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública dependerá de la naturaleza de los servicios que se ofrecen y de la estructura</p>	<p>Ambos manifiestan que la gestión por procesos es aquel que permite gestionar de manera integral, eficaz y consistente todas las operaciones y las estandariza.</p>	<p>No hay discrepancias.</p>	<p>Ambos informan que es fundamental identificar las necesidades, para posteriormente proponer las mejoras continuas caracterizadas por una secuencia de actividades según la región. El entrevistado PDG1 proponen al MISP como el sistema de procesos</p>

			<p>organizativa de la institución. Sin embargo, en general, se puede decir que la gestión por procesos consiste en gestionar de forma integral todas las transacciones o procesos que la empresa realiza, en vez de gestionar tareas o actividades; además conduce a la estandarización de los procesos de negocio. Los procesos son un tipo de activo, por ello deben ser documentados y organizados de una manera clara, ya que es una forma de gestión del conocimiento. Una organización es tan eficiente y eficaz como son sus procesos, resulta útil visualizar una empresa como un sistema de procesos, porque permite la medición, diagnóstico y mejora de cada uno de sus procesos. El sistema de procesos se define en un mapa de interacción y secuencia de procesos (MISP).</p>			<p>que defina esa secuencia ideal y el entrevistado PDG2 señala que es importante ajustar los procesos y operaciones a las necesidades de la comunidad,</p>	
			<p>PDG2: La búsqueda de una secuencia ideal de interacción y operacionalización de los procesos tiene como objetivo integrar de</p>				

		manera consistente y efectiva los procesos y actividades relacionados con la gestión de la construcción en la municipalidad. Es extremadamente importante adaptarlo a las características específicas de cada sitio, teniendo en cuenta aspectos como la escala del proyecto, las necesidades de la comunidad y las regulaciones locales.				
6	¿Cómo se espera que sean estos procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?	<p>PDG1: En general, los servicios gubernamentales se han vuelto más digitales en los últimos años, lo que ha permitido a los ciudadanos interactuar con las agencias gubernamentales de manera más eficiente y sencilla. Los servicios gubernamentales digitales incluyen cualquier proceso disponible por parte del gobierno en línea, desde rellenar formularios hasta solicitar un nuevo permiso de conducir o investigar registros públicos sobre el funcionamiento interno de una agencia gubernamental específica.</p>	Ambos señalan que los procedimientos y operaciones en el municipio deben de trabajarse bajo estándares de calidad para de esta manera poder satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad.	No hay divergencias.	Ambos afirman que para construir una administración pública eficaz, los procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales, se requiere cumplan con determinadas características, particularmente el entrevistado PDG2 indica que esta debe ser, sostenible para poder responder a las demandas y expectativas de la comunidad.	

			<p>En cuanto a los procedimientos y operaciones específicos, la gestión por procesos es una forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo, de manera transversal y secuencial, a las diferentes unidades de organización de las entidades públicas, para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como cumplir los objetivos institucionales.</p> <p>La planeación, ejecución y evaluación de la prestación de servicios confluyen prácticamente todas las áreas de los gobiernos locales, por lo cual, el trabajo coordinado bajo estándares homogéneos es fundamental para satisfacer las necesidades y las expectativas de la población.</p> <p>PDG2: Considero que los procedimientos y actividades necesitan promover el desarrollo sostenible alineándose con los objetivos estratégicos del municipio, fomentando el</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--

			desarrollo y el bienestar de la comunidad, mejorando la calidad de prestación de servicios, así como estableciendo estándares y procesos para garantizar la satisfacción ciudadana.				
<p>Objetivo específico 2</p> <p>Conocer cómo se realiza el seguimiento de procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.</p>	7	<p>¿Cómo considera que se vienen desarrollando la medición de procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?</p>	<p>PDG1: La medición de procesos y operaciones en los servicios gubernamentales es un tema importante para garantizar la eficiencia y eficacia de las instituciones públicas. La medición de procesos permite a las instituciones públicas identificar áreas de fortaleza y debilidades del negocio definir soluciones futuras bien definidas y mejorar la gestión de dichos procesos. Sin embargo, la medición de procesos no aporta valor por sí misma, sino que debe ir acompañada de unos objetivos bien definidos y un plan, al cual deben ajustarse las acciones que ponga en marcha la empresa.</p> <p>PDG2: La evaluación del desarrollo de la medición de procesos ha arrojado resultados claros y si es más eficaz para reducir los costos y la</p>	<p>Ambos señalan que la medición de los procesos y operaciones permite identificar fortalezas y debilidades, de esta manera poder obtener mejores resultados y más claros en pro de la satisfacción del ciudadano</p>	<p>No se encontró divergencia.</p>	<p>Ambos entrevistados aseguran que la eficiencia y eficacia en la medición de los procesos y operaciones se debe conducir según los objetivos y luego se debe diseñar un plan que detallar sus fortalezas y debilidades, igual que las oportunidades de mejorar.</p>	<p>Conforme al relato de los entrevistados, se ha observado que el conocimiento sobre la medición de procesos y operaciones es crucial para mejorar la eficiencia, transparencia y calidad en la prestación de servicios al público, esto proporciona la oportunidad de implementar estrategias que optimicen los procedimientos y operaciones, aunque en la práctica, esta mejora no es evidente, especialmente debido a la falta de un impulso real hacia prácticas de gestión de calidad, Al realizar una evaluación detallada de los resultados, se pueden identificar áreas de mejora, estas acciones contribuyen a una prestación de servicios gubernamentales sea más eficiente y transparente.</p>

			satisfacción de los ciudadanos, así como para mejorar la calidad del servicio, se ha necesitado una comparación práctica con estándares internacionales.				
	8	¿De qué manera sería más efectiva estos procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?	<p>PDG1: La mejora de la gestión pública es fundamental para optimizar el uso de los recursos y alcanzar los resultados esperados por la sociedad, favoreciendo la transparencia y rendición de cuentas. Para lograr esto, se pueden seguir tres principios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Integración: para combatir la fragmentación de las instituciones y de la información. 2. Simplificación: para facilitar las transacciones y reducir los costos cargados a los usuarios. 3. Gerenciamiento: para asegurar un manejo adecuado de los recursos y de la calidad del servicio. <p>En cuanto a la efectividad de los procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública, se</p>	Ambos mencionan algunos principios bajo los cuales se debe lograr mayor efectividad en los procedimientos y operaciones, coincidiendo en que la Simplificación, es el idóneo para reducir costos y errores y por el contrario se faciliten los procesos.	No hay divergencias	Ambos indican que optar por la simplificación de los procedimientos y procesos administrativos, es una de las formas más efectivas de brindar servicios a la comuna. De igual manera, la integración de las diversas áreas, es un beneficio, esta manera habrá una mejor comprensión del funcionamiento de los procesos.	

		<p>pueden aplicar políticas de mejora de la gestión pública que agilicen los procesos y actividades de las instituciones públicas. Además, la contabilidad gubernamental puede ser una herramienta de gestión útil para las instituciones públicas no financieras.</p> <p>PDG2: Donde sea posible, considerar automatizar procesos porque, el implementar herramientas y sistemas tecnológicos, puede simplificar las tareas rutinarias, reducir errores y mejorar la eficiencia. Esto requerirá capacitación continua de los empleados para garantizar que estén familiarizados con los procesos y las mejores prácticas actuales. El personal capacitado es clave para la implementación eficiente del proceso.</p>					
	9	<p>¿Cuáles son los procesos y/o procedimientos que se realizan y qué es lo que se logra mediante estos? ¿Entender los resultados obtenidos ayuda a analizar la razón</p>	<p>PDG1: Un proceso es una secuencia de actividades interrelacionadas que se planifican y ejecutan para transformar elementos de entrada en resultados, su aplicación es tan amplia que se extiende hasta el ámbito organizacional,</p>	<p>- Ambos argumentan que los procesos es un conjunto de actividades integradas, planificadas que se ejecutan secuencialmente para garantizar el que se cumplan con los fines y/o metas.</p>	<p>No hay opiniones contradictorias.</p>	<p>Ambos entrevistados argumentan que los procesos y/o procedimientos que se desarrollan en toda institución u organización son esenciales para su correcto funcionamiento, especialmente porque</p>	

		<p>de por qué existen estos procesos y que tan críticos son para la organización?</p>	<p>siendo estas, donde más suele aplicarse o atribuirse este concepto. Los procesos son esenciales para las organizaciones, ya que permiten establecer una coordinación de actividades en cada fase del proceso y establecer relaciones e interdependencias, para asegurar que este funcione eficientemente de acuerdo a lo planeado. Los procesos y/o procedimientos que se realizan en una organización varían según la naturaleza de la empresa y su objetivo. Por ejemplo, en una empresa de manufactura, los procesos pueden incluir la adquisición de materiales, la producción de bienes y la distribución de los mismos. En una empresa de servicios, los procesos pueden incluir la atención al cliente, la gestión de proyectos y la facturación. Entender los resultados obtenidos de los procesos es fundamental para analizar la razón de por qué existen estos procesos y que tan críticos son para la organización. Los resultados obtenidos</p>			<p>fomenta la integración de sus diferentes dependencias. Los entrevistados E1, E2 y E5 enfatizan que los resultados son el medio necesario para evaluar la eficacia de estos procesos y por ende si se están cumpliendo con los con los objetivos establecidos por el municipio.</p>	
--	--	---	---	--	--	---	--

		<p>permiten a las organizaciones evaluar la eficacia de sus procesos y determinar si se están cumpliendo los objetivos establecidos. Además, los resultados obtenidos pueden ayudar a identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar los procesos existentes.</p> <p>PDG2: Los procesos desempeñan un papel fundamental en las organizaciones al facilitar la coordinación de actividades en cada etapa y establecer conexiones e interdependencias para garantizar su funcionamiento eficiente según lo planificado, por ejemplo en el área de tesorería o finanzas: la elaboración y aprobación del presupuesto municipal, la recaudación de impuestos y la gestión financiera son especialmente cruciales.</p>				
	10	<p>¿Cómo se viene realizando o ejecutando los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución</p> <p>PDG1: La gestión por procesos en las entidades públicas es una forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo, de manera transversal y secuencial, a las</p>	<p>Ambos reconocen tener pleno conocimiento de lo que consiste la gestión por procesos, puesto que involucra una serie de actividades.</p>	<p>No hay encontraron divergencias.</p>	<p>Ambos participantes concuerdan al señalar que la gestión por procesos involucra un conjunto de actividades secuenciales que tienen la finalidad de satisfacer las demandas de la</p>	

		<p>pública actualmente?</p>	<p>diferentes unidades de organización de las entidades públicas, para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como cumplir los objetivos institucionales.</p> <p>La Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), en su calidad de rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, emitió la Norma.</p> <p>Técnica N° 001-2018-SGP, para la Implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la administración pública, aprobada mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP.</p>			<p>comunidad. Uno de los participantes fundamenta su respuesta amparándose en la normatividad.</p>	
			<p>PDG2:</p> <p>La gestión mediante procesos en las instituciones públicas es un enfoque que implica la planificación, organización, dirección y control de las actividades en las distintas dependencias de las entidades gubernamentales, este método busca satisfacer las necesidades y</p>				

			expectativas de los ciudadanos, así como lograr los objetivos institucionales, destacando la implementación de portales de transparencia que ofrecen información accesible sobre presupuestos, gastos y actividades gubernamentales.				
<p>Objetivo específico 3</p> <p>Conocer cómo se mejora los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbirl.</p>	11	¿Qué se requiere para gestionar un proceso que se caracterice por ser efectivo, de calidad y posteriormente para que culmine?	<p>PDG1: Para gestionar un proceso que se caracterice por ser efectivo y de calidad, es importante seguir algunos pasos clave. En primer lugar, es fundamental obtener el compromiso de la alta dirección y crear un consejo directivo de mejoramiento. También es necesario conseguir la intervención de mejoramiento y asegurar la participación de los empleados en equipo. Además, es importante lograr la colaboración individual y crear equipos para el mejoramiento de los sistemas y procesos.</p> <p>PDG2: Para dirigir de manera exitosa un procedimiento eficaz y de alta calidad en la municipalidad, es esencial definir metas claras y específicas que</p>	No hay convergencias, pero las opiniones se complementan (SEÑALAR LAS IDEAS COMPLEMENTARIAS) IDEA 1 IDEA 2	No hay divergencias	<p>Ambos entrevistados Manifestaron que un procedimiento de mejora de procesos, se requiere contar con el compromiso de los directivos y especialistas, al igual que el resto empleados en el proceso, solo así se podrá lograr un equilibrio según los objetivos institucionales, al igual se puede identificar y organizar los procesos, establecer reglas y pautas con ese fin.</p>	<p>La gestión de un proceso de calidad y eficiencia en la municipalidad implica seguir requisitos esenciales, como establecer metas específicas alineadas con los objetivos institucionales y las necesidades comunitarias, fijar estándares de calidad para cada fase, su descuido podría afectar los procesos de calidad, por lo que buscar un proceso ideal implica optimizar la eficiencia operativa, adoptar mejores prácticas para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y realizar mejoras constantes en las operaciones municipales.</p>

		estén en sintonía con los objetivos institucionales y las necesidades de la comunidad. Asimismo, se debe establecer criterios de calidad específicos para cada etapa del proceso, detallando los estándares de rendimiento y los niveles de servicio. Finalmente, llevar a cabo una evaluación exhaustiva de los resultados obtenidos en relación con los objetivos establecidos es crucial para garantizar una conclusión exitosa.				
12	De acuerdo a su opinión, ¿cuáles serían las causas que podrían estar afectando los procesos de calidad en la institución pública?	<p>PDG1: En mi opinión, algunos de los factores que podrían estar afectando los procesos de calidad en la institución pública son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas estatales inestables que impiden acuerdos y lineamientos públicos sólidos y sostenibles en el tiempo. - Organización y estructuras económicas ineficientes. - Inexistencia de una cultura de trabajo centrada en la calidad y el cumplimiento. - Baja utilidad de la inversión y rentabilidad del negocio. <p>Es importante tener en cuenta que estos son solo algunos ejemplos de</p>	Ambos participantes indican que hay diversos factores que pueden afectar los procesos de calidad, coinciden en que la falta de compromiso o cultura organizacional y la poca participación de la comunican serían las principales causas.	No se encontró divergencia	Ambos entrevistados según sus experiencias, funciones y responsabilidades ha identificado diversas posibles causas que afectan directamente toda gestión de calidad en el municipio, siendo que el entrevistado PDG1 las ha sintetizado de manera muy general, al indicar a las ineficiencias en las organización y estructuras económicas y ausencia de una cultura laboral orientada hacia la calidad y el cumplimiento, serían las principales causas.	

		<p>las causas que podrían estar afectando los procesos de calidad en la institución pública.</p> <p>PDG2: La efectividad de los procedimientos, especialmente aquellos vinculados a la toma de decisiones, puede verse afectada por la ausencia de compromiso y participación activa de la comunidad. Esto puede resultar en la creación de desconfianza e influir en la percepción comunitaria acerca de la calidad de los servicios..</p>				
13	¿De acuerdo a su opinión, como debería de ser un proceso ideal en la institución pública?	<p>PDG1: Un proceso ideal en la institución pública debería seguir un modelo general que comprende su nacimiento, o gestación del problema o situación; la valoración y formulación de las respuestas; la implementación y ejecución; su seguimiento y control y, la evaluación final. En otras palabras, el proceso ideal debe estar compuesto de las siguientes etapas: 1. Identificar la situación que se desea tratar. 2. Desarrollar y evaluar los posibles objetivos a lograr.</p>	Ambos coinciden en que un proceso ideal está compuesto por etapas, de las cuales resaltan el adoptar estándares de calidad en el proceso y el realizar una evaluación final para verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales.	No se encontraron divergencias.	Ambos participantes han concordado en sus opiniones, que un proceso ideal debe caracterizarse por diseñar el proceso de manera eficiente y planificar cada fase con cuidado. Concluyen que se deben establecer sistemas de monitoreo continuo para evaluar el rendimiento del proceso en tiempo real y detectar posibles problemas.	

		<p>3. Adoptar los estándares de calidad necesarios en el proceso</p> <p>4. Implementar el plan operativo ya diseñado.</p> <p>5. Evaluar la efectividad de las medidas adoptadas.</p> <p>Es importante que cada etapa del proceso sea cuidadosamente planificada y ejecutada para garantizar que se logren los objetivos deseados. Además, es fundamental que se realice una evaluación final para determinar si el proceso fue efectivo y si se lograron los objetivos deseados.</p>				
		<p>PDG2: Particularmente, considero que es necesario:</p> <p>1. Alinear los objetivos con las metas institucionales y las necesidades de la comunidad.</p> <p>2. Comprometer e involucrar a todas las partes interesadas pertinentes, incluyendo personal interno, ciudadanos y otras organizaciones locales.</p> <p>3. Establecer estándares específicos de calidad para cada fase del proceso, definiendo criterios de rendimiento y</p>				

		<p>niveles de servicio esperados.</p> <p>4. Evaluar la asignación de recursos, el tiempo de ejecución y las posibles contingencias.</p> <p>5. Garantizar el cumplimiento de estándares de calidad y mejores prácticas.</p> <p>6. Evaluar el rendimiento del proceso y su impacto.</p>				
14.	¿Cómo considera que se viene desarrollando la selección e implementación de mejoras en los procesos y operaciones en la institución pública?	<p>PDG1: Entiendo que estás interesado en saber cómo se están seleccionando e implementando mejoras en los procesos y operaciones en la institución pública. La mejora de procesos es un tema importante para cualquier organización, ya que puede ayudar a aumentar la eficiencia, reducir los costos y mejorar la calidad de los productos y servicios. Hay varias metodologías de mejora de procesos que se pueden utilizar, como Six Sigma, Lean, Kaizen, entre otras.</p>	No hay convergencias, pero las opiniones se complementan.	No se encontraron divergencias.	El participante PDG1 señala que la selección e implementación de las mejoras en los procesos y operaciones en el municipio, se apoya en metodologías para aumentar la eficiencia y la calidad de estos; mientras que el participante PDG2, indica que sigue una serie de pasos con tendencia a un enfoque que se basa en la participación y evaluación constante.	
		<p>PDG2: Comienza con la realización de evaluaciones exhaustivas y análisis de los procesos y operaciones existentes para detectar áreas que necesitan mejoras.</p>				

		<p>Luego, se establecen objetivos concretos y mensurables para las mejoras, asegurándose de involucrar a todas las partes relevantes. Es esencial formular propuestas realistas y factibles que estén alineadas con los recursos disponibles y que aborden las áreas identificadas.</p> <p>Posteriormente, se elabora un plan minucioso para la implementación de las mejoras, incluyendo la capacitación del personal.</p>				
15	<p>¿Es importante realizar la implementación de mejoras en los procesos y operaciones en la institución pública?</p>	<p>PDG1: En mi opinión, la mejora de procesos y operaciones en la institución pública es muy importante. La mejora de procesos permite aumentar la eficiencia, reducir costos, mejorar la calidad de los productos o servicios, aumentar la satisfacción del cliente y los empleados, identificar y eliminar errores, optimizar la gestión de recursos y adaptarse más rápido a los cambios del mercado. Además, la mejora de procesos y operaciones también puede ayudar a las instituciones públicas a</p>	<p>Ambos indican que la implementación de mejoras en los procesos trae consigo varios beneficios, pero resaltan que principalmente ayuda a reducir los tiempos de espera en la ejecución de las tareas, mejora la calidad de los servicios.</p>	<p>No se encontraron divergencias</p>	<p>Ambos entrevistados señalan que la implementación y ejecución de mejoras en los procesos y operaciones no solo aporta beneficios internos a la municipalidad, sino que también refuerza su habilidad para cumplir con su objetivo de ofrecer servicios eficientes y satisfactorios a la comunidad.</p>	

			<p>reducir los tiempos de espera, mejorar la calidad de los servicios y aumentar la satisfacción de los usuarios.</p> <p>PDG2: El proceso de mejora tiene como objetivo perfeccionar la ejecución de tareas al incrementar la eficiencia y disminuir los tiempos y costos asociados. Esto conlleva a simplificar la gestión interna, reduciendo la burocracia y facilitando la toma de decisiones.</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

Anexo 6

Tabla 4

Matriz de triangulación (comparación) de la guía de entrevista del personal de obras públicas (POP)

Objetivos	N°	Pregunta	Respuesta de los participantes	Convergencia	Divergencia	Interpretación por preguntas	Interpretación por objetivo
<p>Objetivo general</p> <p>Conocer las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.</p>	1	¿Considera usted que la Dirección y personal involucrado conocen e implementan estrategias para conseguir la calidad de la gestión por procesos en su área de trabajo en la institución pública?	<p>POP1: En particular, desde mi posición, señalé que no tenemos suficientes recursos para fijar las metas y tareas marcadas por el municipio y está claro que nunca habrá suficientes para resolver las diferentes situaciones problemáticas presentes. Nos enfrentamos a muchas insuficiencias y entre estas se incluye la falta de personal capacitado y de profesionales que hagan una contribución estratégica a la entrega de productos y servicios de alta calidad a los usuarios, por factores como el presupuesto, la distancia y, en general, la falta de expertos capacitados en la administración pública.</p> <p>POP2: Los recursos son limitativos para fijar las metas y tareas que</p>	Ambos indican que existen demasiados factores que limitan la implementación de estrategias que prioricen a la calidad en sus procesos, resaltan: la falta de recursos disponibles y personal preparado, calificado.	No existen divergencias	Ambos coincidieron en señalar que no hay buenas prácticas de calidad en la gestión por procesos, esto debido a que no cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos y funciones encomendadas. Ello se debe a que hay ausencia de personal capacitado y de estrategias en el municipio.	Las prácticas de calidad en la gestión por procesos en la Municipalidad de Kimbiri, lo cual genera una serie de problemas y desafíos que afectan tanto a la eficiencia interna como a la satisfacción de los ciudadanos; la falta de una correcta gestión por procesos acompañada de la calidad en la municipalidad, involucra consecuencias como la ineficiencia operativa, falta de transparencia, errores y descoordinación entre los diferentes departamentos y áreas que afectan la calidad de los servicios prestados y la ejecución de proyectos, insatisfacción ciudadana, falta de mejora continua que podría estancar a la municipalidad en prácticas ineficientes y perder oportunidades

			establece el municipio de la ciudad y claramente nunca serán suficientes para resolver los problemas que nos aquejan. Hacemos frente a diferentes deficiencias y desafíos, de los cuales resalta la falta de personal y de profesionales altamente calificados que aporten de manera estratégica y para brindar productos y servicios de calidad a la comunidad.				para optimizar sus operaciones, problemas financieros, incapacidad para cumplir normativas, dificultades en la toma de decisiones, riesgos para la imagen institucional y dificultades en la evaluación de desempeño
<p>Objetivo específico 1</p> <p>Conocer cómo se determinan y ejecutan los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.</p>	2	¿Cómo considera que se vienen identificando, desarrollando los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?	<p>POP1:</p> <p>Es fundamental entender claramente cómo definir y desarrollar los procesos y actividades de servicio público, teniendo en cuenta una serie de cuestiones clave como la realización de un análisis de los procesos actuales en obras y servicios públicos, la colaboración con otros departamentos municipales, la participación ciudadana, la implementación de los métodos de gestión de calidad para evaluar y mejorar continuamente los procesos, la automatización y la tecnología pueden mejorar la eficiencia de los procesos, pero aún no hemos podido aplicarlos en todas las áreas y</p>	<p>Ambos indican que el desarrollo de los procesos y operaciones requiere de un análisis, evaluación de los procesos en curso, especialmente si la tecnología y la automatización están optimizando los procesos.</p>	<p>El entrevistado PDG1 señala que tienen pleno conocimiento de la importancia de desarrollar procesos efectivos, sin embargo, esto no se ha podido replicar en todas las áreas del municipio por no tener una buena planificación estratégica y sistema de evaluación de riesgos.</p>	<p>Ambos concuerdan en que la identificación de los procesos es un paso fundamental, puesto que es necesario saber qué es lo que necesita la organización y hacer un análisis detallado de los procesos, establecer sistemas de monitoreo para evaluar cuan efectivo es el control en el cumplimiento de los objetivos y sus requisitos, pero en la practica no se esta ejecutando en todo el municipio.</p>	<p>Conforme a los expuesto por los entrevistados, la determinación de procesos permite a la municipalidad adaptarse a cambios en la sociedad, la claridad en los procesos y operaciones promueve la transparencia, a través de la participación ciudadana, la cual es una de las características mencionadas para la optimización de procesos y la mejora continua, que se vería reflejada en la gestión municipal por diversas razones: eficiencia y uso efectivo de los recursos, mejor prestación de servicios, transparencia y rendición de cuentas, reducción de los tiempos de respuesta y alinearse con los</p>

			<p>todavía estamos muy limitados en la planificación estratégica y la evaluación de riesgos.</p>				<p>objetivos estratégicos, financieros y de desempeño de la gestión de proyectos. Es válido proponer un conjunto de pasos en la interacción de los procesos y actividades de servicio en la municipalidad, debidamente y así aumentar la efectividad de la operación, facilitando la coordinación entre diferentes departamentos, lo que le permite identificar las áreas de mejora en la evaluación de la efectividad de cada etapa de la secuencia de servicios públicos, asegurando que los procedimientos tengan como objetivo responder a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.</p>
			<p>POP2: Como subgerente de obras, mi papel está limitado por la identificación y desarrollo efectivo de procesos y actividades en el campo de los servicios públicos, lo que significa que necesito una evaluación integral de los procesos y operaciones actuales en el área de obras, evaluar cómo la tecnología y la automatización pueden optimizar los procesos, asegurarme de que todo lo antes dicho cumpla con los estándares y normativas relevantes en el ámbito de la construcción y obras públicas, proporcionar capacitación continua al personal de obras públicas, integrar la gestión de obras en la planificación estratégica global de la municipalidad y la realización de evaluaciones de riesgos para predecir y resolver</p>				

			problemas que pueden ocurrir en la implementación de proyectos.			
	3	¿Cuáles considera que serían las bases para optimizar los procesos y la mejora continua? Ayudar a visualizar lo que se desea del proceso e identificar los detalles a considerar.	<p>POP1: Como gerente de obras de un municipio, optimizar los procesos e implementar una mejora continua son aspectos esenciales para garantizar la eficiencia, la transparencia y la calidad de la prestación de servicios. Considero se deben de tomar en cuenta algunos conceptos básicos y estrategias, las cuales serían:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un análisis integral de los procesos existentes en la comuna. 2. Identificar indicadores clave de desempeño para medir la eficiencia y eficacia de sus procesos. 3. Involucrar a los empleados en la identificación de áreas de mejora. 4. Utilizar tecnologías que le ayuden a automatizar tareas repetitivas y gestionar la información de forma eficaz. 5. Proporcionar capacitación continua para mantener a los empleados actualizados sobre las mejores 	Ambos indican que para optimizar los procesos se debe seguir una serie de paso, de los cuales resaltan, el realizar un mapeo de los procesos, identificar los indicadores de desempeño para medir su eficiencia, usar tecnologías para automatizar las tareas y por ultimo brindar una constante capacitación a los empleados.	No hay discrepancias	Ambos participantes consideran que las bases para optimizar los procesos y la mejora continua, se fundamentan en la elaboración y aplicación de estrategias que deben de iniciar con el análisis integral de los procesos en cursos, así medir la eficiencia y eficacia de estos e implementar los cambios de mejora continua con la participación del personal, quienes requieren de una constante capacitación no solo en las últimas metodologías de sus respectivas áreas, sino también en lo que se refiere a herramientas tecnológicas.

		<p>prácticas y el uso de nuevas tecnologías.</p> <p>6. Crear un canal para recoger opiniones de personas y trabajadores.</p> <p>7. Documentar los procesos de forma clara y accesible.</p> <p>8. Diseñar procesos sostenibles a largo plazo, teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales y ambientales.</p>				
		<p>POP2:</p> <p>La optimización de procesos y la mejora continua son procesos dinámicos que requieren un compromiso continuo. Al implementar marcos y estrategias, puede hacer una contribución significativa a la eficiencia y eficacia del municipio donde trabaja. Éstos son algunos de ellos:</p> <p>1. Realizar un mapeo detallado de los procesos relacionados con la gestión del trabajo en la comunidad.</p> <p>2. Implementar métodos eficaces de gestión de proyectos adecuados a las necesidades específicas de las obras públicas.</p> <p>3. Optimizar la asignación de recursos, incluido el personal, el equipo y el presupuesto.</p>				

		<p>4. Utilizar herramientas tecnológicas y plataformas digitales para la gestión de proyectos y recolección de datos.</p> <p>5. Desarrollar indicadores clave de desempeño específicos para proyectos de obras públicas.</p> <p>6. Proporcionar formación continua a los empleados sobre los últimos métodos de gestión de proyectos y tecnologías relacionadas.</p> <p>7. Promover la colaboración entre departamentos internos y organizaciones externas.</p> <p>8. Implementar un sólido plan de gestión de riesgos para identificar y resolver de forma proactiva posibles problemas del proyecto.</p> <p>9. Agilizar el proceso de compra y contratación para garantizar una selección eficiente de proveedores y contratistas.</p>				
4	¿Cómo se viene desarrollando la secuencia o interacción de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?	<p>POP1: El orden y la interacción de los procesos y las actividades de servicio en nuestra municipalidad a menudo observan una colección de actividades y pasos que comienzan con la fase de planificación y diseño de</p>	<p>Ambos indican que la gestión por procesos involucra un conjunto de actividades o fases, como son: planificación y diseño de proyectos, estudios de viabilidad, presupuestación y financiamiento, proceso de selección, ejecución y</p>	<p>El entrevistado POP2 señala que la secuencia de los procesos inicia con la identificación de las necesidades y luego con la planificación y diseño del proyecto.</p>	<p>Ambos argumentan que estos son actividades integradas y secuenciadas para poder ofrecer productos, bienes y/o servicios como consecuencia de la asignación de recursos públicos. Al describir paso a paso como se</p>	

		<p>proyectos de trabajo público. Luego se evalúa el costo y elaboración del presupuesto necesario, para llevar a cabo un proyecto, se anuncia un proceso licitación cuando se conecta con empresas o contratistas interesados en el desarrollo del trabajo publicado y las propuestas se evalúan y se contrata con una empresa o contratista que haya sido seleccionado oficialmente, así se comienza con la ejecución física de la obra, se monitorea el progreso y garantiza la determinación de estándares de calidad y seguridad, se supervisa el progreso continuo de la obra, lo que implica el uso de control de calidad, condiciones y presupuesto para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Al término de la obra, se lleva a cabo la recepción oficial y se gestiona el período de garantía, se preparan informes sobre la implementación y evaluación del proyecto, al completarse oficialmente el proyecto, los contratos finalizan, se</p>	<p>monitoreo, seguimiento y control del proyecto.</p>		<p>desarrollan estas actividades, el entrevistado POP2, señala se debe iniciar identificando las necesidades: Se inicia con la planificación y diseño, evaluación de costos y elaboración del presupuesto, con la licitación, se elige oficialmente a una empresa o contratista para la ejecución, se monitorea el progreso, al término, se realiza la recepción oficial, se realiza la evaluación, posteriormente un seguimiento.</p>	
--	--	--	---	--	--	--

		<p>realiza un seguimiento del mantenimiento de la obra para asegurar se realicen las actividades a largo tiempo.</p> <p>POP2: Una descripción general de cómo un municipio desarrolla una secuencia de procesos que incluyen identificación de necesidades, planificación estratégica, estudios de viabilidad, presupuestación y financiación, desarrollo de proyectos y concesión de permisos y licencias, proceso de licitación, negociación y ejecución de contratos, contratos de trabajo, seguimiento y control. y cierre definitivo del proyecto.</p>				
5	¿Cuál sería la secuencia ideal en la interacción de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?	<p>POP1: Tiene mucho que ver el tipo del servicio prestado y la organización, pero la gestión por procesos es la integración justamente de todas las transacciones o procesos que se buscan realizar lo que conduce a que se estandaricen, para que se pueda hablar de eficacia y eficiencia. Toda organización es un sistema de procesos porque puede medir, diagnosticar y mejorar cada uno de ellos.</p>	<p>Ambos manifiestan que la secuencia ideal de la interacción de procesos va a depender del tipo de servicio, organización y características de la región.</p>	<p>El entrevistado POP1 habla de una integración de los procesos, es decir de una estandarización.</p> <p>El entrevistado POP2 indica que la gestión de los servicios dependerá de cada área.</p>	<p>Ambos coinciden en señalar que es fundamental identificar las necesidades, para posteriormente proponer las mejoras continuas caracterizadas por una secuencia de actividades según la región. Sin embargo, no se estaría cumpliendo el criterio de "integración" de los procesos en búsqueda de la eficacia.</p>	

		<p>POP2: En mi opinión, el orden ideal de interacción entre las operaciones y procesos de servicios de la localidad puede variar dependiendo de las necesidades y características específicas de nuestra región. Sin embargo, como se indicó en la pregunta anterior, tenemos orientación sobre cómo gestionar los servicios en nuestro municipio desde una perspectiva de cada área.</p>				
6	<p>¿Cómo se espera que sean estos procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?</p>	<p>POP1: Los procedimientos y operaciones deben ser transparentes, ayudando a la gente a comprender cómo se toman las decisiones y cómo se llevan a cabo las actividades gubernamentales. Deben ser eficaces para garantizar el uso eficiente de los recursos gubernamentales y la prestación oportuna de servicios de alta calidad. Lo más importante es que los servicios sean accesibles para todos, lo que garantiza que la información sea fácil de entender y que los servicios estén</p>	<p>Ambos mencionan una serie de características que todo proceso debe de tener, rescatando que estos deben ser accesibles para conocimiento y uso de los ciudadanos, es decir que los servicios estén disponibles.</p>	<p>No hay divergencias.</p>	<p>En base a lo relatado para construir una administración pública eficaz, los procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales se espera que cumplan con determinadas características: El entrevistado POP1 señala que estos deben ser transparentes, eficientes y accesibles y el entrevistado POP2 señala que deben ser inclusivos.</p>	

			<p>disponibles para quienes los necesitan.</p> <p>POP2: Se espera que los procedimientos y actividades sean inclusivos, tengan en cuenta las diversas necesidades y perspectivas de la comunidad y promuevan la participación ciudadana para mejorar su experiencia con los servicios gubernamentales, por lo que deben adaptarse para responder a los cambios ambientales, lo que significa que deben cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables para garantizar la legalidad y legitimidad de las acciones gubernamentales.</p>			
<p>Objetivo específico 2</p> <p>Conocer cómo se realiza el seguimiento de procesos en la administración pública en la Municipalidad</p>	<p>7</p> <p>¿Cómo considera que se vienen desarrollando la medición de procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?</p>	<p>POP1: Medir la prestación y los procesos de servicios públicos en un municipio requiere considerar una serie de aspectos, como evaluar si el municipio tiene metas y objetivos claros en términos de eficiencia, transparencia, calidad y satisfacción ciudadana y, finalmente, si el personal involucrado en quienes prestan los</p>	<p>No hay convergencias.</p>	<p>El entrevistado POP1 manifiesta que la medición de procesos requiere de una evaluación para determinar si se están cumpliendo con las metas y objetivos, de igual manera si el personal se encuentra capacitado.</p> <p>El entrevistado POP1 señala que dicha</p>	<p>A criterio del participante POP1 para poder asegurar la eficiencia y eficacia en la medición de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales, esta acción se debe conducir según los objetivos y metas del municipio, de esta manera se puede diseñar un plan que</p>	<p>Según lo expresado por los entrevistados, resulta fundamental mejorar la eficiencia, transparencia y calidad en la prestación de servicios públicos. Esto abre la oportunidad de implementar estrategias que optimicen los procedimientos y operaciones, aunque en la práctica, esta mejora no siempre es evidente. Esto se debe, en gran</p>

Distrital de Kimbiri.		servicios está capacitado o no. al medir procesos y actividades.		medición no es efectiva puesto que no se adapta a los cambios operativos.	detallar sus fortalezas y debilidades, igual que las oportunidades de mejorar. Sin embargo, el participante POP2 es bastante enfático en señalar que este proceso no es el esperado y que por el contrario no cumple las características antes señaladas, por ende, el municipio adolece de mecanismos que fomenten la mejora continua tomando como base los resultados que han obtenido.	medida, a la ausencia de un impulso real hacia prácticas de gestión de calidad, un elemento esencial para alcanzar los objetivos institucionales. La gestión eficiente de los procedimientos no solo contribuye a la eficacia en la entrega de servicios municipales, sino que también se refleja en una mayor satisfacción comunitaria cuando los procedimientos cumplen adecuadamente su función. Al realizar una evaluación detallada de los resultados, es posible identificar áreas de mejora, evaluar la eficacia de los procedimientos y comprender la razón por la cual ciertos procesos son fundamentales para el correcto funcionamiento de la municipalidad.
	8	¿De qué manera sería más efectiva estos procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?	<p>PDG2: Considero que los sistemas de medición no son lo suficientemente flexibles y adaptativos para soportar cambios en los procesos o entornos operativos, por lo que es necesario buscar mecanismos que permitan la mejora continua de los procesos y operaciones en función de los resultados obtenidos.</p> <p>POP1: Para mejorar la eficiencia de los procedimientos y actividades de asuntos públicos en nuestra institución, se deben considerar ciertas estrategias, como realizar un análisis integral de los procesos existentes, crear un diagrama de segmentos fase por fase y determinar las interacciones entre las diferentes áreas. Esto garantizará que tenga una comprensión clara de cómo funcionan sus procesos y dónde se pueden realizar mejoras.</p> <p>POP2: Primero, es necesario identificar objetivos</p>	No hay convergencias, pero las ideas se complementan	El participante POP2 argumenta que el municipio carece de una gestión de procesos con enfoque en la calidad.	El entrevistado POP1 señala una estrategia que apunta a efectivizar los servicios del municipio es la integración de las diversas áreas, de esta manera habrá una mejor comprensión del funcionamiento de los procesos. Divergencias Por el contrario, el entrevistado POP2 argumenta que, para hablar de una verdadera efectividad en los procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales, se necesita de un sistema de gestión de calidad, lo que infiere que

		específicos y mensurables para cada proceso. Estos objetivos deben ser coherentes con los objetivos de la institución y comprensibles para todo el personal involucrado en la prestación del servicio. Para impulsar la efectividad, debemos implementar un sistema de gestión de calidad para garantizar la coherencia y la mejora continua, establecer estándares de calidad y métodos de evaluación para medir la efectividad de los servicios.			actualmente el municipio esta privado de estas prácticas.
9	¿Cuáles son los procesos y/o procedimientos que se realizan y qué es lo que se logra mediante estos? ¿Entender los resultados obtenidos ayuda a analizar la razón de por qué existen estos procesos y que tan críticos son para la organización?	<p>POP1: Trabajar en un municipio incluye muchos procesos y procedimientos para gestionar eficazmente los servicios y recursos para satisfacer las necesidades de la comunidad, como desarrollar y actualizar planes de uso del suelo y regulaciones de la ciudad, así como proporcionar servicios como agua potable, recogida de basura, alumbrado público, etc.</p> <p>POP2: La diversidad de procesos se adapta a la ubicación y requisitos particulares de cada</p>	No hay convergencias, pero las opiniones se complementan.	No hay opiniones contradictorias.	Ambos entrevistados argumentan los procesos y/o procedimientos que se desarrollan en toda institución u organización son esenciales para su correcto funcionamiento, especialmente porque fomenta la integración de sus diferentes dependencias, enfatizan en que los resultados son el medio necesario para evaluar la eficacia de estos procesos y por ende si se están cumpliendo con los objetivos establecidos por el municipio.

		<p>municipalidad. La eficiencia en la administración de estos procedimientos influye positivamente en el bienestar global de la comunidad y en el desarrollo sostenible del área. Ejemplos de estos incluyen la revisión y aprobación de permisos y licencias para construcción, eventos y comercios; supervisión y control de impactos ambientales, gestión de desechos y preservación de entornos naturales, entre otros.</p>			
10	<p>¿Cómo se viene realizando o ejecutando los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública actualmente?</p>	<p>POP1: La implementación de procesos y operaciones en los servicios gubernamentales de la municipalidad es un asunto que está en constante evolución y puede experimentar variaciones según diversos elementos, como la ubicación geográfica, el nivel de desarrollo, las políticas gubernamentales y la tecnología disponible. Actualmente está ejecución se destaca por la incorporación de sistemas y tecnologías destinados a automatizar funciones administrativas con el propósito de</p>	<p>Ambos reconocen que la implementación y ejecución de procesos se caracteriza por incorporar tecnologías que automatizan y facilitan la entrega eficiente de servicio a la comunidad</p>	<p>No se encontraron divergencias.</p>	<p>La ejecución de los procesos y operaciones en una municipalidad es esencial. Comprender estos procesos no solo ayuda a identificar áreas que necesitan mejoras y optimización, sino que también contribuye a una prestación de servicios gubernamentales más eficiente y transparente. Esta transparencia fortalece la confianza de la ciudadanía y fomenta una mayor rendición de cuentas por parte de la administración pública. La información recopilada subraya que conocer cómo se llevan a cabo estos procesos facilita</p>

			<p>mejorar la eficiencia operativa, así como por el desarrollo y aplicación de planes maestros que buscan un crecimiento urbano planificado y sostenible, entre otros enfoques.</p>			<p>una interacción más efectiva con la comunidad, permitiendo una participación ciudadana más activa en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios.</p>	
			<p>POP2: Estimular la formación de alianzas y colaboraciones con otras entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y el sector privado para resolver desafíos de manera conjunta, incorporar prácticas ambientales sostenibles en la administración municipal, abarcando la gestión de residuos y la conservación de áreas verdes, así como adoptar innovaciones tecnológicas que faciliten la entrega eficiente de servicios y fortalezcan la comunicación con la comunidad, son asuntos que nos posibilitarán evaluar la eficacia de las políticas implementadas y ofrecer sugerencias para mejorar la provisión de servicios gubernamentales en las municipalidades.</p>				

<p>Objetivo específico 3</p> <p>Conocer cómo se mejora los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbirl.</p>	<p>11</p>	<p>¿Qué se requiere para gestionar un proceso que se caracterice por ser efectivo, de calidad y posteriormente para que culmine?</p>	<p>POP1: La gestión eficaz y de alta calidad de un proceso en una municipalidad involucra una serie de pasos y consideraciones esenciales, algunos requisitos fundamentales para lograr una gestión exitosa incluyen la definición de metas claras y específicas para el proceso, alineadas con los objetivos institucionales y las necesidades de la comunidad. También es crucial realizar un detallado mapeo del proceso, establecer criterios de calidad específicos para cada etapa y asegurar que el personal implicado cuente con la formación adecuada y las habilidades necesarias para cumplir con sus responsabilidades.</p> <p>POP2: Para gestionar un proceso que destaque por su eficacia y calidad, es esencial seguir ciertos pasos fundamentales, como obtener el respaldo de la alta dirección, secundado por un comité directivo para fomentar la mejora. También resulta crucial implementar iniciativas de mejora y</p>	<p>No hay convergencias, pero las opiniones se complementan</p>	<p>No hay divergencias</p>	<p>Los dos entrevistados indicaron que, para implementar un proceso de mejora de procesos, es esencial contar con el compromiso tanto de los directivos como de los especialistas, así como del resto de los empleados involucrados en el proceso. Solo a través de esta colaboración se puede alcanzar un equilibrio acorde a los objetivos institucionales, permitiendo además la identificación y organización de los procesos, y el establecimiento de reglas y pautas con ese propósito.</p>	<p>Dirigir un proceso de alta calidad y eficiencia en la municipalidad implica cumplir con requisitos fundamentales. En primer lugar, es esencial definir metas claras y específicas alineadas con los objetivos institucionales y las necesidades de la comunidad. En segundo lugar, se debe establecer estándares de calidad específicos para cada fase del proceso. Por último, resulta crucial brindar capacitación continua al personal involucrado para asegurar su familiaridad con los procedimientos y el desarrollo de las habilidades necesarias. Este enfoque integral abarca desde la planificación hasta la mejora continua y la sostenibilidad a largo plazo.</p>
---	-----------	--	--	---	----------------------------	---	--

		garantizar la participación activa de los empleados en equipos, además, se requiere fomentar la colaboración individual y formar equipos dedicados a mejorar los sistemas y procesos.				
12	De acuerdo a su opinión, ¿cuáles serían las causas que podrían estar afectando los procesos de calidad en la institución pública?	<p>POP1: La eficacia y calidad de los procedimientos municipales pueden ser impactadas por diversas razones, como la carencia de uniformidad en los procesos, lo cual puede resultar en inconsistencias, errores y una calidad deficiente en la entrega de servicios. Asimismo, la falta de una planificación adecuada puede originar confusiones, demoras y contratiempos imprevistos durante la ejecución de los procesos.</p> <p>POP2: Desde mi perspectiva, la carencia de personal, tecnología, presupuesto o infraestructura podría incidir de manera desfavorable en la realización eficaz de los procesos. Además, la falta de actualización en las herramientas y tecnologías empleadas podría complicar tanto la eficiencia como la</p>	No hay convergencias, pero las ideas se complementan entre sí.	No se encontró divergencia	Los entrevistados han identificado diversas posibles causas que afectan directamente toda gestión de calidad en el municipio, pero que han sido sintetizadas en la carencia de uniformidad de procesos, la falta de una planificación adecuada, la falta de actualización en las herramientas y tecnologías.	

			adaptación a los cambios.				
13	¿De acuerdo a su opinión, como debería de ser un proceso ideal en la institución pública?	<p>POP1: El desarrollo de un proceso óptimo en la municipalidad implica seguir cuidadosamente varios pasos esenciales, que incluyen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir de manera clara el proceso a desarrollar. 2. Realizar un detallado mapeo del proceso, identificando cada etapa, actividad y sus interrelaciones. 3. Establecer objetivos específicos y claros para el proceso. 4. Identificar y comprometer a todas las partes interesadas pertinentes. 5. Definir estándares de calidad específicos para cada fase del proceso. 6. Brindar la capacitación adecuada al personal involucrado. 7. Implementar el proceso conforme al plan previamente establecido. 8. Establecer sistemas de monitoreo continuo. 	Ambos coinciden en que un proceso idealista debidamente estructurado y sigue una serie de pasos concadenados.	No se encontraron divergencias.	Ambos participantes han manifestado que un proceso ideal debe caracterizarse por diseñar el proceso de manera eficiente y planificar cada fase con cuidado. Además, se debe proporcionar la capacitación adecuada al personal involucrado para garantizar su familiaridad con los procedimientos y adquirir las habilidades necesarias. La implementación del proceso debe llevarse a cabo de acuerdo con el plan establecido previamente. Se deben establecer sistemas de monitoreo continuo para evaluar el rendimiento del proceso en tiempo real y detectar posibles problemas. La comunicación clara de los resultados del proceso y la obtención de retroalimentación son fundamentales para asegurar el desarrollo e implementación de un proceso eficiente, transparente y orientado hacia la calidad y el cumplimiento.		

		<p>POP2:</p> <p>Este sería:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación del Proceso 2. Mapeo del Proceso 3. Definición de Metas 4. Participación de las partes interesadas 5. Establecimiento de Criterios de Calidad 6. Formación del Personal 7. Ejecución del Proceso 8. Supervisión Permanente 9. Valoración de Resultados 10. Retroalimentación y Mejora Continua 			
14.	¿Cómo considera que se viene desarrollando la selección e implementación de mejoras en los procesos y operaciones en la institución pública?	<p>POP1:</p> <p>El proceso de elegir e introducir mejoras en los procesos y operaciones de una municipalidad típicamente sigue un enfoque sistemático y centrado en lograr resultados con pasos bien definidos. Comienza con la identificación de áreas que necesitan mejoras, seguido por el establecimiento de objetivos. Luego, se lleva a cabo la investigación y análisis de las mejores prácticas, se formulan propuestas específicas de mejora, y se evalúa</p>	<p>Ambos coinciden que para introducir mejoras en los procesos que se debe seguir un enfoque sistemático que debe iniciar con la identificación de áreas de mejora y el establecimiento de objetivos, luego es preciso elaborar un plan detallado para implementarlas y establecer objetivos concretos y mensurables, luego se elabora un plan para implementar las mejoras.</p>	<p>No se encontraron divergencias.</p>	<p>Ambos opinan que la selección e implementación de las mejoras en los procesos y operaciones en el municipio, sigue una serie de pasos con tendencia a un enfoque que se basa en la participación y evaluación constante, con un proceso iterativo, asegurando que las mejoras realizadas en los procesos y operaciones sean exitosas y beneficien de manera positiva a los objetivos de la institución y a las</p>

		<p>tanto su impacto como su viabilidad. Posteriormente, se elabora un plan detallado para implementar estas mejoras y, finalmente, se comunica de manera clara la implementación de estas mejoras a todas las partes interesadas.</p> <p>POP2: Comienza con la realización de evaluaciones exhaustivas y análisis de los procesos y operaciones existentes para detectar áreas que necesitan mejoras. Luego, se establecen objetivos concretos y mensurables para las mejoras, asegurándose de involucrar a todas las partes relevantes. Es esencial formular propuestas realistas y factibles que estén alineadas con los recursos disponibles y que aborden las áreas identificadas. Posteriormente, se elabora un plan minucioso para la implementación de las mejoras, incluyendo la capacitación del personal.</p>			<p>demandas de la comunidad.</p>	
15	<p>¿Es importante realizar la implementación de mejoras en los</p>	<p>POP1: La ejecución de mejoras en los procesos y operaciones de una</p>	<p>Ambos señalan que realizar mejoras en los procesos conlleva diversos beneficios,</p>	<p>No se encontraron divergencias</p>	<p>Ambos participantes indican que llevar a cabo mejoras en los procesos y operaciones no solo</p>	

	<p>procesos y operaciones en la institución pública?</p>	<p>municipalidad es esencial, ya que al llevar a cabo estas mejoras se puede lograr una utilización más efectiva de los recursos disponibles, incluyendo los humanos y financieros, este perfeccionamiento de los procesos contribuye directamente a mejorar la calidad de los servicios proporcionados a la comunidad, generando así una mayor satisfacción entre los ciudadanos.</p>	<p>destacando especialmente su contribución a la disminución de los tiempos de espera en la realización de las tareas y a la mejora de la calidad de los servicios.</p>		<p>proporciona ventajas internas para la municipalidad, sino que también fortalece su capacidad para cumplir con el propósito de brindar servicios eficientes y satisfactorios a la comunidad.</p>	
		<p>POP2: La ejecución de mejoras se encuentra en sintonía con la consecución de los objetivos institucionales, garantizando que cada acción contribuya al propósito global de la municipalidad. Esto posibilita que la entidad se mantenga competitiva y pueda brindar servicios de alta calidad conforme a las mejores prácticas del sector público.</p>				

Anexo 7

Tabla 5

Matriz de triangulación (comparación) de la guía de entrevista del personal administrativo (PA1)

Objetivos	N°	Pregunta	Respuesta de los participantes	Convergencia	Divergencia	Interpretación por preguntas	Interpretación por objetivo
<p>Objetivo general</p> <p>Conocer las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.</p>	1	<p>¿Considera usted que la Dirección y personal involucrado conocen e implementan estrategias para conseguir la calidad de la gestión por procesos en su área de trabajo en la institución pública?</p>	<p>PA1: Tengo que realizar una variedad de tareas para facilitar y gestionar los procesos involucrados en la adquisición de bienes y servicios, por lo tanto, una gestión adecuada garantizará la transparencia, eficiencia y legitimidad de los procesos de adquisiciones del municipio y así contribuirá a las buenas prácticas y la integridad en las operaciones del municipio. Sin embargo, estos procesos no siempre son óptimos debido a problemas de comunicación, organización y capacitación de todos los involucrados.</p>			<p>El entrevistado PA1 señala que no hay buenas prácticas de calidad en la gestión por procesos, ello se debe a que hay ausencia de personal capacitado y de estrategias, que puedan cerrar brechas como la falta de integración, organización, comunicación.</p>	<p>La falta de una correcta gestión por procesos acompañada de la calidad en la municipalidad, involucra consecuencias como la ineficiencia operativa, falta de transparencia, errores y descoordinación entre los diferentes departamentos y áreas que afectan la calidad de los servicios prestados y la ejecución de proyectos, insatisfacción ciudadana, falta de mejora continua que podría estancar a la institución en prácticas ineficientes y perder oportunidades para optimizar sus operaciones o dificultades en la toma de decisiones.</p>

<p>Objetivo específico 1</p> <p>Conocer cómo se determinan y ejecutan los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.</p>	<p>2</p>	<p>¿Cómo considera que se vienen identificando, desarrollando los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?</p>	<p>PA1: Mi participación en la identificación, desarrollo por procesos y operaciones de los servicios gubernamentales, gira en torno al análisis de los procesos de contratación existentes, asegurándome que estos cumplan con las normativas y regulaciones que le sean aplicables, a su vez establecer estándares de calidad para una mayor eficiencia y precisión en los requisitos exigibles, por ultimo organizar y mantener registros precisos de los procesos de contratación.</p>			<p>El entrevistado PA1 señala que la identificación, desarrollo de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la municipalidad bajo estudio, le ha permitido tener pleno conocimiento de cuáles son las actividades involucradas en el cumplimiento de sus funciones, a pesar de contar con algunas limitaciones como son los recursos tecnológicos y sistemas de control.</p>	<p>Conforme a los expuesto por el entrevistado la identificación constante de procesos, permite la claridad en los procesos y operaciones, promueve la transparencia, pero es consciente que requieren de un enfoque mejor estructurado en procesos para superar esas deficiencias que aun presentan, de esta manera facilitar la mejora continua y satisfacer mejor las necesidades de la comunidad.</p>
	<p>3</p>	<p>¿Cuáles considera que serían las bases para optimizar los procesos y la mejora continua? Ayudar a visualizar lo que se desea del proceso e identificar los detalles a considerar.</p>	<p>PA1: Si bien es cierto que los fundamentos y las estrategias proporcionan el marco para comenzar y sostener el proceso de racionalización y mejora continua de la gestión de contratos del municipio, creo que la adaptabilidad y la retroalimentación continua son la clave para el éxito a largo plazo, además de un mapeo detallado de procesos contractuales, desde la planificación, pasando por la ejecución y el seguimiento, hasta el</p>			<p>El entrevistado PA1 considera que las bases para optimizar los procesos y la mejora continua, inician con el análisis integral de los procesos en curso del municipio; a partir de ello se medirá la eficiencia y eficacia de estos para luego poder implementar los cambios de mejora continua pero que deben de contar con la participación del personal, quienes requieren de una constante capacitación no solo en las ultimas</p>	

			<p>despliegue de sistemas y herramientas. Las herramientas tecnológicas ayudan a automatizar tareas repetitivas y mejorar la eficiencia de la gestión de contratos, promover la transparencia en todas las etapas del proceso de contratación y garantizar el cumplimiento de las regulaciones y leyes.</p>			<p>metodologías de sus respectivas áreas, sino también en lo que se refiere a herramientas tecnológicas.</p>
	4	<p>¿Cómo se viene desarrollando la secuencia o interacción de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?</p>	<p>PA1: Teniendo en cuenta el sector contractual, estas actividades comienzan con la identificación de la demanda de bienes, servicios u obras en diferentes zonas dentro de la comuna y la presentación de solicitudes de cotizaciones (para bienes y servicios) o propuesta (para construcción). proveedores y ellos responden presentando sus propuestas, soy responsable de recibir, registrar y organizar las propuestas para su evaluación y debo tener en cuenta factores como precio, calidad, tiempo de entrega y otros criterios especificados en la propuesta para luego actuar al adjudicar el contrato a la persona seleccionada, preparo los</p>			<p>El entrevistado PA1 sintetiza el desarrollo y secuencia de los procesos relacionado con sus funciones y/o cargo: Se identifica la demanda de bienes, servicios u obras en distintas zonas de la comuna; luego, se cotiza o realiza propuestas a proveedores, estas respuestas son evaluadas; se adjudica el contrato al proveedor seleccionado, se preparan los documentos contractuales y se organizan la firma y el registro correspondiente.</p>

			documentos del contrato para el proveedor y organizo la firma y el registro apropiados, luego también debo realizar una inspección adecuada del contenido del contrato.				
	5	¿Cuál sería la secuencia ideal en la interacción de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?	PA1: A mi parecer, cada secuencia debe tener como objetivo garantizar una gestión integral y eficaz de los procesos de contratación municipal, desde la identificación de necesidades hasta la evaluación y mejora continua, por lo que es importante que la secuencia se ajuste a las características urbanas y a la normativa vigente				El participante señala que es importante ajustar los procesos y operaciones a las necesidades de la comunidad, incluso respetando las normativas; sin embargo, no aporta con alguna sugerencia en particular.
	6	¿Cómo se espera que sean estos procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?	PA1: Los procedimientos y actividades deben rendir cuentas, garantizando una gestión ética y responsable de los recursos públicos que puedan fomentar la innovación mediante la introducción de nuevas tecnologías y enfoques para mejorar la alta eficiencia y la calidad del servicio.				El participante señala que para construir una administración pública eficaz, los procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales se espera que cumplan con determinadas características, particularmente en este caso, que sean innovadores, culturales y éticos.

<p>Objetivo específico 2</p> <p>Conocer cómo se realiza el seguimiento de procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.</p>	7	<p>¿Cómo considera que se vienen desarrollando la medición de procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?</p>	<p>PA1: Analizar cómo se está desarrollando la coordinación de la medición de procesos entre los diferentes departamentos de la ciudad, es decir la colaboración entre las diferentes dependencias es fundamental para una evaluación integral que permita identificar fortalezas y oportunidades para mejorar los servicios gubernamentales en su municipio.</p>			<p>El participante señala que para poder asegurar la eficiencia y eficacia en la medición de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales, esta acción se debe conducir según los objetivos y metas del municipio, de esta manera se puede diseñar un plan que detallar sus fortalezas y debilidades, igual que las oportunidades a mejorar.</p>	<p>Según lo expresado por el entrevistado, la medición de procesos y operaciones es crucial para mejorar la eficiencia, transparencia y calidad en la prestación de servicios al público, esto proporciona la oportunidad de implementar estrategias que optimicen los procedimientos y operaciones, aunque en la práctica, esta mejora no es evidente, especialmente debido a la falta de un impulso real hacia prácticas de gestión de calidad, aspecto indispensable para alcanzar los objetivos institucionales. Al realizar una evaluación detallada de los resultados, se pueden identificar áreas de mejora, evaluar la eficacia de los procedimientos y comprender por qué ciertos procesos son esenciales para el adecuado funcionamiento de la municipalidad. Estas acciones contribuyen a una prestación de servicios gubernamentales más eficiente y transparente, aunque este último</p>
	8	<p>¿De qué manera sería más efectiva estos procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?</p>	<p>PA1: Una buena alternativa es simplificar al máximo los procedimientos y procesos administrativos, es decir, reducir el número de pasos y requisitos innecesarios para acelerar la implementación del servicio. Esto será efectivo promoviendo una cultura de servicio al ciudadano, garantizando que los servicios sean accesibles, acogedores y centrados en satisfacer las necesidades de la comunidad.</p>			<p>El participante indica que optar por la simplificación de los procedimientos y procesos administrativos, al igual que de los costos es una de las formas más efectivas de brindar servicios a la comuna.</p>	
	9	<p>¿Cuáles son los procesos y/o procedimientos que se realizan y qué es lo que se</p>	<p>PA1: Algunos de los procedimientos que abordamos incluyen la introducción de</p>			<p>El participante enfatiza que los resultados son el medio necesario para evaluar la eficacia de</p>	

		logra mediante estos? ¿Entender los resultados obtenidos ayuda a analizar la razón de por qué existen estos procesos y que tan críticos son para la organización?	estrategias para involucrar a la comunidad, tales como audiencias públicas y consultas. Una vez identificados estos, es posible analizar los resultados de dichos procesos para obtener información significativa acerca de la eficiencia y eficacia de las operaciones municipales. Este análisis implica evaluar si los resultados logrados están alineados con los objetivos establecidos para cada procedimiento y examinar cómo estos resultados impactan la entrega de servicios públicos esenciales.			estos procesos y por ende si se están cumpliendo con los con los objetivos establecidos por el municipio.	aspecto aún se está desarrollando de manera gradual en el municipio.
10	¿Cómo se viene realizando o ejecutando los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública actualmente?	PA1: La ejecución de los procesos y operaciones tiene un enfoque en la formación y desarrollo continuo del personal municipal para mejorar habilidades y adaptarse a las cambiantes demandas del entorno, particularmente al momento que debe de realizar las coordinaciones respectivas para la adquisición de bienes y servicios siguiendo los procedimientos				El participante concluye que los procesos tienen una orientación positiva al buscar el desarrollo continuo del personal y fomentar la participación ciudadana en todo momento.	

			establecidos en la asignación de recursos.				
Objetivo específico 3 Conocer cómo se mejora los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.	11	¿Qué se requiere para gestionar un proceso que se caracterice por ser efectivo, de calidad y posteriormente para que culmine?	PA1: Para dirigir de manera exitosa un procedimiento eficaz y de alta calidad en la municipalidad, es esencial definir metas claras y específicas que estén en sintonía con los objetivos institucionales y las necesidades de la comunidad. Asimismo, se debe establecer criterios de calidad específicos para cada etapa del proceso, detallando los estándares de rendimiento y los niveles de servicio. Finalmente, llevar a cabo una evaluación exhaustiva de los resultados obtenidos en relación con los objetivos establecidos es crucial para garantizar una conclusión exitosa.			El participante asegura que la eficacia y calidad de un proceso depende de la claridad de sus metas y objetivos institucionales.	Según lo relatado por el entrevistado, la gestión de un proceso de calidad y eficiencia en la municipalidad implica seguir requisitos esenciales, como establecer metas específicas alineadas con los objetivos institucionales y las necesidades comunitarias, fijar estándares de calidad para cada fase y brindar capacitación continua al personal involucrado., descuidar estos requisitos podría afectar los procesos de calidad, La participación activa y compromiso de todas las partes involucradas son esenciales para garantizar el éxito en la implementación de procesos y operaciones municipales, elevando así la calidad de los servicios y generando satisfacción ciudadana. Este enfoque asegura la competitividad y un crecimiento sostenible y planificado, siempre en conformidad con las leyes establecidas.
	12	De acuerdo a su opinión, ¿cuáles serían las causas que podrían estar afectando los procesos de calidad en la institución pública?	PA1: La efectividad de los procedimientos, especialmente aquellos vinculados a la toma de decisiones, puede verse afectada por la ausencia de compromiso y participación activa de la comunidad. Esto puede resultar en la creación de desconfianza e influir en la percepción comunitaria			El participante a identificado las posibles causas que estarían afectando los procesos de calidad según su área, puesto y funciones.	

			acerca de la calidad de los servicios.				
	13	¿De acuerdo a su opinión, como debería de ser un proceso ideal en la institución pública?	<p>PA1:</p> <p>Particularmente, considero que es necesario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alinear los objetivos con las metas institucionales y las necesidades de la comunidad. 2. Comprometer e involucrar a todas las partes interesadas pertinentes, incluyendo personal interno, ciudadanos y otras organizaciones locales. 3. Establecer estándares específicos de calidad para cada fase del proceso, definiendo criterios de rendimiento y niveles de servicio esperados. 4. Evaluar la asignación de recursos, el tiempo de ejecución y las posibles contingencias. 5. Garantizar el cumplimiento de estándares de calidad y mejores prácticas. 			<p>El participante indica que un proceso ideal debe caracterizarse por diseñar el proceso de manera eficiente y planificar cada fase con cuidado, proporcionando la capacitación adecuada al personal involucrado. La implementación del proceso debe llevarse a cabo de acuerdo con el plan establecido previamente. Se deben establecer sistemas de monitoreo continuo para evaluar el rendimiento del proceso en tiempo real y detectar posibles problemas.</p>	

			6. Evaluar el rendimiento del proceso y su impacto.			
14.	¿Cómo considera que se viene desarrollando la selección e implementación de mejoras en los procesos y operaciones en la institución pública?	<p>PA1: La selección e implementación de mejoras en los procesos y operaciones sigue comúnmente un enfoque estructurado y colaborativo. Inicia con una evaluación de los procesos actuales en el área de abastecimiento, recopilando datos sobre su rendimiento y obteniendo retroalimentación del personal involucrado y de otros departamentos pertinentes. Luego, se establecen objetivos claros y se forma un equipo de mejora que incluye a miembros clave del departamento de abastecimiento, posiblemente con representantes de otros departamentos. Se investigan y analizan las mejores prácticas en la gestión de abastecimiento, y se diseñan soluciones. Estas soluciones se implementan en un entorno piloto para evaluar su eficacia e</p>			<p>El entrevistado indica que la selección e implementación de las mejoras en los procesos y operaciones en el municipio, sigue una serie de pasos con tendencia a un enfoque que se basa en la participación y evaluación constante, con un proceso iterativo, asegurando que las mejoras realizadas en los procesos y operaciones sean exitosas y beneficien de manera positiva a los objetivos de la institución y a las demandas de la comunidad.</p>	

			identificar posibles problemas. En caso de éxito, se contempla la posibilidad de aplicarlas a mayor escala. Debo admitir que esto no siempre se cumple, por las deficiencias que se han comentado anteriormente.				
	15	¿Es importante realizar la implementación de mejoras en los procesos y operaciones en la institución pública?	<p>PA1: El proceso de mejora tiene como objetivo perfeccionar la ejecución de tareas al incrementar la eficiencia y disminuir los tiempos y costos asociados. Esto conlleva a simplificar la gestión interna, reduciendo la burocracia y facilitando la toma de decisiones.</p>			El entrevistado indica que la implementación y ejecución de mejoras en los procesos y operaciones no solo aporta beneficios internos a la municipalidad, sino que también refuerza su habilidad para cumplir con su objetivo de ofrecer servicios eficientes y satisfactorios a la comunidad.	

Anexo 8

Tabla 6

Matriz de triangulación (comparación) de la guía de entrevista del personal de asesoría jurídica (PAJ1)

Objetivos	N°	Pregunta	Respuesta de los participantes	Convergencia	Divergencia	Interpretación por preguntas	Interpretación por objetivo
<p>Objetivo general</p> <p>Conocer las prácticas de calidad que se ejecutan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.</p>	1	¿Considera usted que la Dirección y personal involucrado conocen e implementan estrategias para conseguir la calidad de la gestión por procesos en su área de trabajo en la institución pública?	<p>PA1:</p> <p>En mi rol como asesor jurídico en una municipalidad, es ventajoso adquirir y aplicar estrategias que favorezcan la mejora de la gestión por procesos, aunque mi enfoque principal se centra en el conocimiento normativo, brindo asesoramiento en gestión por procesos considerando aspectos éticos y legales. Además, me involucro en la revisión y actualización de políticas internas, ofrezco capacitación legal, realizo auditorías para identificar posibles riesgos en los procesos y me mantengo constantemente actualizado.</p>			<p>El entrevistado PAJ1 señala que su participación se limita al asesoramiento normativo y desde ese cargo, busca contribuir con los procesos de mejora, mas no da una respuesta contundente a la pregunta.</p>	<p>Por lo expuesto, se concluye no hay buenas prácticas de calidad en la gestión por procesos y tampoco un buen involucramiento de todo el personal por parte de todas las partes interesadas, lo que afectaría el cumplimiento de sus objetivos y funciones encomendadas. Ello se debe a que hay ausencia de personal capacitado y de estrategias, que puedan cerrar brechas como la falta de integración, organización, comunicación y barreras burocráticas en el municipio.</p>

<p>Objetivo específico 1</p> <p>Conocer cómo se determinan y ejecutan los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.</p>	<p>2</p>	<p>¿Cómo considera que se vienen identificando, desarrollando los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?</p>	<p>PA1: Mi participación en la identificación, desarrollo por procesos y operaciones de los servicios gubernamentales, gira en torno al análisis de los procesos de contratación existentes, asegurándome que estos cumplan con las normativas y regulaciones que le sean aplicables, a su vez establecer estándares de calidad para una mayor eficiencia y precisión en los requisitos exigibles, por ultimo organizar y mantener registros precisos de los procesos de contratación.</p>			<p>El entrevistado PA1 señala que la identificación, desarrollo de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la municipalidad bajo estudio, le ha permitido tener pleno conocimiento de cuáles son las actividades involucradas en el cumplimiento de sus funciones, a pesar de contar con algunas limitaciones como son los recursos tecnológicos y sistemas de control.</p>	<p>Conforme a los expuesto por el entrevistado la identificación constante de procesos, permite la claridad en los procesos y operaciones, promueve la transparencia, pero es consciente que requieren de un enfoque mejor estructurado en procesos para superar esas deficiencias que aun presentan, de esta manera facilitar la mejora continua y satisfacer mejor las necesidades de la comunidad.</p>
	<p>3</p>	<p>¿Cuáles considera que serían las bases para optimizar los procesos y la mejora continua? Ayudar a visualizar lo que se desea del proceso e identificar los detalles a considerar.</p>	<p>PA1: Si bien es cierto que los fundamentos y las estrategias proporcionan el marco para comenzar y sostener el proceso de racionalización y mejora continua de la gestión de contratos del municipio, creo que la adaptabilidad y la retroalimentación continua son la clave para el éxito a largo plazo, además de un mapeo detallado de procesos contractuales, desde la planificación, pasando por la ejecución y el seguimiento, hasta el</p>			<p>El entrevistado PA1 considera que las bases para optimizar los procesos y la mejora continua, inician con el análisis integral de los procesos en curso del municipio; a partir de ello se medirá la eficiencia y eficacia de estos para luego poder implementar los cambios de mejora continua pero que deben de contar con la participación del personal, quienes requieren de una constante capacitación no solo en las ultimas</p>	

			<p>despliegue de sistemas y herramientas. Las herramientas tecnológicas ayudan a automatizar tareas repetitivas y mejorar la eficiencia de la gestión de contratos, promover la transparencia en todas las etapas del proceso de contratación y garantizar el cumplimiento de las regulaciones y leyes.</p>			<p>metodologías de sus respectivas áreas, sino también en lo que se refiere a herramientas tecnológicas.</p>
	4	<p>¿Cómo se viene desarrollando la secuencia o interacción de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?</p>	<p>PA1: Teniendo en cuenta el sector contractual, estas actividades comienzan con la identificación de la demanda de bienes, servicios u obras en diferentes zonas dentro de la comuna y la presentación de solicitudes de cotizaciones (para bienes y servicios) o propuesta (para construcción). proveedores y ellos responden presentando sus propuestas, soy responsable de recibir, registrar y organizar las propuestas para su evaluación y debo tener en cuenta factores como precio, calidad, tiempo de entrega y otros criterios especificados en la propuesta para luego actuar al adjudicar el contrato a la persona seleccionada, preparo los</p>			<p>El entrevistado PA1 sintetiza el desarrollo y secuencia de los procesos relacionado con sus funciones y/o cargo: Se identifica la demanda de bienes, servicios u obras en distintas zonas de la comuna; luego, se cotiza o realiza propuestas a proveedores, estas respuestas son evaluadas; se adjudica el contrato al proveedor seleccionado, se preparan los documentos contractuales y se organizan la firma y el registro correspondiente.</p>

			documentos del contrato para el proveedor y organizo la firma y el registro apropiados, luego también debo realizar una inspección adecuada del contenido del contrato.				
	5	¿Cuál sería la secuencia ideal en la interacción de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?	<p>PA1: A mi parecer, cada secuencia debe tener como objetivo garantizar una gestión integral y eficaz de los procesos de contratación municipal, desde la identificación de necesidades hasta la evaluación y mejora continua, por lo que es importante que la secuencia se ajuste a las características urbanas y a la normativa vigente</p>			El participante señala que es importante ajustar los procesos y operaciones a las necesidades de la comunidad, incluso respetando las normativas; sin embargo, no aporta con alguna sugerencia en particular.	
	6	¿Cómo se espera que sean estos procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?	<p>PA1: Los procedimientos y actividades deben rendir cuentas, garantizando una gestión ética y responsable de los recursos públicos que puedan fomentar la innovación mediante la introducción de nuevas tecnologías y enfoques para mejorar la alta eficiencia y la calidad del servicio.</p>			El participante señala que para construir una administración pública eficaz, los procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales se espera que cumplan con determinadas características, particularmente en este caso, que sean innovadores, culturales y éticos.	

<p>Objetivo específico 2</p> <p>Conocer cómo se realiza el seguimiento de procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.</p>	7	¿Cómo considera que se vienen desarrollando la medición de procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?	<p>PA1: Analizar cómo se está desarrollando la coordinación de la medición de procesos entre los diferentes departamentos de la ciudad, es decir la colaboración entre las diferentes dependencias es fundamental para una evaluación integral que permita identificar fortalezas y oportunidades para mejorar los servicios gubernamentales en su municipio.</p>			<p>El participante señala que para poder asegurar la eficiencia y eficacia en la medición de los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales, esta acción se debe conducir según los objetivos y metas del municipio, de esta manera se puede diseñar un plan que detallar sus fortalezas y debilidades, igual que las oportunidades a mejorar.</p>	<p>Según lo expresado por el entrevistado, la medición de procesos y operaciones es crucial para mejorar la eficiencia, transparencia y calidad en la prestación de servicios al público, esto proporciona la oportunidad de implementar estrategias que optimicen los procedimientos y operaciones, aunque en la práctica, esta mejora no es evidente, especialmente debido a la falta de un impulso real hacia prácticas de gestión de calidad, aspecto indispensable para alcanzar los objetivos institucionales. Al realizar una evaluación detallada de los resultados, se pueden identificar áreas de mejora, evaluar la eficacia de los procedimientos y comprender por qué ciertos procesos son esenciales para el adecuado funcionamiento de la municipalidad. Estas acciones contribuyen a una prestación de servicios gubernamentales más eficiente y transparente, aunque este último</p>
	8	¿De qué manera sería más efectiva estos procedimientos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública?	<p>PA1: Una buena alternativa es simplificar al máximo los procedimientos y procesos administrativos, es decir, reducir el número de pasos y requisitos innecesarios para acelerar la implementación del servicio. Esto será efectivo promoviendo una cultura de servicio al ciudadano, garantizando que los servicios sean accesibles, acogedores y centrados en satisfacer las necesidades de la comunidad.</p>			<p>El participante indica que optar por la simplificación de los procedimientos y procesos administrativos, al igual que de los costos es una de las formas más efectivas de brindar servicios a la comuna.</p>	
	9	¿Cuáles son los procesos y/o procedimientos que se realizan y qué es lo que se	<p>PA1: Algunos de los procedimientos que abordamos incluyen la introducción de</p>			<p>El participante enfatiza que los resultados son el medio necesario para evaluar la eficacia de</p>	

		logra mediante estos? ¿Entender los resultados obtenidos ayuda a analizar la razón de por qué existen estos procesos y que tan críticos son para la organización?	estrategias para involucrar a la comunidad, tales como audiencias públicas y consultas. Una vez identificados estos, es posible analizar los resultados de dichos procesos para obtener información significativa acerca de la eficiencia y eficacia de las operaciones municipales. Este análisis implica evaluar si los resultados logrados están alineados con los objetivos establecidos para cada procedimiento y examinar cómo estos resultados impactan la entrega de servicios públicos esenciales.			estos procesos y por ende si se están cumpliendo con los objetivos establecidos por el municipio.	aspecto aún se está desarrollando de manera gradual en el municipio.
10	¿Cómo se viene realizando o ejecutando los procesos y operaciones de los servicios gubernamentales en la institución pública actualmente?	PA1: La ejecución de los procesos y operaciones tiene un enfoque en la formación y desarrollo continuo del personal municipal para mejorar habilidades y adaptarse a las cambiantes demandas del entorno, particularmente al momento que debe de realizar las coordinaciones respectivas para la adquisición de bienes y servicios siguiendo los procedimientos				El participante concluye que los procesos tienen una orientación positiva al buscar el desarrollo continuo del personal y fomentar la participación ciudadana en todo momento.	

			establecidos en la asignación de recursos.				
Objetivo específico 3 Conocer cómo se mejora los procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.	11	¿Qué se requiere para gestionar un proceso que se caracterice por ser efectivo, de calidad y posteriormente para que culmine?	PA1: Para dirigir de manera exitosa un procedimiento eficaz y de alta calidad en la municipalidad, es esencial definir metas claras y específicas que estén en sintonía con los objetivos institucionales y las necesidades de la comunidad. Asimismo, se debe establecer criterios de calidad específicos para cada etapa del proceso, detallando los estándares de rendimiento y los niveles de servicio. Finalmente, llevar a cabo una evaluación exhaustiva de los resultados obtenidos en relación con los objetivos establecidos es crucial para garantizar una conclusión exitosa.			El participante asegura que la eficacia y calidad de un proceso depende de la claridad de sus metas y objetivos institucionales.	Según lo relatado por el entrevistado, la gestión de un proceso de calidad y eficiencia en la municipalidad implica seguir requisitos esenciales, como establecer metas específicas alineadas con los objetivos institucionales y las necesidades comunitarias, fijar estándares de calidad para cada fase y brindar capacitación continua al personal involucrado., descuidar estos requisitos podría afectar los procesos de calidad, La participación activa y compromiso de todas las partes involucradas son esenciales para garantizar el éxito en la implementación de procesos y operaciones municipales, elevando así la calidad de los servicios y generando satisfacción ciudadana. Este enfoque asegura la competitividad y un crecimiento sostenible y planificado, siempre en conformidad con las leyes establecidas.
	12	De acuerdo a su opinión, ¿cuáles serían las causas que podrían estar afectando los procesos de calidad en la institución pública?	PA1: La efectividad de los procedimientos, especialmente aquellos vinculados a la toma de decisiones, puede verse afectada por la ausencia de compromiso y participación activa de la comunidad. Esto puede resultar en la creación de desconfianza e influir en la percepción comunitaria			El participante a identificado las posibles causas que estarían afectando los procesos de calidad según su área, puesto y funciones.	

			acerca de la calidad de los servicios.				
	13	¿De acuerdo a su opinión, como debería de ser un proceso ideal en la institución pública?	<p>PA1:</p> <p>Particularmente, considero que es necesario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alinear los objetivos con las metas institucionales y las necesidades de la comunidad. 2. Comprometer e involucrar a todas las partes interesadas pertinentes, incluyendo personal interno, ciudadanos y otras organizaciones locales. 3. Establecer estándares específicos de calidad para cada fase del proceso, definiendo criterios de rendimiento y niveles de servicio esperados. 4. Evaluar la asignación de recursos, el tiempo de ejecución y las posibles contingencias. 5. Garantizar el cumplimiento de estándares de calidad y mejores prácticas. 			<p>El participante indica que un proceso ideal debe caracterizarse por diseñar el proceso de manera eficiente y planificar cada fase con cuidado, proporcionando la capacitación adecuada al personal involucrado. La implementación del proceso debe llevarse a cabo de acuerdo con el plan establecido previamente. Se deben establecer sistemas de monitoreo continuo para evaluar el rendimiento del proceso en tiempo real y detectar posibles problemas.</p>	

			6. Evaluar el rendimiento del proceso y su impacto.			
14.	¿Cómo considera que se viene desarrollando la selección e implementación de mejoras en los procesos y operaciones en la institución pública?	<p>PA1: La selección e implementación de mejoras en los procesos y operaciones sigue comúnmente un enfoque estructurado y colaborativo. Inicia con una evaluación de los procesos actuales en el área de abastecimiento, recopilando datos sobre su rendimiento y obteniendo retroalimentación del personal involucrado y de otros departamentos pertinentes. Luego, se establecen objetivos claros y se forma un equipo de mejora que incluye a miembros clave del departamento de abastecimiento, posiblemente con representantes de otros departamentos. Se investigan y analizan las mejores prácticas en la gestión de abastecimiento, y se diseñan soluciones. Estas soluciones se implementan en un entorno piloto para evaluar su eficacia e</p>			<p>El entrevistado indica que la selección e implementación de las mejoras en los procesos y operaciones en el municipio, sigue una serie de pasos con tendencia a un enfoque que se basa en la participación y evaluación constante, con un proceso iterativo, asegurando que las mejoras realizadas en los procesos y operaciones sean exitosas y beneficien de manera positiva a los objetivos de la institución y a las demandas de la comunidad.</p>	

			identificar posibles problemas. En caso de éxito, se contempla la posibilidad de aplicarlas a mayor escala. Debo admitir que esto no siempre se cumple, por las deficiencias que se han comentado anteriormente.				
	15	¿Es importante realizar la implementación de mejoras en los procesos y operaciones en la institución pública?	<p>PA1: El proceso de mejora tiene como objetivo perfeccionar la ejecución de tareas al incrementar la eficiencia y disminuir los tiempos y costos asociados. Esto conlleva a simplificar la gestión interna, reduciendo la burocracia y facilitando la toma de decisiones.</p>			El entrevistado indica que la implementación y ejecución de mejoras en los procesos y operaciones no solo aporta beneficios internos a la municipalidad, sino que también refuerza su habilidad para cumplir con su objetivo de ofrecer servicios eficientes y satisfactorios a la comunidad.	

Anexo 9: Fotografías de Trabajo de Campo







