

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

por EUDIS ISRAEL LAZON CACERES

Fecha de entrega: 13-ene-2024 01:15p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2270454269

Nombre del archivo: TESIS_COMPLETO_FINAL.pdf (311.5K)

Total de palabras: 12641

Total de caracteres: 72462



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

² 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 ACADEMICO DE MAESTRO
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

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

ASESORES:

² Dr. Katia Ninozca Flores Ledesma (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

¹ Mg. Angie Luisa Romero Espinoza (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

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, ¹⁷ 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 ²⁷ 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, ²⁶ 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: ¹² ¿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 y ejecución de procesos en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri? (2) ¿Cómo se realiza el seguimiento de procesos se ejecuta 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.

¹ 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 ⁷² 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 ¹relación 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 ³⁶facilita una administración más eficaz en una entidad pública, centrándose en ⁶la mejora continua, la eficiencia y la satisfacción de los usuarios. Este enfoque contribuye ⁶al logro de los objetivos institucionales y al fomento del bienestar en ⁶la 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, ²⁵optó por implementar un procedimiento operativo estándar con el objetivo ²⁵de 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 ² 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 ⁷¹ 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 ² 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.

⁵ Martínez, González y Cazanave (2020) se propusieron en su investigación desarrollar una metodología que integrara ¹¹ la gestión de procesos en el diseño arquitectónico, apoyándose en ⁵ 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 ⁵ 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 subtareas 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 ²³ 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 ² 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 (Dahlgaard-Park et al., 2018).

2

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).

1

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 ⁴² 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.

¹ 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 ⁴⁸ 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 ¹² 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.

¹ **Tabla 1**
Categorías y Subcategorías

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

Prácticas de gestión de calidad

1. Determinación de procesos

2. Seguimiento de procesos

3. Mejora de procesos

3.3 Escenario de estudios

Baen (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 ² 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

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 ¹¹ 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 ³⁸ y subcategorías del presente estudio. Luego se inició con la introducción que ³⁸ 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.

¹ 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.

²⁹ 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 MISP 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 ellas que sea sostenible (PDG2).

¹ 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 ³ la eficiencia y eficacia en ⁹ 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 ⁶ diversas estrategias para ser más efectivos al momento de brindar servicios, como sería ¹ 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 ¹ 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 ⁴ 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* ³ *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 ¹ 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 MISP 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* ³ *en la administración pública en la Municipalidad Distrital de Kimbiri*. El entrevistado POP1 sobre ¹ 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* ¹ *en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.* El personal administrativo (PA1) afirma que las deficiencias ¹ *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 ⁴ *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* ³ *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 ¹ *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* ³ *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 ¹⁸ 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* ¹ *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 ³ 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 ¹ también resalta la necesidad crucial ² 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 ² 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 ⁶⁶ organizaciones estatales, reconociendo su importancia debido al impacto positivo ⁶⁶ en la calidad de los servicios públicos, además guarda relación ⁶³ 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 ⁶³ en cuenta los recursos necesarios ⁵⁸ para alcanzar los objetivos organizacionales, en esa misma sintonía Ascencio (2017) concluyó ⁵⁸ 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 ¹⁶ vinculados con lo mencionado por Cieza y González (2021) al señalar que ¹⁶ 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 ⁶¹ para ⁶¹ 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 ⁶ 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 ³⁴ 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 ¹ 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 ⁶⁵ 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 ² 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, ² 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 ⁵⁶ 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 ¹ 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 ³ 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 ¹⁵ 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 ¹⁴ **esencial para mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios** públicos, a pesar de ser viable ⁵¹ 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 ¹ **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 ⁴⁰ la participación activa y el compromiso de ⁹ 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.

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

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
7	es.wikipedia.org Fuente de Internet	<1%
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
9	prezi.com Fuente de Internet	

<1 %

10

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

<1 %

11

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1 %

12

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1 %

13

gaiacolombia.com

Fuente de Internet

<1 %

14

www.bvs.org.do

Fuente de Internet

<1 %

15

issuu.com

Fuente de Internet

<1 %

16

Chira, Irene Patricia Diaz. "Procesos De Mejora a La Gestion De La Tesoreria En El Marco De La Politica Nacional De Modernizacion En El Ministerio De Justicia y Derechos Humanos: Analisis Del Periodo 2014-2017", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2022

Publicación

<1 %

17

Huaman Lozano, Sonia del Carmen. "Identificacion de los factores limitantes y promotores del Programa Nacional para la

<1 %

Promoción de Oportunidades Laborales "Vamos Peru", para la inserción laboral de las personas de 30 años a más edad en la región Lambayeque.", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Perú), 2020

Publicación

18

www.theibfr.com

Fuente de Internet

<1 %

19

openigo.com

Fuente de Internet

<1 %

20

Submitted to Instituto Superior de Artes,
Ciencias y Comunicación IACC

Trabajo del estudiante

<1 %

21

Submitted to ULACIT Universidad
Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Trabajo del estudiante

<1 %

22

convite.cenditel.gob.ve

Fuente de Internet

<1 %

23

Submitted to Universidad Nacional del Centro
del Perú

Trabajo del estudiante

<1 %

24

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

<1 %

25

jalayo.blogspot.com

Fuente de Internet

<1 %

26

linkedpolitics.project.cwi.nl

Fuente de Internet

<1 %

27

repositorio.unp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

28

www.nuevolaredo.gob.mx

Fuente de Internet

<1 %

29

1library.co

Fuente de Internet

<1 %

30

joseolavarria.cl

Fuente de Internet

<1 %

31

repositori.uji.es

Fuente de Internet

<1 %

32

worldwidescience.org

Fuente de Internet

<1 %

33

www.izaronews.org

Fuente de Internet

<1 %

34

www.ohchr.org

Fuente de Internet

<1 %

35

Ramón Tejada Oliveros. "Optimización de las propiedades de tenacidad e impacto de formulaciones de ácido poliláctico (PLA), mediante mezclas con polímeros flexibles y optimización de los sistemas de compatibilización", Universitat Politecnica de Valencia, 2023

<1 %

36	asocfuncionpublica.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
37	redress.org Fuente de Internet	<1 %
38	rraae.cedia.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
39	spendmatters.com Fuente de Internet	<1 %
40	www.alliance-hpsr.org Fuente de Internet	<1 %
41	www.ev-ipv.net Fuente de Internet	<1 %
42	www.historiasdechina.com Fuente de Internet	<1 %
43	www.iattc.org Fuente de Internet	<1 %
44	www.medintensiva.org Fuente de Internet	<1 %
45	www.neuroc.sld.cu Fuente de Internet	<1 %
46	www.nlarenas.com Fuente de Internet	<1 %
47	www.tandfonline.com	

Fuente de Internet

<1 %

48

Matías Marín Falco. "Estudio de la heterogeneidad regulatoria en cáncer y sus implicaciones en la medicina personalizada", Universitat Politecnica de Valencia, 2021

Publicación

<1 %

49

aif.bancomundial.org

Fuente de Internet

<1 %

50

femip10.eib.org

Fuente de Internet

<1 %

51

fr.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

52

repositorio.comillas.edu

Fuente de Internet

<1 %

53

www.acede.org

Fuente de Internet

<1 %

54

www.canaliranzo.com

Fuente de Internet

<1 %

55

www.formosa.gov.ar

Fuente de Internet

<1 %

56

www.gestiopolis.com

Fuente de Internet

<1 %

57

www.internationalbudget.org

Fuente de Internet

<1 %

58

www2.uah.es

Fuente de Internet

<1 %

59

Francisco J. Pino. "", IEEE Latin America Transactions, 7/2007

Publicación

<1 %

60

autoestudio.uprrp.edu

Fuente de Internet

<1 %

61

dinero.euroclips.com

Fuente de Internet

<1 %

62

documents.mx

Fuente de Internet

<1 %

63

inba.info

Fuente de Internet

<1 %

64

patents.google.com

Fuente de Internet

<1 %

65

repositorio.up.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

66

vsip.info

Fuente de Internet

<1 %

67

www.ccee.edu.uy

Fuente de Internet

<1 %

68

www.eca.europa.eu

Fuente de Internet

<1 %

69

www.mysciencework.com

Fuente de Internet

<1 %

70

www.oas.org

Fuente de Internet

<1 %

71

"Inter-American Yearbook on Human Rights /
Anuario Interamericano de Derechos
Humanos, Volume 32 (2016)", Brill, 2018

Publicación

<1 %

72

documentop.com

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado