



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POST GRADO**

**TESIS**

**PROPUESTA DE UN MODELO DE CALIDAD DE ATENCION PARA  
MEJORAR LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS A LOS USUARIOS  
DE LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA LAMBAYEQUE  
2014**

**PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAGISTER EN GESTION PÚBLICA:**

**AUTOR:**

**Br. ONELIA TIPARRA RENTERIA**

**ASESOR:**

**Dr. CRISTIAN AUGUSTO JURADO FERNANDEZ**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2014**

## DEDICATORIA

A mi Dios Todopoderoso por guiar mi camino, darme fuerzas para seguir adelante, a la Virgencita Santísima que me cuida e ilumina día a día en mi hogar y mi trabajo y a mis queridos padres que están en el cielo Honorio Tiparra Seclen y Jesús Rentería Silva, por sus sabios consejos, comprensión, amor que me han dado y todo lo que soy como persona, mis valores, principios y mi perseverancia para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos y demás familia en general por el apoyo incondicional que me brindan día a día y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A mi esposo, Mariano por su paciencia, comprensión, bondad y sacrificio que me inspiraste a ser mejor para ti, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de ti, gracias por estar siempre a mi lado apoyándome en la realización de mis estudios.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi DIOS Y A LA VIRGENCITA que me dio la fe, perseverancia, fortaleza y tenacidad para concluir este trabajo de tesis

A mi Asesor Dr. CRISTIAN AUGUSTO JURADO FERNANDEZ, quien con su experiencia como docente y Asesor ha sido la guía idónea, durante el proceso que ha llevado el realizar esta tesis, me ha brindado el tiempo necesario, para que este anhelo llegue a ser felizmente culminado.

Me complace de sobre manera a través de este trabajo, exteriorizar mi sincero agradecimiento a la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO y en ella a los DISTINGUIDOS DOCENTES quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos con sus conocimientos.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi DIOS Y A LA VIRGENCITA que me dio la fe, perseverancia, fortaleza y tenacidad para concluir este trabajo de tesis

A mi Asesor Dr. CRISTIAN AUGUSTO JURADO FERNANDEZ, quien con su experiencia como docente y Asesor ha sido la guía idónea, durante el proceso que ha llevado el realizar esta tesis, me ha brindado el tiempo necesario, para que este anhelo llegue a ser felizmente culminado.

Me complace de sobre manera a través de este trabajo, exteriorizar mi sincero agradecimiento a la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO y en ella a los DISTINGUIDOS DOCENTES quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos con sus conocimientos.

## **PRESENTACION**

Señores miembros del jurado pongo a su disposición el presente trabajo de investigación titulado: Propuesta de un modelo de calidad de atención para mejorar los servicios administrativos a los usuarios de la Gerencia Regional de Agricultura Lambayeque 2014; el cual es un trabajo que toma como punto de partida la Resolución Ministerial N° 156 – 2013 – PCM: Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en la entidades de Administración Pública. Mejorar la gestión pública es una preocupación constante para el estado peruano; la Secretaria de Gestión Pública del Ministerio de la Presidencia del Consejo de Ministros; en su calidad de ente rector del sistema administrativo de Modernización de la Gestión Pública ha formulado un manual; el cual se basa en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que plantea la necesidad de asignar recursos, diseñar procesos y definir productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos.

Se hace necesario generar buenas prácticas, con la finalidad de generar confianza en la ciudadanía frente a los procesos que se desarrollan por parte de las instituciones gubernamentales; de esta manera se contribuirá a generar la llamada mejora continua, apostando por la calidad del servicio y una nueva presencia del estado peruano.

La autora.

## RESUMEN

El presente trabajo contiene los resultados de nuestra propuesta de calidad de atención para mejorar los servicios administrativos a los usuarios. Este modelo brinda las pautas de procesos, organización, modelo de operación, asignación de personal y distribución del trabajo, respondiendo a las nuevas funciones y responsabilidades definidas en el marco de los procesos de descentralización y modernización del Estado. Para la adecuación del modelo se realizó un diagnóstico, que tuvo como fundamento analizar el entorno, mapeo y descripción de los procesos. Se identificaron, en conjunto con el personal de la GRA, algunos aspectos a mejorar, los cuales se puede mencionar: el bajo nivel de comunicaciones de la GRA con los Órganos adscritos al MINAG (SENASA, INIA, otros); la débil interacción Sectorial (Nacional, Regional, Local) que dificulta el establecimiento de políticas y normas integrales; la desactualizada estructura organizacional de la GRA que no responde a la realidad, la limitada capacitación y limitado apoyo logístico que reciben las agencias agrarias, entre otros. Así mismo se procedió a realizar un análisis de la estructura organizacional de la GRA Lambayeque, esta situación se derivó a partir del análisis de los procesos optimizados, de manera complementaria, del análisis de las temáticas derivadas de la transferencia de funciones.

Los procesos que se desarrollan como parte del desarrollo de este programa, se revisó con el personal de GRA los procesos y subprocesos que dirigen el accionar de la GRA. Se tomó como punto de partida el mapa de procesos, sobre el cual se ajustaron los nombres de los procesos, subprocesos y actividades, depurándose e incluyéndose de acuerdo a la realidad de la GRA. En conjunto con personal de la GRA, se identificó el mapa de proceso optimizado.

Palabras Claves: calidad de atención; servicios administrativos y ciudadanía

## **ABSTRACT**

This paper contains the results of our proposed quality of care to improve administrative services to users. This model provides guidelines process, organization, operation model, staffing and work distribution, responding to new roles and responsibilities defined in the context of decentralization and modernization. For a diagnosis model adequacy, which was grounded analyze the environment, mapping and description of the procedures performed. Were identified, together with the staff of the GRA, some areas for improvement, which we can mention: the low level of communication with the GRA attached to MINAG (SENASA, INIA, other) bodies; Sectorial weak interaction (National, Regional, Local) which hinders the establishment of comprehensive policies and standards; the outdated organizational structure of the GRA unresponsive to reality, limited training and limited logistical support they receive agricultural agencies, among others. Also we proceeded to an analysis of the organizational structure of the GRA Lambayeque, this situation was derived from the analysis of optimized processes, complementary, thematic analysis derived transfer functions.

The processes developed as part of the development of this program was revised GRA staff processes and threads that guide the actions of the GRA. It took as its starting point the process map, on which the names of the processes, threads, and activities were adjusted, and include such purging itself according to the reality of the GRA. Together with staff from the GRA, map-optimized process was identified.

**Keywords:** quality of care; administrative services and citizenship

## INDICE

|  | Pág. |
|--|------|
| Dedicatoria  | ii   |
| Agradecimiento   | iii  |
| Presentación   | iv   |
| Resumen  | v    |
| Abstract   | vi   |
| Índice   | vii  |
|  | viii |
|  | ix   |
| Introducción   | x    |
|  | xi   |
|  | xii  |
|  | xiii |
| <br>   |      |
| <b>CAPITULO I :PROBLEMA DE INVESTIGACION</b>   |      |
| 1.1. Planteamiento del Problema.   | 15   |
| 1.2. Formulación del problema.   | 19   |
| 1.3. Justificación.  | 19   |
| 1.4. Limitaciones.   | 20   |
| 1.5. Antecedentes.   | 21   |
| 1.6. Objetivo.   | 23   |
| 1.6.1. General.  | 23   |
| 1.6.2. Específico.   | 23   |
| <br>   |      |
| <b>CAPITULO II: MARCO TEORICO</b>  |      |
| 2.1. La Calidad en la Gestión Pública.   | 25   |
| 2.1.1. Concepto.   | 25   |
| 2.1.2. Administraciones públicas y cultura de calidad.   | 25   |
| 2.1.3. El advenimiento de la Nueva Gestión Pública. La importancia del cliente y los resultados. | 28   |
| 2.1.4. La Gestión de Calidad como una de las principales estrategias                             | 30   |



|   |  |    |
|---|--|----|
|   | de modernización de la Administración.   |    |
| 2.2.                                    | La evolución de la Gestión de Calidad en el seno de la Administración Pública. Eficiencia, excelencia y sostenibilidad.    | 32 |
| 2.2.1.                                  | Primera Fase (1985-1995): la eficiencia y el ahorro como base para la extensión y mejora de los servicios a la ciudadanía. | 32 |
| 2.2.2.                                  | Segunda Fase (1995-2008): la mejora integral hacia la excelencia en la prestación de servicios.                            | 34 |
| 2.2.3.                                  | Tercera Fase: de la excelencia a la sostenibilidad por medio de la eficiencia en las administraciones públicas.            | 39 |
| 2.3.                                    | La Gestión de Calidad y la sostenibilidad social.  | 40 |
| 2.3.1.                                  | Eficiencia para la sostenibilidad económica.   | 42 |
| 2.3.2.                                  | Gestión de Calidad y sostenibilidad medioambiental.  | 43 |
| 2.4.                                    | La incorporación de la Gestión de Calidad al marco normativo. El derecho a la Gestión de Calidad.                          | 44 |
| 2.4.1.                                  | Aportaciones de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.  | 45 |
| 2.5.                                    | El debate ciudadanos, usuarios, clientes, contribuyentes o beneficiarios.  | 52 |
| 2.5.1.                                  | Origen de la controversia.   | 52 |
| 2.5.2.                                  | El rol del ciudadano-cliente   | 53 |
| 2.6.                                    | Calidad, transparencia y rediseño institucional  | 54 |
| 2.6.1.                                  | Retos y oportunidades de la calidad  | 54 |
| 2.6.2.                                  | Calidad y rendimiento institucional  | 54 |
| 2.7.                                    | Marco conceptual.  | 55 |
| <b>CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO</b> |  |    |
| 3.1.                                    | Hipótesis  | 59 |
| 3.2.                                    | Variables  | 59 |
| 3.2.1.                                  | Definición conceptual  | 59 |
| 3.2.2.                                  | Definición operacional   | 60 |
| 3.3.                                    | Metodología de la investigación  | 62 |

|   |    |
|---|----|
| 3.3.1. Tipo de investigación                  | 62 |
| 3.3.2. Diseño de investigación                | 62 |
| 3.4. Población y muestra                      | 62 |
| 3.5. Métodos de investigación                 | 63 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de investigación | 64 |
| 3.7. Método de análisis de los datos          | 65 |

#### CAPITULO IV: RESULTADOS

|   |    |
|---|----|
| 4.1. Análisis de los resultados sobre la calidad de atención.   | 67 |
| 4.2. Discusión de los resultados.   | 86 |
| 4.3. Recomendaciones para el Diseño de un Proyecto Institucional para mejorar la atención a la ciudadanía | 86 |
| 4.3.1. Metodología para formular el proyecto (incluye aplicación de autoevaluación)                       | 87 |
| 4.3.2. Factores de éxito  | 89 |

#### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 5.1. Conclusiones          | 96  |
| 5.2. Recomendaciones       | 97  |
| Referencias Bibliográficas | 98  |
| Cuestionario.              | 102 |