



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Sistema de gestión de la calidad y administración pública  
en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Br. Yulita Flor Baldeón Amarillo**

**ASESOR:**

**Dr. Freddy Ochoa Tataje**

**SECCIÓN:**

**Ciencias empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del talento humano**

**PERÚ - 2017**

**Página del Jurado**

**Dra. Gliria Méndez Ilizarbe**

---

Presidente

**Dra. Yolanda Soria Pérez**

---

Secretario

**Dr. Freddy Ochoa Tataje**

---

Vocal

**Dedicatoria**

Con todo mi afecto, dedico esta tesis a mi madre, a mi esposo y a mi hija Luciana que son mi motor y motivo para esforzarme cada día. A ti Luciana, para demostrarte que todo lo puedes lograr con esfuerzo y perseverancia.

**Agradecimiento**

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes de la maestría.



## **Declaración de Autoría**

Yo, Yulita Flor Baldeón Amarillo, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro que el trabajo académico titulado “Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017”, presentada, en 159 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 05 de octubre de 2017

---

**Yulita Flor Baldeón Amarillo**

DNI: 45111869

## Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando que los aportes del minucioso estudio contribuyan en parte a la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con la Sistemas de gestión de la calidad y Administración Pública y particularmente en el Ministerio de Economía y Finanzas.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

## Índice

<b>Páginas preliminares</b>	<b>Página</b>
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes	2
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	11
1.3 Justificación	43
1.4 Problema	44
1.5 Hipótesis	49
1.6 Objetivos	50
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>51</b>
2.1 Variables	52
2.2 Operacionalización de variables	53
2.3. Metodología	56
2.4. Tipo de estudio	56
2.5. Diseño	57
2.6. Población, muestra y muestreo	58
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.8 Método de Análisis de datos	66
2.9. Aspectos éticos	67
<b>III. Resultados</b>	<b>68</b>
3.1. Descripción de resultados	69
3.2. Contrastación de hipótesis	76

<b>IV. Discusión</b>	82
<b>V. Conclusiones</b>	86
<b>VI. Recomendaciones</b>	89
<b>VII. Referencias</b>	92
<b>VIII. Anexo</b>	100
Anexo 1: Artículo científico	101
Anexo 2: Matriz de consistencia	112
Anexo 3: Instrumentos	115
Anexo 4: Validez de los instrumentos	120
Anexo 5: Permiso de la institución donde se aplicó el estudio	133
Anexo 6: Base de Datos	135
Anexo 7: Prints de resultados	146

## Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de variable 1: Sistema de gestión de la calidad	54
Tabla 2	Operacionalización de variable 2: Administración Pública	55
Tabla 3	Validez del cuestionario sobre la Variable 1: Sistema de Gestión de la calidad	63
Tabla 4	Validez del cuestionario sobre Variable 2: Administración Pública	63
Tabla 5	Escala de valores de Alpha de Cronbach	64
Tabla 6	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1	65
Tabla 7	Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2	65
Tabla 8	Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	67
Tabla 9	Distribución del Sistema de gestión de la calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017	69
Tabla 10	Distribución de la Administración Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017	70
Tabla 11	Tabla de contingencia Sistema de gestión de la calidad y Administración Pública	71
Tabla 12	Tabla de contingencia Sistema de gestión de la calidad y Eficacia	72
Tabla 13	Tabla de contingencia Sistema de gestión de la calidad y Eficiencia	73
Tabla 14	Tabla de contingencia Sistemas de gestión de la calidad y Calidad	74
Tabla 15	Tabla de contingencia Sistemas de gestión de la calidad y Economía	75
Tabla 16	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Sistema de gestión de la calidad y Administración Pública	76

Tabla 17	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Sistema de gestión de la calidad y Eficacia	77
Tabla 18	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Sistema de gestión de la calidad y eficiencia	78
Tabla 19	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Sistema de gestión de la calidad y calidad	79
Tabla 20	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Sistema de gestión de la calidad y economía	80

## Índice de figuras

		Página
Figura 1	Distribución de Sistema de gestión de la calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017	69
Figura 2	Distribución de la Administración Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017	70
Figura 3	Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Administración Pública	71
Figura 4	Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Eficacia	72
Figura 5	Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Eficiencia	73
Figura 6	Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Calidad	74
Figura 7	Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Economía	75

## Resumen

En la investigación titulada: “Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017”, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre el Sistema de gestión de la calidad y la administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo, correlacional con diseño no experimental, transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 180 trabajadores del Ministerio de Economía y Finanzas. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,926 para la variable Sistema de gestión de la calidad y 0,831 para la variable administración pública.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017, se concluye que existe relación directa y significativa entre Sistema de gestión de la calidad y administración pública. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .833).

*Palabras Clave:* Sistema de gestión de la calidad, administración pública.



## Abstract

In the research entitled: "Quality management system and public administration in the Ministry of Economy and Finance, Lima 2017 ", the general objective of the investigation was to determine the relationship between Quality management system and public administration in the Ministry of Economy and Finance, Lima 2017.

The type of research is basic, the level of research is descriptive, correlational with non-experimental design, cross-sectional design and the approach is quantitative. The sample was made up of 180 workers from the Ministry of Economy and Finance. The technique used was the survey and the instruments of data collection were two questionnaires applied to workers. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Cronbach's alpha was used, which came out very high in both variables: 0.926 for the variable Quality Management System and 0.831 for the public administration variable.

With reference to the general objective: To determine the relation between Quality management system and public administration in the Ministry of Economy and Finance, Lima 2017, It is concluded that there is a direct and significant relationship between Quality Management System and Public Administration. What is demonstrated with the Spearman statistic (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .833).

Keywords: Quality management system, public administration.

# **I. Introducción**

La calidad es un concepto en constante modificación. Desde tiempos antiguos se buscaba la calidad en las obras de los seres humanos. Por ejemplo, se puede apreciar que en las pirámides de Egipto se edificó dichas estructuras con tal precisión que hasta hoy son motivo de asombro. Sin embargo, el concepto de calidad ha evolucionado motivado por el progreso del comercio y las sociedades, ante la necesidad de efectuar mejoras continuas en todos los procesos productivos de bienes y servicios que el mundo actual consume. El hombre ha tratado de implementar, ya sea implícitamente o explícitamente, este concepto en sus Sistemas de producción formulándose teorías al respecto. Asimismo, en la actualidad estas teorías se han aplicado a las empresas, tanto en el sector público como privado mediante la implementación de las normas ISO 9001.

El concepto de “Calidad” se ha implementado sobre todo en el sector privado mediante la aplicación de las normas ISO 900; por ello, se ha realizado el presente estudio “Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017” para comprobar una relación entre las variables aplicándose en el sector público.

## **1.1 Antecedentes**

### **1.1.1 Antecedentes internacionales**

García (2016), en su tesis de doctorado titulado: Efectos de la gestión de la calidad en la innovación y en los resultados operativos y financieros, sustentada en la Universidad de Alicante, cuyo objetivo general fue: analizar la influencia de la gestión de la calidad en la innovación de producto y de proceso (incremental y radical), y en los resultados operativos y financieros trabajó con una población representada por empresas con sello europeo de gestión de la calidad (EFQM) y las empresas que no disponen de este sello pero que lo tuvieron en algún momento, con diseño descriptivo transversal, concluyó lo siguiente: los trabajadores tendrán más motivación en el trabajo, serán más innovadores y aumentaran su conocimiento si se les capacita y se les forma para ser directivos u operarios, esto en el marco de la institución de prácticas de gestión de la calidad.

Nunes (2016), en su tesis de doctorado titulado: La relación entre los sistemas de control de gestión, la gestión de calidad total y la innovación: interdependencias y sus efectos en el desempeño organizativo, sustentada en la Universidad de Extremadura, cuyo objetivo general fue: analizar la relación entre los sistemas de control de gestión, la TQM y la innovación, y sus efectos sobre el desempeño organizacional, también en relación al papel de la certificación de calidad en el desempeño del negocio, trabajó con una muestra empírica de 287 pequeñas y medianas empresas portuguesas, investigación no experimental con diseño descriptivo, correlacional, transversal y concluyó lo siguiente: Las empresas que adoptan estrategias de innovación de los procesos obtienen mejoras en su desempeño, tanto operativo como financiero, mientras que la innovación de productos sólo proporciona una mejora en el desempeño financiero de la organización. Las prácticas TQM conducen a una mejora del desempeño operativo y financiero de la organización.

Arapé (2015), en su tesis de doctorado titulado: Modelo de gestión de calidad en educación universitaria para la atención de estudiantes con discapacidad, sustentada en la Universidad de Córdoba, cuyo objetivo general fue: Analizar los factores que inciden en la accesibilidad física, tecnológica y curricular de los estudiantes con discapacidad de la Facultad de Humanidades y Educación de La Universidad del Zulia y Generar una propuesta de gestión de calidad para la atención de los estudiantes con discapacidad en educación universitaria, trabajó con una muestra empírica de 67 estudiantes con alguna discapacidad, con diseño descriptivo transversal y concluyó lo siguiente: la misión y visión institucional no poseen lineamientos dirigidos hacia el tratamiento de inclusión de las personas con discapacidad, sin embargo, inicia programas de inclusión para esta población. Sin embargo, en cuanto a los estudiantes con discapacidad, los resultados arrojan que ellos consideran que existen políticas y normas para amparar sus derechos dentro de la institución.

Arribas (2015), en su tesis de doctorado titulado: Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos, sustentada en la Universidad Nacional de Educación a Distancia, cuyo objetivo general fue: Analizar y valorar la relación entre la aplicación de los SGC basados en ISO 9001 y las mejoras en la escuela, en la organización escolar y en los resultados educativos, trabajó con una muestra empírica de 259 profesores, investigación descriptiva, exploratoria, correlacional, transversal y evaluativas y concluyó lo siguiente: Este Sistema de Gestión de la Calidad, según la norma ISO 9001, proporciona mejoras en procesos como la organización, la coordinación y la planificación del centro, la definición de funciones y responsabilidades, la evaluación del alumnado, la gestión de los recursos y la comunicación interna de la organización escolar de los centros educativos. Asimismo, ha obligado a que se cumplan con las reglas internas y ha fomentado la evaluación continua interna.

Lopes (2015), en su tesis de doctorado titulado: La reforma en la Administración Pública y satisfacción profesional de los enfermeros, sustentada en la Universidad de Extremadura, cuyo objetivo general fue: Promover estrategias que puedan minimizar los factores que condicionan la satisfacción profesional de los enfermeros; diseñar nuevas políticas e instrumentos que atenúen los desafíos y potencien las oportunidades, trabajó con una muestra empírica de 994 enfermeros, investigación correlacional, serie de tiempo y concluyó lo siguiente: La administración pública tiene relación significativa con la satisfacción profesional de los enfermeros por cuanto se interesa conocer los factores motivacionales de los empleados y establecer políticas Institucionales para su implementación, lo que conlleva una modificación urgente del proceso de valuación, de formación de empleo y plena institución de la valorización y progresión por mérito.

Hinojosa (2015), en su tesis de doctorado titulado: Sistemas de calidad certificada y buenas prácticas en el sector olivarero de Andalucía: análisis de difusión y evaluación multifuncional, sustentada en la Universidad de Córdoba, cuyo objetivo general fue: Describir la situación actual de conocimiento y adopción de diversos Sistemas de Calidad Certificada (SCC) en el sector del olivar en

Andalucía y analizar el proceso de difusión de la innovación que suponen los SCC, trabajó con una muestra empírica de 400 agricultores y 101 industrias, con investigación exploratoria, correlacional, transversal, y concluyó lo siguiente: Se recomienda la renovación generacional y la profesionalización del sector, mediante el desarrollo de nuevos programas de formación profesional y capacitación para potenciar la adopción de los SCC. Se confirma que el nivel de conocimiento y adopción de los SCC (sector productor de aceituna y el sector agroindustrial del aceite de oliva) es en general bajo debido a que olivicultores e industriales, cuya principal prioridad es el beneficio económico, lo perciben como un proceso costoso.

Fernández (2013), en su tesis de doctorado titulado: Gestión del control de calidad en la promoción pública de obras de construcción y propuesta de un Índice de Calidad, sustentada en la Universidad de Coruña, cuyo objetivo general fue: proporcionar un método que facilite a las Organizaciones Públicas asegurarse de la eficacia y eficiencia de la actividad de control de calidad de los procesos constructivos a través de la gestión de dicho control con investigación transversal, y concluyó lo siguiente: El Control de Calidad puede utilizarse para la gestión de las Organizaciones Públicas. Con la herramienta que se propone, los datos técnicos de control de calidad aportan información relevante para la gestión de las Organizaciones Públicas. Por un lado, se obtiene el IC durante el proceso constructivo, y por otro, información que permite elaborar los Cuadros de Mando de cada departamento.

Porras (2013), en su tesis de doctorado titulado: Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos múltiples, sustentada en la Universidad Nacional de Educación a Distancia, cuyo objetivo general fue: Identificar las variables de tipo administrativo, organizacional, cultural y de conocimientos sobre gestión de la calidad, que condicionan la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media, del Municipio de Villavicencio (Colombia), trabajó con una muestra de 670 aplicados a estudiantes, 191 a los

docentes y 434 a los padres de familia de ocho colegios, con investigación transversal, y concluyó lo siguiente: Los factores potenciadores para la implantación del SGC son: cumplimiento de la jornada escolar y asignaciones académicas, perfil de los docentes, elaboración del manual de convivencia y archivo académico sujetos a control fiscal por los pagadores y contadores.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Carranza (2017), en su tesis de maestría titulada: Eficiencia administrativa en la ejecución de las obras públicas y la gestión de contratos de la gerencia de infraestructura del Ministerio Público Fiscalía de la Nación, sustentada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación entre la eficiencia administrativa en la ejecución de las obras públicas y la gestión de contratos de la gerencia de infraestructura del Ministerio Público Fiscalía de la Nación, trabajó con una muestra censal de 59 colaboradores de la Gerencia Central de Infraestructura del Ministerio Público, con una Investigación tipo descriptiva correlacional y concluyó lo siguiente: Existe evidencia que el nivel de planificación en la ejecución de obras públicas o dicho de otro modo la eficiencia administrativa se relaciona positivamente con la gestión de contratos de la gerencia de infraestructura del Ministerio Público Fiscalía de la Nación.

Mariño (2016), en su tesis de maestría titulada: Mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa *Mister Dent* del distrito de Trujillo, sustentada en la Universidad Nacional de Trujillo, cuyo objetivo general fue: Determinar el mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la satisfacción del cliente en la Empresa *Míster Dent* del Distrito de Trujillo / La Libertad, trabajó con una muestra o población censal representada por 30 clientes que fueron escogidos al azar, con investigación de tipo cuantitativa y experimental, concluyó lo siguiente: Existe un mejoramiento de la calidad del servicio mediante la aplicación de un Sistema de gestión de la calidad que se manifiesta en la satisfacción de los clientes en un 80% y se ha formado una nueva

cultura de opinión de dueños, cirujanos dentistas, trabajadores y clientes convirtiéndose en un proceso de mejora continua.

Lombardi (2016), en su tesis de maestría titulada: Reconocimiento de una Plataforma de Gestión de la Calidad sobre la cual se pueda establecer la Gestión de la Innovación, en una Mediana Empresa Peruana, sustentada en la Pontificia Universidad Católica de Perú, cuyo objetivo general fue: Conectar la innovación ( para muchas empresas nacionales una nueva tendencia) y los mecanismos utilizados en los sistemas de calidad previamente establecidos en diversas empresas nacionales, trabajó con una empresa peruana de agroquímicos, a la cual denominó FMX como muestra empírica, con una Investigación básica con diseño correlacional y concluyó lo siguiente: entre la gestión de la innovación y la calidad; se observan muchos puntos en común. La dimensión que involucra a las personas permite mayor oportunidad de innovar ya que la alta dirección brinda el marco para que el capital humano se desarrolle plenamente y la mejora continua requiere una cultura organizacional que constantemente impulse a los colaboradores a innovar reduciendo el temor al fracaso.

Pachamorro y Guimaray (2015), en su tesis de maestría titulada: La gestión de la calidad en el registro nacional de proveedores como factor de eficiencia administrativa del organismo supervisor de las contrataciones del estado del departamento de Lima, sustentada en la Universidad Católica Sedes Sapientiae, cuyo objetivo general fue: Ejecutar la gestión de la calidad en el Registro Nacional de Proveedores (RNP) como factor que permitirá desarrollar la eficiencia administrativa del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) de Lima, trabajó con una muestra empírica de 208 personas, entre Trabajadores del área del RNP y Proveedores del Estado inscritos en el año 2013 en los Registros de Bienes y Servicios, con una Investigación exploratoria correlacional con diseño no experimental y concluyó lo siguiente: la rapidez en la resolución del trámite y la accesibilidad a la información tanto para la entidad Publica como para el Proveedor del Estado mejorará en tanto mejore la Gestión de la Calidad ya que incrementará la Eficiencia Administrativa del OSCE del departamento de Lima.



Torres (2015), en su tesis de maestría titulada: Liderazgo situacional y administración pública en la Dirección Regional de Educación de Lima – provincias; provincia de Huaura, Lima 2014, sustentada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre el liderazgo situacional y la administración pública en la Dirección Regional de Educación de Lima – Provincias, trabajó con una muestra 63 empleados de la Dirección Regional de Educación de Lima, con investigación de nivel descriptivo con diseño no experimental, correlacional y transversal, concluyó lo siguiente: Existe relación directa y significativa entre el tipo de liderazgo que se adopta en distintas situaciones considerando el nivel de desarrollo de los empleados y la administración pública en la Dirección Regional de Educación de Lima – Provincias.

Maguiña (2014), en su tesis de maestría titulada: La eficiencia del servicio público de limpieza y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Independencia, 2012, sustentada en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, cuyo objetivo general fue: Analizar de qué manera afecta el nivel de eficiencia del Servicio Público de limpieza en la satisfacción de los usuarios del distrito de Independencia en el año 2012, trabajó con una muestra de 374 usuarios del Servicio Público de Limpieza de Independencia, con una Investigación de tipo descriptiva (según su naturaleza) y aplicada (según su aplicabilidad) con diseño descriptivo-correlacional y concluyó lo siguiente: El nivel de eficiencia del servicio público de limpieza que se llevó a cabo en el periodo de investigación (2012) afectó negativamente en la satisfacción de los usuarios de la zona urbana de la municipalidad del distrito de independencia ya que de acuerdo a los resultados este servicio presentaba varias deficiencias.

Gutiérrez (2014), en su tesis de maestría titulada: La implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas, sustentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, cuyo objetivo general fue: Analizar la influencia de la implementación de un Sistema de

Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001 en la mejora de la Calidad Educativa en tres experiencias educativas, trabajó con tres experiencias tiene que ver fundamentalmente con la implementación de un SGC según la norma ISO 9001: universidades, institutos y escuelas superiores basado en tres artículos de revistas indexadas, con un diseño descriptivo, documental y concluyó lo siguiente: El establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad tiene una relación directa con la mejora de la organización educativa, haciéndola más eficaz, efectiva, y más competitiva. Toda organización debe inclinarse a la implantación de este sistema que aunque representa un costo considerable al comenzar, una vez implantado es rentable mantenerla.

Pérez (2014), en su tesis de maestría titulada: Propuesta de un sistema de gestión de la calidad para empresas constructoras de viviendas, sustentada en la Universidad Nacional de Ingeniería, cuyo objetivo general fue: Determinar si la propuesta de un sistema de gestión de la calidad mejorará los proyectos de obras en las empresas constructoras de viviendas, trabajó con una muestra probabilística de 44 empresas constructoras, con investigación básica descriptiva con diseño no experimental y concluyó lo siguiente: Se confirma que la implantación de un Sistema de gestión de la calidad tiene mejores resultados cuanto a la efectividad de las empresas constructoras, esto se comprobó en el área de posventa reduciendo de 0.72% a 0.56% respecto del costo de la obra siendo un indicador de satisfacción del empresario. Asimismo, se resalta la reducción de costos de no conformidad en 12.41% respecto del presupuesto inicial de control de calidad.

Chávez (2012), en su tesis doctoral titulada: Proceso de la auditoría interna en la eficacia y eficiencia de la gestión de los programas ejecutores del gobierno regional de La Libertad, sustentada en la Universidad Nacional de Trujillo, cuyo objetivo general fue: Determinar el nivel de incidencia de la implementación y aplicación de los informes de auditoría y exámenes especiales emitidos por la Oficina de Auditoría Interna u Órgano de Control Institucional, en la organización y gestión institucional, trabajó con una muestra de cinco Programas Ejecutores del Gobierno Regional de La Libertad, con diseño de Investigación explicativa de

corte transversal y concluyó lo siguiente: los parámetros de la incidencia de los resultados contenidos en los informes del Sistema de Control Interno revela que existe una limitación para medir el grado de eficiencia y eficacia en la gestión de los programas regionales.

García (2012), en su tesis de maestría titulada: Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros - 2011, sustentada en la Universidad Nacional de Ingeniería, cuyo objetivo general fue: Analizar los Sistemas de Gestión de Calidad y su implicancia en la Administración Pública en la Presidencia del Consejo de Ministros durante el año 2011, para lo cual se ha tomado de referencia a los modelos de gestión de calidad ISO 9001 y EFQM de Excelencia, trabajó con una muestra empírica de 10 profesionales especializados en materia de gestión pública, con una Investigación aplicada con diseño descriptivo correlacional y concluyó lo siguiente: Los resultados obtenidos han permitido determinar que la planificación de gestión de la calidad se relaciona positivamente con la gestión para resultados en la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2011, ya que al planificar las futuras acciones de la PCM se logra estimar lo que se necesitara para poder realizar el trabajo con calidad.

Molina (2012), en su tesis de maestría titulada: Diagnóstico del sistema de gestión de la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas rurales de nivel primario del distrito de Pacucha, provincia de Andahuaylas, sustentada en la Pontificia Universidad Católica Del Perú, cuyo objetivo general fue: Contribuir a elevar el nivel de calidad de los servicios educativos de nivel primario que se ofrecen en dicho distrito, mediante la identificación y análisis de los factores que influyen en el sistema de gestión de la calidad del servicio educativo, trabajó con una muestra empírica de 31 alumnos pertenecientes a 4 Instituciones Educativas seleccionadas, con una Investigación exploratoria correlacional con diseño no experimental y concluyó lo siguiente: El Proyecto Educativo Regional de Apurímac no establece estándares, metas ni toma en cuenta el Proyecto Educativo Nacional que establece algunas dimensiones de la Calidad Educativa (carece de un sistema de monitoreo y

seguimiento), que sirvan como referencia en procesos de planificación de las Instituciones Educativas.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **1.2.1 Bases teóricas de la variable 1: Sistema de gestión de la calidad**

#### **Definiciones**

Los consumidores usan a menudo el término calidad como sinónimo de superioridad o excelencia. Esta visión se conoce como la definición de calidad trascendente (trascender o extender notablemente más allá de los límites ordinarios). Por otro lado, Evans y Lindsay (2014) refirieron que “la calidad puede ser un concepto confuso, en parte porque las personas la ven en forma subjetiva y en relación con diferentes criterios basados en sus funciones individuales en la de una de valor producción-marketing” (p. 6).

Existen diferentes conceptos sobre la gestión de la calidad dado que es un concepto que se encuentra en constante evolución. Sin embargo, enfocándolo a las empresas o instituciones públicas, este se encuentra orientado a un sistema de dirección o guía para la práctica directiva de acuerdo con la filosofía de la institución la cual se supone debería estar abocado a generar buenos productos o servicios públicos. Por ello, Evans y Lindsay (2014) refirieron que ni los asesores ni los profesionales de negocios se ponen de acuerdo en cuanto a su definición debido a que está en constante evolución en la medida de que está asociada con las diversas perspectivas dentro de una organización. (p.6)

Los dos conductores más importantes de la calidad en el servicio son las personas y la tecnología. Sin embargo, gestionar las características de calidad intangibles es más difícil debido a que en general dependen del desempeño y comportamiento del empleado o servidor público. Por ello, Evans y Lindsay (2014) sostuvieron que para alcanzar la excelencia en la calidad y los empleados y la organización logren los objetivos estratégicos, una institución debe fijarse como primer objetivo el establecimiento de un buen sistema de administración de la fuerza laboral para la creación de un ambiente de alto desempeño y el mantenimiento de un entorno favorable. (p.78)

En las últimas décadas y con la finalidad de demostrar a los clientes y proveedores una calidad internacionalmente reconocida, muchas organizaciones solicitaron certificaciones en base a la norma ISO 9000 (de las siglas en inglés: International Organization for Standardization o en español: Organización Internacional para la estandarización), para estructurar su sistema de gestión de la calidad. Según Evans y Lindsay (2014), a través de la implantación del sistema de administración de la calidad se lograría la máxima satisfacción del cliente al precio general más bajo para la organización pues esto implicaría aplicar y sintetizar normas, métodos y herramientas. (p.79)

La familia ISO 9000 son un conjunto de lineamientos y directrices para los sistemas de gestión de la calidad que representan un conceso internacional sobre las buenas prácticas en dicha administración. Al respecto, Olivarría y Vargas (2012) afirmaron que:

El Sistema de Gestión de Calidad se representa como un modelo en el cual se constituyen escenarios de comportamiento en las diferentes áreas que se adhieren a cada elemento que la componen, como es el caso de la ISO 9001, tomando en cuenta, que los modelos representan la realidad, o bien, visualizan a futuro el comportamiento de la situación actual, son entendidos como puntos de referencia que se imitan para lograr resultados deseados. (p. 144)

En este trabajo de investigación planteamos la relación positiva que posee la implementación de un sistema de gestión de la calidad de la familia ISO 9000 y la administración pública basándonos en los resultados que tiene la aplicación de esta certificación sobre las organizaciones privadas principalmente y algunas instituciones públicas (debido a que muy pocas instituciones públicas han solicitado esta certificación) en cuanto a la planificación y ejecución de actividades. Las instituciones públicas concuerdan que esta certificación les otorga un mayor reconocimiento en cuanto a un producto, sin embargo, esta norma está más enfocada en el proceso que debe seguir una institución para

ofrecer un producto o servicio de calidad más que calidad del producto mismo. Por ello, Silva (2014) afirmó que:

Un sistema de gestión de calidad es un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. En palabras simples, un sistema de gestión de calidad se puede describir como: los procesos, el personal, responsabilidades, funciones, autoridades, lineamientos, estándares, leyes, documentación y recursos de una organización, los cuales interactúan de manera coordinada como un sistema, el cual es dirigido y controlado con el propósito de contribuir en la eficiencia y efectividad de la organización en el logro de sus objetivos en materia de calidad. (p. 380)

Este trabajo de investigación sostiene, por tanto, que el sistema de gestión de la calidad es el conjunto de normas, acciones y procesos interrelacionados en una entidad pública u organización a través de los cuales se promueve en forma puntual y priorizada la calidad de los productos y resultados (Programas, actividades y proyectos de valor agregado en suma Servicios públicos), en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus contribuyentes, usuarios y beneficiarios. Asimismo, la norma ISO 9000: define la Gestión de la Calidad como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Al respecto, Marcelino y Ramírez (2012) refirieron que el sistema de gestión de la calidad “es el conjunto de elementos mutuamente relacionados que permiten a una organización mejorar de manera continua, que le ofrecen la posibilidad de obtener reconocimiento en el mercado y lograr la satisfacción del cliente” (p. 93).

La familia de Normas ISO 9000 se ha elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces y se fundamenta en ocho principios de gestión de la calidad definidos en la Norma ISO 9000:2000, que tienen como objeto conducir a una organización hacia el éxito a largo plazo: (a) Enfoque al cliente; (b) Liderazgo; (c) Participación del personal; (d) Enfoque basado en

procesos; (e) Enfoque de sistema para la gestión; (f) Mejora continua; (g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión; y (h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Asimismo, Marcelino y Ramírez (2012) sostuvieron que:

La norma ISO 9000:2008 (Vocabulario) define al sistema de gestión de calidad SGC como parte del sistema de la organización enfocada en el logro de los resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. (p.92)

La Norma ISO 9000, describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad. Mientras que la Norma ISO 9001 especifica los requisitos del sistema de gestión de la calidad a toda organización (público o privada) que necesite asegurar que sus productos y/o servicios satisfacen los requerimientos de sus clientes siendo su objetivo aumentar su satisfacción. Asimismo, la Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad siendo su objetivo la mejora del desempeño de la organización.

Según la definición de la ISO 9001-2015, el sistema de gestión de la calidad establece los requisitos que una organización debe cumplir para establecer su sistema de calidad, pero no detalla el procedimiento para llevarlo a cabo, lo cual muestra lo flexible que puede ser en su aplicación en las diferentes culturas del mundo, en los sectores públicos o privados, en las organizaciones de bienes o servicios, etc. Una vez que ya se ha obtenido la certificación ISO 9001, ésta es válida durante tres años, después de este periodo es necesaria la emisión de un nuevo certificado y para ello se lleva a cabo una auditoría de renovación.

Aunque el certificado ISO 9001 se renueve cada tres años, es un requisito de la Norma ISO 9001 hacer una auditoría de seguimiento cada doce meses, para



asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad sigue el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001.

## Antecedentes históricos de la variable

La gestión de la calidad es un aspecto importante en la gestión de procesos a lo largo de la historia. El cambio de conceptos y enfoques de Gestión de la Calidad ha sido empujado por la evolución de los mercados y por la creciente presión competitiva, pero también por la acción de una serie de gurús ampliamente conocidos en todo el mundo (Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum, Ishikawa y Taguchi, entre otros) y, desde la década de 1990, por las aportaciones académicas de un número cada vez mayor de disciplinas.

La primera Guerra Mundial (1914-1918) fue el escenario para el nacimiento de la normalización de los estándares de calidad que le fueron exigidos a la industria privada mediante especificaciones de intercambiabilidad y ajustes puntuales ante ausencia de controles en procesos y productos de carácter bélico. Asimismo, por esta época se dieron a conocer los nombres de los pioneros de la calidad que entre otros eran Joseph Juran y W. Edwards Deming. Sobre su aportación, Evans y Lindsay (2014) afirmaron que:

Ellos acuñaron el término aseguramiento de la calidad - que refiere a cualquier actividad planeada y sistemática dirigida a proporcionar a los consumidores productos (bienes y servicios) de calidad apropiada, junto con la confianza de que los productos cumplen los requerimientos de los consumidores – y desarrollaron muchas técnicas útiles para medirla, controlarla y mejorarla. (p. 12)

El resultado fue: aumento de la calidad y la producción en serie, ante la limitación de componentes, piezas y suministros innecesarios, facilitando su reparación, mantenimiento e intercambio entre países. Asimismo, En el año 1917, los ingenieros alemanes Naubaus y Hellmich, constituyen el primer organismo dedicado a la normalización: NADI que significa *Comité de Normalización de la Industria Alemana*, en alemán. Este organismo comenzó a emitir normas bajo las siglas: DIN que significaba *Norma de la Industria Alemana*, en alemán. En el año 1926 el NADI cambio su denominación por: DNA que significaba *Comité de*

*Normas Alemanas*, en alemán, que siguió emitiendo normas bajo las siglas DIN. Finalmente, en el año 1975, cambio su denominación por *Instituto Alemán de Normalización*.

En esos mismos años comenzaron a surgir otros comités nacionales en los países industrializados. Por ejemplo, en Francia, año 1918, se constituyó la *Asociación Francesa de Normalización* (AFNOR); en Inglaterra, año 1919, se constituyó la organización privada *British Standards Institution* (BSI). Por tal motivo, surgió la necesidad de coordinar los trabajos y experiencias de todos estos nuevos organismos nacionales de relacionados a la normalización, y se fundó en Londres, año 1926, la *International Federation of the National Standardizing Associations* – ISA. Sin embargo, en el año 1947 (año oficial de inicio de actividades), este organismo fue sustituido por la *International Organization for Standardization* (ISO) que significa “Organización Internacional para la Estandarización” cuyo propósito sería facilitar una unificación en normas de industrialización y una mejora en la coordinación internacional de empresas facilitando el comercio global.

La familia de normas ISO 9000 apareció en 1987. Ha tenido varias versiones, pero es a partir de la versión de 1994 que experimentó su mayor crecimiento y popularidad. Inicialmente estaba dirigida a organizaciones que realizaban procesos de producción, por ende, su implantación en las empresas de servicios era complicado fomentando la idea de que su implementación generaría procesos muy burocráticos. Sin embargo, en el año 2000 se consiguió una norma menos complicada, consiguiendo que puedan ser adecuadas a empresas de servicios e incluso en la Administración Pública, con el fin de implantarla y, si lo deciden, ser certificadas conforme a la norma ISO 9001.

Para poder acceder a la certificación es necesario una auditoría de implantación y aplicación de la norma que, en caso de ser satisfactorio, emite un certificado de conformidad. Las empresas se asesoran y se comprometen ampliamente a la implementación en todos sus procesos lo cual requiere de un entendimiento de los requerimientos de la norma y un análisis de la situación de la

organización, esto suele ser complicado para algunas. Se suele iniciar con la documentación de los procesos y se detectan las necesidades de capacitación existentes. Durante la implementación del proceso se requiere que la fuerza de trabajo se haga partícipe de las nuevas políticas de calidad. Al mismo tiempo, se utilizan las auditorías internas y se promueve la mejora del uso de la norma poco a poco, obteniendo resultados positivos. La principal norma de la familia es la ISO 9001:2015: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos y la ISO 9004:2009 - Sistemas de Gestión de la Calidad - Directrices para la mejora del desempeño, que está relacionada a la primera.

Desde el año de su creación, se han creado más de 19.500 normas para todos los sectores de producción: la industria, el sector salud, el sector alimentario, tecnológico, etc. La organización tiene sede en Ginebra (Suiza) y desde allí, se controlan al resto de países. Actualmente la organización internacional de normalización acoge a 165 países miembros y lo conforman alrededor de 3.368 órganos técnicos encargados de cuidar la elaboración de dichas normas. Esta es una federación internacional autónoma que aspira aportar mayor seguridad, calidad y eficiencia a los sistemas de trabajo para hacer más simple el intercambio entre países y regiones de bienes y servicios producidos.

La ISO como organización no otorga directamente la certificación, sino que lo hacen organismos de acreditación certificados. El proceso de certificación se lleva a cabo mediante un proceso de auditorías y están normados por la ISO 19011. Asimismo, una vez obtenida la certificación, esta debe ser renovada a cada tres años, lo que es determinado por el organismo certificador.

En conclusión, los Sistemas de Gestión de la Calidad fueron creados por entidades que trabajaron en conjunto creando así estándares de calidad, con el fin de controlar y administrar eficazmente y de manera homogénea, los reglamentos de calidad demandados por las necesidades de las organizaciones para llegar a un objetivo común en sus operaciones. En la actualidad, con las normas ISO 9000 se facilita el intercambio internacional de bienes, es en muchos

mercados un requerimiento para negociar; de ahí el interés de los exportadores por ajustarse a la norma.

## **Teorías sobre la variable: Sistema de gestión de la calidad**

### **La Filosofía de Deming sobre la Gestión de la Calidad**

Edwards Deming fue un auténtico revolucionario en Japón al enseñar a las empresas al enseñarles a mejorar la calidad aplicando el control estadístico y reduciendo la variabilidad en sus productos. Sin embargo, en occidente la productividad y la calidad no tenían relación por lo que su teoría no fue aceptada.

La simbiosis que Deming vivió con la experiencia japonesa puede explicar su insistencia en que la implantación de su método implicaba cambiar la cultura de la organización. Por ello, la orientación cultural se desarrolla durante los años 80 y 90. Su postulado central es que el progreso hacia enfoques más eficaces de Gestión de la Calidad que pasa por el cambio cultural, desarrollando una nueva cultura de la calidad.

Para Deming, la calidad era un alto grado de uniformidad y fiabilidad a bajo coste adecuándolo a las necesidades del mercado. Por ello, la estadística fue importante y lo crucial fue su pensamiento estadístico, que oponía el concepto de variedad al de calidad. Al respecto, Miranda, Chamorro y Rubio (2007) indicaron que, para Deming, la estadística era el único método de análisis que sirve de guía para entender los fallos y reducirlos; asimismo, comenzó aplicando las técnicas estadísticas a distintos procesos de la producción con el fin de mejorar considerablemente la productividad, y los desarrolló de forma notable en 1938 aplicándolos a los métodos de muestreo en la Oficina Nacional del Censo. (p.31)

Según, Miranda et al. (2007), Deming propuso y desarrolló un enfoque de calidad mediante las siguientes premisas: (a) la calidad es inseparable de la eficacia económica; (b) un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste; (c) la calidad exige disminuir la variabilidad de las características del producto alrededor de los estándares y su mejora permanente; y (d) optimizar la calidad de diseño para mejorar la calidad de conformidad. (p.31)

Aunque en un principio Deming se centró en la estadística, posteriormente se centró a la gestión de la calidad. Él afirmaba que la dirección juega un papel importante en el desarrollo de la calidad; asimismo, la calidad tiene como consecuencia una mayor productividad debido a que hay una reducción de costos derivados de reprocesos, errores y retrasos, y esto nos lleva a una mayor competitividad en el largo plazo.

No debemos confundir la teoría de Deming, él no sostuvo un proceso con cero variabilidades, sino que su premisa era que cuanto menos variabilidad exista mayor será la calidad del producto. Según Miranda et al. (2007), Deming sostuvo que todo proceso podía presentar dos tipos de variaciones respecto al objetivo marcado inicialmente: variaciones comunes (presentes permanentemente en cualquier proceso como consecuencia de su diseño y condiciones de funcionamiento, generando un patrón homogéneo de variabilidad pudiendo controlarse) y variaciones especiales (de carácter esporádico generando anomalías en la fabricación). (p.31). El problema se percibe claramente al tener en cuenta la tolerancia acumulada cuando varias piezas se ensamblan para crear un componente o un producto complejo. Por ejemplo, para que un teléfono móvil funcione adecuadamente y tenga la presentación adecuada se han de ensamblar bastantes piezas. Si una de dichas partes está en el límite superior de las especificaciones y otra en el límite inferior, es posible que su ajuste no sea correcto. Para que un sistema complejo funcione, no se necesita sólo que cada pieza esté dentro de sus límites de tolerancia, sino que además todas las partes se mantengan dentro de los límites de tolerancia acumulada para que puedan ensamblarse eficientemente.

El cambio cultural que Deming propuso a las organizaciones se sustenta en catorce puntos que fueron demostrados en la práctica por él. Según, Miranda et al. (2007), estos puntos se pueden resumir de la siguiente manera:

- (1) Crear constancia en la mejora de productos y servicios, con el objetivo de ser competitivo y mantenerse en el negocio;
- (2) Adoptar una nueva filosofía de cooperación en la cual todos se benefician, y ponerla en

práctica enseñándola a los empleados, clientes y proveedores; (3) Desistir de la dependencia en la inspección en masa para lograr calidad. En lugar de esto, mejorar el proceso e incluir calidad en el producto desde el comienzo; (4) Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios. En lugar de esto, minimizar el costo total en el largo plazo; (5) Mejorar constantemente y por siempre los sistemas de producción, servicio y planeamiento de cualquier actividad. Esto va a mejorar la calidad y la productividad, bajando los costos constantemente; (6) Establecer entrenamiento dentro del trabajo (capacitación); (7) Establecer líderes, reconociendo sus diferentes habilidades, capacidades y aspiraciones. El objetivo de la supervisión debería ser ayudar a la gente, máquinas y dispositivos a realizar su trabajo; (8) Eliminar el miedo y construir confianza, de esta manera todos podrán trabajar más eficientemente; (9) Borrar las barreras entre los departamentos. Abolir la competición y construir un sistema de cooperación basado en el mutuo beneficio que abarque toda la organización; (10) Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas pidiendo cero defectos o nuevos niveles de productividad. Estas exhortaciones y eslóganes lo único que crean son relaciones de rivalidad, además la principal causa de la baja calidad y la baja productividad se encuentra en el sistema y por eso este va más allá del poder de la fuerza de trabajo; (11) Eliminar cuotas numéricas y la gestión por objetivos. Esto se debe a que en muchas ocasiones las cuotas solo tienen en cuenta los datos numéricos y no la calidad; (12) Remover barreras para apreciar la mano de obra y los elementos que privan a la gente de la alegría en su trabajo. Esto incluye eliminar las evaluaciones anuales o el sistema de méritos que da rangos a la gente y crean competición y conflictos; (13) Instituir un programa vigoroso de educación y auto mejora. Trabajadores y gerencia deberán estar preparados para nuevos métodos, como el trabajo en equipo; (14) Poner a todos en la compañía a trabajar para llevar a cabo la transformación. Es decir, todo el personal de la empresa debe estar implicado en la mejora por ello se recomienda una nueva estructura organizativa. (p.34)



## **Juran y la Trilogía de la Calidad**

Para el surgimiento de la filosofía de Juran se desarrollaron varias corrientes metodológicas. En primer lugar, se distingue una corriente de mejora metodológica que busca perfeccionar instrumentos para medir las variables teóricas básicas, en un formato aceptable para la investigación basada en encuestas y para el análisis estadístico de datos que faciliten a los investigadores desarrollar y testar teorías en Gestión de la Calidad sobre una base firme. La segunda corriente discernible es de investigación deductiva, enfocándose a la comprensión teórica del proceso de transformación mediante el cual las organizaciones de alta calidad alcanzan un desempeño sobresaliente en diversos indicadores como posición competitiva, productividad, rentabilidad, cuota de mercado y satisfacción del cliente.

Juran construye el concepto de calidad como aptitud o adecuación para el uso del producto. La calidad no consiste entonces simplemente en no tener deficiencias. Además, implica un producto con un conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio el producto. Y más adelante, Juran configura definitivamente el concepto de calidad como aptitud para el uso, extendiéndolo además al cliente interno. Al respecto, Miranda et al. (2007) indicaron:

Joseph Juran junto a Deming han tenido un papel destacado en las enseñanzas de la mejora de la calidad en la industria japonesa y su interés académico por la Gestión de la Calidad surgió con un retraso claro respecto a la práctica empresarial, que al menos en Japón ya la había consagrado como variable competitiva de primera magnitud en las décadas de 1970 y 1980. Desde entonces se distinguen corrientes que han contribuido con la evolución del concepto calidad. (p. 36)

La idea de que la calidad se observa cuando el producto satisface las características que le permiten desempeñar la función para la que ha sido diseñado, implica que los consumidores no compran el producto en sí sino los

servicios que puede alcanzar con su utilización. Por tanto, para Juran el cliente buscaba siempre invariablemente el servicio que le presta el producto y no el propio producto. Las personas adquieren productos para asegurarse unos usos (funcionales y no funcionales) que las cualidades de estos productos pueden satisfacer. Por ejemplo, de los automóviles, transporte (necesidad funcional), confort, estatus y prestigio social (necesidades no funcionales); de un restaurante, nutrición (necesidad funcional), ostentación, estatus y reunión sociales (necesidades no funcionales). La distinción entre bienes y servicios carece de sentido desde la perspectiva del usuario o cliente, dado que a éste le interesan siempre servicios, incluso cuando son satisfechos con productos materiales.

Juran desarrolló lo hoy se conoce como "trilogía de Juran", un enfoque de la gestión que se compone de tres procesos de gestión: la planificación, Control de calidad y la mejora de la calidad. Según, Miranda et al. (2007), estos se pueden resumir de la siguiente manera:

(1) Planificación de la Calidad: Se basa en desarrollar lo que el cliente precisa, ya sea un producto o un servicio, y así satisfacerlo, esto se realiza a través de estudios de demanda del cliente cuyas requerimiento o deseos se transferirán al producto; (2) Control de Calidad: Es quien suministra los estándares de calidad que se utilizarán para la inspección actuando como retroalimentación siendo emprendido por todos los trabajadores comparándolo con el objetivo inicialmente establecido; y (3) Mejora de la Calidad: Generalmente nace de la detección de errores. Hallar errores y conocer su origen nos permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso. (p. 37)

Por último, a pesar de que Deming y Juran estuvieron de acuerdo en muchos puntos, una de sus principales diferencias fue que Juran creía que Deming estaba equivocado cuando afirmaba que la Dirección debía eliminar el miedo ya que, para él, el miedo podía sacar a la superficie lo mejor de las personas.

## **Crosby y el cero defectos**

Philip B. Crosby creó la idea de “cero defectos” en 1961. Para Crosby, la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de performance de “cero defectos”.

Crosby equipara la gestión de calidad con la prevención. En consecuencia, la inspección, la experimentación, la supervisión y otras técnicas no preventivas no tienen cabida en este proceso. Los niveles estadísticos de conformidad con estándares específicos inducen al personal al fracaso. Crosby sostiene que no hay absolutamente ningún motivo para cometer errores o defectos en ningún producto o servicio.

Miranda et al. (2007) señaló que para Crosby la mejora de la calidad debe basarse en lo que denominó “los absolutos de la gestión de la calidad” y son:

- (1) El primer absoluto: Definir la calidad como el cumplimiento de los requisitos establecidos, que significa conformidad con los requerimientos. Es decir, que todo el mundo debe hacer bien su trabajo a la primera vez;
- (2) El segundo absoluto: La calidad surge de la prevención. La idea no es evitar errores sino prevenirlos. La prevención se logra a través de la capacitación, la disciplina, el ejemplo y el liderazgo, entre otras cosas;
- (3) El tercer absoluto El estándar de calidad son los “cero defectos” (o sin defectos). Los errores no se deberían tolerar. Los errores se producen por falta de conocimiento o por falta de atención y la formación puede generar el cambio de mentalidad necesario para hacer las cosas bien; y el
- (4) El cuarto absoluto La única medida válida de la actuación de la organización es el coste de calidad y esta se mide por el coste de hacer las cosas mal o coste de calidad. (p. 39)

## **La calidad como filosofía de gestión según Ishikawa**

Fue el primero en utilizar el concepto de Control de la Calidad Total, y desarrolló las “siete herramientas” (los diagramas de Pareto, los diagramas de causa-efecto, los histogramas, las hojas de control, los diagramas de dispersión, los flujogramas y los cuadros de control) que, según él, solucionarían el 95 por ciento de los problemas y cualquier trabajador podía utilizar. Según su teoría, el control de calidad en Japón se caracteriza por la participación de todos, desde los altos directivos hasta los empleados de más bajo rango, más que por los métodos estadísticos de estudio

Ishikawa estaba interesado en cambiar la manera de pensar de la gente respecto a su trabajo. Para él, la calidad era un constante proceso que siempre podía ser llevado un paso más. Por ello, los principios básicos de la filosofía de Ishikawa con referencia a la calidad son: (a) la calidad comienza y finaliza con la educación; (b) un primer paso hacia la calidad es conocer los requerimientos del consumidor; (c) las condiciones ideales del control de calidad se dan cuando la inspección ya no es necesaria; (d) elimine la causa de origen y no los síntomas; (e) el control de calidad es una responsabilidad de todos los trabajadores y de todas las divisiones; (f) no confunda los medios con los objetivos; (g) priorice la calidad y fije sus perspectivas de ganancia en el largo plazo; (h) el marketing es la entrada y la salida de la calidad; (i) la dirección no debe reaccionar negativamente cuando los hechos son presentados por los subordinados; (j) el noventa y nueve por ciento de los problemas de una compañía se pueden resolver utilizando las siete herramientas del control de calidad y (k) la información sin difusión es información falsa; por ejemplo, fijar un promedio sin comunicar el desvío estándar.

Hoy es conocido como uno de los más famosos gurús de la calidad mundial. Todos quienes estamos interesados en el tema de la calidad debemos estudiar a Ishikawa analizando profundamente su concepción del trabajo aplicándola cada quien a su propio entorno.

## **Dimensiones de la variable 1: Sistema de gestión de la calidad**

La Norma Internacional ISO 9001:2008 (2008) sostuvo que el Sistema de gestión de la calidad incluye los requisitos generales de identificación de procesos, su interacción, criterios, métodos de operación y control, disponibilidad de recursos, información, seguimiento, medición y análisis y acciones para alcanzar resultados y la mejora continua. Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Evans y Lindsay (2014), establecieron las dimensiones de la variable sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en “cuatro ámbitos principales: responsabilidad de la dirección, administración de recursos, realización de productos y medición análisis y mejoramiento” (p.81).

### **Dimensión 1: Responsabilidad de la dirección**

La Norma Internacional ISO 9001:2008 (2008) sostuvo que la responsabilidad de la dirección debe incluir: (1) Compromiso de la dirección, es decir, la alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implantación; (2) Enfoque al cliente, es decir, la alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen; (3) Política de la calidad, es decir, la alta dirección debe asegurarse de que se proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad; (4) Planificación, es decir, la alta dirección debe asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos; (5) Responsabilidad, autoridad y comunicación, es decir, la alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización; y (6) Revisión por la dirección, es decir, la alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

Asimismo, Evans y Lindsay (2014) afirmaron:

La responsabilidad de la dirección aborda lo que la alta dirección debe hacer para garantizar un sistema de calidad efectivo, como promover la importancia de la calidad en toda la organización, desarrollar e implementar el sistema de administración de la calidad, identificar y cumplir con los requisitos del cliente definir una política de calidad organizacional y objetivos de la calidad, precisar con claridad las responsabilidades sobre la calidad y controlar documentos y registros. (p. 81)

## **Dimensión 2: Administración de recursos**

La Norma Internacional ISO 9001:2008 (2008) sostuvo que la Administración de recursos debe: (1) proporcionar la formación laboral para lograr la competencia necesaria en los trabajadores; (2) determinar la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto; y (3) gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

Asimismo, Evans y Lindsay (2014) afirmaron que la administración de recursos “Garantiza que una organización proporcione personal, instalaciones y recursos de capacitación suficientes” (p. 81).

La administración del personal influye en la eficacia de los trabajadores y de las organizaciones. Al respecto, Chiavenato (2002) definió a la Administración de recursos humanos como:

Un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evolución del desempeño. Asimismo, sostiene que la función de la organización es proveer capacitación, desarrollo y motivación a los empleados, al mismo tiempo que busca la conservación de estos. (p.7)



### **Dimensión 3: Realización de productos**

La Norma Internacional ISO 9001:2008 (2008) sostuvo que en la Realización de productos debe tenerse en cuenta los siguientes aspectos: (1) Planificación de la realización del producto, es decir, la organización debe determinar las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo; (2) Procesos relacionados con el cliente, es decir, la organización debe determinar los requisitos especificados por el cliente e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes ; (3) Diseño y/o desarrollo, es decir, la organización debe determinar la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo del producto o servicio; (4) Compras, es decir, la organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos de la organización; (5) Producción y prestación del servicio, es decir, la organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio; y (6) Control de los equipos de seguimiento y de medición, es decir, la organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad de producto con los requisitos determinados..

Al respecto, Evans y Lindsay (2014) indicaron:

La realización de productos se refiere al proceso de producción/servicio desde la recepción de un pedido o presupuesto hasta el diseño, la adquisición de materiales, la manufactura o la prestación de un servicio, la distribución y el servicio de campo posterior. (p. 81)



#### **Dimensión 4: Medición, análisis y mejoramiento**

La Norma Internacional ISO 9001:2008 (2008) sostuvo que en la Medición, análisis y mejoramiento debe tenerse en cuenta los siguientes aspectos: (1) Seguimiento y medición, es decir, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados y debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del sistema de gestión de la calidad; (2) Control del producto no conforme, es decir, la organización debe asegurarse que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados; (3) Análisis de datos, es decir, la organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad; y (4) Mejora, es decir, la organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

Asimismo, Evans y Lindsay (2014) indicaron:

Se concentra en los procedimientos de control para garantizar la calidad en los productos y procesos, el análisis de datos relacionados con la calidad en los productos y procesos, el análisis de datos relacionados con la calidad y las actividades de corrección, prevención y planificación de mejoras (p. 81).

## 1.2.2 Bases teóricas de la variable 2: Administración Pública

### Definiciones

Desde un punto de vista estructural, la administración pública se vincula a la gestión de servicios brindados por el Estado y al grupo de las entidades estatales que administran estos servicios. Al respecto, Morales, Barrera, Rodríguez, Romero y Távara (2014) refirieron:

La administración pública se encuentra integrada por entidades, organismos, proyectos y programas del Poder Ejecutivo, el Poder Legislativo, el Poder Judicial, y los gobiernos regionales y locales que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa del Estado, conforme a lo definido por la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444. (p. 225)

Asimismo, estructuralmente hay diversas definiciones de administración pública de acuerdo al contexto de un país debido que el conjunto de instituciones encargadas de llevar los servicios públicos a la sociedad está organizado de diferente manera. Por ello, Moreno, Olvera y Gasca (2014) definieron a la administración pública como:

La administración pública, entendida como la administración de lo que es público -lo común, lo colectivo, lo visible y lo que es accesible a todos- refiere no sólo al estudio de las organizaciones gubernamentales sino también de las organizaciones no gubernamentales, reconociendo en ambas categorías lo público. (p. 142)

Desde un punto de vista funcional, a la administración pública le corresponde hacer de nexo directo entre los ciudadanos y el poder político de turno y por supuesto atender y satisfacer todas las demandas que los ciudadanos puedan requerir. Por ello, Longo y Albareda (2015) indicaron que “el concepto de buena administración (eso es, aquella administración pública que se adecua a las

necesidades de las sociedades y de los ciudadanos) es inherente a la reflexión sobre los valores del servicio público” (p. 35). En esa misma línea, Pérez (2015) definió a la administración pública como:

el conjunto de resortes con los que el poder ejecutivo mueve todos los servicios que concurren al bienestar general, dentro de los límites racionales que una sana apreciación atribuye a la autoridad, para no invadir la esfera de la actividad individual, ni sacrificar sus garantías. (p.37)

La economía ha evolucionado en gran manera y las sociedades con ella, por ello las expectativas de las organizaciones y sus miembros son muy altas y exigen nada menos que lo mejor de todas sus instituciones. Sin embargo, la percepción que tienen de la administración pública es una gestión vinculada a la ineficiencia ya que no se adapta a las exigencias de las sociedades contemporáneas. Sin embargo, se espera que las entidades del sector público sobresalgan en criterios de desempeño cuidando el tema ético y social tanto como la innovación y el desarrollo del empleado.

En este trabajo de investigación abordaremos a la administración pública como aquella actividad que los funcionarios o servidores públicos desempeñan para que un Estado constitucional y de Derecho pueda cumplir con su rol prestacional. Según esta perspectiva de bien jurídico, no se hace referencia a la Administración en sí misma, como un conjunto de órganos o instituciones, sino que se hace referencia a la administración pública en sentido funcional, es decir, respecto de los objetivos constitucionales que a través de ella se persiguen.

En conclusión, se entiende a la administración pública como una organización orientada a la gestión de los servicios y a la ejecución de las leyes en una esfera política determinada, con independencia del poder legislativo y el poder judicial.

## Antecedentes históricos

Los antecedentes más remotos de la ciencia administrativa se remontan a la época de Confucio, en China, a quien se le conoce por haber sido maestro de la moral ya que su estudio del objeto de la Administración pública surge vinculado con aspectos morales relativos al buen gobierno, además sostenía que el Estado realmente bien organizado no necesita leyes ni policía ni tribunales. Según Sánchez (2001), los aportes de Confucio a la administración pública, que generan gobernantes benévolos, siguen teniendo validez: (1) Es obligación de los gobernantes conocer bien a su país y procurar eliminar las fuentes de dificultades; (2) La solución a un problema deberá ser viéndolo desde una manera objetiva pues los gobernantes deben ser imparciales, justos moderados , prácticos y éticos; (3) Se trabaja hacia un pueblo, por lo cual el gobernante debe poner en práctica la imparcialidad; (4) La preocupación básica es el bienestar económico de su pueblo; (5) La mente de un gobernante siempre debe de estar trabajando, para mejorar de alguna manera su gobierno dedicando todo su esfuerzo a los negocios del Estado; y (6) para alcanzar todos los fines anteriores los funcionarios deben ser honestos, desinteresados y capaces.

Roma también ha contribuido con la formación de la administración pública moderna, con instituciones que han perdurado hasta el estado contemporáneo incluyendo principios de derecho que son tomados hasta hoy como referencia. Sin embargo, Sánchez (2001) afirmó que “los romanos no concibieron una ciencia de la administración pero sí nos heredaron trabajos que contribuyeron al estudio del objeto basados en su experiencia” (p.62).

Con Juan Bodino (pensador francés) se elabora la primera teoría sistemática de la administración pública del Estado Absolutista ya que sus propuestas conducían a un reforzamiento del poder monárquico, razón por la que se le puede considerar un precursor teórico del absolutismo de Luis XIV. No obstante, el tipo de Estado que Bodino propugnaba incluía varios límites frente a la arbitrariedad del soberano, como la obligación de respetar las leyes divinas y

naturales, o la prohibición de imponer nuevos tributos sin consentimiento de los representantes de los contribuyentes.

En 1808 se publicó en París Francia la obra de Charles-Jean Baptiste Bonnin: “De la importancia y necesidad de un código administrativo”, documento base de sus Principios de la Administración Pública y es el libro con el que nace la Ciencia de la Administración, la Administración Pública. Bonnin sumará la legalidad, por ello su insistencia en el estatuto, en el código administrativo que sirva para dar un nuevo rumbo, ordenado y funcional, al trabajo del gobierno y su relación con ciudadanos libres, iguales y fraternos para cambiar su mundo dado que vivía en un mundo convulsionado por la violencia revolucionaria,

A fines del siglo XIX donde un intelectual alemán llamado Max Weber desarrolló sus ideas en base a este concepto como una reacción a lo que el consideró deficiencia de desempeño en las organizaciones de su tiempo. El observó que los cargos superiores eran ocupados por personas dado su estatus social más que por su capacidad para desempeñar un respectivo cargo lo cual hacía deficiente el desempeño de la organización.

Weber desarrolló una forma específica de organización que es la burocracia y las características que la define son las siguientes: (a) división clara del trabajo; (b) los puestos están bien definidos y los trabajadores adquieren una gran especialización en el desempeño de sus tareas; (c) Jerarquía clara de autoridad: la autoridad y la responsabilidad están bien definidas para cada puesto y cada una de ellas es responsable ante un nivel más alto; (d) reglas y procedimientos formales: se tienen lineamientos escritos que rigen el comportamiento y las decisiones en los puestos y se llevan archivos escritos para un registro histórico; (e) carácter impersonal: la reglas y procedimientos se aplican de forma imparcial y uniforme sin que nadie reciba un trato preferencial y avance profesional con base en el mérito; (f) los trabajadores son seleccionados y ascendidos según su capacidad y desempeño; y (g) los administradores son empleados que tienen una trayectoria profesional dentro de la organización.

## **Teorías sobre la variable: Administración Pública**

### **Teoría de la Administración Pública de Stein**

El desarrollo de las ideas de Lorenzo Von Stein con respecto a la administración pública tiene como base sus concepciones sobre el Estado y la sociedad. Según Von Stein, el objeto del Estado eran los individuos que estaban sujetos a su propia voluntad y a la del estado. Asimismo, además de otras disciplinas, Stein estudió y cultivó profundamente la ciencia política y la sociología. Su nombre puede ser incluido, con toda legitimidad, entre quienes más intensamente se dedicaron a ambos campos del conocimiento durante el siglo XIX. Por su capacidad como investigador, elaboró una cosmovisión de los fenómenos sociales, entre los que destaca la administración.

Los planteamientos iniciales de la teoría de la administración pública de Lorenzo Von Stein son extraordinariamente ricos, ya que la base de su planteamiento para definir a esta ciencia es su diferencia con el derecho administrativo. Stein nos recuerda la importancia de relacionar la Constitución con la administración y que estos cumplan con sus principios para la supervivencia del Estado señalando la necesidad de estudiar al Estado y al derecho público.

Stein concebía que la actividad del estado tenía lugar mediante órganos estatales que constituía la vida propiamente exterior del estado y es lo que llamó administración del Estado. Al respecto, Galindo (2000) afirmó:

Para él la administración pública está formada por cinco partes: la primera comprende al derecho internacional, a la soberanía; la segunda a la defensa nacional, que tiene como base al ejército y a la armada; la tercera a la hacienda y a las finanzas; la cuarta trata lo relativo al sistema jurídico y a la administración de justicia propiamente dicha y la quinta a la administración interna. (p.46)

## **Max Weber: Teoría de la Burocracia**

Tradicionalmente a Weber se le ha considerado sociólogo, politólogo y economista. Uno de sus grandes aportes al conocimiento es su desarrollo teórico de la administración pública motivada por su preocupación por explicar su estatuto científico. Por ello, escribió para la teoría de la administración: "La Política como Vocación", "Economía y Sociedad".

A Weber se le atribuyó la más completa visión de la organización y el funcionamiento de la administración pública moderna, a la que puso como elemento peculiar de las sociedades del presente, ya fueran capitalistas o socialistas. Asimismo, correspondió a Weber resaltar sus virtudes a diferencia de Marx que la consideró como una forma de voluntad del Estado capitalista en decadencia. Por ello, actualmente todavía nadie supera la interpretación weberiana de la burocracia, que sigue siendo la exposición más completa de ese debatido fenómeno, que tanto interesa a los estudiosos de la ciencia de la administración. Al respecto, Galindo (2000) afirmó:

Max Weber es el pensador que consideró a la administración pública como algo muy importante de los Estados modernos, y a la burocracia como el elemento humano indispensable e imprescindible de la misma, fenómeno que se ha presentado a través de la historia de la humanidad por considerarla de una necesidad absoluta a grado tal de que su importancia es cada día mayor y de la cual la administración pública no puede prescindir. (p.54)

El papel de la burocracia en las instituciones a asociaciones tiene para Max Weber su fundamento en seis principios de acción: (a) Especialización: Auspicia la formación de personal altamente calificado; (b) Jerarquización: Los cargos administrativos se encuentran organizados en una pirámide de mayor jerarquía y autoridad; (c) Formalización: En la administración existe un sistema de principios y reglamentos; (d) Personal Operativo: La administración tiene funcionarios menores que realizan actividades elementales; (e) Impersonalidad: la actividad

del funcionario debe sujetarse al contenido de la función del cargo; y (f) Carrera Profesional: Consiste en que la administración ofrece la formación de carreras para sus funcionarios, existiendo el escalafón que determina el mecanismo de promoción, ascenso y motivaciones para ello. (Galindo, 2000, p.52)

Las reglas de procedimientos, por lo general, tenían el carácter de "técnicas o normas", por las cuales se establecían con precisión las actividades, derechos de uso sobre bienes y servicios, sobre todo, la separación entre los funcionarios y los medios materiales de administración. Conforme a los principios de la administración burocrática, cada funcionario sería considerado como una pieza de reloj que le da exactitud y eficiencia. Sin embargo, en la medida en que la administración burocrática señala reglas precisas e inequívocas que sirven de requisito para los potenciales funcionarios, más que una vocación ellos deben tener un conjunto de aptitudes y factores selectivos.

Por ello, según Weber, los miembros de los cuadros administrativos, en la administración burocrática ejercían funciones plenamente objetivas como son las siguientes: (a) el funcionario burocrático se debía únicamente a la realización de los cometidos que le confería el cargo; (b) se encuentra perfectamente ubicado en la escala jerárquica de la administración; (c) se debe estrictamente a las competencias que rigurosamente se establecen para cada cargo, de acuerdo a una posición en la escala jerárquica; (d) tiene una especificación de derechos y deberes, por medio de un contrato; (e) se establece el nombramiento del funcionario como miembro de la administración, fundamentado sobre una calificación profesional; (f) los funcionarios son retribuidos con sueldos fijos, graduados de menos a más conforme a la jerarquía administrativa, autoridad y responsabilidad del puesto; (g) el puesto es ejercido como única o principal "profesión"; existe la posibilidad de una carrera administrativa con los consiguientes ascensos y promociones; (h) los funcionarios desempeñan sus cargos con estricta separación de la posesión de los medios materiales de administración y de la posible apropiación de los cargos mismos; y (i) se establece una disciplina muy rigurosa ejercida por las autoridades o magistrados de la asociación.



Para Weber fue precisamente esta forma tan rigurosamente organizada de la administración burocrática lo que producía su eficiencia. En otras palabras, la profesionalización de los funcionarios fue el factor que permitió la cristalización de estructuras burocráticas altamente productivas para los fines sustantivos de asociaciones tales como el Estado, la empresa o la Iglesia.

Según la teoría de Weber, la eficiencia burocrática se manifestó por medio de la precisión, continuidad, disciplina, rigor y confianza; cálculo, intensidad y extensión en el servicio; aplicabilidad formal y universalmente de todas las tareas administrativas y la susceptibilidad técnica de perfección para alcanzar el óptimo de sus resultados en cualquier tipo de asociación que organice un cuadro administrativo de tipo burocrático.

Para Weber el factor de coincidencia de la mayor parte de las asociaciones modernas, el Estado, iglesia, sindicato, empresa, partido político, etcétera, fue la burocratización de sus cuadros administrativos. La administración burocrática corresponde a los cuadros administrativos de todas las asociaciones de masas, porque su actividad se fundamenta en un "saber profesional especializado" absolutamente indispensable para los procedimientos y técnicas de producción de la economía moderna sea capitalista o socialista. Asimismo, para Weber, pensar en una organización grande y compleja, fue pensar en la burocracia como su aparato de acción fundamental. El carácter de la sociedad actual procedió en gran medida de la existencia de la burocracia en la mayoría de sus asociaciones.

Finalmente, el papel de la burocracia en las instituciones o asociaciones a las que llama de dominación legal está regida por el "principio del expediente", esto es, que toda comunicación formal se establece por escrito. Así, propuestas, decisiones, ordenanzas, etcétera, que circulan en la asociación son acumuladas, ordenadas y utilizadas como la memoria de sus operaciones y procedimientos. La activación administrativa de la dominación legal corresponde a su tipo más puro: la burocracia.

## **Teoría Marxista de la Administración Pública**

Marx sostuvo que el Estado y la organización de la sociedad no son, desde el punto de vista político, dos cosas diferentes. Para él, el Estado fue la organización de la sociedad. Asimismo, el Estado al no encontrar la causa de los males sociales en la sociedad, ni en ella misma, atribuyó su origen a las deficiencias de la administración porque la consideraba la actividad organizadora del Estado. Al respecto, Galindo (2000) afirmó:

Para Marx el Estado capitalista ha vivido en la antinomia entre la vida pública y la privada, por lo cual la administración se limita a una actividad formal y negativa en virtud de que su poder acaba donde comienza la vida privada, lo que significa que la actividad de la administración pública está limitada por las condiciones existentes de una sociedad a la que debe servir, por lo cual no puede pedírsele que modifique esas condiciones. (p.52)

Marx descubrió así la naturaleza de la administración pública, es decir, su relación con el Estado, la supuesta disociación institucional entre el Estado y su administración. Pero el Estado no era diferente a su administración; la administración es la actividad organizadora del Estado y, por tanto, es la actividad del Estado. Más de 20 años después, Lorenzo von Stein llegó a la misma conclusión: la administración es la actividad del Estado.

Según argumentaba Marx, hay una contradicción entre la decisión y buena voluntad de la administración, de un lado; y sus riquezas y recursos, del otro. Esta contradicción no se puede conjurar, porque la existencia de la administración está basada en ella.

Otro principio oculto de la naturaleza de la administración pública es que su actividad está limitada por las condiciones reinantes de una sociedad a la cual debe servir y contra la cual no puede atentar o pedirle que modifique las condiciones ya establecidas. Por tanto, ello implicaba cierta impotencia por parte

de la administración pública respecto a la sociedad ya que el querer cambiar ciertas características de la misma significaría ir contra la propiedad privada lo cual resultaría antinatural en un Estado Capitalista.

Marx sostuvo que entre más político es un Estado, menos dispuesto se encuentra a buscar la causa de las dolencias sociales en el "principio del Estado". Sostuvo que el Estado fue la expresión activa, consciente y oficial de la sociedad, que actuaba conforme la razón política. Pero como ésta funcionaba dentro de sí misma, cuanto más aguda y viva era, menos podía comprender los males de la sociedad.

Para Marx, el principio de la política fue la voluntad; cuanto más parcial fue la razón política tanto más el Estado creía en la omnipotencia de la voluntad y tanto más incapaz era de descubrir la fuente de las dolencias sociales. Por otro lado, Marx expuso la centralización de la administración pública considerando a la centralización como el proceso básico del Estado absolutista, que para él era el primer paso del Estado capitalista. El proceso de centralización de la administración habría contribuido con la incapacidad de descubrir los males sociales.

Se podría pensar que al examinar tan radicalmente a la naturaleza de la administración pública, Marx no fue un científico de la administración, sino su más grande detractor. Ésta sería una visión miope y errada acerca de las contribuciones de Marx, porque el que no se busquen sólo las virtudes de la administración pública no es ir contra ella. Aporta lo mismo aquél que la defiende, como aquél otro que la crítica con objetividad. Por ello, Sánchez (2001) concluyó que "para la interpretación marxista no hay duda que por su carácter de clase, la administración pública se encuentra asociada al Estado, como un aparato para la consecución de sus fines de clase y su propia dominación" (p.111).

## **Dimensiones de la variable 2: Administración Pública**

Para medir la calidad del servicio o la conformidad del producto que se entrega en la administración pública se requiere de dimensiones las cuales revelarán el nivel de desempeño en el sector público. Al respecto, el Ministerio de Economía y Finanzas (s/f.) indicó:

Desde el punto de vista del desempeño de cómo se viene ejecutando una intervención pública o qué resultados se viene alcanzando, las dimensiones se asocian al juicio que se realiza una vez finalizada la intervención, y las preguntas que se intenta responder son en qué medida se cumplieron los objetivos, cuál es el nivel de satisfacción de la calidad percibida por los usuarios, o cuán oportunamente llegó el servicio. (π. 1)

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), Cooperación Alemana y Cooperación Suiza - SECO (2015) dimensionó a la administración pública según los indicadores de desempeño medido sobre el logro de resultados, la entrega de productos o la satisfacción de los atributos del producto. Estas dimensiones son: Eficacia, Eficiencia, Calidad y Economía.

### **Dimensión 1: Eficacia**

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) et al. (2015) señaló que la eficacia mide el grado de cumplimiento de los objetivos planteados (p.22). Asimismo, son extensiones de la eficacia: la cobertura, la focalización y la capacidad para cubrir la demanda actual de alguna necesidad de la población.

Según la definición del MEF algunos ejemplos de indicadores de Eficacia pueden ser: (a) el incremento de los servicios brindados en los centros CONECTAMEF; (b) incremento anual de los servicios brindados por los funcionarios del MEF fuera de Lima; (c) el porcentaje de requerimientos atendidos sobre el total de requerimientos solicitados a nivel nacional (Cobertura); (d) el porcentaje de componentes tecnológicos modernizados sobre el total de

componentes tecnológicos (Cobertura); (e) Porcentaje de hogares no pobres que son beneficiarios del programa presupuestal (Focalización); y (f) Porcentaje de desempleados capacitados del total de desempleados empadronados por el programa de capacitación. (Capacidad para cubrir la demanda actual).

Por otro lado, también se puede medir la eficacia en función a la capacidad para producir el efecto deseado cumpliendo las expectativas de la población. Es decir, “se es más eficaz cuando los productos y servicios entregados generan un mayor resultado o cobertura en el bienestar de la población, en el entorno o en la institución dentro del plazo y tiempos estipulados” (Ortegón, 2015, p.187). Sin embargo, la conquista de llegar al cumplimiento de objetivos y metas establecidos en la gestión institucional no hace referencia al costo incurrido para la consecución de las mismas.

## **Dimensión 2: Eficiencia**

El MEF et al. (2015) refirió que la Eficiencia mide la productividad de los recursos utilizados, es decir, la relación entre el logro de los resultados y los recursos utilizados (p.24). La Eficiencia cuantifica lo que cuesta alcanzar el objetivo planteado no solo recursos económicos sino también recursos humanos y materiales.

Según la definición del Ministerio de Economía y Finanzas algunos ejemplos de indicadores de Eficiencia pueden ser: (a) costo total del programa de becas sobre el total de beneficiarios; (b) ratio de fiscalizaciones realizadas entre cantidad de fiscalizadores; (c) número de expedientes resueltos por semestre sobre la dotación de personal en la tarea; (d) recepción de expedientes en el MEF de las diferentes entidades entre la cantidad de funcionarios en mesa de partes; (e) número de capacitaciones en aspectos normativos, procedimentales, metodológicos referentes a los sistemas de competencia exclusiva del MEF entre el número de funcionarios asignados para esa labor; y (f) Número de consultas sobre el número de funcionarios en mesa de partes.

La OCDE (2013), refirió que la estimación de la eficiencia consiste en la evaluación de la relación entre los recursos invertidos y los productos obtenidos con esos recursos (p. 86). Por ello, bajo este concepto nos enfocaremos no solo en el servicio de calidad sino en el costo que ello implica.

### **Dimensión 3: Calidad**

El Ministerio de Economía y Finanzas et al. (2015) refirió:

La Calidad mide la capacidad de la intervención para responder en forma rápida y directa a las necesidades de la población objetivo. Para esta medición se puede utilizar como referencia los siguientes indicadores: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega de los servicios. Sin embargo, el indicador clásico de calidad es aquél que mide la percepción de los usuarios que nos revelará su nivel de satisfacción. (p.25)

Según la definición del MEF algunos ejemplos de indicadores de Calidad pueden ser: (a) la continuidad en las capacitaciones de funcionarios y técnicos en los diferentes sistemas de competencia exclusiva del MEF; (b) que las capacitaciones de funcionarios lleguen hasta los departamentos más alejados de la nación; (c) que la orientación en aspectos normativos, procedimentales o metodológicos de competencia exclusiva del MEF se establezca de manera oportuna; (d) porcentajes de población satisfecha con las capacitaciones brindadas por el MEF; y (f) que los expedientes recepcionados en mesa de partes sean atendidos dentro del plazo legal establecidos en el reglamento interno.

La calidad incluso puede ser medida en nuestra sociedad a través de la percepción de las personas quienes declaran que un servicio tiene una calidad determinada en base a juicios internos. Al respecto, La OCDE (2013), indicó cuatro dimensiones de la calidad en el servicio —accesibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad y satisfacción de los ciudadanos— en servicios públicos (p. 18) y estos pueden ser medibles fácilmente a través de encuestas.

En nuestros tiempos, también se ha planteado que el término calidad está asociado a la elaboración de productos cada vez más especializados en función a las necesidades de la población incluso involucrándose con la eficiencia, por ello Deming (1989) sostuvo que la calidad estaba determinada por el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado a través de la mejora del producto y la adecuación del servicio a las especificaciones. Bajo esta premisa incluso se puede afirmar que la satisfacción de un usuario representa la calidad de un servicio o producto.

#### **Dimensión 4: Economía**

La economía en sentido general es la forma o medio de satisfacer las necesidades humanas mediante recursos limitados. Al respecto, Mankiw (2007) afirma que la economía es está relacionado con el modo en que la sociedad gestiona sus recursos.

El MEF (s/f.) refirió que la Economía “Mide la capacidad de administrar adecuadamente los recursos financieros” (π. 1). Es decir, se enfoca más en la gestión de una institución de utilizar adecuadamente los recursos disponibles. Sin embargo, esto no se puede confundir con la eficiencia que plantea obtener un producto con la menor utilización de recursos, por ello el MEF et al. (2015) lo diferenciaron para poder establecer los indicadores correctos en base a los objetivos, es decir, que el indicador eficiencia se enfoca más en el cumplimiento de los objetivos y el indicador economía únicamente observa la administración de los recursos financieros por parte de los responsables del programa.(p.28)

Según la definición del Ministerio de Economía y Finanzas algunos ejemplos de indicadores de economía pueden ser: (a) el porcentaje de gasto ejecutado en capacitaciones en base al gasto programado; y (b) el porcentaje de ingresos propios de un municipio, gobierno regional o gobierno nacional.

### **1.3 Justificación**

El presente trabajo de investigación permitirá conocer la relación entre el Sistema de gestión de la calidad y la administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017, e informará acerca de la problemática nacional e institucional presentando recomendaciones que conlleven a la mejora de la Institución en el ámbito laboral (que los trabajadores se sientan satisfechos con su labor y se identifiquen con su entidad ) y social (cumplir con los objetivos institucionales mejorando el servicio público brindado a la población).

Las conclusiones que se generarán de este trabajo servirán como fuente de información a otras investigaciones que buscan una mayor eficiencia en la administración pública; asimismo, servirán de referencia para tomar decisiones en cuanto al mejoramiento de la prestación de servicio en el sector público y de esa manera mejorar la satisfacción del usuario.

#### **1.3.1 Justificación Práctica**

Este trabajo de investigación permitirá a los funcionarios, que laboran en el Ministerio de Economía y Finanzas: (a) reconocer las dificultades y debilidades que se presentan en el ámbito laboral; (b) mejorar la toma de decisiones; (c) alcanzar un grado mayor de eficacia; (c) realizar procesos reduciendo su duplicidad; (d) y lograr una mayor eficiencia para así lograr una atención de calidad relacionado positivamente con la mejora de la satisfacción del usuario. Asimismo, este trabajo ha de servir como un soporte a otros profesionales para realizar mejores desempeños dentro sus instituciones.

#### **1.3.2 Justificación Metodológica**

Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos que se emplearon en la investigación demostraron su validez y confiabilidad; así, podrán ser utilizados como base para otros trabajos de investigación.



En cuanto al factor metodológico, la presente investigación precisó conclusiones y recomendaciones que servirán como fuente para la implementación de actividades orientadas a mejorar el bienestar del personal administrativo. Asimismo, servirá como base para futuras investigaciones sobre las dimensiones del sistema gestión de la calidad y la administración pública.

### **1.3.3 Justificación social**

Las razones sociales por las cuales se escogió este tema fueron porque el desempeño de la administración pública está relacionado con la satisfacción de los ciudadanos. Por ello, mejorar la calidad del servicio que se brinda a todas las personas (afectadas por las actividades que se realizan en el sector público) es fundamental para el logro de una mayor eficiencia en la resolución de las necesidades que tiene la población.

## **1.4 Problema**

### **1.4.1 Realidad problemática**

El buen funcionamiento de un gobierno, y su posterior desarrollo, está condicionado a un sistema de organización que le permitan tomar decisiones (políticas, económicas, sociales o de otra índole) de manera eficiente. Más aún, las sociedades latinoamericanas, en el marco de la democracia, se convierten en actores fundamentales para exigir a sus gobiernos una gestión pública de calidad, eficaz y eficiente, honesta, transparente, que rinda cuentas y que dialogue con la sociedad civil para avanzar hacia la solución de los grandes problemas nacionales.

En las últimas décadas, las reformas estructurales en América Latina han ido evolucionando, las necesidades de la población han ido cambiando (sus exigencias han ido aumentando) y con ello su petición del aumento de la calidad de los servicios públicos. Los cambios han incidido de manera estructural, tal que algunos de los procedimientos establecidos en el sector privado fueron adoptados

por el sector público dada la comprobada efectividad de la aplicación de muchos de sus sistemas de gestión. Uno de los más conocidos es la certificación bajo la norma ISO 9001 que, elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización, especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o una empresa privada.

En el ámbito internacional, se tienen modelos de aplicación de Sistemas de Gestión de la calidad en el sector público como es el caso del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de Bolivia que en el año 2012 recibió la certificación del Sistema de Gestión y Calidad ISO 9001:2008 relacionado a los procesos de información de deuda de entidades territoriales autónomas y universidades públicas y generación de cifras fiscales del Sector Público No Financiero (SPNF). El proceso de certificación se llevó a cabo en el marco del programa de apoyo a la política fiscal y su descentralización, que permitió la capacitación de un grupo de funcionarios de la Dirección General de Administración y Finanzas Territoriales. Como consecuencia, el reconocimiento de la confiabilidad de las cifras y estadísticas de las cuentas fiscales del gobierno boliviano provino de diversas instituciones internacionales como el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) las cuales indicaron que Bolivia se encontraba entre los países con más transparencia en la administración de las finanzas públicas.

En el Perú, existen deficiencias en la prestación de los servicios públicos, las cuales terminan incidiendo negativamente en la percepción ciudadana sobre la gestión pública y el desempeño del Estado, esta problemática fue expuesta en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (norma que aprueba la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública), específicamente en su anexo titulado "Principales deficiencias de la gestión pública en el Perú" que derivó de la pregunta general ¿Cuáles son los principales problemas de gestión que deben ser resueltos?

En el caso peruano, la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT, a través de los órganos encargados de las estrategias y ejecución de los procesos de despacho (Manifiesto de Carga, Importación para el Consumo y Exportación Definitiva), mantiene (a la fecha de elaboración de este trabajo de investigación) la Certificación ISO 9001 luego de planificar y llevar a cabo las actividades conducentes a alcanzar esta meta, constituyéndose esta en la quinta oportunidad consecutiva en obtener la renovación de su certificación. El Sistema de Gestión de la Calidad que se ha recertificado permite institucionalizar la mejora continua y representa el reconocimiento nacional e internacional a la labor desarrollada en beneficio de la calidad de los servicios aduaneros lo cual redundará en favor de los usuarios y en la competitividad del país.

Asimismo, el Banco de la Nación (2016) implementó un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) involucrando a otras dos entidades (Meta proceso). Esto permitió reducir el tiempo en trámites, mejorar la eficiencia en los procesos e incrementar la satisfacción del cliente. Las tres instituciones, que integran el Meta proceso, mantuvieron retroalimentación constante respecto al servicio que ofrecen y también identificaron parámetros de control para que el proceso fluya óptimamente. Además, esta experiencia ayudó a mejorar la coordinación en los procesos de cada institución identificando la necesidad de ajustes en el sistema integrado de administración financiera, así como cambios normativos que permitan la mejora continua. Asimismo, en agosto de 2016, el equipo del Meta proceso superó exitosamente la auditoría de recertificación. Para el Banco de la Nación, la implementación de este sistema de gestión de calidad le ha permitido los siguientes beneficios: a) Disminución del uso de cheques para el pago a proveedores; b) Controlar los productos no conformes; c) Mejora en las áreas que brindan el servicio; d) Medir la eficacia de los procesos a través de indicadores; e) Identificación de Oportunidades de Mejora; f) Orientación del personal a la mejora continua; g) Mejoras en la evaluación de satisfacción del cliente; y h) Mejora en la toma de decisiones mediante la presentación periódica de los resultados a la dirección. Esto evidencia el compromiso que mantienen los trabajadores con la

mejora continua del proceso en el que participan lo cual fue reconocido por la Sociedad Nacional de Industrias (SIN) en el evento “Semana de la Calidad”.

La problemática específica de este trabajo se basa en uno de los puntos expresados en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM referente a los inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos en la administración pública peruana donde la mayor parte de entidades no cuenta con las capacidades o los recursos para trabajar en la optimización de sus procesos de producción de bienes y servicios públicos. En adición, los sistemas administrativos tienen la característica de ser complejos, engorrosos y/o de difícil cumplimiento sobre todo para los Gobiernos Locales que poseen menores capacidades institucionales. Por tal motivo, la actividad de los funcionarios públicos se encuentra orientado al cumplimiento de sus funciones –vinculado específicamente con la normatividad establecida en los documentos de gestión-, sin considerar la búsqueda de la satisfacción del ciudadano que es a quien va dirigido este servicio público.

En el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) se observó la problemática siguiente: el servicio público que brinda está limitado por el hecho de que es una institución pública con sede en Lima, donde los funcionarios públicos, de las regiones y gobiernos locales de los centros más alejados del país, tienen que asistir para atención de sus requerimientos ya sea en la elaboración y evaluación de los proyectos de inversión, capacitaciones especiales, presentación de documentos, asistencia técnica que brindan en materia de sistemas administrativos y los aplicativos informáticos de competencia del MEF, etc aunado al hecho de que las solicitudes no son atendidas con la celeridad que esperan los ciudadanos. Esta situación lleva a la ciudadanía a concebir que la administración pública en cuanto a su gestión sea deficiente. Por las consideraciones expuestas, se plantea el presente trabajo de investigación denominado “Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017” con el cual se pretende dar solución a la problemática existente y lograr la mejora del servicio público evidenciándose en niveles de satisfacción del ciudadano alcanzando los estándares y objetivos de la institución.



### **1.4.2 Formulación del Problema:**

Para realizar la presente investigación, se han planteado los siguientes problemas:

#### **Problema General**

¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de la calidad y la administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017?

#### **Problemas específicos:**

##### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de la calidad y la eficacia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017?

##### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de la calidad y la eficiencia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017?

##### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de la calidad y la calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017?

##### **Problema específico 4**

¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de la calidad y la economía en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017?

## **1.5 Hipótesis:**

Para realizar la presente investigación, se han planteado las siguientes hipótesis:

### **Hipótesis general:**

Existe relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y la administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017

### **Hipótesis específicas:**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y la eficacia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y la eficiencia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

#### **Hipótesis específica 3**

Existe relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y la calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

#### **Hipótesis específica 4**

Existe relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y la economía en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

## **1.6 Objetivos:**

Para realizar la presente investigación, se han planteado los siguientes objetivos:

### **Objetivo General:**

Determinar la relación entre el sistema de gestión de la calidad y la administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017

### **Objetivos Específicos:**

#### **Objetivo específico 1:**

Determinar la relación entre el sistema de gestión de la calidad y la eficacia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017

#### **Objetivo específico 2:**

Determinar la relación entre el sistema de gestión de la calidad y la eficiencia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017

#### **Objetivo específico 3:**

Determinar la relación entre el sistema de gestión de la calidad y la calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017

#### **Objetivo específico 4:**

Determinar la relación entre el sistema de gestión de la calidad y la economía en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017



## **II. Marco metodológico**

## 2.1 Variables

En el presente estudio se han considerado dos variables: Sistema de gestión de la calidad y Administración pública.

### **Definición conceptual de la Variables:**

#### **Definición conceptual de la variable 1: Sistema de gestión de la calidad**

Evans y Lindsay (2014) refirieron que el sistema de gestión de la calidad “representa una implementación específica de los conceptos, las normas, los métodos y las herramientas de la calidad, y es único de cada organización” (p. 78). Asimismo, Evans y Lindsay (2014) establecieron las dimensiones de la variable sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en “cuatro ámbitos principales: responsabilidad de la dirección, administración de recursos, realización de productos y medición análisis y mejoramiento” (p.81).

#### **Definición conceptual de la variable 2: Administración Pública**

La administración pública se integra por todos organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos. (Vidal, Brito y Malagón, 2006, p.142). Por tanto, para medir el ejercicio de la institución pública según los indicadores de desempeño, el Ministerio de Economía y Finanzas, Cooperación Alemana y Cooperación Suiza - SECO (2015) dimensionaron a la administración pública en: Eficacia, Eficiencia, Calidad y Economía.

### **Definición operacional:**

#### **Definición operacional de la variable 1: Sistema de gestión de la calidad**

La variable Sistema de gestión de la calidad, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 4 dimensiones, cada una con 3 indicadores: *Responsabilidad de la dirección* (Promoción de la calidad, Objetivos de la institución y Orden en las labores), *Administración de recursos* (Características de instalaciones,

Administración de grupos de trabajo y Administración de tiempo), *Realización de productos* (Características de la prestación de un servicio, Burocracia y Plan de trabajo) y *Medición, análisis y mejoramiento* (Procedimientos de control de servicio, Actividades de mejoras y Planificación de mejoras). Asimismo, por cada indicador se consideraron 2 ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 24 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

### **Definición operacional de la variable 2: Administración Pública**

La variable Administración Pública, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 4 dimensiones, cada una con 3 indicadores: *Eficacia* (Cumplimiento de los objetivos, Metas establecidos y Objetivo institucional), *Eficiencia* (Disciplina, Orden y Rapidez), *Calidad* (Precisión del servicio, Oportunidad de entrega de productos y Satisfacción del usuario) y *Economía* (Manejo de la finanzas, Adecuado manejo presupuestario y Equidad del gasto). Asimismo, por cada indicador se consideraron 2 ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 24 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

## **2.2 Operacionalización de variables**

Se define operacionalmente la variable administración pública a partir de las dimensiones siguientes: Eficacia, Eficiencia, Calidad y Economía, con sus respectivos indicadores los cuales serán medidos a través de un cuestionario de ítems. Serán las respuestas quienes darán a conocer si la administración pública se rige por los actuales procesos de gestión de la calidad.

Tabla 1

*Operacionalización de variable 1: Sistema de gestión de la calidad*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Número de ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles</b>	<b>Intervalos</b>
<b>Responsabilidad de la dirección</b>	Promoción de la calidad. Objetivos de la institución. Orden en las labores.	1,2,3,4,5, 6			
<b>Administración de recursos</b>	Características de instalaciones. Administración de grupos de trabajo Administración de tiempo.	7,8,9,10, 11,12	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Excelente: Buena: Regular:	103-116 94-102 81-93
<b>Realización de productos</b>	Características de la prestación de un servicio. Burocracia. Plan de trabajo.	13,14,15, 16,17,18			
<b>Medición, análisis y mejoramiento</b>	Procedimientos de control de servicio. Actividades de mejoras. Planificación de mejoras.	19,20,21, 22,23,24			

Tabla 2

Operacionalización de variable 2: Administración Pública

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
<b>Eficacia</b>	Cumplimiento de los objetivos. Metas establecidos. Objetivo institucional.	1,2,3,4,5,6			
<b>Eficiencia</b>	Disciplina Orden Rapidez	7,8,9,10,11,12	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Excelente: Buena: Regular:	102-111 98-101 83-97
<b>Calidad</b>	Precisión del servicio. Oportunidad de entrega de productos. Satisfacción del usuario.	13,14,15,16,17,18			
<b>Economía</b>	Manejo de las finanzas. Adecuado manejo presupuestario. Equidad del gasto.	19,20,21,22,23,24			

### **2.3 Metodología:**

Para este trabajo se ha seguido los lineamientos de uno de los métodos generales de investigación: El método hipotético-deductivo. Este método posee una secuencia esencial: (a) se observa el fenómeno a estudiar (Planteamiento del problema); (b) Creación de hipótesis para explicarlo; (c) Deducciones de consecuencias de la hipótesis; y (d) Contrastación: Refuta o acepta los enunciados comparándolos con la experiencia (Navarro, 2014). Este método obliga al investigador a combinar la reflexión racional (formulación de hipótesis y deducción) con la observación de la realidad (observación y verificación).

### **2.4 Tipo de estudio:**

#### **Básico**

Corresponde a una investigación tipo básica referida al análisis teórico, en la que se busca ampliar los conocimientos existentes acerca de la realidad. Al respecto, Lundgren, Josiah, Gregersen y Bengston (1995) afirmaron “La investigación básica intenta contribuir a la comprensión científica de un problema, no necesariamente a la solución de un problema inmediato enfrentado por la sociedad” (p72).

#### **Descriptivo:**

Los estudios descriptivos buscan describir fenómenos, situaciones y contextos. Hernández, Fernández. y Baptista (2014) afirmaron que “únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los aspectos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (p. 182).

#### **Correlacional:**

Es correlacional porque se pretende determinar el grado de relación que hay entre

dos variables que se estudian que son los sistemas de gestión de la calidad y la administración pública. En este tipo de estudio no supone relación de causa efecto entre las variables; es decir, una variable no origina a la otra. Los estudios correlacionales tienen la “la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández et al., 2014, p.81). Por ejemplo, en este trabajo pretendemos responder a la pregunta: ¿A mejor sistema de gestión de la calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas corresponderá mejor administración pública en cuanto a su servicio al ciudadano?

## **2.5 Diseño**

Tanto la precisión como el éxito de los resultados de la investigación dependen de la elección adecuada del diseño de investigación. Asimismo, la eficacia de un tipo de diseño de investigación dependerá del tipo de investigación que se esté realizando. Los diseños de investigación son:

### **Diseño no experimental**

Hernández et al. (2014) indicaron que el diseño de estudio es no experimental “porque no existe manipulación de las variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural” (p. 151). Por ello, durante el trabajo de investigación solo se recogió los datos mediante encuestas a una muestra representativa, y al azar, de la población sin ninguna intervención o influencia del investigador, y luego fueron analizados.

### **Diseño transversal**

Se utilizó un diseño transversal porque se buscó describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. La investigación estuvo centrada en el estudio de las actividades realizadas en el Ministerio de Economía y Finanzas durante un solo lapso de tiempo comprendido en el 2017 y durante el cual se realizaron las observaciones y recolección de datos de una sola vez.

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### Población

En la presente investigación la población estuvo conformada por los funcionarios que laboran en la Oficina General de Servicios al Usuario en el Ministerio de Economía y Finanzas ya que es el órgano de administración interna, responsable de brindar a los usuarios, tanto públicos como privados, la orientación e información sobre los servicios y actividades que desarrolla el Ministerio.

Según Selltiz et al. (1980) una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (referenciado en Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 174). Por ello, la población bajo estudio ha sido conformada solo por los funcionarios que tienen a su cargo la gestión documental, así como la gestión de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (CONNECTAMEF) que al momento de la investigación contó con 27 sedes ubicadas en todo el Perú. La población estuvo conformada por 339 funcionarios.

### Muestra

Según Hernández et al. (2014), “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (p. 173).

Dado el número de la población, la muestra está conformada por 180 funcionarios que laboran en la Oficina General de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas. El tamaño de la muestra se basa en una muestra probabilística, al respecto Hernández et al. (2014, p. 177) mencionaron que “en las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos”.



El tamaño de la muestra fue obtenido por la fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

Marco muestral	N	=	339
Alfa	$\alpha$	=	0.050
Nivel de Confianza	1- $\alpha$	=	0.975
Z de (1- $\alpha$ )	Z (1- $\alpha$ )	=	1.960
Prevalencia de la Enf. / Prob.	p	=	0.5
Complemento de p	q	=	0.5
Precisión (error muestral)	d	=	0.050
Tamaño de la muestra	n	=	<b>180</b>

## Muestreo

El muestreo es la técnica utilizada en la selección de una muestra a partir de una población. Se utilizó el muestreo probabilístico del tipo aleatorio simple, al respecto Hernández et al. (2014, p. 182) afirmaron que “en este tipo de muestreo se reducen costos, tiempo y energía, al considerar que muchas veces las unidades de análisis se encuentran encapsuladas o encerradas en determinados lugares físicos o geográficos”. Por tanto, dada la técnica de muestreo empleada, la muestra garantiza representatividad de la población, los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados y la selección es al azar.

## 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.7.1 Técnicas

La encuesta fue la técnica que se utilizó en este estudio la cual está destinada a obtener datos a través de los funcionarios del Ministerio de Economía y Finanzas. Se utilizó un listado de preguntas que se entregaron a los encuestados y/o se

enviaron por correo institucional, a fin de que las contesten por escrito o vía correo electrónico.

### **2.7.2 Instrumento**

Según Grinnell, Williams y Unrau (2009), “un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente” (referenciado en Hernández et al., 2014, p. 200).

El instrumento empleado en la toma de datos serán dos cuestionarios conteniendo 24 enunciados por cada variable de estudio, los que serán aplicados a los funcionarios de la Oficina General de Servicios al Usuario del MEF.

Los cuestionarios cuentan con 24 ítems para comprobar si el enfoque del sistema de gestión de la calidad se ha establecido en el MEF y 24 ítems para comprobar el cumplimiento de las metas en base a las dimensiones de la administración pública en el MEF, respectivamente presentados en forma de interrogantes con el objetivo de ofrecer una opción al encuestado para elegir entre las alternativas.

### **Cuestionario**

(Brace, 2008) menciona que “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis”(Citado en Hernández et al., 2014, p.217). En este sentido se elaborarán dos cuestionarios con respuestas de escala tipo Likert en las cuales los trabajadores puedan responder enunciados referentes al Sistema de Gestión de la calidad y la administración pública.

## Variable 1: Sistema de Gestión de la calidad

Instrumento: Se aplicó un cuestionario

### Datos generales

Título: Cuestionario sobre el sistema de Gestión de la calidad

Autor: Br. Baldeón

Procedencia: Lima – Perú, 2017

Objetivo: Describir las características de la variable Sistema de Gestión de la calidad en el MEF.

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Significación: El cuestionario está referido a determinar la relación entre Sistema de Gestión de la calidad y Administración Pública.

Estructura: La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 04 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de preguntas sobre la variable Sistemas de Gestión de la calidad.

**Variable 2: Administración Pública**

Instrumento: Se aplicó un cuestionario

**Datos generales:**

Título:	Cuestionario sobre Administración Pública.
Autor:	Br. Baldeón
Procedencia:	Lima – Perú, 2017
Objetivo:	Describir las características de la variable Administración Pública en el MEF.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre Sistemas de Gestión de la calidad y Administración Pública.
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 04 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de preguntas sobre la variable Administración Pública.

## Validación y confiabilidad del instrumento:

### Validez

Debido a que la consistencia de los resultados de una investigación presenta un valor científico, los instrumentos de medición deben ser confiables y válidos. Por ende, para determinar la validez de los instrumentos antes de aplicarlos fueron sometidos a un proceso de validación de contenido efectuado por expertos con la finalidad de que represente el universo de estudio.

En el presente estudio se ha realizado el proceso de validación de contenido, en donde se han tenido en cuenta tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos.

Tabla 3

*Validez del cuestionario sobre la Variable 1: Sistema de Gestión de la calidad*

<b>Expertos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Suficiencia del instrumento</b>	<b>Aplicabilidad del instrumento</b>
Juez 1	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Tabla 4

*Validez del cuestionario sobre Variable 2: Administración Pública*

<b>Expertos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Suficiencia del instrumento</b>	<b>Aplicabilidad del instrumento</b>
Juez 1	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

## Confiabilidad

Según Hernández et al (2014), “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200). Por ello, la importancia de la confiabilidad radica en que garantiza resultados consistentes y coherentes basados sobre la confianza de los datos recolectados.

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, a una muestra piloto de 30 trabajadores del MEF haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 22.

Como una medida de consistencia interna, el alfa de Cronbach evalúa qué tan seguro es que los elementos de encuestas midan verdaderamente las variables. Asimismo, los Valores más altos del alfa de Cronbach indican una mayor consistencia interna, es decir cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala, aunque valores del alfa superiores a 0,7 o 0,8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. En la tabla 5 se sintetiza la escala de valores de Alpha de Cronbach.

Tabla 5

*Escala de valores de Alpha de Cronbach*

<b>Escala de valores</b>	<b>Valoración</b>
<i>Menor a 0.60</i>	<i>Inaceptable</i>
<i>0.60 a 0.65</i>	<i>Indeseable</i>
<i>0.65 a 0.70</i>	<i>Mínimamente aceptable</i>
<i>0.70 a 0.80</i>	<i>Aceptable</i>
<i>0.80 a 0.90</i>	<i>Muy buena</i>

*Nota.* Tomado de “Factores asociados al uso de las TIC como herramientas de enseñanza y aprendizaje en Brasil y Colombia”, por E. Said, A. Silveira, J. Valencia, F. Iriarte, P. Justo y M. P. Ordoñez, 2015, p. 4.

Tabla 6

*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1*

<b>Dimensión/variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
<i>Responsabilidad de la dirección</i>	,892	6
<i>Administración de recursos</i>	,792	6
<i>Realización de productos</i>	,762	6
<i>Medición, análisis y mejoramiento</i>	,872	6
<b>Sistema de Gestión de la calidad</b>	<b>,926</b>	<b>24</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta

Como se observa en la tabla 5, de acuerdo con el Programa Estadístico SPSS versión 22, el Alfa de Cronbach para las dimensiones Responsabilidad de la dirección, Administración de recursos, Realización de productos y Medición, análisis y mejoramiento presentaron una confiabilidad de 0.892, 0.792, 0.762 y 0.872, respectivamente, lo cual demuestra que tienen una excelente confiabilidad. Asimismo, la variable Sistema de Gestión de la calidad también tiene confiabilidad alta. Por lo tanto, podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Tabla 7

*Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2*

<b>Dimensión / variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
<i>Eficacia</i>	,882	6
<i>Eficiencia</i>	,752	6
<i>Calidad</i>	,732	6
<i>Economía</i>	,812	6
<b>Administración Pública</b>	<b>,831</b>	<b>24</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta

Como se puede observar en la tabla 6, de acuerdo con el Programa Estadístico SPSS versión 22, el Alfa de Cronbach para las dimensiones Eficacia, Eficiencia, Calidad y Economía presentaron una confiabilidad de 0.882, 0.752, 0.732 y 0.812, respectivamente, lo cual demuestra que tienen una excelente

confiabilidad. Asimismo, la variable Administración Pública también tiene confiabilidad alta. Por lo tanto, podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

### **Procedimientos de recolección de datos**

Se realizó una encuesta piloto a 30 trabajadores del MEF con las mismas características de la muestra de estudio, con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos. Los encuestados fueron seleccionados al azar y se les aplicaron los cuestionarios con escala tipo Likert sobre las variables Sistema de Gestión de la calidad y Administración Pública.

La confiabilidad de los instrumentos a partir de la muestra piloto se estableció por dimensiones y por variables, cuyos resultados han sido mostrados e interpretados en las tablas 6 y 7. Por ello, una vez probada la validez (tablas 3 y 4) y confiabilidad de los instrumentos de estudio, se procedió a aplicarlos a la muestra de 180 trabajadores del MEF quienes respondieron en un tiempo aproximado de 15 minutos cada uno.

### **2.8 Métodos de análisis de datos**

Primero, se procedió a encuestar a la muestra conformada por 180 trabajadores del Ministerio de Economía y Finanzas en una sesión de 15 minutos aproximadamente, se les aplicó el instrumento de estudio que fueron las encuestas, con el objetivo de recolectar la información acerca de las variables y dimensiones de la investigación.

Luego de la recolección de las encuestas aplicada a la muestra probabilística de 180 trabajadores del Ministerio de Economía y Finanzas, se procedió a la calificación y tabulación de los datos a través del programa estadístico SPSS versión 22 en español. Asimismo, los resultados han sido mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.



Finalmente, para la contrastación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Según Hernández et al (2014), “Los coeficientes rho de Spearman son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas)” (p. 332).

Tabla 8

*Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

<b>Coeficiente</b>	<b>Interpretación</b>
De 0,91 a -1	Correlación muy alta
De 0,71 a - 0.90	Correlación alta
De 0,41 a - 0.70	Correlación moderada
De 0,21 a -0.40	Correlación Baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula

*Nota.* Tomado de “*Metodología de la investigación educativa*” (2da. Ed.). por R. Bisquerra, 2009, p. 212.

## 2.9 Aspectos Éticos

Este trabajo de investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona “autor” de un artículo científico. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación, por el cual pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aplicadas.

### **III. Resultados**

### 3.1 Descripción

#### Descripción de los resultados de la variable: Sistema de gestión de la calidad

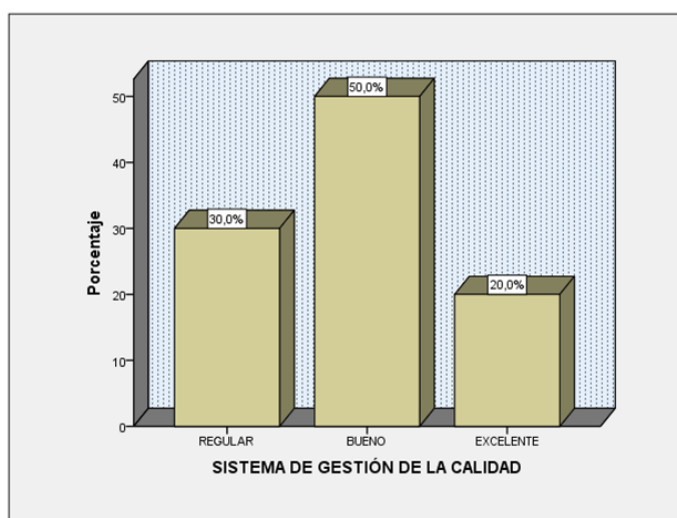
Tabla 9

*Distribución del Sistema de gestión de la calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017*

Niveles	Frecuencia Absoluta (fi)	Frecuencia porcentual (%fi)
<b>Regular</b>	54	30,0%
<b>Bueno</b>	90	50,0%
<b>Excelente</b>	36	20,0%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0%</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta

En la tabla 9 se aprecia que 90 de los encuestados percibe como bueno el Sistema de gestión de la calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017; mientras 36 lo considera excelente y finalmente el 54 lo considera regular.



*Figura 1.* Distribución de Sistema de gestión de la calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

En la figura 1 se aprecia que el 50% de los encuestados percibe como bueno el Sistema de gestión de la calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017; mientras el 20% lo considera excelente y finalmente el 30% lo considera regular.

## Descripción de los resultados de la variable Administración Pública

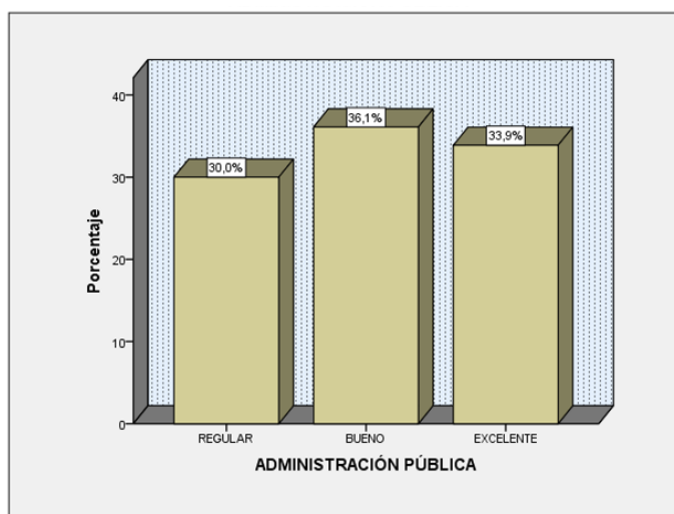
Tabla 10

*Distribución de la Administración Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017*

Niveles	Frecuencia Absoluta (fi)	Frecuencia porcentual (%fi)
<b>Regular</b>	54	30,0%
<b>Bueno</b>	65	36.1%
<b>Excelente</b>	61	33.9%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0%</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta

En la tabla 10 se aprecia que 65 considera en un nivel bueno la Administración Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017; mientras el 61 lo considera excelente y finalmente el 54 lo considera regular.



*Figura 2.* Distribución de la Administración Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

En la figura 2 se aprecia que el 36.1% considera en un nivel bueno la Administración Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017; mientras el 33.9% lo considera excelente y finalmente el 30% lo considera regular.

## Tablas de contingencia variable I vs variable II

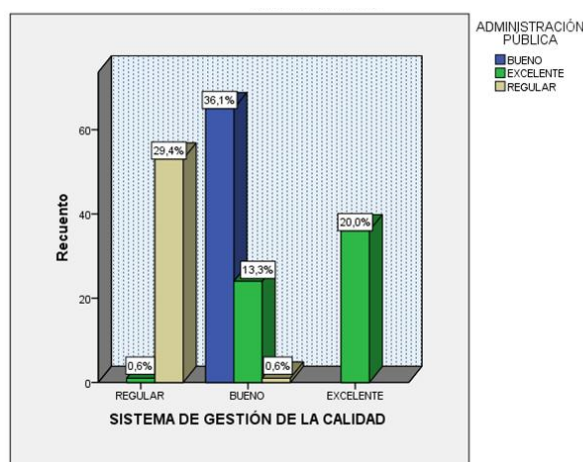
Tabla 11

*Tabla de contingencia Sistema de gestión de la calidad y Administración Pública*

Sistema de gestión de la calidad	Administración Pública						Total	
	Regular		Bueno		Excelente		n	%
	n	%	n	%	n	%		
<b>Regular</b>	53	29,4%	0	0,0%	1	0,6%	54	30,0%
<b>Bueno</b>	1	0,6%	65	36,1%	24	13,3%	90	50,0%
<b>Excelente</b>	0	0,0%	0	0,0%	36	20,0%	36	20,0%
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>30,0%</b>	<b>65</b>	<b>36,1%</b>	<b>61</b>	<b>33,9%</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta

En la tabla 11 se observa que cuando los encuestados consideran regular el Sistema de gestión de la calidad, 53 considera regular la Administración pública; asimismo, cuando los encuestados señalan excelente el Sistema de gestión de la calidad, 36 considera excelente la Administración pública; por último, cuando los encuestados precisan bueno el Sistema de gestión de la calidad, 65 considera bueno la Administración pública y 24 la mencionan excelente.



*Figura 3.* Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Administración Pública

En la figura 3 se observa, cuando los encuestados consideran regular el Sistema de gestión de la calidad, el 29.4% considera regular la Administración pública; asimismo, cuando los encuestados señalan excelente el Sistema de gestión de la calidad, el 20% considera excelente la Administración pública; por último, cuando los encuestados precisan bueno el Sistema de gestión de la calidad, el 36.1% considera bueno la Administración pública y el 13.3% la mencionan excelente.

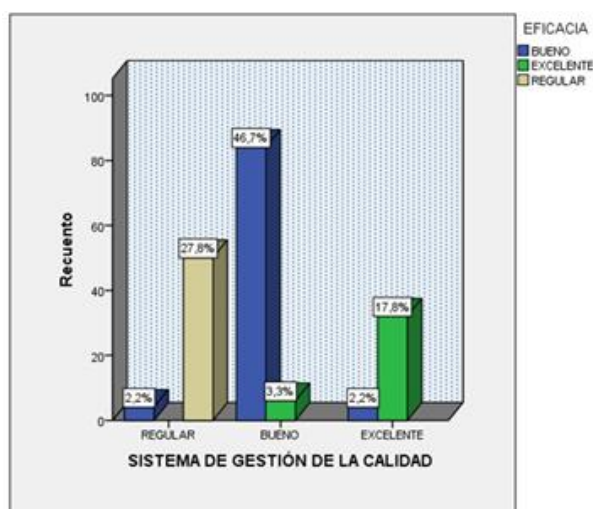
Tabla 12

*Tabla de contingencia Sistema de gestión de la calidad y Eficacia*

Sistema de gestión de la calidad	Eficacia						Total	
	Regular		Bueno		Excelente		n	%
	n	%	n	%	n	%		
<b>Regular</b>	50	27,8%	4	2,2%	0	0,0%	54	30,0%
<b>Bueno</b>	0	0,0%	84	46,7%	6	3,3%	90	50,0%
<b>Excelente</b>	0	0,0%	4	2,2%	32	17,8%	36	20,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>27,8%</b>	<b>92</b>	<b>51,1%</b>	<b>38</b>	<b>21,1%</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Base de datos

En la tabla 12 se observa que, cuando los encuestados consideran regular el Sistema de gestión de la calidad, 50 considera regular la Eficacia; asimismo, cuando los encuestados señalan excelente el Sistema de gestión de la calidad, el 32 considera excelente la Eficacia y 4 lo menciona bueno; por último, cuando los encuestados precisan bueno el Sistema de gestión de la calidad, 84 considera bueno la Eficacia y 6 lo considera excelente.



*Figura 4.* Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Eficacia

En la figura 4 se observa que, cuando los encuestados consideran regular el Sistema de gestión de la calidad, el 27.8% considera regular la Eficacia; asimismo, cuando los encuestados señalan excelente el Sistema de gestión de la calidad, el 17.8% considera excelente la Eficacia y el 2.2% lo menciona bueno; por último, cuando los encuestados precisan bueno el Sistema de gestión de la calidad, el 46.7% considera bueno la Eficacia y el 3.3% lo considera excelente.

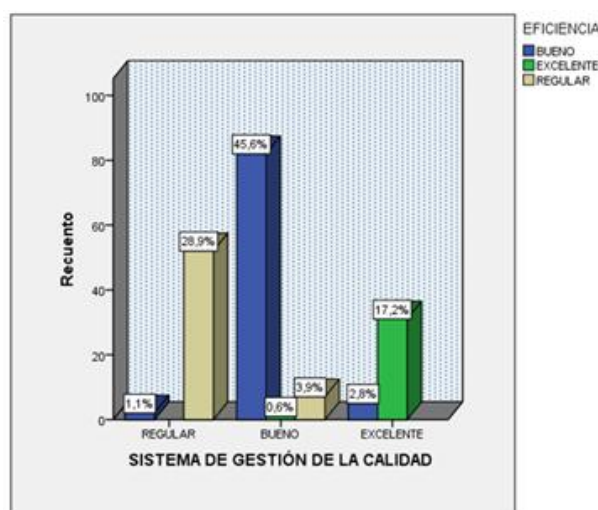
Tabla 13

*Tabla de contingencia Sistema de gestión de la calidad y Eficiencia*

Sistema de gestión de la calidad	Eficiencia						Total	
	Regular		Bueno		Excelente		n	%
	n	%	n	%	n	%		
<b>Regular</b>	52	28,9%	2	1,1%	0	0,0%	54	30,0%
<b>Bueno</b>	7	3,9%	82	45,6%	1	0,6%	90	50,0%
<b>Excelente</b>	0	0,0%	5	2,8%	31	17,2%	36	20,0%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>32,8%</b>	<b>89</b>	<b>49,4%</b>	<b>32</b>	<b>17,8%</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

*Nota. Base de datos*

En la tabla 13 se observa, cuando los encuestados consideran regular el Sistema de gestión de la calidad, 52 considera regular la Eficiencia y 2 lo considera bueno; asimismo, cuando los encuestados señalan excelente el Sistema de gestión de la calidad, 31 considera excelente la Eficiencia y 5 lo menciona bueno; por último, cuando los encuestados consideran bueno el Sistema de gestión de la calidad, 82 considera bueno la Eficiencia, 1 lo considera excelente y 7 lo considera regular.



*Figura 5. Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Eficiencia*

En la figura 5 se observa, cuando los encuestados consideran regular el Sistema de gestión de la calidad, el 28.9% considera regular la Eficiencia y el 1.1% lo considera bueno; asimismo, cuando los encuestados señalan excelente el Sistema de gestión de la calidad, el 17.2% considera excelente la Eficiencia y el 2.8% lo menciona bueno; por último, cuando los encuestados consideran bueno el Sistema de gestión de la calidad, el 45.6% considera bueno la Eficiencia, el 0.6% lo considera excelente y el 3.9% lo considera regular.

Tabla 14

Tabla de contingencia Sistemas de gestión de la calidad y Calidad

Sistema de gestión de la calidad	Calidad						Total	
	Regular		Bueno		Excelente		n	%
	n	%	n	%	n	%		
<b>Regular</b>	48	26,7%	6	3,3%	0	0,0%	54	30,0%
<b>Bueno</b>	2	1,1%	86	47,8%	2	1,1%	90	50,0%
<b>Excelente</b>	0	0,0%	4	2,2%	32	17,8%	36	20,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>27,8%</b>	<b>96</b>	<b>53,3%</b>	<b>34</b>	<b>18,9%</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Nota. Base de datos

En la tabla 14 se observa, cuando los encuestados afirman regular el Sistema de gestión de la calidad, 48 considera regular la *Calidad* y 6 lo considera bueno; asimismo, cuando los encuestados señalan excelente el Sistema de gestión de la calidad, 32 considera excelente la *Calidad* y 4 la mencionan como bueno; por último, cuando los encuestados precisan bueno el Sistema de gestión de la calidad, 86 lo considera bueno la *Calidad* y 2 lo considera regular.

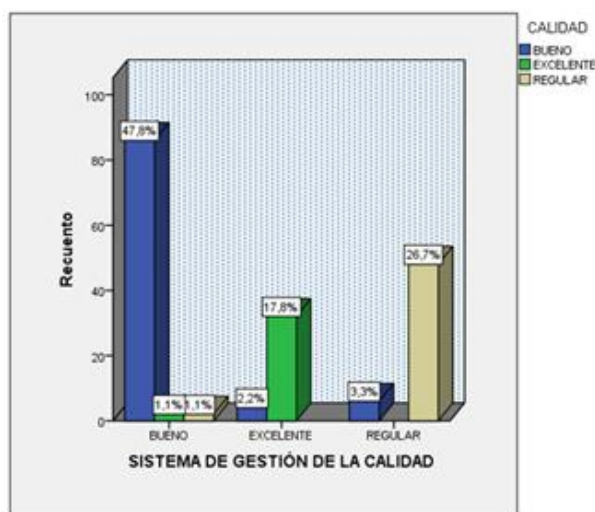


Figura 6. Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Calidad

En la figura 6 se observa, cuando los encuestados afirman regular el Sistema de gestión de la calidad, el 26.7% considera regular la *Calidad* y el 3.3% lo considera bueno; asimismo, cuando los encuestados señalan excelente el Sistema de gestión de la calidad, el 17.8% considera excelente la *Calidad* y el 2.2% la mencionan como bueno; por último, cuando los encuestados precisan bueno el Sistema de gestión de la calidad, el 47.8% lo considera bueno la *Calidad* y el 1.1% lo considera regular.



Tabla 15

Tabla de contingencia Sistemas de gestión de la calidad y Economía

Sistema de gestión de la calidad	Economía						Total	
	Regular		Bueno		Excelente		n	%
	n	%	n	%	n	%		
<b>Regular</b>	49	27,2%	5	2,8%	0	0,0%	54	30,0%
<b>Bueno</b>	3	1,7%	87	48,3%	0	0,0%	90	50,0%
<b>Excelente</b>	0	0,0%	5	2,8%	31	17,2%	36	20,0%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>28,9%</b>	<b>97</b>	<b>53,9%</b>	<b>31</b>	<b>17,2%</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Nota. Base de datos

En la tabla 15 se observa, cuando los encuestados afirman regular el Sistema de gestión de la calidad, 49 considera regular la *Economía*; asimismo, cuando los encuestados señalan excelente el Sistema de gestión de la calidad, 31 considera excelente la *Economía* y 5 lo menciona como bueno; por último, cuando los encuestados precisan bueno el Sistema de gestión de la calidad, 87 considera bueno la *Economía* y 3 lo considera regular.

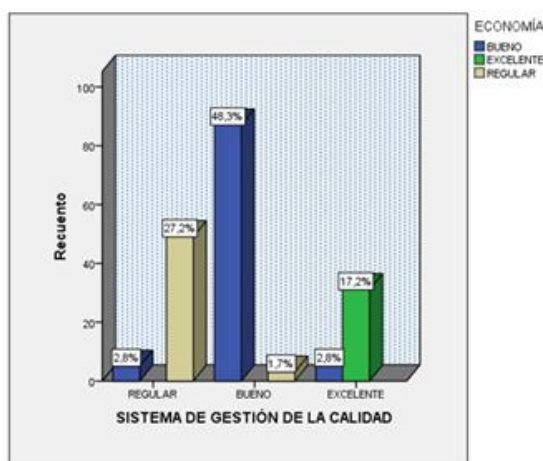


Figura 7. Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Economía

En la figura 7 se observa, cuando los encuestados afirman regular el Sistema de gestión de la calidad, el 27.2% considera regular la *Economía*; asimismo, cuando los encuestados señalan excelente el Sistema de gestión de la calidad, el 17.2% considera excelente la *Economía* y el 2.8% lo menciona como bueno; por último, cuando los encuestados precisan bueno el Sistema de gestión de la calidad, el 48.3% considera bueno la *Economía* y el 1.7% lo considera regular.

### 3.2 Contrastación de hipótesis

#### Prueba de hipótesis general

Para probar la hipótesis general, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables de escala ordinal.

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre el Sistema de gestión de la calidad y Administración Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre el Sistema de gestión de la calidad y Administración Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

Si  $p \leq 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error, entonces se rechaza la hipótesis nula

Regla de decisión:  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$   
 $p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

Tabla 16

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Sistema de gestión de la calidad y Administración Pública*

	Rho de Spearman	Administración Pública
<b>Sistema de gestión de la calidad</b>	Coefficiente de correlación	0.833
	Sig. (bilateral) = p	0.000
	N	180

*Nota. Base de datos SPSS, versión 22*

#### Descripción del grado de relación entre las variables:

Los resultados del análisis estadístico muestran la existencia de una relación  $Rho = 0.833$  entre las variables: Sistema de gestión de la calidad y Administración Pública, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación alta, entonces, a mejor Sistema de gestión de la calidad mejor se llevará a cabo la Administración Pública.

### Decisión estadística:

La significancia de  $p = 0.000$  muestra que  $p$  es menor a  $0.05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: El Sistema de gestión de la calidad se relaciona directa y significativamente con la Administración Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

### Prueba de hipótesis específica

#### Prueba de hipótesis específica 1

Para probar la hipótesis específica 1, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables de escala ordinal.

**Ho:** No existe relación significativa entre el Sistema de gestión de la calidad y la Eficacia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

**Ha:** Existe relación significativa entre el Sistema de gestión de la calidad y la Eficacia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

Si  $p \leq 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error, entonces se rechaza la hipótesis nula

Regla de decisión:  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$   
 $p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

Tabla 17

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Sistema de gestión de la calidad y Eficacia*

	Rho de Spearman	Eficacia
<b>Sistema de gestión de la calidad</b>	Coefficiente de correlación	0.856
	Sig. (bilateral) = p	0.000
	N	180

*Nota. Base de datos SPSS, versión 22*

### Descripción del grado de relación entre las variables:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $Rho = 0.856$  entre las variables: Sistema de gestión de la calidad y Eficacia, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación moderada, entonces, a mejor Sistema de gestión de la calidad mayor Eficacia.

### Decisión estadística:

La significancia de  $p = 0.000$  muestra que  $p$  es menor a  $0.05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: Existe una relación directa y significativa entre el Sistema de gestión de la calidad y Eficacia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

### Prueba de hipótesis específica 2

**Ho:** No existe relación significativa entre el Sistema de gestión de la calidad y la eficiencia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

**Ha:** Existe relación significativa entre el Sistema de gestión de la calidad y la eficiencia en el Ministerio de Economía y Finanzas - Lima – 2017.

Si  $p \leq 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error, entonces se rechaza la hipótesis nula

Regla de decisión:  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$   
 $p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

Tabla 18

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Sistema de gestión de la calidad y eficiencia*

	Rho de Spearman	Eficiencia
<b>Sistema de gestión de la calidad</b>	Coefficiente de correlación	0.842
	Sig. (bilateral) = p	0.000
	N	180

*Nota.* Base de datos SPSS, versión 22

### Descripción del grado de relación entre las variables:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $Rho = 0.842$  entre las variables: Sistema de gestión de la calidad y Eficiencia, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación alta, entonces, a mejor Sistema de gestión de la calidad mayor Eficiencia.

### Decisión estadística:

La significancia de  $p = 0.000$  muestra que  $p$  es menor a  $0.05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: Existe una relación directa y significativa entre el Sistema de gestión de la calidad y Eficiencia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

### Prueba de hipótesis específica 3

**Ho:** No existe relación significativa entre el Sistema de gestión de la calidad y la calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

**Ha:** Existe relación significativa entre el Sistema de gestión de la calidad y la calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas - Lima – 2017.

Si  $p \leq 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error, entonces se rechaza la hipótesis nula

Regla de decisión:  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

Tabla 19

*Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Sistema de gestión de la calidad y calidad*

	Rho de Spearman	Calidad
<b>Sistema de gestión de la calidad</b>	Coeficiente de correlación	0.834
	Sig. (bilateral) = $p$	0.000
	N	180

*Nota.* Base de datos SPSS, versión 22

### Descripción del grado de relación entre las variables:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $Rho = 0.834$  entre las variables: Sistema de gestión de la calidad y Calidad, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación alta, entonces, a mejor Sistema de gestión de la calidad mayor Calidad.

### Decisión estadística:

La significancia de  $p = 0.000$  muestra que  $p$  es menor a  $0.05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: Existe una relación directa y significativa entre el Sistema de gestión de la calidad y Calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

### Prueba de hipótesis específica 4

**Ho:** No existe relación significativa entre el Sistema de gestión de la calidad y la economía en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

**Ha:** Existe relación significativa entre el Sistema de gestión de la calidad y la economía en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

Si  $p \leq 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error, entonces se rechaza la hipótesis nula

Regla de decisión:  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

Tabla 20

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Sistema de gestión de la calidad y economía*

	<b>Rho de Spearman</b>	<b>Economía</b>
<b>Sistema de gestión de la calidad</b>	Coefficiente de correlación	0.985
	Sig. (bilateral) = $p$	0.000
	N	180

*Nota.* Base de datos SPSS, versión 22

**Descripción del grado de relación entre las variables:**

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $Rho = 0.985$  entre las variables: Sistema de gestión de la calidad y Economía, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación alta, entonces, a mejor Sistema de gestión de la calidad mayor Economía.

**Decisión estadística:**

La significancia de  $p = 0.000$  muestra que  $p$  es menor a  $0.05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: Existe una relación directa y significativa entre el Sistema de gestión de la calidad y Economía en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

## **IV Discusión**



#### 4.1 Discusión de resultados

Los resultados de la hipótesis general muestran la existencia de una relación  $Rho = 0.833$  entre las variables: Sistema de gestión de la calidad y Administración Pública, indicándonos que existe una relación directa y significativa en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017, con un nivel de correlación alta, entonces, se comprueba la hipótesis de que a mejor Sistema de gestión de la calidad mejor se llevará a cabo la Administración Pública. Esto se corrobora con lo fundamentado por Arribas (2015), que presentó la tesis titulada “Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos”. Al respecto, es necesario recalcar que siendo instituciones educativas estatales el grado de comparación puede no ser tan exacto; sin embargo, el también concluyó que el Sistema de Gestión de la Calidad, según la norma ISO 9001, proporciona mejoras en procesos como la organización, la coordinación y la planificación del centro, la definición de funciones y responsabilidades. Además, incorpora, la obligación a que se cumplan con las reglas internas y ha fomentado la evaluación continua interna.

Asimismo, los resultados de la hipótesis específica del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $Rho = 0.834$  entre las variables: Sistema de gestión de la calidad y Calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación alta, entonces, a mejor Sistema de gestión de la calidad mayor Calidad. Por ello, coincido con lo fundamentado por Mariño (2016) quien en su tesis sobre “Mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Mister Dent del distrito de Trujillo”, concluyó que existió un mejoramiento de la calidad del servicio mediante la aplicación de un Sistema de gestión de la calidad que se manifiesta en la satisfacción de los clientes en un 80% en un proceso de mejora continua. A diferencia de Mariño que ha trabajado con los datos de una empresa privada, este trabajo ha tenido limitaciones en cuanto a la opinión a través de encuestas de los usuarios en ventanilla por lo que no se ha recolectado esa información. Sin embargo, dada la existencia de la relación entre el sistema de

gestión de la calidad y la calidad se puede inferir que también tendrían los mismos resultados para el Ministerio de economía y Finanzas. Asimismo, coincido con García (2012), en su tesis titulada “Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros- 2011”, concluyó que los resultados obtenidos han permitido determinar que la planificación de gestión de la calidad si tiene implicancias favorables en la gestión para resultados en la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2011, ya que al planificar las futuras acciones de la PCM se logró estimar lo que se necesita para poder realizar el trabajo con calidad.

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica 1, Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $Rho = 0.842$  entre las variables: Sistema de gestión de la calidad y Eficacia, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación alta, entonces, a mejor Sistema de gestión de la calidad mayor Eficacia. Al respecto, Gutiérrez (2014) en su tesis sobre el “La implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas”, concluyó que El establecimiento de un Sistemas de Gestión de Calidad tiene una relación directa con la mejora de la organización educativa, haciéndola más eficaz, efectiva, y más competitiva. Sin embargo, no estoy de acuerdo con la idea de que tenga que representar un costo grande para la empresa ya que en el caso del ministerio de Economía y Finanzas también se promueve el uso eficiente de recursos y estamos en una época tecnológica por lo que la implementación de este sistema tiene varias vías.

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica 2, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $Rho = 0.842$  entre las variables: Sistema de gestión de la calidad y eficiencia, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación alta, entonces, a mejor Sistema de gestión de la calidad mayor Eficiencia. Al respecto, concuerdo con Villar (2015) que en su tesis sobre “Sistema de gestión de la calidad en la construcción de un túnel de exploración minera”, el personal es más responsable dada la implantación del sistema de gestión de la calidad lo que conlleva al cumplimiento de los plazos planificados en la programación siendo

más eficientes. Lo que se asemeja a nuestra hipótesis en cuanto al uso eficiente de recursos en este caso el tiempo. Asimismo, concuerdo con Nunes (2016) quien en su tesis sobre “La relación entre los sistemas de control de gestión, la gestión de calidad total y la innovación: interdependencias y sus efectos en el desempeño organizativo”, observó el avance obtenido en el desempeño de las labores, es decir observó la mayor eficiencia. En su trabajo se concluyó lo siguiente: Las empresas que adoptan estrategias de innovación de los procesos obtienen mejoras en su desempeño, tanto operativo como financiero, mientras que la innovación de productos sólo proporciona una mejora en el desempeño financiero de la organización. Las prácticas TQM conducen a una mejora del desempeño operativo y financiero de la organización. Cabe resaltar que Nunes (2016) también aplica el sistema de la calidad total que se asemeja al sistema de gestión de la calidad por lo que nuestros resultados convergen en lo mismo.

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica 4, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $Rho = 0.985$  entre las variables: Sistema de gestión de la calidad y Economía, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación alta, entonces, a mejor Sistema de gestión de la calidad mayor Economía. Esta afirmación coincide con Pérez (2014), que en su tesis sobre el “Propuesta de un sistema de gestión de la calidad para empresas constructoras de viviendas”, concluyó que la implantación de un Sistema de gestión de la calidad tiene mejores resultados cuanto a la efectividad de las empresas constructoras, esto se comprobó en el área de posventa reduciendo de 0.72% a 0.56% respecto del costo de la obra siendo un indicador de satisfacción del empresario. Este resultado respalda lo demostrado por este trabajo, que indica que mediante la implementación de un sistema de gestión de la calidad el Ministerio de Economía y Finanzas generaría ahorros mediante los procesos bien establecidos.

Finalmente, consideramos que el presente trabajo de investigación servirá como una contribución y punto de referencia a fin de que las investigaciones sucesivas tengan nuevas formas de dar respuesta a un problema igual o similar.

## **V. Conclusiones**

En el presente capítulo se plasmará el contraste de los resultados obtenidos a través de las mediciones y del procesamiento estadístico, con las hipótesis planteadas en esta investigación, los cuales permiten llegar a las siguientes conclusiones:

**Primera:**

El Sistema de gestión de la calidad se relaciona directa y significativamente con la Administración Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. ( $p = 0.000 < 0.05$ , Rho de Spearman = 0.833 siendo correlación positiva alta, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa). Por consiguiente, un apropiado Sistema de gestión de la calidad instaurado se relaciona positivamente con Administración Pública en cuanto a la eficacia, eficiencia, economía y calidad, favoreciendo de esta manera al ciudadano mediante el servicio público en el Ministerio de Economía y Finanzas.

**Segunda:**

El Sistema de gestión de la calidad se relaciona directa y significativamente con la eficacia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. ( $p = 0.000 < 0.05$ , Rho de Spearman = 0.856 siendo correlación positiva alta, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa). Por consiguiente, un apropiado Sistema de gestión de la calidad se relaciona positivamente con el grado de cumplimiento de los objetivos planteados en el Ministerio de Economía y Finanzas favoreciendo de esta manera la eficacia de la organización.

**Tercera:**

El Sistema de gestión de la calidad se relaciona directa y significativamente con la eficiencia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. ( $p = 0.000 < 0.05$ , Rho de Spearman = 0.842 siendo correlación positiva alta, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa). Por consiguiente, un apropiado Sistema de gestión de la calidad se relaciona positivamente con la óptima administración de recursos tanto materiales como de recursos humanos en el Ministerio de Economía y Finanzas favoreciendo de esta manera la eficiencia de la organización.

**Cuarta:**

El Sistema de gestión de la calidad se relaciona directa y significativamente con la calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. ( $p = 0.000 < 0.05$ , Rho de Spearman = 0.834 siendo correlación positiva alta, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa). Por consiguiente, un apropiado Sistema de gestión de la calidad se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta de los servidores públicos frente a las necesidades de los usuarios en cuanto a precisión, oportunidad, continuidad, accesibilidad y satisfacción en el Ministerio de Economía y Finanzas favoreciendo de esta manera la calidad del servicio otorgado por los trabajadores.

**Quinta:**

El Sistema de gestión de la calidad se relaciona directa y significativamente con la economía en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. ( $p = 0.000 < 0.05$ , Rho de Spearman = 0.985 siendo correlación positiva alta, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa). Por consiguiente, un apropiado Sistema de gestión de la calidad se relaciona positivamente con la capacidad para generar o movilizar los recursos financieros en el Ministerio de Economía y Finanzas favoreciendo de esta manera la buena economía de la institución.

## **VI. Recomendaciones**

De acuerdo a la fundamentación de los resultados obtenidos y las conclusiones producto de la investigación, se establecen las siguientes recomendaciones:

**Primera:**

Debido a la alta correlación entre el sistema de gestión de la calidad y la administración pública se recomienda la implementación de un sistema de gestión de la calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas que tendrá como resultado la mayor calidad del servicio público de manera eficaz y satisfactoria a través de un personal apto y eficiente, de acuerdo con las necesidades y exigencias del público usuario lo cual significa mejorar los estándares.

**Segunda:**

Habiéndose comprobado que existe una relación directa y significativa entre el Sistema de gestión de la calidad y la Eficacia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017, se recomienda tomar en cuenta que alcanzar las metas y los objetivos es fundamental por lo cual se deben organizar charlas a los trabajadores al respecto para su consecución. Asimismo, las instituciones deben enfocarse en obtener resultados a través de procesos de calidad donde los empleados se identifiquen con su institución y tengan la facultad de ser creativos e innovadores orientándose a la solución de problemas.

**Tercera:**

El presente estudio comprobó que existe una relación directa y significativa entre el Sistema de gestión de la calidad y Eficiencia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017, por lo cual se sugiere realizar capacitaciones y mayor inversión en el capital humano con la finalidad de tener un personal especializado que responda los requerimientos laborales en el menor tiempo posible dado que el uso racional de los recursos, como el tiempo, es de vital importancia.

**Cuarta:**

Habiéndose comprobado que existe una relación directa y significativa entre el Sistema de gestión de la calidad y Calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017, se sugiere a la institución realizar convenios con



universidades para que dicten cursos al personal directivo sobre Gestión Institucional, Administrativa, habilidades de gerencia, asertividad, comunicación y liderazgo o se elaboren charlas magistrales para interiorizar este concepto e introducir en la institución procesos de gestión que tengan la meta de recibir certificaciones internacionales de calidad las cuales serán auditadas anualmente y requerirá la colaboración de todos los equipos de trabajo.

**Quinta:**

Se comprobó que existe una relación directa y significativa entre el Sistema de gestión de la calidad y Economía en el Ministerio de Economía y Finanzas, por lo cual se sugiere realizar convenios interinstitucionales con organismos internacionales como el BID, BM, etc. a fin de que den charlas informativas a los trabajadores sobre la gestión administrativa y financiera de la nación con la finalidad de que se pueda plasmar, en la institución, la experiencia internacional mejorando nuestros indicadores de gestión.

**Sexta:**

Finalmente, se recomienda a futuros estudiantes que tengan mayor interés en la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad en el sector público debido a que las normas ISO 9001 establecen los requisitos, pero no indican la manera de cómo aplicarlo en una institución sea pública o privada. Sería extraordinario que las futuras investigaciones fueran de tipo aplicativo para indicar el camino del establecimiento de estos sistemas que serán a beneficio del ciudadano.

## **VII. Referencias**

Arapé, M. (2015). *Modelo de gestión de calidad en educación universitaria para la atención de estudiantes con discapacidad* (Disertación Doctoral, Universidad de Córdoba, Córdoba, España). Recuperada de <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/13212/2016000001269.pdf>

Arribas, J. (2015). *Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos*. (Disertación Doctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España). Recuperada de [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Jaarribas/ARRIBAS\\_DIAZ\\_Jorge\\_Tesis.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Jaarribas/ARRIBAS_DIAZ_Jorge_Tesis.pdf)

Banco de la Nación (2016). *Memoria Anual 2016*. Recuperado el 23 de agosto de 2017 desde <http://www.bn.com.pe/nosotros/memoria>

Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa* (2da. Ed.). Barcelona, España: La Muralla.

Carranza, E. (2017). *Eficiencia administrativa en la ejecución de las obras públicas y la gestión de contratos de la gerencia de infraestructura del Ministerio Público Fiscalía de la Nación*. (Tesis de maestría). Lima-Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Olivarría, J. y Vargas, P. (2012). *Logística y Calidad I*. Mexico: Instituto Tecnológico de Sonora.

Chavez, J. (2012). *Proceso de la auditoría interna en la eficacia y eficiencia de la gestión de los programas ejecutores del gobierno regional de La Libertad* (Disertación Doctoral, Universidad Nacional de Trujillo, Lima, Perú). Recuperada de

[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5967/Tesis%20doctoral\\_Juan%20Antonio%20Chavez%20Alayo.pdf](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5967/Tesis%20doctoral_Juan%20Antonio%20Chavez%20Alayo.pdf)

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá, Colombia: Mc. Graw-Hill.

Deming, E. (1989). *Calidad total. Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid, España: Díaz de Santos SA.

Evans, J. y Lindsay, W. (2014). *Administración y control de la Calidad*. Mexico: South Western.

Fernández, C. (2013). *Gestión del control de calidad en la promoción pública de obras de construcción y propuesta de un Índice de Calidad* (Disertación Doctoral, Universidad de Coruña, España). Recuperada de [http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/10283/FernandezVaquero\\_MariaCarmen\\_TD\\_2013\\_01de9.pdf](http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/10283/FernandezVaquero_MariaCarmen_TD_2013_01de9.pdf)

García, J. (2012). *Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros-2011* (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Nacional de Ingeniería.

García, M. (2016). *Efectos de la gestión de la calidad en la innovación y en los resultados operativos y financieros* (Disertación Doctoral, Universidad de Alicante, Alicante, España). Recuperada de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=61798&info=resumen>

Gutiérrez, J. (2014). *La implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú). Recuperada de

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5779/GUTIERREZ\\_PENA\\_JUVER\\_IMPLEMENTACION\\_ISO.pdf](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5779/GUTIERREZ_PENA_JUVER_IMPLEMENTACION_ISO.pdf)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Education.

Hinojosa, A. (2015). *Sistema de calidad certificada y buenas prácticas en el sector olivarero de Andalucía: análisis de difusión y evaluación multifuncional* (Disertación Doctoral, Universidad de Córdoba, Córdoba, España). Recuperada de <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/13111/201500001196.pdf>

International Organization for Standardization - ISO (2008). *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. (ISO 9001:2008)*. Suiza: ISO  
Recuperada de [http://cucqae.cu.edu.eg/materials/ISO\\_9001\\_2008.pdf](http://cucqae.cu.edu.eg/materials/ISO_9001_2008.pdf)

International Organization for Standardization - ISO (2008). *Norma internacional ISO 9000. Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario (traducción certificada)*. Suiza: ISO

Lombardi, O. (2016). *Reconocimiento de una plataforma de gestión de la calidad sobre la cual se pueda establecer la gestión de la innovación, en una mediana empresa peruana* (Tesis de maestría). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica de Perú.

Longo, F. y Albareda, A. (2015). *Administración Pública con Valores Instrumentos para una gobernanza ética*. Madrid, España: Editorial Barcino

Lopes, M. (2015). *La reforma en la Administración Pública e satisfacción profesional de los enfermeros* (Disertación Doctoral, Universidad de Extremadura, Badajoz, España). Recuperada de

[http://dehesa.unex.es/xmlui/bitstream/handle/10662/3953/TDUEX\\_2016\\_Carvalho\\_MM.pdf](http://dehesa.unex.es/xmlui/bitstream/handle/10662/3953/TDUEX_2016_Carvalho_MM.pdf)

Lundgren, A., Josiah, S., Gregersen, H. y Bengston, D. (1995). *Planificación y gerencia de la investigación forestal*. Turrialba, Costa Rica: Investigación y Enseñanza

Mankiw, G. (2007). *Principios de Economía* (4ta. ed.). USA: McGraw –Hill.

Marcelino, M. y Ramírez, D. (2012). *Administración de la calidad*. Mexico: Grupo editorial Patria.

Maguiña, M. (2014). *La eficiencia del servicio público de limpieza y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Independencia, 2012* (Tesis de maestría). Huaraz, Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo

Mariño, Y. (2016). *Mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Mister Dent* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo, Lima, Perú). Recuperada de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2324/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20-%20YULIANA%20ROCIO%20MARI%C3%91O%20ESQUIVEL.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas (s/f.). *Seguimiento en el Presupuesto por Resultados*. Recuperado el 23 de agosto de 2017 de <https://mef.gob.pe/en/presupuesto-por-resultados/instrumentos/seguimiento?id=3354>

Ministerio de Economía y Finanzas, Cooperación Alemana y Cooperación Suiza-SECO (2015). *Guía metodológica para la definición, seguimiento y uso de indicadores de desempeño de los programas*

*presupuestales.* Recuperado de  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/ppr](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr)

Miranda, F., Chamorro, A., y Rubio S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid, España: Jarcaryan S.A.

Molina, R. (2012). *Diagnóstico del sistema de gestión de la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas rurales de nivel primario del distrito de Pacucha, provincia de Andahuaylas*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica de Perú.

Montero, C. y Chuy, R. (2015). *Liderazgo situacional y administración pública en la dirección regional de educación Lima provincias – Huaura, 2014*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Montoya, Y. (2015). *Manual sobre delitos contra la administración pública*. Lima, Perú: Gráfica Columbus S.R.L.

Morales, O., Barrera, A., Rodríguez, M., Romero, C. y Távara, R. (2014). *Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú*. Lima, Perú: Cecosami Prerensa e Impresión digital S.A.

Moreno, R., Gasca, E., y Olvera, J. (2014). *Administración pública y gobernanza en la segunda década del siglo XXI*. Toluca, México: Universidad Autónoma del estado de México.

Navarro, C. (2014). *Epistemología y Metodología*. Mexico: Grupo Editorial Patria.

Nunes, M. (2016). *La relación entre los sistemas de control de gestión, la gestión de calidad total y la innovación interdependencias y sus*

*efectos en el desempeño organizativo* (Disertación Doctoral, Universidad de Extremadura, Badajoz, España). Recuperada de [http://dehesa.unex.es/xmlui/bitstream/handle/10662/4991/TDUEX\\_2016\\_Antunes\\_MA.pdf](http://dehesa.unex.es/xmlui/bitstream/handle/10662/4991/TDUEX_2016_Antunes_MA.pdf)

OCDE (2013). *Panorama de las Administraciones Públicas 2013*. Recuperado el 20 de marzo de 2017 desde [http://www.oecd-ilibrary.org/governance/panorama-de-las-administraciones-publicas-2013\\_9789264223547-es](http://www.oecd-ilibrary.org/governance/panorama-de-las-administraciones-publicas-2013_9789264223547-es)

Oré, M. (2014). *Gestión de la calidad y desempeño laboral del personal en el hospital María Auxiliadora - Distrito de san Juan de Miraflores, 2013* (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Ortegón, E. (2015). *Políticas Públicas: Métodos conceptuales y métodos de evaluación*. Lima, Perú: Universidad Continental. Fondo Editorial.

Pachamorro, R. y Guimaray, E. (2015). *La gestión de la calidad en el registro nacional de proveedores como factor de eficiencia administrativa del organismo supervisor de las contrataciones del estado del departamento de Lima* (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Católica Sedes Sapientiae.

Panéz, I. (2015). *Tecnologías de la información y comunicación y la administración pública según el personal de la gerencia de la RENIEC, 2014* (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Pérez, G. (2014). *Propuesta de un sistema de gestión de la calidad para empresas constructoras de viviendas* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú). Recuperada de [http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1547/1/perez\\_gg.pdf](http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1547/1/perez_gg.pdf)



- Pérez, H. (2015). *El administrador público: o sea, estudio sobre principios generales de administración*. México: Facsimilar.
- Porras, E. (2013). *Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos múltiples* (Disertación Doctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España). Recuperada de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned:Educacion-Eporras&dsID=Documento.pdf>
- Sánchez, J. (2001). *La administración pública como ciencia: su objeto y su estudio*. México: Plaza y Valdez S.A.
- Said, E., Silveira, A., Valencia, J., Iriarte, F., Justo, P. y Ordoñez, M. (2015). *Factores asociados al uso de las TIC como herramientas de enseñanza y aprendizaje en Brasil y Colombia*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Torres, N. (2015). *Liderazgo situacional y administración pública en la Dirección Regional de Educación de Lima – provincias; provincia de Huaura, Lima 2014* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú). Recuperada de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1012/TM%20AD-Gp%20T75%202015.pdf>
- Velásquez, J. (2014). *Plan estratégico de gobierno electrónico y administración pública en la en la gerencia municipal del distrito de Independencia 2014* (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Vidal, J., Brito, F. y Malagón, M. (2006). *Teoría de la organización administrativa colombiana: una visión jurídico - administrativa*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.

## **Anexos**

**Anexo 1**  
**Artículo Científico**



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Sistema de gestión de la calidad y administración pública  
en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017**

**AUTORA:**

**Br. Yulita Flor Baldeón Amarillo**

**Escuela de Postgrado**

**Universidad César Vallejo**

1. **TÍTULO:** “Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017”

2. **AUTOR:** Br. Yulita Flor Baldeón Amarillo

3. **RESUMEN:** El presente trabajo de investigación trata sobre la relación que existe entre el Sistema de gestión de la calidad y la administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas en el 2017. Se busca determinar la relación que existe entre el Sistema de gestión de la calidad y la administración pública. La investigación será de mucha utilidad porque los resultados servirán para contribuir a la solución de los problemas en los servicios públicos. El trabajo de investigación responde al enfoque cuantitativo. El tipo de estudio es descriptivo, correlacional. Por su finalidad es una investigación básica, y el diseño de investigación es no experimental, de corte transversal. Se trabajó con una muestra probabilística constituida por 180 trabajadores.

Se confirmó que los instrumentos de medición aplicados a través del Alfa de Cronbach fueron de excelente confiabilidad. El resultado obtenido de la prueba de hipótesis general señala que el Sistema de gestión de la calidad se relaciona directa y significativamente con administración pública, con un nivel de correlación positiva alta. El resultado de la aplicación del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue 0.833 y una significancia  $p=.000<.05$ . Asimismo, los resultados obtenidos de las pruebas de hipótesis específicas señalan un nivel de correlación positiva alta.

4. **PALABRAS CLAVE:** Sistema de gestión de la calidad, administración pública, eficiencia, eficacia, calidad, economía.

5. **ABSTRACT:** This research deals with the relationship between the Quality Management System and the public administration in the Ministry of Economy and Finance in 2017. It seeks to determine the relationship between the Quality Management System and public administration. The research will be very useful because the results will serve to contribute to the solution of the problems in the

public services. The research work responds to the quantitative approach. The type of study is descriptive, correlational. For its purpose is a basic research, and research design is non-experimental, cross-sectional. We worked with a probabilistic sample of 180 workers. It was confirmed that the measurement instruments applied through the Cronbach Alpha were of excellent reliability. The result obtained from the general hypothesis test indicates that the Quality Management System is directly and significantly related to public administration, with a high positive correlation level. The result of the application of the Spearman Rho correlation coefficient was 0.833 and a significance  $p = .000 < .05$ . Likewise, the results obtained from specific hypothesis tests indicate a high positive correlation level.

**6. KEYWORDS:** Quality management system, public administration, efficiency, efficiency, quality, economy.

**7. INTRODUCCIÓN:** El Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017, es un tema relevante para la ciudadanía en general, dado que permite incorporar procedimientos para mejorar el desempeño de los servidores públicos. Asimismo, las conclusiones que se generen de esta investigación sirven como fuente de información para otras investigaciones y puedan llevarse a la aplicación mediante un mayor estudio sobre el tema.

Actualmente, el Ministerio de Economía y Finanzas, no se encuentra certificado con una norma de gestión de la calidad, como la norma ISO 9001, en cuanto a sus procesos de atención documental o procesos de capacitaciones a través de los centros descentralizados. Sin embargo, en el Perú ya se han certificado otras instituciones como el Banco de la Nación y la SUNAT en alguno de sus procesos internos, obteniendo resultados exitosos.

Este estudio se realizó principalmente en la oficina general de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, con una muestra de 180 trabajadores, con enfoque cuantitativo, de corte transversal y cuyo objetivo

general fue determinar la relación entre el Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. En ese sentido se estudió el Sistema de gestión de la calidad y su importancia porque permitieron conocer el nivel de eficiencia de la gestión pública en las instituciones donde se aplicaron. Al respecto, Marcelino (2012) refirió que

El sistema de gestión de la calidad es el conjunto de elementos mutuamente relacionados que permiten a una organización mejorar de manera continua, que le ofrecen la posibilidad de obtener reconocimiento en el mercado y lograr la satisfacción del cliente (p. 93).

Gestionar las características de calidad intangibles es más difícil debido a que en general dependen del desempeño y comportamiento del empleado o servidor público. Los dos conductores más importantes de la calidad en el servicio son las personas y la tecnología. Al respecto, Evans y Lindsay (2014) refirieron que:

El sistema de administración de la calidad puede considerarse como un mecanismo para manejar y mejorar continuamente procesos medulares a fin de lograr la máxima satisfacción del cliente al precio general más bajo para la organización. Aplica y sintetiza normas, métodos y herramientas para alcanzar las metas relacionadas con la calidad (p.78).

Olivarría y Vargas (2012) afirmaron que:

El Sistema de Gestión de Calidad se representa como un modelo en el cual se constituyen escenarios de comportamiento en las diferentes áreas que se adhieren a cada elemento que la componen, como es el caso de la ISO 9001, tomando en cuenta, que los modelos representan la realidad, o bien, visualizan a futuro el comportamiento de la situación actual, son entendidos como puntos de referencia que se imitan para lograr resultados deseados. (p. 144).

Desde un punto de vista estructural, la administración pública se vincula a la gestión de servicios brindados por el Estado y al grupo de las entidades estatales que administran estos servicios. Al respecto, Moreno, Gasca y Olvera (2014) refirieron:

La administración pública, entendida como la administración de lo que es público -lo común, lo colectivo, lo visible y lo que es accesible a todos- refiere no sólo al estudio de las organizaciones gubernamentales sino también de las organizaciones no gubernamentales, reconociendo en ambas categorías lo público (p. 142).

Desde un punto de vista funcional, a la administración pública le corresponde hacer de nexo directo entre los ciudadanos y el poder político de turno y por supuesto atender y satisfacer todas las demandas que los ciudadanos puedan acercar. Por ello, Longo y Albareda (2015) indicaron que “el concepto de buena administración (eso es, aquella administración pública que se adecua a las necesidades de las sociedades y de los ciudadanos) es inherente a la reflexión sobre los valores del servicio público” (p. 35).

Para abordar el tema y hacer un análisis del problema se indagó sobre otros trabajos de investigaciones que abordaron los temas de gestión de la calidad y administración pública.

García (2016) en su tesis titulada Efectos de la gestión de la calidad en la innovación y en los resultados operativos y financieros, constata, entre otras cosas, que los trabajadores tendrán más motivación en el trabajo, serán más innovadores y aumentarán su conocimiento si se les capacita y se les forma para ser directivos u operarios, esto en el marco de la institución de prácticas de gestión de la calidad.

Nunes (2016) en su tesis de doctorado titulado: La relación entre los sistemas de control de gestión, la gestión de calidad total y la innovación:



interdependencias y sus efectos en el desempeño organizativo, constató las empresas que adoptan estrategias de innovación de los procesos obtienen mejoras en su desempeño, tanto operativo como financiero, mientras que la innovación de productos sólo proporciona una mejora en el desempeño financiero de la organización. Las prácticas TQM conducen a una mejora del desempeño operativo y financiero de la organización.

Pachamorro y Guimaray (2015), por su parte, presentaron la tesis de maestría titulada: La gestión de la calidad en el registro nacional de proveedores como factor de eficiencia administrativa del organismo supervisor de las contrataciones del estado del departamento de Lima. Trabajó con una muestra de 208 personas, entre Trabajadores del área del RNP y Proveedores del Estado inscritos en el año 2013 en los Registros de Bienes y Servicios, con una Investigación exploratoria correlacional con diseño no experimental y concluyó lo siguiente: la rapidez en la resolución del trámite y la accesibilidad a la información tanto para la entidad Pública como para el Proveedor del Estado mejorará en tanto mejore la Gestión de la Calidad ya que incrementará la Eficiencia Administrativa del OSCE del departamento de Lima.

Analizando la problemática a nivel internacional, nacional y del Ministerio de economía y finanzas donde se realiza el estudio, se ha encontrado que la implementación del Sistema de gestión de la calidad se viene aplicando cada vez más en las instituciones públicas, aunque todavía con algunas dificultades; pero es necesario mejorarlo a fin de que realmente sirva para mejorar el servicio brindado en las instituciones del estado, con la finalidad de que las metas de la instituciones se cumplan mediante una mejor eficacia, eficiencia, calidad y economía. Por ello el objetivo general de este trabajo de investigación es: Determinar la relación que existe entre el Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

**8. METODOLOGÍA:** El presente trabajo de investigación se rige en los parámetros de la metodología de la investigación científica. El enfoque aplicado es el cuantitativo. El tipo de investigación, que depende del objetivo del trabajo, es

básica, descriptivo, correlacional: correlacional porque se pretende determinar el grado de relación que hay entre las dos variables de estudio. El diseño de investigación es no experimental, transversal. No experimental porque no existe manipulación de las variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural (Hernández et al., 2014, p.151). La muestra es probabilística y está conformada por 180 trabajadores. La técnica que se ha utilizado en el presente trabajo de investigación es la encuesta, y el instrumento de recolección de datos utilizado es el cuestionario, elaborado con 24 preguntas directas para cada una de las dos variables. Para medir la respuesta de los participantes se utilizó la escala de Likert con cinco categorías. Los instrumentos han sido validados por Juicio de expertos, con resultado aplicable. La confiabilidad, con el Alfa de Cronbach, de la primera variable fue 0.926; para la segunda, 0.831. Para la autorización, en el recojo de datos, se presentó una solicitud a la directora de la Oficina General de servicios al Usuario del ministerio de Economía y Finanzas, adjuntando la Carta de Presentación de la UCV. Sin mayores problemas se aplicó el cuestionario en un solo día a todos, con una duración de 15 minutos a cada sección de trabajadores.

**9. RESULTADOS:** El nivel descriptivo de la variable el Sistema de gestión de la calidad tiene los siguientes resultados: de los 180 trabajadores entrevistados, el que el 50% de los encuestados percibe como bueno el Sistema de gestión de la calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017; mientras el 20% lo considera excelente y finalmente el 30% lo considera regular. En la variable Administración Pública: el 36.1% considera en un nivel bueno la Administración Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017; mientras el 33.9% lo considera excelente y finalmente el 30% lo considera regular. En el nivel inferencial, al contrastar la hipótesis general, los resultados dan cuenta de una correlación no paramétrica de Rho de Spearman de 0.833 entre la variable Sistema de gestión de la calidad y Administración Pública, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación positiva alta, lo cual indica que a mejor Sistema de gestión de la calidad mejor Administración Pública. La significancia de  $p=0.000 < 0.05$ , permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alternativa; es decir, el Sistema de gestión de la calidad se relaciona directa y significativamente con la Administración Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.

**10. DISCUSIÓN:** Después de obtener los resultados de la presente investigación y luego de haber comparado con los de los antecedentes, se verifica que éstos confirman las hipótesis planteadas. Los trabajos consultados coinciden con los resultados del trabajo de investigación, en el sentido de que el Sistema de gestión de la calidad tiene relación directa y significativa con la Administración Pública, no obstante que algunos trabajos corresponden a realidades y contextos diferentes. El presente trabajo, por su singular importancia, está orientado a contribuir en la solución del problema del servicio público que presenta poca eficiencia por parte de las instituciones peruanas. Además, una adecuada aplicación del Sistema de gestión de la calidad generará un impacto positivo en la eficiencia, eficacia, calidad y economía en la administración pública, favoreciendo de esta manera el nivel de servicio que se brinda al ciudadano.

**CONCLUSIONES:** El Sistema de gestión de la calidad se relaciona directa y significativamente con la Administración Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. ( $p = 0.000 < 0.05$ , Rho de Spearman = 0.833 siendo correlación positiva alta. El Sistema de gestión de la calidad se relaciona directa y significativamente con la eficacia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. ( $p = 0.000 < 0.05$ , Rho de Spearman = 0.856 siendo correlación positiva alta. Por consiguiente, un apropiado Sistema de gestión de la calidad influye positivamente en el grado de cumplimiento de los objetivos planteados en el Ministerio de Economía y Finanzas favoreciendo de esta manera la eficacia de la organización. El Sistema de gestión de la calidad se relaciona directa y significativamente con la eficiencia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. ( $p = 0.000 < 0.05$ , Rho de Spearman = 0.842 siendo correlación positiva alta. Por consiguiente, un apropiado Sistema de gestión de la calidad influye positivamente en la óptima administración de recursos tanto materiales como de recursos humanos en el Ministerio de Economía y Finanzas favoreciendo de esta

manera la eficiencia de la organización. El Sistema de gestión de la calidad se relaciona directa y significativamente con la calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. ( $p = 0.000 < 0.05$ , Rho de Spearman = 0.834 siendo correlación positiva alta. Por consiguiente, un apropiado Sistema de gestión de la calidad influye positivamente en la capacidad de respuesta de los servidores públicos frente a las necesidades de los usuarios en cuanto a precisión, oportunidad, continuidad, accesibilidad y satisfacción en el Ministerio de Economía y Finanzas favoreciendo de esta manera la calidad del servicio otorgado por los trabajadores. El Sistema de gestión de la calidad se relaciona directa y significativamente con la economía en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. ( $p = 0.000 < 0.05$ , Rho de Spearman = 0.985 siendo correlación positiva alta. Por consiguiente, un apropiado Sistema de gestión de la calidad influye positivamente en la capacidad para generar o movilizar los recursos financieros en el Ministerio de Economía y Finanzas favoreciendo de esta manera la economía de la institución.

## 11. REFERENCIAS:

- Olivarría, J. y Vargas, P. (2012). *Logística y Calidad I*. Mexico: Instituto Tecnológico de Sonora.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2014). *Administración y control de la Calidad*. Mexico: South Westren.
- García, M. (2016). Efectos de la gestión de la calidad en la innovación y en los resultados operativos y financieros (Disertación Doctoral, Universidad de Alicante, Alicante, España). Recuperada de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=61798&info=resumen>
- International Organization for Standardization - ISO (2008). *Norma internacional ISO 9000. Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario (traducción certificada)*. Suiza: ISO
- Marcelino M. y Ramirez D. (2012). *Administración de la calidad*. Mexico: Grupo editorial Patria
- Moreno R., Gasca E., y Olvera J. (2014). *Administración pública y gobernanza en la segunda década del siglo XXI*. Toluca, México: Universidad Autónoma del estado de México.
- Nunes, M. (2016). La relación entre los sistemas de control de gestión, la gestión de calidad total y la innovación interdependencias y sus efectos en el desempeño organizativo. (Disertación Doctoral, Universidad de Extremadura, Badajoz, España). Recuperada de [http://dehesa.unex.es/xmlui/bitstream/handle/10662/4991/TDUEX\\_2016\\_Antunes\\_MA.pdf](http://dehesa.unex.es/xmlui/bitstream/handle/10662/4991/TDUEX_2016_Antunes_MA.pdf)
- Pachamorro, R. y Guimaray, E. (2015). *La gestión de la calidad en el registro nacional de proveedores como factor de eficiencia administrativa del organismo supervisor de las contrataciones del estado del departamento de Lima*. (Tesis de maestría). Lima-Perú: Universidad Católica Sedes Sapientiae.

**Anexo 2**  
**Matriz de consistencia**

Matriz de consistencia							
Título: Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017							
Autor: Br. Yulita Baldeón Amarillo							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de la calidad y la administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de la calidad y la eficacia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017? ¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de la calidad y la eficiencia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017? ¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de la calidad y la economía en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el sistema de gestión de la calidad y la administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación entre el sistema de gestión de la calidad y la eficacia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. Determinar la relación entre el sistema de gestión de la calidad y la eficiencia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. Determinar la relación entre el sistema de gestión de la calidad y la economía en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y la administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y la eficacia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. Existe relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y la eficiencia en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. Existe relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y la economía en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017.</p>	<b>Variable 1: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			<b>Responsabilidad de la dirección</b>	Promoción de la calidad. Objetivos de la institución. Orden en las labores.	1,2,3,4,5,6	Nunca Casi nunca A veces	Excelente Buena Regular
			<b>Administración de recursos</b>	Características de instalaciones. Administración de grupos de trabajo. Administración de tiempo.	7,8,9,10,11,12	Casi siempre Siempre	
			<b>Realización de productos</b>	Características de la prestación de un servicio. Burocracia. Plan de trabajo.	13,14,15,16,17,18		
			<b>Medición, análisis y mejoramiento</b>	Procedimientos de control de servicio. Actividades de mejoras. Planificación de mejoras.	19,20,21,22,23,24		
			<b>Variable 2: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			<b>Eficacia</b>	Cumplimiento de los objetivos. Metas establecidos. Objetivo institucional.	1,2,3,4,5,6	Nunca Casi nunca A veces	Excelente Buena Regular
			<b>Eficiencia</b>	Disciplina Orden Rapidez	7,8,9,10,11,12	Casi siempre Siempre	
<b>Calidad</b>	Precisión del servicio. Oportunidad de entrega de productos. Satisfacción del usuario.	13,14,15,16,17,18					
<b>Economía</b>	Manejo de las finanzas. Adecuado manejo presupuestario. Equidad del gasto.	19,20,21,22,23,24					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo:</b>  <b>Básica</b> porque busca ampliar los conocimientos existentes acerca de la realidad que se está estudiando  <b>Descriptivo</b>, porque busca explicar las características, propiedades y rasgos relevantes del fenómeno que se estudia.  <b>Correlacional</b>, porque se pretende determinar el grado de relación que existe entre dos variables que se estudian.</p> <p><b>Diseño:</b>  <b>No experimental</b>, porque la investigación se realizó sin la manipulación deliberada de variables o manipulación del investigador.  <b>Es transversal</b>, porque se recolectan los datos en un determinado momento o tiempo.  <b>Método:</b> El método hipotético-deductivo que posee una secuencia esencial: (a) Planteamiento del problema; (b) hipótesis; (c) consecuencias de la hipótesis; y (d) Contrastación: Refuta o acepta los enunciados comparándolos con la experiencia.</p>	<p><b>Población:</b>  La población está constituida por 339 funcionarios que tienen a su cargo la gestión documental, así como la gestión de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (CONNECTAMEF).</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b>  Se utilizó el muestreo probabilístico del tipo aleatorio simple</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b>  El tamaño de la muestra se basa en una muestra probabilística y está conformada por 180 funcionarios que laboran en la Oficina General de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas.</p>	<p><b>Variable 1: Sistema de gestión de la calidad</b></p> <p><b>Técnica: encuesta</b>  Es un conjunto de mecanismos de recolección de datos.</p> <p><b>Instrumentos: cuestionario</b>  El instrumento que se utilizó en el estudio es el cuestionario, que es un conjunto de preguntas escritas, de manera deliberada y sistematizada.</p> <p>Autor: Br. Yulita Baldeón Amarillo  Año: 2017  Ámbito de Aplicación: MEF  Forma de Administración: Virtual y presencial</p> <hr/> <p><b>Variable 2: Administración Pública</b></p> <p><b>Técnicas: encuesta</b>  Es un conjunto de mecanismos de recolección de datos.</p> <p><b>Instrumentos: cuestionario</b>  El instrumento que se utilizó en el estudio es el cuestionario, que es un conjunto de preguntas escritas, de manera deliberada y sistematizada.</p> <p>Autor: Br. Yulita Baldeón Amarillo  Año: 2017  Ámbito de Aplicación: MEF  Forma de Administración: Virtual y presencial</p> <p>Para cada una de las variables, se aplicó a los trabajadores un cuestionario de 24 preguntas, a través de la escala de Likert con cinco alternativas.</p> <p>Las cualidades fundamentales del cuestionario son: la validez y la confiabilidad.</p> <p>La presentación de los niveles y rangos de las variables de estudio (baremos) fue para cada variable.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b>  Los estudios descriptivos buscan describir fenómenos, situaciones y contextos. Hernández et al. (2014) afirma que “únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los aspectos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (p. 182)</p> <p><b>INFERENCIAL:</b>  Para comprobar las hipótesis de la investigación, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman (cuando el estudio no resulta paramétrico), a fin de determinar la relación de las dos variables a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.</p> <p>La correlación de Spearman es una medida de asociación, cuya función es determinar si existe una correlación lineal entre dos variables a nivel ordinal, y que esta asociación sea estadísticamente significativa.</p> <p>Los procedimientos mencionados (en el nivel inferencial) se ejecutaron mediante el programa estadístico SPSS versión 22, Word y Excel. Los porcentajes se obtuvieron en tablas a fin de presentar la distribución de datos con sus respectivas figuras.</p>



## **Anexo 3**

### **Instrumentos**

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**CUESTIONARIO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Estimado (a) compañero, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a los **Sistemas de Gestión de la calidad en el Ministerio de Economía y Finanzas en el 2017**, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1 : SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
	DIMENSION: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	S	CS	AV	CN	N
1	¿El MEF promueve la calidad en las labores que realiza?					
2	¿El MEF establece metas para cada tarea que encomienda desarrollar?					
3	¿El MEF aconseja tener orden en las labores que realiza?					
4	¿El MEF le aconseja establecer un orden de prioridades de los trabajos?					
5	¿Los objetivos del MEF como institución se están logrando?					
6	¿Existen una visión, políticas y objetivos coherentes en el MEF?					
	DIMENSION: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	S	CS	AV	CN	N
7	¿Considera que existe adecuadas organizaciones de trabajo en el MEF?					
8	¿Considera que el MEF tiene suficiente personal para atender sus demandas?					
9	¿Considera que el MEF tiene el personal adecuado para atender sus demandas?					
10	¿Considera que su área de trabajo (instalaciones) es el adecuado?					
11	¿Considera que pertenece a un grupo de trabajo eficiente (trabajo en corto tiempo)?					

12	¿Considera que brinda un tiempo determinado a cada tarea que realiza?					
<b>DIMENSION: REALIZACIÓN DE PRODUCTOS</b>		<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
13	¿Considera que existe una mejora continua de procesos en el MEF?					
14	¿Considera que el Plan de Trabajo ayuda a lograr los objetivos institucionales en el MEF?					
15	¿Considera que existe rapidez en los procesos en el MEF?					
16	¿Considera que en el MEF existen actividades rutinarias ejecutadas por los trabajadores?					
17	¿Considera que se está eliminando procesos repetitivos y/o burocráticos en el MEF?					
18	¿Considera que existen organizaciones de trabajo eficaces (logran el objetivo) en el MEF?					
<b>DIMENSION: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO</b>		<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
19	¿Considera que existen procedimientos de control para garantizar la calidad en los productos y procesos en el MEF?					
20	¿Considera que existe retroalimentación entre eficacia y eficiencia en el MEF?					
21	¿Considera que en últimos años, los trabajadores del MEF han demostrado mayor eficiencia?					
22	¿Considera que el MEF utiliza los avances tecnológicos como herramienta para mejoramiento de procesos?					
23	¿Considera que se viene mejorando en todos los niveles en el MEF?					
24	¿Considera que se viene mejorando en las capacidades de las personas en el MEF?					

¡Muchas gracias!

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**CUESTIONARIO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Estimado (a) compañero, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la **Administración Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas**, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la **Administración Pública**. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 2 : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA						
	DIMENSION: EFICACIA	S	CS	AV	CN	N
1	¿Considera usted que el personal administrativo tiene claro la visión, misión y objetivos institucionales del MEF?					
2	¿Considera usted que ayuda al logro de las metas institucionales del MEF?					
3	¿Considera que hay precisión en el trabajo porque se tiene en cuenta el objetivo el MEF?					
4	¿Considera que existe cumplimiento de los objetivos planteados en el MEF?					
5	¿Considera que hay mayor eficacia producto de una mayor productividad en el MEF?					
6	¿Considera que las tareas encomendadas implican responsabilidades claras en la generación de resultados en el MEF?					
	DIMENSION: EFICIENCIA	S	CS	AV	CN	N
7	¿Considera que, en el MEF, los productos o procesos están tomando cada vez menos tiempo en su elaboración?					
8	¿Considera que existe competitividad en el MEF?					
9	¿Considera que es mejor la participación grupal para el desarrollo de labores en el MEF?					

10	¿Considera que existe rapidez en los procesos y actividades en el MEF?					
11	¿Considera que existe disciplina y orden en el MEF?					
12	¿Considera que se evalúa adecuadamente cada documento que ingresa al MEF?					
<b>DIMENSION: CALIDAD</b>		<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
13	¿Considera que, en el MEF, los servicios o productos entregados son precisos en cuanto a contenido?					
14	¿Considera que en la estructuración del presupuesto se incluye mejorar el bienestar del personal del MEF?					
15	¿Considera que, en el MEF, los servicios o productos son entregados oportunamente?					
16	¿Considera que el esfuerzo se concentra en algunas áreas de trabajo?					
17	¿Considera que la productividad se ha incrementado en el MEF?					
18	¿Considera que, en el MEF, los servicios o productos entregados satisfacen al usuario final?					
<b>DIMENSION: ECONOMÍA</b>		<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
19	¿Considera que en mi área se propicia una cultura de decisiones de política y gestión pública?					
20	¿Considera que el proceso presupuestario favorece el desarrollo progresivo en el MEF?					
21	¿Considera que existe un buen presupuesto para capacitaciones de profesionales del MEF?					
22	¿Considera que existe equidad del gasto público para mejorar el desempeño en el MEF?					
23	¿Considera que existe buen manejo de las finanzas en el MEF?					
24	¿Considera que existe transparencia en el manejo presupuestario en el MEF?					

¡Muchas gracias!

## **Anexo 4**

### **Validez de los instrumentos**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>							
1	¿El MEF promueve la calidad en las labores que realiza?	/		/		/		
2	¿El MEF establece metas para cada tarea que encomienda desarrollar?	/		/		/		
3	¿El MEF aconseja tener orden en las labores que realiza?	/		/		/		
4	¿El MEF le aconseja establecer un orden de prioridades de los trabajos?	/		/		/		
5	¿Los objetivos del MEF como institución se están logrando?	/		/		/		
6	¿Existen una visión, políticas y objetivos coherentes en el MEF?	/		/		/		
	<b>DIMENSION: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera que existe adecuadas organizaciones de trabajo en el MEF?	/		/		/		
8	¿Considera que el MEF tiene suficiente personal para atender sus demandas?	/		/		/		
9	¿Considera que el MEF tiene el personal adecuado para atender sus demandas?	/		/		/		
10	¿Considera que su área de trabajo (instalaciones) es el adecuado?	/		/		/		
11	¿Considera que pertenece a un grupo de trabajo eficiente (trabajo en corto tiempo)?	/		/		/		
12	¿Considera que brinda un tiempo determinado a cada tarea que realiza?	/		/		/		
	<b>DIMENSION: REALIZACIÓN DE PRODUCTOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera que existe una mejora continua de procesos en el MEF?	/		/		/		
14	¿Considera que el Plan de Trabajo ayuda a lograr los objetivos institucionales en el MEF?	/		/		/		
15	¿Considera que existe rapidez en los procesos en el MEF?	/		/		/		
16	¿Considera que en el MEF existen actividades rutinarias ejecutadas por los trabajadores?	/		/		/		
17	¿Considera que se está eliminando procesos repetitivos y/o burocráticos en el MEF?	/		/		/		
18	¿Considera que existen organizaciones de trabajo eficaces (logran el objetivo) en el MEF?	/		/		/		



	<b>DIMENSION: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO</b>								
19	¿Considera que existen procedimientos de control para garantizar la calidad en los productos y procesos en el MEF?	/	/	/	/	/	/	/	/
20	¿Considera que existe retroalimentación entre eficacia y eficiencia en el MEF?	/	/	/	/	/	/	/	/
21	¿Considera que en últimos años, los trabajadores del MEF han demostrado mayor eficiencia?	/	/	/	/	/	/	/	/
22	¿Considera que el MEF utiliza los avances tecnológicos como herramienta para mejoramiento de procesos?	/	/	/	/	/	/	/	/
23	¿Considera que se viene mejorando en todos los niveles en el MEF?	/	/	/	/	/	/	/	/
24	¿Considera que se viene mejorando en las capacidades de las personas en el MEF?	/	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [✓]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OSCAR TAPIA FREDDY      DNI: 07015123

Especialidad del validador: Metodología de Investigación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

... de 01 de 11 del 2016



Dr. Freddy Octavo Izquierdo  
 METODOLOGIA INVESTIG. C.

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>a</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION: EFICACIA</b>							
1	¿Considera usted que el personal administrativo tiene claro la visión, misión y objetivos institucionales del MEF?	/		/		/		
2	¿Considera usted que ayuda al logro de las metas institucionales del MEF?	/		/		/		
3	¿Considera que hay precisión en el trabajo porque se tiene en cuenta el objetivo el MEF?	/		/		/		
4	¿Considera que existe cumplimiento de los objetivos planteados en el MEF?	/		/		/		
5	¿Considera que hay mayor eficacia producto de una mayor productividad en el MEF?	/		/		/		
6	¿Considera que las tareas encomendadas implican responsabilidades claras en la generación de resultados en el MEF?	/		/		/		
	<b>DIMENSION: EFICIENCIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera que, en el MEF, los productos o procesos están tomando cada vez menos tiempo en su elaboración?	/		/		/		
8	¿Considera que existe competitividad en el MEF?	/		/		/		
9	¿Considera que es mejor la participación grupal para el desarrollo de labores en el MEF?	/		/		/		
10	¿Considera que existe rapidez en los procesos y actividades en el MEF?	/		/		/		
11	¿Considera que existe disciplina y orden en el MEF?	/		/		/		
12	¿Considera que se evalúa adecuadamente cada documento que ingresa al MEF?	/		/		/		
	<b>DIMENSION: CALIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera que, en el MEF, los servicios o productos entregados son precisos en cuanto a contenido?	/		/		/		
14	¿Considera que en la estructuración del presupuesto se incluye mejorar el bienestar del personal del MEF?	/		/		/		
15	¿Considera que, en el MEF, los servicios o productos son entregados oportunamente?	/		/		/		
16	¿Considera que el esfuerzo se concentra en algunas áreas de trabajo?	/		/		/		
17	¿Considera que la productividad se ha incrementado en el MEF?	/		/		/		
18	¿Considera que, en el MEF, los servicios o productos	/		/		/		



	DIMENSION: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	¿Considera que existen procedimientos de control para garantizar la calidad en los productos y procesos en el MEF?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	¿Considera que existe retroalimentación entre eficacia y eficiencia en el MEF?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	¿Considera que en últimos años, los trabajadores del MEF han demostrado mayor eficiencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	¿Considera que el MEF utiliza los avances tecnológicos como herramienta para mejoramiento de procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	¿Considera que se viene mejorando en todos los niveles en el MEF?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	¿Considera que se viene mejorando en las capacidades de las personas en el MEF?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Suficiencia.*

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Dr. Seminario Herman Quijpe* DNI: *10401571*

Especialidad del validador: *Estadística Metodología.*

*01* de *11* del 20*16*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*[Firma]*  
 Dr. Seminario Herman Quijpe  
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci <sup>a</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>							
1	¿El MEF promueve la calidad en las labores que realiza?	X		X		X		
2	¿El MEF establece metas para cada tarea que encomienda desarrollar?	X		X		X		
3	¿El MEF aconseja tener orden en las labores que realiza?	X		X		X		
4	¿El MEF le aconseja establecer un orden de prioridades de los trabajos?	X		X		X		
5	¿Los objetivos del MEF como institución se están logrando?	X		X		X		
6	¿Existen una visión, políticas y objetivos coherentes en el MEF?	X		X		X		
	<b>DIMENSION: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera que existe adecuadas organizaciones de trabajo en el MEF?	X		X		X		
8	¿Considera que el MEF tiene suficiente personal para atender sus demandas?	X		X		X		
9	¿Considera que el MEF tiene el personal adecuado para atender sus demandas?	X		X		X		
10	¿Considera que su área de trabajo (instalaciones) es el adecuado?	X		X		X		
11	¿Considera que pertenece a un grupo de trabajo eficiente (trabajo en corto tiempo)?	X		X		X		
12	¿Considera que brinda un tiempo determinado a cada tarea que realiza?	X		X		X		
	<b>DIMENSION: REALIZACIÓN DE PRODUCTOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera que existe una mejora continua de procesos en el MEF?	X		X		X		
14	¿Considera que el Plan de Trabajo ayuda a lograr los objetivos institucionales en el MEF?	X		X		X		
15	¿Considera que existe rapidez en los procesos en el MEF?	X		X		X		
16	¿Considera que en el MEF existen actividades rutinarias ejecutadas por los trabajadores?	X		X		X		
17	¿Considera que se está eliminando procesos repetitivos y/o burocráticos en el MEF?	X		X		X		
18	¿Considera que existen organizaciones de trabajo eficaces (logran el objetivo) en el MEF?	X		X		X		

	entregados satisfacen al usuario final?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<b>DIMENSION: ECONOMÍA</b>									
19	¿Considera que en mi área se propicia una cultura de decisiones de política y gestión pública?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20	¿Considera que el proceso presupuestario favorece el desarrollo progresivo en el MEF?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21	¿Considera que existe un buen presupuesto para capacitaciones de profesionales del MEF?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
22	¿Considera que existe equidad del gasto público para mejorar el desempeño en el MEF?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
23	¿Considera que existe buen manejo de las finanzas en el MEF?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
24	¿Considera que existe transparencia en el manejo presupuestario en el MEF?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: DR. SEMINARIO HUAMANGUILSPE DNI: 10401571

Especialidad del validador: Estadística, Metodología

01 de 11 del 2016

*[Firma]*  
 DR. SEMINARIO HUAMANGUILSPE  
 DOCENTE DE INVESTIGACION  
 R.C. 1621-01

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION: EFICACIA</b>							
1	¿Considera usted que el personal administrativo tiene claro la visión, misión y objetivos institucionales del MEF?	X		X		X		
2	¿Considera usted que ayuda al logro de las metas institucionales del MEF?	X		X		X		
3	¿Considera que hay precisión en el trabajo porque se tiene en cuenta el objetivo del MEF?	X		X		X		
4	¿Considera que existe cumplimiento de los objetivos planteados en el MEF?	X		X		X		
5	¿Considera que hay mayor eficacia producto de una mayor productividad en el MEF?	X		X		X		
6	¿Considera que las tareas encomendadas implican responsabilidades claras en la generación de resultados en el MEF?	X		X		X		
	<b>DIMENSION: EFICIENCIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera que, en el MEF, los productos o procesos están tomando cada vez menos tiempo en su elaboración?	X		X		X		
8	¿Considera que existe competitividad en el MEF?	X		X		X		
9	¿Considera que es mejor la participación grupal para el desarrollo de labores en el MEF?	X		X		X		
10	¿Considera que existe rapidez en los procesos y actividades en el MEF?	X		X		X		
11	¿Considera que existe disciplina y orden en el MEF?	X		X		X		
12	¿Considera que se evalúa adecuadamente cada documento que ingresa al MEF?	X		X		X		
	<b>DIMENSION: CALIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera que, en el MEF, los servicios o productos entregados son precisos en cuanto a contenido?	X		X		X		
14	¿Considera que en la estructuración del presupuesto se incluye mejorar el bienestar del personal del MEF?	X		X		X		
15	¿Considera que, en el MEF, los servicios o productos son entregados oportunamente?	X		X		X		
16	¿Considera que el esfuerzo se concentra en algunas áreas de trabajo?	X		X		X		
17	¿Considera que la productividad se ha incrementado en el MEF?	X		X		X		
18	¿Considera que, en el MEF, los servicios o productos	X		X		X		



	entregados satisfacen al usuario final?							
	<b>DIMENSION: ECONOMÍA</b>							
19	¿Considera que en mi área se propicia una cultura de decisiones de política y gestión pública?	✓						✓
20	¿Considera que el proceso presupuestario favorece el desarrollo progresivo en el MEF?	✓						✓
21	¿Considera que existe un buen presupuesto para capacitaciones de profesionales del MEF?	✓						✓
22	¿Considera que existe equidad del gasto público para mejorar el desempeño en el MEF?	✓						✓
23	¿Considera que existe buen manejo de las finanzas en el MEF?	✓						✓
24	¿Considera que existe transparencia en el manejo presupuestario en el MEF?	✓						✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA


Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [  ] **Aplicable después de corregir** [  ] **No aplicable** [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MG. JUAN TARAZONA GUILLEN DNI: 06977122

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN GESTIÓN PÚBLICA.

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de 15 del 2016  
  
 Mgr. Juan Carlos Tarazona Guillén  
 Docente - IAP  
 CIP-210417

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci <sup>a1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION: EFICACIA</b>							
1	¿Considera usted que el personal administrativo tiene claro la visión, misión y objetivos institucionales del MEF?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que ayuda al logro de las metas institucionales del MEF?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que hay precisión en el trabajo porque se tiene en cuenta el objetivo el MEF?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que existe cumplimiento de los objetivos planteados en el MEF?	✓		✓		✓		
5	¿Considera que hay mayor eficacia producto de una mayor productividad en el MEF?	✓		✓		✓		
6	¿Considera que las tareas encomendadas implican responsabilidades claras en la generación de resultados en el MEF?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION: EFICIENCIA</b>							
7	¿Considera que, en el MEF, los productos o procesos están tomando cada vez menos tiempo en su elaboración?	✓		✓		✓		
8	¿Considera que existe competitividad en el MEF?	✓		✓		✓		
9	¿Considera que es mejor la participación grupal para el desarrollo de labores en el MEF?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que existe rapidez en los procesos y actividades en el MEF?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que existe disciplina y orden en el MEF?	✓		✓		✓		
12	¿Considera que se evalúa adecuadamente cada documento que ingresa al MEF?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION: CALIDAD</b>							
13	¿Considera que, en el MEF, los servicios o productos entregados son precisos en cuanto a contenido?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que en la estructuración del presupuesto se incluye mejorar el bienestar del personal del MEF?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que, en el MEF, los servicios o productos son entregados oportunamente?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que el esfuerzo se concentra en algunas áreas de trabajo?	✓		✓		✓		
17	¿Considera que la productividad se ha incrementado en el MEF?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que, en el MEF, los servicios o productos	✓		✓		✓		

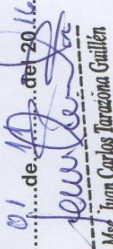


	DIMENSION: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO					
19	¿Considera que existen procedimientos de control para garantizar la calidad en los productos y procesos en el MEF?	✓	✓	✓	✓	✓
20	¿Considera que existe retroalimentación entre eficacia y eficiencia en el MEF?	✓	✓	✓	✓	✓
21	¿Considera que en últimos años, los trabajadores del MEF han demostrado mayor eficiencia?	✓	✓	✓	✓	✓
22	¿Considera que el MEF utiliza los avances tecnológicos como herramienta para mejoramiento de procesos?	✓	✓	✓	✓	✓
23	¿Considera que se viene mejorando en todos los niveles en el MEF?	✓	✓	✓	✓	✓
24	¿Considera que se viene mejorando en las capacidades de las personas en el MEF?	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    No aplicable [  ]  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MG. JUAN TARAZONA GUILLEN    DNI: 06977122

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN PÚBLICA

01 de Agosto de 2016  
  
Mg. Juan Carlos Tarazona Guillén  
 CIP 210417  
 Docente - DAP

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci <sup>a1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>							
1	¿El MEF promueve la calidad en las labores que realiza?	✓		✓		✓		
2	¿El MEF establece metas para cada tarea que encomienda desarrollar?	✓		✓		✓		
3	¿El MEF aconseja tener orden en las labores que realiza?	✓		✓		✓		
4	¿El MEF le aconseja establecer un orden de prioridades de los trabajos?	✓		✓		✓		
5	¿Los objetivos del MEF como institución se están logrando?	✓		✓		✓		
6	¿Existen una visión, políticas y objetivos coherentes en el MEF?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera que existe adecuadas organizaciones de trabajo en el MEF?	✓		✓		✓		
8	¿Considera que el MEF tiene suficiente personal para atender sus demandas?	✓		✓		✓		
9	¿Considera que el MEF tiene el personal adecuado para atender sus demandas?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que su área de trabajo (instalaciones) es el adecuado?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que pertenece a un grupo de trabajo eficiente (trabajo en corto tiempo)?	✓		✓		✓		
12	¿Considera que brinda un tiempo determinado a cada tarea que realiza?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION: REALIZACIÓN DE PRODUCTOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera que existe una mejora continua de procesos en el MEF?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que el Plan de Trabajo ayuda a lograr los objetivos institucionales en el MEF?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que existe rapidez en los procesos en el MEF?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que en el MEF existen actividades rutinarias ejecutadas por los trabajadores?	✓		✓		✓		
17	¿Considera que se está eliminando procesos repetitivos y/o burocráticos en el MEF?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que existen organizaciones de trabajo eficaces (logran el objetivo) en el MEF?	✓		✓		✓		



	entregados satisfacen al usuario final?						
	<b>DIMENSION: ECONOMÍA</b>	/	/	/	/	/	/
19	¿Considera que en mi área se propicia una cultura de decisiones de política y gestión pública?	/	/	/	/	/	/
20	¿Considera que el proceso presupuestario favorece el desarrollo progresivo en el MEF?	/	/	/	/	/	/
21	¿Considera que existe un buen presupuesto para capacitaciones de profesionales del MEF?	/	/	/	/	/	/
22	¿Considera que existe equidad del gasto público para mejorar el desempeño en el MEF?	/	/	/	/	/	/
23	¿Considera que existe buen manejo de las finanzas en el MEF?	/	/	/	/	/	/
24	¿Considera que existe transparencia en el manejo presupuestario en el MEF?	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: DR. FREDDY TABOJA FREDDY DNI: 07015723

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

..... de 01 de 11 del 2016.  
 DNI: 07015723  
 Frecuencia de firma  
 DNI: Freddy Deboa Taboja  
 METODOSIA INVESTING C

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## **Anexo 5**

**Permiso de la institución donde se aplicó el estudio**



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

Secretaría General

Oficina General de Servicios  
al Usuario

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 14 JUN. 2017

OFICIO N° 1558 -2017-EF/45.01

Señorita  
**YULITA FLOR BALDEÓN AMARILLO**  
 Calle Las Cascadas de Javier Prado Mz. K Lote 11 Ate Vitarte, Lima, Lima  
Presente.-

Referencia: Carta S/N registrada con Hoja de Ruta N° 096645-2017

Tengo a bien dirigirme a usted, con relación a su comunicación de la referencia, solicitando la aplicación de encuestas acerca de los Sistemas de Gestión de la Calidad y la Administración Pública, toda vez, que dicha información es de importancia para el desarrollo de su trabajo de investigación.

Al respecto, sírvase encontrar adjunto copia de la Nota N° 1405-2017-EF/45.02, mediante el cual la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario indica que se aplicaron las encuestas requeridas, a cuyo efecto remite las mismas en un (1) CD, dándose por atendida su solicitud.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



**KATHERINE DEL ROCIO PINILLOS GARCIA**  
 Directora General  
 Oficina General de Servicios al Usuario

**Anexo 6**  
**Base de datos**

## Base de datos de la prueba piloto

### Variable 1: Sistema de gestión de la calidad

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4
2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
6	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4
7	5	3	2	3	4	3	5	3	2	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4
8	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	2
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
10	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
11	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4
12	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	2
13	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4
14	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3
15	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
17	5	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	5	3	3	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5
19	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
21	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
22	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4
23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
24	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5
25	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
27	5	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5
29	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	2
30	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4

## Base de datos de la prueba piloto

### Variable 2: Administración pública

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4
2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4
3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5
6	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4
7	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3
9	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5
10	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
11	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	5	3	5	4
12	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5
13	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4
14	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
15	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5
16	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4
17	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4
18	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2
19	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3
20	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5
21	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4
22	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4
23	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4
24	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5
25	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5
26	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5
27	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2
28	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	3	3	3	5	4
29	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3
30	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	5	3	5	4

## Base de datos de la muestra

### Base de datos de la Variable 1: Sistema de gestión de la calidad

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4
2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
6	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4
7	5	3	2	3	4	3	5	3	2	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4
8	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	2
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
10	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
11	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4
12	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	2
13	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4
14	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3
15	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
17	5	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	5	3	3	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5
19	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
21	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
22	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4
23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
24	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5
25	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
27	5	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5
29	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	2
30	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
31	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4
32	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
33	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
34	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
36	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4
37	5	3	2	3	4	3	5	3	2	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4
38	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	2
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
40	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
41	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4
42	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	2
43	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4
44	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3
45	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
47	5	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	5	3	3	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5
49	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4



50	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5
51	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
52	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4
53	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
54	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4
55	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
57	5	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4
59	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	2
60	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
61	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4
62	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
63	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
64	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
66	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4
67	5	3	2	3	4	3	5	3	2	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3
68	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	2
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
70	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
71	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4
72	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	2
73	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4
74	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3
75	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
77	5	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	5	3	3
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4
79	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
80	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
81	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
82	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4
83	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
84	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4
85	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
87	5	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4
89	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	2
90	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
91	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4
92	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
93	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
94	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
96	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4
97	5	3	2	3	4	3	5	3	2	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3
98	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	2
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
100	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
101	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4
102	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	2
103	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4

104	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	
105	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
107	5	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	5	3	3	4	
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	
109	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
110	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	
111	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
112	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	
113	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	
114	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	
115	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
117	5	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4	
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	
119	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	2	
120	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
121	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
122	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
123	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	
124	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
126	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	
127	5	3	2	3	4	3	5	3	2	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4	
128	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	2	
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	
130	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
131	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	
132	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	2	
133	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
134	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	
135	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
137	5	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	5	3	3	4	
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5
139	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
140	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	
141	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
142	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	
143	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	
144	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	
145	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
147	5	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4	
148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	
149	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	2	
150	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
151	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
152	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
153	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	
154	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
156	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	
157	5	3	2	3	4	3	5	3	2	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4	

158	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	2
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
160	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
161	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4
162	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	2
163	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4
164	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3
165	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
167	5	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	5	3	3	4
168	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5
169	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
170	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
171	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
172	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4
173	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
174	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5
175	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
177	5	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4
178	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5
179	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	2
180	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4

## Base de datos de la muestra

### Base de datos de la Variable 2: Administración pública

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4
6	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2
8	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
10	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
11	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
13	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
15	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
17	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
19	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
21	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
22	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
24	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2
27	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2
28	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
29	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
30	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
32	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
33	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
34	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
36	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
37	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2
38	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
40	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
41	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
43	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
44	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
45	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
47	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
48	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
49	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4

50	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
51	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
52	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
54	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
56	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2
57	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2
58	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
59	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
60	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
62	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
64	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2
66	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
67	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2
68	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
69	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
70	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
71	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
73	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
74	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
75	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
77	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
78	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
79	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
80	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
81	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
82	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
84	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
86	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
89	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
90	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
92	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
93	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
94	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
96	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
97	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2
98	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
99	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
100	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
101	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
103	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4

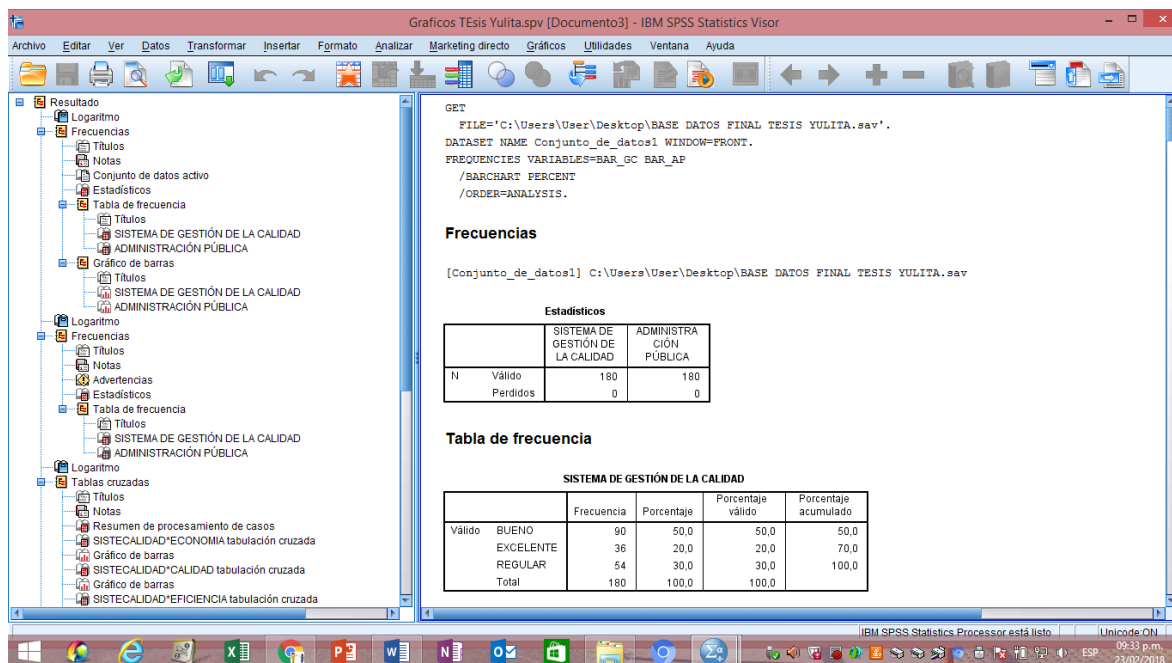
104	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
105	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
107	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
109	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
110	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
111	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
112	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
114	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
116	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2
117	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
120	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
122	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
123	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
126	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
127	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2
128	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
129	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
130	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
131	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
133	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
134	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
135	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
137	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
139	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
140	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
141	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
142	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
144	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
146	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2
147	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2
148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
149	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
150	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
152	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
153	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
154	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
156	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2



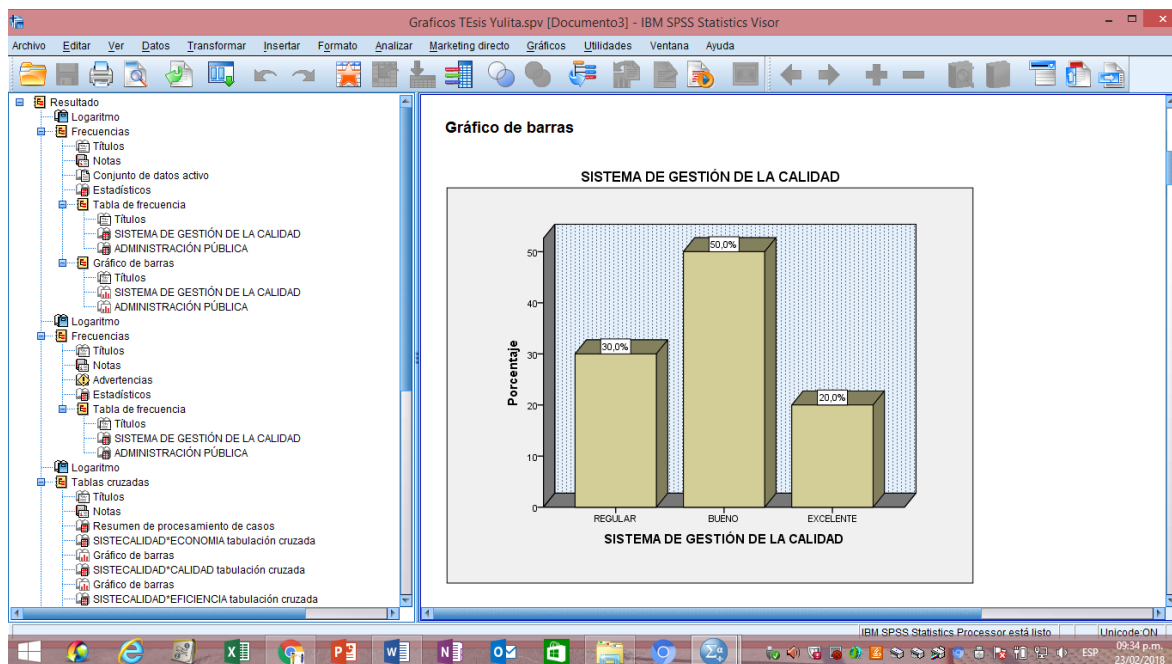
**Anexo 7**  
**Prints de resultados**



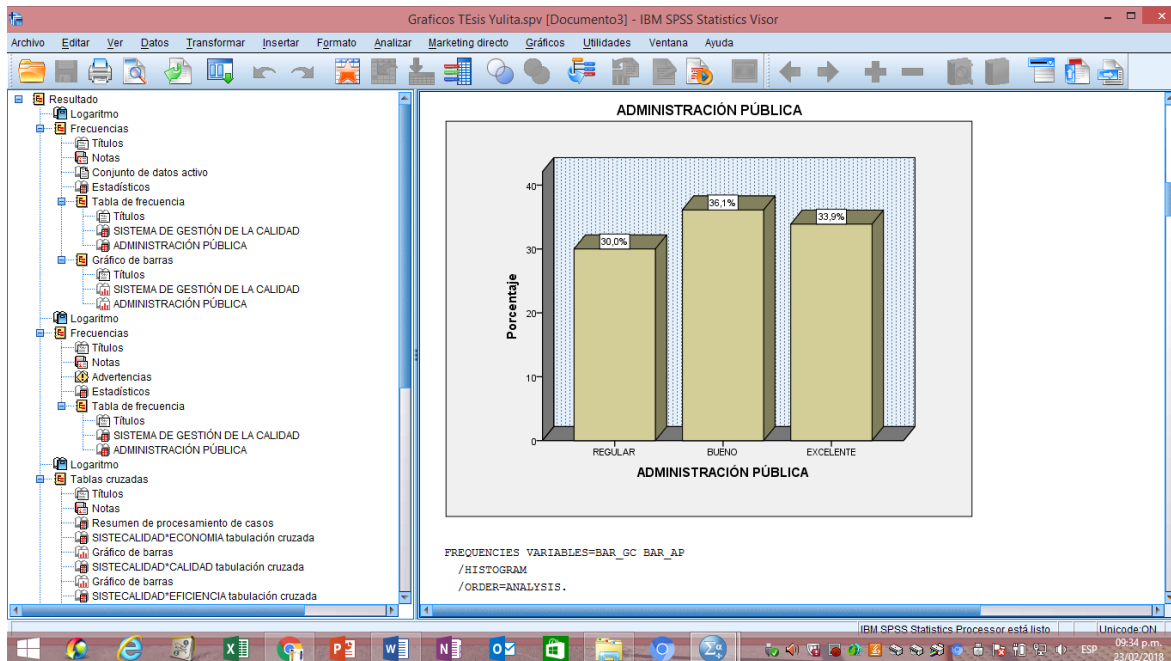
## Descripción de los resultados de la variable: Sistema de gestión de la calidad



## Distribución de la variable Sistema de gestión de la calidad



## Distribución de la variable Administración Pública



/HISTOGRAM  
/ORDER=ANALYSIS.

**Frecuencias**

**Advertencias**

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD es una cadena, de forma que no se puede generar un histograma.  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA es una cadena, de forma que no se puede generar un histograma.

**Estadísticos**

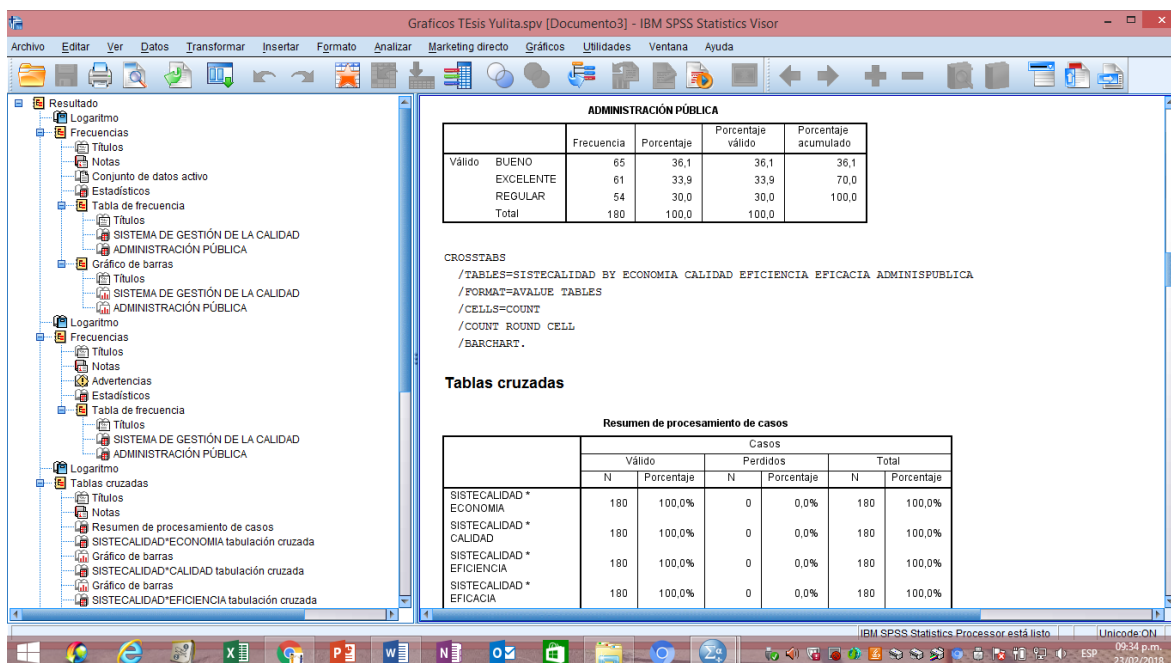
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
N	Válido 180	180
	Perdidos 0	0

**Tabla de frecuencia**

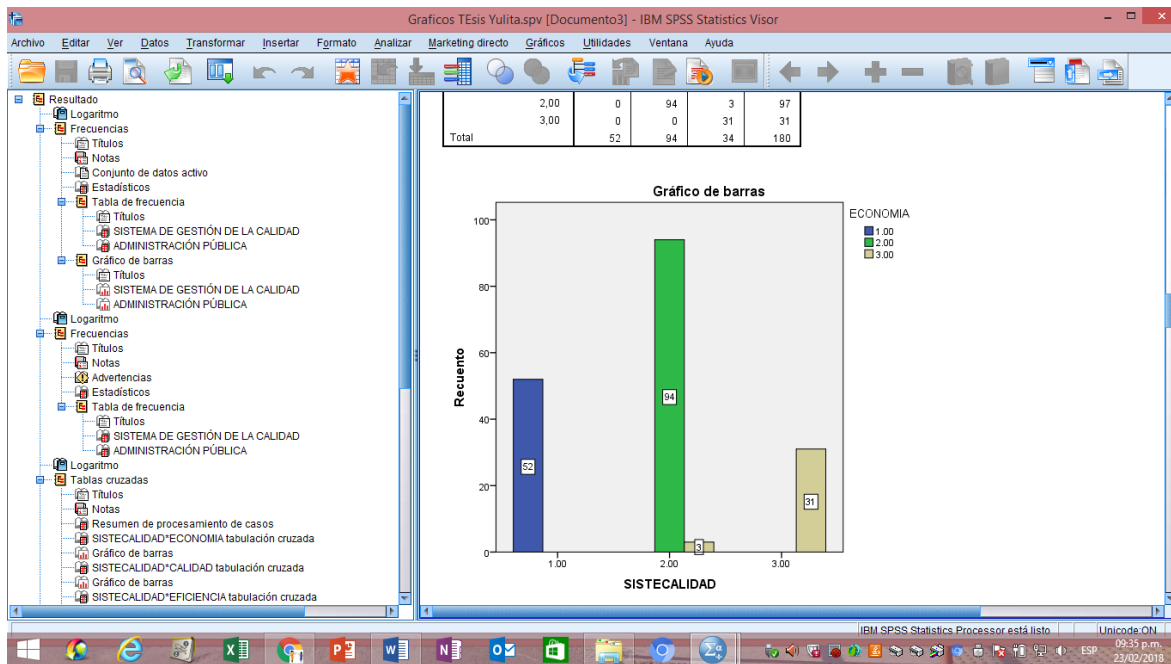
**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BUENO	90	50,0	50,0	50,0
EXCELENTE	36	20,0	20,0	70,0
REGULAR	54	30,0	30,0	100,0
Total	180	100,0	100,0	

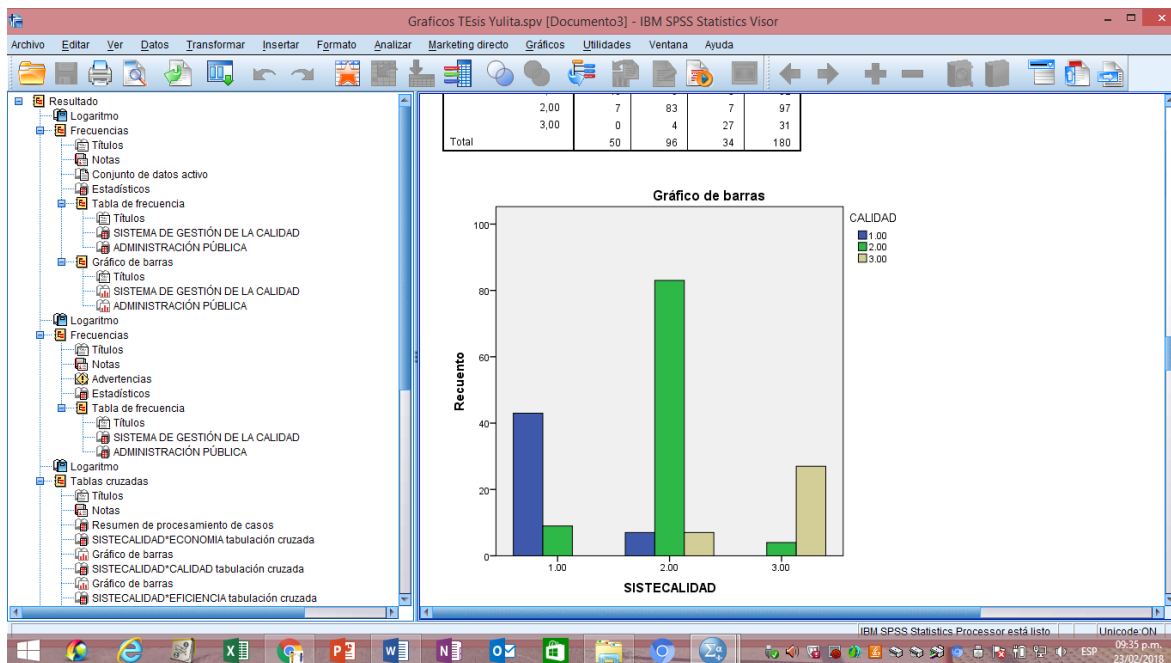
## Descripción de los resultados de la variable Administración Pública



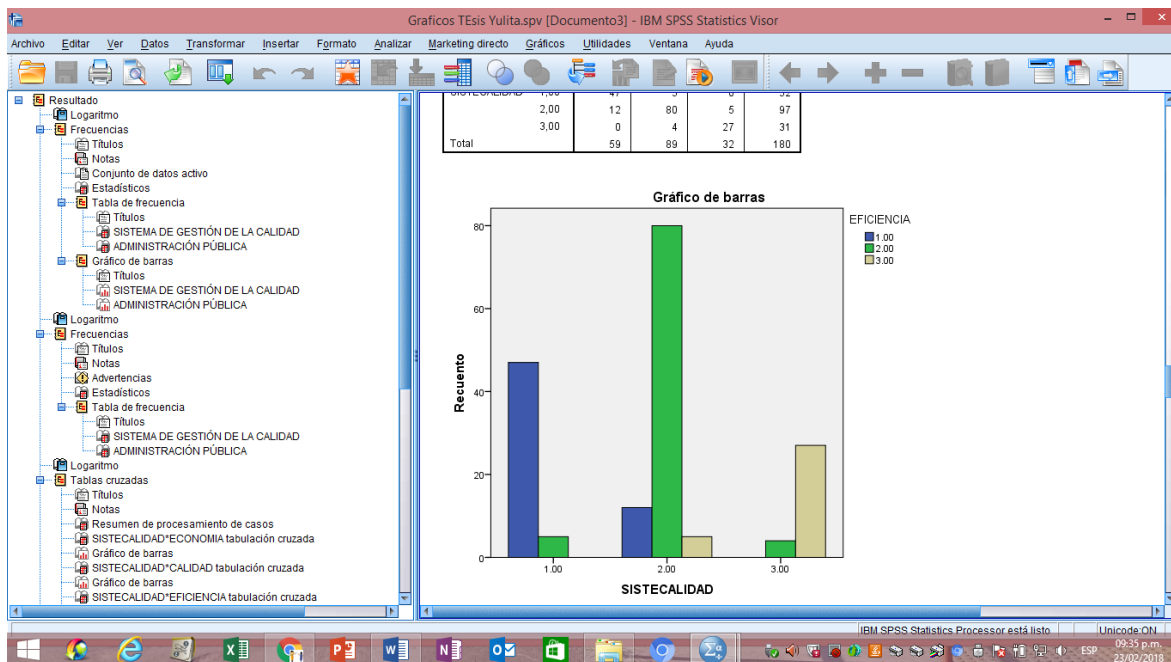
## Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Economía



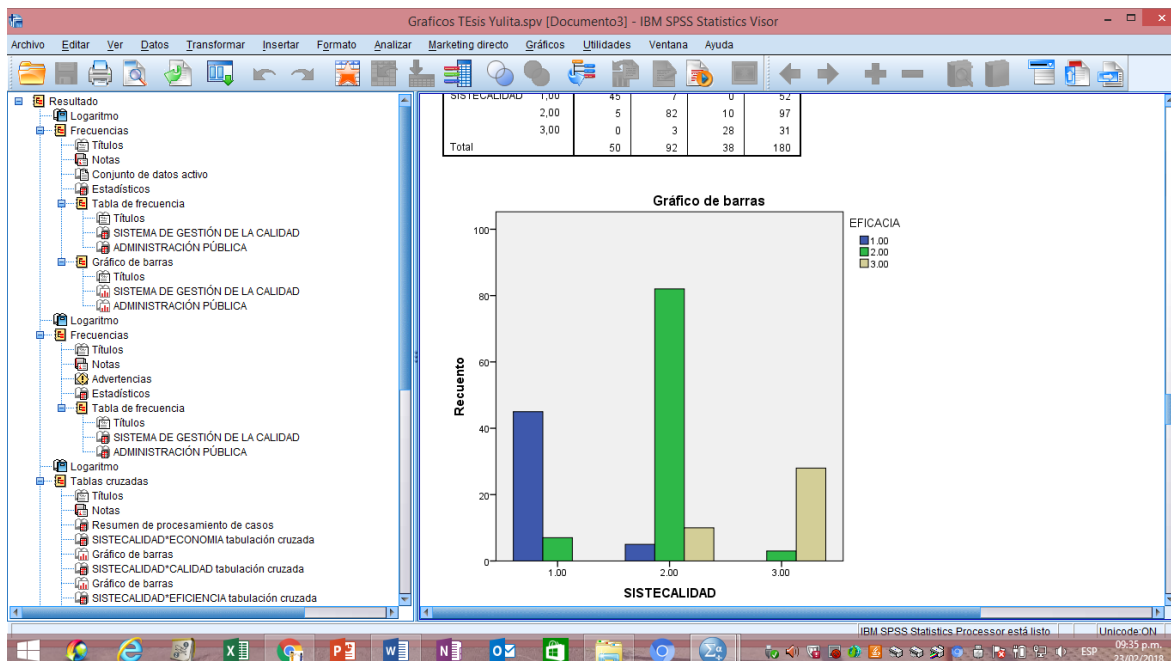
## Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Calidad



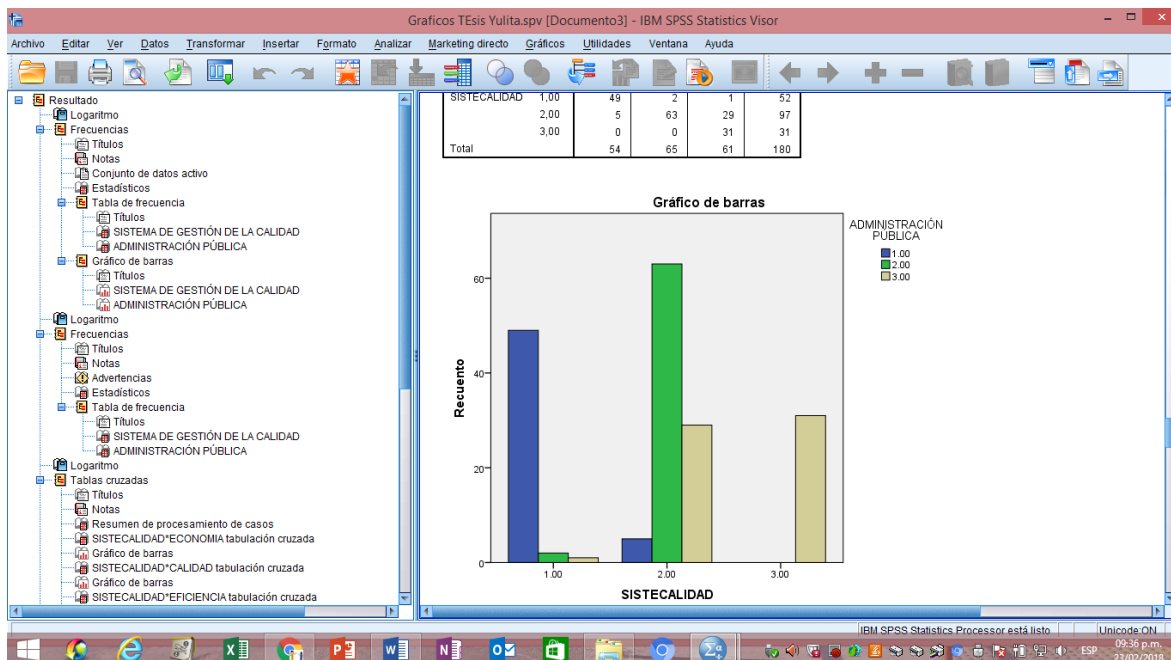
## Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Eficiencia

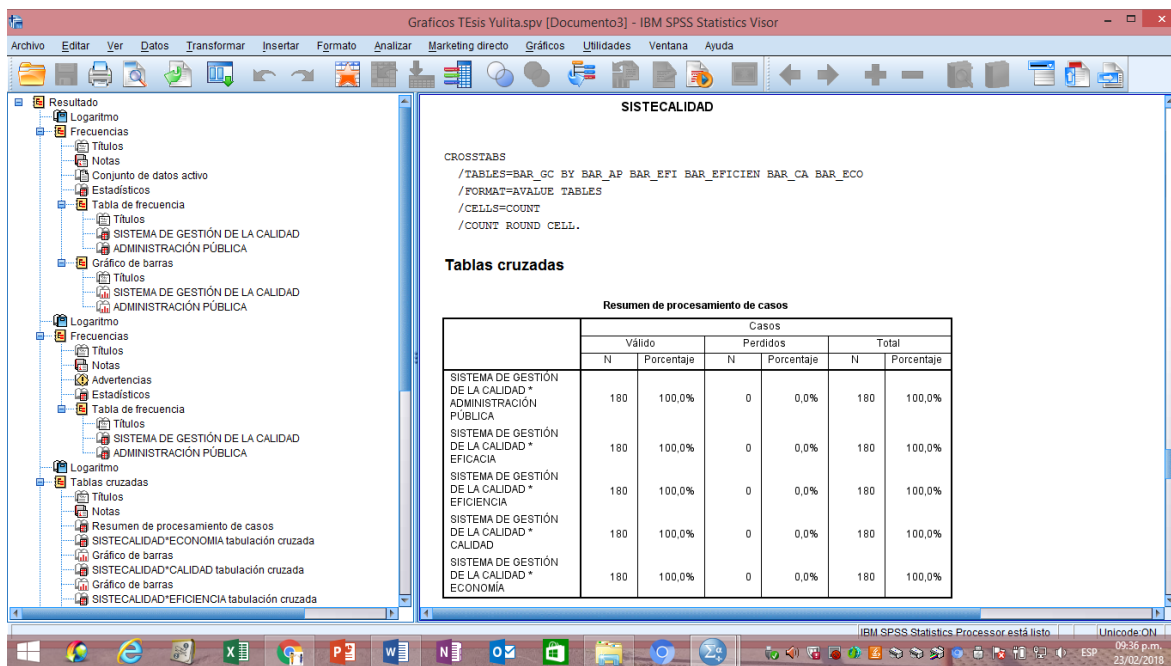


## Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Eficacia

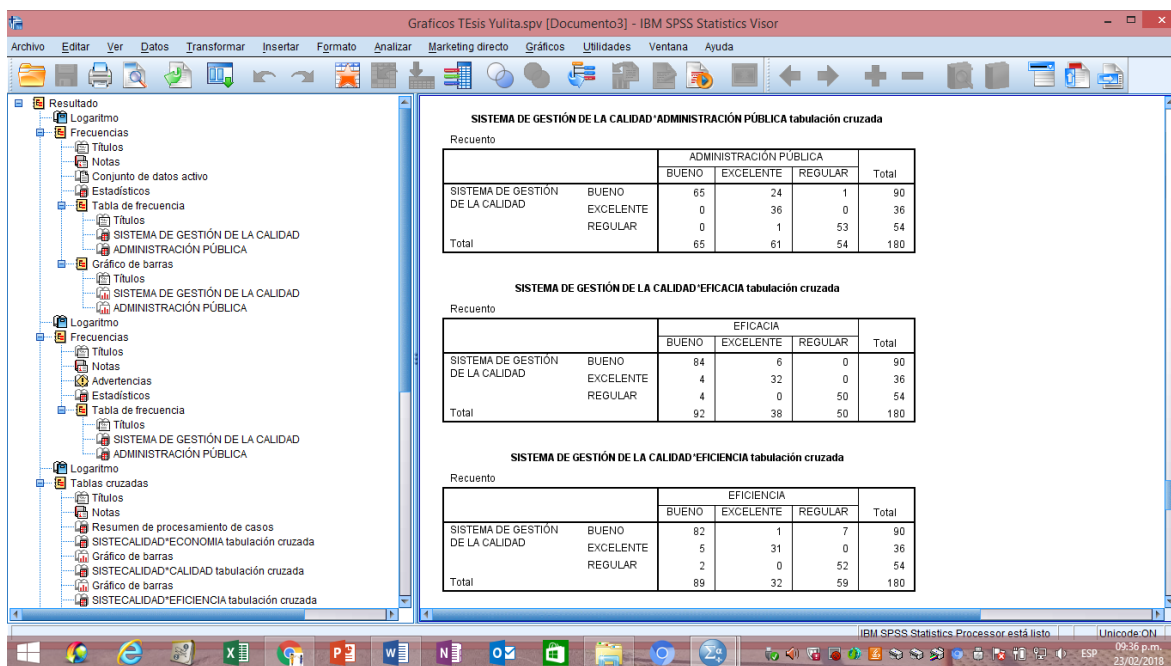


## Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Administración Pública





### Descripción de los resultados



## Tabla de contingencia Sistemas de gestión de la calidad y Economía

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD' CALIDAD tabulación cruzada**

Recuento

		CALIDAD			Total
		BUENO	EXCELENTE	REGULAR	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	BUENO	86	2	2	90
	EXCELENTE	4	32	0	36
	REGULAR	6	0	48	54
Total		96	34	50	180

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD' ECONOMÍA tabulación cruzada**

Recuento

		ECONOMÍA			Total
		BUENO	EXCELENTE	REGULAR	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	BUENO	87	0	3	90
	EXCELENTE	5	31	0	36
	REGULAR	5	0	49	54
Total		97	31	52	180

CROSSTABS  
 /TABLES=BAR\_GC BY BAR\_AP BAR\_EFI BAR\_EFICIEN BAR\_CA BAR\_ECO  
 /FORMAT=NOTABLES  
 /COUNT ROUND CELL  
 /BARCHART.

→ Tablas cruzadas

Resumen de procesamiento de casos

CROSSTABS  
 /TABLES=BAR\_GC BY BAR\_AP BAR\_EFI BAR\_EFICIEN BAR\_CA BAR\_ECO  
 /FORMAT=NOTABLES  
 /COUNT ROUND CELL  
 /BARCHART.

→ Tablas cruzadas

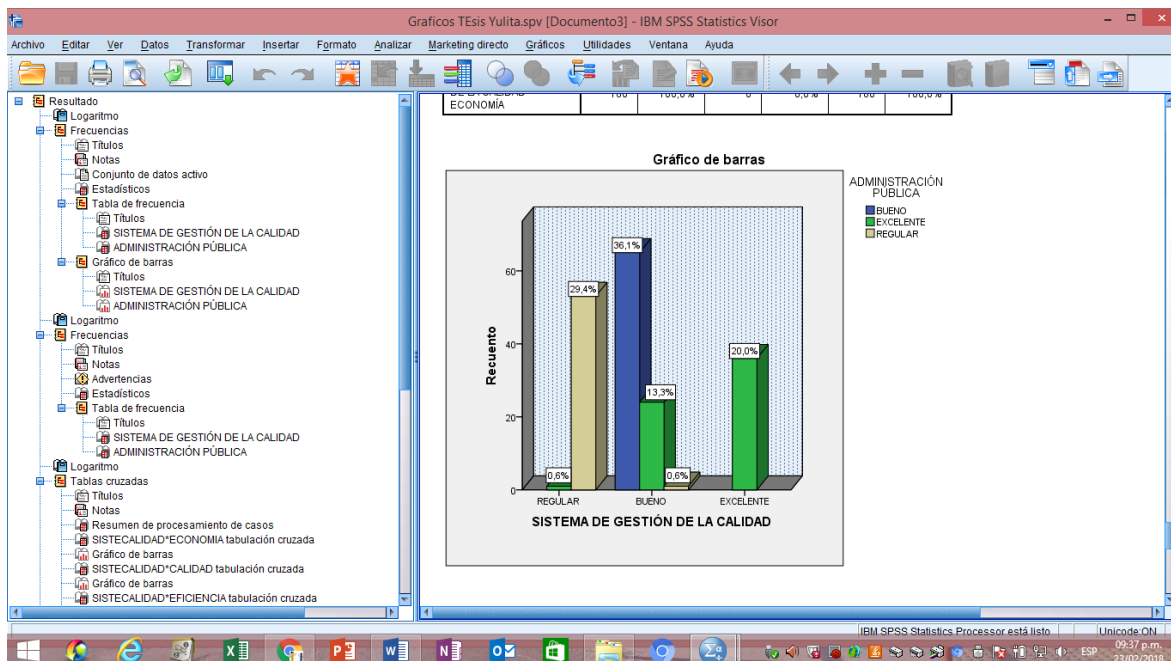
Resumen de procesamiento de casos

	Casos				Total	
	Válido		Perdidos		N	Porcentaje
	N	Porcentaje	N	Porcentaje		
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD * ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	180	100.0%	0	0.0%	180	100.0%
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD * EFICACIA	180	100.0%	0	0.0%	180	100.0%
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD * EFICIENCIA	180	100.0%	0	0.0%	180	100.0%
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD * CALIDAD	180	100.0%	0	0.0%	180	100.0%
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD * ECONOMÍA	180	100.0%	0	0.0%	180	100.0%

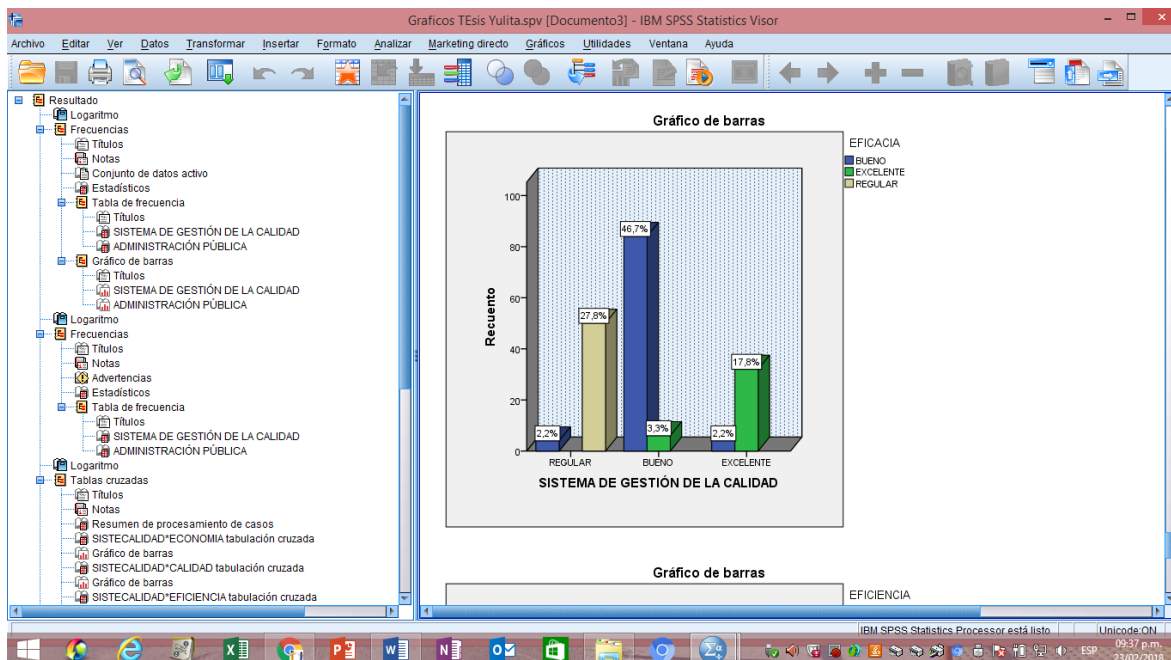
Efectúe una doble pulsación para activar



## Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Administración Pública

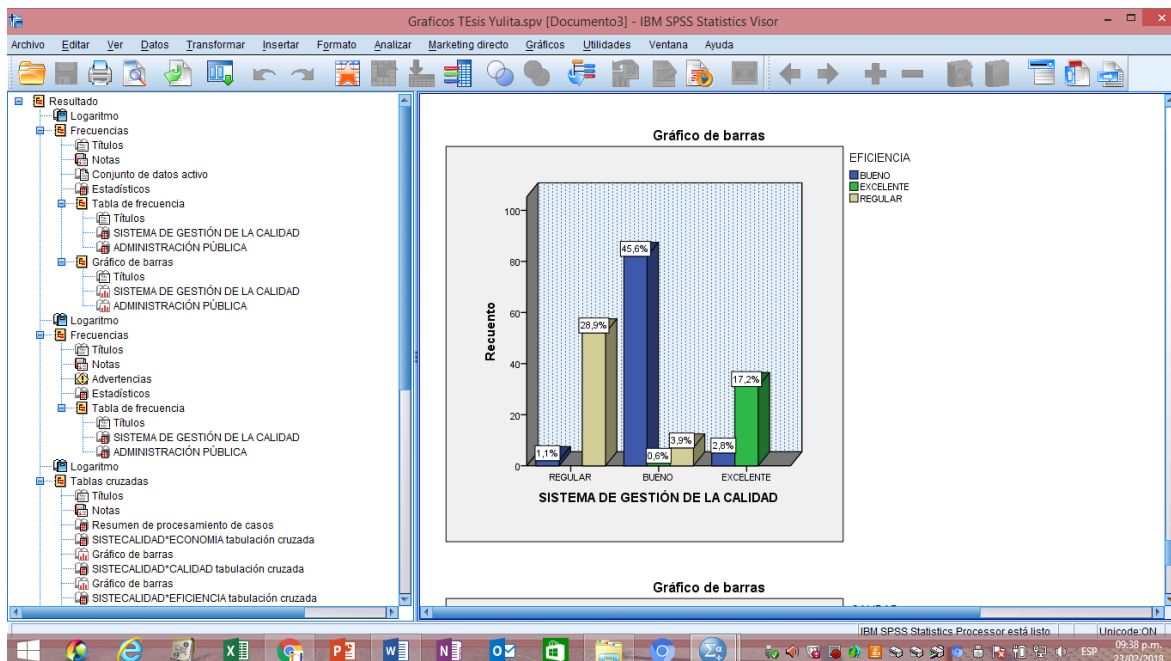


## Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Eficacia

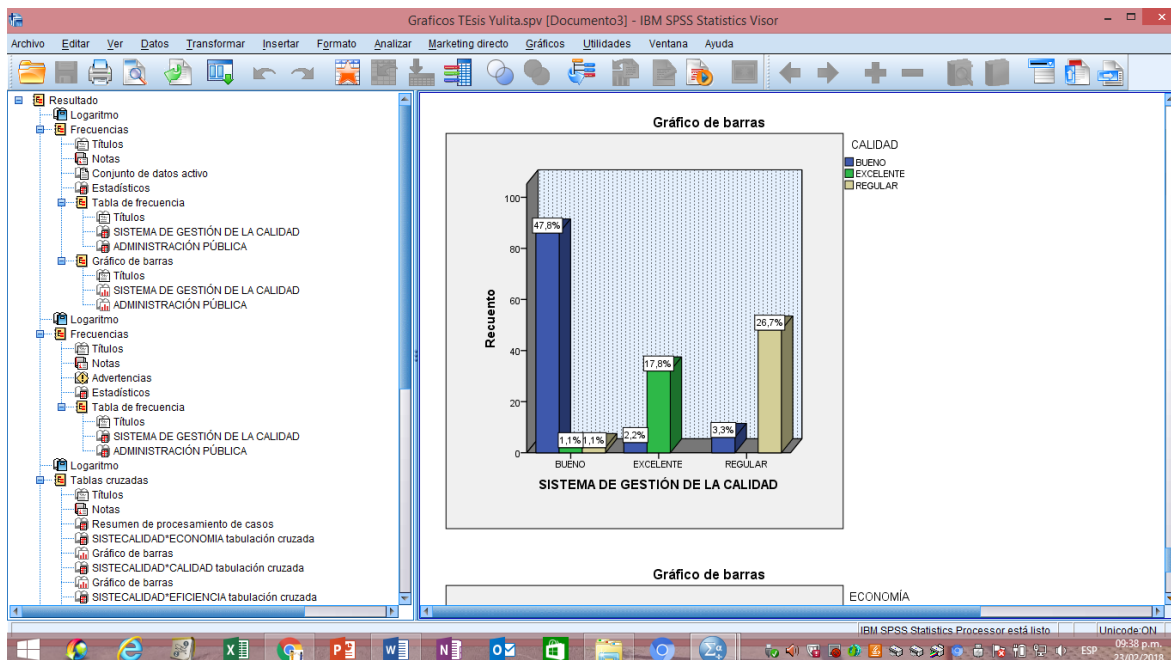




## Tabla de contingencia Sistema de gestión de la calidad y Eficiencia



## Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Calidad



## Distribución de Sistema de gestión de la calidad y Economía

