



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la Calidad Total en la Municipalidad
Distrital de Sapallanga 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Richard Edgar, Inga Ortiz

ASESOR:

Mg. Oscar Francisco Villaverde Montoya

SECCIÓN:

Administración Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

PERÚ- 2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Vera Samaniego Efraín
Presidente

Dr. Felen Hinostraza Daniel Roque
Secretario

Mg. Villaverde Montoya Oscar Francisco
Vocal

DEDICATORIA:

Al ser supremo creador por darme la dicha de vivir cada día, a mis padres por apoyarme en todo momento, motivarme en mi desarrollo profesional, y darme todo su cariño, amor y paciencia.

Richard.

AGRADECIMIENTO

A mi hermana Elizabeth, por su constante colaboración para la conclusión de la tesis y mis familiares y amigos que me dieron su apoyo para la obtención del grado de Maestro.

A la plana docente de la Universidad César Vallejo, por compartir sus conocimientos para el crecimiento profesional.

El autor.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Inga Ortiz, Richard Edgar, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 80074344, con la tesis titulada “Percepción de la Calidad Total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga 2018”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resúmenes son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se devienen, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, setiembre de 2018.



Br. Richard Edgar, Inga Ortiz
DNI N°: 80074344

PRESENTACIÓN

A los señores miembros del jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo - Filial Huancayo, presento la tesis titulada: Percepción de la Calidad Total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestro en Gestión Pública.

El presente trabajo de investigación comprende los siguientes capítulos: En el primero, de manera general, se expone la realidad de la municipalidad, se fundamenta la variable, la justificación, el problema y los objetivos de la investigación; en el segundo, se desarrolla la operacionalización de la variable a investigar, la metodología y el diseño de investigación, considerando todo lo relacionado a la recolección de datos y el método para analizarlos; en el tercero, se expone los resultados tanto generales como específicos; en el cuarto, se discute los resultados; en el quinto, se enuncia las conclusiones; en el sexto se plantean las recomendaciones, en el séptimo se enumera la bibliografía usada; finalmente, se presentan los anexos de mayor interés y entendimiento.

Por lo mencionado Señores Miembros del Jurado, recibiré con mucho respeto las acotaciones que realicen a mi trabajo de investigación, que al mismo tiempo espero sirva de aporte para futuras investigaciones en el tema de Calidad Total a nivel de gobierno local.

El Autor.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Objetivos	23
II. MÉTODO	25
2.1. Diseño de investigación	25
2.2. Variables, operacionalización	26
2.3. Población y muestra	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad	28
2.5. Métodos de análisis de datos	29

2.6. Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS	31
3.1. Resultados descriptivos general	31
3.2. Resultados descriptivos específicos	32
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS	48
ANEXOS	52
Anexo N°01: Matriz de consistencia	
Anexo N°02: Matriz de operacionalización de variables	
Anexo N°03: Instrumento	
Anexo N°04: Validez del instrumento	
Anexo N°05: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	
Anexo N°06. Base de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Matriz de Operacionalización: Calidad total	27
Tabla 2: Alfa de Cronbach, estadística de fiabilidad	29
Tabla 3: Baremos de la variable calidad total	30
Tabla 4: Nivel de percepción de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga 2018	31
Tabla 5: Nivel de percepción del factor alta gerencia de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga	32
Tabla 6: Nivel de percepción del factor planeamiento de la calidad de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga	33
Tabla 7: Nivel de percepción del factor evaluación de la calidad de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga	34
Tabla 8: Nivel de percepción del factor prestación del servicio de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga	35
Tabla 9: Nivel de percepción del factor gestión de la calidad de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga	36
Tabla 10: Nivel de percepción del factor implementación de la gestión de procesos de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga	37
Tabla 11: Nivel de percepción del factor educación y entrenamiento de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga	38
Tabla 12: Nivel de percepción del factor círculo de calidad de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga	39
Tabla 13: Nivel de percepción del factor enfoque a la satisfacción del usuario de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga	40

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa Semántico de la Adaptación de Calidad de las Municipalidades	20
Figura 2: Nivel de percepción de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018	32
Figura 3: Nivel de percepción del factor alta gerencia de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018	33
Figura 4: Nivel de percepción del factor Planeamiento de la calidad de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018	34
Figura 5. Nivel de percepción del factor evaluación de la calidad de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018	35
Figura 6: Nivel de percepción del factor prestación del servicio de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga	36
Figura 7: Nivel de percepción del factor gestión de la calidad de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga	37
Figura 8: Nivel de percepción del factor implementación de la gestión de procesos de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga	38
Figura 9: Nivel de percepción del factor educación y entrenamiento de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga	39
Figura 10: Nivel de percepción del factor círculo de calidad de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga	40
Figura 11: Nivel de percepción del factor enfoque a la satisfacción del usuario de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga	41

RESUMEN

El propósito de esta investigación es determinar el nivel de percepción de la calidad total de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Sapallanga 2018, enfatizando los factores de la calidad total y cómo es la percepción de cada trabajador en el desarrollo de la calidad en la entidad pública.

Esta investigación tiene enfoque cuantitativo y el tipo de investigación descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal, con muestra de 50 trabajadores de la municipalidad distrital, como técnica de recolección se utilizó la encuesta y el instrumento el cuestionario, el cuál fue medido con las escalas de Likert.

Los resultados encontrados reflejan cómo mejor nivel de percepción de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga para el año 2018, el aceptable con 92%, en donde se deduce que cada factor de la calidad total es percibido como aceptable, ya que la municipalidad posee metas, políticas y planes objetivos en bien de los usuarios.

Palabras claves: Calidad Total, Factores de Calidad y Municipalidad.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of perception of the total quality of workers in the district municipality of Sapallanga 2018, emphasizing the factors of total quality and how the perception of each worker in the development of quality is in the public entity.

This research has a quantitative approach and the type of descriptive research, with a non-experimental transectional design, with a sample of 50 workers from the district municipality. As a collection technique, the survey and the questionnaire instrument were used, which was measured with the Likert scales.

The results show a better level of perception of the total quality in the district municipality of Sapallanga 2018, the acceptable one with 92%, where it is deduced that each factor of the total quality is perceived as acceptable, since the municipality has goals, policies and objective plans for the benefit of users.

Keywords: Total Quality, Quality Factors and Municipality.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El Distrito de Sapallanga, es uno de los más importantes de la provincia de Huancayo, en la región de Junín, por su extensión territorial, actividad comercial y su cercanía a la ciudad de Huancayo. Su capital es la localidad de Sapallanga, cuenta con el anexo de Miluchaca, así como los centros poblados de Huayllaspanca, La Punta y Cocharcas y 17 barrios y caseríos (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2018). La Municipalidad Distrital de Sapallanga tiene la función principal de desarrollar en beneficio y progreso de la comunidad labores fundamentales para propiciar una buena administración de los ingresos económicos (PCM, 2018).

La finalidad de la municipalidad es representar a la comunidad local, promover la buena atención de los servicios, conducir adecuadamente el patrimonio y el desarrollo sostenible, y participativo con el fin de mejorar la calidad de vida de su población. (PCM, 2018).

La misión de la Municipalidad Distrital de Sapallanga, es brindar servicios de calidad en beneficio del ciudadano, logrando desarrollo integral y sostenible, a través de una gestión entre las autoridades municipales y la comunidad vecinal. Los principales objetivos de la municipalidad es planificar y ejecutar acciones que contribuyan el ambiente adecuado para la satisfacción de necesidades de los ciudadanos (PCM, 2018).

Tanto instituciones públicas como privadas, tienen la visión de ser instituciones de calidad, ponderar estrategias con sistemas adecuados de calidad para la fidelización de clientes o usuarios, mayor motivación de los empleados e impulso en mejorar tecnología, para lograr la visión de las instituciones se utiliza una teoría de gestión de la calidad, estrategia enunciada en sus inicios por Deming, y luego desarrollada por varios autores entre ellos Juran, ambos impulsores de los llamados círculos de calidad.

En el Perú el único organismo formal de la calidad es el Comité de Gestión de la Calidad cuyo principal objetivo es que las organizaciones reconozcan, promuevan e implanten sistemas de calidad en todos los sectores de la actividad económica del Perú (Comité de Gestión de la Calidad, 2009).

Deming (1986) define la calidad por las necesidades de cada cliente, por lo tanto, las instituciones deben implementar productos y servicios diferentes; desarrolló 14 puntos que pueden ser adaptados en las instituciones de todos los tamaños y sectores, además Juran y Gryna (1988) definen la calidad por la aptitud de uso y exigencias del cliente, mejora de los procesos de calidad, planificación y control (Citado en Benzaquen, 2013).

El análisis de la percepción de la calidad total en los municipios, es un tema muy importante para la gestión pública municipal. Han transcurrido aproximadamente 10 años de reforma municipal y no se observan mejoras en la gestión política y administrativa de los municipios; la calidad de los servicios públicos como estrategia para propiciar el cambio en el municipio está aún en proceso.

La Administración de la Calidad Total en las instituciones se ha convertido en una estrategia interna, mediante el mejoramiento de los procesos internos, eficiencia y atención oportuna hacia los usuarios y proveedores. La implementación requiere de inversión y de un proceso de transformación hacia el cambio organizacional; es decir, requiere de un liderazgo de la gerencia a fin de garantizar las ventajas en la organización y

de un esfuerzo muy importante de los miembros y colaboradores para llevar adelante el proceso de transformación (Benzaquen, 2013).

La calidad total en las municipalidades en el Perú, en especial las distritales, muestran una clara deficiencia; las autoridades municipales no conciben la definición exacta de calidad total, por lo cual, no practican los principios y técnicas para instaurar un sistema adecuado de calidad fomentando el mejoramiento de servicios.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Como señaló Pavlos (2015) la aplicación de sistemas de gestión de la calidad constituyen vías efectivas para la competitividad de las empresas e instituciones públicas, estas gestiones son el producto de una mezcla compleja de componentes de estrategias de negocio y prácticas de gestión. Al implementar los sistemas de gestión de calidad han logrado obtener beneficio: (a) mejora de la relación con usuarios, (b) mejora de las relación con proveedores, (c) diseño de productos, (d) mejora de los procesos, (e) autocontrol de los empleados, y (f) mejora de la calidad del producto (Citado en Benzaquen, 2013).

Gotzmani y Tsiotras (2001) analizan en estudios las prácticas de la calidad total. Las contribuciones en las corporaciones han indicado las siguientes áreas de mejoras: administración de procesos, planificación de la calidad, diseño del producto y análisis de datos de calidad. Siendo las más significativas en la competitividad y la satisfacción del usuario.

En el estudio analizado por Escanciano, Fernández y Vásquez (2003) en empresas españolas de servicios y manufactura encontraron que, el 80 por ciento presentan actividades con objetivo a la gestión de la calidad total, y propician acciones avanzadas de mejora continua (Citado en Benzaquen, 2013).

Talib, Rahman, y Qureshi (2013) investigaron las prácticas de gestión de la calidad total en las instituciones de servicios de la India, los resultados revelaron 12 prácticas: compromiso de la alta dirección, la

orientación al cliente, la innovación, gestión de proveedores, participación de los empleados, análisis e información, gestión de procesos, manejo de recursos humanos, planificación estratégica, participación de empleados, el diseño de servicios y productos y comunicación

Yamada y Poltronieri, (2013) en un estudio cualitativo de las empresas brasileñas explican que las prácticas de gestión de calidad se ha extendido después que las organizaciones se han dado cuenta que dichas prácticas podrían aumentar la competitividad, adicional a ello mejorarían la satisfacción del cliente y, al mismo tiempo, reducen los costos. Al aplicar estas prácticas, obtienen resultados positivos, como mejorar su competitividad y la productividad, aumentando la probabilidad de supervivencia y superioridad.

Respecto a la implementación de herramientas de calidad y su influencia en la mejora del rendimiento de las instituciones Heras, Marimon, y Casadesús (2011) analizaron el uso de herramientas de gestión de la calidad y cómo influye en el desempeño de las organizaciones que han implementado un sistema de calidad. El estudio revela que las organizaciones con sistemas de gestión de la calidad tienen un efecto relativamente positivo en su desempeño general.

Samson y Terziovski (1999), en la investigación aplicada a los países de Australia y Nueva Zelandia encontraron agentes positivos como: liderazgo, enfoque al cliente, y gestión del personal, principios relacionados directamente con el desempeño operacional, todos comprometidos a actividades con la gestión de la calidad.

Para Baltazar, Rosalva, y Mejía (2014), al investigar la importancia en el manejo de calidad de las instituciones en México, diseñaron un instrumento de medición con escalamiento Likert. Los resultados reflejan que el 94 por ciento de las instituciones tienen presente la importancia que contribuye la gestión de calidad, empero solamente esta gestión no garantiza un mejor posicionamiento, al no ser competitivo al mercado meta, sino trabajar en proyectos especiales y "únicos".

Trabajos realizados para la calidad total en las municipalidades, como el caso chileno, muestran que se debe poner en práctica la capacidad de gestión de las autoridades municipales, poner en relevancia que existe una cultura de procesos continuos, basada en la aplicación de planes o iniciativas de mejora y en la autoevaluación.

Para el caso chileno, un modelo de excelencia para la gestión fue planteado por Román (2010), mediante el cual las organizaciones pueden encontrar el camino hacia la excelencia así como analizar los vacíos que pudieran haber para alcanzarlas, herramienta que a su vez sirve de marco referencial para un adecuado diagnóstico organizacional y según el cual toda la gestión de una organización puede ser medida y debe obedecer a una metodología por procesos buscando el aprendizaje organizacional, el alineamiento e integración entre sus diversos componentes.

Toro (2013) en su estudio de la modernización del Estado, ha cimentado pilares en las capacidades organizativas del Estado, desplazando lo tradicional. Los principios de esta visión, calidad y modernización, erige participación comunitaria, colaboración con el mercado, satisfacer las necesidades de usuarios y de gestión orientar hacia los resultados.

Según Pasco (2015) la modernización se fundamenta en la gestión por procesos, realza el concepto de "cadenas de valor", en tanto, los recursos esenciales son: infraestructura, personas, equipos, métodos, técnicas y finanzas. El evaluar, seguir, y conocer; enfoca el cálculo con eficacia para cumplir políticas, transparencia, adecuado uso de recursos y grado de satisfacción de los ciudadanos.

La idea en el fondo de "gestión por procesos", es la interrelación y transformación de procesos en función del rendimiento, en su mejora, en marcos referenciales apoyados en la excelencia, direccionar las actividades hacia tareas comunes (Lam, Wang, & Lam, 2008).

Tata y Prasad (1998), evidenciaron que sólo un 1/3 de organizaciones analizadas con alguna programación de la calidad, informaron mejoras en el desempeño, lo bajo de lo encontrado es por la falta de consideración de

variables estructurales y culturales que impulsan al programa de calidad; lo resaltante de su evidencia, es la no existencia de confusiones del concepto de gestión de la calidad total. Ellos también indicaron que la calidad cambia la interacción y trabajo del personal, y de la organización.

Los modelos de calidad de servicio, son coherentes y están orientados a los consumidores donde la satisfacción es el éxito de la organización, aplicando la medición, el análisis y el monitoreo (Cervai, Fabbro, & Kekale, 2004).

Antecedentes nacionales

El escaso tratamiento de los niveles de calidad y la falta de cumplimiento de los estándares mínimos de calidad en las instituciones, requiere de respuestas urgentes de cuanto se ha avanzado e implementado en la calidad de las instituciones a nivel nacional, de las regiones, y de los sectores en el Perú (Benzaquen, 2013). Por lo tanto, es importante el analizar la gestión de la calidad total de las instituciones en los diferentes sectores y regiones del país.

Para Astley y Fombrum (1983), en las organizaciones públicas se debe introducir la estrategia colectiva, teniendo noción de trabajo en conjunto, en donde se busca encontrar y promover la cooperación entre organizaciones, con el fin último de pensar en las comunidades bajo su gobernanza. Gundlach y Cadotte (1994) señalan que entre las municipalidades existe interdependencia, para enfocarse en los cambios económicos, y que estos resulten positivos, teniendo pensamiento en los ingresos y en su eficiencia. *(Citado en Paredes, 2001)*.

Respecto a las instituciones de Latinoamérica, caso del Perú, Benzaquen (2013) concluyó que las calificaciones de las empresas sin ejercer la gestión de la calidad total fueron en todos los factores superiores a 3.5 y para las instituciones con prácticas en la gestión de la calidad total mayores de 3.70, poniendo en relevancia la tendencia de la importancia de la utilización de calidad por parte de las instituciones peruanas. De los factores analizados, mayores promedios fueron alta gerencia y planeamiento.

En la municipalidad de Chiclayo, se realizó un trabajo de investigación basándose en lo realizado por Deming, Crosby y Juran, para mejorar la calidad total, considerando los 7 criterios: a) liderazgo y planificación estratégica, b) prestación de los servicios, c) compromiso y desarrollo de las personas, d) relación con usuarios, e) información y análisis, f) recursos financieros y materiales y, g) resultados de la gestión y calidad de los servicios. Los resultados obtenidos fueron positivos, mejorando la calificación de calidad, no solo de los trabajadores sino también de los usuarios de la municipalidad. (Mego, 2013).

1.3. Teorías relacionadas al tema

Calidad total

Según señala Crosby (1987), la calidad y sus sistemas importan porque generalmente ayudan a reducir costes, mejorar la productividad, y aumentar la rentabilidad de la institución.

Para Deming (1989), la calidad, se da por la mejora de instituciones, que hace posible ser más productiva, aumentar competitividad, y por lo tanto orientar sus fines a enfocar las necesidades de usuarios. Por ello utiliza un ciclo llamado PDCA: Planificar (P), en cual se establece las prioridades de los consumidores con el diseño planificado y con los procesos establecidos; hacer (D), realizar el diseño que se planificó; comprobar (C), calcular los resultados demostrados; actuar (A), poner en práctica de nuevo todo el ciclo.

Para Juran (1990), la calidad total consiste en satisfacer necesidades de los usuarios, desarrollando productos para dicho fin, además de procesos. Las instituciones públicas como privadas deben fomentar 3 características primordiales tales como coordinación, organización, y comunicación. La calidad debe esta inherente en todos los miembros de las instituciones, mediante la “trilogía de la calidad”, planificación, control y mejora de la calidad.

Para incentivar el uso de las prácticas de la calidad en las organizaciones, Powell (1995) enfatiza la incorporación del entrenamiento

depositado a los trabajadores, y compromiso gerencial, se convierte medio positivo para el desempeño operacional (Citado en Pino, 2008).

Modelo teórico de calidad total

Este trabajo de investigación usa como referencia el modelo teórico seguido por Benzaquen (2013), los elementos de la Gestión de la Calidad Total analizados de la siguiente manera: Alta Gerencia, Planeamiento de la Calidad, Auditoría y Evaluación de la Calidad, Diseño del Producto, Gestión de la Calidad del Proveedor, Control y Mejoramiento del Proceso, Educación y Entrenamiento, Círculos de la Calidad e Enfoque hacia la satisfacción del cliente.

Para el desarrollo del modelo, se realizó una adaptación en función de una institución pública, en este caso para la Municipalidad Distrital de Sapallanga.

Se mide los factores de la calidad por preguntas específicas, de la puntuación que se obtiene de cada pregunta por cada factor, se realiza un promedio para obtener un panorama general y mejor ilustrado.

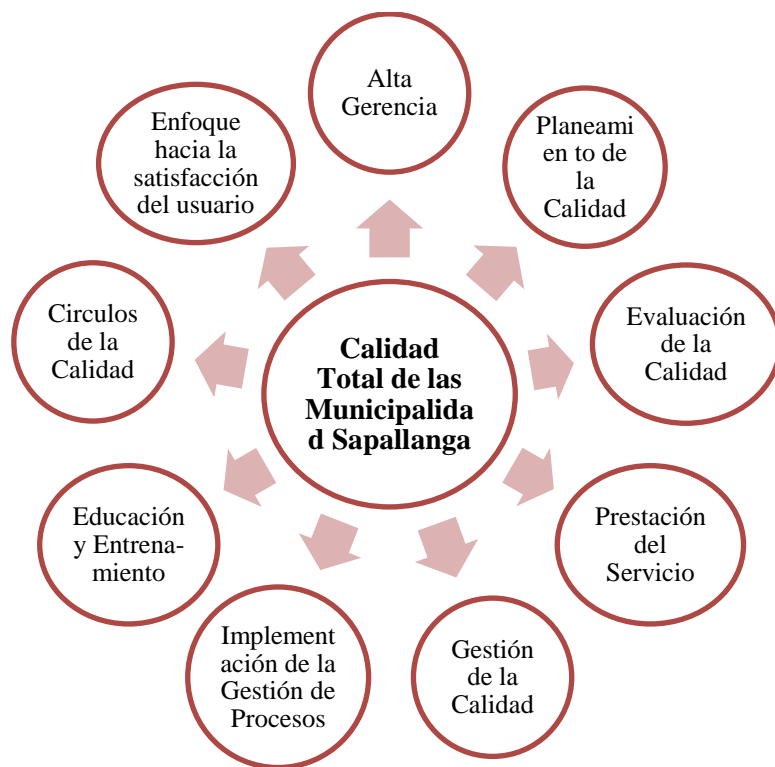


Figura 1. Mapa Semántico de la Adaptación de Calidad de las Municipalidades

Benzaquen (2013) realiza una descripción de cada factor en relación a la Calidad Total:

- Alta Gerencia, porque compromete a la organización a alcanzar y establecer objetivos, contribuye a la función de la calidad.
- Planeamiento de la Calidad, porque analiza y detallada la gestión de la calidad y metas específicas.
- Evaluación de la Calidad, porque realiza el rastreo de las metas de calidad en la gestión.
- Prestación del Servicio, porque adopta la innovación para poder tener diferenciación en su entorno.
- Gestión de la Calidad, porque mide como repercuten los servicios o bienes que ofrece el manejo de sistemas de calidad.
- Implementación de la Gestión de Procesos, porque verifica los requerimientos de los usuarios o empleados, que funcionan de forma óptima gracias al proceso operativo.
- Educación y Entrenamiento, porque mide las herramientas de gestión y el compromiso de los trabajadores tales como la capacitación, entrenamiento, proporción con el sistema de calidad.
- Círculos de la Calidad, diálogo entre la empresa, mide el trabajo en equipo y poder de cambio en el desempeño de la organización.
- Enfoque hacia la satisfacción del usuario, porque mide el grado de satisfacción de los usuarios con lo ofrecido.

Podemos concluir que la calidad total, es el método en la administración para incrementar la satisfacción del consumidor y mejorar la calidad de un producto y/o servicio, fomentando un cambio en los procesos, planificación y control.

La percepción se construye en la evaluación de la conducta, así como, el entendimiento de las emociones, de su entorno social, físico e impresiones (Santoro 1979, p. 114). Nos posibilita tener conocimiento sobre la realidad de diversas realidades.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?

Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total del factor “Alta Gerencia” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?
2. ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total del factor “Planeamiento de la Calidad” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?
3. ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total del factor “Evaluación de la Calidad” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?
4. ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total del factor “Prestación del Servicio” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?
5. ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total del factor “Gestión de la Calidad” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?
6. ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total del factor “Implementación de Gestión de Procesos” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?
7. ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total del factor “Educación y Entrenamiento” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?
8. ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total del factor “Círculos de la Calidad” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?
9. ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total del factor “Enfoque hacia la satisfacción del usuario” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación se justifica por su contribución en observar los niveles de percepción de los elementos que componen la gestión de calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, además de contribuir al aumento de referencia bibliográfica, debido a que no existen muchos estudios relacionados de la calidad total en entidades públicas, peor aún en las municipalidades.

Las organizaciones que han implementado alguno de los sistemas de gestión en la calidad han logrado beneficios no solo en la mejora de la interacción con los clientes, sino con la interacción de proveedores, en el diseño de productos, y en los procesos. Por lo tanto, el conocimiento de la calidad total es importante en la toma de decisiones de las municipalidades y de la gestión pública.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Describir el nivel de percepción de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018.

1.6.2. Objetivos específicos

1. Describir el nivel de percepción de la calidad total del factor “Alta Gerencia” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018.
2. Describir el nivel de percepción de la calidad total del factor “Planeamiento de la Calidad” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018.
3. Describir el nivel de percepción de la calidad total del factor “Evaluación de la Calidad” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018.
4. Describir el nivel de percepción de la calidad total del factor “Prestación del Servicio” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018.
5. Describir el nivel de percepción de la calidad total del factor “Gestión de la Calidad” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018.

6. Describir el nivel de percepción de la calidad total del factor “Implementación de Gestión de Procesos” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018.
7. Describir el nivel de percepción de la calidad total del factor “Educación y Entrenamiento” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018.
8. Describir el nivel de percepción de la calidad total del factor “Círculos de la Calidad” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018.
9. Describir el nivel de percepción de la calidad total del factor “Enfoque hacia la satisfacción del usuario” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño más apropiado para el presente trabajo de investigación es el diseño no experimental, de tipo transversal descriptivo. En este tipo de diseños se recolectan datos en un solo instante, con el objetivo de retratar y estudiar de manera detallada las variables y la relación entre ellas en un determinado momento (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pp. 151-152).

La investigación no experimental se realiza sin mover por conveniencia las variables de forma deliberadamente, investigación donde no se hace variar ninguna variables independientes intencionalmente con el fin de observar su efecto en las demás variables. Se dice no experimental porque al ver los acontecimientos tal y como se dan, después analizarlos, en el contexto natural donde ocurren (Hernández, et al., 2010, p. 149).

El alcance es descriptivo, el mismo que permite especificar las características, propiedades, y los rasgos importantes del fenómeno que se analiza (Hernández, et al., 2010, p. 80-81).

M₁ ————— O

Esquema de descripción de la variable, siendo M1 Calidad total y O el objetivo

La presente investigación es descriptiva debido a que analizaremos de manera detallada cada factor y su interacción con la calidad total, se evaluarán a través de preguntas, para poder determinar la percepción de cada trabajador de la municipalidad, adicional a ello se agrupa las preguntas para ponderar el resultado encontrado de los factores, y al final se agrupa el resultado para analizar la calidad total es su conjunto.

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Calidad total

La calidad total es el método en la administración orientado a la mejora de la calidad, mediante la reestructuración de un producto y/o servicio de las prácticas de la administración acostumbrada, con el fin de aumentar la satisfacción del usuario.

La variable se describe a través de afirmaciones relacionadas al factor, con la adaptación realizada por el autor para los factores (Ver anexo 2).

El concepto de “calidad” es percibida de muchas maneras, tales como conjunto de características en bien de la satisfacción del cliente, o como cumplimiento, adecuación de especificaciones y de uso de marketing, fabricación, ingeniería que satisface las expectativas del cliente. También es la disposición a pagar de los clientes en función de lo que va adquirir y de lo que tiene que valorar.

Operacionalización de la variable

Las variables en operación son un lenguaje importante y conciso, en donde cada elemento se interprete de forma sencilla, que contribuyan a las variables en precisar las dimensiones e indicadores (Valderrama 2009, p. 30).

Tabla 1:*Matriz de Operacionalización: Calidad total*

Variable	Dimensión	Indicador	Escala y Valores
<i>Calidad Total</i>	Alta Gerencia	Alta Gerencia	
		Planeamiento de la Calidad	
	Gestión de la Calidad	Evaluación de la Calidad	Percepción de calidad
		Prestación del Servicio	1 = Totalmente en desacuerdo;
	Gestión de Procesos	Gestión de la Calidad	2 = En desacuerdo;
		Implementación de la Gestión de Procesos	3 = Neutral;
	Usuarios	Educación y Entrenamiento	4 = De Acuerdo;
Círculos de la Calidad		5 = Totalmente de Acuerdo.	
		Enfoque hacia la satisfacción del usuario	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población

La agrupación de casos que coinciden con una misma serie de caracteres, es la población (Hernández, F. & B., 2010, p. 174).

En el trabajo de investigación, la población está determinada por los empleados que laboran en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, los cuales son un total de 75 trabajadores, considerados personal de planta, contratados y practicantes.

Muestra

El subconjunto de estratos que se aproximan a un mismo conjunto y poseen características similares, a la que llamamos población, es la muestra, según lo mencionan Fernández, et. al (2010) (p. 175).

La muestra en la investigación no es probabilística, siguiendo determinados criterios por juicio u opinión, por cuotas, de conveniencia; se seleccionan a los sujetos, en la medida que la muestra sea representativa (Hernández, et al., 2010).

En el presente trabajo la muestra es intencional, consta de 50 trabajadores, porque son los que laboran de forma permanente, en horario de oficina y aquellas que poseen registro biométrico, realizan marcación de ingreso y salida en la municipalidad.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

En la investigación se aplica la técnica de la encuesta. Como señala Carrasco (2014, p. 34), para realizar investigaciones sociales por su facilidad, utilidad y realidad de la información que se obtiene.

La encuesta es un procedimiento que permite recopilar información de un grupo de personas y explorar cuestiones subjetivas (Grasso, 2006, p. 13).

Instrumentos

Los instrumentos se relacionan con el procedimiento en la forma específica de obtener información, en donde se debe resguardar la recolección de datos mediante un instrumento de (Falcón y Herrera, 2005, p.12).

En el presente trabajo de investigación se aplica el instrumento del cuestionario.

Validez

La validez del instrumento de recolección de datos se da a través de la técnica de la validación juicio de expertos (crítica de jueces), por ello el cuestionario esta validado por el asesor de la tesis, siguiendo la relación conceptual de autor Benzaquen (2013), en su investigación titulado La Calidad de las Empresas de América Latina: El Caso de Perú. Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad.

Confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad se midió analizando la asociación de las preguntas con los factores evaluados, siendo cada pregunta, calculada a través del Alfa de Cronbach.

Los trabajadores respondieron a las preguntas clasificando su respuesta en una escala Likert de 5 puntos: 1, Totalmente en desacuerdo; 2, En desacuerdo; 3, Neutral; 4, De acuerdo y 5, Totalmente de acuerdo.

Tabla 2:

Alfa de Cronbach, estadística de fiabilidad

Valor de Alfa	N° de elementos
0.906	29

De lo evaluado, los resultados votan un alfa de Cronbach para el cuestionario igual a 0.906 para las 29 preguntas del cuestionario, eso significa que el instrumento permite construir información coherente y consistente.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para desarrollar la presente investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos a una encuesta con la escala de tipo Likert, que es una escala ordinal que mide en cuanto es más favorable o desfavorable una actitud (Tamayo, 2005, p. 54), el grado de acuerdo o desacuerdo con una determinada afirmación contenida en enunciados puede ser reflejado por esta escala de categorías ordenadas.

Los datos encontrados de cada factor en relación a la variable Calidad Total, se analizaron y tabularon en el programa SPSS Statistics de la IBM, el cual nos proporciona las frecuencias y porcentajes de cada factor analizado.

Adicional a ello se utilizó los baremos siguientes con niveles para que el análisis de resultados sea más eficiente y comprensible.

Tabla 3:
Baremos de la variable calidad total

	Variable	F. 1	F. 2	F. 3	F. 4	F. 5	F. 6	F. 7	F. 8	F. 9
Deficiente	(29-77)	(5-13)	(2-5)	(3-8)	(2-5)	(3-8)	(3-8)	(4-11)	(3-8)	(4-11)
Aceptable	(78-125)	(14-21)	(6-8)	(9-13)	(6-8)	(9-13)	(9-13)	(12-18)	(9-13)	(12-18)
Eficiente	(126-174)	(22-30)	(9-12)	(14-18)	(9-12)	(14-18)	(14-18)	(19-24)	(14-18)	(19-24)

Fuente: Elaboración propia.

2.6. Aspectos éticos

El trabajo se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, que pertenecen a la provincia de Huancayo, fue para poder describir los niveles de percepción que los trabajadores tienen en relación a la gestión de la calidad total en dicha institución, siendo los resultados obtenidos reales y los procedimientos, para su procesamiento, auténticos para lograr los objetivos del presente trabajo de investigación.

La presente investigación tomó la muestra de 50 trabajadores de la municipalidad, toda vez que son trabajadores con horarios regulares, de planta y a tiempo completo.

III. RESULTADOS

Después de realizar el cuestionario y procesarlo, a continuación mostramos los resultados obtenidos del nivel de percepción de la calidad total de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sapallanga, se detalla los resultados de manera conjunta y por factores.

3.1. Resultados descriptivos general

Tabla 4:

Nivel de percepción de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	6.0
Aceptable	46	92.0
Eficiente	1	2.0
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

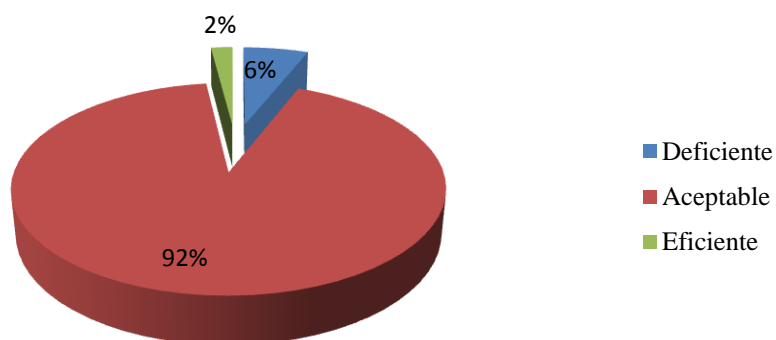


Figura 2: Nivel de percepción de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018

La tabla 4 y la figura 2, reflejan el nivel de percepción de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, en donde el 6% de los encuestados perciben deficiente la calidad total en la municipalidad, mientras que el 92% perciben el nivel como aceptable y el 2% percibe que el nivel es eficiente en cuanto a la calidad total en la municipalidad en el año 2018.

De lo encontrado en los encuestados, se deduce que el nivel de percepción de la calidad total de la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sapallanga 2018 es predominante el nivel de aceptable.

3.2. Resultados descriptivos específicos

Resultado de investigación, factor alta gerencia

Tabla 5:

Nivel de percepción del factor alta gerencia de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	4.0
Aceptable	44	88.0
Eficiente	4	8.0
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

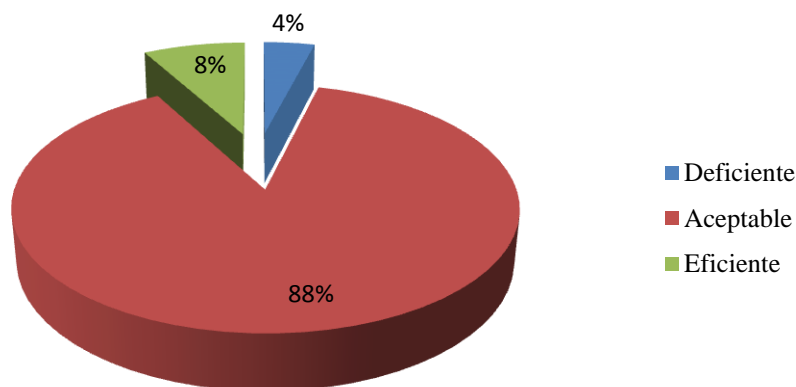


Figura 3: Nivel de percepción del factor alta gerencia de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018

Respecto al factor alta gerencia, la tabla 5 y la figura 3 muestran el nivel de percepción de los trabajadores encuestados en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, en donde el 4% de los encuestados perciben como deficiente la calidad total, mientras que el 88% como aceptable y para el 8% es eficiente. Se puede deducir que la percepción predominante es el nivel aceptable.

Resultado de investigación, factor planeamiento de la calidad total

Tabla 6:

Nivel de percepción del factor planeamiento de la calidad de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	2.0
Aceptable	47	94.0
Eficiente	2	4.0
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

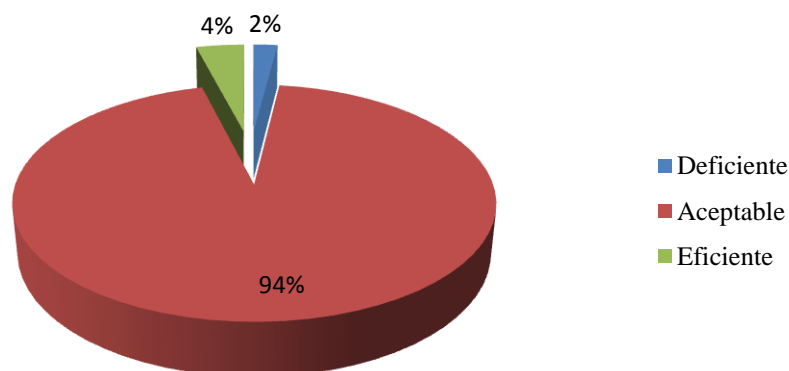


Figura 4: Nivel de percepción del factor Planeamiento de la calidad de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018

Respecto al factor planeamiento de la Calidad, la tabla 6 y la figura 4 muestran el nivel de percepción de los trabajadores encuestados en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, en donde el 1% de los encuestados perciben como deficiente la calidad total, mientras que el 94% perciben como aceptable y para el 4% es eficiente. Podemos deducir que la percepción predominante es el nivel aceptable.

Resultado de investigación, factor evaluación de la calidad total

Tabla 7:

Nivel de percepción del factor evaluación de la calidad de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	22.0
Aceptable	38	76.0
Eficiente	1	2.0
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

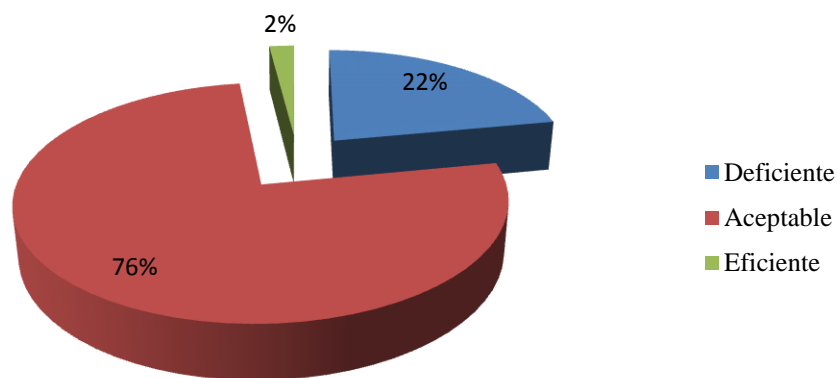


Figura 5. Nivel de percepción del factor evaluación de la calidad de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018

Respecto al factor evaluación de la calidad, la tabla 7 y la figura 5 muestran el nivel de percepción de los trabajadores encuestados en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, en donde el 22% de los encuestados perciben como deficiente la calidad total, mientras que el 76% como aceptable y para el 2% es eficiente. Por lo tanto, la percepción más representativa es el nivel aceptable.

Resultado de investigación, factor prestación del servicio de la calidad total

Tabla 8:

Nivel de percepción del factor prestación del servicio de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	2.0
Aceptable	41	82.0
Eficiente	8	16.0
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

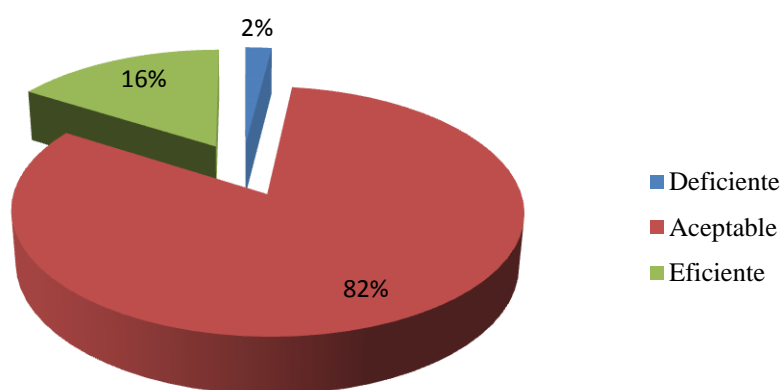


Figura 6: Nivel de percepción del factor prestación del servicio de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga

Respecto al factor prestación del servicio, la tabla 8 y la figura 6 muestran el nivel de percepción de los trabajadores encuestados en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, en donde el 2% de los encuestados perciben como deficiente la calidad total, mientras que el 82% perciben como aceptable y para el 16% es eficiente. Se deduce que el nivel de percepción mayoritaria es aceptable.

Resultado de investigación, factor gestión de la calidad total

Tabla 9:

Nivel de percepción del factor gestión de la calidad de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	12.0
Aceptable	40	80.0
Eficiente	4	8.0
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

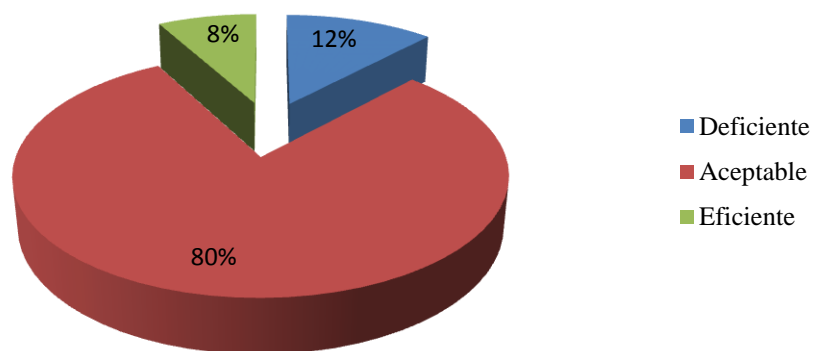


Figura 7: Nivel de percepción del factor gestión de la calidad de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga

Respecto al factor gestión de la calidad, la tabla 9 y la figura 7 muestran el nivel de percepción de los trabajadores encuestados en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, en donde el 12% de los encuestados perciben como deficiente la calidad total, mientras que el 80% perciben como aceptable y para el 8% es eficiente. Deducimos predominantemente la percepción de aceptable.

Resultado de investigación, factor implementación de la gestión de procesos de la calidad total

Tabla 10:

Nivel de percepción del factor implementación de la gestión de procesos de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	12.0
Aceptable	43	86.0
Eficiente	1	2.0
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

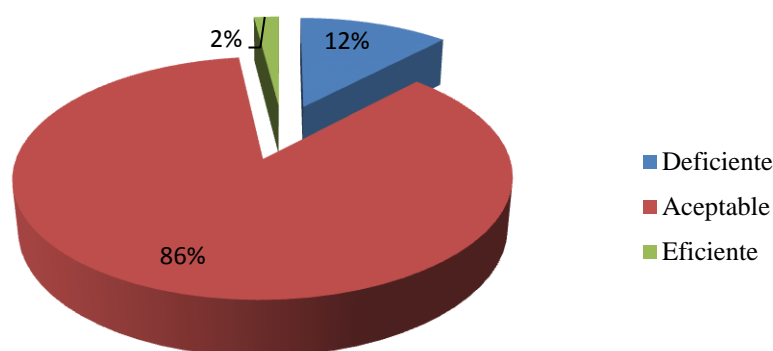


Figura 8: Nivel de percepción del factor implementación de la gestión de procesos de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga

Respecto al factor implementación de la gestión de procesos, la tabla 10 y la figura 8 muestran el nivel de percepción de los trabajadores encuestados en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, en donde el 12% de los encuestados perciben como deficiente la calidad total, mientras que el 86% perciben como aceptable y para el 2% es eficiente. Por lo tanto, de lo analizado se puede deducir que la percepción predominante es el nivel aceptable.

Resultado de investigación, factor educación y entrenamiento de la calidad total

Tabla 11:

Nivel de percepción del factor educación y entrenamiento de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	33	41.0
Aceptable	41	51.0
Eficiente	6	8.0
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

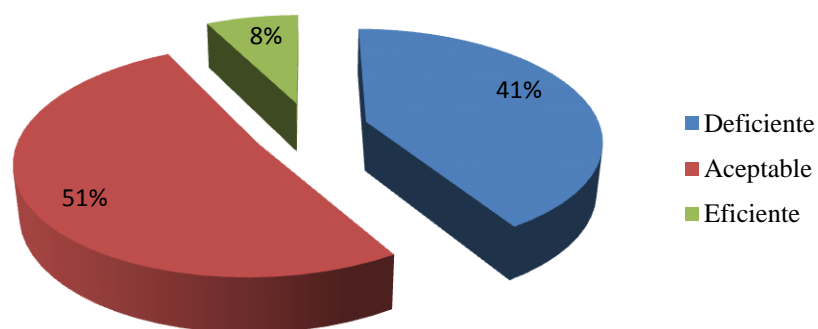


Figura 9: Nivel de percepción del factor educación y entrenamiento de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga

Respecto al factor educación y entrenamiento, la tabla 10 y la figura 8 muestran el nivel de percepción de los trabajadores encuestados en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, en donde el 41% de los encuestados perciben como deficiente la calidad total, mientras que el 51% como aceptable y para el 8% es eficiente. Se puede deducir que la percepción predominante es el nivel aceptable.

Resultado de investigación, factor círculo de calidad de la calidad total

Tabla 12:

Nivel de percepción del factor círculo de calidad de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	19	38.0
Aceptable	30	60.0
Eficiente	1	2.0
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

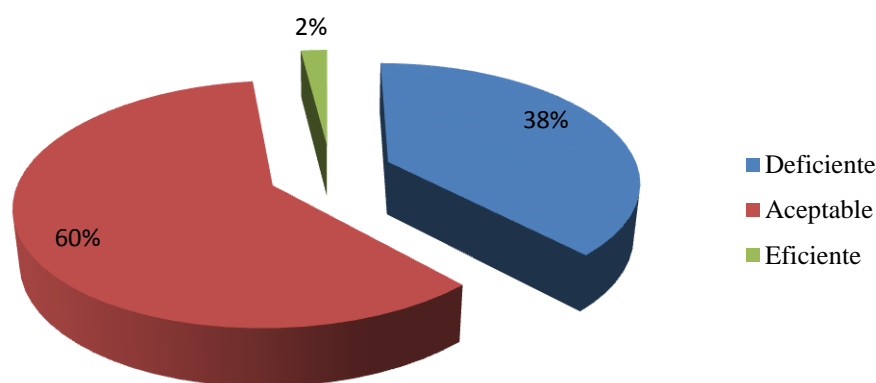


Figura 10: Nivel de percepción del factor círculo de calidad de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga

Respecto al factor círculo de calidad de la calidad total, la tabla 10 y la figura 8 muestran el nivel de percepción de los trabajadores encuestados en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, en donde el 38% de los encuestados perciben como deficiente la calidad total, mientras que el 60% perciben como aceptable y el resto 2% es eficiente. Se puede deducir que la mayoría de los empleados de la Municipalidad Distrital de Sapallanga es predominante el nivel de aceptable.

Resultado de investigación, factor enfoque a la satisfacción del usuario de la calidad total

Tabla 13:

Nivel de percepción del factor enfoque a la satisfacción del usuario de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	10.0
Aceptable	44	88.0
Eficiente	1	2.0
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

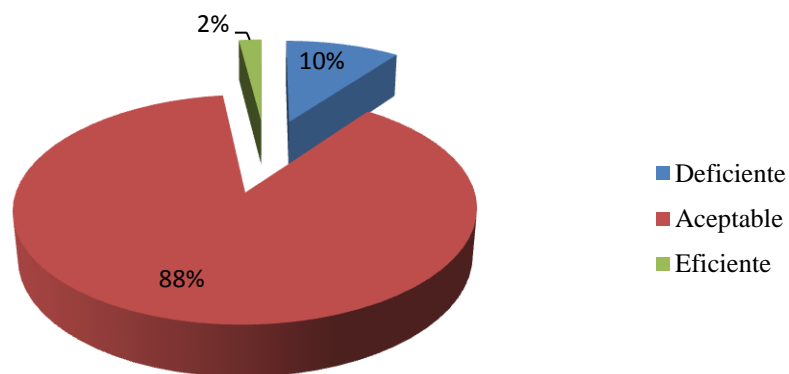


Figura 11: Nivel de percepción del factor enfoque a la satisfacción del usuario de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga

Respecto al factor enfoque a la satisfacción del usuario de la calidad total, la tabla 10 y la figura 8 muestran el nivel de percepción de los trabajadores encuestados en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, en donde el 10% de los encuestados perciben como deficiente la calidad total, mientras que el 88% perciben como aceptable y el 2% percibe que el nivel es eficiente.

Lo encontrado en los encuestados, se deduce que el nivel de percepción de la calidad total en relación al factor enfoque a la satisfacción del usuario, la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sapallanga en el año 2018 es predominante el nivel de aceptable.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general y a los resultados encontrados, concluimos que la percepción de los trabajadores sobre Calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga es aceptable en un 92 por ciento, dando énfasis a que la municipalidad maneja de forma eficiente y eficaz, las metas y políticas planteadas en bien de los usuarios.

Cada uno de los nueve objetivos se logró a cabalidad, los resultados son coincidentes con los objetivos, podemos mencionar que de objetivo 1 al 9, se describió detalladamente el nivel de percepción de la calidad total, con cada uno de los factores.

De acuerdo con ello, autores como Benzaquen (2013) mencionan que la calidad total es una estrategia interna que se ha convertido importante en las instituciones para obtener mejoras en sus procesos, en eficiencia y eficacia direccionada a los usuarios. Así como Santos y Álvarez (2007) la calidad total implica inversión, transformaciones organizativas, los encargados de dicho cambio es la alta dirección, la cual debe asegurar en entendimiento de las ventajas, metas y política objetivas, y enfatizando en el liderazgo durante el proceso (Citado en Benzaquen, 2013).

La gestión de la calidad total está orientado a ser un sistema de procesos contruidos, para concordar los requerimientos del usuario y los servicios

enfocado al mejoramiento continuo, rebuscando y llegando a la perfección de los procesos de los servicio (Mego, 2013).

Adicional a lo mencionado, Mego (2013) pone al descubierto que en una entidad públicas, en especial el caso de la Municipalidad de Chiclayo, las teorías de Deming, Juran y Crosby, para mejorar la calidad total, considera siete criterios importantes; que están direccionados a abordar la actividad de los procesos de gestión de la municipalidad; a evaluar el fin de los servicios, y medir los resultados de la gestión municipal y percepción de servicios por parte de usuarios; de los cuales la Municipalidad Distrital de Sapallanga practica los siete criterios, dando mayor énfasis al liderazgo y planificación estratégica, prestación de servicios y resultados orientado a la gestión, relación con usuarios y calidad de los servicios, por ello la percepción emitida de los trabajadores respecto a la Calidad total manejada en la municipalidad, es aceptable.

La gestión de la calidad se introduce a la entidad pública con el argumento de la importancia de la percepción de los usuarios, y de los servicios que brinda la municipalidad o entidad pública, con el fin de encontrar el nivel de satisfacción, legitimada y respaldada en la acción pública, y con ello más aceptación favorable tendrá la municipalidad (Toledo, 2008).

V. CONCLUSIONES

1. La percepción de los trabajadores sobre calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga predomina el nivel aceptable en un 92 por ciento, por el empeño hacia la eficiencia y eficacia de las metas y políticas planteadas en bien de los usuarios.
2. El nivel de percepción de la calidad total en relación al factor alta gerencia, la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sapallanga es predominante el nivel de aceptable.
3. El nivel de percepción de la calidad total en relación al factor planeamiento de la calidad, la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sapallanga predomina el nivel de aceptable.
4. El nivel de percepción de la calidad total en relación al factor evaluación de la calidad, la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sapallanga consideran el nivel de aceptable.
5. El nivel de percepción de la calidad total en relación al factor prestación del servicio, la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sapallanga mencionan el nivel de aceptable.
6. El nivel de percepción de la calidad total en relación al factor gestión de la calidad, la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sapallanga predomina el nivel de aceptable.

7. El nivel de percepción de la calidad total en relación al factor implementación de la gestión de procesos, la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sapallanga considera el nivel de aceptable.
8. El nivel de percepción de la calidad total en relación al factor educación y entrenamiento, la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sapallanga respondió el nivel de aceptable.
9. El nivel de percepción de la calidad total en relación al factor círculo de calidad, la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sapallanga considera el nivel de aceptable.
10. El nivel de percepción de la calidad total en relación al factor enfoque a la satisfacción del usuario, la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sapallanga predomina el nivel de aceptable.

VI. RECOMENDACIONES

1. La municipalidad debe socializar de forma clara, precisa y concisa la definición de Calidad total, manteniendo un enfoque por resultados, siendo el principal objetivo la calidad de atención al usuario, y la mejora de la percepción de la gestión municipal ante la población distrital de Sapallanga.
2. La Alta Gerencia debe promover reuniones entre todos los trabajadores de la municipalidad, no solo por áreas sino de forma conjunta para que desarrollen mejor la práctica de la Calidad total.
3. La municipalidad debe prestar mayor atención al cumplimiento de sus planes y metas, los trabajadores sí cumplen, pero llevar a un 100%, volvería a la municipalidad más eficiente y eficaz.
4. La municipalidad debe evaluar metas objetivas para tomar las mejores decisiones, poniendo mayor énfasis en la evaluación de la calidad.
5. La municipalidad debe invertir mayores recursos no solo monetarios sino humanos, administrativos y técnicos en la prestación de servicio.
6. La municipalidad debe fomentar relaciones de cooperación a futuro, tanto con proveedores, trabajadores y usuarios, con el fin de mejorar su percepción.
7. La municipalidad debe poner mayor importancia a la implementación de la gestión de procesos para satisfacer los requerimientos de los usuarios con mejores equipos operativos recibiendo buen mantenimiento.
8. La municipalidad debe promover actividades, capacitaciones en relación a educación y capacitación en calidad, para que los empleados de la

municipalidad se encuentran activamente interrelacionados en las actividades relacionadas con la calidad.

9. La municipalidad debe priorizar la capacitación en Calidad total con las herramientas apropiadas para realizar los círculos de calidad, fomentando actividades de desarrollo en términos de calidad.
10. La municipalidad debe contar con medios para obtener información sobre los usuarios, aplicar de manera constante una encuesta de percepción del usuario para poder establecer nuevas metas, planes y políticas tomando en consideración la calidad total, para mejorar su eficiencia y eficacia ante los ojos de la población.

VII. REFERENCIAS

- Baltazar, V., Rosalva, M., & Mejía, Y. (2014). Quality management as essential tool for competitiveness of metal mechanical branch State Southeast Coahuila. *Revista Global*, 2(1), 79-94.
- Benzaquen, J. B. (2013). La Calidad de las Empresas de América Latina: El Caso de Perú. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 8(1), 41-59.
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cervai, S., Fabbro, B. A. & Kekale, T. (2004), La reelaboración de la cultura escolar a través de la ACT, en Sumanth, D., Edosomwan, JA y Fregadero, DS (Eds.), *Productividad y Calidad de Gestión de Fronteras - X*, CD-ROM. Norcross, GA: Instituto de Ingenieros Industriales.
- Comité de Gestión de la Calidad. (2009). *Modelo de Excelencia en la Gestión: Bases Premio Nacional a la Calidad, Perú*. Lima: Autor.
- Crosby, H. (1987). *La calidad no cuesta, el arte de cerciorarse de la calidad*. México: Editorial CECSA.
- Deming, E. (1989). *Calidad productividad y competitividad, la salida de la crisis*. Madrid: Editorial Díaz de Santos S.A.

- Escanciano, G.C.E., Fernández, S.J., & Vázquez, O. (2003). Influencia de la certificación ISO 9000 en el avance de la empresa española hacia la calidad total. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 1, 99–114.
- Falcón, J. & Herrera, R. (2005). Análisis de datos estadísticos: Guía Didáctica. Caracas, Venezuela. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/53878082/Analisis-Del-Dato-Estadistico>.
- Gotzamani, K. D. & Tsiotras, D. G. (2001). An Empirical study of the ISO 9001 Standards contribution towards total quality management, *International Journal of Operations & Production management*, 7(4), 247-60.
- Grasso, L. (2006). *Encuestas: elementos para su diseño y análisis*. Córdoba, Argentina: Encuentro Grupo Editor.
- Heras, I., Marimon, F., & Casadesús, M. (2011). *Impacto de las Herramientas de la calidad en el desempeño de empresas que utilizan diferentes sistemas de gestión de la calidad*. *Revista Innovar*, 21(42), 161.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2010). *Metodología de la Investigación (5ta ed.)*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Juran, M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad un manual para directivos*. Madrid: Edición Díaz de Santos S.A.
- Lam, K.C., Wang, D., & Lam, M.C.K. (2008). *El viaje TQM de contratistas de construcción de Hong Kong: desde la perspectiva de la auto-evaluación*, *El TQM Journal*, 20(6), 56-69.
- Mego, O. (2013). *Propuesta de calidad total para mejorar el servicio de las Municipalidades de Chiclayo, Perú*. *Revista de Ciencia y Tecnología*, 1-16
- Paredes T., M. (2001). *La interdependencia empresarial factor de calidad en la gestión - caso sector empresarial pesquero peruano*. *Revista de Investigación en Psicología*, 4(2).
- Pasco, J. (2015). *La modernización del estado en el Perú*. *Revista estatal de políticas públicas*, Universidad de Chile.

- Pino, R. (2008). *La relación entre el sector industrial y el tamaño de empresa con las prácticas de la calidad total y el Desempeño organizacional*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Centro de negocios - CENTRUM CATÓLICA.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Portal Municipal del Perú: Municipalidad Distrital de Sapallanga*. Lima: Autor. Recuperado de http://www.munisapallanga.gob.pe/entidad/pm_municipalidad_tematicos.asp?cod_tema=110780
- Psomas, E., Fotopoulos, C., & Kafetzopoulos, D. (2011). *Prácticas de gestión de proceso, herramientas de calidad y mejora de la calidad de la norma ISO 9001 en empresas manufactureras certificadas*. Business Process Management Journal, 17(3) 437-460.
- Román, J. (2010). *Modelos de Excelencia para la gestión*. PPT. Recuperado de <http://www.linkedin.com/in/jjroman>
- Samson, D., & Terziovski, M. (1999). *The relationship between total quality management practices and operational performance*. Journal of Operations Management, 17, 393-409.
- Santoro, E. (1980). *Psicología Social*. México D.F.: Trillas.
- Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. (2013). *Una investigación empírica de las relaciones entre la administración de las prácticas de administración de la calidad total y el resultado de la calidad en las compañías de servicios de la India*. The International Journal of Quality & Reliability Management 30(3), 280-318.
- Tamayo, M. (2005). *Diccionario de la investigación científica (2da. Ed.)*. México: Editorial Limusa.
- Tata, J., & Prasad, S. (1998). *Cultural and structural constraints on total quality management implementation*. Total Quality Management, 9(8), 703-710.
- Toledo, D. (2008). *La calidad en los servicios públicos como una estrategia para legitimar a los gobiernos locales: el caso de la tesorería municipal de Ciudad Ixtepec*. Universidad del Istmo, Ciudad Ixtepec Oaxaca, México.

- Toro, G. (2013). *La modernización del Estado*. Recuperado de http://www.kas.de/upload/auslandshomepages/chile/Teoria_Politica/Teoria_Politica_part3.pdf
- Valderrama, S. (2009). *Técnicas e Instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica*. Lima. Primera Edición: San Marcos.
- Yamada, P., & Do Nascimento, G. (2013). *Porque la implementación de prácticas de calidad total fallan?: Un estudio cualitativo en las compañías Brasileñas*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 81, 366 – 370

ANEXOS

ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Percepción de la Calidad Total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga 2018																																											
AUTOR: Richard Edgar Inga Ortiz																																											
Problemas	Objetivos	Variables e indicadores																																									
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total del factor “Alta Gerencia” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total del factor “Planeamiento de la Calidad” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total del factor “Evaluación de la Calidad” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?</p> <p>4. ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total del factor “Prestación del Servicio” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?</p> <p>5. ¿Cuál es el nivel de</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de percepción de la calidad total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Determinar el nivel de percepción de la calidad total del factor “Alta Gerencia” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018</p> <p>2. Determinar el nivel de percepción de la calidad total del factor “Planeamiento de la Calidad” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018</p> <p>3. Determinar el nivel de percepción de la calidad total del factor “Evaluación de la Calidad” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018</p> <p>4. Determinar el nivel de percepción de la calidad total del factor “Prestación del Servicio” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018</p>	Variable: Calidad Total																																									
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicador</th> <th>Item</th> <th>Escala y Valores</th> <th>Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Alta Gerencia</td> <td>Alta Gerencia</td> <td>1-5</td> <td rowspan="4">Percepción de calidad 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Neutral; 4 = De Acuerdo; 5 = Totalmente de Acuerdo.</td> <td rowspan="4">Deficiente Aceptable Eficiente</td> </tr> <tr> <td>Planeamiento de la Calidad</td> <td>6-7</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de la Calidad</td> <td>8-10</td> </tr> <tr> <td>Prestación del Servicio</td> <td>11-12</td> </tr> <tr> <td>Gestión de la Calidad</td> <td>Gestión de la Calidad</td> <td>13-15</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Gestión de Procesos</td> <td>Implementación de la Gestión de Procesos</td> <td>16-18</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Educación y Entrenamiento</td> <td>19-22</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Círculos de la Calidad</td> <td>23-25</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Usuarios</td> <td>Enfoque hacia la satisfacción del usuario</td> <td>26-29</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	Indicador	Item	Escala y Valores	Niveles y Rangos	Alta Gerencia	Alta Gerencia	1-5	Percepción de calidad 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Neutral; 4 = De Acuerdo; 5 = Totalmente de Acuerdo.	Deficiente Aceptable Eficiente	Planeamiento de la Calidad	6-7	Evaluación de la Calidad	8-10	Prestación del Servicio	11-12	Gestión de la Calidad	Gestión de la Calidad	13-15			Gestión de Procesos	Implementación de la Gestión de Procesos	16-18			Educación y Entrenamiento	19-22			Círculos de la Calidad	23-25			Usuarios	Enfoque hacia la satisfacción del usuario	26-29				
Dimensión	Indicador	Item	Escala y Valores	Niveles y Rangos																																							
Alta Gerencia	Alta Gerencia	1-5	Percepción de calidad 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Neutral; 4 = De Acuerdo; 5 = Totalmente de Acuerdo.	Deficiente Aceptable Eficiente																																							
	Planeamiento de la Calidad	6-7																																									
	Evaluación de la Calidad	8-10																																									
	Prestación del Servicio	11-12																																									
Gestión de la Calidad	Gestión de la Calidad	13-15																																									
Gestión de Procesos	Implementación de la Gestión de Procesos	16-18																																									
	Educación y Entrenamiento	19-22																																									
	Círculos de la Calidad	23-25																																									
Usuarios	Enfoque hacia la satisfacción del usuario	26-29																																									

<p>percepción de la calidad total del factor “Gestión de la Calidad” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?</p> <p>6. ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total del factor “Implementación de Gestión de Procesos” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?</p> <p>7. ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total del factor “Educación y Entrenamiento” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?</p> <p>8. ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total del factor “Círculos de la Calidad” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?</p> <p>9. ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad total del factor “Enfoque hacia la satisfacción del usuario” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018?</p>	<p>5. Determinar el nivel de percepción de la calidad total del factor “Gestión de la Calidad” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018</p> <p>6. Determinar el nivel de percepción de la calidad total del factor “Implementación de Gestión de Procesos” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018</p> <p>7. Determinar el nivel de percepción de la calidad total del factor “Educación y Entrenamiento” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018</p> <p>8. Determinar el nivel de percepción de la calidad total del factor “Círculos de la Calidad” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018</p> <p>9. Determinar el nivel de percepción de la calidad total del factor “Enfoque hacia la satisfacción del usuario” en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, 2018</p>	
--	---	--

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos
<p>Tipo: Descriptivo</p> <p>Diseño: El diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal</p> <p>Método: Descriptivo</p>	<p>Población: Determinada por los empleados que laboran en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, los cuales son un total de 75 trabajadores</p> <p>Tipo de muestreo: No probalístico Muestra intencional</p> <p>Tamaño de la muestra: Está determinada por 50 trabajadores, y está determinada por los trabajadores permanentes y realizan la marcación de ingreso de la Municipalidad Distrital de Sapallanga</p>	<p>Variable 1 : Calidad Total</p> <p>Técnica : Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Año : 2018</p> <p>Ámbito de Aplicación : Directa</p> <p>Forma de Administración: 15 min.</p>

ANEXO N°02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Escala y Valores	Niveles y Rangos
<i>Calidad Total</i>	Alta Gerencia	Alta Gerencia	1-5	Percepción de calidad 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Neutral; 4 = De Acuerdo; 5 = Totalmente de Acuerdo.	Deficiente Aceptable Eficiente
		Planeamiento de la Calidad	6-7		
		Evaluación de la Calidad	8-10		
		Prestación del Servicio	11-12		
	Gestión de la Calidad	Gestión de la Calidad	13-15		
	Gestión de Procesos	Implementación de la Gestión de Procesos	16-18		
		Educación y Entrenamiento	19-22		
		Círculos de la Calidad	23-25		
	Usuarios	Enfoque hacia la satisfacción del usuario	26-29		

ANEXO N°03: INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPALLANGA 2018

A. La municipalidad está ubicada:

- a. En una zona rural
- b. En una zona urbana

B. Su cargo es:

- a. Regidores Municipales
- b. Gerente Municipal
- c. Gerente
- d. Funcionarios
- e. Trabajador
- f. Otro:

D. ¿En qué área de municipalidad trabaja Ud.?

- a. Planificación y Presupuesto
- b. Desarrollo Económico y Finanzas
- c. Administración y Contabilidad
- d. Logística
- e. Desarrollo Social
- g. Otra:

NOTA: ES IMPORTANTE QUE MARQUE LA SITUACIÓN REAL ACTUAL DE LA MUNICIPALIDAD

Después de cada enunciado marque con un aspa (x) en la escala el nivel que más representa su opinión.


	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La alta gerencia de la municipalidad participa activamente en la Gestión de la Calidad en la empresa (X11)					
2	La alta gerencia de la municipalidad alienta firmemente la participación de los empleados en la Gestión de la Calidad (X12)					
3	La alta gerencia de la municipalidad se reúne de manera regular para discutir temas relacionados con la Gestión de la Calidad (X13)					
4	La alta gerencia de la municipalidad proporciona los recursos apropiados para elevar el nivel de la calidad (X14)					
5	La alta gerencia busca el éxito de la municipalidad a largo plazo (X15)					
6	La municipalidad tiene metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad (X21)					
7	La municipalidad presta atención al cumplimiento y éxito de sus políticas y planes relacionados con la calidad (X22)					
8	La municipalidad obtiene datos objetivos para la toma de decisiones (X31)					
9	La municipalidad evalúa regularmente sus políticas y planes de la calidad (X32)					
10	El "benchmarking" se utiliza ampliamente en la municipalidad (X33)					
11	Los requerimientos de los usuarios son plenamente considerados en el servicio (X41)					

12	La municipalidad invierte en la prestación de servicios (X42)					
13	La municipalidad ha establecido relaciones de cooperación a largo plazo (X51)					
14	La municipalidad posee información detallada acerca del desempeño de los proveedores en cuanto a calidad (X52)					
15	La calidad de los productos que los proveedores suministran a la municipalidad es adecuada (X53)					
16	La implementación de la gestión de procesos en la municipalidad satisface los requerimientos de los usuarios (X61)					
17	Los equipos operativos de la municipalidad reciben buen mantenimiento (X62)					
18	La municipalidad implementa el control de la calidad con eficacia (X63)					
19	Los empleados de la municipalidad reciben educación y entrenamiento en cuanto a calidad (X71)					
20	Los empleados de la municipalidad son capaces de utilizar las herramientas para la gestión de la calidad (X72)					
21	Los empleados de la municipalidad se encuentran activamente involucrados en las actividades relacionadas con la calidad (X73)					
22	La conciencia de los trabajadores de la municipalidad hacia la calidad es fuerte (X74)					
23	La municipalidad está capacitada para realizar círculos de calidad (X81)					
24	La mayoría de los empleados de la municipalidad realiza actividades de círculos de calidad (X82)					
25	Se utilizan las herramientas adecuadas para realizar los círculos de calidad en la municipalidad (X83)					
26	La municipalidad cuenta con medios para obtener información sobre los usuarios (X91)					
27	La municipalidad lleva a cabo una encuesta de satisfacción del usuario todos los años (X92)					
28	El personal de todos los niveles de la municipalidad presta atención a la información sobre las quejas de los usuarios (X93)					
29	La municipalidad realiza una evaluación general de los requerimientos de los usuarios (X94)					

ANEXO N°04: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre percepción de la calidad total en la municipalidad distrital de Sapallanga 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
CALIDAD TOTAL	ALTA GERENCIA	Alta gerencia	La alta gerencia de la municipalidad participa activamente en la gestión de la calidad en la empresa (X11)											X		X				
			La alta gerencia de la municipalidad alienta firmemente la participación de los empleados en la gestión de la calidad (X12)													X		X		
			La alta gerencia de la municipalidad se reúne de manera regular para discutir temas relacionados con la gestión de la calidad (X13)									X				X		X		
			La alta gerencia de la municipalidad proporciona los recursos apropiados para elevar el nivel de la calidad (X14)													X		X		
			La alta gerencia busca el éxito de la municipalidad a largo plazo (X15)													X		X		
		Planeamiento de la calidad	La municipalidad tiene metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad (X21)							X				X		X		X		
			La municipalidad presta atención al cumplimiento y éxito de sus políticas y planes relacionados con la calidad (X22)										X			X		X		
		Evaluación de la calidad	La municipalidad obtiene datos objetivos para la toma de decisiones (X31)											X		X		X		
			La municipalidad evalúa regularmente sus políticas y planes de la calidad (X32)										X			X		X		
			El "benchmarking" se utiliza ampliamente en la municipalidad (X33)											X		X		X		
	Prestación del servicio	Los requerimientos de los usuarios son plenamente considerados en el servicio (X41)										X			X		X			
		La municipalidad invierte en la prestación de servicios (X42)													X		X			
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Gestión de la calidad	La municipalidad ha establecido relaciones de cooperación a largo plazo (X51)												X		X			
			La municipalidad posee información detallada acerca del desempeño de los proveedores en cuanto a calidad (X52)							X			X			X		X		

GESTIÓN DE PROCESOS	Implementación de la gestión de procesos	La implementación de la gestión de procesos en la municipalidad satisface los requerimientos de los usuarios (X61)																		X			X						
		Los equipos operativos de la municipalidad reciben buen mantenimiento (X62)																				X			X				
		La municipalidad implementa el control de la calidad con eficacia (X63)																				X			X				
	Educación y entrenamiento	Los empleados de la municipalidad reciben educación y entrenamiento en cuanto a calidad (X71)																											
		Los empleados de la municipalidad son capaces de utilizar las herramientas para la gestión de la calidad (X72)																											
		Los empleados de la municipalidad se encuentran activamente involucrados en las actividades relacionadas con la calidad (X73)																											
		La conciencia de los trabajadores de la municipalidad hacia la calidad es fuerte (X74)																											
	Círculos de la calidad	La municipalidad está capacitada para realizar círculos de calidad (X81)																											
		La mayoría de los empleados de la municipalidad realiza actividades de círculos de calidad (X82)																											
		Se utilizan las herramientas adecuadas para realizar los círculos de calidad en la municipalidad (X83)																											
		La municipalidad cuenta con medios para obtener información sobre los usuarios (X91)																											
	USUARIOS	Enfoque hacia la satisfacción del usuario	La municipalidad lleva a cabo una encuesta de satisfacción del usuario todos los años (X92)																										
			El personal de todos los niveles de la municipalidad presta atención a la información sobre las quejas de los usuarios (X93)																										
La municipalidad realiza una evaluación general de los requerimientos de los usuarios (X94)																													
El horario de su trabajo le permite realizarse en su vida profesional y familiar.																													

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre percepción de la calidad total en la municipalidad distrital de Sapallanga 2018

OBJETIVO: Recoger información sobre la percepción de la calidad total en la municipalidad distrital de Sapallanga 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la municipalidad distrital de Sapallanga

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Oscar Francisco Villaverde Montoya

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Economía y MBA en Administración Estratégica de Empresas

VALORACIÓN:

Muy alto ✓	Alto	Regular	Bajo	Muy Bajo
------------	------	---------	------	----------


Oscar Francisco Villaverde Montoya
Evaluador

ANEXO N°05: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO

Huancayo, 17 de Agosto de 2018

Sr. Alcalde de la Municipalidad Distrital de Sapallanga

Mg. Econ. Walter Meza Delgadillo

Municipalidad de Sapallanga	
RECEPCIONADO	
9033	
17 AGO 2018	
9.43 PM 01	

Presente

Estimado Alcalde:

Dentro del desarrollo profesional, la formación posgrado de los futuros maestros en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, se considera muy importante la realización de trabajos de investigación.

En este marco, nuestro estudiante de la maestría en Gestión Pública, está desarrollando la tesis titulada "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO 2018"

Es de nuestro interés que esta investigación se pueda desarrollar con los trabajadores de su digna institución. El objetivo de esta petición es que los trabajadores muestren su percepción sobre la calidad total de la municipalidad. Una vez terminado el proceso de análisis de los datos, se entregarán los resultados a la municipalidad.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias del centro.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide atte.



Prof. Villaverde Montoya, Oscar F.
Asesor de investigación
Escuela de Posgrado - Universidad Cesar Vallejo

*Oborgar las
facilidades
según corresponda.
Walter Meza*

ANEXO N°06. BASE DE DATOS

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POS GRADO

TÍTULO: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPALLANGA - 2018

				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29		
	MUN-UBI	CARG	AR-TRAB	X11	X12	X13	X14	X15	X21	X22	X31	X32	X33	X41	X42	X51	X52	X53	X61	X62	X63	X71	X72	X73	X74	X81	X82	X83	X91	X92	X93	X94		
1	b	e	6	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4		
2	b	d	6	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	
3	b	e	5	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2		
4	b	e	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	b	d	6	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	1	2	2	
6	b	e	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
7	b	e	6	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
8	b	d	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	
9	b	e	6	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
10	b	d	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	2	3	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	
11	b	d	6	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	b	b	6	4	5	5	4	5	5	4	3	4	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	
13	b	e	6	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	4	2		

14	b	e	c	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
15	b	e	6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	4	2	4	4	
16	b	e	6	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	2	2	2	2	4	4	
17	b	d	6	4	4	3	3	2	3	4	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	4	2	4	2	
18	b	e	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	4	4	3	3	4	2	4	4	
19	b	e	6	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	
20	b	e	6	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
21	b	d	6	3	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	
22	b	e	6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	4	2	4	
23	b	e	6	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	2	4	4	
24	b	e	6	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	
25	b	d	c	5	5	4	3	5	4	3	2	2	2	4	5	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	2	4	2	
26	b	d	6	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
27	b	e	c	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
28	b	e	6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	2	2	4	2	4	4	
29	b	e	6	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
30	b	e	c	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
31	b	e	c	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	
32	b	e	6	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	

33	b	e	6	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	
34	b	e	c	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3
35	b	f	6	3	4	2	2	5	3	3	4	3	2	4	4	2	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	
36	b	d	6	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	1	2	2
37	b	e	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
38	b	e	6	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2
39	b	d	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4
40	b	e	6	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
41	b	d	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	4	3	4	4
42	b	e	6	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4
43	b	e	6	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
44	b	d	6	3	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4
45	b	e	6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	4	2	4
46	b	e	6	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	2	4	4	
47	b	e	6	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	
48	b	d	c	5	5	4	3	5	4	3	2	2	2	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	2	4	2
49	b	e	c	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
50	b	e	6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	2	2	4	2	4	4	