



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza
Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

Condorimay Huanaco, Honoria (ORCID: 0000-0002-2047-4284)

Yampi Escobar, Salid (ORCID: 0000-0001-8101-847X)

ASESOR:

Dr. García Yovera, Abraham José (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres: Modesto y Otilia, porque ellos han dado razón a mi vida, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia, todos mis logros se los debo a ustedes.

Honorina Condorimay Huanaco

A Dios por su infinito amor, a mi mamita Alicia por ser mi mayor fortaleza, a mis hermanas Eva y Edith por su amor incondicional, a mis sobrinas Adely y Maricarmen y a mi sobrino Eduardo por llenar mi vida de amor y alegría, este logro es para ustedes.

Salid Yampi Escobar

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por darnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra vida, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a nuestros padres, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradecemos a nuestro asesor de tesis Dr. Abraham José García Yovera, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra tesis, y a los trabajadores del departamento de Limpieza pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco; por su valioso aporte para nuestra investigación.

Los autores

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación:	11
3.2. Variables y operacionalización:.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	13
3.5. Procedimientos:.....	14
3.6. Método de análisis de datos:	14
3.7. Aspectos éticos:.....	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS.....	29

Índice de tablas

Tabla 1. Variable Sistema de Gestión de la Calidad.....	12
Tabla 4. Dimensión: Responsabilidad de la dirección.....	15
Tabla 5. Dimensión: Administración de recursos	16
Tabla 6. Dimensión: Realización de productos	16
Tabla 7. Dimensión: Medición, Análisis y Mejoramiento	17
Tabla 8. Variable: Sistema de gestión de la calidad	18

Índice de figuras

Figura 1. Dimensión: Responsabilidad de la dirección.....	15
Figura 2. Dimensión: Administración de recursos	16
Figura 3. Dimensión: Realización del producto	17
Figura 4. Dimensión: Medición, Análisis y Mejoramiento	18
Figura 5. Variable: Sistema de gestión de la calidad.....	18

Resumen

El estudio tuvo como objetivo identificar el nivel del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, descriptiva de diseño no experimental de corte transversal. La población estudiada estuvo conformada por 118 trabajadores del departamento de limpieza pública y la muestra fue de 91 trabajadores con muestreo aleatorio simple. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con 30 ítems. Los resultados demostraron que las dimensiones se encuentran en un nivel medio. Concluyendo que el Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021 tiene un nivel medio con 80.2%, lo que significa que no siempre existe responsabilidad en la dirección, de forma media se administran los recursos, no siempre se realiza una buena prestación de servicios y los procedimientos para medir, analizar y mejorar la calidad no siempre son los correctos.

Palabras clave: Sistema, gestión, calidad

Abstract

The objective of the study was to identify the level of the Quality Management System in the Public Cleaning department of the Wanchaq District Municipality, Cusco 2021. The methodology was quantitative approach, applied type, descriptive of non-experimental cross-sectional design. The studied population consisted of 118 workers from the public cleaning department and the sample was 91 workers with simple random sampling. The survey technique was used and a questionnaire with 30 items was used as an instrument. The results showed that the dimensions are at a medium level. Concluding that the Quality Management System in the Public Cleaning department of the Wanchaq District Municipality, Cusco 2021 has an average level with 80.2%, which means that there is not always responsibility in the direction, on average the resources, good service delivery is not always performed and the procedures to measure, analyze and improve quality are not always correct.

Keywords: System, management, quality

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), es importante para el funcionamiento óptimo de cualquier empresa o entidad porque garantiza productos de excelente calidad, puesto que la calidad es parte del sistema y está presente en todos los procesos. Además, contar con un SGC es una determinación trascendental que puede incrementar el desempeño general de toda la empresa y obtener mayor competitividad entre las organizaciones.

En Colombia, Cepeda & Cifuentes (2019). En su artículo “SGC en el Sector público. Una revisión literaria”, permitió la identificación existente de la implementación de estrategias de la calidad, restableciendo la confianza y reputación del entorno en los servicios que ofrece. La herramienta descrita se tomó como una alternativa para la mejora de gestión pública.

En Cuba, León, Menéndez, Rodríguez, López & Fernández (2018). En su artículo “Importancia de un SGC en la Universidad de Ciencias Médicas”, indican que la empresa que se oriente en la calidad, promueve una cultura dando resultados en cada comportamiento, actitud, actividad y proceso, proporcionando valor mediante el cumplimiento de cada necesidad y expectativa del cliente.

En Ecuador, Carriel, Barros, & Fernández (2018), en su artículo “Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015”, indican que la calidad tiene que ser el factor medular y motor de una empresa para lograr el éxito, en donde están íntimamente involucrados los trabajadores, proveedores y consumidores.

En Perú, Lizarzaburu, (2016), en su estudio “La Gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, beneficios y principales cambios en la versión 2015” indica que entre el principal beneficio reconocido por la organización es la adecuación de la norma de calidad, en donde se encuentra la mejora continua, que se traduce en productos terminados de un bien o servicio.

En Cajamarca, Peña, Saavedra, & Campos (2020). En su estudio “Diseño de un SGC para mejorar la continuidad del servicio eléctrico, Huarandoza-Perú” indican que una empresa tiene serias deficiencias en la gestión organizacional y la gestión de procesos, por ello ha elaborado manuales de calidad, manuales de procesos, manuales de procedimientos y manuales de formato para organizar y estandarizar sus actividades para mejorar la implementación de las metas de calidad, y lo más importante es para aumentar la calidad del servicio.

A nivel local, el estudio se realizó en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Provincia y Departamento del Cusco, el cual brinda el servicio de limpieza pública, que comprende las etapas de barrido, recolección y transporte de residuos sólidos. Sin embargo, las dificultades que presenta la entidad para lograr la efectividad en el servicio son diversas, ya que hay desconocimiento sobre la calidad del servicio, los objetivos no están establecidos con claridad, no hay un orden establecido en las labores que realizan, sumándose a ello la insuficiente infraestructura y la carencia de equipos adecuados de protección personal o el uso inadecuado de los mismos, considerando que el trabajo que realiza el personal involucra un riesgo sanitario, siendo expuestos a contraer enfermedades, lo que trae como consecuencias el desabastecimiento de personal, a esto se suma la inadecuada distribución de equipos de trabajo ocasionando rivalidad entre el personal por la distribución de zonas y el horario de trabajo. Además, el personal no cumple con el Plan de trabajo establecido ni con las exigencias que requiere la prestación del servicio, del mismo modo los procesos burocráticos son extensos para solicitar los requerimientos que se necesitan para la operatividad de los camiones compactadores que demandan de un mantenimiento constante. Por otra parte, los procedimientos para llevar a cabo el control y la inspección del servicio no son los más óptimos y no existe planificación para realizar mejoras en las actividades. Todas estas situaciones afectan la gestión y el incumplimiento de los objetivos y metas del departamento de Limpieza Pública.

Se estableció el siguiente problema general: ¿Cuál es el nivel del Sistema de Gestión de Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021? Asimismo, como problemas específicos se estableció lo siguiente: ¿Cuál es el nivel de responsabilidad de la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021?, ¿Cuál es el nivel de administración de recursos del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021?, ¿Cuál es el nivel de realización de productos del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021?, ¿Cuál es el nivel de medición, análisis y mejoramiento del

Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021?

Bernal (2016) describe la justificación del estudio como la exposición de los motivos y apreciaciones que se refiere el investigador con el desarrollo de la investigación. Se justifica de forma Teórica porque permite describir el nivel del SGC de acuerdo a la percepción del personal del departamento de Limpieza Pública además de ser considerada como antecedente para futuros estudios ya que recoge referencias de investigaciones recientes. Como justificación Práctica permite al departamento de Limpieza Pública identificar las dificultades para mejorar la toma de decisiones, obtener mayor efectividad y lograr un servicio de calidad. Asimismo, como justificación Metodológica permite cumplir con los objetivos de estudio, para lo cual se utilizó la encuesta con un instrumento validado por expertos, se aplicó al personal del departamento de Limpieza Pública y se comprobó su confiabilidad a través del uso del software de análisis estadístico SPSS V-25, logrando así la consecución de resultados.

Se estableció como objetivo general: Identificar el nivel del Sistema de Gestión de Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021; asimismo se estableció como objetivos específicos: Describir el nivel de responsabilidad de la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021. Describir el nivel de la administración de recursos del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021. Describir el nivel de realización de productos del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021. Describir el nivel de medición, análisis y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq Cusco.

II. MARCO TEÓRICO

Ámbito Internacional: Aliaga y Chango (2019). En su trabajo “Diseño de un SGC basado en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Makitool.”, Ecuador. Su objetivo era diseñar un sistema para gestionar la calidad, de acuerdo a la normatividad ISO 9001:2015. En su metodología obtuvo datos tanto cualitativos como cuantitativos, el tipo de estudio fue documental, descriptivo y transaccional, en las técnicas se utilizó la encuesta y la revisión documental, y como instrumento se utilizó el cuestionario, la población tomada como objeto estudio fueron los colaboradores de la organización. Se concluye que en la empresa Makitool logró realizar una evaluación inicial, la cual permitió tener conocimiento del diagnóstico organizacional de acuerdo a una lista de verificación que mide el cumplimiento de normatividad internacional ISO 9001:2015 de acuerdo con las exigencias de la normativa.

Gonzales (2019). En su trabajo “Propuesta de implementación de un SGC en la empresa Sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada bajo la normativa ISO 9001:2015”, Chile. Su propósito fue desarrollar una propuesta de gestión de calidad según la normatividad ISO 9001:2015, de acuerdo a los brechas y elaboración de procedimientos encontrados en el análisis, cuya finalidad es preparar a la organización en la facilitación futura e implementación del Sistema. En su metodología las técnicas utilizadas fueron entrevistas y consultas en las diferentes áreas de la empresa por ser una investigación cualitativa. La investigación alcanzó el objetivo inicial propuesto, recopilando información de acuerdo al diagnóstico, el mismo que permitió la identificar procesos inherentes del negocio, el cual fue plasmado en un diagrama de flujo, englobando de forma secuencial el proceso de operación, proceso de apoyo, liderazgo y planificación.

Maldonado (2018). En su trabajo “Propuesta de SGC bajo la norma ISO 9001 de 2015 para la Asociación de reciclaje MYM UNIVERSAL SAS”, Colombia. Su propósito primordial fue una propuesta para la gestión de un sistema de Calidad de acuerdo a la normatividad ISO 9001 de 2015. Su metodología fue de tipo exploratorio y descriptivo. El instrumento para la recolección, se basó en un documento (lista de chequeo) que contempló las diversas características para cumplir con la normatividad. Con los resultados se buscó el establecimiento o implementación parcial de la estructura de un SGC, permitiendo su fluidez y control,

eliminando errores y de esa forma la prestación del servicio sea la mejor en la entidad estudiada. Se concluyó que mediante la aplicación de un diagnóstico eficaz permitió reconocer el funcionamiento operativo de la misma.

Ámbito nacional: Rodas (2020). En su trabajo “Sistema de administración de la calidad y desempeño organizacional de los servidores de la Red Asistencial de la Libertad Essalud”. Cuyo objetivo fue determinar en qué medida y de qué manera los sistemas para gestionar la calidad inciden en el desempeño organizacional de los trabajadores en las IPRESS. Con su metodología, tuvo un enfoque de estudio mixto-no experimental, transversal, correlacional. Contando con la participación de 83 trabajadores, siendo la muestra no probabilística por bola de nieve, se optó por dos instrumentos: Un cuestionario y una encuesta. Concluyendo a través un valor de: 0,347 (correlación positiva baja) con una significancia bilateral de ($P < 0.01$). Aceptando que los SGC inciden en el desempeño organizacional de los trabajadores de la institución estudiada.

Sánchez y Maldonado (2018). En su trabajo “Sistema de administración de la calidad y su relación con el aseguramiento de la calidad Educativa”. Cuyo objetivo fue describir los sistemas para gestionar la calidad y evaluar el efecto en la calidad educativa. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental ya que las variables no se manipularon, limitándose al registro y observación de lo que sucede. Asimismo, su población se conformó por colaboradores de la Escuela profesional de Idiomas, que comprendió al personal docente y administrativo, los cuáles fueron un total de 20 trabajadores, siendo la muestra similar a la población por ser finita. Concluyeron que el SGC es eficaz, teniendo una incidencia significativa en el aseguramiento de la calidad educativa, lo que permite obtener la Información oportunamente, de forma confiable, lo cual servirá para lograr la licencia institucional.

Alegre (2018). En su trabajo “SGC y Calidad de Servicio de los colaboradores de la UGEL Tambopata – 2018. Su propósito primordial es determinar cómo influye el SGC y la calidad: El método a investigar fue de tipo descriptivo, cuantitativo, con el diseño correlacional. Su población se formó por 40 trabajadores, como técnica utilizaron la encuesta y como instrumento al cuestionario, la cual tuvo que ser medida por el conocido alfa de Cronbach el cual fue de (0,848) calificada como buena, asimismo el instrumento se validó por

especialistas en la materia mediante el juicio de expertos para ambos cuestionarios. Para el procesamiento de datos, utilizaron el coeficiente denominado Rho Spearman. Concluyeron que, de acuerdo a la hipótesis general formulada, de las variables SGC y Calidad de servicio de los servidores, la existencia de una relación directa moderada siendo significativo, asimismo rechazaron la hipótesis nula. ($P = 0.034 < 0.05$)

Ámbito local: Tapia (2018). Con el trabajo “SGC y satisfacción laboral de la Municipalidad de San Isidro”. Cuyo propósito fue determinar la incidencia de los sistemas para gestionar la calidad en la satisfacción de los trabajadores en la institución descrita. Tuvo un tipo de estudio básico, correlacional, transversal experimental, se analizó la percepción de acuerdo a una muestra intencional de empleados, a los cuales se le aplicaron ambos instrumentos que se validó por especialistas en la materia, mediante el juicio de expertos, así como la confiabilidad de acuerdo al Alfa de Cronbach. Se concluyó que de acuerdo al valor Chi-cuadrado fue 13,100 y con un grado de significativo de 0,000295 siendo menor a 0,05, razón por la cual rechazaron la hipótesis nula, aceptando la positiva donde se indica que gestión de calidad tiene una relación de significancia con la Satisfacción laboral del trabajador de la institución estudiada.

Barrantes (2018). Con el trabajo “SGC ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017”. Cuyo propósito principal fue determinar los niveles para implementar un sistema para gestionar la calidad, según la normatividad ISO 9001. El presente trabajo fue básico, descriptivo-cuantitativo no experimental y transversal. Su población se formó por los empleados de la organización, asimismo tuvo una muestra no probabilística, debido a que la población fue muy pequeña la muestra fue igual que la población, asimismo utilizaron dos instrumentos para obtener los resultados esperados. Mediante el resultado indicado afirman que: la organización estudiada posee un nivel medio (implementación) de los sistemas para gestionar la calidad, de acuerdo a la normatividad ISO 9001:2008 de acuerdo a las percepciones de los empleados. De acuerdo a lo indicado, concluyeron que la organización debe estar mejorando de forma continua, con eficiencia en referencia al sistema para gestionar la calidad y de esa forma alcanzar el objetivo propuesto, sea a corto o largo plazo, logrando satisfacer a los clientes.

Baldeón (2017). En su trabajo “SGC y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017”. Cuyo propósito principal fue determinar cómo se relacionan las variables. Su estudio fue de tipo básica, el nivel de investigación fue descriptivo, correlacional con diseño no experimental, transversal y el enfoque cuantitativo. Contó con una encuesta como técnica, así como un cuestionario como instrumentos por cada variable estudiada, a la vez el instrumento fue validado por especialistas en la materia mediante la validación de expertos, utilizaron el Alpha de Cronbach para mejorar la confiabilidad. Según los resultados, la variable del sistema de gestión de la calidad es 0,926 y la variable de gestión pública es 0,831

A continuación, se describirán las bases teóricas de nuestra variable.

Sistema de Gestión de la Calidad: Según Oviedo (2019), está comprendido a cada actividad por la cual la empresa logra identificar su objetivo, asimismo lograr determinar el proceso y recurso establecido para el logro del resultado deseado.

Para Cortes (2017), es el conjunto de tareas que posee la alta dirección, en la cual se realiza para determinar políticas, objetivos, responsabilidad y calidad de los mismos, implantando medios como: la planeación, control y aseguramiento de la calidad, y por supuesto su mejora.

Para Gonzales y Arciniegas (2016), se le considera a la forma de estrategias que desarrolla y posee una empresa, lo cual tiene mucha relación en la calidad del producto.

Importancia de la calidad en el área empresarial: Novillo, Parra, Ramón y López (2017) señalan que “incide en la forma en que la organización se desenvuelve en el mercado. Tiene por finalidad minimizar los problemas o cantidad fallas presentadas en el proceso productivo, y de esa forma optimizan sus costos. A la vez tienen un impacto en la percepción de los bienes y servicios de la organización, logrando incrementar su prestigio”.

Principios: Sánchez (2017) Para que una organización logre mejores resultados debe adecuar una implementación de sistemas para gestionar la calidad y debería considerar ciertos principios.

Enfoque al cliente: cada organización depende de los consumidores, razón por la cual debe comprender cada necesidad actual y futura de los mismos, satisfaciendo sus necesidades de acuerdo a los requisitos establecidos, logrando exceder sus expectativas.

Liderazgo: el líder es aquel que establece un objetivo el cual este orientado a lo que desea la empresa.

Participación del personal: los trabajadores de las diversas posiciones jerárquicas, son la esencia organizacional y su compromiso hacia ella hace posible que sus competencias se usen en beneficio de la misma.

Enfoque basado en procesos: Los resultados esperados se logran de forma eficaz cuando cada recurso y actividad tienen una estrecha relación con el proceso.

Mejora continua: no hay duda que el mejoramiento continuo del desempeño agrupado tiene que ser un objeto constante de toda organización para el alcance de los resultados esperados.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Cada decisión eficaz se basa en un análisis de cada dato e información.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y su proveedor son interdependientes, por ende, una relación mutua, beneficia e incrementa las capacidades de ambas partes creando valor.

Dimensiones: 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.

Dimensión 1: Responsabilidad de la dirección, explica qué debe hacer la alta dirección para garantizar un sistema de calidad eficaz, cómo impulsar la importancia de la calidad en toda la organización, desarrollar e implementar un SGC, identificar y cumplir con las expectativas del cliente, definir políticas para la calidad organizativa y los objetivos de calidad y aclarar responsabilidades por los documentos y registros de calidad y control.

Dimensión 2: Administración de recursos, asegura que una empresa adecue suficiente personal, instalaciones y recursos de formación.

Dimensión 3: Realización de productos, Se refiere al proceso de producción / servicio desde la recepción de un pedido o tasación hasta el diseño, adquisición de materiales, fabricación o prestación de servicios, distribución y seguimiento del servicio in situ

Dimensión 4: Medición, análisis y mejoramiento, se concentra en los procedimientos de control para respaldar la calidad en los productos y procesos, el

análisis de datos relacionados con la calidad en los productos y procesos, el análisis de datos vinculados con la calidad y las actividades de rectificación, prevención y planificación de mejoras.

Estructura de la familia ISO 9000: Según López (2016), la norma ISO 9001 es la más conocida por ser la norma que describe los requisitos del sistema de gestión de calidad, y está compuesto por los siguientes estándares

ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario: esta norma describe los conceptos y principios básicos de la gestión de la calidad, incluidos los términos y conceptos aplicables a todas las normas de gestión de la calidad.

ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos: esta norma describe los requisitos que deben cumplir las organizaciones que afirman ser consistentes con el estándar. Es el único de los tres desarrollados para solicitar la certificación de terceros

ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad: el estándar proporciona reglas para que las organizaciones respalden su éxito continuo en la implementación de ISO 9001.

Proceso de certificación: se puede dividir en siete etapas:

Ingeniería de calidad: Se optimiza los diversos procesos desde un enfoque de calidad o también conocido como “calidad de manufactura”.

Diseño del sistema de calidad: describir y especificar detalladamente cómo se deberían llevar a cabo la meta, con la finalidad o garantía de la calidad del bien o servicio en las diversas etapas del proceso.

Documentación del sistema: se refiere a plasmar o diseñar procesos y procedimientos estructurados, los cuales deben estar documentados y descritos, así como el establecer bases de datos con un registro real sobre la implementación de los procedimientos y controles que se llevarán a cabo.

Manual de calidad: Describe elementos como un sistema tales como la misión, el objetivo de calidad, políticas de calidad, así como la descripción de los procedimientos y documentos que forman parte de la empresa, en referencia a la calidad.

Puesta en marcha del sistema: Ya sea de forma parcializada, a medida que se va desarrollando los diversos procedimientos documentados, se da cumplimiento con el objetivo establecido por la organización.

Auditorías internas: se realiza cuando desarrollamos un SGC con el objetivo de comprobar y verificar un adecuado funcionamiento del sistema diseñado.

Auditorías externas y certificación: Tiene relación con los diseños para la implementación de sistemas eficientes para gestionar la calidad.

Beneficios De Un Sistema De Gestión De Calidad Basado en La Norma ISO 9001:2015

Según la Asociación Española de Normalización y certificación (AENOR, 2016), los beneficios que aporta a las organizaciones la implantación adecuada de un SGC en base a ISO 9001:2015, son:

Beneficios externos: los cuales se explican por el vínculo entre una empresa y su ámbito de actividades; es decir, sus clientes, sus contendientes, sus abastecedores, sus socios estratégicos, y otras partes interesadas.

Beneficios internos: los cuales además de posibilitar la existencia de los beneficios externos, permiten sustentarlos en el tiempo, favoreciendo el crecimiento y adecuado desarrollo de la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo: Se estableció de manera Aplicada. Según Concytec (2018), se puede obtener resultados y análisis al estudio, considerando resultados útiles y prácticos en la investigación. Hernández, Fernández y Baptista, (2014), son considerados también como prácticos por su similitud en objetos funcionales, localizándose un nexo con las distinciones básicas, por lo que en base a los conceptos adquiridos se ejecuta la práctica.

Es descriptiva porque busca describir fenómenos, situaciones y contextos. De acuerdo a Muñoz (2015) indicó que la investigación descriptiva es la descripción de la característica de una variable, donde describe su comportamiento, fenómeno, atributo y su relación del objeto de estudio.

Diseño: No experimental cuantitativa, ya que nuestra variable a estudiar; no fue manipulada, observando y midiendo para después analizarlas. (Pimienta y de la Orden, 2017).

Es transversal, porque de acuerdo Hernández, Fernández y Baptista (2014) Explican que el diseño transversal es cuando el investigador analiza las variables de investigación en un momento determinado, es decir, los datos sólo se recolectarán una vez.

M – O

Dónde:

M: Departamento de Limpieza Pública

O: Sistema de Gestión de la Calidad.

3.2. Variables y operacionalización:

Variable: Sistema de Gestión de la Calidad:

Tabla 1.

Variable Sistema de Gestión de la Calidad

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Para Cortes (2017) es el conjunto de actividades que posee la alta dirección, en la cual se realiza para determinar políticas, objetivos, responsabilidad y calidad de los mismos, implantando medios como: la planeación, control y aseguramiento de la calidad, y por supuesto la mejora de la misma.	Se ha operacionalizado en 4 dimensiones, cada una con 3 indicadores. Al respecto se utilizó un cuestionario de 30 ítems que evalúa la variable Sistema de Gestión de la calidad y las dimensiones: Responsabilidad de la dirección, Administración de recursos, Realización de productos y Medición, análisis y mejoramiento, a través de la escala Likert: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.	Responsabilidad de la dirección Administración de recursos Realización de productos Medición, análisis y mejoramiento	Promoción de la calidad. Objetivos de la institución. Orden en las labores Características de instalaciones. Administración de grupos de trabajo Administración de tiempo. Características de la prestación de un servicio. Burocracia. Plan de trabajo. Procedimientos de control de servicio. Actividades de mejoras. Planificación de mejoras.	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Según Echevarría (2016) es el cúmulo total de sujetos u objetos relacionados con el contenido que se está investigando y está separado del objetivo propuesto. Para Vara (2015) una población vendría a ser un grupo de cosas o sujetos que abarcan entre uno o muchos atributos en común. En el estudio la población está representada por 118 trabajadores del departamento de Limpieza Pública pertenecientes a la División de Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Muestra: Según Ríos (2017), es un subconjunto que representa a una población. De acuerdo a Sotelo (2015), para que un territorio de la población sea considerado como una muestra es indispensable que todos los elementos de ella pertenezcan a la población. La muestra estuvo representada por 91 trabajadores y se aplicó el muestreo aleatorio simple (Otzen y Manterola, 2017), es la posibilidad que tienen todos los individuos de ser parte de la muestra a estudiar, sin excepción.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas: Guerrero y Guerrero (2014). La encuesta nos ayuda a comprobar supuestos, en donde el investigador social puede estudiar a los grupos de interés. Se aplicó una encuesta al personal del departamento de limpieza pública objeto de estudio.

Instrumento: Según Hernández y Mendoza (2018) indica que el cuestionario es una serie de preguntas que nos permite medir una o más variables; también es un instrumento empleado para recolectar datos, realizada en el campo de estudio, sobre todo en investigaciones cuantitativas (Fábregas, Meneses, Rodríguez y Helene, 2016). Se realizó un cuestionario con 30 ítems los cuales presentan una escala de cinco alternativas: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

Validez: Según Galicia, Balderrama y Edel (2017) expresaron que la validez de contenido es el método que, mediante el uso de un juicio de expertos, pretende determinar el nivel de veracidad de los instrumentos de recolección de información. Por ello se aplicó una validación de contenido por juicio de 3 expertos.

Confiabilidad: Niño (2019), explicó que “la confiabilidad es una exigencia básica, que asegura la veracidad y exactitud de la información de un elemento de

estudio”. Mide la fiabilidad de las encuestas considerándolas bueno si su valor está por encima del 0.80 (Hernández y Mendoza, 2018). Se aplicó el Alfa de Cronbach, dando un resultado de 0.934.

3.5. Procedimientos:

El procedimiento se realizó mediante la aplicación de la encuesta a los trabajadores del departamento de Limpieza Pública, previa carta de autorización de la Jefa de la División de Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de Wanchaq. Se aplicó el cuestionario de acuerdo a las preguntas de la variable Sistema de Gestión de la Calidad, en forma grupal en el horario de trabajo. El tiempo promedio que duró la aplicación del cuestionario fue de 20 minutos promedio.

3.6. Método de análisis de datos:

El método que se utilizó para el análisis de datos fue estadístico descriptivo, Siguiendo el protocolo siguiente: Se tabularon y organizaron los datos en una hoja de cálculo Excel. Se consignaron los resultados en tablas y figuras, de las cuales se pueden leer frecuencias, porcentajes y la categorización de la variable materia de estudio y de cada una de sus dimensiones en bajo, medio y alto a partir de los resultados obtenidos de la Base de datos aplicados con el Programa SPSS V-25.

3.7. Aspectos éticos:

Rodríguez y Huamanchumo (2015): la investigación científica se debe orientar al estudio de problemas de tipo económico, social, financiero, empresarial; beneficiando a la sociedad y organización.

Este trabajo de investigación ha cumplido con los criterios establecidos según la investigación del enfoque cuantitativo de la Universidad Cesar Vallejo. Así mismo, se guardó en el anonimato la identidad de cada uno de los participantes y se preservó la objetividad del estudio, ya que los datos se analizaron tal como muestra el resultado sin manipulación alguna, del mismo modo, se ha citado y referenciado a todos los autores del estudio.

IV. RESULTADOS

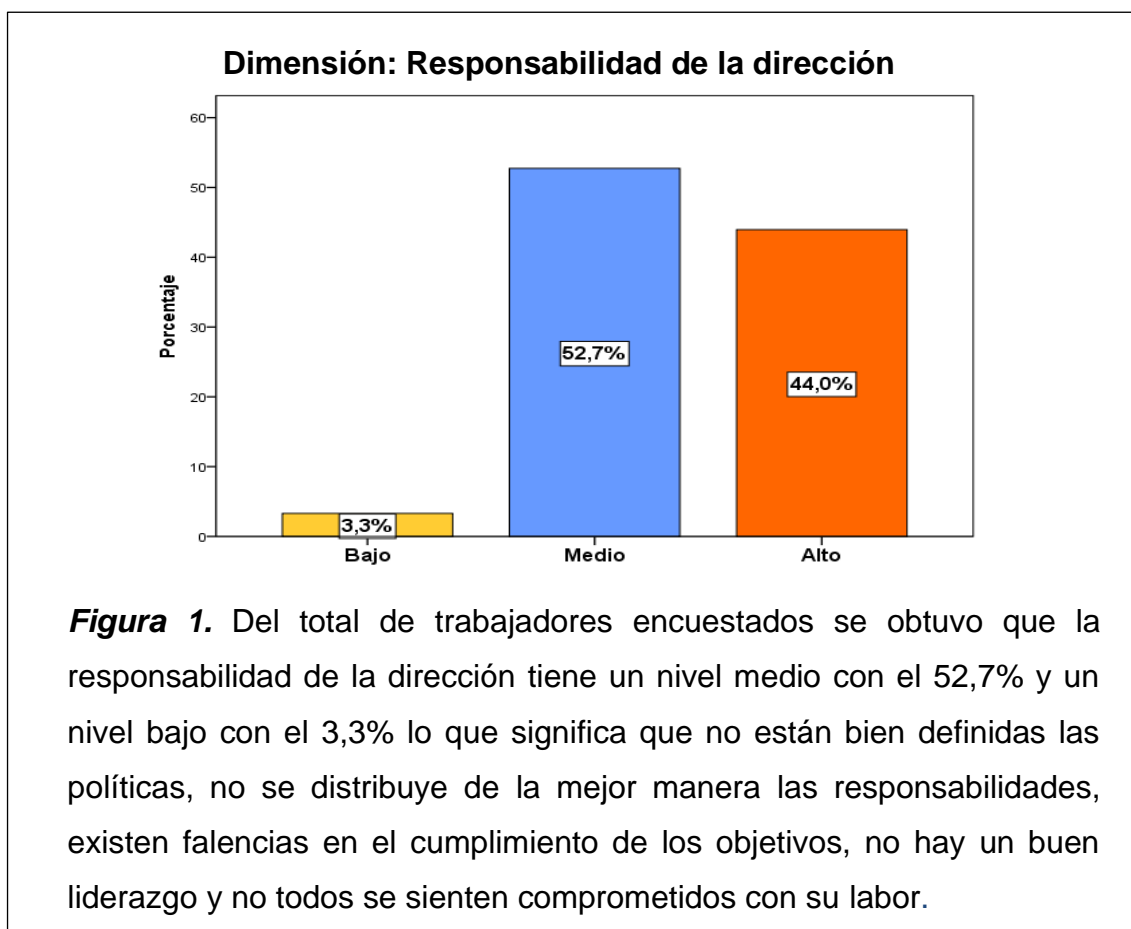
Objetivo específico 01: Describir el nivel de responsabilidad de la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021.

Tabla 2.

Dimensión: Responsabilidad de la dirección

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	3,3%
Medio	48	52,7%
Alto	40	44,0%
Total	91	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a trabajadores del departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021.



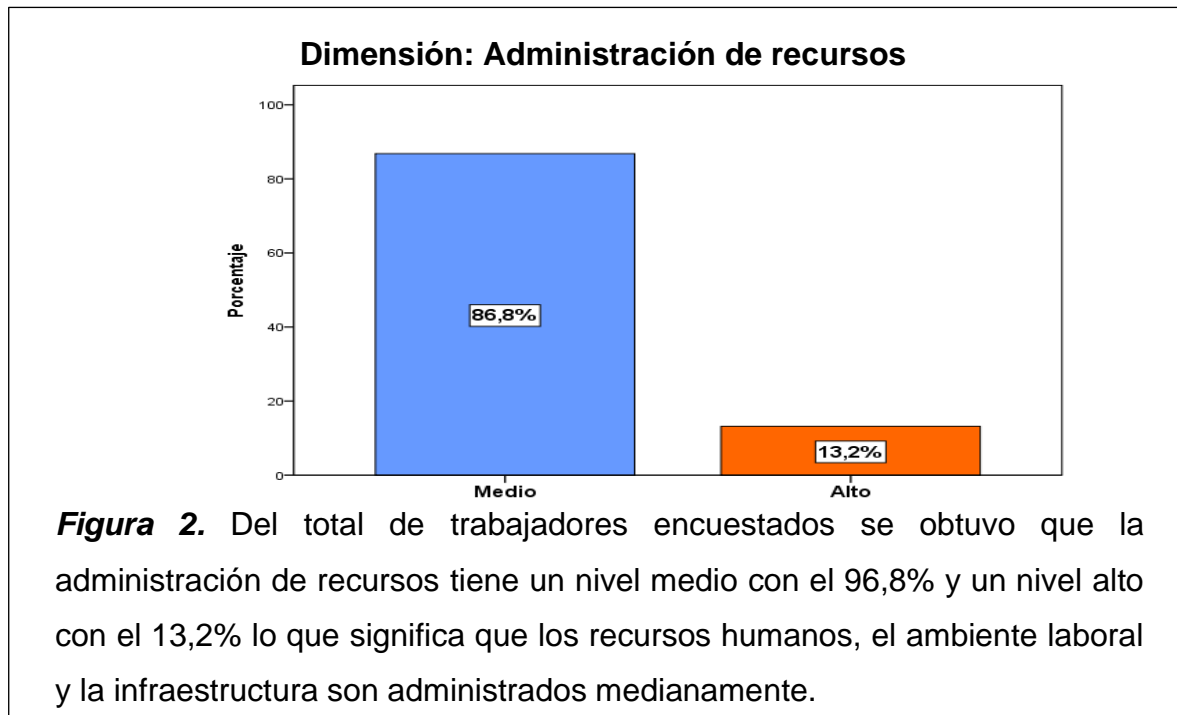
Objetivo específico 02: Describir el nivel de la administración de recursos del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021.

Tabla 3.

Dimensión: Administración de recursos

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Medio	79	86,8%
Alto	12	13,2%
Total	91	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a trabajadores del departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021.



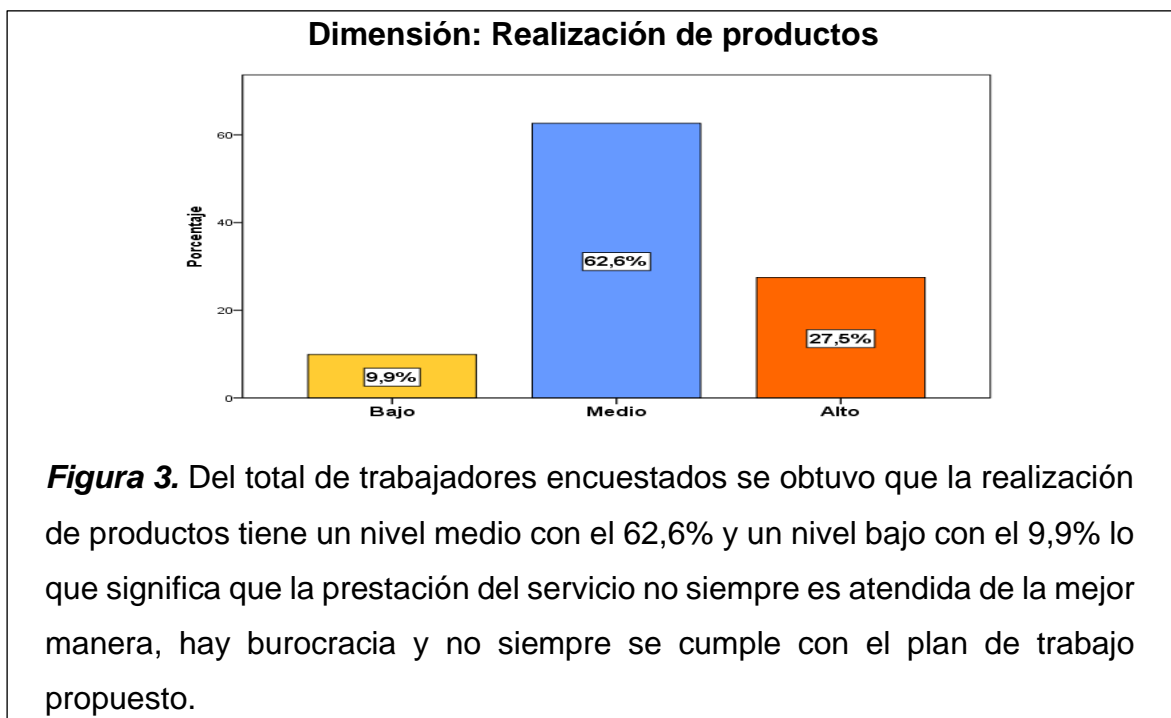
Objetivo específico 03: Describir el nivel de realización de productos del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021.

Tabla 4.

Dimensión: Realización de productos

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	9,9%
Medio	57	62,6%
Alto	25	27,5%
Total	91	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a trabajadores del departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021.



Objetivo específico 04: Describir el nivel de medición, análisis y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021.

Tabla 5.

Dimensión: Medición, Análisis y Mejoramiento

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	13,2%
Medio	64	70,3%
Alto	15	16,5%
Total	91	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a trabajadores del departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021.

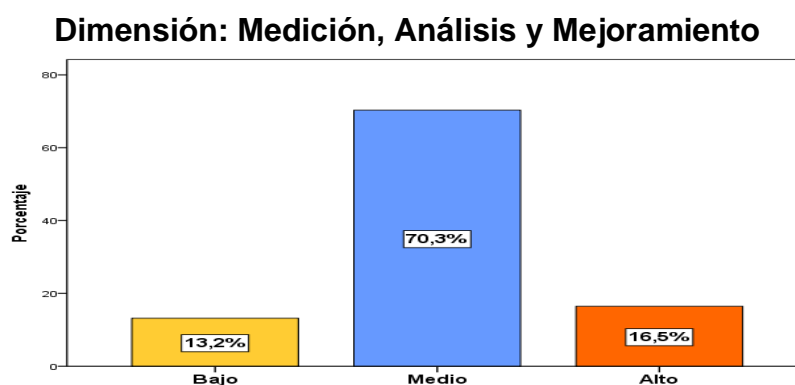


Figura 4. Del total de trabajadores encuestados se obtuvo que la Medición, Análisis y Mejoramiento tiene un nivel medio con el 70,3% y un nivel bajo con el 13,2% lo que significa que no siempre se cumplen con los procedimientos de control de servicio, tampoco se realizan con frecuencia actividades de mejora, y las planificaciones de los proyectos no siempre se realizan.

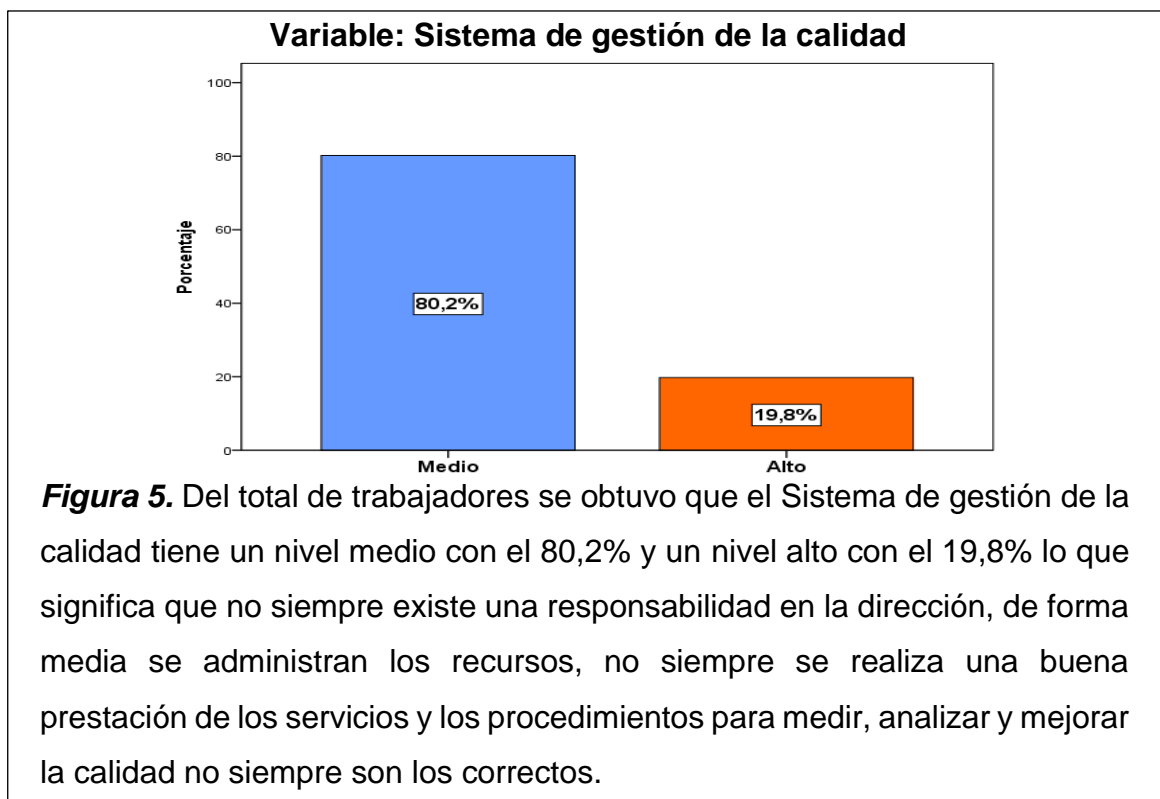
Objetivo general: Identificar el nivel del Sistema de Gestión de Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021.

Tabla 6.

Variable: Sistema de gestión de la calidad

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Medio	73	80,2%
Alto	18	19,8%
Total	91	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a trabajadores del departamento de Limpieza Publica de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021.



V. DISCUSIÓN

Para el desarrollo del presente estudio se planteó como objetivo general: Identificar el nivel del Sistema de Gestión de Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021. Por ello para obtener información se aplicó como instrumento un cuestionario, donde a continuación se discutirán los resultados más relevantes:

En referencia al objetivo general: Se identificó que del total de trabajadores, el Sistema de gestión de la calidad es considerado como un nivel medio con el 80,2% y un nivel alto con el 19,8% lo que significó que no siempre existe una responsabilidad en la dirección, de forma media se administran los recursos, no siempre se realiza una buena prestación de los servicios y los procedimientos para medir, analizar y mejorar la calidad no siempre son los correctos. Ello puede ser contrastado con el trabajo previo de Barrantes (2018) sobre “SGC ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017”. Cuyo propósito principal fue determinar los niveles para implementar un sistema para gestionar la calidad, según la normatividad ISO 9001. El presente trabajo fue básico, descriptivo-cuantitativo no experimental y transversal. Su población se formó por los empleados de la organización, asimismo tuvo una muestra no probabilística, debido a que la población fue muy pequeña la muestra fue igual que la población, asimismo utilizaron dos instrumentos para obtener los resultados esperados. Mediante el resultado indicado afirman que: la organización estudiada posee un nivel medio (implementación) de los sistemas para gestionar la calidad, de acuerdo a la normatividad ISO 9001:2008 de acuerdo a las percepciones de los empleados. De acuerdo a lo indicado, concluyeron que la organización debe estar mejorando de forma continua, con eficiencia en referencia al sistema para gestionar la calidad y de esa forma alcanzar el objetivo propuesto, sea a corto o largo plazo, logrando satisfacer a los clientes; lo anteriormente indicado coincide con el autor Cortes (2017), quien define SGC es el conjunto de tareas que posee la alta dirección, en la cual se realiza para determinar políticas, objetivos, responsabilidad y calidad de los mismos, implantando medios como: la planeación, control y aseguramiento de la calidad, y por supuesto su mejora.

De la misma manera se planteó como primer objetivo específico: Describir el nivel de responsabilidad de la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021. Se describió que la responsabilidad de la dirección tuvo un nivel medio con el 52,7% y un nivel bajo con el 3,3% lo que significó que no están bien definidas las políticas, no se distribuye de la mejor manera las responsabilidades, existen falencias en el cumplimiento de los objetivos, no hay un buen liderazgo y no todos se sienten comprometidos con su labor. Lo indicado se contrasta con la investigación de Sánchez y Maldonado (2018). Sobre "Sistema de administración de la calidad y su relación con el aseguramiento de la calidad Educativa". Cuyo objetivo fue describir los sistemas para gestionar la calidad y evaluar el efecto en la calidad educativa. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental. Concluyeron que el SGC es eficaz, teniendo una incidencia significativa en el aseguramiento de la calidad educativa, lo que permite obtener la Información oportunamente, de forma confiable, lo cual servirá para lograr la licencia institucional. De acuerdo a lo indicado y dada la importancia del estudio se coincidió con la teoría de González y Arciniegas (2016) quien define que la responsabilidad de la dirección, describe el requisito que debe cumplir la dirección empresarial tal como: definición de la política, aseguramiento de responsabilidades, liderazgo definido, cumplimiento de objetivos, el sobre todo el compromiso de la dirección.

Asimismo, como segundo objetivo específico: Describir el nivel de la administración de recursos SGC en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021. Se describió que la administración de recursos tuvo un nivel medio con el 96,8% y un nivel alto con el 13,2% lo que significó que los recursos humanos, el ambiente laboral y la infraestructura son administrados medianamente. Es contrastado con el antecedente de Baldeón (2017). En su trabajo "SGC y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017". Cuyo propósito principal fue determinar cómo se relacionan las variables. Su estudio fue de tipo básica, el nivel de investigación fue descriptivo, correlacional con diseño no experimental, transversal y el enfoque cuantitativo. Contó con una encuesta como técnica, así como un cuestionario como instrumentos por cada variable estudiada, a la vez el instrumento fue validado por

especialistas en la materia mediante la validación de expertos, Utilizaron el Alfa de Cronbach para la fiabilidad. Concluyeron de acuerdo a los resultados, 0,926 para la variable Sistema de gestión de la calidad y 0,831 para la variable administración pública.

Como tercer objetivo específico se planteó: Describir el nivel de realización de productos del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021. Se describió que la realización del producto tuvo un nivel medio con el 62,6% y un nivel bajo con el 9,9% lo que significó que no siempre se cumple los requisitos productivos, la prestación del servicio no siempre es atendido de la mejor manera y no siempre se cumple con el plan de trabajo propuesto. Contrastando con el antecedente de Alegre (2018). Sobre “SGC y Calidad de Servicio de los colaboradores de la UGEL Tambopata – 2018. Su propósito primordial es determinar cómo influye el sistema de gestión de calidad y la calidad: El método a investigar fue de tipo descriptivo, cuantitativo, con el diseño correlacional. Quien concluyó que, de acuerdo a la hipótesis general formulada, de las variables Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de servicio de los servidores, la existencia de una relación directa moderada siendo significativa, asimismo rechazaron la hipótesis nula. ($P = 0.034 < 0.05$), asimismo los autores González y Arciniegas (2016) indican la importancia de la variable estudiada, la cual definen que la realización del producto: es este ítem se encuentra el requisito productivo, desde que se atiende al cliente, hasta el traspaso del bien o servicio.

Y como cuarto objetivo específico: Describir el nivel de medición, análisis y mejoramiento del SGC en el departamento de Limpieza Pública en el Departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021. Se describió que la medición, análisis y mejoramiento tuvieron un nivel medio con el 70,3% y un nivel bajo con el 13,2% lo que significó que no siempre se cumplen con los procedimientos de control de servicio, tampoco se realizan con frecuencia actividades de mejora, y las planificaciones de los proyectos no siempre se realizan. Ello se puede contrastar con la investigación de Aliaga y Chango (2019). Sobre “Diseño de un SGC basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Empresa Makitool.”, Ecuador. Su objetivo fue diseñar un sistema para gestionar la calidad, de acuerdo

a la normatividad ISO 9001:2015. En su metodología obtuvo datos tanto cualitativos como cuantitativos, el tipo de estudio fue documental, descriptivo y transaccional, en las técnicas se utilizó la encuesta y la revisión documental, y como instrumento se utilizó el cuestionario, la población tomada como objeto estudio fueron los colaboradores de la organización. Se concluye que en la empresa Makitool logró realizar una evaluación inicial, la cual permitió tener conocimiento del diagnóstico organizacional de acuerdo a una lista de verificación que mide el cumplimiento de normatividad internacional ISO 9001:2015 de acuerdo con las exigencias de la normativa. Lo anterior indicado se avala en la teoría de González y Arciniegas (2016) quien define que la medición, análisis y mejora, se sitúa el requisito para el proceso que recopila información, actuando y analizando las consecuencias. Su objetivo la mejora continua de capacidad que tiene la empresa para entregar un producto que cumplan los requisitos establecidos. Del mismo el estudio es basado en la Norma ISO 9001:2015: Según González y Arciniegas (2016), norma ISO 9001 especifican cada requisito que debe cumplir el sistema de gestión de calidad en cual utilizan de manera interna las empresas que desean certificarse o con fines contractuales.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que el Sistema de gestión de la calidad es considerado como un nivel medio con el 80,2% lo que significa que no siempre existe una responsabilidad en la dirección, de forma media se administran los recursos, no siempre se realiza una buena prestación de los servicios y los procedimientos para medir, analizar y mejorar la calidad no siempre son los correctos, por la cual debe tomar las medidas pertinentes para su mejora.
2. Se describió que la responsabilidad de la dirección tiene un nivel medio con el 52,7%, lo que significa que no están bien definidas las políticas, no se distribuye de la mejor manera las responsabilidades, existen falencias en el cumplimiento de los objetivos, no hay un buen liderazgo y no todos se sienten comprometidos con su labor.
3. Se describió que la administración de recursos tiene un nivel medio con el 96,8% lo que significó que los recursos humanos, el ambiente laboral y la infraestructura son administrados medianamente.
4. Se describió que la realización del producto tiene un nivel medio con el 62,6%, lo que significa que no siempre se cumple los requisitos y/o características para la prestación del servicio, la burocracia de la entidad hace que no se cumpla con el plan de trabajo propuesto.
5. Se describió que la medición, análisis y mejoramiento tienen un nivel medio con el 70,3% y un nivel bajo con el 13,2% lo que significa que no se cumplen con los procedimientos de control de servicio, no siempre se realizan actividades de mejora y tampoco se realiza una adecuada planificación para la mejora de las actividades.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo al estudio realizado se puede afirmar la importancia del sistema de gestión de la calidad, razón por el cual la institución debe elaborar políticas que les permita corregir todas las deficiencias encontradas, responsabilizando a la dirección, administrando los recursos, mejorando la realización de productos y elaborando medidas para el análisis y mejoramiento con la finalidad de optimizar los sistemas de calidad en la institución estudiada.

Se recomienda que el departamento de Limpieza Pública, tenga mejor establecida la responsabilidad de la dirección respecto a los objetivos de la institución, realice una mejor distribución de responsabilidades a sus trabajadores, para que de esa manera todos en equipo logren cumplir con las metas planteadas, además que exista un buen liderazgo, para que todos se sientan comprometidos con sus actividades y tareas.

Se recomienda que el departamento de Limpieza Pública, tenga una mejor administración de recursos, creando un mejor ambiente laboral, organizando labores en equipo de trabajo, para que sus trabajadores se sientan a gusto con su labor, asimismo que el local pueda contar con una buena infraestructura.

Se recomienda que el departamento de Limpieza Pública, optimice la realización de productos estableciendo su plan de trabajo para que se logren cumplir con los objetivos y metas de la institución, que se realicen los procesos de manera eficaz y eficiente, que se eliminen los procesos repetitivos y/o burocráticos, para que de esa manera el personal sea más competitivo.

Se recomienda que el departamento de Limpieza Pública, establezca procedimientos para la medición, análisis y mejoramiento con la finalidad de garantizar la calidad en los procesos y brindar un servicio adecuado, asimismo que los trabajadores sean capacitados y tengan una retroalimentación constante para que se desempeñen con efectividad, también se recomienda emplear avances tecnológicos para mejorar los procesos.

REFERENCIAS

- Alegre, W. (2018). Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata - 2018. (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Puerto Maldonado. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27421>
- Aliaga, L. & Chango, C. (2019). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Empresa Makitool (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47072>
- Baldeón, Y. (2017). Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16056>
- Barrantes, V. (2018). Sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16972>
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación (4a ed.). México: Pearson Educación
- Carriel, R., Barros, C. & Fernandez, F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *RECIMUNDO*, 2(1), 625-644. <https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644>
- Cepeda, J. & Cifuentes, W. (2019). Sistema de gestión de calidad en el sector público. Una revisión literaria. *PODIUM*, (36), 35-54. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>
- Concytec (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica -reglamento renacyt. Recuperado de: https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

- Cortes, J. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015). España. ICB S.L.
- Echevarría, H. (2016). Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación. 1ª edición, Editora Unirio. Universidad Nacional de Río Cuarto, Córdoba, Argentina. ISBN: 978-987-688-166-1.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2014). Administración y control de la Calidad. México: South Western.
- Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez, D., & Paré, M. (2016). Técnicas de investigación social y educativa. Barcelona: Editorial UOC. ISBN: 978-84-9116-325-1. DL: B-10.577-2016.
- Galicia, L., Balderrama, J., & Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 9(2), 42-53. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
- Gonzalez, J. (2019). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa "Sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada" bajo la normativa ISO 9001:2015. (Tesis de pregrado). Universidad Austral de Chile. Chile.
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2019/bpmg643p/doc/bpmg643p.pdf>
- Gonzalez, O. y Arciniegas, J. (2016). Sistemas de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Guerrero, G. y Guerrero, M. (2014). Metodología de la Investigación. Serie integral por competencias. México. Grupo Editorial Patria, S.A. DE C.V
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: la ruta cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). México D.F, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A.
- León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I, López, B., García, M., & Fernández, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(6), 843-857.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600843&lng=es&tlng=es.

- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187244133006>
- López, P. (2016). Novedades ISO 9001: 2015. España. Fundacion confemetal.
- Maldonado, H. (2018). Propuesta de sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 de 2015 para la Asociación de reciclaje MYM UNIVERSAL SAS. (Tesis de pregrado). Universidad católica de Colombia. Colombia. <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/16141>
- Muñoz, C. (2015) Metodología de la investigación. México D.F, México: Editorial progreso.
- Niño, V. (2019). Metodología de la investigación diseño, ejecución e informe. Bogotá, Colombia: Editorial Ediciones de la U.
- Novillo, E., Parra, E., Ramón, D. y Lopez, M. (2017). Gestión de la calidad: un enfoque práctico. Ecuador. Grupo Compas.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Oviedo, A. (2019). ISO 9001:2015 Requisitos, Orientación y Correlación: Sistemas de Gestión. México.
- Peña, M., Saavedra, H. & Campos, N. (2020). Sistema de gestión de calidad en el sector público. Una revisión literaria. *Revista Pakamuros*. 8(1), 80-94. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i1.117>
- Pimienta, J. & de la Orden, A. (2017). Metodología de la investigación: competencia-aprendizaje-vida. México. Pearson educación.
- Ponce, M., y Pasco, M. (2015). Guía de investigación (1ra ed.) Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. España. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rodas, T. (2020). Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad Essalud, 2020. (Tesis de Doctorado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51223>
- Rodríguez, J Huamanchumo,H. (2015). Metodología de la investigación en las Organizaciones. Perú: Summit.
- Sánchez, A. & Maldonado, D. (2018). Sistema de gestión de la calidad y su influencia en el aseguramiento de la calidad Educativa de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín, en el año 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39371>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística. Lima. Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Sánchez, S. (2017). Gestión de la calidad ISO 9001/2015 en comercio. España. Editorial Elearning, S.L.
- Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario. Madrid, España: AENOR.
- Sotelo, C. (2015). Fundamentos de investigación científica para estudiantes en educación superior. Lima: Juan Gutenberg, Editores e Impresores.
- Tapia, P. (2018). Sistema de gestión de calidad en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31453>
- Vara, A. A. (2015). 7 Pasos para elaborar una tesis. Lima, Perú: Editorial Macro EIRL.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el nivel del Sistema de Gestión de Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de la responsabilidad de la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021? ¿Cuál es el nivel de la administración de recursos del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021? ¿Cuál es el nivel de Realización de productos del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021? ¿Cuál es el nivel de medición, análisis y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021? 	<p>Objetivo general</p> <p>Identificar el nivel del Sistema de Gestión de Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir el nivel de responsabilidad de la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021. Describir el nivel de la administración de recursos Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021. Describir el nivel de realización de productos del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021. Describir el nivel de medición, análisis y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública en el Departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021. 	<p>V. Independiente</p> <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>Dimensiones</p> <p>Responsabilidad de la dirección</p> <p>Administración de recursos</p> <p>Realización de productos</p> <p>Medición, análisis y mejoramiento</p>	<p>Promoción de la calidad. Objetivos de la institución. Orden en las labores.</p> <p>Características de instalaciones. Administración de grupos de trabajo. Administración de tiempo.</p> <p>Características de la prestación de un servicio. Burocracia. Plan de trabajo.</p> <p>Procedimientos de control de servicio. Actividades de mejoras. Planificación de mejoras.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Básica</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental de corte transversal</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Método de investigación</p> <p>Deductivo</p> <p>Población</p> <p>118</p> <p>Muestra</p> <p>91</p> <p>Procesamiento de datos</p> <p>Estadística descriptiva</p>

Anexo 2: Instrumento de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Estimado (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información relevante respecto al Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021; para lo cual se le pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial. Agradeciendo su colaboración lea las siguientes preguntas y responda con veracidad.

Instrucciones: Responda las 30 preguntas y marque con una (X) la alternativa que considera pertinente.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1	0

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	S	CS	AV	CN	N
Responsabilidad de la dirección	4	3	2	1	0
Promoción de la calidad					
1. ¿Tiene conocimiento de que es calidad?					
2. ¿El departamento de Limpieza Pública promueve la calidad en las labores que realiza?					
Objetivos de la institución					
3. ¿Existen una visión, políticas y objetivos coherentes en el departamento de Limpieza Pública?					
4. ¿El departamento de Limpieza Pública establece metas para cada tarea que encomienda desarrollar?					
5. ¿Los objetivos del departamento de Limpieza Pública como institución se están logrando?					
Orden en las labores					
6. ¿El departamento de Limpieza Pública aconseja tener orden en las labores que realiza?					
7. ¿El departamento de Limpieza Pública aconseja establecer un orden de prioridades de los trabajos?					
8. ¿El departamento de Limpieza Pública aconseja establecer un orden para la solución de problemas?					
Administración de recursos	S	CS	AV	CN	N
	4	3	2	1	0
Características de las instalaciones					
9. ¿Considera que su área de trabajo (instalaciones) es el adecuado?					
10. ¿Considera que su área de trabajo (instalaciones) cuenta con equipamiento?					
Administración de grupos de trabajo					
11. ¿Considera que existe una adecuada organización de trabajo en el departamento de Limpieza Pública?					
12. ¿Considera que el departamento de Limpieza Pública tiene suficiente personal para atender sus demandas?					
13. ¿Considera que el departamento de Limpieza Pública tiene el personal adecuado para atender sus demandas?					

14. ¿Considera que pertenece a un grupo de trabajo eficiente (trabajo en corto tiempo)?					
Administración de tiempo					
15. ¿Considera que brinda un tiempo determinado a cada tarea que realiza?					
16. ¿Se corrige oportunamente las deficiencias en las tareas que realiza?					
Realización del producto	S	CS	AV	CN	N
	4	3	2	1	0
Características de la prestación de un servicio					
17. ¿Considera que existe una mejora continua de procesos en el departamento de Limpieza Pública?					
18. ¿Considera que existe rapidez en los procesos en el departamento de Limpieza Pública?					
Burocracia					
19. ¿Considera que en el departamento de Limpieza Pública existen actividades rutinarias ejecutadas por los trabajadores?					
20. ¿Considera que se está eliminando procesos repetitivos y/o burocráticos en el departamento de Limpieza Pública?					
Plan de trabajo					
21. ¿Considera que el Plan de Trabajo ayuda a lograr los objetivos institucionales en el departamento de Limpieza Pública?					
22. ¿Considera que el Plan de trabajo ayuda a cumplir las metas institucionales en el departamento de Limpieza Pública?					
23. ¿Considera que el Plan de Trabajo mejora la competitividad en el departamento de Limpieza Pública?					
Medición, Análisis y Mejoramiento	S	CS	AV	CN	N
	4	3	2	1	0
Procedimientos de control de servicio					
24. ¿Considera que existen procedimientos de control para garantizar la calidad en los productos y procesos en el departamento de Limpieza Pública?					
25. ¿Considera que existe retroalimentación entre eficacia y eficiencia en el departamento de Limpieza Pública?					
Actividades de mejoras					
26. ¿Considera que en últimos años, los trabajadores del departamento de Limpieza Pública han demostrado mayor eficiencia?					
Planificación de mejoras					
27. ¿Considera que el departamento de Limpieza Pública utiliza los avances tecnológicos como herramienta para mejoramiento de procesos?					
28. ¿Considera que se viene mejorando en todos los niveles en el departamento de Limpieza Pública?					
29. ¿Considera que se viene mejorando en las capacidades de las personas en el departamento de Limpieza Pública?					
30. ¿Considera que el departamento Limpieza Pública lograría mejores resultados con un personal frecuentemente capacitado?					

¡Muchas gracias!

Anexo 3: Cálculo del Tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

Z = 1.96	Nivel de confianza elegido respecto al valor crítico (95%)
p = 0.5	Porcentaje de la población con la característica deseada
q = 0.5	Porcentaje del universo con la característica no deseado (1-p)
e = 0.05	Error de muestreo
n = ?	Tamaño de la muestra
N = 118	Tamaño de la población

$$n = \frac{120 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(118 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 91$$

Personal del departamento de Limpieza Pública

Departamento de Limpieza Pública	Número de trabajadores
Jefe de Operaciones	01
Asistente administrativo	01
Supervisor de zona	01
Personal de barrido	55
Personal de transporte y recolección	46
Personal de portería	11
Mecánico	02
Auxiliar mecánico	01
TOTAL	118

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Validez y Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021.

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Honoria Condorimay Huanaco

Bach. Salid Yampi Escobar

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El cuestionario de sistema de gestión de la calidad, cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

3. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Villanueva Villacorta, Jorge Robinson

Grado académico: MBA

Centro de Trabajo: PNAE QALIWARMA

Formación profesional: Lic. Administración


Firma del experto informante

Fecha: 10 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021.

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Honoria Condorimay Huanaco

Bach. Salid Yampi Escobar

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El cuestionario de sistema de gestión de la calidad, cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Heredia Llatas Flor Delicia

Grado académico: Doctora en Gestión Pública

Centro de Trabajo: UCV

Formación profesional: Licenciada en Administración



HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA

Firma del experto informante

Fecha: 10 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2021.

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Honoria Condorimay Huanaco

Bach. Salid Yampi Escobar

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio.

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y apellidos: Abraham José García Yovera DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública - Centro de Trabajo: UCV

Formación profesional: Lic. Administración


Firma:

Fecha: 11 de mayo de 2021

Estadísticas de Fiabilidad

Variable Sistema de Gestión de la Calidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,934.	30

Fuente: SPSS

Estadísticos y Tablas de Frecuencia

Estadísticos						
		D1: Responsabilidad de la dirección (agrupado)	D2: Administración de recursos (agrupado)	D3: Realización del producto (agrupado)	D4: Medición, Análisis y Mejoramiento (agrupado)	V: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (agrupado)
N	Válido	91	91	91	91	91
	Perdidos	0	0	0	0	0

Tabla de frecuencia

D1: Responsabilidad de la dirección (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	3.3	3.3	3.3
	Medio	48	52.7	52.7	56.0
	Alto	40	44.0	44.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

D2: Administración de recursos (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	79	86.8	86.8	86.8
	Alto	12	13.2	13.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

D3: Realización del producto (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	9.9	9.9	9.9
	Medio	57	62.6	62.6	72.5
	Alto	25	27.5	27.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

D4: Medición, Análisis y Mejoramiento (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	13.2	13.2	13.2
	Medio	64	70.3	70.3	83.5
	Alto	15	16.5	16.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

V: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	73	80.2	80.2	80.2
	Alto	18	19.8	19.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Anexo 5: Base de datos - Matriz de puntuación de los instrumentos

N ^o	D1: Responsabilidad de la dirección								D2: Administración de recursos								D3: Realización del producto								D4: Medición, Análisis y Mejoramiento																
	1. ¿ Tiene conocimiento de que es calidad?	2. ¿ El Departamento de Limpieza Publica promueve la calidad en las labores que realiza?	3. ¿Existen una visión, políticas y objetivos coherentes en el departamento de Limpieza Pública?	4. ¿El departamento de Limpieza Pública establece metas para cada tarea que encomienda desarrollar?	5. Los objetivos del departamento de Limpieza Pública como institución se están logrando?	6. ¿El departamento de Limpieza Pública aconseja tener orden en las labores que realiza?	7. ¿El departamento de Limpieza Pública le aconseja establecer un orden de prioridades de los trabajos?	8. ¿El departamento de Limpieza Pública aconseja establecer un orden para la solución de problemas?	9. ¿Considera que su área de trabajo (instalaciones) es el adecuado?	10. ¿Considera que su area de trabajo (instalaciones) carece de equipamiento?	11. ¿Considera que existe una adecuada organización de trabajo en el departamento de Limpieza Pública?	12. ¿Considera que el departamento de Limpieza Pública tiene suficiente personal para atender sus demandas?	13. ¿Considera que el departamento de Limpieza Pública tiene el personal adecuado para atender sus demandas?	14. ¿Considera que pertenece a un grupo de trabajo eficiente (trabajo en corto tiempo)?	15. ¿Considera que brinda un tiempo determinado a cada tarea que realiza?	16. ¿Se corrige oportunamente las deficiencias en las tareas que realiza?	17. ¿Considera que existe una mejora continua de procesos en el departamento de Limpieza Pública?	18. ¿Considera que existe rapidez en los procesos en el departamento de Limpieza Pública?	19. ¿Considera que en el departamento de Limpieza Pública existen actividades rutinarias ejecutadas por los trabajadores?	20. ¿Considera que se está eliminando procesos repetitivos y/o burocráticos en el departamento de Limpieza Pública?	21. ¿Considera que el Plan de Trabajo ayuda a lograr los objetivos institucionales en el departamento de Limpieza Pública?	22. ¿Considera que el Plan de trabajo ayuda a cumplir las metas institucionales en el departamento de Limpieza Pública?	23. ¿Considera que el Plan de Trabajo mejora la competitividad en el departamento de Limpieza Pública?	24. ¿Considera que existen procedimientos de control para garantizar la calidad en los productos y procesos en el departamento de Limpieza Pública?	25. ¿Considera que existe retroalimentación entre eficacia y eficiencia en el Departamento de Limpieza Pública?	26. ¿Considera que en últimos años, los trabajadores del departamento de Limpieza Pública han demostrado mayor eficiencia?	27. ¿Considera que el departamento de Limpieza Pública utiliza los avances tecnológicos como herramienta para mejoramiento de procesos?	28. ¿Considera que se viene mejorando en todos los niveles en el departamento de Limpieza Pública?	29. ¿Considera que se viene mejorando en las capacidades de las personas en el departamento de Limpieza Pública?	30. ¿Considera que lograrían mejores resultados con personal frecuentemente capacitado en el Departamento de Limpieza Pública?	D1: Responsabilidad de la dirección	D2: Administración de recursos	D3: Realización del producto	D4: Medición, Análisis y Mejoramiento	V: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	19	19	16	15	69
2	2	4	4	2	4	4	4	0	0	2	3	2	2	3	4	4	3	2	2	0	3	3	4	3	4	3	4	4	2	2	4	2	2	4	24	20	17	23	84		
3	3	3	2	2	4	1	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	1	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	1	21	20	17	15	73						
4	2	2	2	2	3	4	0	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	17	17	15	16	65						
5	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	29	27	22	23	101						
6	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	19	21	19	21	80							
7	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	30	27	24	23	104							
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	31	32	25	24	112							
9	1	0	4	4	4	3	3	4	2	2	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	23	18	20	23	84						
10	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	4	23	24	19	19	85							

11	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	4	28	22	14	14	78
12	2	2	4	4	3	3	4	2	0	4	2	2	1	2	2	2	1	2	4	1	2	2	2	2	1	2	0	1	1	4	24	15	14	11	64
13	3	2	2	2	2	3	4	1	2	2	2	0	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	19	16	20	17	72
14	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	26	30	25	25	106
15	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	0	4	3	2	0	3	4	4	4	2	2	3	4	4	2	3	4	16	20	19	22	77
16	4	4	3	2	2	4	3	4	2	2	3	2	2	1	2	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	26	17	25	23	91
17	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	29	26	23	26	104
18	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	1	2	1	1	0	2	2	3	18	16	13	11	58
19	2	4	4	3	2	3	2	2	0	3	2	2	2	2	3	1	1	2	3	1	3	3	3	1	2	2	3	3	2	4	22	15	16	17	70
20	1	3	2	2	2	2	2	3	1	4	2	2	2	3	3	2	1	1	3	1	2	2	1	2	0	2	0	1	1	4	17	19	11	10	57
21	1	1	1	1	2	1	1	2	0	4	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	0	1	0	4	10	12	9	10	41
22	2	1	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	20	19	16	14	69
23	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	1	2	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	4	11	14	9	8	42
24	1	1	2	1	2	1	1	2	1	4	1	2	1	1	2	2	1	1	4	1	2	2	1	1	1	1	0	1	1	4	11	14	12	9	46
25	2	1	2	1	2	3	3	2	1	4	1	2	2	2	1	1	1	0	3	1	2	2	1	2	0	1	0	1	1	3	16	14	10	8	48
26	1	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	0	2	2	3	2	2	3	19	23	20	14	76	
27	1	2	3	3	3	2	3	1	2	2	1	3	1	0	2	1	1	0	3	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	3	18	12	6	5	41
28	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	3	4	2	3	3	3	1	2	2	3	2	0	4	22	18	20	14	74
29	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	0	0	4	0	2	2	0	2	0	1	0	1	1	3	12	13	8	8	41
30	1	1	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	2	1	1	2	1	0	3	1	1	1	0	2	0	2	1	1	1	3	12	13	7	10	42
31	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	3	3	2	1	4	4	2	1	2	3	3	2	2	4	24	18	19	17	78
32	3	2	4	3	3	3	3	2	1	4	2	2	3	3	4	2	3	3	4	2	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	23	21	23	19	86
33	2	3	2	2	2	1	1	1	1	4	2	2	2	2	1	2	1	1	3	1	2	2	2	2	0	0	0	0	2	4	14	16	12	8	50
34	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	4	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	26	27	19	19	91
35	1	1	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	0	1	0	1	1	3	15	14	11	8	48
36	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1	3	1	2	2	1	2	0	0	0	0	1	4	19	15	11	7	52
37	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	1	1	2	1	1	2	0	0	4	0	2	2	0	2	0	1		1	2	4	15	13	8	10	46
38	2	3	3	4	3	3	4	3	1	4	2	2	1	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	4	25	19	22	18	84
39	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	1	3	25	21	20	12	78
40	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	0	2	1	0	4	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	4	16	14	7	6	43
41	2	2	2	2	2	2	2	2	0	4	1	2	1	3	0	2	1	0	4	0	1	1	0	2	0	1	0	1	1	3	16	13	7	8	44
42	2	2	4	2	2	2	2	1	1	4	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	0	1	1	4	17	13	11	10	51
43	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	4	3	2	1	3	2	3	3	3	24	24	22	17	87

44	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	1	2	2	0	2	1	1	0	1	1	3	14	18	10	9	51	
45	3	4	4	4	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	1	1	4	1	3	3	2	2	1	0	0	2	2	4	24	19	15	11	69	
46	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	2	3	2	3	2	3	2	2	4	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	23	20	15	16	74	
47	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	26	21	15	18	80	
48	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	25	21	12	15	73	
49	3	3	4	4	3	3	4	3	1	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	27	22	17	15	81	
50	2	3	4	4	2	2	2	1	1	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	4	20	19	13	14	66	
51	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	3	1	1	3	1	2	2	1	2	1	0	0	0	2	4	17	17	11	9	54	
52	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	25	25	22	18	90	
53	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	4	22	21	14	17	74	
54	3	4	4	4	4	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	4	27	18	17	16	78	
55	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	25	21	19	20	85	
56	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	26	18	14	13	71	
57	3	3	3	4	3	3	2	1	1	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	1	3	3	3	1	1	3	2	2	2	3	22	21	20	14	77	
58	3	3	3	4	3	3	3	2	1	4	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	4	24	21	15	16	76	
59	2	2	3	4	3	2	3	2	1	4	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	21	20	17	14	72	
60	3	4	4	4	3	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	3	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	3	26	18	11	11	66	
61	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	4	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	3	16	16	12	12	56	
62	2	3	4	4	3	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	4	22	17	12	12	63	
63	2	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	25	21	12	12	70	
64	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	23	24	19	15	81	
65	2	2	4	4	3	3	2	3	1	4	2	3	3	3	4	1	2	3	3	1	2	1	3	1	1	3	2	2	2	3	23	21	15	14	73	
66	2	2	4	4	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	4	4	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	4	21	19	19	20	79	
67	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	26	25	19	17	87	
68	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	4	25	20	16	16	77
69	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3	4	21	19	14	14	68	
70	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	4	26	19	17	16	78	
71	3	3	4	4	3	2	2	2	1	4	2	3	2	2	2	3	1	1	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	23	19	13	12	67	
72	3	4	4	4	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	4	24	15	12	13	64	
73	2	3	4	4	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	4	21	18	12	13	64	
74	3	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	4	22	18	12	13	65	
75	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	23	20	16	16	75	
76	3	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	4	24	18	12	14	68	

77	2	2	3	2	2	4	2	1	2	2	1	4	3	3	2	2	3	1	4	1	3	3	1	3	1	1	2	2	2	4	18	19	16	15	68
78	2	2	3	3	2	1	1	2	1	3	2	3	2	3	4	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	4	16	19	13	13	61
79	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	2	2	2	3	1	3	23	20	9	16	68
80	1	2	4	4	2	3	3	2	1	3	2	1	1	2	4	1	1	3	3	1	2	2	2	1	1	3	2	2	1	4	21	15	14	14	64
81	3	2	4	4	2	2	1	1	1	3	2	2	0	2	1	1	1	2	3	1	3	3	2	1	1	2	1	2	2	4	19	12	15	13	59
82	1	2	4	4	2	2	1	2	1	4	1	2	2	1	4	2	1	3	3	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	4	18	17	14	12	61
83	2	2	4	4	2	1	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	1	1	3	1	3	3	2	2	2	1	1	1	2	4	20	19	14	13	66
84	2	2	4	4	3	3	2	1	1	3	1	3	3	3	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	4	21	18	11	11	61
85	2	2	4	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	3	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	4	20	17	15	13	65
86	3	3	4	4	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	21	15	13	11	60
87	2	2	4	4	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	4	21	21	12	10	64
88	2	3	4	4	3	2	2	2	1	3	2	3	1	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	22	17	15	12	66
89	2	2	4	4	3	3	3	2	1	4	2	3	1	3	3	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	4	23	18	12	13	66
90	1	2	4	4	3	3	3	2	1	3	1	3	1	3	4	1	2	2	3	1	2	2	3	1	1	1	1	1	4	22	17	15	10	64	
91	3	2	3	4	2	2	2	1	1	3	1	4	1	3	4	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	4	19	19	12	11	61

Anexo 6: Carta de autorización para la investigación

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Cusco, 13 de mayo de 2021

CARTA N° 077 - 2021-DGA-MDW/C

Señores:
SALID YAMPI ESCOBAR
HONORIA CONDORIMAY HUANACO

Presente:

ASUNTO: PERMISO PARA EL ACCESO Y USO DE INFORMACIÓN
PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
REFERENCIA: Expediente N° 0006505

Ciudad. -

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en relación al documento de referencia en el cual solicita el permiso para el acceso y uso de información para realizar trabajo de investigación (tesis) "SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ, CUSCO 2021", en el departamento de Limpieza Pública de la División de Gestión Ambiental de esta institución.

En ese sentido, AUTORIZO desarrollar su trabajo de investigación de Tesis en esta institución.

Sin otro particular, se despide.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ
DIVISION DE GESTION AMBIENTAL
Ing. Amb. Wendy L. Espino Zuzunaga
JEFA



(084) 224272 / 222011
www.muniwanchaq.gob.pe
Av. de la Cultura N° 500 - Wanchaq