



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**Propuesta de un Sistema de Calidad para el mejoramiento de la gestión
en la Municipalidad Distrital de Paracas-2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Abogado

AUTOR:

Reyes Camasca, Luis Alberto (ORCID: 0000-0001-7764-6238)

ASESOR:

Mtro. Guerra Campos, Jefferson Williams (ORCID: 0000-0003-0158-7248)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estudio sobre los actos del Estado y su regulación entre actores interestatales y
en la relación público privado, Gestión Pública, Política Tributaria y Legislación
Tributaria

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, por apoyarme en todo momento a poder alcanzar mi meta.

A mis hijos mi mayor motivo para seguir adelante.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por permitirme alcanzar esta meta y a mi familia quienes me brindaron su apoyo en todo en momento.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.	12
3.3. Escenario de estudio	12
3.4. Participantes	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.6. Procedimiento	14
3.7. Rigor científico	14
3.8. Método de análisis de datos	14
3.9. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	16
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	31

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Matriz de categorización</i>	12
Tabla 2 <i>Pregunta n.º 1: respuestas</i>	16
Tabla 3 <i>Pregunta n.º 1: análisis</i>	16
Tabla 4 <i>Pregunta n.º 2: respuestas</i>	17
Tabla 5 <i>Pregunta n.º 2: análisis</i>	17
Tabla 6 <i>Pregunta n.º 3: respuestas</i>	18
Tabla 7 <i>Pregunta n.º 3: análisis</i>	18
Tabla 8 <i>Pregunta n.º 4: respuestas</i>	19
Tabla 9 <i>Pregunta n.º 4: análisis</i>	19
Tabla 10 <i>Pregunta n.º 5: respuestas</i>	20
Tabla 11 <i>Pregunta n.º 5: análisis</i>	20
Tabla 12 <i>Pregunta n.º 6: respuestas</i>	21
Tabla 13 <i>Pregunta n.º 6: análisis</i>	21
Tabla 14 <i>Pregunta n.º 7: respuestas</i>	22
Tabla 15 <i>Pregunta n.º 7: análisis</i>	22
Tabla 16 <i>Pregunta n.º 8: respuestas</i>	23
Tabla 17 <i>Pregunta n.º 8: análisis</i>	23
Tabla 18 <i>Pregunta n.º 9: respuestas</i>	24
Tabla 19 <i>Pregunta n.º 9: análisis</i>	24

Resumen

Este trabajo tiene como objetivo la elaboración de una propuesta que permita la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la Municipalidad Distrital de Paracas, la investigación se realizó a través del enfoque cualitativo, debido a que se orienta en percibir la realidad en su ámbito natural, se realizó la indagación con la colaboración de los servidores de la entidad, con el propósito de determinar el modo de trabajo y su estado actual en comparación a los requisitos de la norma para así poder estructurar de manera adecuada un sistema de gestión que se ajuste a sus necesidades. La técnica que se utilizó para la recopilación de información fue la entrevista y se concluyó que al implementar un sistema de calidad se mejora el servicio al usuario, los procedimientos administrativos y con la aplicación de mapas de procesos se obtendrá una mejora en la gestión del tiempo, simplificando sobre todo en el flujo de trámites documentarios, contribuyendo de esta manera al desarrollo sostenible de la Municipalidad Distrital de Paracas.

Palabras clave: Sistema de gestión de calidad, implementación, mejora, procedimiento administrativo, municipalidad.

Abstract

The objective of this work is the elaboration of a proposal that allows the implementation of a Quality Management System under the ISO 9001: 2015 standard in the District Municipality of Paracas, the investigation was carried out through the qualitative approach, because it is oriented in perceiving reality in its natural environment, the investigation was carried out with the collaboration of the entity's servers, with the purpose of determining the way of working and its current state in comparison to the requirements of the norm in order to be able to structure in a way a management system that suits your needs. The technique that was used for the collection of information was the interview and it was concluded that by implementing a quality system the service to the user is improved, the administrative procedures and with the application of process maps an improvement in time management will be obtained. , simplifying above all in the flow of documentary procedures, thus contributing to the sustainable development of the District Municipality of Paracas

Keywords: Quality management system, implementation, improvement, administrative procedure, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

En este capítulo, discutiremos el enfoque temático sobre la puesta en marcha de un sistema de gestión de calidad sustentado en la Norma Internacional ISO 9001:2015 en las instituciones públicas, en especial, en el Gobierno Local, ya que en todo el mundo las municipalidades son tratadas como instituciones complicadas. Por lo cual con el pasar de los años se ha tergiversado el sentido debido por el cual fueron instauradas debido a que no cumplen con las necesidades básicas de la población.

Ibaceta (2019) sostuvo en su trabajo de investigación que el objetivo de utilizar la norma internacional ISO 9001: 2015 como un instrumento de gestión permite a las organizaciones comprender los procesos y aplicar mejoras, debido a que las instituciones públicas y privadas buscan ser eficientes para ofrecer servicios de excelencia a la comunidad.

Los procesos ineficaces originan que esta clase de problemática sea bastante frecuente: tareas duplicadas, falta de comunicación y trabajo en conjunto, poca o nula orientación de gestión por procesos, asignación errónea de los recursos disponibles, falta de formación del personal o motivación insuficiente, procesos aislados y sin ningún control, desconocimiento de responsabilidades, etc.

León (2018) precisó que la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) es una medida estratégica de una institución para ayudar a mejorar el desempeño general de la organización y dotar de una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Una pésima calidad repercute en la economía de todo el país, la diferencia entre un territorio y otro es el porcentaje en que afecta a sus ingresos. Esta deficiente calidad perjudica sin distinguir, a una organización manufacturera, ministerio, banco, municipio, casino, organización familiar, etc. En la organización, su presencia se refleja en los estados financieros del tiempo, finalmente esto afecta la caja fiscal debido a la disminución de las utilidades anterior a impuestos.

La Gestión de Calidad Municipal es un desafío para muchos Municipios del país. Por ello nace el Modelo de Mejoramiento Progresivo de la Calidad de la Gestión Municipal.

Leuro (2017), sostuvo que las organizaciones públicas necesitan implantar un sistema integrado de gestión como herramienta de gestión que les permita conseguir resultados efectivos y ajustarse estratégicamente a sus objetivos.

Con los procedimientos establecidos en Normas ISO se pretende perfeccionar la forma de trabajar de la organización. Estos procesos nos permitirá determinar que tareas se conducen a cabo en la Organización y cuáles de ellas son mejorables. La gestión del entorno interno y externo, del riesgo y oportunidades, la debida atención a las incidencias que ocurran, así como el control de los resultados obtenidos, la realización de auditorías de revisión periódicas, la idónea comunicación de las funciones y responsabilidades. Todo destinado a la mejora continua.

Los Gobiernos Locales o Municipalidades deben constituirse en una Organización que garantiza a los administrados una adecuada prestación de servicios públicos locales, esto implica conocer y usar de forma correcta las herramientas de gestión que unen la normativa sobre actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social, entre otras.

La necesidad de contar en los gobiernos locales con sistemas de gestión que tengan como medio y fin la calidad centrada en el desarrollo, conlleva claramente a concebir al régimen local como un sistema abierto. En este sistema, la interacción de sus recursos internos y externos debe formar parte de procesos estructurados de manera tal, que deriven en resultados cualitativos y cuantitativos mensurables desde los beneficiarios directos, representados estos por los sistemas económico-productivos, la sociedad organizada, la sociedad principalmente y el territorio, éste último en especial, en cuanto a su localización estratégica y a la tenencia de recursos susceptibles a ser explotados.

Pedraza (2020), señaló en su estudio sobre gestión de calidad ISO 9001 y los procedimientos administrativos en una entidad municipal del distrito de Lima que el objetivo común era establecer la afinidad entre una de gestión de la calidad y los procedimientos administrativos; concluyendo que existe una estrecha relación entre los mismos.

Un ejemplo de la aplicación de un sistema de gestión de la calidad, fue el que se llevo a cabo en la Municipal Distrital de San Isidro, debido a que en el año 2009 se aprobó el marco legal que regulariza las habilitaciones urbanas y edificaciones, se catalogaron los requerimientos de Licencia de Edificación (procedimiento administrativo del TUPA) con características de acuerdo a su dimensiones y usos de las obras proyectadas, permitiendo que los profesionales en arquitectura precalificadores, se especialicen en cada método, mejorando la atención de procesos. En ese sentido la alta dirección del de la Municipalidad de San Isidro hizo una propuesta para implantar el sistema de gestión de calidad ISO 9001; posteriormente a pesar de proceder con la enseñanza y evaluación a los empleados, pero se encontró que los procedimientos administrativos eran generalmente lentos, lo que generaba reclamos de los usuarios, lo cual provocaba que los procesos de la institución y objetivos anualizados no llegaran a cumplirse en el tiempo señalado por el TUPA de la institución y lo señalado en el Plan Operativo Institucional (POI), evidenciando una brecha en la ejecución de la regulación del esquema de Gestión de Calidad ISO 9001 por parte del personal encargado en los trámites de procesos de Licencia de Edificación. En la actualidad la Municipalidad Distrital de San Isidro ha logrado migrar los procesos bajo la norma ISO 9001:2008 a la versión ISO 9001:2015, siendo unas de las primeras entidades del Perú en realizar con éxito dicha migración. Asimismo logró integrar en el año 2018, el Servicio de Atención al Ciudadano y en el 2021 logra la integración del Servicio de Orientación Medica Vía Telefónica Preventiva y promocional y el Servicio Interinarte de Atención al Vecino.

En atención al contexto de la problemática que se plantea, se tiene que mucho de los problemas de los municipio locales es que no hay un orden en la tramitación de los procesos, y en el caso del municipio de Paracas esto origina que el usuario sea sometido a tramites innecesarios que producen malestar en los mismos, si bien la gestión pública tiene como vital intención el logro de sus fines, objetivos y metas en el marco de las políticas públicas, también debería adoptar un sistema de gestión de calidad que ayude a mejorar su desempeño; en tal sentido de implementarse éste sistema de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 aportaría beneficios potenciales como: (a) La

capacidad de proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de los clientes,
(b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente, entre otros.

En ese sentido se formuló la pregunta general que consistió en ¿Cuáles serán las mejoras con la implementación de un sistema de calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad Distrital de Paracas año 2022?, y las preguntas específicas constituidas por: (a)¿En qué consiste el sistema de calidad ISO 9001:2015 aplicado a las municipalidades? y (b)¿De qué forma contribuye desarrollo en la Municipalidad Distrital de Paraca-Ica, la aplicación del sistema de calidad ISO 9001:2015?

La presente investigación tuvo justificación en determinar los factores que puede afectar el desempeño de los empleados, lo que no permite un servicio eficiente y óptimo, no satisfaciendo completamente las expectativas del administrado, afectando de esta forma la calidad de los servicios prestados por la institución y por lo tanto su imagen y la fidelidad de los usuarios. Además, se tendrá conocimiento de la problemática de forma íntegra y así proponer recomendaciones, brindando la información necesaria a los empleados que tienen la capacidad de tomar decisiones para el mejoramiento de la entidad edil y por tanto se pueda optimizar los servicios de la municipalidad.

El objetivo general es exponer cuales serian las mejoras con la implementación de un sistema de calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad distrital de Paracas, Ica. Los objetivos específicos fueron los siguientes: (a) Describir el sistema de calidad ISO 9001:2015 para las municipalidades y (b) Explicar la forma de contribución al desarrollo sostenible de la Municipalidad distrital de Paracas, Ica con la implementación del sistema de calidad ISO 9001:2015.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se realizó la recopilación de investigaciones tanto nacionales como internacionales la misma que sirvió de soporte a nuestra problemática expuesta anteriormente. De igual forma se desplegó de manera coherente y secuencial la parte teórica y sus respectivos enfoques.

Ibaceta (2019) sostuvo que utilizar el criterio de la Norma Internacional ISO 9001:2015 como un instrumento de gestión permitiría a las organizaciones conocer las técnicas e implementar mejoras en los servicios de excelencia que se brindan a la comunidad.

Según el autor, introducir los conceptos de la calidad de la Norma favorece a la implementación de un apropiado Sistema de Gestión de Calidad, basado en un enfoque de procesos dado que las instituciones públicas y privadas buscan ser eficientes para otorgar servicios de excelencia a la población.

El propósito es conocer los factores que perturban el desempeño el procedimiento para garantizar que la propuesta de mejora se ajuste a las verdaderas necesidades de la misma.

León (2018) precisó que la aplicación de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una institución con el fin que le ayude a mejorar su rendimiento integral y facilitar una plataforma sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Una institución destinada a la calidad origina una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para otorgar valor mediante la ejecución de las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas pertinentes.

La necesidad de unificar los procesos con perspectiva del aseguramiento de la calidad en todos los ámbitos ha resaltado un consenso general respecto a las muchas ventajas que ofrece; las más principales entre otras la máxima optimización de los recursos, la mejora de la comunicación interna y de la imagen externa de la institución .

Leuro (2017) señaló que las entidades públicas deben producir resultados eficaces y que los Sistemas Integrados de Gestión se realicen como un instrumento administrativo que permite dirigirlos de forma estratégica hacia sus objetivos. Sin embargo, en aquellas organizaciones públicas que han sido implementadas, se presentan obstáculos de tipo técnico, y peor aún, problemas en el nivel laboral, al presentarse con situaciones controversiales en el ámbito del proceso de estos sistemas de gestión. Así mismo, la actualización de las normas técnicas internacionales ISO 9001 bajo el diseño de alto nivel, origina la necesidad de identificar las brechas que existen entre los sistemas implementados y los sistemas de gestión actuales que sean herramientas reales, dirigidas en la obtención del fin estratégicos de la organización, instrumentos que no discutan con la cultura organizacional impuesta y sean por el contrario el elemento dinamizador, que empuje la mejora al interior de la institución, aumentando la eficiencia, eficacia y ante todo efectividad visualizada en la sociedad.

Pedraza (2020), realizó su investigación de un método de gestión de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo en una entidad municipal del distrito de Lima, su propósito fue definir la relación del sistema de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo. Las herramientas que emplearon fueron formularios que según Meneses y Rodríguez (2016) es un componentes constante en donde se proponen controversias a fin de recabar información, fundamentada en el manejo cuantitativo, dichas herramientas estuvieron impuestas a los test de confiabilidad y validez que establecieron la aceptación de su aplicación. La técnica del hipotético deductivo fue la utilizada, la modalidad de investigación es básica, el esquema es descriptivo correlacional no experimental. El método para la recolección de la información fue el sondeo y las herramientas de recopilación de evidencia fueron los formularios debidamente aprobados a través del criterios de expertos y por su fiabilidad según el estadístico KR 20 y Alfa de cronbach. Concluyó asegurando que concurre un nexo entre la gestión de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo de una entidad municipal del distrital de Lima conforme al estadístico Rho de Spearman.

Oyola (2019), estableció en su trabajo de investigación que una gestión de calidad en base de un estándar ISO 9001, para equipar, ejecutar y medir los resultados con el propósito de suprimir el accionar delictivo. Siendo de suma importancia que los operadores de justicia trabajen de forma coordinada tanto en las necesidades y pericias básicas indispensables para alcanzar una meta y dotar de utilidad a determinadas evidencias basadas a un trabajo en conjunto el cual está basada la calidad en gestión, siempre y cuando se utilice un estándar que permita medir los progresos y mirando al futuro el mejor resultado para nuestra comunidad.

Soto (2018) precisó que el objetivo general fue estudiar la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Capital Provincial de Condorcanqui - Santa María de Nieva - Departamento de Amazonas. Determinación de la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en la Provincia de Condorcanqui - Santa María de Nieva - Departamento de Amazonas. Analizar las características que presenta la calidad de atención y su efecto en los niveles de satisfacción, cuyo propósito es describir los niveles de calidad del servicio que reciben los usuarios y debido a que contribuye a un adecuado nivel de satisfacción. Asimismo propone y desarrolla el sistema de gestión de recursos humanos que prioriza un programa centrado en el trabajador con funciones que facilitan la conversión cualitativa de los servicios prestados al público en general. Concluye que, del estudio realizado, al aplicar el factor de correlación de Pearson al resultado obtenido en las preguntas a los usuarios, se evidencia que existe alta similitud entre las variables nivel. Servicio de calidad y satisfacción al usuario.

Según la web de la Organización Internacional de Normalización (ISO), la regulación ISO es "Un conjunto internacional de estándares de producción, ventas y difusión para las otras ramas de la industria excepto la eléctrica y electrónica; cuya finalidad es promover el desarrollo global y las acciones vinculadas con la normalización, persiguiendo la estandarización para facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios y un mayor nivel de seguridad para las empresas o Organizaciones en un entorno global"

La Norma ISO 9001:2015 elaborada por la Organización Internacional para La estandarización (ISO) define los requisitos del sistema Gestión de la calidad, que las organizaciones pueden utilizar internamente, si el producto y/o servicio es proporcionado por una agencia pública o una empresa privada, Independientemente de su rama, para su certificación o para fines contractuales.

El estudio realizado por la Cámara de Comercio de España (2016) señalaron que: "desde una perspectiva operativa, la implementación de un estándar como ISO 9001 proporcionará a la organización un conjunto de herramientas que han demostrado ser eficaces para la gran mayoría de las organizaciones y sin duda ayudará con los desafíos de liderazgo. Los beneficios son muchos, en algunos casos permite el acceso a clientes que requieran este tipo de certificado; proporcionan credibilidad y requieren que uno mejore continuamente de acuerdo con los requisitos únicos del estándar, obliga a que una de las metas sea que los clientes se encuentren satisfechos, también llevan a medirlo, lo que ayuda en la retención de clientes y en la captación de nuevos clientes". Siguiendo esta definición, la orientación al cliente cobra mayor relevancia para las organizaciones en las que se decide implantar el sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001.

Respecto a la Norma ISO 9001: 2015 dicha institución afirmo que : "centro sus esfuerzos para que sea aplicable para todo tipo de institución independientemente de su sector, inclusive puede ser realizado por un trabajador libre; la importancia es conocer como acomodar la magnitud del problema, o la sencillez del sistema con el tamaño y tipo de negocio. La ISO 9001 perturba la gestión de la empresa en sí misma, es una regla que se enfoca en procesos que se agrupan principalmente en tres categorías: i) Los procesos que establecen la dirección de la organización, ii) Los procesos según las actividades que la entidad realiza a diario, la fabricación de productos o brindar sus servicios, incluido la estrecha relaciones con los usuarios o clientes, la planificación de la producción o la entrega y compra de servicios, entre otros) y iii) los procesos de soporte (estos son los procesos mediante los cuales se respalda los procesos comerciales, como la gestión humana), como gestión de recursos, gestión de instalaciones, infraestructura, Administración, etc.)

Mayormente las organizaciones que utilizan un sistema de gestión en base a las normas ISO, realmente tenían que hacerlo, definir sus operaciones y luego planificarlas y organizarlas en el primer nivel para que a través de su mapa de procesos poder identificar las siguientes fases en los diferentes niveles, lo que en muchos casos les ayudó a mejorar a través de la simplificación y reducir actividades, tiempo y recursos lo que significa menos costos, pero sobre todo crear valor para los clientes.

Asimismo, respecto a los cambios en la ISO 9001:2015, la Cámara de Comercio de España señala que "los datos, la información y las acciones tienen más peso que lo formal, es decir que lo que no se registra no existe, considerando que la rastreabilidad de la información a lo largo de la producción o prestación del servicio es muy importante y gracias a estos datos la empresa puede investigar, medir la efectividad de sus procesos y finalmente tomar decisiones de mejora, por lo que es muy importante que se tenga información documentada de lo que se está haciendo; la revisión de riesgos y oportunidades en esta nueva versión ayuda a las empresas a realizar un análisis de todos los riesgos y oportunidades asociados a sus operaciones. A medida que se desarrolla el entorno, los riesgos identificados deben actualizarse y, por lo tanto, deben abordarse. Esta es quizás una de las mayores contribuciones de la de la ISO 9001:2015.

En las últimas décadas, la Calidad ha tenido una gran trascendencia en el mundo empresarial. Luego se integró paulatinamente en la administración pública, y ésta se basó únicamente en los resultados obtenidos en la administración privada; en esta última se debe principalmente a la búsqueda de la excelencia y principalmente en nuevas opciones al cliente.

Existen investigaciones en el contexto nacional relacionadas al sistema de gestión de calidad ISO 9001, Oseda, Mendivel y Durán (2020), Benzaquen (2018) y Romero (2018), enfatizaron que antes de adoptar un modelo de gestión de calidad, las organizaciones que brindan asistencia al público, deben comprender y utilizar las disposiciones de la regla equivalente con las pautas legales aplicables, que les permitan brindar servicios de calidad, afirmando la utilidad y la sostenibilidad en el tiempo.

INEI (2018) en el documento Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2018; preciso, en relación a los gobiernos locales, que según la Ley N° 27972 “Ley Orgánica de Municipalidades”, estos promueven la prestación equitativa de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, equilibrado y armónico de su jurisdicción. Para lograr sus objetivos, debe desarrollar un proceso de planificación local integral, sostenible y participativo que conecte a la comuna con sus vecinos.

Estas herramientas de gestión son documentos que reflejan todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional. La Ley Orgánica de Municipalidades define diferentes tipos de herramientas de desarrollo y gestión, cuya aplicación varía de acuerdo con las necesidades y capacidades de las comunas.

Contreras (2014) afirmó que "la calidad en la administración pública se determina con la excelencia en el servicio e implica un cambio en las relaciones humanas, en la ideología y en el nivel de valores. En las agencias gubernamentales no es fácil medir el nivel Calidad (si no se logra la certificación en un proceso en particular); hay condiciones que pueden restringir la implementación de los cambios de calidad a implementar; por lo que es necesario hacer que la transformación penetre en la organización. Crear calidad en una organización es como crear capacidad, compromiso y estar dispuesto a hacer el trabajo necesario. También se trata de crear un espacio político que permitan que se hagan cambios positivo.

Ríos (2009), señaló que "en general, la gestión de la calidad se puede definir como un proceso de gestión de valor agregado adecuado y oportuno que promueve e implementa políticas de calidad de manera permanente para orientar las operaciones y su proceso a las expectativas y altos niveles, con el objetivo de lograr y mantener un nivel de calidad de un producto o servicio público, de acuerdo con las necesidades y requisitos de los usuarios públicos o "clientes", significa mejora de los estándares, llámese calidad, costo, productividad o tiempo de espera, significa establecer estándares más altos. Una vez que se implementa éste, el trabajo de control por parte de la Autoridad radica en garantizar que se cumplan los nuevos estándares. La mejora continua se logra solo cuando todos

trabajan para los niveles más altos y con la llegada de nuevos modelos, el concepto de “cliente” va más allá del consumidor corriente, al que tradicionalmente identificamos como el que compra o paga un producto o servicio.

Desde este punto de vista, los clientes son la especial relación con la entidad y su fidelidad a los servicios públicos. Esta misma filosofía se puede aplicar al concepto de “proveedores”, actualmente identificada como Entidad pública, por lo que podemos hablar de relación “cliente-proveedor”, en la que cada destinatario tiene necesidades y expectativas, debe cumplir con derechos y obligaciones. Por otro lado, la mejora de la calidad significa un elemento de mejora en la gestión que aumenta la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad, eficiencia y eficacia a través de nuevas políticas con la intención de mejorar continuamente la calidad de los servicios públicos y que se expresa formalmente por la alta dirección.

Para la norma ISO 9001, la satisfacción del cliente es la percepción que tiene éste del grado en que se han satisfecho sus requisitos, esa satisfacción es un estado psicológico, y por lo tanto subjetivo, de lograrlo, fidelizar al cliente y satisfacer que estos para la organización estén contentos". Pereiro (2008, p. 11) “También afirma que la ISO 9001 incentiva a las organizaciones a lograr la satisfacción del cliente, poniendo esta meta en la mira.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se realizó a través del enfoque cualitativo, debido a que se orienta en percibir la realidad en su ámbito natural, el sentido es comprenderla anomalía desde la propia vivencia de los sujetos. El modo de investigación es básica. Pedraza (2020), realizó su investigación de un método de gestión de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo en una entidad municipal del distrito de Lima, su propósito fue definir la relación del sistema de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo. Según Concytec (2018) el estudio de este tipo busca el incremento del conocimiento teórico disponible.

Diseño de investigación

El diseño de investigación corresponde a no experimental, Hernández (2003 pg 270) son los que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e intercalación en un momento dado, es como tomar una fotografía de algo que sucede. Es aquella que se recolecta datos en un solo momento y en un tiempo único.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Tabla N°1

Matriz de categorización

CATEGORÍAS	SUBCATEGORIA	CRITERIO 1
Sistema de calidad Ibaceta (2019)	Estandarización de procesos León (2018)	Aplicación de normas Oyola (2019)
Ley orgánica de Municipalidades. Inei (2018)	Ley de Procedimientos Administrativos. Pedraza (2020)	Aplicación de Normatividad en Entidades Publicas Pedraza (2020)

3.3. Escenario de estudio

Atendiendo al contexto de la problemática planteada, se tiene que mucho de los problemas de los municipio locales es que no hay un orden en la tramitación de los procesos, y en el caso del municipio de Paracas esto origina que el usuario

sea sometido a tramites innecesarios que producen malestar en los mismos, si bien la gestión pública tiene como vital intención el logro de sus fines, objetivos y metas en el marco de las políticas públicas, también debería adoptar un sistema de gestión de calidad que ayude a mejorar su desempeño; en tal sentido de implementarse éste sistema de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 aportaría beneficios potenciales como: a) La capacidad de proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de los clientes, b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente, entre otros.

3.4. Participantes

Las personas que fueron tomadas en cuenta para esta investigación fueron los colaboradores de distintas áreas y/o dependencias de la Municipalidad Distrital de Paracas.

Pedraza (2020), señaló en su estudio sobre el esquema de gestión de la calidad ISO 9001 y los procedimientos administrativos en una entidad municipal del distrito de Lima que el objetivo común era determinar el nexo entre el sistema de gestión de la calidad ISO 9001 y los procedimientos administrativos; concluyendo que existe una estrecha relación entre los mismos.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Penalva et al. (2014) describieron a la entrevista a profundidad como la que dará en distintos eventos entre el encuestador y el encuestado, en se llevara a cabo una secuencia de dialogo que requiere de la destreza del entrevistador con el fin crear un ambiente de confianza; en el encuestador será la persona que planteará el tema y el encuestado quien sería la persona que domina el tema es quien absolverá las interrogantes que se le efectúen; el motivo es entender la perspectivas que se origina en los entrevistados en relación a sus conocimientos, credo, sensaciones y actitudes sobre el tema en cuestión.

Hernández et al. (2014) precisaron de la entrevista como el encuentro que tiene fin de preservar y cambiar conocimiento entre el entrevistador y entrevistado; además de que este instrumento se utiliza para la recolección información cualitativa y cuando la polémica de la investigación no se puede advertir o es difícil alcanzar por su complejidad.

El procedimiento que utilizaron fue la entrevista y la aplicación de una encuesta. La herramienta de medición usado en esta investigación es el cuestionario, que según Hernández y otros 2003 p 346, lo precisa como un recurso que utiliza el investigador para registrar información. Sierra (1994) indica que es el conjunto de preguntas, elaborado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que conciernen en una investigación para su contestación por la población o muestra a que se extiende el estudio.

3.6. Procedimiento

En el presente trabajo de investigación se aplicara la técnica de recolección de datos a través de la entrevista a profundidad, de igual forma se utilizará como instrumento el cuestionario que se aplica a los colaboradores de esta investigación quienes son los funcionarios y/o servidores públicos que en las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Paracas.

3.7. Rigor científico

Hernández et al. (2014) señalaron que la verosimilitud alcanza una extrema validez, indicando que el investigador percibe las experiencias legítimas de los colaboradores, el mismo que deberá ser de utilidad para solucionar el problema general planteamiento; ya que es importante resaltar la imperiosa capacidad del investigador de reunir distintas perspectivas de los participantes.

3.8. Método de análisis de datos

Penalva et al. (2015) precisaron al Atlas Ti como un instrumento elaborado para asistir al investigador en el análisis de la información, cabe resaltar que este esquema no ha sido desarrollado para efectuar un examen automático, sino que facilitara las acciones que se realizará en cuanto a los textos para llevar a cabo el análisis cualitativo. De igual forma, el Atlas Tise agrupa a distintas herramientas que permitirá la gestión, extracción, exploración y reestructuración de elementos de la información (reproducción de entrevistas, documentos textuales), cuya finalidad es rehacer teorías que aclara acerca de la problemática en estudio.

3.9. Aspectos éticos

El estudio respeta las normas legales e institucionales, por lo que la información que se ha recabado a través de entrevistas en profundidad obedece a la

perspectiva de los colaboradores. De igual forma para las entrevistas se tuvo el permiso de cada colaborador, se le expresó el propósito de la misma, el problema en estudio, con el fin de evitar alteraciones en la determinación los participantes contribuir en la investigación. Con el objetivo de garantizar la calidad ética de esta investigación, se emplearon los siguientes principios: la búsqueda de la prosperidad general, la eficacia de la norma: protegiendo a los miembros de la muestra de daños. Justicia: Adquirir conocimiento beneficiará al grupo de personas al que pertenecen los colaboradores del estudio y, en última instancia, respetará el derecho a la libre determinación de cada individuo.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados

Las personas que fueron tomadas en cuenta para la entrevista fueron funcionarios de distintas áreas y/o dependencias de la Municipalidad Distrital de Paracas, quienes respondieron al cuestionario que tuvieron a la vista.

1. ¿Qué concepto tiene sobre los sistemas de calidad ISO 9001:2015 aplicados en las municipalidades?

Tabla 2

Pregunta n.º 1: respuestas

Entrevistado	Respuesta de la pregunta n.º 1
C.P.C Roberto Carlos Calderón Prado	Es una herramienta que emplean las empresas y organismos para mejorar la prestación de los servicios, cumpliendo criterios de estándares de calidad.
Ing. Wilson Rodríguez Montenegro	Herramienta de gestión que implantan las empresas e instituciones para mejorar las prestaciones de los servicios.
Econ. Cesar Antonio Soria Córdova	Considero que es una forma de generar una organización más adecuada y eficiente.
Abog. Grober Padilla Cueva	Herramienta de gestión para mejorar las acciones que se realizan en las municipalidades.
C.P.C. Katerine Mercedes Velásquez Avalos	Es una herramienta que emplean las empresas y organismos para mejorar la prestación de los servicios cumpliendo criterios de estándares de calidad.
Abog. Fabiola Zarela Talledo Calderón	Es una herramienta que ayuda a mejorar las actividades de las organizaciones de una manera eficiente.

Tabla 3

Pregunta n.º 1: análisis

Convergencia	Divergencia	Interpretación
Herramienta de gestión cumpliendo criterios de estándares de calidad.		Del total de encuestados se concluye que existe el conocimiento que la aplicación de esta herramienta de gestión en todos sus procedimientos y servicios tendrá como resultado una organización más eficiente que cumple con estándares de calidad y en consecuencia la satisfacción de los usuarios.

2. ¿Qué opinión tiene sobre la implementación del sistemas de calidad ISO 9001:2015 en las municipalidades?

Tabla 4

Pregunta n.º 2: respuestas

Entrevistado	Respuesta de la pregunta n.º 2
C.P.C Roberto Carlos Calderón Prado	Considero que sería fundamental para mejorar las acciones y actividades que se realizan en las municipalidades.
Ing. Wilson Rodríguez Montenegro	Que sería una gran iniciativa para mejorar las actividades que desarrolla la municipalidad.
Econ. Cesar Antonio Soria Córdova	Creo que sería una buena manera de buscar el bienestar de los usuarios brindando un mejor servicio
Abog. Grober Padilla Cueva	Considero que sería una gran oportunidad para mejorar las actividades dentro de la institución municipal.
C.P.C. Katerine Mercedes Velásquez Avalos	Considero que sería fundamental la implantación del sistema de calidad para mejorar las acciones y actividades que se ejecutan en la municipalidad.
Abog. Fabiola Zarela Talledo Calderón	Considero que un manera apropiada de mejorar la gestión en las municipalidades permitiendo la satisfacción de los usuarios.

Tabla 5

Pregunta n.º 2: análisis

Convergencia	Divergencia	Interpretación
Mejora las actividades que se ejecutan y desarrollan en las Municipalidades	Alto grado de satisfacción del usuario en la mejora del servicio	La implementación de la ISO 9001 en la municipalidad Mejoran la gestión de todos los procesos y servicios que se brindan, de esta manera se evitan duplicidad de los trabajos, ahorro de esfuerzo y utilización adecuado de costes, evidenciándose en la satisfacción de los usuarios.

3. ¿Cuáles serían las mejoras que se obtendría al implementar un sistema de calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad Distrital de Paracas?

Tabla 6

Pregunta n.º 3: respuestas

Entrevistado	Respuesta de la pregunta n.º 3
C.P.C Roberto	Mejorar la atención al cliente o usuario
Carlos Calderón	Procesos más rápidos y eficaces
Prado	Eficacia y eficiencia de las actividades programadas en la municipalidad
Ing. Wilson	Satisfacción de los clientes o usuarios
Rodríguez	Mejora de los procesos realizados por las distintas áreas de la municipalidad
Montenegro	Rapidez en los trámites administrativos
Econ. Cesar Antonio	Se mejoraría los procesos en áreas específicas
Soria Córdova	Se mejorara la atención a los clientes o usuarios Se conocerá las zonas a mejorar
Abog. Grober Padilla	Se mejoraría las acciones de la municipalidad
Cueva	Rapidez de las acciones y actividades de las diferentes áreas Clientes o usuarios más satisfechos
C.P.C. Katerine	Mejorar en la atención del clientes o usuarios que hacen uso de los servicios de la municipalidad
Mercedes Velásquez	Agilización de los trámites administrativos
Avalos	Cumplimiento de las acciones planificadas por las distintas áreas de la municipalidad
Abog. Fabiola Zarela	Mejoramiento de proceso de diversas áreas de la municipalidad que son muy burocráticos
Talledo Calderón	Los usuarios serian atendidos en el momento justo Constantemente aplicaríamos la mejora continua

Tabla 7

Pregunta n.º 3: análisis

Convergencia	Divergencia	Interpretación
Satisfacción de los usuarios, procesos eficaces	Identificación de puntos críticos	Cuando se brinda servicios a usuarios, el resultado final debe ser el grado de satisfacción alto, Procesos más eficaces, disminución de trámites burocráticos, generar una cultura de aplicación de ciclo de Deming (mejora continua)es ser parte de una gestión inteligente.

4. ¿Cuáles serían los procesos de aplicación del sistema de calidad ISO 9001:2015, que ayudarían a la mejora en la calidad en la Municipalidad Distrital de Paracas?

Tabla 8

Pregunta n.º 4: respuestas

Entrevistado	Respuesta de la pregunta n.º 4
C.P.C Roberto Carlos Calderón Prado	Enfoque al cliente o usuario Liderazgo del jefe de área Enfoque al proceso de las actividades de las áreas Participación del personal de las distintas áreas Planificación de mejoras de los procesos
Ing. Wilson Rodríguez Montenegro	El enfoque al cliente o usuario que requiere o hace uso de la municipalidad Liderazgo de los jefes de las distintas áreas Trabajo en equipo de todos los colaboradores de las distintas áreas de la municipalidad Enfoque en mejorar las acciones de las diversas áreas de la municipalidad
Econ. Cesar Antonio Soria Córdova	Proceso de atención al público Liderazgo de los encargados de procesos Generalidades y enfoque de procesos Planificación de acciones a ejecutar por las áreas Evaluación de desempeño del personal administrativo
Abog. Grober Padilla Cueva	Liderazgo del personal directivo Trabajo de todos los integrantes de la institución Mejora de los procesos implementados en las áreas Actividades planificadas y asesoradas por el área encargada
C.P.C. Katerine Mercedes Velásquez Avalos	Enfoque dado en el usuario o administrado Liderazgo por los funcionarios responsables de las diversas áreas de la municipalidad Participación activa de los colaboradores municipales Mejora de las tareas y actividades de cada área
Abog. Fabiola Zarela Talledo Calderón	Atención al cliente o usuario Liderazgo de los directivos a cargo Generalidades y enfoque de procesos Planificación de acciones de las diversas áreas Evaluación de desempeño de los servidores públicos

Tabla 9

Pregunta n.º 4: análisis

Convergencia	Divergencia	Interpretación
Enfoque orientado al usuario, liderazgo, planificación y mejora de los procesos	Evaluación de desempeño	Es vital que la prestación del servicio al usuario cuente con estándares de calidad cuyo resultado se evidencia en el grado de satisfacción del usuario. Los responsables de dirigir deben aplicar el liderazgo transformacional y en cada uno de los servicios los planes mejora en los diferentes procesos e implementando una cultura de evaluación de desempeño de los colaboradores.

5. ¿Cuáles cree ud. que serían los criterios de aprobación necesarios para la documentación en el sistema de calidad ISO 9001:2015?

Tabla 10

Pregunta n.º 5: respuestas

Entrevistado	Respuesta de la pregunta n.º 5
C.P.C Roberto	Documentos actualizados y aprobados
Carlos Calderón	Documentos físicos y digitales de las diversas áreas
Prado	Contar con el alcance de la gestión de calidad Políticas y objetivos de calidad de la municipalidad
ING. Wilson	Documentos de alcance institucional de la municipalidad en lo referente al sistema de calidad
Rodríguez	Política y objetivo de calidad desarrollados en la municipalidad
Montenegro	Documentos físico y digital de las diversas áreas de la municipalidad
Econ. Cesar Antonio	Contar con la documentación física o digital requerida en el área
Soria Córdova	Debe contener registro de información de las áreas involucradas Debe tener la política de calidad y objetivos de la municipalidad
Abog. Grober	Política y objetivos de calidad de la municipalidad
Padilla Cueva	Alcance al sistema de calidad en las diversas áreas Criterios de evaluación de las actividades realizadas por las áreas Documentos físicos y digitales de las áreas
C.P.C. Katerine	Documentos actualizados y aprobados por las distintas áreas
Mercedes Velásquez	Contar con políticas y objetivos de calidad en la municipalidad
Avalos	Contar con documentación física y digital de las distintas áreas
Abog. Fabiola Zarela	Tener la documentación física y digital requerida
Talledo Calderón	Contener registros de información de actividades ejecutadas Debe tener la política de calidad y objetivos de la municipalidad

Tabla 11

Pregunta n.º 5: análisis

Convergencia	Divergencia	Interpretación
Contar con una política de calidad en la Municipalidad de Paracas	Documentos de gestión actualizados y aprobados con resolución.	Toda organización debe contar con documentos de gestión actualizados y alineados al marco normativo vigente, aplicar procesos de calidad es parte de la política actual en el contexto nacional y mundial

6. ¿Cuáles son las formas de evaluación del sistema de calidad ISO 9001:2015?

Tabla 12

Pregunta n.º 6: respuestas

Entrevistado	Respuesta de la pregunta n.º 6
C.P.C Roberto Carlos Calderón Prado	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en la municipalidad Encuestar a los clientes o usuarios que requieran los servicios de la municipalidad Planificación de acciones y requerimientos para el cumplimiento de las actividades Medir el grado de cumplimiento de las actividades planificadas
Ing. Wilson Rodríguez Montenegro	Encuestar al cliente o usuario Actas de reunión de las distintas áreas Análisis de las acciones realizadas por las diversas áreas Informes mensuales de actividades realizadas Evaluar desempeño del personal
Econ. Cesar Antonio Soria Córdova Abog. Grober Padilla Cueva	Evaluación de desempeño del personal responsable Seguimiento de las acciones de las áreas involucradas Evaluación continua y mejora de los procesos Informes de las actividades ejecutadas Evaluación de desempeño de los colaboradores Actas de reunión llevada a cabo por las distintas áreas Encuestas a los usuarios que hacen uso de los servicios que brinda la municipalidad
C.P.C. Katerine Mercedes Velásquez Avalos	Evaluar el desempeño del trabajador municipal Encuesta de los usuarios o administrados Realizar seguimiento de las diversas acciones realizadas por las distintas áreas Análisis del cumplimiento de las metas
Abog. Fabiola Zarela Talledo Calderón	Evaluación de desempeño del personal Seguimiento de acciones de las actividades a ejecutar Evaluación continua de las actividades y procesos realizados por cada área de la municipalidad

Tabla 13

Pregunta n.º 6: análisis

Convergencia	Divergencia	Interpretación
Evaluación de desempeño del personal del Municipio de Paracas y aplicar encuesta de satisfacción de usuarios.	Cumplimiento de metas	Las organizaciones deben Generar una cultura de evaluación basados en indicadores de logro, medibles a fin de evaluar el grado de cumplimiento de las metas trazadas y proponer planes de mejora.

7. ¿Cuáles serían los beneficios de aplicar el sistema de calidad ISO 9001:2015 en la municipalidad de Paracas?

Tabla 14

Pregunta n.º 7: respuestas

Entrevistado	Respuesta de la pregunta n.º 7
C.P.C Roberto Carlos Calderón Prado	Ser una institución más competitiva Mejorar las estrategias de acción Satisfacer al cliente o usuario Ahorrar recursos y materiales
Ing. Wilson Rodríguez Montenegro	Ser más competitivos y eficaces en la aplicación de los procesos Una municipalidad con procesos más eficientes Mejora de estrategias implementadas por las diversas áreas Satisfacción de los usuarios que llegan a realizar los distintos trámites Mejora del aprovechamiento de los recursos
Econ. Cesar Antonio Soria Córdova	Equipos de trabajo motivados Ventajas competitivas en las áreas involucradas Se ahorra en recursos económicos y materiales Se mejora la imagen de la municipalidad Se mejora la atención de los clientes o usuarios
Abog. Grober Padilla Cueva	Mejora de las estrategias para el cumplimiento de sus funciones Satisfacción de los usuarios de la municipalidad Uso eficiente de recursos requeridos Enfoque en las necesidades de los usuarios Una municipalidad con procesos más eficiente
C.P.C. Katerine Mercedes Velásquez Avalos	Ser una institución pública más competente Mejorar de las acciones realizadas por las diversas áreas de la municipalidad Satisfacer de los usuarios o administrados Uso eficiente de los recursos en beneficio de los administrados
Abog. Fabiola Zarela Talledo Calderón	Equipo de trabajo motivado y enfocado en el cumplimiento de sus acciones Ventajas competitivas para el cumplimiento de sus funciones Mejora de la imagen institucional Mejora de la atención a los administrados

Tabla 15

Pregunta n.º 7: análisis

Convergencia	Divergencia	Interpretación
Satisfacción de usuarios, uso eficiente de recursos, colaboradores fidelizados con la institución	Mejora la imagen institucional	Reconocimiento local, regional y nacional de aplicación de ISO en todos los procesos y servicios en la Municipalidad de Paracas y posicionándolo como una organización eficiente y competitiva.

8. ¿De qué manera la aplicación del sistema de calidad ISO 9001:2015, permitirá el desarrollo sostenible de la Municipalidad distrital de Paracas?

Tabla 16

Pregunta n.º 8: respuestas

Entrevistado	Respuesta de la pregunta n.º 8
C.P.C Roberto Carlos Calderón Prado	Podrá permitir el desarrollo sostenible porque tendrá en cuenta los aspectos económicos, sociales y ambientales en el desarrollo de sus actividades en beneficios de los usuarios finales.
Ing. Wilson Rodríguez Montenegro	La municipalidad hará uso de los recursos de forma eficiente teniendo en cuenta el cuidado del medio ambiente; realizando acciones de responsabilidad social en beneficio de la comunidad.
Econ. Cesar Antonio Soria Córdova	Se mantendrá a través de la mejora continua en todos los procesos que hay en la municipalidad.
Abog. Grober Padilla Cueva	Permitirá el desarrollo de actividades, teniendo en cuenta el cuidado del medio ambiente, fortaleciendo las relaciones interinstitucionales. Asimismo se busca reducir costos, maximizando actividades.
C.P.C. Katerine Mercedes Velásquez Avalos	Permitirá que la municipalidad considere el cuidado del medio ambiente en la ejecución de sus actividades. Asimismo permitirá la realización de actividades conjuntas con otras empresa en beneficio de la población
Abog. Fabiola Zarela Talledo Calderón	Ejecutando acciones de proyección social en beneficio de la población, aplicando políticas que ayuden en la conservación del medio ambiente

Tabla 17

Pregunta n.º 8: análisis

Convergencia	Divergencia	Interpretación
Uso eficiente de recursos, conservación del medio ambiente, convenios interinstitucionales	Proyección social y mejora continua	Una organización se hace sostenible cuando al aplicar la mejora continua en todos los procesos, el usuario reconoce que el servicio ofertado es ágil, sin trabas burocráticas y sobre todo si dentro de su cultura organizacional se evidencia el uso eficiente de los recursos, conservación del medio ambiente, convenios y proyección social.

9. ¿Por qué considera importante la implementación del sistema de calidad ISO 9001:2015 para la municipalidad de Paracas?

Tabla 18

Pregunta n.º 9: respuestas

Entrevistado	Respuesta de la pregunta n.º 9
C.P.C Roberto Carlos Calderón Prado	Porque nos permite constantemente ir mejorando en la forma de actuar de la entidad y estar a la altura de otras instituciones.
Ing. Wilson Rodríguez Montenegro	Porque permite mejorar las formas de actuar en las diferentes acciones que realiza la municipalidad.
Econ. Cesar Antonio Soria Córdova	Es importante porque mejora la forma de organizarse cumpliendo ciertos estándares que permitirán mejora la calidad de atención de los clientes o usuarios que concurren a la municipalidad.
Abog. Grober Padilla Cueva	Porque permite la mejora de las acciones dentro de la municipalidad apuntando a la satisfacción de los usuarios.
C.P.C. Katerine Mercedes Velásquez Avalos	Porque nos permite constantemente ir mejorando en la forma de actuar de la municipalidad y estar a la altura de otras instituciones.
Abog. Fabiola Zarela Talledo Calderón	Porque permite la mejora continua en las diferentes acciones de la municipalidad.

Tabla 19

Pregunta n.º 9: análisis

Convergencia	Divergencia	Interpretación
Se mejora los procesos en beneficios de los usuarios	Competitividad	Es importante conocer la percepción que tiene el usuario sobre los servicios que brinda y ofrece el Municipio de Paracas, Formular planes de mejora continua en todos los procesos permitirá la competitividad con Municipalidades que cuentan con certificaciones de ISO.

Discusión

OBJETIVO GENERAL

Exponer las mejoras con la implementación de un sistema de calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad distrital de Paracas, Ica.

Con respecto al objetivo general se obtuvo como resultado de la aplicación del instrumento procesamiento del resultado y análisis de las encuestas, en donde los colaboradores reconocen que la implementación de la norma ISO 9001:2015 en

los procesos de servicios que se brindan a los usuarios del distrito de Paracas, mejorará y posicionará al gobierno local como una organización ordenada, eficiente, competitiva y cuya finalidad es mejorar el servicio al usuario, coincidiendo lo anterior por Soto (2018), quien concluye y precisa que el objetivo general fue estudiar la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Capital Provincial de Condorcanqui - Santa María de Nieva - Departamento de Amazonas. Determinación de la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en la Provincia de Condorcanqui - Santa María de Nieva - Departamento de Amazonas.

Analizar las características que presenta la calidad de atención y su efecto en los niveles de satisfacción, cuyo propósito es describir los niveles de calidad del servicio que reciben los usuarios y debido a que contribuye a un adecuado nivel de satisfacción. Asimismo, propone y desarrolla el sistema de gestión de recursos humanos que prioriza un programa centrado en el trabajador con funciones que facilitan la conversión cualitativa de los servicios prestados al público en general. Concluye que, del estudio realizado, al aplicar el factor de correlación de Pearson al resultado obtenido en las preguntas a los usuarios, se evidencia que existe alta similitud entre las variables nivel. Servicio de calidad y satisfacción al usuario.

Se tiene experiencias de Municipalidades que cuentan con presupuestos, infraestructura de primer nivel, personal en número suficiente para poder atender al usuario, pero el grado de satisfacción del usuario difiere de manera contradictorio, cabe resaltar que durante la aplicación del instrumento para realizar la recolección de datos, los encuestados han coincidido que implementar la norma ISO 9001:2015 en el municipio de Paracas, mejora el servicio, convirtiéndose en una organización competitiva al servicio de la población.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1

Describir el sistema de calidad ISO 9001:2015 para las municipalidades.

Con respecto al objetivo específico N° 1, se ha obtenido como resultado que el 100% de nuestros entrevistados reconocen que el sistema de calidad ISO 9001:2015 aplicado a las municipalidades generan un beneficio en la mejora de los procedimientos administrativos, aplicando mapas de procesos con la finalidad de mejorar la gestión del tiempo, simplificando sobre todo en el flujos de trámites administrativos, donde muchas veces el usuario cuando inicia un trámite se vuelve muy tedioso por el tiempo que puede durar, en tal sentido se coincide con lo referido por Pedraza (2020), realizó su investigación de un método de gestión de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo en una entidad municipal del distrito de Lima, su propósito fue definir la relación del sistema de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo.

Las herramientas que emplearon fueron formularios que según Meneses y Rodríguez (2016) es un componente constante en donde se proponen controversias a fin de recabar información, fundamentada en el manejo cuantitativo, dichas herramientas estuvieron impuestas a los test de confiabilidad y validez que establecieron la aceptación de su aplicación. La técnica del hipotético deductivo fue la utilizada, la modalidad de investigación es básica, el esquema es descriptivo correlacional no experimental.

El método para la recolección de la información fue el sondeo y las herramientas de recopilación de evidencia fueron los formularios debidamente aprobados a través de los criterios de expertos y por su fiabilidad según el estadístico KR 20 y Alfa de Cronbach. Concluyó asegurando que concurre un nexo entre la gestión de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo de una entidad municipal del distrital de Lima conforme al estadístico Rho de Spearman.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2

Explicar la forma de contribución al desarrollo sostenible de la Municipalidad distrital de Paracas, Ica con la implementación del sistema de calidad ISO 9001:2015

Respecto al objetivo específico N° 2, se obtuvo como resultado del 100% de encuestados coinciden que existe una contribución al desarrollo sostenible de la

Municipalidad Distrital de paracas, por cuanto la implementación del sistema de Calidad ISO 9001:2015, hace más fluido los procesos de tipo administrativo, el cual permite identificar los problemas y de esta manera tomar decisiones pertinentes y así corregir a tiempo, haciendo uso de planes de mejora como medio de dar solución a problemas a corto y mediano plazo, de esta manera los usuarios internos y externos evidenciaran los cambios que se dan en la organización. Por consiguiente, se coincide con la conclusión que indica Pedraza (2020), que realizó su investigación de un método de gestión de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo en una entidad municipal del distrito de Lima.

Su propósito fue definir la relación del sistema de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo. Las herramientas que emplearon fueron formularios que según Meneses y Rodríguez (2016) es un componente constante en donde se proponen controversias a fin de recabar información, fundamentada en el manejo cuantitativo, dichas herramientas estuvieron impuestas a los test de confiabilidad y validez que establecieron la aceptación de su aplicación.

El método para la recolección de la información fue el sondeo y las herramientas de recopilación de evidencia fueron los formularios debidamente aprobados a través de los criterios de expertos y por su fiabilidad según el estadístico KR 20 y Alfa de cronbach. Concluyó asegurando que concurre un nexo entre la gestión de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo de una entidad municipal del distrital de Lima conforme al estadístico Rho de Spearman.

Cabe precisar que a nivel nacional existe como problema común en los gobiernos locales la insatisfacción del usuario con respecto a los servicios ofrecidos por estos, en tal sentido es de gran ayuda que se puedan implementar un sistema de calidad ISO 9001:2015, pero corresponde a las autoridades de turno normar dicha implementación, tomando como referencia experiencias exitosas de muchas municipalidades que incluso han llegado a certificar internacionalmente y ser reconocidas como organizaciones de gestión inteligentes.

V. CONCLUSIONES

1. Mejora el posicionamiento de la municipalidad identificándola como una organización ordenada, eficiente, competitiva, donde los procedimientos a seguir para la implementación de un Sistema Gestión de la calidad permiten establecer objetivos, metas y programas de acuerdo con los compromisos establecidos.
2. Al implementar un sistema de calidad se mejora el servicio al usuario, los procedimientos administrativos, la aplicación de mapas de procesos con la finalidad de mejorar la gestión del tiempo, simplificando sobre todo en el flujo de trámites documentarios contribuyendo de esta manera al desarrollo sostenible de la Municipalidad distrital de Paracas.
3. Permite identificar los problemas y de esta manera tomar decisiones oportunas y así corregir a tiempo, formulando los planes de mejora como medio de dar solución a problemas en corto y mediano plazo.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda la implementación de Sistemas de Gestión ISO 9001:2015 en la Municipalidad Distrital de Paracas, dado que la norma presenta un adecuado enfoque para todas las instituciones por el buen manejo de recursos y mejora de los procesos con el control.

Una constante capacitación en calidad de servicio tanto a los funcionarios como personal administrativo de la municipalidad a fin de obtener una satisfacción favorable que se verá reflejado en beneficio del usuario.

De igual forma, se recomienda la permanente sensibilización en sistemas de gestión de calidad.

Para la mejora continua se recomienda realizar auditorías internas de manera semestral y de esta manera encontrar evidencias que permita estar preparados para las auditorías externas de seguimiento.

REFERENCIAS

- Contreras (2014). *La calidad en la gestión como factor de cambio institucional en las organizaciones gubernamentales del Estado de México*.
<https://bit.ly/3LuVpkS>
- Ibaceta. (2019). *Implementación de las Normas ISO 9001:2015 en la Dirección General de presupuesto de la Universidad Nacional de Cuyo*. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/16127/ibaceta-fce.pdf
- INEI. *Indicadores de Gestión Municipal 2018; preciso, en relación a los gobiernos locales*. <https://bit.ly/39exPus>
- León (2018). *Importancia de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad de Ciencias Médicas*. <https://bit.ly/3KwGXrb>
- Leuro. (2017). *Propuesta de alineación del Sistema Integrado de Gestión del ICBF Regional Bogotá con las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560459719003>
- Pedraza (2020). *Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo en una municipalidad distrital de Lima*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/50101>
- Oyola (2019). *Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión en Calidad bajo la Norma ISO 9001 en el área de video vigilancia de la Municipalidad Provincial de Chiclayo para la disminución de hurtos leves y agravados, Chiclayo 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7128>
- Soto (2018) *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – Santa María de Nieva – departamento de Amazonas 2016*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29169>
- Ríos (2009). *Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública*.
<https://bit.ly/3EXZnQA>

ANEXOS

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lima, 11 de marzo de 2022


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N° 22291445 - Telf.: 956278699

Anexo B

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARACAS-2022

GUÍA DE ENTREVISTA

INDICACIONES: El presente instrumento tiene como propósito recaudar su opinión sobre la propuesta de un Sistema de Calidad para el mejoramiento de la gestión en la Municipalidad Distrital de Paracas-2022; motivo por el cual, se le pide responder las siguientes preguntas con la mayor seriedad y compromiso.

Entrevistado/a : C.P.C. Roberto Carlos Calderón Prado
Cargo : Oficina general de administración y finanzas
Institución : Municipalidad distrital de Paracas.

OBJETIVO GENERAL

Exponer las mejoras con la implementación de un sistema de calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad distrital de Paracas, Ica.

Preguntas:

1. ¿Qué concepto tiene sobre los sistemas de calidad ISO 9001:2015 aplicados en las municipalidades?

Es una herramienta que emplean las empresas y
organismos para mejorar la prestación de los servicios,
cumpliendo criterios de estándares de calidad.

2. ¿Qué opinión tiene sobre la implementación del sistemas de calidad ISO 9001:2015 en las municipalidades?

Considero que sería fundamental para mejorar las acciones y actividades que se realizan en las municipalidades.

3. ¿Cuáles serían las mejoras que se obtendría al implementar un sistema de calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad distrital de Paracas?

- Mejorar la atención al cliente o usuarios

- Procesos más rápidos y eficaces

- Eficacia y eficiencia de las actividades

programados en la municipalidad.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Describir el sistema de calidad ISO 9001:2015 para las municipalidades.

Preguntas:

1. ¿Cuáles serían los procesos de aplicación del sistema de calidad ISO 9001:2015, que ayudarían a la mejora en la calidad en la Municipalidad Distrital de Paracas?

- Enfoque al cliente o usuario
- Liderazgo del jefe del área
- Enfoque al proceso de las actividades de las áreas
- Participación del personal de las distintas áreas
- Planificación de mejoras de los procesos

2. ¿Cuáles cree ud. que serían los criterios de aprobación necesarios para la documentación en el sistema de calidad ISO 9001:2015?

- Documentos actualizados y aprobados.
- Documentos físicos y digitales de las diversas áreas
- Contar con el alcance de la gestión de calidad
- Políticas y objetivos de calidad de la municipalidad

3. ¿Cuáles son las formas de evaluación del sistema de calidad ISO 9001:2015?

- ✓ Evaluación del desempeño de los servicios públicos en la municipalidad
- ✓ Encuestar a los clientes o usuarios que requieren los servicios de la municipalidad.
- ✓ Planificación de acciones y requerimientos para el cumplimiento de las actividades.
- ✓ Medir el grado de cumplimiento de las actividades planificadas

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Explicar la forma de contribución al desarrollo sostenible de la Municipalidad distrital de Paracas, Ica con la implementación del sistema de calidad ISO 9001:2015

Preguntas:

1. ¿Cuáles serían los beneficios de aplicar el sistema de calidad ISO 9001:2015 en la municipalidad de Paracas?



- Ser una institución mas competitiva
- Mejorar los estrategias de acción
- Satisfacer al cliente o usuario
- Ahorrar recursos y materiales
- Ser mas competitivos y eficaces en la aplicación de los procesos

2. ¿De qué manera la aplicación del sistema de calidad ISO 9001:2015, permitirá el desarrollo sostenible de la Municipalidad distrital de Paracas?

Podria permitir un desarrollo sostenible porque tendra en cuenta los aspectos economicos, social y ambiental en el desarrollo de sus actividades en beneficio de los usuarios finales

3. ¿Por qué considera importante la implementación del sistema de calidad ISO 9001:2015 para la municipalidad de Paracas?

Porque nos permite constantemente ir mejorando en la forma de actuar de la empresa y estar a la altura de otras instituciones.

SELLO	FIRMA
 <p>MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE PARACAS</p> <p>C.P.C. Roberto Carlos Calderón Prado OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</p>	

Anexo C

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARACAS-2022

GUÍA DE ENTREVISTA

INDICACIONES: El presente instrumento tiene como propósito recaudar su opinión sobre la propuesta de un Sistema de Calidad para el mejoramiento de la gestión en la Municipalidad Distrital de Paracas-2022; motivo por el cual, se le pide responder las siguientes preguntas con la mayor seriedad y compromiso.

Entrevistado/a : *Ing. Wilson Rodríguez Montenegro*
Cargo : *gerente de desarrollo Económico Social*
Institución : *Municipalidad Distrital de Paracas*

OBJETIVO GENERAL

Exponer las mejoras con la implementación de un sistema de calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad distrital de Paracas, Ica.

Preguntas:

1. ¿Qué concepto tiene sobre los sistemas de calidad ISO 9001:2015 aplicados en las municipalidades?

herramienta de gestión que implementan empresas e instituciones para mejorar la prestación de los servicios

.....

.....

2. ¿Qué opinión tiene sobre la implementación del sistemas de calidad ISO 9001:2015 en las municipalidades?

Que será una gran iniciativa para mejorar las actividades que se desarrollan en la municipalidad

3. ¿Cuáles serían las mejoras que se obtendría al implementar un sistema de calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad distrital de Paracas?

Satisfacción de los clientes o usuarios
Mejora de los procesos realizados por las distintas áreas de la municipalidad
Rápidez en los trámites administrativos

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Describir el sistema de calidad ISO 9001:2015 para las municipalidades.

Preguntas:

1. ¿Cuáles serían los procesos de aplicación del sistema de calidad ISO 9001:2015, que ayudarían a la mejora en la calidad en la Municipalidad Distrital de Paracas?

Enfoque al cliente o usuario que requiere o hace uso de la municipalidad

Liderazgo de los jefes de las distintas áreas

Trabaja en equipo de todos los colaboradores de las

distintas áreas de la municipalidad

Enfoque en mejorar las acciones de las distintas áreas de la municipalidad.

2. ¿Cuáles cree ud. que serían los criterios de aprobación necesarios para la documentación en el sistema de calidad ISO 9001:2015?

Documentos de alcance institucional de la municipalidad

en lo referente al sistema de calidad

Política y objetivos de calidad desarrollados en la municipalidad

Documentos físicos y digitales de las distintas áreas de la municipalidad

3. ¿Cuáles son las formas de evaluación del sistema de calidad ISO 9001:2015?

✓ encuestas al cliente o usuario

✓ actas de reunión de las distintas áreas

✓ análisis de las acciones realizadas por las distintas áreas

✓ Informes mensuales de actividades realizadas

✓ evaluar desempeño del personal

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Explicar la forma de contribución al desarrollo sostenible de la
Municipalidad distrital de Paracas, Ica con la implementación del sistema de
calidad ISO 9001:2015

Preguntas:

1. ¿Cuáles serían los beneficios de aplicar el sistema de calidad ISO 9001:2015 en la
municipalidad de Paracas?

Mejor calidad con procesos más eficientes

Mejora de las estrategias implementadas por las diversas áreas

Satisfacción de los usuarios que llegan a requerir los distintos

servicios

Mejora del aprovechamiento de los recursos.

2. ¿De qué manera la aplicación del sistema de calidad ISO 9001:2015, permitirá el
desarrollo sostenible de la Municipalidad distrital de Paracas?

La municipalidad hará uso de los recursos de forma

eficiente teniendo en cuenta el cuidado del medio

ambiente; realizando acciones de responsabilidad social

en beneficio de la comunidad.

3. ¿Por qué considera importante la implementación del sistema de calidad ISO 9001:2015 para la municipalidad de Paracas?

...porque...permite...mejorar...la...formas...de...actuar...
en...las...diferentes...acciones...que...realiza...la...municipa-
lidad.....

SELLO	FIRMA
 <p>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARACAS</p> <hr/> <p>Ing. WILSON RODRIGUEZ MONTENEGRO Gerente de Desarrollo Económico Local</p>	

Anexo D

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARACAS-2022

GUÍA DE ENTREVISTA

INDICACIONES: El presente instrumento tiene como propósito recaudar su opinión sobre la propuesta de un Sistema de Calidad para el mejoramiento de la gestión en la Municipalidad Distrital de Paracas-2022; motivo por el cual, se le pide responder las siguientes preguntas con la mayor seriedad y compromiso.

Entrevistado/a : *Econ. Bezas Antonio María Condora*
Cargo : *Oficina de Recursos Humanos*
Institución : *Municipalidad distrital de Paracas*

OBJETIVO GENERAL

Exponer las mejoras con la implementación de un sistema de calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad distrital de Paracas, Ica.

Preguntas:

1. ¿Qué concepto tiene sobre los sistemas de calidad ISO 9001:2015 aplicados en las municipalidades?

Considero que es una forma de generar una

organización más adecuada y eficiente

.....

.....

2. ¿Qué opinión tiene sobre la implementación del sistemas de calidad ISO 9001:2015 en las municipalidades?

Creo que sería una buena manera de buscar el bienestar de los usuarios brindando un mejor servicio

3. ¿Cuáles serían las mejoras que se obtendría al implementar un sistema de calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad distrital de Paracas?

Se mejoraría los procesos en áreas específicas
Se mejorara la atención a los clientes & usuarios
Se pondría las zonas a mejorar

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Describir el sistema de calidad ISO 9001:2015 para las municipalidades.

Preguntas:

1. ¿Cuáles serían los procesos de aplicación del sistema de calidad ISO 9001:2015, que ayudarían a la mejora en la calidad en la Municipalidad Distrital de Paracas?

✓ Proceso de Atención al público

✓ Liderazgo de los encargados del proceso

✓ Generalidades y enfoques de procesos

✓ Planificación de acciones de ejecución por las áreas

✓ Evaluación del desempeño del personal administrativo

2. ¿Cuáles cree ud. que serían los criterios de aprobación necesarios para la documentación en el sistema de calidad ISO 9001:2015?

✓ Contar con la documentación física o digital requerida en el área

✓ Debe contener registros de información de las áreas involucradas

✓ Debe tener la política de calidad y objetivos de la municipalidad

3. ¿Cuáles son las formas de evaluación del sistema de calidad ISO 9001:2015?

o Evaluación del desempeño del personal responsable.....

f. Seguimiento de las acciones de las áreas involucradas

v. Evaluación continua y mejora de los procesos

.....

.....

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

**Explicar la forma de contribución al desarrollo sostenible de la
Municipalidad distrital de Paracas, Ica con la implementación del sistema de
calidad ISO 9001:2015**

Preguntas:

1. ¿Cuáles serían los beneficios de aplicar el sistema de calidad ISO 9001:2015 en la municipalidad de Paracas?

✓ Equipo de Trabajos motivados

✓ Ventajas competitivos en las áreas involucradas

✓ Se ahorra en recursos económicos y materiales

✓ Se mejora la imagen de la municipalidad

✓ Se mejora la atención de los clientes o usuarios

2. ¿De qué manera la aplicación del sistema de calidad ISO 9001:2015, permitirá el desarrollo sostenible de la Municipalidad distrital de Paracas?

Se madurará a través de la mejora continua en

todos los procesos que hay en la municipalidad.



.....

.....

.....

3. ¿Por qué considera importante la implementación del sistema de calidad ISO 9001:2015 para la municipalidad de Paracas?

Es importante por que mejora la forma de organizarse
cumpliendo ciertos estándares que permitirán mejorar
la calidad de atención en los clientes o usuarios
que concurran a la municipalidad

SELLO	FIRMA
 <p>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARACAS</p> <hr/> <p>Econ. Cesar Antonio Soris Cordova OFICINA DE RECURSOS HUMANOS</p>	

Anexo E

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARACAS-2022

GUÍA DE ENTREVISTA

INDICACIONES: El presente instrumento tiene como propósito recaudar su opinión sobre la propuesta de un Sistema de Calidad para el mejoramiento de la gestión en la Municipalidad Distrital de Paracas-2022; motivo por el cual, se le pide responder las siguientes preguntas con la mayor seriedad y compromiso.

Entrevistado/a : *Abog. Grober Padilla Quera*
Cargo : *gerente de Administración Tributaria*
Institución : *Municipalidad Distrital de Paracas*

OBJETIVO GENERAL

Exponer las mejoras con la implementación de un sistema de calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad distrital de Paracas, Ica.

Preguntas:

1. ¿Qué concepto tiene sobre los sistemas de calidad ISO 9001:2015 aplicados en las municipalidades?

Herramienta de gestión para mejorar las acciones

que se realicen en las municipalidades.

.....

.....

2. ¿Qué opinión tiene sobre la implementación del sistemas de calidad ISO 9001:2015 en las municipalidades?

Considero que sería una gran oportunidad para mejorar las actividades dentro de la institución municipal

3. ¿Cuáles serían las mejoras que se obtendría al implementar un sistema de calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad distrital de Paracas?

Se mejorarían las acciones de la municipalidad, rapidez de las acciones y adecuadas de los diferentes áreas, clientes o usuarios más satisfechos.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Describir el sistema de calidad ISO 9001:2015 para las municipalidades.

Preguntas:

1. ¿Cuáles serían los procesos de aplicación del sistema de calidad ISO 9001:2015, que ayudarían a la mejora en la calidad en la Municipalidad Distrital de Paracas?

literazgo del personal directivo
trabajo de todos los integrantes de la institución
Mejora de los procesos implementados en los ámbos
actividades planificadas y asesoradas por
el área encargada

2. ¿Cuáles cree ud. que serían los criterios de aprobación necesarios para la documentación en el sistema de calidad ISO 9001:2015?

✓ Política y objetivos de calidad de la Municipalidad
✓ alcance del Sistema de Calidad en los diversos ámbos
✓ criterios de evaluación de los actividades realizadas por los ámbos
Documentos físicos y digitales de los ámbos

3. ¿Cuáles son las formas de evaluación del sistema de calidad ISO 9001:2015?

- ✓ Indicadores de las actividades ejecutadas
- ✓ Evaluación de desempeño de los colaboradores
- ✓ Actas de reunión llevada a cabo por los distintos áreas
- ✓ Sencuestas a los usuarios que hacen uso de los servicios que brinda la municipalidad.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Explicar la forma de contribución al desarrollo sostenible de la Municipalidad distrital de Paracas, Ica con la implementación del sistema de calidad ISO 9001:2015

Preguntas:

1. ¿Cuáles serían los beneficios de aplicar el sistema de calidad ISO 9001:2015 en la municipalidad de Paracas?

Mejora de las estrategias para el cumplimiento de sus funciones

Satisfacción de los usuarios de la municipalidad.

Uso eficiente de los recursos requeridos

Enfoque en las necesidades del usuario

Una Municipalidad con procesos más eficientes

2. ¿De qué manera la aplicación del sistema de calidad ISO 9001:2015, permitirá el desarrollo sostenible de la Municipalidad distrital de Paracas?

Permitirá el desarrollo de actividades, teniendo

en cuenta el cuidado del medio ambiente, fortaleciendo

las relaciones interinstitucionales.

Así mismo se busca reducir costos y maximizando

actividades

3. ¿Por qué considera importante la implementación del sistema de calidad ISO 9001:2015 para la municipalidad de Paracas?

... porque permite la mejora de las acciones
dentro de la municipalidad apuntando a la
satisfacción de los usuarios

SELLO	FIRMA
 <p>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARACAS</p> <p>Abog. Grober Padilla Cueva GERENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</p>	

Anexo F

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARACAS-2022

GUÍA DE ENTREVISTA

INDICACIONES: El presente instrumento tiene como propósito recaudar su opinión sobre la propuesta de un Sistema de Calidad para el mejoramiento de la gestión en la Municipalidad Distrital de Paracas-2022; motivo por el cual, se le pide responder las siguientes preguntas con la mayor seriedad y compromiso.

Entrevistado/a : *Katerinne Mercedes Velásquez Avales*
Cargo : *jefe de contabilidad*
Institución : *Municipalidad distrital de Paracas*

OBJETIVO GENERAL

Exponer las mejoras con la implementación de un sistema de calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad distrital de Paracas, Ica.

Preguntas:

1. ¿Qué concepto tiene sobre los sistemas de calidad ISO 9001:2015 aplicados en las municipalidades?

*Es una herramienta que ayudan las empresas y orga-
nismo para mejorar la prestación de los servicios,
cumpliendo criterios de estándares de calidad.*

2. ¿Qué opinión tiene sobre la implementación del sistemas de calidad ISO 9001:2015 en las municipalidades?

Considero que sería fundamental la implementación del sistema de calidad para mejorar las acciones y actividades que se ejecutan en la municipalidad

3. ¿Cuáles serían las mejoras que se obtendría al implementar un sistema de calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad distrital de Paracas?

✓ Mejora en la atención de los clientes o usuarios que hacen uso de los servicios de la municipalidad
Agilización de los trámites administrativos
Cumplimiento de las acciones planificadas por las distintas áreas de la municipalidad.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Describir el sistema de calidad ISO 9001:2015 para las municipalidades.

Preguntas:

1. ¿Cuáles serían los procesos de aplicación del sistema de calidad ISO 9001:2015, que ayudarían a la mejora en la calidad en la Municipalidad Distrital de Paracas?

..... Enfoque base en el usuario o administrado

..... Liderazgo por los funcionarios responsables de las

..... diversas áreas de la municipalidad

..... Participación activa de los colaboradores municipales

..... Mejora de las tareas y actividades de cada área

2. ¿Cuáles cree ud. que serían los criterios de aprobación necesarios para la documentación en el sistema de calidad ISO 9001:2015?

..... Documento actualizado y aprobado por las distintas áreas

..... Contar con políticas y objetivos de calidad en la

..... municipalidad

..... Contar con documentación física y digital de las
distintas áreas

3. ¿Cuáles son las formas de evaluación del sistema de calidad ISO 9001:2015?

Evaluas el desempeño del trabajador municipal

Encuesta de los usuarios administrados

Realizas seguimiento de las diversas acciones realizadas por

las distintas áreas

Análisis del cumplimiento de las metas

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

**Explicar la forma de contribución al desarrollo sostenible de la
Municipalidad distrital de Paracas, Ica con la implementación del sistema de
calidad ISO 9001:2015**

Preguntas:

1. ¿Cuáles serían los beneficios de aplicar el sistema de calidad ISO 9001:2015 en la municipalidad de Paracas?

Ser una institución pública más competente

*Mejora de las acciones realizadas por las diversas áreas
de la municipalidad*

Satisfacción de los usuarios o administrados

Uso eficiente de los recursos en beneficio de los administrados

2. ¿De qué manera la aplicación del sistema de calidad ISO 9001:2015, permitirá el desarrollo sostenible de la Municipalidad distrital de Paracas?



*Permitirá que la municipalidad considere el cuidado
del medio ambiente en la ejecución de sus actividades;*

*así mismo permitirá la realización de actividades
conjuntas con otras empresas en beneficio de la*

población

3. ¿Por qué considera importante la implementación del sistema de calidad ISO 9001:2015 para la municipalidad de Paracas?

...por que nos permite constantemente ir mejorando en la
forma de actuar de la empresa, y estar a la altura de otras
instituciones

SELLO	FIRMA
 <p>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARACAS</p> <hr/> <p>C.P.C. Katherine Mercedes Velásquez Avales OFICINA DE CONTABILIDAD</p>	

Anexo G

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARACAS-2022

GUÍA DE ENTREVISTA

INDICACIONES: El presente instrumento tiene como propósito recaudar su opinión sobre la propuesta de un Sistema de Calidad para el mejoramiento de la gestión en la Municipalidad Distrital de Paracas-2022; motivo por el cual, se le pide responder las siguientes preguntas con la mayor seriedad y compromiso.

Entrevistado/a : *Abog. Fabiola Zaula Talbot Calderón*
Cargo : *Consejera Municipal*
Institución : *Municipalidad Distrital de Paracas.*

OBJETIVO GENERAL

Exponer las mejoras con la implementación de un sistema de calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad distrital de Paracas, Ica.

Preguntas:

1. ¿Qué concepto tiene sobre los sistemas de calidad ISO 9001:2015 aplicados en las municipalidades?

Es una herramienta que ayuda a mejorar las actividades de la organización de una manera eficiente.

2. ¿Qué opinión tiene sobre la implementación del sistemas de calidad ISO 9001:2015 en las municipalidades?

Considero que es una manera apropiada de mejorar la gestión en las municipalidades, permitiendo la satisfacción de los usuarios.

3. ¿Cuáles serían las mejoras que se obtendría al implementar un sistema de calidad ISO 9001:2015 en la Municipalidad distrital de Paracas?

1. Mejoramiento de procesos de diversos ámbos de la municipalidad, que son muy benéficos.
2. Los usuarios serían atendidos en el momento justo.
3. Constantemente aplicaríamos la mejora continua.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Describir el sistema de calidad ISO 9001:2015 para las municipalidades.

Preguntas:

1. ¿Cuáles serían los procesos de aplicación del sistema de calidad ISO 9001:2015, que ayudarían a la mejora en la calidad en la Municipalidad Distrital de Paracas?

- ✓ Atención al cliente o usuario
- ✓ Liderazgo de la dirección a cargo.
- ✓ Generalidades y enfoque de proceso
- ✓ Planificación de acciones de los diversos áreas.
- ✓ Evaluación del desempeño de los servicios públicos.

2. ¿Cuáles cree ud. que serían los criterios de aprobación necesarios para la documentación en el sistema de calidad ISO 9001:2015?

- ✓ Tener la documentación física y digital requerida
- ✓ Contener registros de información de actividades ejecutadas
- ✓ Debe tener la política de calidad y objetivos de la municipalidad.

3. ¿Cuáles son las formas de evaluación del sistema de calidad ISO 9001:2015?

- Evaluación de desempeño del personal
- Seguimiento de acciones de las actividades a ejecutar
- Evaluación continua de las actividades y procesos realizados por cada área de la municipalidad.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Explicar la forma de contribución al desarrollo sostenible de la
Municipalidad distrital de Paracas, Ica con la implementación del sistema de
calidad ISO 9001:2015

Preguntas:

1. ¿Cuáles serían los beneficios de aplicar el sistema de calidad ISO 9001:2015 en la municipalidad de Paracas?

* Equipos de trabajo motivados y enfocados en el cumplimiento
de sus acciones.

* Ventajas competitivas para el logro de sus funciones

* Mejora de la imagen institucional

* Mejora de la atención a los administrados.

2. ¿De qué manera la aplicación del sistema de calidad ISO 9001:2015, permitirá el desarrollo sostenible de la Municipalidad distrital de Paracas?


Generando acciones de proyección social en beneficio

de la población, aplicando políticas que ayudarán

en la conservación del medio ambiente

3. ¿Por qué considera importante la implementación del sistema de calidad ISO 9001:2015 para la municipalidad de Paracas?

Permite la mejora continua en las diferentes acciones de la municipalidad

SELLO	FIRMA
 <p>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARACAS</p> <p><i>Paracas</i></p> <p>ABOG. Fabiola Zarela Talledo Calderón Gerente Municipal</p>	