



UNAP



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

TESIS

**EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN POR PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE
OSINFOR LORETO-2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR: ERIK MANUEL RAMIREZ RODRIGUEZ

ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2025



UNAP



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

TESIS

**EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN POR PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE
OSINFOR LORETO-2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR: ERIK MANUEL RAMIREZ RODRIGUEZ

ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2025



Escuela de Postgrado
"Unidad de Asuntos



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°083-2025-AAA-EPG-UNAP

En Iquitos en la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) a los dieciséis días del mes de abril de 2025 a las 10:00 a.m., se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada: "EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE OSINFOR LORETO-2023", aprobado con Resolución Directoral N°0780-2025-EPG-UNAP, presentado por el egresado ERIK MANUEL RAMIREZ RODRIGUEZ, para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N° 0552-2025-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Dr.	(Presidente)
Econ. Víctor Linares Pezo, Mgr.	(Miembro)
C.P.C. Denisse Elda Morillas Silva, Mtra.	(Miembro)

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: Satisfactoriamente

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis ha sido: Aprobado con calificación Muy Buena (18)

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 11:30 del dieciséis de abril de 2025; con lo cual, se le declara al sustentante Apto, para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Dr.
Presidente

Econ. Víctor Linares Pezo, Mgr.
Miembro

C.P.C. Denisse Elda Morillas Silva, Mtra.
Miembro

Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Los Rosales cuadra 5 s/n, San Juan Bautista, Maynas, Perú
Celular: 953 664 439 - 956 875 744
Correo electrónico: postgrado@unapiquitos.edu.pe www.unapiquitos.edu.pe



TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 16 DE ABRIL DE 2025 EN LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ.



**ECON. JORGE LUIS ARRUÉ FLORES, DR.
PRESIDENTE**



**ECON. VÍCTOR LINARES PEZO, MGR.
MIEMBRO**



**C.P.C. DENISSE ELDA MORILLAS SILVA, MTRA.
MIEMBRO**



**ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.
ASESOR**

ERIK MANUEL RAMIREZ RODRIGUEZ

EPG_M_TESIS_RAMIREZ RODRIGUEZ.pdf

 20-24ENE

 20-24ENE

 Universidad Nacional De La Amazonia Peruana

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::20208:424079417

Fecha de entrega

27 ene 2025, 2:13 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

27 ene 2025, 2:44 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

EPG_M_TESIS_RAMIREZ RODRIGUEZ ERICK MANUEL.pdf

Tamaño de archivo

336.3 KB

55 Páginas

15,668 Palabras

86,106 Caracteres


8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...


Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

8%  Fuentes de Internet

1%  Publicaciones

4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Agradezco a la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana y a sus docentes que confiaron en el logro de mis metas profesionales.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi fortaleza en los momentos más difíciles, y a mis padres, a mi amada esposa Victoria y a mis hijas, por su gran amor, apoyo constante y paciencia en todos estos años.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas	9
1.3. Definición de términos básicos	34
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	36
2.1. Variables y definiciones operacionales	36
2.2. Formulación de la hipótesis	37
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	38
3.1. Tipo y diseño de investigación	38
3.2. Población y muestra	38
3.3. Técnicas e instrumentos	38
3.4. Procedimiento de recolección de datos	40
3.5. Técnicas de procesamientos y análisis de datos	40
3.6. Aspectos éticos	40
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	41
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	45
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	46
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	49
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	51
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Cuestionario para la variable gestión por procesos	

ÍNDICE DE TABLAS

		Páginas
Tabla N° 1	Influencia de la variable Sistema de Gestión de la calidad en la Gestión por procesos	41
Tabla N° 2	Influencia entre el Contexto de la Organización y la Gestión por Procesos	41
Tabla N° 3	Influencia entre el Liderazgo y la Gestión por Procesos	42
Tabla N° 4	Influencia entre la Planificación y Gestión por Procesos	42
Tabla N° 5	Influencia entre el Apoyo y la Gestión por Procesos	43
Tabla N° 6	Influencia entre la Operación y la Gestión por Procesos	43
Tabla N° 7	Influencia entre la Evaluación de desempeño y la Gestión por procesos	44
Tabla N° 8	Influencia entre la Mejora y la Gestión por Procesos	44

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar si la implementación de prácticas de administración de la calidad tiene un impacto en la gestión a través de procesos. En el curso de esta investigación, se exploraron las posibles conexiones y repercusiones de la calidad en la eficacia general de la gestión empresarial. El enfoque cuantitativo se utilizó en este análisis porque es aplicado y no experimental. Se utilizaron encuestas y cuestionarios para recopilar los datos necesarios. Los resultados mostraron una conexión tenue o moderada entre las dimensiones distintas y la gestión por procesos. Sin embargo, la falta de significancia estadística en todos los escenarios indica que estas relaciones no tienen respaldo estadístico. Estos resultados plantean preguntas sobre la solidez de las conexiones encontradas en el estudio y destacan la necesidad de una evaluación más exhaustiva de los factores involucrados. Por lo tanto, no podemos afirmar con certeza que estas características tengan un impacto significativo en la gestión por procesos. En general, la hipótesis alternativa se valida, ya que los datos examinados no muestran una relación significativa entre estos conceptos. Los resultados indican la inexistencia de una conexión significativa entre las dimensiones y la gestión por procesos en la muestra analizada. Esto indica que, en esta situación particular, otros factores pueden influir en la eficacia de la gestión por procesos. Estos factores no fueron contemplados en este estudio. Estos resultados destacan la importancia de investigar y comprender más a fondo los factores que podrían estar afectando el desempeño de la gestión por procesos en el ámbito analizado.

Palabras clave: Sistema de gestión de la calidad, Gestión por procesos.

ABSTRACT

The aim of this study was to determine whether the implementation of quality management practices has an impact on process management. Throughout this research, potential connections and implications of quality on overall business management effectiveness were explored. A quantitative approach was employed in this analysis as it is applied and non-experimental. Surveys and questionnaires were used to gather the necessary data. The results showed a weak or moderate connection between distinct dimensions and process management. However, the lack of statistical significance in all scenarios indicates that these relationships lack statistical support. These findings raise questions about the robustness of the connections found in the study and emphasize the need for a more comprehensive assessment of the factors involved. Therefore, we cannot assert with certainty that these characteristics have a significant impact on process management. In general, the alternative hypothesis is validated, as the examined data do not show a significant relationship between these concepts. The results indicate that no significant connection was found between the dimensions and process management in the analyzed sample. This suggests that, in this particular situation, other factors may influence the effectiveness of process management. These factors were not considered in this study. These results underscore the importance of further researching and understanding the factors that could be affecting the performance of process management in the analyzed context.

Keywords: Quality management system, Process management.

INTRODUCCIÓN

Los gobiernos siguen en busca de mejorar su eficiencia para proporcionar a la población bienestar y servicios públicos de gran calidad que satisfagan sus requerimientos. La actualización de la gestión pública se considera necesaria para lograr el bienestar genera (Pereda, 2022).

En particular, según Medina (2005), los países integrantes de la OCDE están llevando a cabo la "nueva gestión pública" mediante esfuerzos en modernización administrativa. En revancha, para que las estructuras públicas en América Latina sean en conformidad con las tendencias de los países líderes en este ámbito, es esencial reforzarlas. El propósito de la "innovación de la gestión pública" es cambiar la perspectiva tradicional de la gestión pública mediante técnicas de gestión que afectan tanto en las instituciones como en los procedimientos gubernamentales. Este método no solo busca actualizar las tecnologías y prácticas empleadas, sino también cambiar la mentalidad y las estructuras organizativas para lograr una gestión más ágil, eficiente y enfocada en el servicio ciudadano. Según Serra et al. (1999), La nueva gestión pública se enfoca en el consumidor y fomenta la participación activa de la ciudadanía para mejorar su desempeño.

El Pacto Nacional de Perú, aprobado mediante un acta el 22 de julio de 2002, estableció una serie de Políticas de Estado con el propósito de alcanzar cuatro metas principales: fortalecer la soberanía del pueblo y la primacía de la legalidad, promover la ecuanidad y la justicia social, impulsar la competitividad a nivel nacional y, por último, instaurar un Estado eficiente, transparente y descentralizado. El objetivo primordial de este acuerdo consiste en alcanzar la meta establecida en la Política 24, que busca establecer un Estado eficaz y transparente. Este documento adquiere el compromiso de construir y mantener un Estado moderno y eficiente, enfocado en brindar servicios en beneficio de las personas y en proteger sus derechos. Además, se busca fomentar el progreso y el correcto desempeño tanto del mercado como de los servicios públicos. Este compromiso pone de manifiesto una profunda dedicación hacia la constante mejora y el impulso de valores clave en la gestión estatal (Acuerdo Nacional, 2002).

La implementación de la "Ley N° 27658, Ley Marco de innovación de la Gestión del Estado" en Perú marca el inicio de un proceso de modernización estatal con el propósito fundamental de elevar la eficiencia de la gestión pública en todas las entidades gubernamentales. Esta ley se erige como un hito significativo en el impulso hacia prácticas más eficaces y contemporáneas en la administración pública, buscando así optimizar los servicios y recursos del Estado para beneficio de la sociedad (Congreso de la República, 2002).

No obstante, en el año 2013 se emitió el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, el cual instauró una nueva variante de la estrategia gubernamental para modernizar la gestión pública a nivel nacional. El fundamento de esta política es un fin bien definido: los ciudadanos demandan un Estado Moderno que se dedique y atienda sus necesidades. Para lograr este propósito, es esencial un cambio en la manera en que se desarrolla la administración, considerando sus funciones o interacciones como manifestaciones concretas de los derechos de los ciudadanos. Este decreto supone un cambio sustancial hacia una gestión pública que coloca una mayor atención en satisfacer las demandas y requerimientos de los ciudadanos, con la intención de alinear las acciones del Estado con las requerimientos y expectativas de la población (El Peruano, 2013).

La "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública" establece las directrices para la gestión basada en procesos. La "Norma Técnica" para implementarla no fue aprobada hasta diciembre de 2018, definiendo a dicha gestión como un medio para aumentar la eficiencia y la orientación al servicio en la administración pública al centrarse en satisfacer las necesidades de los habitantes mediante un enfoque estructurado en los procesos (PCM, 2018). Según Medina (2005), para incorporar la administración de procedimientos en organizaciones públicas, es necesario tener conocimientos sobre herramientas y técnicas específicas, así como una comprensión profunda de las transformaciones organizativas que podría resultar de su implementación. Este proceso implica no solo la adquisición de habilidades técnicas, sino también una comprensión profunda de los cambios y estructuras necesarios en la cultura y la estructura de la organización para garantizar una transición exitosa hacia este enfoque de gestión más procesos centrados.

Según Pereda (2022), la gestión por procesos adopta una perspectiva integral de la organización, lo que facilita el uso de metodologías centradas en procesos para impulsar cambios que resulten en la producción y brindar servicios de primera categoría, destinados a cumplir con las demandas de los ciudadanos. El SGC funciona para lograr con los propósitos organizacionales mediante la participación entusiasta de cada miembro, la dirección estratégica de los altos directivos y la implementación efectiva de procesos. Este enfoque colaborativo y centrado en procesos mejora la eficiencia y la calidad en todos los departamentos de la organización, lo que conduce a un entorno de trabajo más eficiente y enfocado en el logro de resultados excepcionales.

Con el tiempo, las organizaciones públicas han enfrentado problemas como una estructura orgánica funcional que no promueve la precisión en los procedimientos; restricciones durante la asignación y puesta en marcha de recursos; y la falta de reconocimiento de la administración a través de procesos como una norma para impulsar las operaciones. La insatisfacción de los ciudadanos se debe a las deficiencias en la calidad de los bienes y servicios públicos, lo que subraya la importancia de abordar y superar estas problemáticas para mejorar la eficacia y la satisfacción de los ciudadanos (Pereda, 2022).

El OSINFOR enfrentó problemas con notificaciones de supervisión entregadas fuera de plazo e informes de supervisión de baja calidad hasta el año 2018. La falta de planificación de notificaciones, procesos optimizados y de institucionalización en la utilización de sistemas informáticos para la creación de informes de supervisión se atribuyeron en estas dificultades. Este entorno tenía un impacto en la confiabilidad de estos documentos, ya que enfatizaba la importancia de mejorar significativamente los procedimientos y sistemas internos para optimizar la eficacia y el nivel de calidad de las acciones del OSINFOR (Pereda, 2022).

Como resultado, el objetivo es examinar cómo el SGC influye en la gestión por procesos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En 2023, se emprendió un proyecto para implementar un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 una organización especializada en la fabricación de envases de polipropileno. Con anterioridad, dicha empresa carecía de métodos organizados, lo cual ocasionaba problemas en la calidad del producto y quejas por parte de los clientes. Luego de una evaluación inicial y un análisis completo, se reveló que se cumplían solamente el 34% de las normas establecidas. Realizaron cambios significativos, se identificaron las partes interesadas y se establecieron objetivos de calidad, la creación de un manual de calidad y se definieron procedimientos para los procesos de mayor importancia, logrando así abarcar el 76% de los requisitos impuestos por la y obtener la certificación del SGC (Aguayo, 2023).

La investigación realizada en 2022 por Farmakeyla S.A. recomendó el desarrollo de un SGC para perfeccionar el trabajo de la oficina y la conformidad con la norma ISO 9001:2015. La evaluación encontró un cumplimiento del 51%, pero hubo problemas con la supervisión y la falta de actualización. Se propuso un costo de \$4,330 para un comité de calidad y una duración de seis días. Además, se propuso implementar el sistema en un plazo de nueve meses. Se determinó que el proyecto era viable y ayudaría al crecimiento y mejora de la empresa (Vega, 2022).

En 2021, se realizó un estudio con el propósito de sugerir que la empresa de productos de acero PROSTEEL S.A. implemente un SGC basado en la Norma ISO 9001:2015. Con ello mejorar la eficiencia de sus procesos de fabricación de estructuras metálicas, ahorrar dinero y ser más competitivo en el mercado ecuatoriano, donde la certificación es fundamental. La recopilación de información para comprender el estado actual de la Organización, una evaluación del cumplimiento de la norma, un plan de acción y un análisis de costos que confirmó la viabilidad del proyecto fueron todos componentes de la investigación. El objetivo de la

implementación era que la productividad y la calidad de los proyectos que realizaba la empresa, aumente (Sánchez, 2021).

En 2020, se realizó un estudio en el hospital Clínica Azuay para optimizar la calidad de la gestión y la satisfacción de los pacientes, ya que en ese momento había deficiencias en estas áreas. Como resultado, se experimentó una reducción en la satisfacción de los pacientes. Para mejorar la eficiencia, aumentar el regocijo de los clientes y fortalecer su status e imagen en el mercado, se aconsejó al hospital que implantara un SGC bajo la norma ISO 9001:2015. Un análisis coste-beneficio confirmó la viabilidad de implementar este sistema (Armijos, 2020).

En 2020, se desarrolló un estudio para instaurar un SGC bajo la norma ISO 9001:2015 en el GAD Municipal del Cantón Paján, ubicado en la Provincia de Manabí. El objetivo era mejorar los servicios y satisfacer a los usuarios. Se utilizó una metodología que combinó enfoques cualitativos y cuantitativos, y el instrumento de investigación fue una lista de verificación. El análisis inductivo de procesos particulares fue el primer paso en la evaluación del sistema. Para medir la satisfacción y el cumplimiento de las partes interesadas, se realizaron encuestas al personal interno y externo. Los hallazgos indicaron una satisfacción del 20% con el SGC y una calificación de no conformidad (Galarza, 2020).

En 2019, en una empresa importadora de maquinarias y herramientas, se realizó un estudio, cuya población estuvo comprendida por 6 personas. La investigación se centró en desarrollar un SGC bajo la norma ISO 9001:2015. Se identificaron desafíos como la falta de un SGC, desconocimiento de los procedimientos normativos, roles y responsabilidades no definidos y ausencia de un mapa de procesos. Para abordar estos problemas, se propusieron soluciones, incluyendo la creación de manuales, procedimientos documentados y una matriz de roles y responsabilidades para promover mejores prácticas administrativas y mejora continua (Aliaga & Chango, 2019).

En 2021, En 2019, AIR COOL E.I.R.L. llevó a cabo un estudio de carácter aplicado y diseño cuasi-experimental para evaluar el impacto de la

gestión por procesos en la calidad de los servicios, con una población de 138 clientes. Se utilizaron encuestas NPS y fichas de datos en relación con el método establecida por la Secretaría de Gestión Pública del Perú. Después de la implementación, la satisfacción del cliente aumentó significativamente, con el 88% calificando los servicios entre 9 y 10. Los indicadores fueron validados estadísticamente, respaldando la hipótesis de influencia positiva. Además, la evaluación económica demostró viabilidad con un VAN de S/51,736, una TIR del 88.88%, y un IR de 0.51 (Aguilar & Bustamante, 2021).

En 2021, se desarrolló un estudio experimental en la que se involucraron 22 clientes y 16 colaboradores de INVERSIONES CONMETAL E.I.R.L. El estudio buscó diseñar un nuevo SGC bajo la ISO 9001:2015. Se utilizaron métodos como Ishikawa y Pareto para identificar problemas, lo que permitió encontrar fallas en el SGC actual y crear uno nuevo. Antes de implementar los cambios, se obtuvo un índice de satisfacción del 88%. Los resultados obtenidos serán utilizados como base para mejorar la Organización (Dominguez, 2021).

En 2020, se realizó un estudio en la Universidad Seminario Evangélico de Lima con el objetivo de evaluar la conexión entre el SGC institucional y la satisfacción de los estudiantes. La investigación se fundamentó en una metodología cuantitativa, abordando aspectos descriptivos y correlacionales, se utilizó un diseño transversal no experimental. La población estudiada fue de 152 estudiantes. Se encontró una correlación significativa del 90.31% después de la recopilación de datos, que incluyó un cuestionario de satisfacción y una ficha de observación documentaria. Además, se descubrieron correlaciones del 80.84%, 75.87%, 72.15%, 76.45% y 70.68% entre el sistema y factores como la labor docente, la atención administrativa, la producción científica, los entornos para estudiantes y la imagen institucional (Hinojosa, 2020).

Durante el 2020, Se llevó a cabo una investigación de naturaleza cuantitativa y descriptiva que involucró a 30 trabajadores del Banco de Crédito del Perú. El objetivo del estudio era demostrar cómo funcionaba

el departamento de sistemas. Ambas variables estaban fuertemente relacionadas. Además, se descubrió que la renovación de equipos mejora la eficiencia de los espacios físicos, el número eficiente de equipos afecta la gestión operativa y el control de calidad de equipos reduce el índice de caídas en el departamento de sistemas. Los coeficientes de correlación de Spearman respaldaron estas conclusiones (Zapata, 2020).

En 2019, se realizó un estudio cuantitativo no experimental para analizar cómo la gestión por procesos afecta la calidad del servicio en la empresa Servicios generales y turismo Milagritos S.A.C. en Trujillo. Se empleó un muestreo probabilístico y se distribuyeron cuestionarios validados con 15 y 17 ítems a una población de estudio compuesta por 54 empleados y un número equivalente de clientes. Un valor de chi cuadrado de 70.064 ($p = 0.000$) y un nivel de significancia del 5% indicaron una correlación positiva significativa del 66.7% (0.949) entre las variables (García & Ledesma, 2019).

Una investigación de diseño no experimental, descriptiva y correlacional, utilizando un enfoque cuantitativo, se llevó a cabo en 2023. El objetivo principal fue investigar cómo la gestión por procesos y la calidad de servicio se relacionan en Rio Costa Logística Refrigerada en Iquitos en 2022. La muestra incluyó la participación de 40 individuos, tanto clientes como empleados de la empresa. Los resultados revelaron una correlación significativa de 0.931. Se implementaron cuestionarios que constaban de 24 ítems para evaluar la VI y 38 preguntas que abarcaban cinco dimensiones para medir la VD. El 70% de los participantes calificaron ambas variables como nivel "Malo", según el análisis de las respuestas, lo que indica que se deben tomar medidas para mejorar. Finalmente, se llegó a la conclusión de que las variables tienen una relación significativa entre sí (Becerra & Bicerra, 2023).

En 2022, se desarrolló una investigación aplicada en UGEL Palpa para analizar la relación entre el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y el proceso logístico de 2021. Se realizaron encuestas y

cuestionarios para obtener información de 16 empleados de la institución. Se descubrió que tanto el SIGA como el proceso logístico son eficientes. Sin embargo, se encontró una relación significativa, positiva y considerable entre ambos, respaldada por una correlación de 0,904 y un valor de significancia de 0,000 (Macedo, 2022).

En 2022, se realizó un estudio para investigar la conexión entre la administración y la calidad de los procesos administrativos en la UGEL de Ucayali-Contamana durante el 2019. Se encuestó a 50 trabajadores, revelando que la gestión administrativa presentaba deficiencias, alcanzando un 37%, ya que los trabajadores percibían que el director enfrentaba dificultades para tomar decisiones relacionadas con los objetivos y no cumplía eficazmente con sus responsabilidades. Asimismo, se identificó que la calidad de los procesos administrativos también era baja, con un porcentaje del 40%, debido a diversas problemáticas en los procedimientos. En resumen, se estableció una correlación significativa entre las variables, respaldada por una correlación de 0,813 y una significancia bilateral de 0,000 (Torres, 2022). En 2020, se realizó una investigación descriptiva en la que se estudiaron 20 empleados en la empresa Multiservicios María con el objetivo de crear un plan de mejora para aumentar la productividad. Se enfocó en la gestión por procesos e incluyó observación de ventas y una encuesta.

La encuesta proporcionó información crucial relacionada con el entorno laboral en proceso de mejora, el ambiente de trabajo, las prácticas actuales para elevar la productividad, los valores éticos de la entidad y sus debilidades. La hipótesis de que un plan de mejora contribuiría al aumento de la productividad, junto con la creación de un ambiente de trabajo favorable para los empleados, fue respaldada por los hallazgos del estudio (Sampertegui & Noronha, 2020).

En 2019, Un estudio de tipo descriptivo – prospectivo y diseño descriptivo – observacional para evaluar si la empresa TWO PLAY cumplía con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en sus operaciones. Se utilizó un checklist y se llevaron a cabo entrevistas con

la gerencia y el personal. Los resultados mostraron que la empresa cumplía al 100% con algunas cláusulas, pero solo el 17% de los requisitos en su totalidad, lo que indicaba una brecha del 83% por implementar. Se sugirió proponer acciones para cerrar esta brecha, a cargo de un equipo de profesionales (Espinoza, 2019).

En 2019, la investigación de tipo básico, realizada en la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín para evaluar el SGC y su impacto en la calidad educativa, incluyó a 20 empleados. Se evaluaron procesos y procedimientos, así como la capacitación del personal en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se utilizaron encuestas para recopilar datos y se validó la metodología por expertos en gestión de calidad. En resumen, se ha demostrado que el SGC es altamente eficaz y tiene un impacto significativo en la calidad educativa, ha permitido estandarizar procesos y mejorar la disponibilidad de información confiable. Su implementación ha mejorado la reputación de la escuela y ha llevado a resultados positivos en la seguridad de la calidad educativa, confirmando la hipótesis de que un SGC eficiente influye positivamente en la calidad (Sánchez & Maldonado, 2019).

1.2. Bases Teóricas

Sistema de Gestión de la Calidad

Hay muchas teorías diferentes sobre SGC que han evolucionado a lo con el paso del tiempo, pero todas ofrecen perspectivas útiles para mejorar la eficiencia y la calidad en las organizaciones. El Marco de Excelencia propuesto por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) es una teoría fundamental que se centra en la constante búsqueda de perfeccionamiento y la consecución de la excelencia a través de la evaluación de la organización en una variedad de criterios, como resultados, liderazgo y estrategia. El Modelo de las Ocho Disciplinas (8D), otra teoría importante, promueve una cultura organizacional centrada en la solución de problemas y la mejora continua y promueve la resolución de problemas de manera preventiva y sistemática (Goetsch, 2010).

Goldratt (1984) desarrolló la Teoría de las Restricciones, que sostiene que un pequeño número de restricciones limitan la eficiencia de un sistema y sugiere que se identifiquen y eliminen estas restricciones para mejorar el rendimiento global. Este método se ha implementado en los SGC para mejorar los procesos y la eficacia de la organización.

Yáñez (2008), lo describe como un método operativo mediante el cual una empresa garantiza que las necesidades de sus clientes sean satisfechas. Esto se logra mediante la planificación, el mantenimiento y la optimización continua de sus procesos, todo enmarcado en una búsqueda constante de eficiencia y eficacia que le da una ventaja competitiva.

Schroeder (1999), El Modelo de Seis Sigma es otra teoría relevante para los SGC. Este método, desarrollado por Motorola y mejorado por empresas como General Electric, centra su atención en la reducción de la variabilidad y la mejora constante de los procesos con el propósito de alcanzar un nivel de calidad excepcional. Se basa en la metodología DMAIC. Esta metodología ayuda a guiar la mejora de procesos y la toma de decisiones basada en datos.

La Teoría de la Calidad Total (TQM) es otra perspectiva fundamental que aboga por la involucración de cada integrante de la organización en el proceso de mejora continua de los procedimientos, la TQM se centra en la calidad como un compromiso organizacional total, promoviendo la satisfacción del cliente, la involucración proactiva del personal y la mejora constante.

Para Oyarzún (2005), es un grupo de componentes dentro de una entidad que colaboran juntos para definir y alcanzar objetivos y políticas de calidad. Esto se traduce en la constante generación de productos y la entrega de servicios. que satisfacen con las demandas y anticipaciones de los consumidores. En un entorno complejo con diversas partes interesadas y un entorno en rápida evolución debido a la globalización y la sobrecarga de información, las organizaciones han tenido que

implantar un Para satisfacer las expectativas de aquellos involucrados o interesados y convertirlo en una prioridad estratégica para la empresa. Por otra parte, González & Arciniegas (2016), lo describen como un conjunto de factores o elementos que ayudan a conectar todos los sectores para lograr una organización adecuada. En un entorno competitivo, estos factores evolucionan y se potencian con el tiempo para gestionar y supervisar las operaciones de la organización manteniendo los objetivos alineados con la visión de la empresa.

Mientras que San Miguel (2007), afirma que se trata de un sistema de organizaciones, métodos, procesos de trabajo y recursos esenciales diseñados para asegurar que todos los productos y servicios prestados a los clientes satisfacen sus requisitos y expectativas.

Para Meléndez (2017), el SGC puede interpretarse de distintas maneras que dependen del regocijo de los consumidores externos e internos. Un SGC consiste en un conjunto de normas estandarizadas que tienen muchos beneficios en relación con las estructuras y los procesos organizativos. De este modo, se puede mejorar la eficacia, reducir los costes de los servicios esenciales y aumentar la motivación de los empleados.

Lizarzaburu (2016), al respecto señaló que los mercados modernos están experimentando cambios rápidos y amplios. Hace unas décadas, las empresas vendían bienes y servicios principalmente en mercados locales, lo que les permitía ser competitivas y eficientes en términos operativos. En el entorno actual, sin embargo, las cosas han cambiado significativamente debido a una serie de acontecimientos importantes. Entre estos cambios se encuentra el hecho de que la introducción de los SGC mejorará el rendimiento y la salud financiera de las organizaciones que los apliquen. Además, es importante señalar que estos sistemas, en particular la norma ISO 9000, ofrecen muchas ventajas a las organizaciones.

Por otro lado Aliaga & Chango (2019), destaca que a través del SGC, el propietario o gerente de la empresa es capaz de identificar, verificar y

garantizar que todos los procesos y actividades se llevan a cabo para proporcionar Un producto o servicio de excelencia que satisfaga las expectativas y especificaciones del consumidor. Son muchas las ventajas de implantar un SGA, como alinear a toda la organización con los objetivos y principios de calidad establecidos, asegurar que los trabajadores cuenten de manera continua con los recursos y la infraestructura requeridos para llevar a cabo sus labores., crear y gestionar relaciones positivas con los proveedores.

Así mismo la Norma ISO 9001:2015 (2015), señala que todas las empresas deben establecer, implementar, mantener y mejorar constantemente un SGC que cumpla sus requisitos. Esto requiere que se incluyan los procesos necesarios y las interacciones necesarias. Además, las organizaciones deben precisar las entradas y salidas, definir su secuencia e interacciones, establecer las reglas y procedimientos necesarios para garantizar su funcionamiento y controles eficientes, asignar los recursos necesarios y garantizar su disponibilidad. La versión 2015 hace hincapié en la aplicación, se adopta un enfoque orientado a procesos en la gestión de la calidad.

Por otro lado, el arte del control de calidad proviene de Edwards Deming, un verdadero revolucionario japonés que enseñó a las empresas cómo utilizar el control estadístico para mejorar la calidad reduciendo la variación del producto. Sin embargo, en Oriente esta teoría fue rechazada porque la productividad y la calidad no estaban relacionadas. En conjunto, la experiencia de Deming en Japón puede ayudar a aclarar su argumento de que adoptar su metodología requiere un cambio en la cultura organizacional. De 1980 a 1990, el rumbo cultural cambió. Su principal argumento es que a medida que los enfoques de gestión de la calidad se vuelvan más eficaces, se producirá un cambio cultural y surgirá una nueva cultura de la calidad. Por tanto, Deming consideraba que la calidad es un alto grado de consistencia y confiabilidad a costos bajos adaptados a las demandas del mercado. Por ello, la estadística era sumamente importante y su pensamiento estadístico, que reducía el

concepto de variación al concepto de calidad, era fundamental. La idea es que las estadísticas son la única herramienta analítica que puede ayudarnos a comprender el fracaso y brindar orientación sobre cómo reducirlo. Además, se introdujeron métodos estadísticos en muchos procesos de producción con el objetivo de mejorar la productividad. En 1938, se aplicaron y desarrollaron métodos estadísticos en los métodos de demostración de la Oficina de Censura (Baldeón, 2017).

Asimismo, propuso y desarrolló un enfoque de calidad basado en los siguientes supuestos: (a) La eficiencia económica es inseparable de la calidad. (b) requiere un grado predecible de uniformidad y confiabilidad a bajo costo; c) Para garantizar la calidad es necesario reducir las variaciones de las características del producto respecto de las normas y mejorarlas continuamente. (d) Optimice la calidad del diseño para mejorar la calidad del ajuste. Inicialmente, la atención se centró en las estadísticas, pero luego pasó al control de calidad. Dijo que la gestión juega un papel importante en la mejora de la calidad. Además, la calidad reduce los costos debido a recursos, errores y retrasos, aumenta la productividad y aumenta la competitividad con el tiempo (Baldeón, 2017).

La teoría de Deming no se debe malinterpretarse, porque no mantuvo un proceso con volatilidad cero. Más bien, su premisa era que cuanto menor sea la variación, mejor será la calidad del producto. De acuerdo con Mera et al. (2007), Deming propuso que en cualquier proceso pueden existir dos tipos de variación con respecto a los objetivos propuestos inicialmente. Una es la variación común que siempre ocurre en cada proceso debido al diseño y las condiciones operativas, lo que da como resultado un patrón de variación uniforme que puede controlarse. El otro tipo es de naturaleza esporádica y es una variación especial donde ocurren anomalías durante la fabricación. Este problema se vuelve evidente al examinar las tolerancias acumulativas que ocurren cuando se ensamblan múltiples piezas para crear componentes y productos complejos. Por ejemplo, un teléfono móvil requiere el ensamblaje de

muchos componentes para funcionar y visualizarse correctamente. Si una de estas piezas está en el extremo superior de la especificación y la otra está en el extremo inferior de la especificación, el ajuste puede ser inexacto. En sistemas complejos, no sólo cada pieza debe estar dentro de los límites de tolerancia, sino que todas las piezas también deben mantenerse dentro de los límites de tolerancia acumulativos para un ensamblaje eficiente.

El cambio de cultura propuesto por Deming para las organizaciones se basó en 14 puntos que se mostraron en la práctica y se pueden resumir de la siguiente manera: (1) Preservar una ventaja competitiva y establecer coherencia en la mejora de bienes y servicios para seguir siendo competitivos en el mundo empresarial; (2) Adoptar, impartir y ejercer una nueva filosofía de cooperación que ayuda a todos: proveedores, clientes y empleados. (3) Evite depender únicamente de pruebas exhaustivas para lograr la calidad. Por el contrario, mejore sus procesos e incluya calidad en sus productos desde el principio. (4) Rompe el hábito de comprar siempre al precio más bajo. Además, minimiza los costes totales a largo plazo. (5) Mejorar constante y permanentemente los sistemas de manufactura, prestación de servicios y planificación de todas las actividades. Como resultado, la calidad y la producción aumentan y el costo disminuye continuamente. (6) Establecer capacitación en el trabajo. (7) Definir el liderazgo al reconocer los distintos talentos, grados de habilidades y aspiraciones de los líderes. El objetivo del monitoreo debe ser ayudar a las personas, máquinas y dispositivos a realizar sus tareas. (8) Todos podemos trabajar más eficazmente para erradicar el miedo y generar confianza. (9) Eliminar obstáculos entre departamentos. Deshacerse de la competencia y crear un sistema cooperativo basado en el beneficio mutuo para toda la organización. (10) Eliminar pautas, recomendaciones y objetivos que demuestren cero fallas o nuevos niveles de productividad. Estas recomendaciones y envíos sólo conducen a conflictos. Además, el sistema es la principal razón de la baja productividad y calidad, lo que lo coloca fuera del alcance de la fuerza laboral. (11) Eliminar restricciones

numéricas y fijación de metas. En efecto las tareas frecuentemente solo tienen en cuenta datos numéricos en lugar de calidad. (12) Eliminar obstáculos que dificultan la apreciación de la artesanía y elementos que quitan el placer del trabajo. Esto incluye eliminar la meritocracia y las revisiones anuales, que categorizan a las personas y fomentan la rivalidad y el conflicto. (13) Poner en práctica un estricto programa de educación y autodesarrollo. Los empleados y supervisores deben estar listos para adoptar nuevos enfoques, como trabajar en conjunto. (14) Lograr que todos en la empresa se comprometan a poner en práctica el cambio. Esto implica que todos los trabajadores de la compañía deben contribuir con el objetivo de mejorar, se sugiere una reorganización estructural.

Como siguiente, Baldeón (2017), menciona en su investigación el surgimiento de la filosofía de Juran, donde se desarrollaron varias corrientes metodológicas. En primer lugar, existe una tendencia hacia mejoras metodológicas destinadas a perfeccionar las herramientas Para evaluar conceptos teóricos fundamentales de manera propicia para la investigación mediante encuestas y el análisis estadístico de datos, se posibilita a los investigadores mejorar la teoría de gestión, facilitándoles su desarrollo y prueba con un enfoque de alta calidad sustentado en bases sólidas. La segunda corriente identificable consiste en un análisis deductivo que demuestra que las organizaciones de calidad superior alcanzan un rendimiento notablemente mejor en varias métricas como la posición competitiva, la productividad, la rentabilidad, la participación de mercado y la satisfacción del cliente. Se centra en la comprensión teórica de los procesos de cambio. Para Juran, la calidad se define como la idoneidad o idoneidad de un producto para el uso previsto. Por tanto, la calidad es más que la simple ausencia de defectos. Asimismo, se refiere a un producto que combina características que satisfacen las necesidades del cliente, dando como resultado un producto satisfactorio. Además, definimos la calidad como idoneidad para el uso y la aplicamos también a nuestros clientes internos. La idea de que la calidad se ve cuando un producto cumple con los requisitos para lograr el propósito

previsto sugiere que los consumidores deben comprar el servicio que ofrece el producto en lugar del producto en sí. Como resultado, los clientes siempre buscaban el servicio que ofrecían los productos en lugar del producto en sí. Las personas compran bienes para asegurarse de que, si la calidad del producto es lo suficientemente alta, se utilizará tanto para fines funcionales como no funcionales. Los automóviles, el transporte (necesidades funcionales), la comodidad, el estatus y el prestigio social se encuentran entre los ejemplos (necesidades no funcionales). Restaurantes, alimentación (necesidades funcionales), apariencia, salud y reuniones sociales (necesidades no funcionales). Desde el punto de vista del usuario o cliente, no sirve de nada diferenciar entre productos y servicios ya que, aunque esté satisfecho con un producto tangible, siempre estará interesado en los servicios.

Como resultado, Juran ha establecido un enfoque de gestión que consta de tres procesos: planificación, control de calidad y mejora de la calidad, ahora denominado "Trilogía Juran". Al respecto Mera et al. (2007), afirman que esto puede tener las siguientes consecuencias: (1) Planificación de la calidad: Se basa en crear lo que el cliente necesita y satisfacerlo, ya sea un servicio o un producto. Esto se logra mediante la investigación de los requisitos del cliente y los requisitos y deseos del cliente se reflejan en el producto. (2) Control de calidad: Es el individuo que proporciona los requisitos de calidad a realizar para la inspección, el cual actúa como retroalimentación y lo compara con las metas planteadas al inicio. (3) Mejora de la calidad: normalmente resulta de la detección de errores. Al reconocer los errores y sus causas, puede buscar oportunidades para mejorar sus procesos.

Finalmente, aunque Deming y Juran coincidieron en varios puntos, uno de los principales contrastes es que cuando Deming declaró que los administradores deberían erradicar el miedo, Juran dijo que Deming estaba confundido. Eso es lo que pensé. Porque, en su opinión, el miedo puede sacar lo mejor de las personas.

En cuanto a la teoría más importantes respecto a esta variable es la calidad como filosofía de gestión según Ishikawa. Él fue el primero en aplicar el concepto de gestión de calidad total. Hasta donde él sabe, cosas como esta: Resuelve el 95% de los problemas y es utilizable por todos los empleados. Su teoría enfatiza que el control de calidad en Japón va más allá de los métodos de investigación estadística y enfatiza la participación de todos, desde la dirección ejecutiva hasta los empleados de nivel más bajo. Ishikawa estaba interesado en modificar la perspectiva de las personas. Mejorar la calidad era, para él, un proceso incesante que podía seguir. Así, la fundamentación de la filosofía de calidad de Ishikawa es la siguiente: (a) La educación es el primer paso hacia la calidad. (b) Comprender los requisitos del cliente es el primer paso hacia la calidad. (c) Incluso en ausencia de ensayos, se mantienen las condiciones óptimas de control de calidad. (d) Suprimir la razón en vez del síntoma. (e) Todos los empleados y departamentos son responsables del proceso de control de calidad. (f) Evite confundir medios con fines. (g) Enfatizar la calidad y establecer expectativas de beneficios a largo plazo. (h) El marketing es una inversión y un producto de alta calidad. (i) La dirección no debería hacer comentarios negativos si: (j) Una organización puede utilizar siete herramientas de control de calidad para resolver el 99% de sus problemas. (k) La información que no se comparte es falsa, como si se cerraran los medios de comunicación sin informar la desviación estándar. Actualmente, Ishikawa es ampliamente reconocido como uno de los principales expertos mundiales en calidad. Aquellos interesados en el ámbito de la calidad se beneficiarían al estudiar sus ideas, analizando detenidamente su enfoque laboral y aplicándolo a su entorno personal (Baldeón, 2017).

Para culminar, existe una teoría de Philip B. Crosby quien formuló el concepto de cero defectos en 1961. Para él, la calidad se mide por el cumplimiento de los requisitos, y el cumplimiento de los requisitos se mide por el coste del incumplimiento. Esto significa que el objetivo de rendimiento de cero fallos se logra cuando se aplica este enfoque. Por tanto, combine el control de calidad con la prevención. Como resultado,

este proceso no implica experimentación, monitoreo, pruebas u otras técnicas no preventivas. El personal está experimentando desafíos debido al nivel de cumplimiento estadístico de ciertos estándares. Nada justifica imprecisiones o fallas en ningún negocio o servicio. Para Crosby, esto significa que la mejora de la calidad, según Ishikawa, se sustenta en lo que él identificó como los "absolutos" del control de calidad, siendo el primero de estos la concepción de calidad como la satisfacción de los requisitos predefinido. Eso significa que todos en el planeta deben hacer bien su trabajo la primera vez. (2) Número absoluto dos: mejorar la calidad de la prevención. El objetivo es prevenir errores, no evitarlos. Las medidas preventivas incluyen capacitación, disciplina, ejemplo y liderazgo. (3) El tercer criterio de calidad absoluto es cero o ningún defecto. No se deben tolerar errores. Los errores son causados por ignorancia o descuido, pero el entrenamiento puede provocar los cambios mentales necesarios para hacer las cosas bien. Además, (4) El único indicador realmente significativo del rendimiento organizacional es el costo de la calidad, medido a través de los costos asociados con los errores o deficiencias en la calidad (Mera et al., 2007).

Definiciones sobre el Sistema de gestión de la calidad

Los clientes suelen utilizar la palabra "calidad" como sinónimo de excelencia o superioridad. La definición de calidad trascendente, igualando o superando los límites tradicionales, es el nombre de esta visión. Por otro lado, Evans & Lindsay (2008) señalaron que la noción de calidad puede resultar ambigua, en parte, porque las personas la perciben subjetivamente y la evalúan en función de distintos criterios que se derivan de sus roles específicos en la cadena de valor de producción y comercialización. Existen varios conceptos de control de calidad y este concepto cambia constantemente. Sin embargo, cuando se centra en empresas e instituciones públicas, se orienta hacia sistemas y prácticas de orientación que están en línea con la filosofía de la institución de que el énfasis debe estar en producir y brindar servicios públicos de alta calidad. Por esta razón, tanto los expertos como los asesores empresariales no pueden ponerse de acuerdo sobre su definición, ya

que cambia constantemente en relación con las diferentes perspectivas dentro de una organización. Además, la tecnología y los recursos humanos son los dos impulsores más importantes de la calidad del servicio. Sin embargo, las características de calidad intangibles suelen ser más difíciles de gestionar porque dependen del desempeño y comportamiento de los empleados y servidores públicos. Las organizaciones deben establecer un buen sistema de gestión de empleados para crear un entorno de alto rendimiento y mantener un buen entorno para lograr una calidad superior, para que los empleados y las organizaciones alcancen sus objetivos estratégicos.

Un marco organizacional que establece procesos y procedimientos para garantizar cuando los productos o servicios cumplen con los estándares de calidad definidos, se hace referencia a ello como un (SGC). Está diseñado para gestionar y mejorar de manera sistemática la calidad en todos los aspectos de las operaciones de una organización, desde la planificación y diseño hasta la producción y entrega de productos o servicios.

Un SGC, según ISO 9001:2015 – SGC – Requisitos de la Organización Internacional de Normalización (ISO), es un conjunto de reglas, valores y prácticas que ayudan a una organización a administrar la calidad en todos sus procesos y actividades. Este método integra la calidad en la cultura y las prácticas diarias de la organización para garantizar la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la mejora continua.

Un SGC se trata de un método organizado y sistemático para dirigir y controlar una organización en términos de calidad, que incluye aspectos como la planificación, el control, la garantía y la mejora de la calidad en todos los niveles y procesos de la organización (Hoyle, 2019).

Un SGC se trata de una organización estructural que establece políticas, procedimientos y responsabilidades para asegurarse de que una organización cumpla con los requisitos de calidad en la entrega de productos o servicios. Este método tiene como objetivo no solo cumplir

con los requisitos externos, sino también fomentar la mejora constante y la excelencia en todas las actividades de la organización (Razzak, 2010). En las últimas décadas, muchas organizaciones han utilizado la norma ISO 9000 para establecer SGC con el objetivo de demostrar una calidad globalmente reconocida a clientes y proveedores. Implementar un SGC que incluya la aplicación e integración de estándares, metodologías y herramientas con el objetivo de alcanzar la satisfacción máxima del cliente al menor precio para el conjunto de la organización. Porque son una colección de directrices y directivas sobre SGC que sirven como consenso internacional sobre buenas prácticas en esa agencia gubernamental en particular. De esta manera, el sistema de gestión de la calidad, al igual que la norma ISO 9001, se expresa como un modelo que reúne escenarios de comportamiento en diversos campos para cada uno de sus elementos. Es crucial destacar que modelo representa la realidad. sino que se entiende como un punto de referencia que visualiza cómo se comportará la situación actual en el futuro y se imita para lograr el resultado deseado (Olivarría & Vargas, 2012).

Al respecto, Marcelino & Ramírez (2014), ellos, lo representan como una serie de factores interrelacionados que permiten facilita el avance constante de la organización, brindándole la posibilidad de obtener reconocimiento en el mercado y alcanzar la satisfacción del cliente. Además, afirma que la norma ISO 9000 se desarrolló con el propósito de posibilitar que organizaciones de diversos tipos y dimensiones implementen y ejecuten SGC eficaces. Estos estándares se basan en ocho principios de gestión de la calidad que tienen como objetivo llevar a las organizaciones al éxito a largo plazo. a) Enfoque en el cliente. b) Dirección. c) Participación del personal. d) Orientación a procesos. e) Gestión sistemática. f) Continua mejora. g) Toma de decisiones fundamentada en datos. h) Colaboración mutuamente beneficiosa con proveedores. Con respecto a el objetivo de la norma ISO 9000 es definir y aclarar los términos utilizados en los SGC, como se define en la norma ISO 9001, establecen criterios para la gestión de calidad en todas las entidades, ya sean públicas o privadas. No obstante, con el fin de

mejorar la satisfacción del cliente, es fundamental cumplir con las expectativas y demandas de los clientes en relación con sus productos y servicios. Mi objetivo es garantizar eso. Además, la norma ISO 9004 ofrece directrices que tienen en cuenta la efectividad y la eficiencia por igual de los SGC, con el objetivo de mejorar el desempeño organizacional.

Por otro parte, según la definición de ISO 9001-2015, un SGC determina las condiciones que debe cumplir una entidad para instaurar un sistema de calidad, sin explicar el método de implementación. Esto muestra la adaptabilidad del sistema en el uso de diversas culturas, como organizaciones de bienes y servicios y el sector público y privado. La validez de la certificación ISO 9001 es de tres años, transcurridos los cuales se debe realizar una auditoría de renovación para poder emitir un nuevo certificado. Aunque la certificación debe renovarse cada tres años, la norma exige que se realice una auditoría cada 16 meses para garantizar que el SGC satisface los requisitos establecidos en la norma (Baldeón, 2017).

Desde el punto de Dessler (2011), analizan la calidad del servicio por separado y enfatice que la calidad se refiere al grado de excelencia que una organización elige superar para satisfacer a sus clientes más importantes. También es una medida para lograrlo. El conjunto de apoyos que complementa el acto de compra se conoce como servicio. Esto sugiere que la excelencia consiste en sorprender al cliente entregándole más de lo prometido, mientras que la calidad consiste en entregar al cliente lo prometido.

Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

Las organizaciones que buscan garantizar y mejorar la calidad en todos los aspectos de sus operaciones deben implementar (SGC). Comienza con una planificación detallada, que identifica los procesos críticos y establece los objetivos de calidad. Para garantizar un compromiso completo, es fundamental asignar roles y responsabilidades a todos los niveles de la organización. Una etapa crucial en la implementación del

SGC es la definición de políticas y procedimientos específicos. Estos manuales detallados sirven como guías para el personal para garantizar que todos cumplan con los estándares de calidad establecidos. Es crucial proporcionar formación al personal para asegurar que todos comprendan y apliquen correctamente las políticas y procedimientos definidos. La creación de un sistema de medición y seguimiento para evaluar continuamente el desempeño del SGC también es parte de la implementación. La recolección y análisis de datos son fundamentales para tomar decisiones informadas y identificar áreas de mejora. Las auditorías internas y externas son herramientas esenciales para evaluar la conformidad y la efectividad del SGC; permiten identificar oportunidades de mejora y garantizar la conformidad con estándares y requisitos. La implementación del SGC requiere la mejora continua. Los procesos se ajustan y optimizan utilizando ciclos como el PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) para garantizar una evolución constante hacia la excelencia en calidad. El éxito del SGC depende del liderazgo sólido y el compromiso de la alta dirección, lo que crea una cultura organizacional que valora y respalda la calidad en todas las operaciones (Goetsch, 2010).

Para González & Arciniegas (2016) se centran en conseguir que el cliente quede satisfecho. En consecuencia, el enfoque de la gestión de calidad fusiona las exigencias del sistema de calidad con el fin de beneficiar a la organización y pueda demostrar su habilidad para generar un producto o servicio excelente, esto se revela cuando el cliente confía en que sus necesidades están siendo completamente satisfechas, especialmente durante el proceso de certificación de la organización. Esto lo afirma Hernández et al. (2018) demostró que este sistema de calidad ayuda a las organizaciones a tener más control sobre sus procesos internos y relacionados. Como resultado, una cultura orientada a la calidad debe fundamentarse en requisitos bien definidos. Sirve como guía para un sistema de gestión global que tiene como objetivo mejorar la toma de decisiones, y el sistema de gestión de una entidad comprende diversos sistemas de gestión para cada especialidad. Como resultado,

la norma ISO 9000 enfatiza la importancia de un SGC dentro de una empresa.

Segun Pereda (2021) El SGC, tiene como objetivo que cada organización satisfaga las necesidades de los clientes mejorando continuamente y adhiriéndose al linaje de datos de las partes que se benefician de los bienes o servicios. Además, el SGC es un componente integral del sistema de gestión de cualquier institución, determinando acciones que impactan el producto. Al respecto, González & Arciniegas (2016) indican que la norma ISO para la gestión de la calidad establece que se divide en tres secciones. Uno es el estándar ISO 9000, que contiene los conceptos y vocabulario básicos del sistema. La norma ISO 9001 especifica los requisitos que deben cumplir los SGC para las organizaciones que optan por obtener la certificación. Como guía para implementar las características más destacadas del sistema, ISO 9004 proporciona orientación para mejorar las aplicaciones del sistema.

Por tanto, López (2006) Indica que el inicio del proceso de implementación es identificar los sistemas y controles de las actividades actuales de producción o provisión de servicios de la organización, que engloban no solo su misión, también cada paso del proceso, desde la aceptación de los productos básicos hasta la entrega de bienes y servicios. Este análisis debe basarse en los documentos revisados. Esto se realiza utilizando como guía el modelo de SGC seleccionado. Para lograr este objetivo, se recomienda utilizar formularios de doble entrada que registren por un lado la funcionalidad del sistema y los documentos producidos, y por otro lado el cumplimiento de los requisitos del protocolo. La implementación de un sistema de calidad crea un registro escrito que demuestra la implementación del sistema. A continuación, deberá evaluar su idoneidad, si cumple con los estándares seleccionados tanto a nivel de documentación como de implementación, y si su implementación es importante para su organización. Esto lo hacen auditores internos u organismos de certificación internos que auditan los sistemas de la organización. Si cumple con los requisitos de la norma

seleccionada, la institución educativa recibirá un certificado que la apruebe. Además, la implementación de un SGC conlleva una serie de fases claramente definidas que deben reflejarse en la documentación y en la ejecución por igual; además, se hace necesaria una evaluación externa para lograr la certificación ISO 9001, lo que tiene importantes efectos positivos. beneficios para las organizaciones. Como resultado, los beneficios más notables de implementar un SGC provienen de los recursos humanos e involucran cambios de paradigma, modificaciones estructurales, satisfacción de los empleados, coherencia, capacitación, conexión y constancia, todo lo cual apoya el trabajo organizado. x busca objetivos compartidos. Entre otros, cuando reducir los gastos causados por modificaciones en el diseño, se obtienen otras ventajas, como un incremento en la productividad, competitividad y aptitud, junto con la mejora de la imagen de la organización, entre otros beneficios ya mencionados.

Lizarzaburu (2016), uno de los beneficios que obtienen las organizaciones es la mejora continua de la calidad de sus bienes y servicios. Además, se pone énfasis en la certeza del logro de los objetivos, la consideración sincera y oportuna de los requisitos e intereses del cliente, la claridad en la ejecución del proceso y el cumplimiento del rumbo actual. Otros beneficios importantes incluyen ser consciente de las interdependencias entre sus procesos actuales y cómo se relacionan entre sí, comprar productos que satisfagan sus necesidades, gestionar las funciones del personal y desarrollar clientes felices y satisfechos. Asegure su base, aumente la eficiencia y la productividad, ahorre costos, mejore la comunicación, aumente la integridad y la satisfacción laboral, posicione en el mercado y aumente las ventas.

Teorías sobre las dimensiones de la variable Gestión de la Calidad

Contexto de la Organización

Esto implica analizar la organización para comprender las demandas de los individuos involucrados, establecer la trayectoria del SGC e identificar los procesos y las conexiones entre ellos (Pereda, 2021).

Se refiere a los eventos que pueden amenazar la dirección interna o externa de la organización, afectando así a la consecución de sus objetivos y resultados previstos. Estos factores pueden incluir entornos económicos, sociales, jurídicos, tecnológicos, competitivos, culturales y otros. En este caso, es importante distinguir entre todas las partes interesadas, desde la alta dirección y los socios hasta el gobierno, los clientes, los proveedores, los empleados, entre otros (Sánchez & Maldonado, 2019).

Para lograr sus objetivos, es fundamental comprender el entorno en el que opera. Factores internos y externos, como la cultura de la organización, la estructura jerárquica y la dinámica de equipos, pueden afectar este entorno. Además, las regulaciones gubernamentales, la competencia y las condiciones del mercado tienen un impacto significativo en el contexto organizacional. La aptitud de una organización para ajustarse y responder a estos factores es fundamental para su éxito y sostenibilidad a largo plazo (Stephen et al., 2010).

Abarca desde su misión y visión hasta la dinámica interpersonal que la define en su complejo tejido. Las operaciones diarias se basan en la cultura corporativa, las políticas de recursos humanos y la estructura organizativa. Mientras tanto, los elementos externos, como las tendencias del mercado, la tecnología emergente y las demandas regulatorias, actúan como fuerzas externas que influyen en el desenlace. La aptitud de una organización para navegar y adaptarse a este complejo entorno determina su capacidad para lograr sus objetivos estratégicos y mantener su relevancia en un entorno empresarial en constante cambio (Colquitt et al., 2008).

Liderazgo

Conlleva la manifestación del empeño de la Alta Dirección con el SGC, el cual desempeña un papel clave a la hora de apoyar la adopción del enfoque por procesos y la incorporación del sistema en las operaciones organizacionales principales. Además, debe elaborarse una política de calidad que guíe la implantación del SGC (Pereda, 2021).

Esto es crucial porque la alta dirección debe demostrar que está comprometida con el SGC de la empresa y que sus responsabilidades deben ser claras y precisas (Sánchez & Maldonado, 2019).

La implementación exitosa de estas prácticas depende del liderazgo. Un líder fuerte en este entorno debe poder inspirar a su equipo hacia una cultura de excelencia y mejora continua. Esto implica no solo establecer objetivos y metas claros, sino también promover un entorno donde la eficiencia y la innovación sean prioridades. Comprender y optimizar cada fase de la operación, identificar áreas de mejora y facilitar la colaboración entre los diferentes departamentos son requisitos del buen liderazgo en la gestión por procesos (Michael et al., 2004).

El liderazgo se convierte en el catalizador de la coherencia y la eficiencia en todas las operaciones. El líder no solo crea la dirección estratégica, sino que también fomenta la eficiencia y la mentalidad de calidad en cada nivel de la organización. Esto implica que cada miembro del equipo comprenda su papel en la entrega de productos o servicios de alta calidad al comunicar claramente los objetivos del SGC. La capacidad de liderazgo se pone a prueba en la capacidad de fomentar la participación activa de los empleados, promoviendo la responsabilidad y la colaboración en el proceso de mejora continua. Además, un líder efectivo en este contexto debe ser capaz de adaptarse a los cambios, fomentar la innovación y estar al tanto de las mejores prácticas y procedimientos de gestión de calidad (Tague, 1995).

Planificación

La ISO 9001 requiere que la organización identifique los riesgos potenciales y las oportunidades para implementar medidas dentro de los procedimientos del SGC. Asimismo, se definen metas de calidad que deben cumplir con la política de calidad (Pereda, 2021).

La planificación implica la elaboración de acciones o estrategias destinadas a controlar tanto los posibles riesgos como las oportunidades de mejora que podrían influir en la eficacia del sistema. Al diseñar y

establecer los procesos, es fundamental considerar la identificación de las acciones que pueden impactar en los riesgos y oportunidades del sistema. Asimismo, resulta crucial identificar a las personas encargadas de ejecutar los procedimientos y elaborar la documentación de conformidad (Sánchez & Maldonado, 2019).

La ejecución efectiva de las estrategias se basa en la planificación. La planificación cuidadosa implica definir claramente los objetivos y metas de calidad y establecer un camino detallado para alcanzarlos. Este proceso requiere la detección y examen de los procesos clave, la determinación de los recursos necesarios y la creación de indicadores de rendimiento para evaluar el progreso. La planificación también incluye la anticipación y la gestión de riesgos, ya que se consideran los posibles desafíos que podrían surgir en el proceso de implementación del SGC. Un enfoque proactivo en la planificación prepara a la organización para enfrentar obstáculos y aprovechar oportunidades para mejorar continuamente (Gryna, 1980).

La planificación surge como la senda hacia la excelencia de la entidad. La planificación estratégica implica establecer objetivos de calidad cuidadosamente, alineando cada paso con la visión y misión de la organización. Esta etapa incluye la identificación de procesos esenciales, la asignación eficaz de recursos y la creación de planes para la mejora continua. Desglosando las metas en acciones tangibles y asignando responsabilidades, la planificación operativa se concentra en la ejecución precisa de estas estrategias. La atención a los detalles en esta etapa garantiza que el SGC funcione de manera coherente y obtenga los resultados deseados (Goetsch, 2010).

Apoyo

Se basa en una variedad de recursos que son fundamentales, ya que la disponibilidad de estos pilares determinará la realización de los procedimientos y en la consecución de los objetivos deseados (Pereda, 2021).

El sistema hace que administrar los recursos de la entidad sea más sencillo y monitorea las habilidades de los empleados, las cuales pueden afectar la calidad de los resultados. Es fundamental asegurarse de que los encargados del sistema se comuniquen bien y motivar a los trabajadores con sus compromisos (Sánchez & Maldonado, 2019).

El andamiaje que garantiza el éxito de la implementación se compone del apoyo. El compromiso activo y la provisión de recursos son esenciales, desde la alta dirección hasta cada miembro del equipo. La formación continua, la provisión de herramientas y tecnologías adecuadas y la formación de una cultura organizativa que valora la calidad y la mejora constante demuestran este respaldo. La estructura del SGC puede debilitarse si no tiene una base sólida. Esto podría comprometer su capacidad para mantener la excelencia operativa y alcanzar los estándares deseados (Scholtes et al. 2018).

El motor que impulsa la transformación organizacional es el apoyo. Este se manifiesta a través del liderazgo comprometido y la comunicación efectiva, además del apoyo financiero y de recursos. El éxito del sistema depende significativamente de la cultura organizacional que fomente la participación activa, la capacitación constante y el reconocimiento del esfuerzo. Una base sólida sienta los cimientos para la aceptación generalizada de prácticas de calidad, creando un entorno propicio para la mejora continua y la consecución de los objetivos estratégicos de la organización (Ross, 1999).

Operación

En ella están las acciones que componen la entrega del servicio o producto. Al brindar al cliente el producto o servicio en el momento de la adquisición, es esencial garantizar una ejecución efectiva. Durante este proceso, se informa al cliente acerca del mantenimiento necesario del producto o servicio y se brindan pautas para gestionar cualquier contratiempo que pueda afectar su calidad o funcionamiento (Sánchez & Maldonado, 2019).

De acuerdo con la norma ISO 9001, la etapa de operación se basa en establecer estándares para la ejecución de los procedimientos que generan la producción de bienes y servicios. Esto implica definir los insumos, controles y resultados durante la entrega de dichos bienes y servicios (Pereda, 2021).

La ejecución efectiva de los procedimientos establecidos para cumplir los objetivos de calidad se representa en la operación. Para asegurarse de que cada etapa se realice de manera eficiente y conforme a los estándares establecidos, implica la implementación de los planes y estrategias previamente establecidos. La operación también incluye monitorear continuamente los procesos, recopilar información relevante y aplicar ajustes cuando sea necesario. La entrega constante de productos o servicios que satisfacen las expectativas del cliente y se alinean con las metas de la empresa es el resultado de la calidad en la operación (Slack, et al. 2022).

La operación es el centro de la organización, donde la planificación se transforma en hechos. Este proceso implica llevar a cabo actividades de manera coordinada para garantizar que cada tarea contribuya a logros de los objetivos de calidad definidos. La producción continua de bienes o servicios que cumplen con los estándares de calidad y satisfacen las expectativas del cliente es el resultado de una operación eficiente. Además, para mantener la excelencia operativa, es necesaria la gestión cuidadosa de los recursos, la monitorización constante de los procesos y la capacidad de adaptarse ágilmente a los cambios (Lewis, 2002).

Evaluación del desempeño

Implica la identificación de los logros obtenidos tras la introducción del SGC en la entidad. Esto se logra mediante el uso de herramientas de seguimiento y medición, con un enfoque especial en la investigación del grado de regocijo del cliente y sus anticipaciones. De esta manera, se determinan las medidas a emprender para abordar las deficiencias identificadas (Pereda, 2021).

Las evaluaciones de los empleados se basan principalmente en evaluaciones internas que verifican el cumplimiento de las normas ISO. El director supervisa y toma medidas frente a los factores, ya sean internos o externos, que tienen la capacidad de... tener un impacto en el SGC. Además, se recopilan comentarios de todas las partes involucradas y se evalúa la efectividad de las medidas sugeridas. La capacidad del SGC para proporcionar la documentación necesaria para facilitar una evaluación y seguimiento efectivos de las mediciones de los procesos se destaca. Esto concuerda con los estándares de la norma ISO, que requiere que la empresa realice seguimientos para garantizar la satisfacción tanto de sus clientes internos como externos (Sánchez & Maldonado, 2019)..

La evaluación del desempeño es una parte esencial de La revisión de la eficacia y eficiencia de la operatividad. Este procedimiento requiere una Un análisis detallado de los resultados alcanzados en relación con los objetivos fijados. La valoración del desempeño no solo se enfoca en los bienes o servicios finales, sino también en la eficiencia de los procesos utilizados para producirlos. La recopilación de datos y la retroalimentación continua ayudan a detectar zonas de mejora y posibilidades de aumentar la eficacia y calidad. Además, la evaluación del desempeño actúa como fundamento para la toma de decisiones informadas y la iteración continua de procesos para lograr una mejora constante (Daniels, 2014).

La evaluación del desempeño funciona como un faro para la mejora continua. Este proceso implica medir sistemáticamente los resultados alcanzados en comparación con los objetivos definidos, tanto a nivel de productos o servicios como en la eficiencia de los procesos subyacentes. La evaluación del desempeño no solo busca identificar áreas de oportunidad, sino también identificar y fortalecer prácticas y resultados que mejoran la calidad y eficacia operativa. La retroalimentación de la evaluación del desempeño ayuda a tomar decisiones informadas y facilita la implementación de mejoras continuas y la adaptación ágil. Este

proceso de evaluación y ajuste continuo es esencial para mantener la alineación con los estándares de calidad y asegurarse de que la empresa se mantenga al día con las mejores prácticas (Aguinis, 2004).

Mejora

Aquí se describen las cosas que el sistema debe corregir y las cosas que no cumplen con los requisitos, que podrían surgir durante el proceso mismo. El proceso comienza con la identificación de dichas áreas y continúa con la determinación de las correcciones necesarias. Dado que la nueva normativa incluye un enfoque preventivo a través de la gestión de riesgos, no hacemos referencia a lo que debe prevenirse (Sánchez & Maldonado, 2019).

La ISO 9001 establece la mejora como un requisito para resolver las no conformidades. Para evitar su repetición en el futuro, es fundamental comprender las causas subyacentes de estas no conformidades. Con esta técnica, será posible implementar un constante perfeccionamiento en los procedimientos que se han identificado (Pereda, 2021).

El impulso fundamental para la evolución organizacional surge como la mejora continua. Este proceso implica la identificación proactiva de oportunidades de optimización basadas en una evaluación constante del desempeño y la retroalimentación. La mejora continua no se limita a corregir errores, sino a aumentar continuamente los estándares de calidad y fomentar una cultura organizacional que valore la participación activa y la implementación ágil de soluciones innovadoras (Langley et al., 1996).

La mejora continua es el motor de la evolución y la excelencia. Este proceso implica la evaluación continua del desempeño, la identificación de oportunidades de optimización y la promoción de una cultura organizacional que valore la adaptación y la innovación (Womack, 1996).

Teorías sobre la variable Gestión por Procesos

Para Mallar (2010), se enfoca en lograr el objetivo de la empresa al cumplir con las aspiraciones de las necesidades de múltiples partes

involucradas, como clientes, proveedores, accionistas, empleados y la sociedad en su conjunto. En lugar de poner énfasis en la estructura organizativa y las divisiones de funciones, la gestión de procesos se centra en las acciones llevadas a cabo por la organización para cumplir con los requisitos de dichas partes. El cambio de perspectiva no se basa en una teoría, sino en los resultados de las organizaciones que adoptan esta perspectiva.

Bravo (2013), menciona que es un enfoque que permite a la dirección de la compañía no solo determinar y representar gráficamente los procesos, sino también mejorarlos significativamente para ganar la confianza de los clientes. Además, los procesos de una organización que implementa esta disciplina de gestión deben ser estables y reproducibles, y deben satisfacer los criterios de excelencia de calidad y rendimiento esperados. Estos procesos deben ser eficientes, eficaces y sujetos a un seguimiento a través de indicadores, como los KPIs, para identificar áreas de mejora. También deben ser competitivos y diseñados o rediseñados de acuerdo con las mejores prácticas para la mejora continua.

Según Acosta (2019), las organizaciones se ven obligadas a experimentar cambios culturales, mentales y transformaciones a través de la gestión de procesos.. El núcleo de este cambio reside en que cada miembro de la organización comprenda la relevancia de su labor y su conexión con el proceso general. En consecuencia, su compromiso se enfocará en realizar su trabajo de la mejor manera posible, contribuyendo de esta manera, junto con sus colegas, a lograr el mejor resultado o impacto final. De este modo, se evidenciará que cada individuo y todos los que participan en los procesos desempeñan un papel de suma importancia para alcanzar un resultado óptimo, también conocido como "output".

Los propósitos de esta gestión se centran en elevar la calidad y el nivel de satisfacción de los usuarios. Además, tienen como objetivo mejorar la eficiencia a través de la disminución de gastos internos innecesarios,

es decir, aquellos que no generan valor, y la optimización de los tiempos (Pepper, 2011).

La gestión de procesos, respaldada por una visión sistémica, mejora la eficiencia y el control enfocándose en aspectos clave como el tiempo, la calidad y el costo. Con el objetivo de abordar los procesos de manera innovadora, incorpora principios y métodos como la integralidad, la gestión de la complejidad, la teoría del caos y la mejora continua. Esto simplifica la tarea de identificar, medir, describir y conectar de procesos, ofreciendo una variedad de posibilidades de acción como la descripción, mejora, comparación o rediseño (Bravo, 2005).

Dimensiones de la variable Gestión por Procesos

Procesos estratégicos

Este proceso es el que establece el concepto de los demás procesos, es decir, donde se encuentran los cargos de dirección o gerencia. Los procesos estratégicos ayudan a tomar las mejores decisiones siempre teniendo en cuenta la satisfacción del cliente. (Aliaga & Chango, 2019).

Procesos operativos

Purizaca (2019), Hace referencia a un conjunto de acciones planificadas que integran y transforman recursos con el objetivo de producir un producto o servicio que cumpla con las necesidades del cliente y proporcione un valor significativo en el proceso. La cadena de valor está conformada por una secuencia de actividades interconectadas que resultan fundamentales para alcanzar los propósitos de la empresa. Los tres tipos de procesos son operativos, de apoyo y estratégicos. Estos procedimientos son cruciales cumplir con el propósito de la entidad.

Bravo (2015), hace referencia como los componentes fundamentales de las operaciones de una empresa. Propone estrategias efectivas para la optimización de estos procesos dentro de la organización. Por consiguiente, los procesos operativos están estrechamente vinculados a los servicios que la organización brinda y están diseñados para cumplir un propósito específico y beneficioso para la empresa. Estos procesos

operativos están compuestos por actividades que forman parte de la secuencia interna de la operación.

Procesos de soporte

Son todos los procesos que funcionan juntos, es decir, los procesos estratégicos y operativos (Aliaga & Chango, 2019).

Su propósito principal es simplificar el avance de los procedimientos relacionados con la misión, al mismo tiempo que aseguran el cumplimiento de las responsabilidades resultantes de la interacción con diversos interesados, aparte de los clientes. Esto puede incluir la gestión de impuestos con la Tesorería General de la República, el mantenimiento adecuado de registros contables, la satisfacción de acuerdos con proveedores y la puntualidad en el pago de salarios a los empleados (Bravo, 2015).

1.3. Definición de términos básicos

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): combinación de partes organizacionales relacionadas que colaboran con el propósito de definir y alcanzar las políticas y metas de calidad.

Contexto de la Organización: Se refiere a los eventos que pueden poner en peligro el liderazgo interno o externo de la organización, lo que podría tener un impacto en la consecución de sus objetivos y resultados previstos.

Liderazgo: Conlleva la manifestación del empeño de la Alta Dirección con el SGC, el cual desempeña un papel clave a la hora de apoyar la adopción del enfoque por procesos y la integración del sistema en las actividades principales de la compañía.

Planificación: Aborda los posibles peligros y ventajas que la organización afronta, con el propósito de ejecutar medidas en los procedimientos SGC

Apoyo: recursos fundamentales, ya que la realización de los procedimientos y la consecución de los objetivos deseados dependerán de la disponibilidad de estos pilares.

Operación: enfocada en establecer estándares para llevar a cabo los procesos que resultan en la producción de productos y servicios.

Evaluación desempeño: identifica los resultados obtenidos tras la implementación del SGC en la organización.

Mejora: Tomar medidas correctivas para abordar las no conformidades.

Gestión por Procesos: disciplina que permite a la dirección de la empresa mostrar los procesos a través de una representación gráfica, sino también mejorarlos significativamente para ganar la confianza de los clientes

Procesos estratégicos: permiten ayudar a tomar las decisiones correctas mientras siempre buscan la satisfacción del cliente.

Procesos operativos: componentes fundamentales de las operaciones de una empresa, la cual propone estrategias efectivas para su optimización.

Procesos de soporte: procesos que complementa tanto a los procesos estratégicos como operativos.

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1. Variables y definiciones operacionales

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INSTRUMENTO
Sistema de Gestión de la Calidad	Es una forma en que una entidad satisface las demandas de sus clientes planificando, manteniendo y mejorando sus procesos con eficacia y eficiencia, lo que le da una ventaja competitiva. (Yáñez, 2008).	Se midió a través de un cuestionario a partir de sus dimensiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto de la organización. • Liderazgo. • Planificación. • Apoyo • Operación del proceso • Evaluación de desempeño • Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Cuestionario
Gestión por Procesos	Es un enfoque que permite a la dirección de la entidad no solo determinar y representar gráficamente los procesos, sino también mejorarlos significativamente para ganar la confianza de los clientes. Además, los procesos de una organización que implementa esta disciplina de gestión deben ser estables y reproducibles, y deben cumplir con los estándares de calidad y rendimiento esperados. (Bravo , 2013).	Se midió a través de un cuestionario a partir de las dimensiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos estratégicos • Procesos Operativos • Procesos de soporte 	

2.2. Formulación de la hipótesis

2.2.1. Hipótesis General

El grado de influencia que existe entre El Sistema de Gestión de la Calidad y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023, es significativa.

2.2.2. Hipótesis Específicas

- El grado de influencia que existe entre el Contexto de la Organización y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023, es significativa.
- El grado de influencia que existe entre el Liderazgo y la Gestión por Procesos en la Administración Pública Osinfor Loreto-2023, es significativa.
- El grado de influencia que existe entre la Planificación y Gestión por Procesos en la Administración Pública Osinfor Loreto-2023, es significativa.
- El grado de influencia que existe entre el Apoyo y la Gestión por Procesos en la Administración Pública Osinfor Loreto-2023, es significativa.
- El grado de influencia que existe entre la Operación y la Gestión por Procesos en la Administración Pública Osinfor Loreto-2023, es significativa.
- El grado de influencia que existe entre la Evaluación de desempeño y la Gestión por Procesos en la Administración Pública Osinfor Loreto-2023, es significativa.
- El grado de influencia que existe entre la Mejora y la Gestión por Procesos en la Administración Pública Osinfor Loreto-2023, es significativa.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

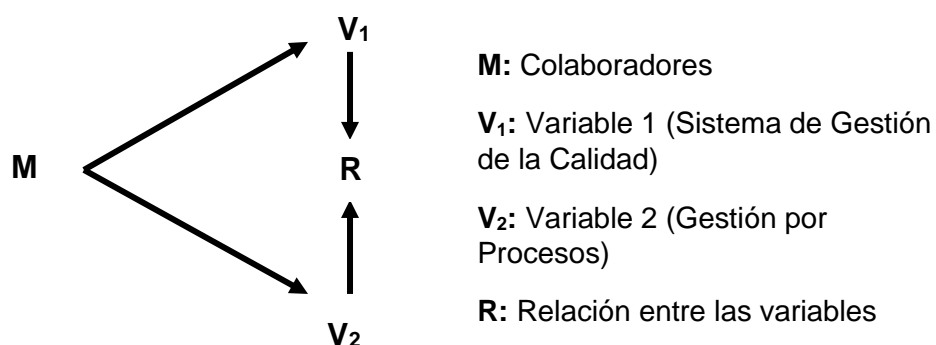
3.1. Tipo y diseño de investigación

Según, Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo se utilizará en este estudio para verificar las hipótesis mediante medición numérica y análisis estadístico. El método estructurará la investigación de la siguiente manera: se crearán las hipótesis y las variables después de formular las preguntas; se desarrollará un plan para verificarlas, medirlas y llegar a una serie de conclusiones.

La investigación se clasifica como aplicada. De acuerdo Sánchez & Reyes (2009), recibe el nombre también constructiva o utilitaria. Esta se distingue por su enfoque en la utilización de conceptos teóricos en situaciones específicas y las implicaciones prácticas resultantes.

El diseño de la investigación es no experimental ya que no se realiza ninguna acción a fin de observar alguna consecuencia y es transversal debido a que la encuesta se lleva a cabo en un único momento temporal sobre una población de muestra o un grupo definido, como se menciona en Hernández & Mendoza (2018).

El esquema del presente diseño será de la siguiente manera:



3.2. Población y muestra

Población

Según Hernández et al. (2014), representa el vínculo que engloba todas las cuestiones relacionadas a un conjunto de características que se

analizarán y se buscará extrapolar los hallazgos del estudio. La población de esta investigación consistirá en 30 participantes de la administración pública de Osinfor Loreto-2023.

Muestra

De acuerdo con el INEI (2006), es una parte representativa de la población a partir de la cual se pueden inferir las raíces de la población. En este caso, se realizó un censo, lo que significa que se incluyó a toda la población.

3.3. Técnicas e instrumentos

La técnica de encuesta se utilizó que según Del Cid et al. (2011), es una serie de preguntas estructuradas formuladas a una muestra representativa de la población, con el fin de obtener opiniones o situaciones específicas que reflejen el conjunto de la población en su totalidad.

La herramienta utilizada fue un cuestionario. Siguiendo las pautas de Del Cid et al. (2011), que destacan la importancia de que las preguntas sean claras, concisas y no sesgadas, utilizando un lenguaje comprensible y evitando causar incomodidad para recopilar información de manera efectiva.

Los expertos validaron los cuestionarios las variables para obtener respuestas. Estos dos cuestionarios se estructuran utilizando preguntas cerradas para recopilar datos necesarios para el tratamiento de los datos.

3.4. Procesamiento de recolección de datos

Para la variable 1, se aplicó un cuestionario tomado de Príncipe (2021), consta de 17 preguntas diseñadas en escala ordinal y de tipo Likert, donde 1 es muy en desacuerdo, 2 es en desacuerdo, 3 es indiferente, 4 es de acuerdo y 5 es muy en acuerdo. Tres expertos evaluaron el instrumento para su validación. Además, se calculó el coeficiente Alfa de

Cronbach, obteniendo un valor de 0,870. Este resultado demuestra que el dispositivo tiene una alta confiabilidad y puede utilizarse con seguridad en futuras aplicaciones.

Para evaluar variable 2, se aplicó un cuestionario tomado de Alvarado (2022), compuesto por 18 preguntas y 18 afirmaciones o preguntas codificadas, donde 1 significa nunca, 2 casi siempre y 3 casi siempre, las cuales han sido confirmadas por la evaluación de tres especialistas y han sido sometidas a un análisis de confiabilidad del coeficiente de Cronbach, obteniendo un valor de 0,89, lo que es altamente aceptable.

3.5. Técnicas de procedimientos y análisis de datos

En este estudio, se utilizará el programa estadístico SPSS para analizar los datos recopilados a partir de las tablas y gráficos. Esta herramienta nos ayudará a obtener la información relevante necesaria para investigar cómo se comportan las variables evaluadas y también para evaluar la asociación entre ellas. De esta manera, el análisis de estos datos se llevará a cabo de acuerdo con los objetivos establecidos en el informe.

3.6. Aspectos éticos

Se cree que el consentimiento informado es uno de los principios éticos más importantes. Los colaboradores reconocerán sus derechos y responsabilidades como informantes. Como colaboradores cruciales del estudio, se les garantizará la confidencialidad y se les enseñará cómo proteger su identidad. Además, se subraya la responsabilidad ética del investigador en la interacción con los participantes y la importancia de proporcionar información sobre la muestra y la confidencialidad de los datos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Análisis de correlación y significancia entre las variables

Tabla N° 1: Influencia de la variable Sistema de Gestión de la calidad en la Gestión por procesos

		Sistema de gestión de la calidad	Gestión por procesos
Sistema de gestión de la calidad	Correlación de Pearson	1	,023
	Sig. (bilateral)		,903
	N	30	30
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	,023	1
	Sig. (bilateral)	,903	
	N	30	30

El análisis de calificación de Pearson muestra una calificación muy débil (0,023) entre las variables. Además, la significancia de 0.903 indica que esta relación no es estadísticamente significativa. Por lo tanto, no influye significativamente una en la otra, y se acepta la hipótesis alternativa.

Análisis de correlación entre las dimensiones del Sistema de gestión de la calidad y la variable Gestión por procesos

Tabla N° 2: Influencia entre el Contexto de la Organización y la Gestión por Procesos

		Contexto de la organización	Gestión por procesos
Contexto de la organización	Correlación de Pearson	1	,162
	Sig. (bilateral)		,393
	N	30	30
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	-,162	1
	Sig. (bilateral)	,393	
	N	30	30

El análisis de evaluación de Pearson muestra una evaluación de 0.162 entre la dimensión y variable en cuestión. La significancia de 0.393 indica que esta evaluación no es estadísticamente significativa. En este caso, la relación es débil y no se puede afirmar que influyen significativamente una en la otra. Se podría aceptar la hipótesis alternativa.

Tabla N° 3: Influencia entre el Liderazgo y la Gestión por Procesos

		Liderazgo	Gestión por procesos
Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,065
	Sig. (bilateral)		,733
	N	30	30
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	-,065	1
	Sig. (bilateral)	,733	
	N	30	30

El análisis de evaluación de Pearson muestra una evaluación de 0.065 entre la dimensión y variable en cuestión. La significancia de 0.733 indica que esta evaluación no es estadísticamente significativa. En este caso, la relación es muy débil y no influyen significativamente una en la otra. Por lo tanto, se podría aceptar la hipótesis alternativa.

Tabla N° 4: Influencia entre la Planificación y Gestión por Procesos

		Planificación	Gestión por procesos
Planificación	Correlación de Pearson	1	,069
	Sig. (bilateral)		,717
	N	30	30
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	-,069	1
	Sig. (bilateral)	,717	
	N	30	30

El análisis de evaluación de Pearson muestra una evaluación de 0.069 entre la dimensión y variable en cuestión. La significancia de 0.717 indica que esta evaluación no es estadísticamente significativa. En este caso,

la relación es débil y no se puede afirmar que influyen significativamente una en la otra. Se podría aceptar la hipótesis alternativa.

Tabla N° 5: Influencia entre el Apoyo y la Gestión por Procesos

		Apoyo	Gestión por procesos
Apoyo	Correlación de Pearson	1	,202
	Sig. (bilateral)		,285
	N	30	30
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	-,202	1
	Sig. (bilateral)	,285	
	N	30	30

El análisis de evaluación de Pearson muestra una evaluación de 0.202 entre la dimensión y variable en cuestión. La significancia de 0.285 indica que esta evaluación no es estadísticamente significativa. En este caso, la relación es débil y no se puede afirmar que influyen significativamente una en la otra. Se podría aceptar la hipótesis alternativa.

Tabla N° 6: Influencia entre la Operación y la Gestión por Procesos

		Operación	Gestión por procesos
Operación	Correlación de Pearson	1	,272
	Sig. (bilateral)		,146
	N	30	30
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	,272	1
	Sig. (bilateral)	,146	
	N	30	30

El análisis de evaluación de Pearson muestra una evaluación de 0.272 entre la dimensión y variable en cuestión. Sin embargo, la significancia de 0.146 indica que esta evaluación no es estadísticamente significativa. En este caso, las variables tienen una compensación moderada, pero no influyen significativamente una en la otra. Se podría considerar aceptar la hipótesis alternativa.

Tabla N° 7: Influencia entre la Evaluación de desempeño y la Gestión por procesos

		Evaluación de desempeño	Gestión por procesos
Evaluación de desempeño	Correlación de Pearson	1	,134
	Sig. (bilateral)		,479
	N	30	30
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	,134	1
	Sig. (bilateral)	,479	
	N	30	30

El análisis de evaluación de Pearson muestra una evaluación de 0.139 entre la dimensión y variable en cuestión. Sin embargo, la significancia de 0.479 indica que esta evaluación no es estadísticamente significativa. En este caso, las variables tienen una ponderación baja y no influyen significativamente una en la otra. Se podría considerar aceptar la hipótesis alternativa.

Tabla N° 8: Influencia entre la Mejora y la Gestión por Procesos

		Mejora	Gestión por procesos
Mejora	Correlación de Pearson	1	,300
	Sig. (bilateral)		,107
	N	30	30
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	,300	1
	Sig. (bilateral)	,107	
	N	30	30

El análisis de evaluación de Pearson muestra una evaluación de 0.300 entre la dimensión y variable en cuestión. Aunque la calificación es moderada, la significancia de 0.107 indica que la relación no es estadísticamente significativa. Esto sugiere que las variables tienen una relación moderada pero no influyen significativamente una en la otra. Podría considerarse aceptar la hipótesis alternativa.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de los análisis de evaluación de Pearson muestran que hay relaciones débiles o moderadas entre varias dimensiones y la gestión por procesos. Sin embargo, la falta de significancia estadística en todos los casos indica que estas relaciones no son estadísticamente sólidas. Por lo tanto, no podemos concluir que estas dimensiones influyen significativamente en la gestión por procesos. En general, se confirma la H_1 , lo que sugiere que no hay una asociación significativa entre estos conceptos en los datos analizados. Estos hallazgos indican que en la muestra analizada, las dimensiones y la gestión por procesos no están fuertemente relacionadas y que otros factores pueden estar en juego en la eficacia de la gestión por procesos en esta situación.

Estos resultados discrepan de los hallazgos del estudio de Pereda (2022), donde se encontraron relaciones significativas entre las variables. Por ejemplo, en el caso del SGC se obtuvo un coeficiente de calificación de Spearman de 0.711, indicando una fuerte asociación del 71.1%. Asimismo, las dimensiones mostraron asociaciones significativas que van desde 43.1% hasta 70.4%. Estos resultados sugieren que, en el estudio de Pereda, estas dimensiones tienen un efecto significativo en la gestión por procesos, lo que contrasta con los hallazgos del presente análisis. La discrepancia entre los resultados podría deberse a diversas razones, como diferencias en las muestras, metodologías de investigación o incluso condiciones contextuales específicas. Estos hallazgos subrayan la relevancia de tener en cuenta el entorno y los factores que rodean una investigación para comprender completamente la relación entre las dimensiones y la gestión por procesos.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

6.1. Propuesta para optimizar los procesos mediante el método Lean Value Map

La optimización de procesos ayuda a las organizaciones a redefinir sus procesos para reducir costos utilizando métodos de mejora, según Alva (2016). Los errores en el proceso pueden causar costos excesivos y disminuir la rentabilidad de la empresa. En este contexto, hay una variedad de enfoques Lean, pero el enfoque actual se centrará en el Mapa de flujo de valor como herramienta para mejorar y optimizar los procesos.

6.1.1. Lineamientos Generales de una Guía para optimizar procesos Etapa 1: Seleccionar y Capacitar al Equipo de Trabajo

Es fundamental que las capacitaciones se basen en los siguientes temas cuando se seleccionan líderes y representantes para cada unidad organizacional:

- Pensamiento Lean y VSM
- Asignación de tiempos y costos a las actividades
- Identificación de desperdicios

Dado que será responsable de mapear los flujos de valor y los procesos con todos los detalles, abarcando errores y desperdicios, el equipo formado debe tener conocimientos sobre estos conceptos. Para lograr esto, es fundamental utilizar las 5W (quién, qué, cuándo, dónde y por qué) para comprender las razones detrás del desarrollo de procesos de esa manera.

Dado la mayor parte de los recursos se destinan a este ámbito y se desarrollan procesos estratégicos y de soporte transversal, se sugiere comenzar con los procedimientos esenciales o fundamentales de la organización.

Etapa 2: Diseñar el proceso en estado actual

Para diseñar procesos, se utilizarán líneas de tiempo, flechas, triángulos y rectángulos que indicarán la información sobre proveedores, clientes y procesos. Se recomienda revisar los íconos de VSM porque, aunque son verdaderos, aún no están estandarizados y se utilizan en todas las organizaciones.

Además, para facilitar los ajustes, el equipo debe diseñar la representación visual manualmente. Deben calcular el tiempo, el costo y las demoras de cada actividad de proceso. Se encontrarán oportunidades de mejora al analizar los procesos actuales.

Etapa 3: Diseñar el proceso en estado deseado

Las personas que integran el grupo trabajarán juntos para encontrar formas de mejorar las cosas y crearán el procedimiento que se necesita, identificando cualquier desperdicio en los procesos actuales. Se establece un ideal, que luego se modifica en función de los recursos de la organización.

Los miembros del equipo trabajarán juntos para discutir posibles mejoras y crear el procedimiento que se espera completar, además de identificar posibles desperdicios en los procesos actuales. Un ideal se establece y luego se modifica según los recursos disponibles en la entidad.

Etapa 4: Implementar el proceso en estado deseado

Es importante considerar que llevar a cabo la implementación de los procesos hasta alcanzar el estado deseado requerirá varias etapas. Se desarrollará un plan para alcanzar este objetivo, que incluirá objetivos, fechas límite, hitos de seguimiento y personas responsables de su cumplimiento.

La participación en la cultura del cambio es crucial, especialmente al principio, ya que es común encontrar oposición a los procesos deseados. Además, es importante recordar que el plan que se desarrolle se adaptará a las necesidades específicas de cada entidad a medida que se desarrolle.

Cualquier entidad pública que desee mejorar sus procesos puede usar esta guía. Esto se debe a que la optimización de los procesos es crucial para la implementación de un sistema de gestión que se enfoque en dichos procesos.

6.2. Beneficios que aporta la propuesta

El primer capítulo presenta la base teórica y práctica del estudio actual. En términos de la base teórica, el objetivo era determinar si el SGC mejoraba la gestión por procesos y, por lo tanto, contribuía a su mejora. Debido a que, en una etapa inicial, es esencial que el ente rector implemente medidas para fomentar la optimización de los procesos en las organizaciones públicas.

La justificación se basaba en la mejora del servicio público mediante la optimización de procesos. Se desarrolló un mecanismo para dirigir esta optimización, lo que permite determinar los costos y los tiempos necesarios para cada proceso. Además, el objetivo era brindar apoyo a los poseedores de títulos habilitantes y garantizar que se sintieran satisfechos con un servicio de primer nivel.

Finalmente, pero no menos importante, la creación de una Guía destinada a mejorar procesos, fundamentada en el modelo propuesto en esta sugerencia, fomentará la optimización de procedimientos que disminuyan los recursos, como el tiempo y el gasto, en la administración pública.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Los análisis de correlación de Pearson muestran que las relaciones entre las diversas dimensiones y la gestión por procesos son generalmente muy débiles y no estadísticamente significativas. Esto indica que estas dimensiones no influyen significativamente una en la otra, y respaldan la aceptación de la hipótesis alternativa, que sugiere que no existe una relación significativa entre estos conceptos en los datos analizados. A continuación, se presentan los resultados detallados:

1. El SGC recibió una calificación muy baja, con un valor de 0,023 y una significancia de 0,903, lo que indica que su impacto en la gestión de procesos no es significativo. Estos hallazgos sugieren que no existe una correlación significativa entre ambos aspectos, lo que hace que sea necesario investigar y abordar posibles áreas de mejora en la integración de las variables.
2. El contexto de la organización tiene una calificación de 0.162 y una significancia de 0.393, lo que indica que no tiene un impacto significativo en la gestión por procesos. Estos hallazgos indican una falta de conexión entre el contexto organizacional y la gestión por procesos, lo que indica que se requiere una evaluación más exhaustiva para comprender y mejorar la interacción entre estos componentes dentro de la organización.
3. La dimensión liderazgo muestra una calificación de 0.065 y una significancia de 0.733, lo que respalda la idea de que no influye significativamente en la gestión por procesos.
4. La dimensión planificación obtiene una calificación de 0.069 y una significancia de 0.717, confirmando que no influye significativamente en la gestión por procesos.
5. La dimensión Apoyo muestra una calificación de 0.202 y una significancia de 0.285, indicando que no influye significativamente en la gestión por procesos.

6. La medida La calificación de la operación es de 0.272, pero la significancia es de 0.146, lo que indica una compensación moderada pero sin impacto significativo en la gestión de procesos.
7. Según la evaluación del desempeño, obtuvo una calificación de 0.139 y una significancia de 0.479, lo que indica que no influye significativamente en la gestión por procesos. Estos hallazgos indican que hay una conexión limitada entre la evaluación del desempeño y la gestión por procesos, lo que hace que sea crucial investigar más a fondo la conexión entre estos elementos y considerar posibles cambios para mejorar su integración.
8. Finalmente, la dimensión Mejora muestra una calificación de 0.300, pero la significancia es 0.107, lo que sugiere una relación moderada, pero sin influencia significativa en la gestión por procesos.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

Después de confirmar que el sistema de gestión de la calidad no tiene un impacto significativo en la gestión por procesos, se presentan a continuación las recomendaciones que se derivan de este análisis:

- 1) Se sugiere difundir la Matriz FODA del SGC porque incluye un análisis exhaustivo de la organización. La divulgación de esta matriz no solo ayudará a los servidores a comprender la situación de la organización, sino que también los motivará a participar y sugerir estrategias para mejorar las fortalezas y encontrar formas sostenibles de corregir las debilidades.
- 2) Además, durante la evaluación de los Planes Estratégicos Institucionales, es fundamental reforzar la difusión de los éxitos de la entidad. Es importante que esto no se limite únicamente al Portal institucional, sino que se pueda extender a través de otros mecanismos que fomenten la participación de los ciudadanos. Los servidores podrán interactuar de manera más activa y proporcionar retroalimentación al órgano encargado del seguimiento y monitoreo con esta estrategia, lo que promoverá una comunicación más efectiva y un entendimiento compartido de los avances de la organización.
- 3) Se recomienda que todos los servidores sean conscientes de los peligros asociados con el proceso certificado. Por medio de esta técnica, serán más capaces de sugerir medidas de control específicas que ayuden a reducir los riesgos identificados, lo que fomenta una participación activa y consciente en la gestión de las dificultades potenciales que podrían emerger con el proceso de certificación.
- 4) También se sugiere promover el enfoque de gestión integral de riesgos y oportunidades, lo que habilitará a los empleados para reconocer, valorar y disminuir los riesgos asociados a los procesos certificados y los que puedan surgir en sus tareas diarias. La familiaridad con este método mejorará la cultura organizacional de gestión de riesgos y ayudará a la entidad a estar mejor preparada para posibles eventos en diferentes áreas.

- 5) Se recomienda administrar los recursos requeridos para asegurar la infraestructura adecuada destinada al funcionamiento de las tareas de la administración pública de Osinfor Loreto. Esto incluye la gestión de edificios, equipos y tecnologías de la información, así como la contratación de servidores civiles y directivos que cumplan con los perfiles requeridos.
- 6) Se recomienda asegurarse de que los órganos y unidades orgánicas correspondientes reporten los indicadores del SGC de manera oportuna, ya que este aspecto es esencial para la continuidad del sistema. Los servidores deben ser informados de que las notificaciones están programadas desde la puesta en marcha del SGC, especialmente aquellos relacionados con la gestión de documentos y la ejecución de acciones preparatorias. Esto ayudará a mantener un monitoreo eficiente y garantizará la persistencia y la mejora continua del sistema.
- 7) Se ha observado debilidades en la evaluación del grado de contento tanto de clientes internos como externos, por lo que se recomienda mejorarla. Es necesario encontrar un método que fomente la involucración activa de los clientes internos y externos en este proceso. Estas mediciones proporcionarán comentarios útiles sobre cómo mejorar la gestión y cómo llevar a cabo acciones correctivas pertinentes y efectivas.
- 8) Es imperativo que se aborden los servicios no conformes dentro del plazo establecido. Para lograr esto, se implementará el tratamiento seleccionado y se evaluará de inmediato la efectividad de las acciones tomadas. Resulta conveniente conocer los efectos y la recurrencia del servicio, pero no cumple con el objetivo de tomar medidas para reducirlo. Este método permitirá la gestión proactiva de los servicios no conformes mientras fomenta la mejora continua y la satisfacción del usuario.
- 9) Se aconseja mantener y mejorar el control de calidad del informe de supervisión para garantizar la precisión y cumplimiento de estándares. Debido a que se entrega al cliente externo, este informe debe ser preciso y cumplir con los estándares establecidos porque representa el

resultado final del proceso de "supervisión de los recursos forestales y de fauna silvestre". Esto ayudará a mantener la integridad y la excelencia del producto entregado al cliente externo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Iparraguirre, Y. A. (2019). Gestión de procesos en la División de Logística de la Policía Nacional del Perú, año 2019. *Repositorio Institucional UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38951>
- Acuerdo Nacional. (2002). *Foro del Acuerdo Nacional*.
<http://portal.apci.gob.pe/marco/attach/AcuerdoNacional.pdf>
- Aguayo Cornejo, D. J. (2023). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa que elabora empaques de polipropileno* [bachelorThesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Química].
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/67128>
- Aguilar Calderon, S. J., & Bustamante Figueroa, L. (2021, noviembre 8). *Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa AIR COOL A&C E. I. R. L. Cajamarca 2019*.
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4721989>
- Aliaga Moreira, L. A., & Chango Yépez, C. A. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma Iso 9001:2015 en la empresa Makitool* [bachelorThesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Química]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47072>
- Alva Menéndez, G. (2016, mayo 21). *¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos en las empresas? | TENDENCIAS. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN*.
<https://gestion.pe/tendencias/son-ventajas-optimizar-procesos-empresas-121297-noticia/>
- Alvarado Trujillo, A. (2022). *Gestión por procesos y su relación con la gestión por resultados en la Dirección Regional de Ucayali, 2022*.
[file:///C:/Users/Admin/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/B7C6IWXH/2-Alvarado_TA-SD\[1\].pdf](file:///C:/Users/Admin/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/B7C6IWXH/2-Alvarado_TA-SD[1].pdf)
- Armijos Espinoza, N. G. (2020). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad ISO9001:2015 para el Hospital Clínica Azuay*. [Thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial.]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54334>
- Baldeón Amarillo, Y. F. (2017). *Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017*. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16056>
- Becerra Perdomo, P. E., & Bicerra Piña, A. de J. J. (2023). *Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022*.
<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/9027>
- Bravo Carrasco, J. (2005). *Gestión de procesos (con responsabilidad social): Desde la mejora hasta el rediseño*. Edit. Evolución.
- Bravo Carrasco, J. (2015). *Gestión por Proceso (en Rol Facilitador) (Sexta)*. Evolución S.A.C.
https://ssgiotec.cl/moodle30/pluginfile.php/98/mod_resource/content/2/Libro%20Gestio%CC%81n%20de%20Procesos%20Edicio%CC%81n%206%20versio%CC%81n%20digital.pdf

- Bravo Carrasco, J. (2013). *Gestión de procesos (Valorando la práctica)*. <https://docplayer.es/12357337-Gestion-de-procesos-valorando-la-practica.html>
- Congreso de la República. (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado LEY N° 27658*. https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación, Fundamentos y Metodología*. <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>
- Dominguez Palacios, N. T. J. (2021). Propuesta del diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la calidad del servicio en la empresa INVERSIONES CONMETAL E.I.R.L., CHIMBOTE 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66333>
- El Peruano. (2013). *NORMAS LEGALES*. https://www.minsa.gob.pe/presupuestales/doc2021/Normas/Decreto-Supremo_004-2013-PCM.pdf
- Espinoza Gomez, L. J. (2019). Nivel de cumplimiento para la implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001.2015, de la empresa «Two Play». Loreto—Perú 2019. *Universidad Nacional de La Amazonía Peruana*. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6705>
- Galarza Alay, J. I. (2020). *Plan de implementación de un sistema de gestión de calidad en un GAD municipal*. [masterThesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Maestría en Sistemas Integrados de Gestión.]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51622>
- García Polo, J. D., & Ledesma Gamarra, G. A. (2019). Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa servicios generales y turismo Milagritos S.A.C del distrito de Trujillo 2018. *Universidad Privada Antenor Orrego*. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5653>
- González Ortiz, Ó. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación Científica (Sexta)*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hinojosa Santos, R. T. (2020). Sistema de gestión de calidad institucional y su relación con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018. *Repositorio Académico USMP*. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6589>
- INEI. (2006). *Glosario estadística INEI Lima 2006—Glosario básico de términos estadísticos Lima, mayo de—Studocu*.

- <https://www.studocu.com/cl/document/instituto-profesional-iacc/estadisticas/glosario-estadistica-inei-lima-2006/18033559>
- Lizarzaburu Bolaños, 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. *Revista Universidad y Empresa*, 18(30), Article 30. <https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- Macedo Diaz, P. A. (2022). *Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y procesos logísticos en la UGEL Palpa 2021*. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/8185>
- Mallar, M. Á. (2010). La Gestión por Procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 13(1), 0-0.
- Medina Giopp, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: Un enfoque analítico*. Instituto Tecnológico de Santo Domingo.
- Meléndez Lahura, A. (2017). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015*. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/20.500.12404/9337>
- Mera, A. C., Miranda González, F. J., & Lacoba, S. R. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Delta Publicaciones.
- Norma ISO 9001:2015. (2015). *Norma Internacional ISO 9001*. ISO 2015. http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO_9001_2015.pdf
- Oyarzún L., F. (2005). *Calidad de Gestion de calidad*. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-senor-de-sipan/introduccion-a-la-ingenieria-industrial/calidad-de-gestion-de-calidad/71182319>
- Pepper Bergholz, S. (2011, mayo 1). *Definición de gestión por procesos*. <https://www.medwave.cl/2001-2011/5032.html>
- Pereda Lévano, F. P. (2021). El Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en la Gestión por Procesos de la Administración Pública. *Gestión en el Tercer Milenio*, 24(48), Article 48. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21828>
- Pereda Lévano, F. P. (2022). *Influencia de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la gestión por procesos del OSINFOR en el período 2017—2019*. [file:///C:/Users/Admin/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/GN73QU34/Pereda_lf\[1\].pdf](file:///C:/Users/Admin/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/GN73QU34/Pereda_lf[1].pdf)
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.° 006-2018-PCM/SGP*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/235944-006-2018-pcm-sgp>
- Príncipe Asca, D. B. (2021). *SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001: 2015 Y EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA LIBRERÍA SAN CRISTÓBAL S.A.C*. [file:///C:/Users/Admin/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/B7C6IWXH/TESIS_\(1\)DIANA_BEATRIZ_PRINCIPE_ASCA\[1\].pdf](file:///C:/Users/Admin/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/B7C6IWXH/TESIS_(1)DIANA_BEATRIZ_PRINCIPE_ASCA[1].pdf)
- Purizaca Porras, M. V. (2019). La estructura organizacional y su influencia en los procesos operativos de la Academia Preuniversitaria Exitus de la ciudad de Piura – año 2018. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39727>

- Sampertegui Muñoz, K. A., & Noronha Zelada, A. O. (2020). Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Multiservicios María. *Universidad Nacional de la Amazonía Peruana*. <https://repositorio.unapikitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6753>
- San Miguel, P. (2007). *Calidad* (2ª edición). Ediciones Paraninfo, S.A.
- Sánchez Manyá, A. K., & Maldonado Ramírez, D. (2019). 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. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39371>
- Sánchez Solano, J. Y. (2021). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Productos de Acero Prosteel S.A.* [Thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial.]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56399>
- Serra, A., Metcalfe, L., Asselin, L. M., Ammons, D. N., Echebarría, K., Ingraham, P. W., Rubio, L., Mendoza, X., Dove, S., Losada, C., Catalá, J. P. i, Mintzberg, H., Shepherd, G., Kliksberg, B., Longo, F., Puig, T., Sisternas, X., Zapico-Goñi, E., & Calderon, E. J. (1999). *¿De burócratas a gerentes?: Las ciencias de la gestión aplicadas a la administración del Estado*. <https://publications.iadb.org/es/publicacion/14234/de-burocratas-gerentes-las-ciencias-de-la-gestion-aplicadas-la-administracion-del>
- Torres Bartra, A. (2022). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de los procesos administrativos de la unidad de gestión administrativa de gestión educativa local de Ucayali-Contamana año 2019*. <https://repositorio.unapikitos.edu.pe/handle/20.500.12737/8147>
- Vega Guerrero, K. B. (2022). *Propuesta de mejora al programa de bodega en el departamento de despacho de la Empresa Farmacias Keyla S.A. mediante la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015*. [Thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial.]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/61226>
- Yáñez, C. M. (2008). *Sistema de GESTION de Calidad en base a la Norma ISO 9001*. <https://docplayer.es/8018647-Sistema-de-gestion-de-calidad-en-base-a-la-norma-iso-9001.html>
- Zapata Leon, C. R. (2020). Planeamiento logístico de sistemas y la gestión de la calidad del departamento de sistemas del banco de crédito del Perú, Lima—Año 2018. *Universidad Privada San Juan Bautista*. <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/2856>

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

Título de la Investigación	Problema de Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Tipo de Diseño de Estudio	Población de Estudio y Procesamiento	Instrumento de Recolección
El Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en la Gestión por Procesos de la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023	GENERAL	GENERAL	GENERAL	Es cuantitativo, aplicado, y posee un diseño no experimental.	Para el estudio, la población está conformada por los colaboradores de la administración pública de Osinfor Loreto.	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Cuestionario
	¿Cuál es el grado de influencia que existe entre el Sistema de Gestión de la Calidad y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023?	Determinar el grado de influencia que el Sistema de Gestión de la Calidad tiene en la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023.	El grado de influencia que existe entre El Sistema de Gestión de la Calidad y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto, es significativa.			
	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS			
	¿Cuál es el grado de influencia que existe entre el Contexto de la Organización y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023?	Determinar el grado de influencia que existe entre el Contexto de la Organización y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023.	El grado de influencia que existe entre el Contexto de la Organización y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto, es significativa.			
	¿Cuál es el grado de influencia que existe entre el Liderazgo y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023?	Determinar el grado de influencia que existe entre el Liderazgo y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023.	El grado de influencia que existe entre el Liderazgo y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto, es significativa.			

Título de la Investigación	Problema de Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Tipo de Diseño de Estudio	Población de Estudio y Procesamiento	Instrumento de Recolección
	Loreto-2023?	Loreto-2023.	significativa.			
	¿Cuál es el grado de influencia que existe entre la Planificación y Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023?	Determinar el grado de influencia que existe entre la Planificación y Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023.	El grado de influencia que existe entre la Planificación y Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto, es significativa.			
	¿Cuál es el grado de influencia que existe entre el Apoyo y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023?	Determinar el grado de influencia que existe entre el Apoyo y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023.	El grado de influencia que existe entre el Apoyo y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto, es significativa.			
	¿Cuál es el grado de influencia que existe entre la Operación y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023?	Determinar el grado de influencia que existe entre la Operación y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023.	El grado de influencia que existe entre la Operación y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto, es significativa.			
	¿Cuál es el grado de influencia que existe entre la Evaluación de desempeño y la Gestión por Procesos	Determinar el grado de influencia que existe entre la Evaluación de desempeño y la Gestión por Procesos	El grado de influencia que existe entre la Evaluación de desempeño y la Gestión por Procesos			

Título de la Investigación	Problema de Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Tipo de Diseño de Estudio	Población de Estudio y Procesamiento	Instrumento de Recolección
	en la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023?	en la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023.	en la Administración Pública de Osinfor Loreto, es significativa.			
	¿Cuál es el grado de influencia que existe entre la Mejora y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023?	Determinar el grado de influencia que existe entre la Mejora y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto-2023.	El grado de influencia que existe entre la Mejora y la Gestión por Procesos en la Administración Pública de Osinfor Loreto, es significativa.			

Anexo N° 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTION DE LA CALIDAD

Sus respuestas serán totalmente anónimas, la información brindada se utilizará con fines académicos y serán muy importantes para la realización del presente estudio. Se le agradece por su participación.

En las siguientes preguntas marque con una x en el valor del casillero que según Ud. Le parece conveniente, no hay respuestas malas ni buenas ya que todos son opiniones. Tomando en cuenta los siguientes:

Muy de desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

ÍTEMS		Valoración				
		1	2	3	4	5
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
1	¿Considera usted que los factores internos como las debilidades y fortalezas que puede poseer la empresa pueden afectar el desempeño de la empresa e influir en la calidad del servicio?					
2	¿Considera usted que los factores externos como las amenazas y oportunidades para la empresa pueden afectar el desempeño de la empresa e influir en la calidad del servicio?					
	LIDERAZGO					
3	¿Percibe usted que los directivos de la empresa muestran compromiso de velar que el servicio brindado al cliente sea de calidad?					
4	¿Considera usted que el liderazgo de los directivos de la empresa motiva a los colaboradores y los guía a tomar conciencia sobre una cultura de calidad?					
5	¿Considera usted importante que el personal de la empresa conozca sus funciones y					

	responsabilidades de las actividades que desarrollan para un buen desempeño laboral?					
	PLANIFICACIÓN					
6	¿Considera usted que la empresa debe contar con mecanismos de planificación y adecuación a los cambios como pandemia, modificación de los hábitos de compra del cliente u otros, que le permita mantener un desempeño empresarial adecuado?					
	APOYO					
7	¿Considera usted que el nivel de comunicación que actualmente tiene la empresa facilita la transmisión de la información de manera oportuna para el buen desempeño de la gestión?					
8	¿Considera usted importante que la empresa tenga con programa de capacitación que permita fortalecer las competencias del personal para el mejor desarrollo de sus labores?					
9	¿Considera usted importante que la empresa determine el perfil de competencias que se debe tener para los puestos de trabajo, orientado para mejorar la eficiencia de las actividades laborales?					
10	¿Considera usted importante que la empresa determine el perfil de competencias (habilidades, formación, educación y experiencia) que se debe tener para los puestos de trabajo, orientado para mejorar la eficiencia de las actividades laborales?					
11	¿Considera usted, que la empresa fomente la responsabilidad e implicación del personal para afrontar nuevos proyectos, nuevos objetivos o toma de decisiones orientados a la mejora del servicio?					
	OPERACIÓN DEL PROCESO					
12	¿Considera usted importante que la empresa cuente con directivas y/o procedimientos para determinar la planificación, operación y control de los procesos y/o actividades que se llevan a cabo?					

13	¿Considera usted importante que la empresa cuente con procedimientos o mecanismos para identificar el servicio no conforme para prevenir su entrega al cliente?					
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO						
14	¿Considera usted que la empresa debe contar con mecanismos para conocer las percepciones de los clientes con respecto al servicio brindado?					
15	¿Considera usted importante contar con un sistema de seguimiento y medición sobre el proceso de atención al cliente que permita conocer y evaluar los resultados obtenidos?					
MEJORA						
16	¿Considera usted importante que la empresa debe contar con mecanismos para la verificación del servicio en sus diferentes fases de ejecución, que permita la detección de no conformidades y establecer acciones correctivas?					
17	¿Considera usted importante, que, como parte de la mejora continua, que la identificación e implementación de las oportunidades de mejora en los procesos de la empresa, contribuye a mejorar el desempeño empresarial, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente?					

Anexo N° 3. Cuestionario para la variable gestión por procesos

Sus respuestas serán totalmente anónimas, la información brindada se utilizará con fines académicos y serán muy importantes para la realización del presente estudio. Se le agradece por su participación.

En las siguientes preguntas marque con una x en el valor del casillero que según Ud. Le parece conveniente, no hay respuestas malas ni buenas ya que todos son opiniones. Tomando en cuenta los siguientes:

Nunca	Casi siempre	Siempre
1	2	3

ÍTEMS		Valoración		
		1	2	3
	PROCESOS ESTRATÉGICOS			
1	El alcance de las políticas definidas es compartido dentro de la administración Pública de Osinfor Loreto.			
2	La implementación de las políticas se realiza en los tiempos estipulados.			
3	En la administración Pública de Osinfor Loreto se disponen de los recursos necesarios para la implementación de las estrategias en mediano y largo plazo.			
4	Las estrategias implementadas se corresponden con el entorno de la administración pública educativa.			
5	En la administración Pública de Osinfor Loreto se revisa la efectividad de las estrategias implementadas.			
6	La administración Pública de Osinfor Loreto, elabora instrumentos para el recojo de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas y objetivos institucionales.			
	PROCESOS OPERATIVOS			

7	En la administración Pública de Osinfor Loreto, Se alinean los procesos operativos a las necesidades de los usuarios.			
8	Las estrategias de marketing se enfocan en fidelizar a los usuarios, con información accesible, segura y precisa.			
9	La administración Pública de Osinfor Loreto, maneja un sistema que permite cumplir con las expectativas de los usuarios cumpliendo con estándares de calidad.			
10	Dentro de la administración Pública de Osinfor Loreto, se eliminan las actividades superfluas.			
11	Las actividades de prestación de servicio permiten el cumplimiento de las metas.			
12	En la administración Pública de Osinfor Loreto, se establecen medidas y actividades recreativas para fomentar un óptimo clima institucional.			
	PROCESOS DE SOPORTE			
13	Dentro de la institución se encuentran definidas las responsabilidades de los trabajadores correspondientes a las direcciones y oficinas.			
14	En la administración Pública de Osinfor Loreto, se promueve el liderazgo como pilar organizativo.			
15	El proceso de compra de materiales se alinea a los procesos operativos de la institución.			
16	En la administración Pública de Osinfor Loreto, se dispone de la documentación necesaria de las compras efectuadas.			
17	La administración Pública de Osinfor Loreto, destina recursos financieros para la capacitación de sus trabajadores.			
18	La gestión financiera dentro de la institución permite una generación de recursos adecuada.			