



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE INGENIERIA ADMINISTRATIVA E INGENIERIA INDUSTRIAL

Aplicación de la metodología PHVA para los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos, 2023.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Ingeniero Administrativo

AUTOR

Salas Reátegui, José Carlos

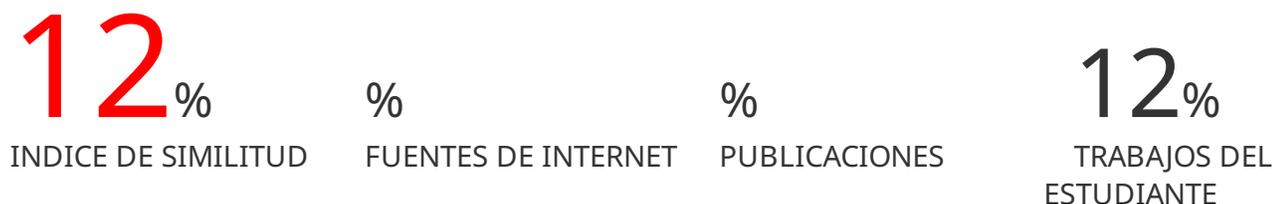
ASESOR

Morales Godo, Ángel Francisco

Lima, diciembre 2023

Aplicación de la metodología PHVA para los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad di

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to University of Southern Mississippi Trabajo del estudiante	8%
2	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Nacional de Colombia Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas

Apagado

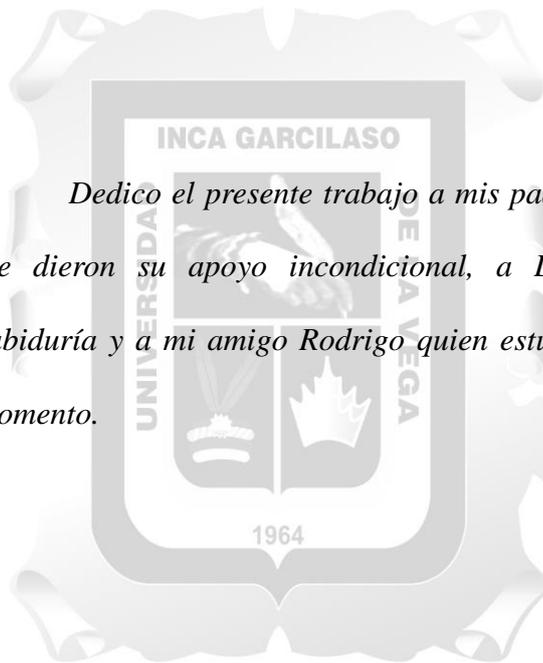
Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis padres y hermanos quienes me dieron su apoyo incondicional, a Dios por brindarme la sabiduría y a mi amigo Rodrigo quien estuvo al pendiente en todo momento.



AGRADECIMIENTO

A la Municipalidad Distrital de Los Olivos a través del Gerente Municipal por brindarme las facilidades necesarias, a mi amigo Rodrigo quien me apoyo con sus conocimientos, a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por darme la oportunidad de formarme profesionalmente y al Tutor Ángel Francisco Morales Godo quien me asesoró de manera adecuada para culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación.



RESUMEN

El trabajo de investigación logró el objetivo general que consistió en determinar que la aplicación de la Metodología PHVA mejora los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023.

Los aspectos metodológicos de la presente investigación son de tipo aplicada, el nivel es descriptivo, de enfoque cuantitativo y el diseño es no experimental. Se utilizó el cuestionario como instrumento de investigación y la técnica de la encuesta para la recolección de los datos.

Se realizó el análisis de procesos con sus respectivos diagramas de flujo, con el fin de facilitar la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás. En la prueba del diseño se utilizó el teorema central de límite para procesar la data disponible, con la cual se obtuvieron el límite de control superior y límite de control inferior según las preguntas del cuestionario, para dar una propuesta de solución al problema de estudio.

Palabras claves: Metodología PHVA, procesos administrativos, cuestionario, encuesta, recolección de datos, diseño no experimental.

ABSTRACT

The research work achieved the general objective of determining that the application of the PHVA Methodology improves the administrative processes of the Deputy Management of Commercial Licenses and Announcements and Technical Safety Inspections in Buildings of the District Municipality of Los Olivos, 2023.

The methodological aspects of this research are applied, the level is descriptive, it has a quantitative approach, and the design is non-experimental. The questionnaire was used as a research instrument and the survey technique was used to collect data.

The process analysis was carried out with their respective flow charts, to facilitate the quick understanding of each activity and its relationship with the others. In the design test, the central limit theorem was used to process the available data, with which the upper control limit and lower control limit were obtained according to the questions in the questionnaire, to provide a proposed solution to the study problem.

Keywords: PHVA methodology, administrative processes, questionnaire, survey, data collection, non-experimental design.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
INDICE GENERAL.....	6
INDICE DE TABLAS.....	8
INDICE DE GRAFICOS.....	11
INDICE DE FIGURAS.....	13
INTRODUCCION.....	14
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2 Formulación del problema general y específicos.....	16
1.2.1 Problema general.....	16
1.2.2 Problemas específicos.....	16
1.3 Objetivo general y específicos.....	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivo específicos.....	17
CAPITULO II: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION.....	19
2.1 Marco histórico.....	19
2.2 Bases Teóricas.....	28
2.3 Marco legal.....	47
2.4 Antecedentes de la investigación.....	50
2.4.1 Antecedentes nacionales.....	50
2.4.2 Antecedentes internacionales.....	52

2.5 Marco conceptual.....	54
CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION.....	57
3.1 Justificación del estudio.....	57
3.2 Importancia del estudio.....	58
3.3 Delimitación del estudio.....	59
CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO.....	61
4.1 Formulación del diseño.....	61
4.2 Diseño esquemático.....	61
4.3 Descripción de los aspectos básicos del diseño.....	64
4.3.1 Análisis de procesos.....	64
4.3.2 Aspectos metodológicos.....	73
4.3.3 Población.....	74
4.3.4 Muestra.....	74
4.3.5 Cuestionario.....	75
4.3.6 Encuesta.....	75
CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO.....	77
5.1 Aplicación de la propuesta de solución.....	77
CONCLUSIONES.....	105
RECOMENDACIONES.....	107
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	108
ANEXOS.....	113
Anexo 1: Cuestionario.....	111
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	115
Anexo 3: Validación del instrumento de investigación.....	117
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento de investigación.....	126

INDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.1.1 Componentes del proceso administrativo.....	29
Tabla 5.1.1 ¿Considera que la Metodología PHVA es un factor determinante para el logro de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?.....	77
Tabla 5.1.2 ¿Estima que la identificación y análisis de causas es un factor relevante en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?.....	78
Tabla 5.1.3 ¿Considera que la ejecución de la alternativa de solución debe aplicarse de manera inmediata en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?.....	80
Tabla 5.1.4 ¿Estima que la comparación de resultados pre test y post test logre la identificación y alcance en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?.....	81
Tabla 5.1.5 ¿Estima que la estandarización de procedimientos favorece la simplificación en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?.....	82
Tabla 5.1.6 ¿Considera que el cumplimiento de la ruta de la calidad incide en la reducción del tiempo de atención de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias	

Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?.....	84
Tabla 5.1.7 ¿Cree que la planificación en entornos dinámicos establece objetivos medibles en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?.....	85
Tabla 5.1.8 ¿Considera que la estructura organizacional privilegia la adecuada división del trabajo en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?.....	86
Tabla 5.1.9 ¿Estima que la especialización del trabajo es un factor de eficacia en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?.....	88
Tabla 5.1.10 ¿Considera que la motivación y satisfacción de los trabajadores contribuye a una preferente atención del administrado de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?.....	89
Tabla 5.1.11 ¿Estima que el estándar en el desempeño garantiza el logro de las metas en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?.....	90
Tabla 5.1.12 ¿Está conforme que la evaluación del desempeño debería ser permanente en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?.....	92

Tabla 5.1.13 Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VI).....	93
Tabla 5.1.14 Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VI).....	94
Tabla 5.1.15 Preguntas de la variable independiente.....	96
Tabla 5.1.16 Límites de control superior e inferior (VI).....	98
Tabla 5.1.17 Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VD).....	100
Tabla 5.1.18 Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VD).....	101
Tabla 5.1.19 Preguntas de la variable dependiente.....	102
Tabla 5.1.20 Límites de control superior e inferior.....	104



INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 5.1.1 La Metodología PHVA es un factor determinante para el logro de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos.....	78
Gráfico 5.1.2 La Identificación y análisis de causas es un factor relevante en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos.....	79
Gráfico 5.1.3 La ejecución de la alternativa de solución debe aplicarse de manera inmediata en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos.....	80
Gráfico 5.1.4 Comparación de resultados pre test y post test logre la identificación y alcance en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos.....	82
Gráfico 5.1.5 La estandarización de procedimientos favorece la simplificación en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos.....	83
Gráfico 5.1.6 El cumplimiento de la ruta de la calidad incide en la reducción del tiempo de atención de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos.....	84

Gráfico 5.1.7 La planificación en entornos dinámicos establece objetivos medibles en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.....	86
Gráfico 5.1.8 La estructura organizacional privilegia la adecuada división del trabajo en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.....	87
Gráfico 5.1.9 La especialización del trabajo es un factor de eficacia en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.....	88
Gráfico 5.1.10 La motivación y satisfacción de los trabajadores contribuye a una preferente atención de administrado de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.....	90
Gráfico 5.1.11 El estándar en el desempeño garantiza el logro de las metas en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.....	91
Gráfico 5.1.12 La evaluación del desempeño debería ser permanente en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.....	92
Gráfico 5.1.13 Teorema central de límite (VI).....	99
Gráfico 5.1.14 Teorema central del límite (VD).....	104

INDICE DE FIGURAS

Figura 2.2.1.1 Proceso administrativo según Fayol.....	29
Figura 2.2.2.1 Etapas del ciclo PDCA como método de resolución de problemas.....	33
Figura 2.2.3.1 Ciclo de Deming.....	39
Figura 2.2.3.2. Ciclo PHVA y 8 pasos en la solución de un problema.....	43
Figura 2.2.12.1 Beneficios de la calidad.....	46
Figura 4.2.6.1. Organigrama de la Municipalidad distrital de Los Olivos.....	63
Figura 4.2.6.2. Organigrama de la Subgerencia.....	64



INTRODUCCION

La razón por el cual se llevó a cabo el presente trabajo de investigación es para conocer una metodología que sea factible aplicar en la práctica y poder mejorar los procesos administrativos en una entidad pública, cumpliendo el objetivo general que consiste en determinar que la aplicación de la Metodología PHVA mejora los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023. Asimismo, se alcanzó los objetivos específicos formulados.

El trabajo de investigación consta de las siguientes partes: Capítulo I Planteamiento del problema, Capítulo II Marco Teórico de la investigación, Capítulo III Justificación y delimitación de la investigación, Capítulo IV Formulación del diseño, Capítulo V Prueba del diseño. Se plantearon las conclusiones y recomendaciones y finalmente se elaboraron los respectivos anexos.

El trabajo de suficiencia, Aplicación de la metodología PHVA para los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos, 2023, pretende ser un aporte que motive a que se realicen propuestas con el fin a contribuir al desarrollo de la actividad pública.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la realidad problemática

La metodología PHVA (Planificar, hacer, verificar y actuar) o también conocido como el Ciclo de Deming, es una herramienta de mejora continua de procesos, si bien es cierto, Zapata (2016) afirma que, el PHVA es un ciclo que contribuye a la ejecución de los procesos de forma organizada y a la comprensión de la necesidad de ofrecer altos estándares de calidad en el producto o servicio; por tanto, puede ser utilizado en las empresas, ya que permite la ejecución eficaz de las actividades.

Actualmente el sector público de nuestro país, en sus tres niveles de gobierno (central, regional y local) presentan muchas deficiencias a nivel gestión, no utilizando correctamente su recurso humano, el aparato logístico, mobiliario entre otros y sumando a ello la falta de liderazgo de parte de sus trabajadores, conlleva a un organismo público lento y burocrático, generando malestar a los usuarios, siendo esta la percepción actual de la población hacia el aparato público.

En los gobiernos regionales y locales el problema se agudiza cada cuatro años cuando se realiza el cambio de autoridades elegidas por el pueblo, en el momento de la transferencia de gestión, en esta oportunidad, la Contraloría General de la República (CGR, 2022) establece los procedimientos para la “Rendición de Cuentas de Titulares y Transferencia de Gestión”, a inicios de año al realizar la toma de mando la gestión entrante, empieza a detectar un desorden en el acervo documentario, un Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) desfasado y/o en algunos casos no aplicable en la práctica, personal que no cumple debidamente su función por falta de autoridad del funcionario responsable, cantidad de expedientes sin ser atendidos, entre otros.

En la Municipalidad Distrital de Los Olivos, en el transcurso del tiempo, no ha implementado metodologías para realizar mejoras en diversos procesos, por lo que, a la

fecha, la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones (SGLCAITSE) cuenta con diversos procedimientos los cuales necesitan mejoras para poder resolver problemas.

En el año 2022, la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones (SGLCAITSE) emitió 1419 Licencias de funcionamiento, 2794 Certificados de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE), 412 Autorizaciones de anuncios publicitarios, 499 Autorizaciones de Comercio Ambulatorio. En vista de lo señalado es necesario aplicar un plan de mejora continua, ya que las necesidades y la demanda están en constante cambio.

Así mismo, luego de identificar los problemas y para posteriormente aplicar la metodología PHVA, se espera obtener las mejoras necesarias para contar con procedimientos administrativos ágiles y poder cubrir la demanda que abarca la Subgerencia (SGLCAITSE), estos procedimientos deben estar en constante cambio ya que se aplica una metodología de mejora continua, y así cumplir el ciclo del PHVA.

1.2. Formulación del problema general y específicos

1.2.1. Problema General

¿Cómo la metodología PHVA incide en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿De qué manera la identificación y análisis de causas incide en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023?

¿Cómo la ejecución de la alternativa de solución incide en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023?

¿En qué medida la comparación de resultados pre test y post test incide en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023?

¿De qué forma la estandarización de procedimientos incide en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023?

1.3.Objetivo general y específicos

1.3.1. Objetivo general

Determinar si la aplicación de la metodología PHVA mejora los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar si la identificación y análisis de causas incide en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023.

Establecer si la ejecución de la alternativa de solución incide en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023.

Examinar si la comparación de resultados pre test y post test incide en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023.

Comprobar si la estandarización de procedimientos incide en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023.



CAPITULO II: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION

2.1.Marco Histórico

La finalidad del presente trabajo es dar una propuesta de solución a los procesos administrativos de una Municipalidad, esto conlleva a aplicar la mejora continua, con el fin de obtener procesos de calidad, es por ello que, primeramente, debemos conocer la historia de la calidad y su evolución en el tiempo al igual que los procesos administrativos.

2.1.1. Historia de la Calidad

Como antecedente de la calidad, debemos remontarnos desde el inicio del hombre, donde en aquel entonces tenía que revisar los productos antes de consumir y no ser nocivos para la salud, igualmente en cerciorarse la calidad de su armamento que elaboraba para defenderse o conseguir sus alimentos, posteriormente a lo largo del tiempo se fue adicionando para la mejora de la vestimenta y construcción, como se puede apreciar, ya existía la calidad, según Lara (1982) un testimonio de este fenómeno se remonta al año 2150 a.c., época en que la calidad en la construcción de casas estaba regida por el Código de Hammurabi, cuya regla 229 establecía que “si un constructor construye una casa y no lo hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado.

A lo largo de tiempo, se verifica la existencia de diversas etapas de la calidad, cada una con sus propias características.

2.1.1.1 Artesanal

En la edad medieval, se presentan mercados en base a la calidad de los productos, incluso en agregar un símbolo para diferenciarse del resto, según De Fuentes (1998), afirma que “en el siglo XIII empezaron a existir los aprendices y los gremios, fenómeno que convirtió a los artesanos en instructores del oficio y en inspectores de éste, ya que conocían a fondo su trabajo, su producto y sus clientes”.

El hombre sabía que el producto tenía que ser de buena calidad y conocían las exigencias y necesidades de sus clientes.

En el siglo XIII, el trabajo artesanal aumenta y surgen en Europa los primeros gremios artesanales que establecen una serie de reglamentos y legislaciones que vienen a normalizar y fijar la calidad de sus productos. Las reglas de los gremios regían la calidad de las materias primas utilizadas, la naturaleza del proceso y la calidad del producto acabado. Este espíritu, altamente profesional, llega hasta los siglos XVIII y XIX, donde empieza a disminuir por los continuos conflictos sociales y a la definitiva consolidación de la Revolución Industrial (Penacho, 2000).

2.1.1.2 Revolución Industrial

A finales del siglo XVIII e inicios del siglo XIX ingresamos a la era de la revolución industrial, donde los talleres dejan de tomar importancia y pasan a ser las industrias que toman mayor énfasis para la fabricación masiva de diversos productos o piezas donde la finalidad principal era de obtener un beneficio económico.

La era de la revolución industrial trajo consigo el sistema de fábricas para el trabajo en serie y la especialización del trabajo. Como consecuencia de los altos niveles de demanda y la necesidad implícita de mejorar la calidad de los procesos exigida por los nuevos esquemas productivos, la función de inspección se convierte en elemento fundamental del proceso productivo y la realiza el operario. Por consiguiente, el objeto de la inspección simplemente era identificar los productos que no se ajustaban a los estándares deseados, para que no llegaran hasta el cliente (Garvín, 1988).

2.1.1.3. Administración científica

A finales del siglo XIX en los Estados Unidos disminuye la comunicación entre el fabricante con sus clientes, imposibilitando saber las necesidades y satisfacción sobre los

productos, a raíz de ello, aparece el sistema de producción en serie, y con esto se inicia el proceso de estandarización de las condiciones y métodos de trabajo.

Es en ese tiempo nace o crea la teoría sobre la administración científica, siendo Taylor (1911) el creador de esta. Según Evans y Lindsay (2008), uno de los principios fundamentales de esta teoría determina que las actividades de planificación y ejecución del trabajo deben estar totalmente separadas con el objetivo de aumentar la productividad. Este nuevo esquema generó inicialmente una disminución clara en la calidad del producto, debido a que los errores humanos aumentaron en gran medida al desaparecer la inspección realizada por cada operario anteriormente. Como solución, se adoptó la creación de la función de inspección en la fábrica, centralizada en un empleado responsable de determinar los productos buenos y malos.

En ese momento las empresas crean en su diagrama de organización un área o departamento de control de calidad donde asignaban a un personal específico (técnicas de inspección) para que verifique todo el proceso de producción hasta que el producto final tenga una calidad óptima al consumidor, siendo esta la etapa del desarrollo de la calidad.

Posteriormente terminada la primera guerra mundial, se mejoran la serie de procesos de producción y técnicas de inspección, es en esta etapa que se inicia la etapa del desarrollo de la calidad.

Por el año 1924 Walter Shewhart diseñó una gráfica de estadísticas para el control de variables del producto, en esta etapa nace el control estadístico de calidad, lo cual ejecutó un método para el control de la calidad en medios de producción con bajos costos económicos que los anteriores. Según Shewhart (1931) “el objetivo de este nuevo método era mejorar, en términos de costo-beneficio, las líneas de producción, aplicando la estadística de manera eficiente para elevar la productividad y disminuir los errores”.

Shewhart se interesó por la calidad, creando el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), nombrado posteriormente por los japoneses como el ciclo Deming, el cual es la base de los sistemas de gestión de calidad en la actualidad.

2.1.1.4. Segunda Guerra Mundial

En esta etapa, los militares se preocupaban de que los soldados pierdan la vida con armamentos e instrumentos de protección de muy baja calidad, por ello, alrededor del año 1943 se reforzó el tema de la calidad con la finalidad de que el producto militar sea de una mejor calidad y evitar bajas en su personal, para ello se crearon diversas normas de la calidad.

Por esa época aparece Edwards Deming donde capacitó al personal militar en el control estadístico de la calidad y ayudó a mejorar la calidad en la industria norteamericana.

Duncan (1996), señala que el objetivo fundamental de este nuevo sistema era el demostrar con total certeza que, a través de un sistema basado en la estadística, era posible garantizar los estándares de calidad de manera que se evitara, sobre todo, la pérdida de vidas humanas; uno de los principales interesados en elevar la calidad y el efecto de ésta en la productividad fue el gobierno norteamericano, en especial su industria militar.

2.1.1.5. Posguerra en occidente y en Japón

Según Evans y Lindsay (2008), una vez finalizada la Segunda Guerra Mundial, la calidad siguió dos caminos diferentes. Por un lado, Occidente continuaba con el enfoque basado en la inspección. Por otro lado, se debe destacar el proceso desarrollado en Japón, que comenzó una batalla particular por la calidad con un enfoque totalmente distinto al occidental. Japón, durante la década de los cincuenta, comprendió que para no fabricar y, por tanto, vender productos defectuosos, era necesario producir artículos correctos desde el principio.

Edwards Deming un profesor universitario, reconocido por el concepto de la calidad total y asociado al crecimiento de Japón después de la Segunda Guerra Mundial, pudo

demostrar que cuando la calidad se busca sin descanso, se mejora y optimiza los recursos, se reduce costos y se domina el mercado, siendo su mayor contribución, es el control estadístico en el proceso.

Zapata (2006) afirma que, con Deming, Japón aprendió del ciclo PHVA bajo un enfoque preventivo de control de los factores del proceso que ocasionaban productos defectuosos; con Juran aprendió del compromiso del área gerencial por el logro de la calidad, y de Feigenbaum, el concepto de Total Quality Control; dándose los inicios al modelo de calidad de Japón, consolidada a través de Ishikawa.

Deming (1988) afirma que, los problemas inherentes en tratar de definir la calidad de un producto, casi de cualquier producto, fueron establecidos por el maestro Walter Shwhart. La dificultad en definir la calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará. Esto no es fácil, y tan pronto como uno se siente exitoso, encuentra rápidamente que las necesidades del cliente han cambiado y que la competencia ha mejorado, hay nuevos materiales para trabajar, algunos mejores que los anteriores, otros peores, otros más baratos, otros más caros.

En esta etapa se puede concluir que Edward Deming implementa la PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) que es una metodología que ha dado muy buenos resultados en Japón y que actualmente se sigue aplicando en diversas empresas debido a que es una metodología de mejora continua.

2.1.1.6. Década de los setenta

En este periodo, se centraba en realizar coordinaciones de todas las áreas de la empresa (bienes y/o servicios) con la finalidad de obtener la calidad.

Igualmente aparecen sistemas de calidad para diversos tipos de empresas, donde a parte de la medición, se introduce la planeación de la calidad, teniendo como objetivo principal la calidad.

Zapata (2006) señala que en los años sesenta, en Estados Unidos, Crosby lanzó su concepto de cero defectos, responsabilizando a los operarios por la calidad de las operaciones, suprimiendo los controles y generando la toma de conciencia de “hacerlo bien a la primera y siempre”. Y en Japón, Ishikawa constituye los círculos de control de calidad con el propósito de mejorar en la calidad de sus productos, lo que da lugar al “milagro japonés”.

2.1.1.7 Década de los noventa

Hasta finales de los años setenta, se aportó el mayormente en la teoría y conceptos de la calidad que se conoce actualmente. Luego después de esta década, y al aparecer nuevos modelos económicos mundiales, se presenta una tercera etapa en el desarrollo de la Calidad. Que se le conoce como “El Proceso de Calidad Total”.

En esta etapa se prioriza el tema de la calidad total pero ya no solo en la industria sino en todos los agentes económicos sea financiero, bienes o servicios, en donde las empresas le ponen un mayor énfasis.

Esta nueva etapa se distingue por un esfuerzo para alcanzar la calidad en todos los aspectos dentro de las organizaciones sin importar su actividad económica, incluidas las áreas de finanzas, ventas, personal, mantenimiento, administración, manufactura y servicios. Esto significaba que quienes intervenían en la planificación, diseño e investigación de nuevos productos, así como quienes estaban en la división de fabricación, en la contabilidad y en el personal, entre otras áreas, tenían que participar sin excepción. A su vez, los encargados de la investigación de mercados tenían un papel importantísimo, pues debían escuchar las opiniones de los consumidores para incorporarlas en la planificación del producto con el fin de satisfacer las necesidades de los consumidores, a quienes iba dirigido. La calidad se enfoca

ya al sistema como un todo y no exclusivamente en la línea de manufactura, (Cubillos y Rozo, 2009).

2.1.1.8 Actualidad

Esta etapa se caracteriza por la globalización mundial en la economía, en donde la calidad es conocida como mejora continua de la calidad, y la mano de obra del hombre cumple un rol importante, prevaleciendo el trabajo en grupo para la solución de problemas, liderazgo y creatividad para introducir mejoras.

Otro aspecto importante es en producir y vender los productos de buena calidad al menor precio posible, lo que significa mejorar los procesos que implique la reducción en los costos de producción y mejora los ingresos de las empresas.

En la actualidad, y una vez que parece que la industria occidental ha conseguido reducir en gran medida la desventaja respecto a la japonesa, surgen nuevos modelos o paradigmas relacionados con la gestión de la calidad. Las normas ISO 9000 son de obligado cumplimiento en un gran número de sectores industriales, y aparecen nuevos modelos de gestión como el de Excelencia Empresarial de la EFQM o el Baldrige de los Estados Unidos. El cliente es consciente de que la calidad es un importante factor diferenciador, y cada vez exige más a los fabricantes, (Herrera, 2002).

En resumen, la calidad ha evolucionado en el tiempo y conceptualmente desde el año 1920 a la fecha, atravesando varias etapas, las cuales son: control de calidad por inspección, aseguramiento de calidad, calidad total y mejora continua.

2.1.2. Historia de los procesos

El proceso administrativo se desarrolló desde la organización primitiva, pasando por diversas civilizaciones, atravesando luego por diversos periodos como el feudal entre otros luego por imperios como los Mayas, Incas, Aztecas entre otros, pasando por diversas conquistas, colonización y guerras, así como todos los avances y procesos que estuvieron

acompañados de toma de decisiones, diversas tareas, procedimientos, estructura organizacional, diagnóstico organizacional, objetivos, programas, presupuestos, estrategia motivación, manejo de conflictos, comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, cambio, desarrollo humano, producción y operaciones.

A finales del siglo XIX, Frederick W. Taylor, preparaba su trabajo referente a la “Administración Científica” y vinculó el método científico a las tareas administrativas, proponiendo un proceso de enseñanza para los operarios, inspiró procedimientos científicamente establecidos y dividió el trabajo entre obrero y empresas en partes iguales; iniciando “la Era Científica e la Administración” y origina posteriormente a las relaciones industriales y funciones administrativas de planeación y control, toda esta actividad se dio en los Estados Unidos, se consolidó en los primeros años de inicio del siglo XX.

Según Cano (2017) señala la “era de la revolución, la era del capital y la era del imperio que dio inicio al siglo XX, comunicaciones de ideas e identificación, análisis y solución de problemas”.

En Francia, a mediados de la década 10, Henry Fayol, hace una distribución en las operaciones de una empresa tomando en cuenta la división del trabajo, la autoridad en proporción a la responsabilidad resaltando la importancia de la unidad de mando, esto era diferente a la propuesta de Taylor.

Según Fayol (1916), realizó una propuesta inicial sobre el Proceso Administrativo para la empresa, siendo reseñados en su obra, “principios de administración industrial y general”.

En la segunda Guerra Mundial, se produce novedades en estrategias y métodos militares de investigación operativa. Los aportes de esta guerra a la administración se visualizan en la planeación estratégica, la programación lineal, programas de ruta crítica, modelos realistas de inventarios, la disciplina conocida como ingeniería humana y el

desarrollo sensorial. Luego en la posguerra, en la década de los 60, Douglas McGregor da a conocer del comportamiento X y; Abraham Maslow propuso la teoría de la motivación y Frederick Herzberg, sobre los factores higiénicos y motivacionales al trabajo, que coinciden identificando como motivador central en cualquier labor humana debe ser la auto-realización. Esta visión limitada de la historia de la administración muestra cómo esta práctica ha acompañado al hombre desde sus primigenias etapas de racionalidad y cómo ha evolucionado, hasta convertirse en una profesión que hizo su transición a disciplina y que estudia el trabajo en todas sus formas y que permite manejar los recursos para el logro de unos objetivos previamente concebidos, (Cano, 2017).

Chiavenato y Sapiro (2011) señalan que: “La administración por objetivos hace énfasis en el establecimiento de un conjunto de objetivos tangibles, verificables y mensurables”.

Drucker (2006) afirma que, “la administración consiste en definir claramente la misión de la corporación y motivar las energías humanas para el cumplimiento de dicha tarea. De este modo, es el líder quien se torna primordial en la empresa, ya que es quien motiva y organiza los recursos humanos”.

Según Cano (2017) señala que son muchos los autores que durante el siglo XX hicieron aportes importantes para el desarrollo de la administración, tanto así que por cada década se destacaron un sin número de práctica, técnicas, instrumentos, en mucho de esos casos enriquecieron la práctica administrativa, en otros fueron un rotundo fracaso. Autores como Harold Koontz, la describió como la “Jungla de las teorías Administrativas”.

Términos como prospectiva, objetivos, visión, misión, son escuchan en la actualidad en las organizaciones y se debe a estos autores, según Cano (2017) señala que “el futuro no se espera, se construye” y que ésta es la tarea básica en toda gestión administrativa.

En conclusión, el proceso administrativo al igual que la calidad, se remontan desde los inicios del hombre y que a lo largo del tiempo han ido evolucionando y perfeccionando de acuerdo con cada época, siendo que en la actualidad se aplica satisfactoriamente el PHVA que es una metodología de mejora continua en diferentes procesos de producción y de servicios en empresas privadas y entidades públicas.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Procesos administrativos

La administración como un conocimiento fundamental, ha visto su desarrollo por diversos factores que se presentaron como requerimientos ante la evolución del mundo y el acelerado proceso industrial. Es por ello que el desarrollo del proceso administrativo como conjunto de pasos necesarios para poder realizar alguna actividad, ha brindado un elemento fundamental dentro de la teoría administrativa.

El proceso administrativo como dinámica de aplicación dentro de la teoría administrativa, posee cuatro autores como pilares de su desarrollo.

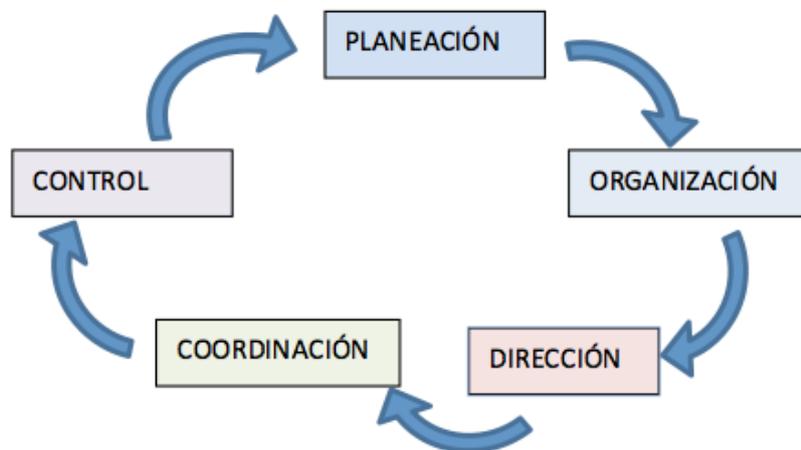
La teoría clásica de la administración, denominada también como “fayolismo”, es una corriente de pensamiento administrativo que se centra en la estructura y las funciones de la organización. Su principal exponente es el ingeniero francés Henry Fayol, quien desarrolló 14 principios de administración que se aplican a cualquier tipo de organización, independientemente de su tamaño o sector.

Crespo (2005), señala que “como pionero en la Doctrina Administrativa, construye el nuevo paradigma desde su perspectiva funcionalista”. El mencionado autor, entre sus obras más reconocidas, aquella que brinda el nuevo paradigma bajo el modelo de proceso administrativo es “Administración industrial y general”, donde conceptualiza el proceso administrativo como un conjunto sistemático de 5 pasos los cuales se integran y dan como resultado esta herramienta sistematizada.

Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM, 2006), señala que el modelo de proceso administrativo planteado por Fayol ha perdurado durante el tiempo. “Hasta la fecha, invariablemente todos los autores que han escrito sobre el tema han adoptado las fases o pasos que describe Fayol. La única etapa que ha sufrido cambio en su denominación ha sido la de dirección...”

Esta estructura diseñada por Fayol está compuesta por:

Figura 2.2.1.1 Proceso administrativo según Fayol



Recuperado de: https://cursos.clavijero.edu.mx/cursos/area-basica/009_fa/modulo3/contenidos/

Tabla 2.2.1.1 Componentes del proceso administrativo

Previsión	Define un programa de acción.
Organización	Construye una estructura dual de trabajo.
Dirección	Encauza todos los esfuerzos al objetivo en común.
Coordinación	Armoniza todas las actividades del negocio.
Control	Comprueba los resultados con base en lo planeado.

Recuperado de: <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>

La etapa de previsión como primer paso, para Fayol, consiste en la fase preparativa. En esta etapa, se establecen los objetivos de la organización y los planes para alcanzarlos. Los

objetivos son los resultados que la organización desea alcanzar, y los planes son los medios para alcanzarlos.

Los objetivos son el punto de partida del proceso administrativo. Los objetivos deben ser claros, medibles, alcanzables, relevantes y oportunos. Este se manifiesta con la creación de un programa de acción, con los medios que se requieran para que así esta pueda emplearse.

El programa de acción posee sus bases de creación en los recursos que la empresa posea para su uso, la importancia de las operaciones que se realizan y que se realizarán, así como toda posibilidad futura.

La etapa de organización es la segunda etapa del proceso administrativo. En esta etapa, se diseña la estructura y los procesos de la organización. La estructura es la manera en que se dividen las tareas y la responsabilidad en la organización. Los procesos son los procedimientos que se siguen para realizar las tareas.

La dirección es la tercera etapa del proceso administrativo de Fayol. En esta etapa, se motiva y guía a los empleados para que lleven a cabo los planes. La guía es el proceso de proporcionar a los empleados la orientación y el apoyo que necesitan para realizar sus tareas. Fayol identificó la dirección como una etapa independiente del proceso administrativo. Sin embargo, la dirección está estrechamente relacionada con las etapas de planificación y organización. La planificación proporciona a la dirección los objetivos y los planes para alcanzarlos. La organización proporciona a la dirección la estructura y los procesos para alcanzar los objetivos.

Gamarra (2023), señala que, de igual manera, identificó la motivación como un elemento clave de la dirección. La motivación es el proceso de estimular a los empleados para que trabajen con entusiasmo. La motivación puede ser intrínseca o extrínseca. La motivación intrínseca proveniente de la satisfacción de las necesidades psicológicas de los

empleados. Así como la motivación extrínseca proveniente de recompensas externas, como el salario o el reconocimiento.

La dirección busca alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales. Esta debe encauzarse a todos los esfuerzos de los subordinados hacia el objetivo en común.

(UNAM, 2006), afirma que, “la dirección es una etapa compleja que requiere de una serie de cualidades y conocimientos. Los directores deben ser capaces de motivar a los empleados, guiarlos en el logro de los objetivos, y resolver los conflictos”.

Conocimiento a fondo del personal

Eliminar a los incapaces

Estar bien informado

Dar un buen ejemplo

Realizar inspecciones periódicas

Reunir a los colaboradores

No dejarse absorber por los detalles

Promover la iniciativa y el empeño



La coordinación como siguiente etapa, integra y armoniza las actividades de los diferentes departamentos y empleados. La coordinación es esencial para garantizar que todos los esfuerzos de la organización estén orientados a alcanzar los objetivos.

En esta etapa de coordinación se identifica la comunicación como elemento clave dentro del proceso, debido a que es necesario es este proceso la comunicación efectiva, para que sea eficaz.

De igual manera, los coordinadores deben ser capaces de comunicarse eficazmente, resolver conflictos y gestionar el cambio.

El control como etapa final y de culminación dentro del proceso administrativo, se evalúa el desempeño de la organización y se pueden tomar las medidas correctivas si en caso sean necesarias. Esta etapa consta de la localización de puntos débiles y errores para rectificarlos y evitar que esto se repita. Esta aplica para todas las cosas, acciones, actos, etc. Dentro de esta etapa Fayol identifica la retroalimentación como un elemento clave del control.

Coelho (2011), señala que “la retroalimentación es la información que se utiliza para evaluar el desempeño. “Los resultados obtenidos de una tarea o actividad son reintroducidos nuevamente en el sistema con el fin de controlar y optimizar su comportamiento”.

De igual manera, se enfatiza la importancia de la imparcialidad en el control, para garantizar que el control sea objetivo y eficaz.

Visión integral

Idalberto Chiavenato es un profesor y consultor brasileño que ha escrito varios libros sobre administración. Chiavenato incluyó a la planificación estratégica en el proceso administrativo y considera los factores ambientales en el proceso administrativo.

En su libro “Administración en los nuevos tiempos”, identificó las características del proceso administrativo:

Cíclico y repetitivo

Interactivo

Reiterado

Sistémico

2.2.2. Metodología ciclo de Deming PHVA

Deming asumió la responsabilidad de brindar operaciones y procedimientos administrativos y así lograr organizaciones eficientes. Posteriormente, a través de mensajes, comenzó a compartir la importancia de los temas de calidad relacionados con el tema y a

concretarlos en “Sistemas de Responsabilidad”, que son importantes para el crecimiento de las organizaciones. Así mismo Summers fue quien se preocupaba por los temas de calidad, su único pensamiento era mejorar la situación de muchas empresas. Buscar calidad es común, por eso demostró herramientas que se complementan para obtener mejores resultados.

Lo que muestra cómo el aprendizaje para la mejora de la calidad posibilita el correcto desarrollo y resultado de la empresa y/o institución. Según Suárez (2007), lo expone como "Una serie de actividades para el mejoramiento continuo que son aplicadas a nivel organizacional, nivel de proceso, como a nivel individual". Con todo lo anterior, se precisó que la metodología PHVA de Deming se puede aplicar tanto en un plan general (todo el entorno empresarial) como en un sector específico, y para solucionarlo también es necesario conocer el problema.

Figura 2.2.2.1 Etapas del ciclo PDCA como método de resolución de problemas.

PDCA		ETAPAS
P = PREVER	QUÉ	Elegir el problema. Diagnosticar y observar la situación actual del problema, identificado por un indicador.
	POR QUÉ	Analizar las causas posibles.
	CÓMO, CUÁNDO, DÓNDE, QUIÉN	Proponer mejoras con ideas sobre las causas, con plazo y responsable ejecución.
D = APLICAR		Aplicar las mejoras seleccionadas.
C = CONTROLAR		Controlar los resultados midiendo los efectos y comparar con la previsión. Estabilizar la mejora creando nuevos estándares-instrucciones de trabajo.
A = ACTUAR		Asegurar que se respetan las reglas y procedimientos y se mantiene la mejora en el tiempo. Hacer seguimiento fijando nuevos objetivos. Generalizar la mejora capitalizando experiencias.

Fuente: Sacristan, (2003). Técnicas de resolución de problemas

De la misma manera, señala, Gonzales (2016), la metodología de Deming PHVA "se puede describir como la aplicación de la teoría del control a los procesos y sistemas administrativos". Por lo que coincide con Álvarez en cuanto a la optimización de la gestión, lo cual es muy correcto, pues la metodología tiene 4 dimensiones, procesos o ciclos, que sin duda tienen como objetivo mejorar las situaciones contradictorias que se presentan en la organización.

Así mismo, Álvarez, Gallego y Bullón (2006), este tipo de metodología lo definen de la siguiente manera: un paso y/o ciclo dinámico que se puede realizar de la misma manera a lo largo de todo el sistema de procesos en todos los procesos de la organización.

Tiene una relación integral con el diseño, práctica o implementación, inspección o control y mejora continua, que puede estar relacionada con la creación de productos y otros procesos relacionados con la gestión de la calidad.

El concepto es el mismo que el de factor, haciendo referencia al ciclo de Deming o PHVA, el constructo se considera eje o base, por lo que la mejora planificada está bajo control. Cabe mencionar también que es importante considerar el campo en el que se aplica o implementa, y también los recursos de la empresa o institución en la que se "planifican" todos los objetivos y demás actividades a realizar.

En cuanto al desarrollo o implementación, Cuatrecasas (2010), precisa "[...] se puede hacer de manera sistemática y utilizando herramientas adecuadas, previniendo y solucionando problemas. Es un proceso que se repite cuando termina [...] formando un ciclo: mejora continua.

Cabe señalar en primer lugar que el objetivo de implementar esta metodología es siempre y será la mejora, cabe destacar que reinicia los pasos, independientemente de que también haya errores o no.

Adicionalmente cabe mencionar que es necesario utilizar herramientas que ayuden o contribuyan a resolver y prevenir problemas locales, por lo tanto, el ciclo de Deming o metodología PHVA puede trabajar en conjunto con otras herramientas para lograrlo ya que su objetivo principal es la mejora continua.

2.2.2.1. Catorce Principios del Ciclo de Deming – Metodología PHVA

Deming (1989) “menciona 14 principios que guían a una instalación u organización hacia la mejora continua de la calidad, los cuales se mencionan porque se pueden considerar acciones correctivas”.

Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio: Determina soluciones a problemas actuales y futuros, enfocándose siempre en la calidad de los productos o servicios y permaneciendo constante en el proceso. Según Deming (1989) afirma que “mejorar constantemente el diseño del producto y servicio. Esta obligación no acaba nunca. El consumidor es la pieza más importante de la línea de producción”.

Adoptar la nueva filosofía: Se trata de encontrar una mejor manera de trabajar o vivir, encontrar comodidad y también encontrar los mejores resultados. que el bienestar de todos. En el referido autor menciona que “no podemos tolerar más los niveles corrientemente aceptados de errores, defectos, material no adecuado para el trabajo, personas que no saben cuál es su trabajo y que tienen miedo de preguntar, daños por manipulación, métodos anticuados de formación para el trabajo, supervisión inadecuada e ineficaz, dirección no arraigada en la compañía”.

Dejar de depender de la inspección en masa: el autor indica que “la calidad no se hace con la inspección sino mejorando el proceso de producción. La inspección, los desechos, la degradación y el reproceso no son acciones correctoras del proceso”, entonces, la comprobación no se debe hacer a nivel general, es posible que se nos escapen algunos

detalles y se produzcan errores, o que no identifiquemos procesos o funciones muy importantes que son la causa del problema.

Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio: No hay que olvidar la importancia del mantenimiento en términos de calidad, servicio y precio. El descuido de cualquiera de estos factores crea un riesgo que puede generar pérdidas importantes o, si esto no es posible, los clientes (interesados) optarán por otros servicios o productos. Adicionalmente el señalado autor menciona que “No podemos dejar más tiempo la calidad, el servicio y el precio en manos de la competitividad por el precio sólo no con los requisitos actuales de uniformidad y fiabilidad”.

Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio: para este principio el citado autor indica “debe haber una mejora continua en los métodos de ensayo y un entendimiento cada vez mejor de lo que necesita el cliente y de la forma en que éste usa y mal usa el producto”. Se refiere a la búsqueda de la mejora continua en la producción y los servicios.

Implantar la formación: Es importante aprender nuevas formas de trabajar para mantenerse al día con prácticas nuevas y vigentes, lo que contribuye a una productividad de calidad. el autor refuerza mencionando que “La formación debe ser reconstruida totalmente. La dirección necesita formación para aprender todo lo relacionado con la compañía, desde los materiales en la recepción hasta el cliente”.

Adoptar e implantar el liderazgo: Cabe mencionar que el autor menciona que “la dirección debe trabajar en las fuentes de mejora, la idea de la calidad del producto y del servicio”. El motivar a los empleados a ser líderes responsables que guíen y dirijan a otros compañeros, promuevan los buenos valores y la responsabilidad, y promuevan el buen desempeño de sus funciones, permitiendo crecer a la empresa, lo que refleja el éxito en la productividad.

Desechar el miedo: Sin duda la seguridad es muy importante a la hora de plantear las mejores ideas y preguntas, el interés, la motivación y las ganas de aprender siempre debe ser una prioridad para crecer como persona o como empresa. Así mismo el autor indica “nadie puede dar lo mejor de sí a menos que se sienta seguro”.

Derribar las barreras entre las áreas de staff: Visto que el referido autor señala que “el trabajo en equipo hace que una persona compense con su fuerza la debilidad de otra, y que todo el mundo aguce su ingenio para resolver las cuestiones”.

Es importante que los empleados del área conozcan los productos y servicios con los que están trabajando, evitando posibles retrabajos y errores.

Eliminar los slogans, exhortaciones y nietas para la mano de obra: El autor menciona que “las exhortaciones y los carteles generan frustración y resentimiento. Les advierten a los trabajadores que la dirección no es consciente de las barreras que hay para que estén orgullosos de su trabajo”. Se entiende que todos los empleados tienen prioridades personales y profesionales, por lo que una inversión inútil para ganar dinero poniendo dinero en fresas o carteles no servirá de nada. Por eso se recomienda organizar reuniones con los empleados para proponer muchas soluciones alternativas.

Eliminar los cupos numéricos para la mano de obra /Eliminar los objetivos numéricos para los directivos: Para este principio el autor menciona que “el cupo es totalmente incompatible con la mejora continua. Hay formas mejores de lograrlo”, los objetivos siempre necesitan un método para reducir costos innecesarios.

Eliminar las barreras que privan a la gente de su derecho a estar orgullosa de su trabajo: En la mayoría de las instituciones, el empleado no está preparado para realizar cambios o mejoras significativas para que los empleados puedan funcionar plenamente y sentirse identificados con las actividades de la institución. Una de las razones es la falta de liderazgo a

nivel personal, una incapacidad de adaptación demostrable, que conduce a un ambiente de trabajo inadecuado que permite que el personal se desmotive en el entorno laboral.

Estimular la educación y la auto mejora de todo el mundo: Se deben crear y organizar capacitaciones permanentes y encontrar nuevos métodos para que la empresa o institución pueda desarrollarse con políticas y valores en mente, ética, cultura eficaz y eficiente.

Actuar para lograr la transformación: El principio final es que todos los empleados deben comprender la importancia de su aplicación e implementación.

Los 13 principios anteriores logran los cambios esperados y contribuyen a un estricto control de cumplimiento y así lograr el cambio necesario para la mejora y desarrollo de la empresa a través del logro de metas de mejora de la productividad.

El propósito de los 14 principios es principalmente asegurar que la calidad de los empleados, productos y servicios sea la correcta y más adecuada para la empresa o institución. Porque se necesita un cambio a nivel de la estructura organizacional, que conduce a un cambio en los hábitos o el estilo de vida de los empleados que trabajan, como la forma en que expresan sus pensamientos o pensamientos y comportamientos en posibles situaciones.

2.2.3. Importancia del ciclo de Deming

La filosofía de este ciclo lo hace muy importante porque trata de mejorar varios métodos. En general, la clave para realizar un seguimiento eficaz y/o eficiente del ciclo PHVA o PDCA es utilizar herramientas básicas. Actualmente existen muchas metodologías de desarrollo de proyectos que de alguna manera combinan la filosofía del ciclo PHVA con la resolución de problemas, la mejora de la calidad y se pueden realizar de forma continua.

Gómez (2001) señala que “Este ciclo refleja un mecanismo de evolución para la mejora continua” El autor afirma que es posible reiniciar el ciclo por innovación o mejora

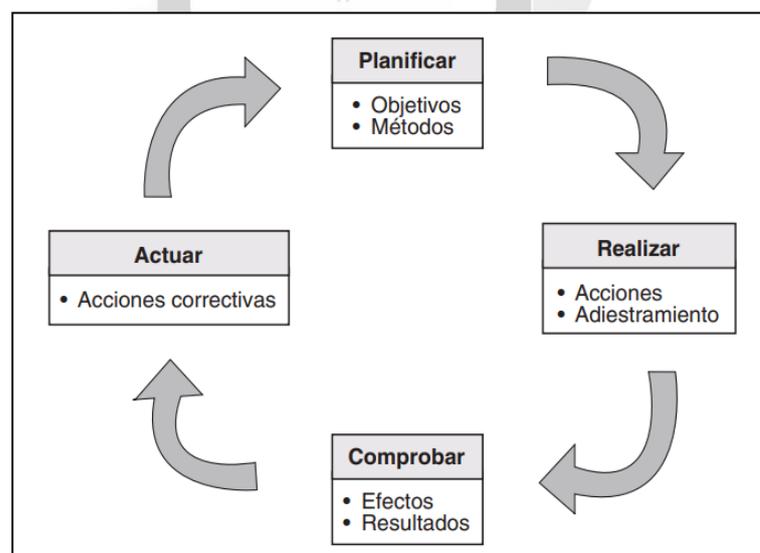
cuando no se esperan resultados o se cometen errores. Encontrarse bien encaminado y afrontar un ciclo de mejora constante.

Por otro lado, Álvarez et al. (2006), menciona lo siguiente: [...] Este sistema de funcionamiento es la base de cualquier sistema de aseguramiento de calidad con mucha o poca incidencia en algunas etapas, el ciclo PDCA es incluido para la toma de decisiones y usado en la práctica en muchas organizaciones con filosofías de calidad.

De hecho, se está de acuerdo con los dos autores en que el ciclo de Deming PDCA o PHVA se esfuerza principalmente por la mejora continua de los procesos en una organización, pero también se esfuerza por alcanzar un estado en el que la calidad sea perfecta. Por lo tanto, suele ser utilizado por instituciones o empresas. Este método o sistema, como menciona el referido autor, tiene el principal objetivo de lograr la calidad esperada.

Para Cuatrecasas (2010), el ciclo de Deming consta básicamente de cuatro actividades: planificación, ejecución, revisión y acción, que forman un ciclo que se repite continuamente. En cada fase principal se pueden distinguir diferentes subfunciones.

Figura 2.2.3.1 Ciclo de Deming



Fuente: Cuatrecasas (1999). Gestión integral de la calidad

Gutiérrez (2010), señala que el ciclo de Deming realiza el plan de forma objetiva y a profundidad (planear), se implementa a pequeña escala o de manera experimental (hacer), se evalúa si se han logrado los resultados esperados (verificar) y actuar en consecuencia (actuar) o generalizar el plan si funcionó y tomar medidas preventivas para que la mejora no sea irreversible o cambiar el plan porque los resultados no fueron satisfactorios y el ciclo comienza de nuevo.

En resumen, el ciclo de Deming se realiza básicamente en cuatro etapas: planificar, hacer, verificar y actuar, y en cada etapa se desarrollan actividades, cada actividad lidera y se repiten continuamente.

Planificar

Si bien, Cuatrecasas (2010) señala que, como primer paso en esto, debes preguntarte cuáles son los objetivos que se deben alcanzar y elegir los métodos correctos para lograrlos. A la hora de fijar objetivos es fundamental conocer previamente la situación de la empresa recopilando toda la información necesaria. El plan debe incluir una explicación de las causas y sus correspondientes efectos para prevenir posibles fallos y problemas de la situación en estudio, y proponer soluciones y medidas correctoras.

Gutiérrez (2010), indica que el autor llama a esta primera fase planear, y se desarrolla en cuatro etapas: En esta primera etapa, el problema importante debe estar claramente definido y perfilado de tal manera que se entienda cuál es el problema, cómo y dónde se evidencia, cómo influye al cliente y cómo afecta la calidad y la productividad. Además, debe quedar claro el alcance del problema: con qué frecuencia ocurre y cuánto costera. En el segundo paso, los miembros del grupo deben encontrar todas las causas del problema y preguntarse por qué al menos cinco veces. De todos los potenciales factores y causas comentados en la etapa anterior, en esta tercera etapa se debe descubrir cuál o cuáles se consideran los más resaltantes. En este cuarto paso, cuando consideramos las acciones

correctivas necesarias para eliminar las causas fundamentales, debemos intentar eliminar las causas, prevenir la frecuencia del problema y no debe tomar medidas que sólo depurar el problema de forma inmediata o provisional.

Hacer

Cuatrecasas (2010), señala que a esta segunda fase, el autor la denomina realizar, consiste en la ejecución de las obras y medidas correctoras de la fase anterior. Esta etapa corresponde a la educación y capacitación de las personas internas y externas, para que consigan la formación para las actividades y actitudes que han de hacer. Es fundamental iniciar el trabajo de forma experimental, de modo que, si se demuestra su efectividad en la siguiente etapa, formalizar las mejoras en la última etapa.

Gutiérrez (2010), indica que en la segunda fase se desarrolla en un solo paso: para implementar medidas correctivas se debe seguir cuidadosamente el plan desarrollado en el paso anterior y explicarles e involucrar a los actores involucrados y darles a conocer la importancia de la problemática y metas a tratar. El plan de ejecución debe tener en cuenta el hecho de que, si es posible, las medidas correctivas se implementarán primero a pequeña escala durante el período de prueba.

Verificar

Cuatrecasas (2010), señala que, en esta tercera etapa, el autor la llama comprobar, es acción de revisar y controlar los impactos y resultados de la implementación de las mejoras propuestas. Se debe comprobar si se han cumplido los objetivos marcados o, en caso contrario, tiene previsto intentar superarlos nuevamente.

Gutiérrez (2010), precisa que, este tercer paso pasa por comprobar si las acciones correctivas fueron exitosas. Para ello, es importante dejar que el proceso se ejecute el tiempo suficiente para que los cambios surtan efecto y luego corroborar la situación antes y después utilizando técnicas estadísticas después de los cambios. Si ha habido cambios y adiciones al

proceso, entonces también se debe evaluar el grado de impacto inmediato de la solución, ya sea en el ámbito financiero o de otro tipo.

Actuar

Cuatrecasas (2010), señala que, en esta cuarta etapa, tras comprobar que las acciones realizadas producen el resultado deseado, se deben estandarizar con la documentación adecuada que describa qué se aprendió, cómo se implementó, etc. Después de todo, todo está en la forma de cambiar o mejorar actividades en general moviéndolas a procesos o funciones.

Gutiérrez (2010), precisa que, en esta cuarta etapa, cuando las soluciones produjeron resultados, las medidas correctivas deben generalizarse y evitar la recurrencia del problema o asegurar los avances alcanzados; Para esto se deben estandarizar las soluciones a nivel de proceso, procedimientos y documentos correspondientes, de manera que el aprendizaje logrado a través de la solución se refleje en el proceso y la responsabilidad. Las medidas preventivas deben comunicarse y justificarse, y las personas responsables deben capacitarse para seguirlas.

Según lo referido por el autor del párrafo anterior, precisa “el ciclo de Deming debe procesarse siguiendo los 8 pasos que se describen a continuación para resolver un problema”.

Figura 2.2.3.2. Ciclo PHVA y 8 pasos en la solución de un problema.

Etapa del ciclo	Paso núm.	Nombre del paso	Posibles técnicas a usar
Planear	1	Definir y analizar la magnitud del problema	Pareto, h. de verificación, histograma, c. de control
	2	Buscar todas las posibles causas	Observar el problema, lluvia de ideas, diagrama de Ishikawa
	3	Investigar cuál es la causa más importante	Pareto, estratificación, d. de dispersión, d. de Ishikawa
	4	Considerar las medidas remedio	Por qué . . . necesidad Qué . . . objetivo Dónde . . . lugar Cuánto . . . tiempo y costo Cómo . . . plan
Hacer	5	Poner en práctica las medidas remedio	Seguir el plan elaborado en el paso anterior e involucrar a los afectados <i>(continúa)</i>
Verificar	6	Revisar los resultados obtenidos	Histograma, Pareto, c. de control, h. de verificación
Actuar	7	Prevenir la recurrencia del problema	Estandarización, inspección, supervisión, h. de verificación, cartas de control
	8	Conclusión	Revisar y documentar el procedimiento seguido y planear el trabajo futuro

Fuente: Gutiérrez (2010). Calidad total y productividad.

2.2.4. Definir, delimitar y analizar la magnitud del problema

En este primer paso, se debe definir claramente el problema principal y definirlo de tal manera que se dé a conocer en qué se desarrolla el problema, cómo y dónde ocurre, cómo afecta al cliente y cómo afecta la calidad y la productividad. Además, debe quedar claro el alcance del problema: con qué frecuencia ocurre y cuánto cuesta. Herramientas básicas como el diagrama de Pareto, la hoja de control, el histograma, la carta de control o las quejas directas de clientes internos o externos son muy útiles para resolver todo esto.

2.2.5. Buscar todas las posibles causas

En el segundo paso, los elementos del equipo deben encontrar todas las causas posibles del problema haciéndose la pregunta sobre la causa al menos cinco veces. Es imprescindible abordar las causas reales, no los síntomas; Además de centrarse en la variabilidad: cuándo ocurre (horario, turno, departamento, máquinas), en qué parte del efecto o proceso ocurren los errores, en qué tipo de producto o procedimiento ocurre el problema. Si esto sucede repetidamente, es apropiado centrarse en el hecho general más que en lo

específico; Por ejemplo, si el problema es que un lote tiene un defecto, lo cual es común, es mejor preguntar minuciosamente por qué los lotes tienen un defecto, en lugar de por qué un lote en particular tiene un defecto.

2.2.6. Investigar cuál es la causa o el factor más importante

De todos los posibles factores y causas considerados en el paso anterior, se debe considerar cuál se considera el más importante. Para lograr este objetivo, los datos destacados encontradas en los pasos anteriores se puede sintetizar y representar en un diagrama de Ishikawa, y seleccionar en base al consenso las causas consideradas más relevantes. También puede aplicar herramientas como diagramas de Pareto, estratificación y diagramas de dispersión para analizar datos y utilizar hojas de validación para recopilar datos. Además, estudie cómo se interrelacionan las posibles causas para comprender mejor la causa real del problema y el impacto que tendrá en otros procesos interdependientes cuando sea necesario resolverlo. No debemos olvidar ni perder de vista toda la cuestión.

2.2.7. Considerar las medidas remedio para las causas más importantes

Al contemplar acciones correctivas, se debe tener cuidado para garantizar que la causa se aborde de la forma que evite que el problema vuelva a ocurrir, y no se debe simplemente eliminar el problema de la forma inmediata o temporal.

Cuando se trata de medidas de modernización, es importante preguntarse por qué son necesarias, cuál es su propósito, dónde se implementarán, cuánto tiempo tomará establecerse, cuánto costarán, quién las implementará, cómo igualmente se debe analizar, cómo se evaluará la solución propuesta y preparar un plan detallado para implementar acciones correctivas o correctivas (secuencia, responsabilidades, cambios, etc.).

2.2.8. Poner en práctica las medidas remedio

Para implementar acciones correctivas se debe perseguir de cerca el plan creado en el paso anterior. Además, se debe involucrar a las personas afectadas y aclarar la importancia

del tema y la finalidad que se persiguen. Como regla general, los planes deben considerar la implementación inicial de acciones correctivas a pequeña escala, si es posible.

2.2.9. Revisar los resultados obtenidos

Este paso requiere verificar si la acción correctiva fue exitosa. Para ello, es decisivo ejecutar el proceso el tiempo suficiente para reflejar la alteración realizadas y utilizar técnicas estadísticas para confrontar la situación antes y después de los cambios. Si hay alteración o mejoras en los procesos, el impacto rotundo de la solución también debe evaluarse en términos financiero o cantidades comparable.

2.2.10. Prevenir la recurrencia del problema

Si la solución es exitosa, se debe generalizar para evitar que el problema se repita o para asegurar los avances logrados. Para ello, se deben estandarizar las soluciones, el proceso y la documentación correspondiente a nivel de proceso para que los conocimientos adquiridos a partir de las soluciones se reflejen en los procesos y responsabilidades.

2.2.11. Conclusión

Este último paso requiere que revise y documente los pasos que ha tomado y planifique su trabajo futuro. Para ello, haremos una lista de las complicaciones que aún existen y le daremos consejos sobre qué se puede hacer para solucionarlos. Para reiniciar el ciclo, puedes tener en cuenta los principales problemas. Además, es importante reflexionar sobre todo lo que has hecho, documentarlo, aprender de ello y tener una ficha o documento como punto de partida para mejorar tus acciones futuras. Si el proyecto se contempla al exitoso, recomendamos presentarlo a los gerentes y otras áreas para reconocer a los elementos del equipo y anunciar su trabajo para mejorar la calidad y la productividad.

2.2.12. Calidad

De acuerdo con Álvarez et al. (2006), la calidad "representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del

cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en prestación de servicios”.

Las declaraciones del protagonista y autor demuestran que existe una relación muy estrecha entre calidad y mejora continua, por lo que se requiere un nivel de acuerdo que sea beneficioso para todas las partes involucradas.

Según Gallego (2006), afirma que la ejecución de un sistema de gestión de la calidad aporta muchos beneficios a una organización. Esto se muestra en el siguiente diagrama.

Figura 2.2.12.1 Beneficios de la calidad



Fuente: Gallego (2006). Introducción a la calidad

En conclusión, es imprescindible estipular un sistema de gestión de la calidad con un claro enfoque en los procesos y la mejora continua. Una organización desempeña un papel de liderazgo siempre que sea capaz de sostener la excelencia en los procesos y trabajar por el desarrollo continuo de sus objetivos, siempre enfocados en la satisfacción del cliente interno y externo.

2.3. Marco Legal

Constitución Política del Perú, Título III Régimen Económico

Artículo 59: Rol Económico del Estado.

El estado promueve oportunidades a todos los sectores económicos que sufren desigualdad, promoviendo especialmente a las pequeñas empresas, en el presente caso a

través de los gobiernos locales en brindar las herramientas para su formalización y desarrollo económico.

Acuerdo Nacional

Política Pública N° 18 – Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica.

Esta política está basada principalmente en que el estado garantiza una administración rápida, eficiente al igual que promoverá el marco legal para la formalización, eliminando barreras y brindando capacitaciones.

Ley N° 25017 Ley que crea en la Provincia de Lima el distrito de Los Olivos

Es el marco legal de creación del distrito, ello con la finalidad de dar atención a las necesidades de los vecinos, prestación de servicios públicos básicos y del desarrollo local del distrito.

Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General

La presente ley establece el régimen jurídico que se aplica en la acción de la administración pública sirva a la protección del interés general, garantizando principalmente los derechos e intereses de los administrados.

Decreto Supremo N° 004-2019 Texto Único Ordenado de la Ley 27444

Norma que organiza y perfecciona la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades

Esta ley establece normas sobre la creación, naturaleza, autonomía, organización, finalidad, tipos, competencias, clasificación y régimen económico de las municipalidades y la relación entre ellas y con las demás organizaciones del Estado y los privados.

Ley N° 28976 Ley Marco de Licencia de Funcionamiento

El fin de la presente es establecer el marco jurídico de los procedimientos para la expedición de licencias de funcionamiento otorgadas por las municipalidades.

Decreto Supremo N° 163-2020-PCM – Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y Los formatos actualizados de Declaración Jurada

Esta norma organiza y perfecciona la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento.

Ordenanza N° 1787-MML Ordenanza que regula el comercio ambulatorio en los espacios públicos en Lima Metropolitana

Norma emitida por la Municipalidad Metropolitana de Lima donde establece los conceptos, parámetros para el comercio ambulatorio en la provincia de Lima.

Ordenanza N° 451-CDLO Ordenanza que regula el comercio ambulatorio en los espacios públicos del distrito de Los Olivos

Normativa donde el Consejo Municipal de los Olivos establece los requisitos, zonas rígidas, zonas reguladas, horarios, conceptos, giros, vigencia y revocatoria del comercio ambulatorio en el distrito de Los Olivos.

Ordenanza N° 534-CDLO Ordenanza que modifica la Ordenanza N° 451-CDLO que regula el comercio ambulatorio en los espacios públicos del distrito de Los Olivos

En la presente norma, se modifica algunos artículos de la Ordenanza N° 451-CDLO, tales como horarios, zonas rígidas y otros alcances como el de conservar las áreas verdes del distrito.

Decreto Supremo N° 002-2018-PCM Decreto Supremo que aprueba el Nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones

El presente Decreto aprobado por la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba el nuevo reglamento de inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones.

Resolución Jefatural N° 016-2018-CENEPRED/J que aprueba el Manual de Ejecución de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones

El Centro de Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres el Manual de ejecución de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificación.

Ordenanza N° 2348-2021-MML Ordenanza que regula las disposiciones técnicas y procedimientos administrativos de autorización para la ubicación de elementos de publicidad exterior en los distritos de la provincia de Lima

Norma creada por la Municipalidad Metropolitana de Lima en donde establece una nueva regulación para los procedimientos administrativos mediante los cuales se solicita una autorización para ubicar elementos de publicidad exterior en los distritos de la provincia de Lima.

Ordenanza N° 518-CDLO Ordenanza que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA de la Municipalidad distrital de Los Olivos

Norma donde se aprueba todos los procedimientos administrativos de la Municipalidad de Los Olivos, tales como requisitos, costos y tiempos de atención.

Ordenanza N° 550-CDLO Modifica el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Los Olivos

En esta normativa el Consejo Municipal de Los Olivos modifica las funciones de todas las unidades orgánicas de la entidad, donde su artículo 58 aprueba las 29 funciones a la Subgerencia.

Ordenanza N° 475- CDLO Ordenanza que regula los procedimientos de autorización municipal vinculados al funcionamiento de establecimientos del distrito

En esta Ordenanza se fija los procedimientos para el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento, sus restricciones, cese y horarios para los establecimientos comerciales.

Ley N° 27276- Ley de Seguridad en Espectáculos Públicos no Deportivos con Gran Concentración de Personas

Ley que establece las normas que regulan las condiciones de protección y seguridad en espectáculos públicos no deportivos con aglomeración de personas.

2.4. Antecedentes de la investigación

2.4.1. Antecedentes nacionales

Guerrero (2018) en el trabajo de investigación “Metodología PHVA para mejorar los procesos de seguridad ciudadana en un gobierno local” para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, señala el problema general del cuál es la influencia de la aplicación de la metodología PHVA en la mejora de los procesos internos de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Miraflores. Además, formula como objetivo general, el determinar la influencia de la aplicación de la metodología PHVA en la mejora de los procesos internos de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Miraflores.

De otro lado el autor concluye que con la aplicación de la metodología PHVA, se mejoró los procesos internos de seguridad ciudadana.

Asimismo, recomienda continuar con la aplicación de la metodología PHVA de manera cíclica.

Escalante (2020), en el trabajo de investigación “Propuesta de mejora aplicando el método PHVA para aumentar la calidad del servicio de supervisión de la empresa Bereau Veritas del Perú SA con el proyecto Enel en el área de obras de distribución”, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, señala el problema general, de qué manera la metodología PHVA ayudara a reducir las observaciones que el cliente Enel realiza al servicio de supervisión brindado por la empresa Bureau Veritas. Además, formula como objetivo general, el determinar como la implementación de la metodología PHVA, nos ayudara a reducir las quejas por parte los coordinadores de las empresas contratistas.

De otro lado, el autor concluye que con la implementación de esta mejora aplicando el método de mejora PHVA, ayudó a reducir la cantidad de observaciones hechas por el cliente Enel a nuestro servicio de supervisión brindado.

Asimismo, recomienda definir de manera explícita la forma como se debe realizar el servicio teniendo en cuenta que el instructivo o procedimiento elaborado tiene que ser difundido entre las entidades que serán parte del servicio y no haya inconformidades.

Vargas (2017), en la tesis “Implementación de una gestión por procesos bajo la metodología PHVA para la mejora de la calidad del servicio al cliente interno proporcionado por el área de recursos humanos de la empresa LIVES S.A.C. de Barranco, Lima, Perú, en el año 2016”, señala el problema general, de qué manera un modelo de gestión por procesos bajo la metodología PHVA mejora la calidad del servicio al cliente interno proporcionado por el área de Recursos Humanos de la Empresa LIVES SAC de Barranco, Lima – Perú en el año 2016. Además, formula como objetivo general el determinar la manera en que un modelo de gestión por procesos bajo la metodología PHVA mejora la calidad del servicio al cliente interno proporcionado por el área de Recursos Humanos de la Empresa LIVES S.A.C de Barranco, Lima – Perú en el año 2016.

De otro lado, el autor concluye, que los resultados de la implementación del modelo de gestión por procesos bajo la metodología PHVA, evidencian que este genera una mejora en los elementos tangibles del servicio al cliente interno proporcionado por el área de Recursos Humanos de la Empresa LIVES S.A.C de Barranco, Lima – Perú en el año 2016.

Asimismo, recomienda mejorar los elementos tangibles del servicio proporcionado al cliente interno por parte del área de Recursos Humanos de la Empresa LIVES S.A.C.

Ñaña (2018), en la tesis “Metodología PHVA para mejorar la productividad en una empresa maderera”, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, señala el problema general, de qué manera la metodología PHVA mejora la productividad en el área de

producción de la empresa maderera DISCOPHER SAC. Además, formula como objetivo general, el Determinar de qué manera la metodología PHVA mejora la productividad en el área de producción de la empresa maderera DISCOPHER SAC.

De otro lado, el autor concluye, que la metodología PHVA mejora la productividad significativamente en el área de producción de la empresa maderera.

Asimismo, recomienda aplicar de manera constante y permanente la metodología planteada, ya que los cambios que se tienen son constantes, por tal razón la aplicación de la metodología también tendrá que ser constante.

2.4.2. Antecedentes internacionales

Encarnación (2020), en el trabajo de investigación “Propuesta de mejora mediante la metodología del ciclo de la calidad (Ciclo PHVA) en el departamento de mantenimiento de la empresa Intelecsa QPS S.A.”, para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, señala el problema general, será posible incrementar el nivel de satisfacción del cliente mediante la implementación de mejoras en el departamento de mantenimiento de la empresa INTELECSA QPS SA a través de la metodología del ciclo de la calidad. Además, formula como objetivo general, el proponer mejoras mediante la metodología del ciclo de la calidad PHVA en el departamento de mantenimiento de la empresa INTELECSA QPS S.A para elevar el nivel de satisfacción de los clientes.

De otro lado, el autor concluye que en la etapa de análisis de este trabajo de investigación se pudo identificar la frecuencia de cada uno de los servicios que brinda la empresa INTELECSA QPS S.A y se logró determinar que el servicio de mantenimiento preventivo de aires acondicionados es el que representa la mayor frecuencia.

Asimismo, recomienda la implementación inmediata de las medidas correctivas con el fin de incrementar el nivel de satisfacción de los clientes.

Allayca (2022), en la tesis “Aplicación de la metodología Deming (PHVA) para la mejora continua en los procesos productivos de la empresa Inoxidables Elite en la ciudad de Riobamba”, para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, señala el problema general, la aplicación de la metodología Deming permitirá el mejoramiento continuo de los procesos productivos de la empresa Inoxidables Élite. Además, formula como objetivo general el proponer la aplicación de la metodología Deming para la mejora continua en los procesos productivos de la empresa Inoxidables Élite en la ciudad de Riobamba.

De otro lado, el autor concluye, que la empresa Inoxidables Élite en su diagnóstico y evaluación mediante una entrevista al señor gerente propietario determina que la aplicación de la metodología Deming (PHVA) demuestra que la empresa cumple parcialmente con sistema de gestión de calidad.

Asimismo, recomienda que debe adjuntar documentación para la elaboración de equipos y prestar sus servicios de manera eficaz.

Ramírez y Gallego (2013), en el trabajo de investigación “Mejoramiento en el programa de seguridad industrial basada en el comportamiento, mediante el ciclo PHVA para tareas de alto riesgo, en una empresa de alimentos en el Valle del Cauca, 2012-2013”, para optar el Título Ingeniero Industrial, señalan el problema general, cuáles son las actividades necesarias para el mejoramiento del programa de seguridad basada en el comportamiento bajo el ciclo PHVA para tareas de alto riesgo para la empresa de alimentos ubicada en el Valle del Cauca. Además, formula como objetivo general, en mejorar el programa de seguridad industrial basada en el comportamiento mediante el ciclo PHVA para tareas de alto riesgo en una empresa de alimentos ubicada en el Valle del Cauca, durante el 2012 y 2013.

De otro lado, los autores concluyen, que la empresa cuenta con un sistema de gestión integrado maduro en seguridad y salud en el trabajo, calidad y medio ambiente, en el cual el

programa BBS interacciona de manera holística para dar cumplimiento a las acciones de mejoramiento emitidas y dar continuidad al plan de mejoramiento propuesto.

Asimismo, recomienda que es necesario que se adopten y ejecuten las acciones de mejoramiento emitidas en la etapa ACTUAR del ciclo PHVA, con el fin de dar continuidad al programa BBS y asegurar un desempeño eficaz y sostenible a lo largo del tiempo.

2.5. Marco conceptual

Acción: Realización de un acto o hecho, o el efecto que produce determinado hecho en cuestión.

Actuar: Acciones realizadas producen el resultado deseado.

Calidad: Proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas.

Control: Vigilar el cumplimiento de los objetivos y tomar acciones correctivas.

Control de calidad: Consiste en la implantación de mecanismos y técnicas en una empresa o entidad para la mejora de la calidad de sus productos y/o servicios.

Dirección: Motivación y liderazgo de las personas para que alcancen los objetivos.

Factor: Elemento, circunstancia, influencia, que contribuye a producir un resultado.

Hacer: Realización de una actividad que comporta un resultado.

Línea de producción: Consiste en el orden de un proceso mediante la suma de una serie de operaciones secuenciales.

Mejora continua: Es la necesidad de revisar regularmente las operaciones de los problemas, la reducción de costos, la racionalización, y otros factores que en su conjunto permiten la optimización.

Magnitud del problema: Definir claramente el problema principal y definirlo de tal manera que se dé a conocer en qué se desarrolla el problema

Metodología: Conjunto de métodos que se utilizan en una investigación o estudio.

Organización: Asignación de recursos y establecimiento de los procesos para alcanzar los objetivos.

PHVA: Planificar, hacer, verificar y actuar.

Planificación: Determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos; por tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro.

Planificación estratégica: Establecimiento de los objetivos a largo plazo de la organización.

Planificación operativa: Establecimiento de los objetivos a corto plazo de la organización.

Planificación táctica: Establecimiento de los objetivos a mediano plazo de la organización.

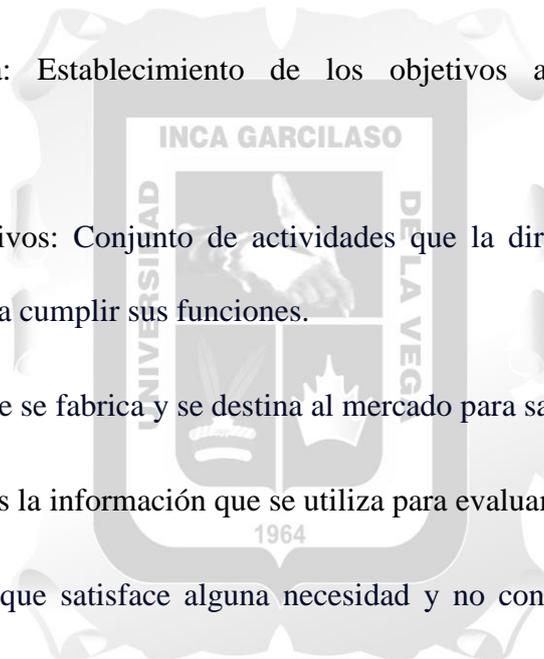
Procesos administrativos: Conjunto de actividades que la dirección de una empresa o entidad debe ejecutar para cumplir sus funciones.

Producto: Aquello que se fabrica y se destina al mercado para satisfacer una demanda.

Retroalimentación: Es la información que se utiliza para evaluar el desempeño.

Servicio: Prestación que satisface alguna necesidad y no consiste en la producción de bienes materiales.

Verificar: Es acción de revisar y controlar los impactos y resultados de la implementación de las mejoras propuestas.



CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

3.1. Justificación del estudio

La Municipalidad distrital de Los Olivos, anhelante en brindar mejores servicios que presta a los administrados, viene realizando mejoras en diversas áreas, siempre cumpliendo con las políticas de la entidad, siendo estas mejoras logradas con una mejora continua. Es por esta razón que el presente trabajo de investigación realiza una evaluación de una de las áreas de servicio más importante de la entidad las cual es la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones (SGLAITSE). Siendo de gran importancia ya que con ello se demuestra que la metodología PHVA posibilita la mejora de los procesos administrativos para el periodo 2023.

3.1.1. Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación se justifica por el interés de tocar una problemática que existe en muchas entidades públicas de nuestro país. En ese contexto se justifica al existir limitaciones en la investigación al no contar con un análisis de estudios similares en entidades públicas nacionales o internacionales, especialmente en municipalidades.

Asimismo, en base a la teoría de procesos administrativos municipales, se espera obtener una mejora de estos a través de la metodología PHVA que es una herramienta que contribuye a la mejora continua de los procesos y así ser replicado en otras áreas de la entidad donde puedan existir algunas deficiencias.

Cabe precisar que el trabajo de investigación se basa en la reafirmación del conocimiento en el contexto el cual se desarrolla, haciendo énfasis en la aplicación de la metodología PHVA para que se alcance el objetivo general propuesto, y así dar una alternativa viable y solución al problema.

3.1.2. Justificación metodológica

El presente trabajo se justifica, en razón a que se utiliza el cuestionario como instrumento de investigación y de igual manera la aplicación de la técnica de encuesta para recolectar la información del personal involucrado para medir si la metodología PHVA mejorará en los procesos administrativos de la Subgerencia, todo ello se realizará mediante el método estadístico ya que se realizará una serie de procedimientos en los que se deben de manejar la información recolectada.

Los resultados obtenidos son respaldados mediante el método estadístico y la técnica de encuesta, ya que nos darán la alternativa de solución al problema.

3.1.3. Justificación práctica

El presente estudio se justifica porque se dispone de resultados cuantitativos, los que ayudarán y facilitarán en encontrar la alternativa de solución al problema detectado, referido a los procesos administrativos.

De igual manera, al mejorar los procesos administrativos, esto tendría un impacto favorable en la entidad y podría ser tomado como ejemplo en otros gobiernos locales.

Cabe señalar que la entidad pública en estudio, como autoridad competente debe no solo brindar servicios que satisfagan al usuario, de modo como la comunidad mejora su calidad de vida, en el ámbito de sus atribuciones que le facultan la ley Orgánica de Municipalidades.

3.2.Importancia del estudio

3.2.1. Importancia aplicada

La importancia de la investigación se enfoca en la metodología PHVA, para contribuir a que las mejoras se realicen de manera gradual y ordenada, pudiendo realizar las correcciones necesarias hasta que obtengan unos procesos administrativos eficientes.

Asimismo, contar con la adecuada aplicación de la metodología PHVA puede ser un factor determinante para que la entidad pública alcance sus objetivos, más aún, si impacta favorablemente en los procesos administrativos. Así, es factible dirigir la participación de los recursos humanos hacia la consecución de los objetivos planteados, mediante el uso eficiente de la referida metodología.

3.2.2. Importancia social

Al contar con procesos administrativos de mejor calidad, conlleva a que el contribuyente y/o administrado ahorre tiempo en sus trámites y a la vez genera mayor dinamismo en las actividades económicas, igualmente la sociedad percibiría que la entidad está mejorando para brindar una atención de calidad y que incentiva a que las personas difundan al resto de vecinos.

Cabe mencionar que una adecuada aplicación de la metodología PHVA puede simplificar una diversidad de trámites burocráticos, también es posible que se otorgue la atención que satisfaga al usuario o administrado. Además, haga que su percepción sea favorable y si esto se replica, puede mejorar la imagen de la entidad, para beneficio de la comunidad y, en general, para la sociedad.

3.3. Delimitación del estudio

3.3.1. Delimitación espacial

Municipalidad distrital de Los Olivos, gobierno local, ubicado en el distrito de Los Olivos, provincia de Lima.

3.3.2. Delimitación temporal

Procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones, en el periodo comprendido el año 2023.

3.3.3. Delimitación demográfica

Actualmente la Subgerencia cuenta con 16 personas de ambos sexos, con grado de instrucción técnica y superior que cuentan con conocimientos en gestión pública y procedimientos administrativos.



CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO

4.1. Formulación del diseño

La aplicación del cuestionario en la metodología PHVA evidencia la mejora en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos, 2023.

4.2. Diseño esquemático

4.2.1. Misión

Promover el desarrollo integral y sostenible del vecino a través de la prestación de servicios públicos de calidad, eficientes y con transparencia.

4.2.2. Visión

El distrito como eje socioeconómico de Lima, basado en una comunidad saludable cuya identidad se fortalece con valores y calidad educativa. El liderazgo municipal participativo y organizado permite el desarrollo de una ciudad moderna y competitiva.

4.2.3. Objetivos estratégicos

Reducir la percepción de inseguridad ciudadana en la población.

Promover el desarrollo humano y estilos de vida saludables en la población.

Promover la gestión ambiental.

Promover el desarrollo urbano sostenible.

Promover la competitividad económica.

Desarrollar la gestión del riesgo de desastres.

Mejorar la gestión institucional.

4.2.4. Principios institucionales

Transparencia: Poner a disposición del público de manera completa y oportuna, la información de las actuaciones de la administración.

Rendición de cuentas: es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión.

Respeto: Consiste en respetar los derechos de los administrados

Igualdad: Medidas para la reducción y eliminación de cualquier desigualdad dentro de la Administración.

Inclusión social: Acceso equitativo sin distinciones de sexo, raza, orientación sexual, religión u otro aspecto de las personas.

Compromiso: Servir al interés público y prevenir y gestionar los conflictos de intereses.

4.2.5. Valores institucionales

Honestidad: Implica mostrar respeto hacia los demás y tener integridad y conciencia de sí mismo.

Responsabilidad: Consecuencias de las acciones u omisiones que debe asumir un funcionario público en el ejercicio de sus funciones.

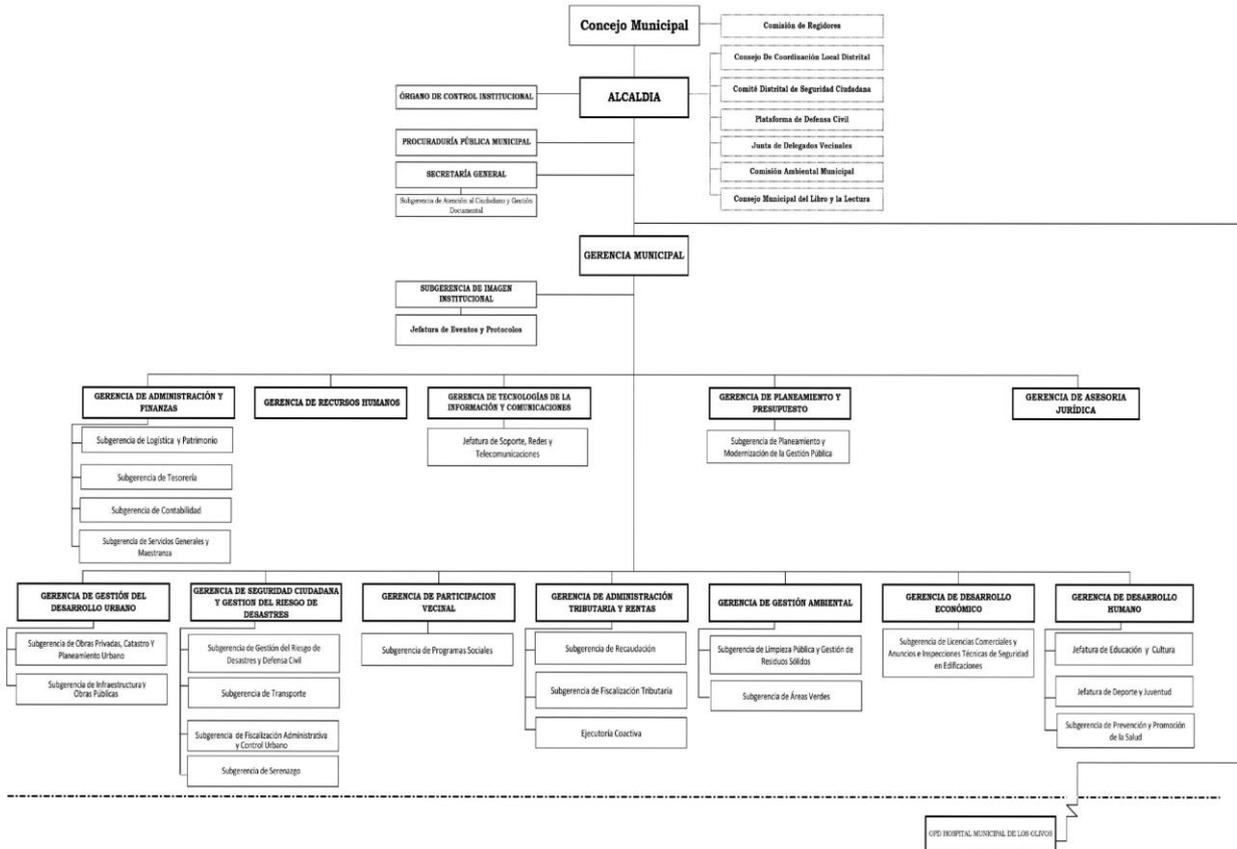
Humildad: Obligación y un ejercicio de sensatez.

Solidaridad: Capacidad de ser generoso y comprometido con los vecinos y la comunidad.

Servicio: Prestación que satisface la necesidad de la comunidad y que no consiste en la producción de bienes materiales.

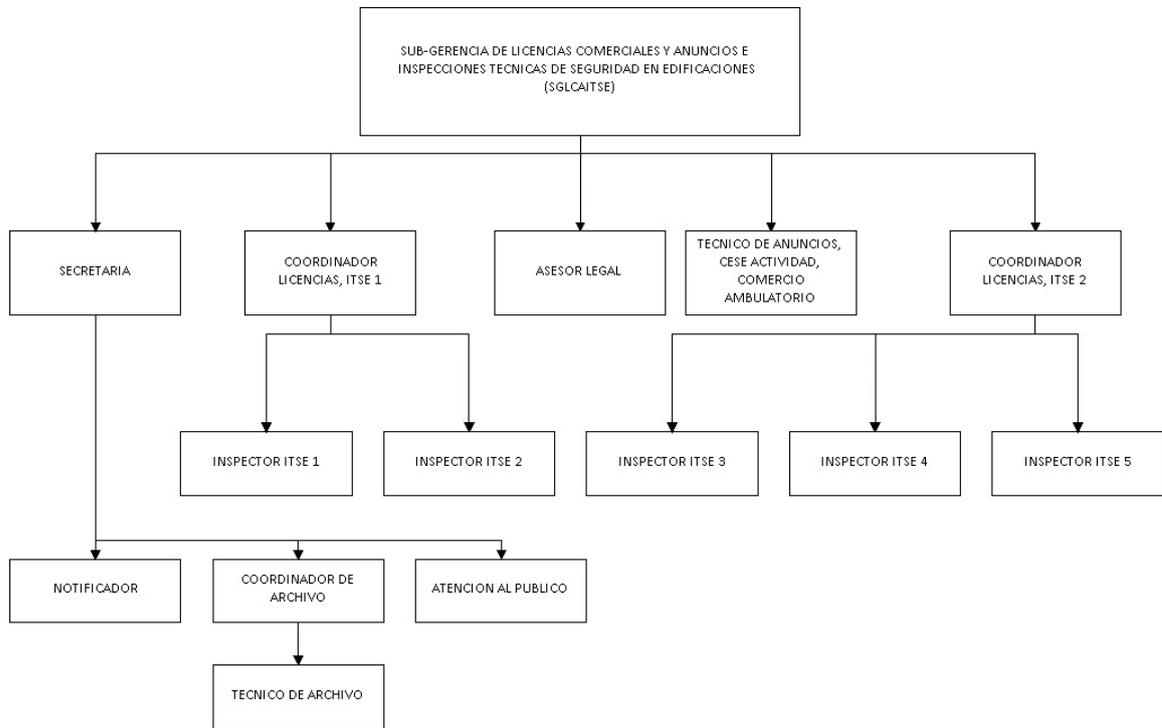
4.2.6. Organigrama

Figura 4.2.6.1. Organigrama de la Municipalidad distrital de Los Olivos.



Fuente: Municipalidad distrital de Los Olivos (2019). Recuperado https://www.munilosolivos.gob.pe/transparencia_mdlo/doc_transparencia/Documentos_Gestion/Organigrama/ORGANIGRAMA.pdf

Figura 4.2.6.2. Organigrama de la Subgerencia



Fuente: Elaboración propia

4.3.Descripción de los aspectos básicos del diseño

4.3.1. Análisis de proceso

4.3.1.1. Proceso

Pall (1987), define al proceso “como la organización lógica de personas, materiales, energía, equipamiento e información en actividades de trabajo diseñadas para producir un resultado final requerido (producto o servicio)”.

Igualmente, Münch (2018), define al proceso como “un conjunto de pasos para llevar a cabo una actividad”.

4.3.1.2. Procesos principales de estudio

4.3.1.2.1. Proceso variable independiente: Metodología PHVA

Características de la metodología PHVA

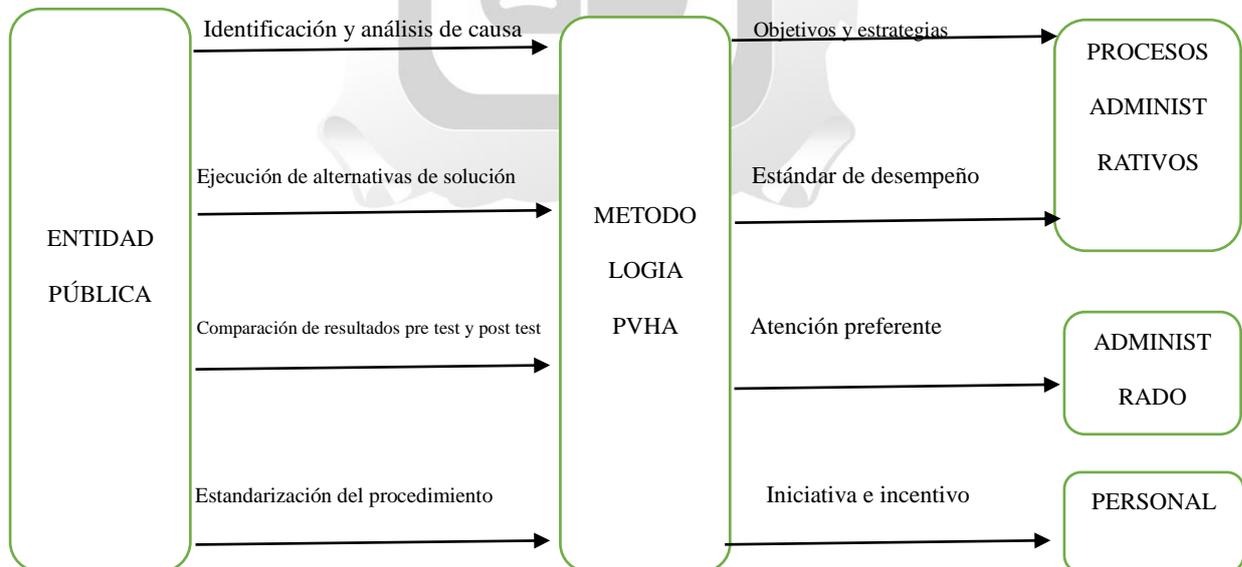
Identificación y análisis de causa: Determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos; por tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro.

Ejecución de alternativa de solución: Realización de una actividad que comporta un resultado.

Comparación de resultados: Es la acción de revisar y controlar los impactos y resultados de la implementación de las mejoras propuestas.

Estandarización: Adaptar el procedimiento con el fin de que estos se asemejen a un tipo o modelo en común.

Diagrama de flujo variable independiente



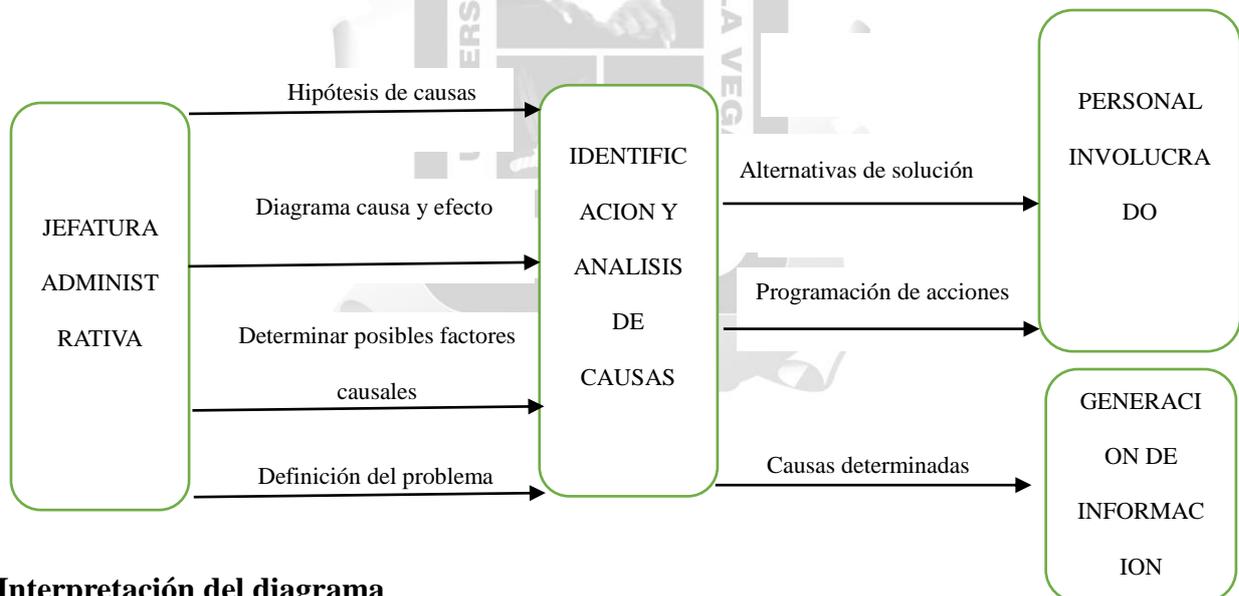
Interpretación del diagrama

En el diagrama, se puede apreciar que inicia en la Entidad pública y se desplaza con las cuatro actividades de la variable independiente, las cuales son la identificación y análisis de causa, ejecución de alternativas de solución, comparación de resultados pre test y post test y estandarización del procedimiento, luego ingresa a la metodología PHVA y posteriormente se logra objetivos y estrategia, estándar de desempeño, acción preferente e iniciativa e incentivo, esperando tener una mejora en los procesos administrativos, administrado y personal.

Proceso de identificación y análisis de causa

Cuatrecasas (2010) señala que, “como primer paso en esto, debes preguntarte cuáles son los objetivos que se deben alcanzar y elegir los métodos correctos para lograrlos”.

Diagrama de flujo



Interpretación del diagrama

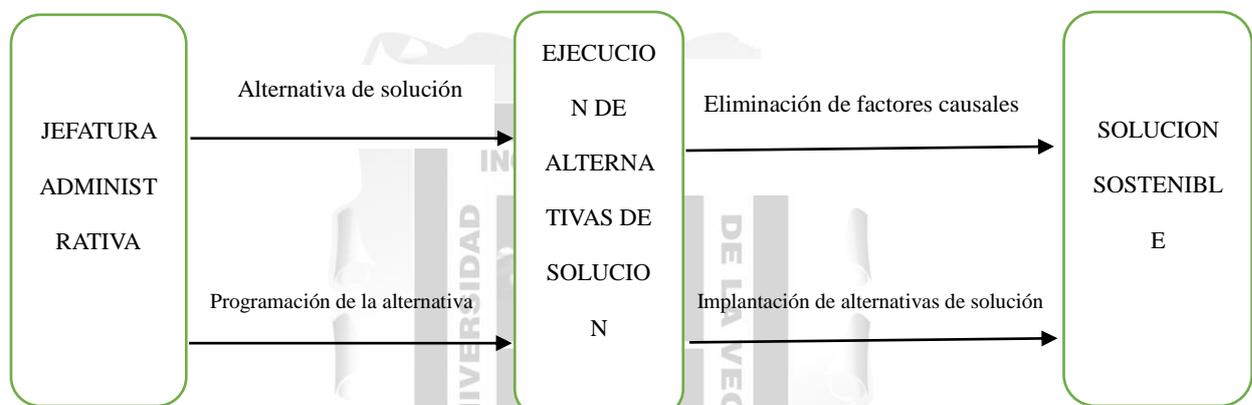
En el diagrama, se aprecia que inicia en la Jefatura administrativa, luego se desplaza en cuatro actividades las cuales son hipótesis de causa, diagrama causa y efecto, determinar posibles factores causales y definición del problema, posteriormente ingresa a la dimensión de la variable independiente identificación y análisis de causas, obteniendo una salida de

alternativas de solución, programación de acciones y causas determinadas, debiendo obtener una posible mejora en el personal involucrado y generación de información.

Proceso de Ejecución de alternativas de solución

Cuatrecasas (2010), señala que, a esta segunda fase, el autor la denomina realizar, consiste en la ejecución de las obras y medidas correctoras de la fase anterior. Esta etapa corresponde a la educación y capacitación de las personas internas y externas, para que consigan la formación para las actividades y actitudes que han de hacer.

Diagrama de flujo



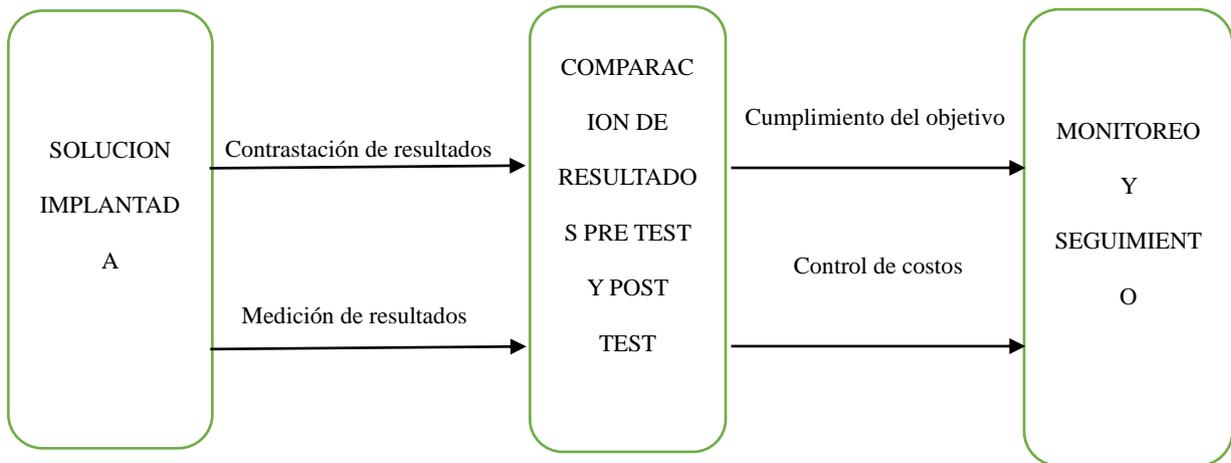
Interpretación del diagrama

En el diagrama, se puede apreciar que inicia en la Jefatura administrativa y luego se desplaza en dos actividades siendo la alternativa de solución y programación de la alternativa para posteriormente ingresar con la dimensión de la variable independiente de ejecución de alternativas de solución, obteniendo la eliminación de factores causales y la implantación de alternativas de solución, esperando obtener una mejora en una solución sostenible.

Proceso de Comparación de resultados Pre test y post test

Cuatrecasas (2010), señala que, en esta tercera etapa, el autor la llama comprobar, es acción de revisar y controlar los impactos y resultados de la implementación de las mejoras propuestas. Se debe comprobar si se han cumplido los objetivos marcados o, en caso contrario, tiene previsto intentar superarlos nuevamente.

Diagrama de flujo



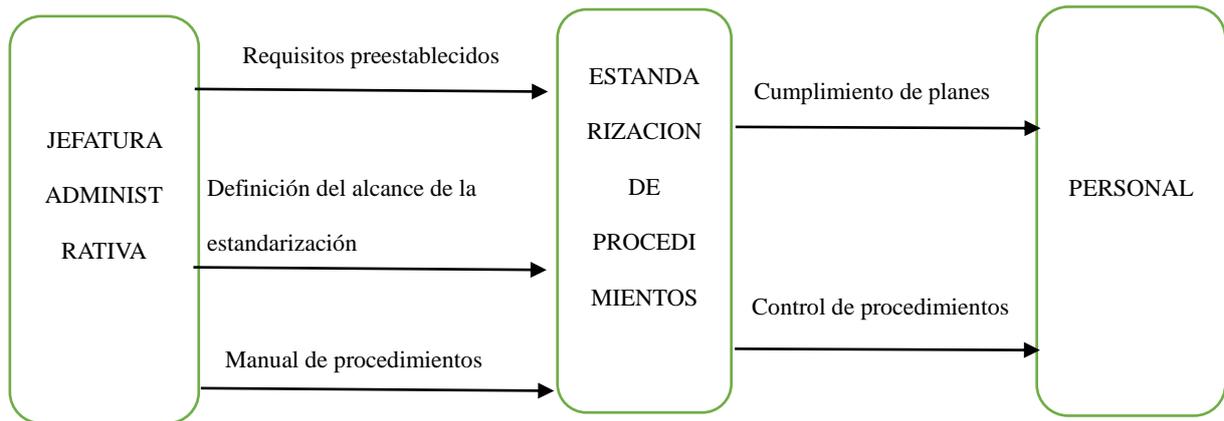
Interpretación del diagrama

En el diagrama, se puede apreciar que inicia en la solución implantada y luego se desplaza en dos actividades las cuales son la contrastación de resultados y medición de resultados para posteriormente ingresar a la dimensión de la variable independiente de comparación de resultados pre test y post test, obteniendo un cumplimiento del objetivo y control de costos, teniendo como posible mejora en el monitoreo y seguimiento.

Proceso de estandarización de procedimientos

Gutiérrez (2010), precisa que, en esta cuarta etapa, cuando las soluciones produjeron resultados, las medidas correctivas deben generalizarse y evitar la recurrencia del problema o asegurar los avances alcanzados; Para esto se deben estandarizar las soluciones a nivel de proceso, procedimientos y documentos correspondientes, de manera que el aprendizaje logrado a través de la solución se refleje en el proceso y la responsabilidad.

Diagrama de flujo



Interpretación del diagrama

En el diagrama, se puede apreciar que inicia en la Jefatura administrativa y luego se desplaza en tres actividades las cuales son los requisitos preestablecidos, definición del alcance de la estandarización y manual de procedimientos, ingresando a la dimensión de la variable independiente de estandarización de procedimientos, se obtiene cumplimiento de planes y control de procedimientos, esperando conseguir una mejora en el personal.

4.3.1.2.2. Proceso variable dependiente: Procesos administrativos

Características de los procesos administrativos

Previsión: Define un programa de acción.

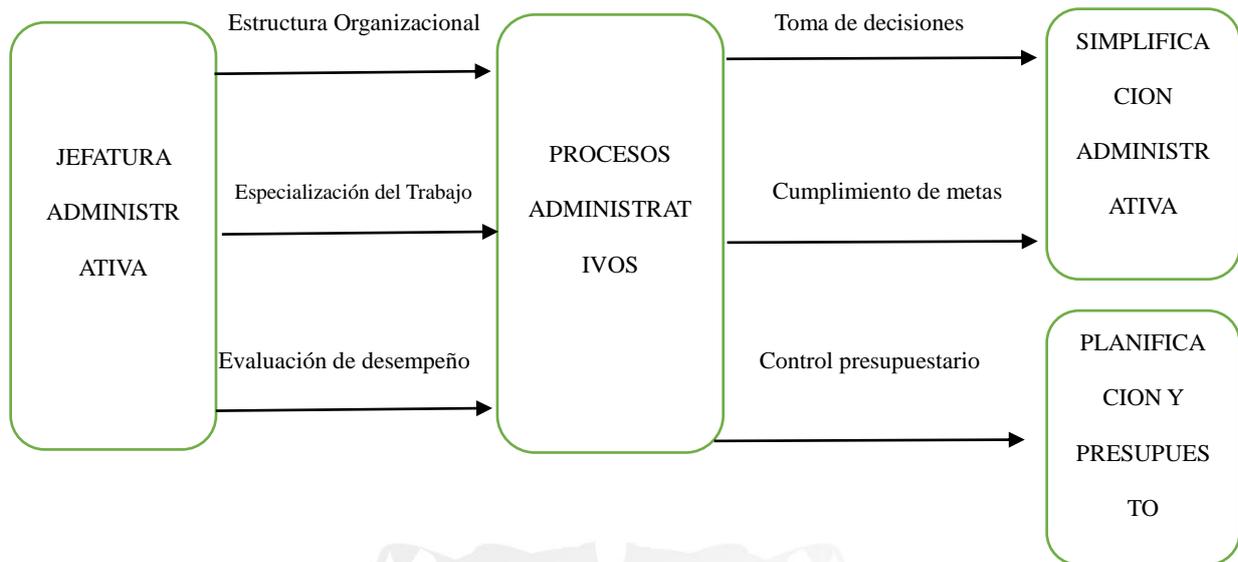
Organización: Construye una estructura dual de trabajo.

Dirección: Encauza todos los esfuerzos al objetivo en común.

Coordinación: Armoniza todas las actividades del negocio.

Control: Comprueba los resultados con base en lo planeado.

Diagrama de flujo variable dependiente



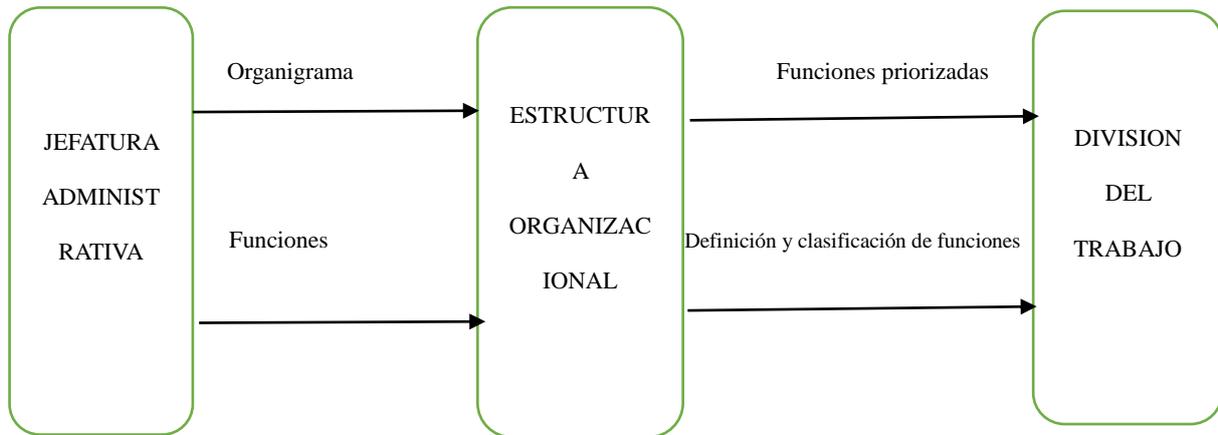
Interpretación del diagrama

En el diagrama, se puede apreciar que inicia en la Jefatura administrativa, luego se desplaza en tres actividades las cuales son estructura organizacional, especialización del trabajo y evaluación de desempeño para luego con la variable dependiente de procesos administrativos, se obtiene la toma de decisiones, cumplimiento de metas y control presupuestario, esperando obtener una mejora en la simplificación administrativa y en planificación y presupuesto.

Proceso de estructura organizacional

(UNAM, 2006), señalan que la etapa de organización es la segunda etapa del proceso administrativo. En esta etapa, se diseña la estructura y los procesos de la organización. La estructura es la manera en que se dividen las tareas y la responsabilidad en la organización. Los procesos son los procedimientos que se siguen para realizar las tareas.

Diagrama de flujo



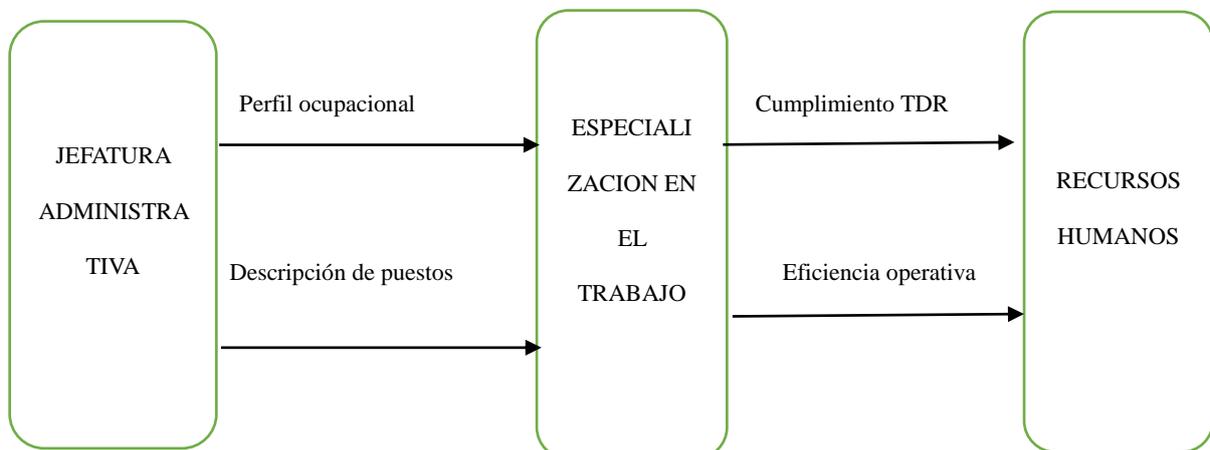
Interpretación del diagrama

En el diagrama, se puede apreciar que inicia en la Jefatura administrativa y luego se desplaza en dos actividades las cuales son el organigrama y funciones para luego con la dimensión de la variable dependiente de estructura organizacional, luego se obtiene las funciones priorizadas y definición y clasificación de funciones, esperando contar con una mejora en la división del trabajo.

Proceso de especialización en el trabajo

Gamarra (2023), señala que, de igual manera, identificó la motivación como un elemento clave de la dirección. La motivación es el proceso de estimular a los empleados para que trabajen con entusiasmo.

Diagrama de flujo

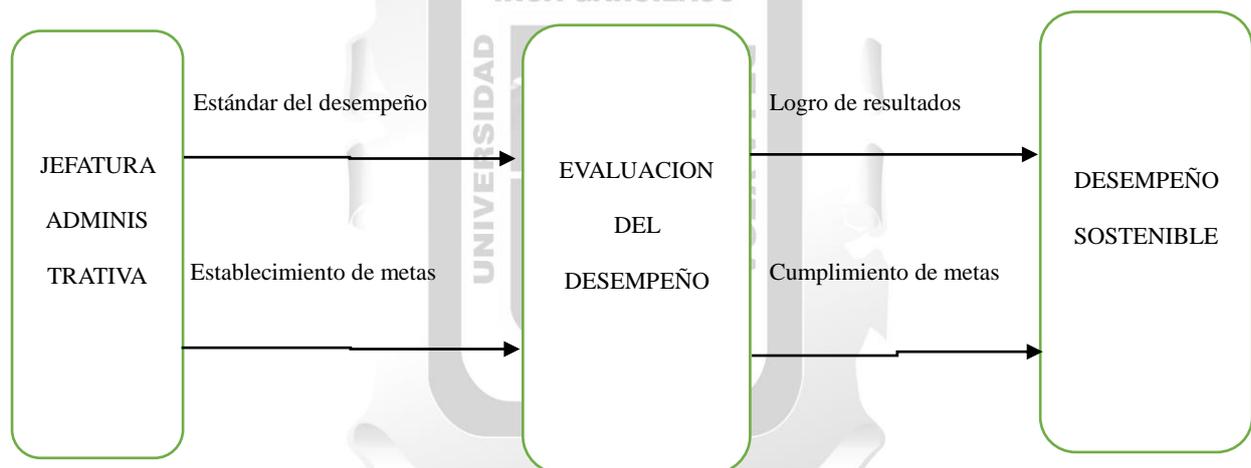


Interpretación del diagrama

En el diagrama, se puede apreciar que inicia en la Jefatura Administrativa y luego se desplaza en dos actividades las cuales son el perfil ocupacional y descripción de puestos y luego ingresa a la variable dependiente de especialización en el trabajo, obteniendo el cumplimiento del término de referencia (TDR) y eficiencia operativa, esperando contar con mejores recursos humanos.

Proceso de evaluación del desempeño

(UNAM, 2006), señalan que “la dirección busca alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales. Esta debe encauzarse a todos los esfuerzos de los subordinados hacia el objetivo en común”.



Interpretación del diagrama

En el diagrama, se puede apreciar que inicia en la Jefatura administrativa y luego se desplaza en dos actividades las cuales son el estándar del desempeño y establecimiento de metas y con la dimensión de la variable dependiente de evaluación del desempeño, se obtiene un logro en los resultados y cumplimiento de metas, esperando contar con una mejora en el desempeño sostenible.

4.3.2. Aspectos metodológicos

4.3.2.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada, porque busca la aplicación del conocimiento que se va adquiriendo y sus consecuencias prácticas.

Vargas (2009) señala que “la investigación es de tipo aplicada porque se centra en procedimientos que involucren modelos matemáticos, entrevistas, o cuestionarios, para determinar las necesidades o problemas que afectan la realidad de un sector o sociedad y que son objeto de estudio”.

4.3.2.2. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es descriptiva porque se define qué se medirá, sean variables y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos. Hernández et al. (2014) explican que el nivel de la investigación es descriptiva, porque se va a “recopilar todos los datos a la vez. Se tiene como propósito, analizar su incidencia e interrelaciones y describir variables en un momento dado”.

4.3.2.3 Enfoque de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que los datos son producto de mediciones, y se deben analizar con métodos estadísticos. Palella y Martins (2006), señalan que el enfoque cuantitativo se caracteriza por privilegiar el dato como esencia de su argumentación. El dato es la expresión concreta que simboliza una realidad. Por ello, todo debe estar soportado en el número, en el dato estadístico que aproxima a la manifestación del fenómeno.

4.3.2.4. Diseño de investigación

El trabajo de investigación está basado en el diseño no experimental, porque se observa el problema materia de estudio, tal como se da en su contexto natural, para analizarlo. Hernández et al. (2014) indican que la investigación está basada en el diseño no

experimental, porque no se realizará la manipulación deliberada de las variables, y su medición será realizada en un único periodo de tiempo.

Según Como señala Kerlinger (1979, p. 116). “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”

4.3.3. Población

Según Arias, Villasís y Miranda (2016) afirman que la población es el conjunto de casos definidos, limitados o accesibles que cumplen con determinados criterios de selección. Estos pueden ser representados por personas, objetivos, transacciones o eventos. Por su parte, Hernández et al. (2014) señalan que la calidad de un trabajo de investigación estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema. La población debe situarse por sus características de contenido, lugar y tiempo.

En esa línea, la población está conformada por 16 colaboradores, que prestan sus servicios en la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la entidad.

4.3.4. Muestra

Se considera que es un subgrupo de una población determinada para la investigación, de la cual se va a recolectar datos, por tanto, la muestra debe ser delimitada y definirse con precisión, además la debe ser representativa y razonable ya que proporciona información de las características de una población (Hernández et al., 2014).

Por ello, en este trabajo de investigación se indica que no en todos los casos, es necesario calcular la muestra. En ese sentido, se debe tener en cuenta que el tamaño de la muestra relacionada a la empresa o entidad no necesariamente depende de un método estadístico, tampoco de la probabilidad, sino la muestra puede ser seleccionada según el criterio del investigador (Ander-Egg 1999).

Por tanto, según el referido autor, la muestra asciende a 15 colaboradores, muestra seleccionada sujeta al criterio del investigador.

4.3.5. Cuestionario

El cuestionario es un instrumento utilizado para recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de las variables que son de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta, (Casas, Repullo y Donado, 2003).

Los cuestionarios consisten en una serie de preguntas abiertas y/o cerradas respecto de una o más variables a medir y son probablemente el instrumento más utilizado para recolectar datos, (Hernández et al., 2014).

4.3.5.1. Importancia del cuestionario

El cuestionario es importante en vista que los datos recolectados serán proporcionados directamente por las personas que trabajan en el área en vista que los encuestados son personas que conocen del tema y las respuestas serán las más acertadas posibles, según Hernández (2012) señala que desde el principio el cuestionario debe proporcionar información al entrevistado, por ejemplo, cuál es el objetivo del estudio, qué entidad o institución está realizando la investigación; además de garantizar a las personas que los datos recolectados serán confidenciales y utilizados solamente para el propósito solicitado.

4.3.5.2. Beneficios del cuestionario

Córdoba (2005), afirma que, es conveniente plantear varias preguntas sobre un mismo tema para limitar y profundizar el análisis; de esta forma se logra centrar al encuestado, evitar confundirlo y facilitar su esfuerzo analítico. De igual forma se obtiene un beneficio en tiempo y pertinencia de temar al manejar menor número de datos.

4.3.6. Encuesta

Según Tamayo y Tamayo (2008), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida

sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.



CAPITULO V: PRUEBA DEL DISEÑO

5.1. Aplicación de la propuesta de solución

Para este trabajo de investigación, se ha empleado el instrumento de investigación de cuestionario, el mismo que se ha diseñado de acuerdo con las variables independiente y dependiente, respectivamente, y sus dimensiones.

A continuación se detallan las puntuaciones de los encuestados según cada pregunta.

Tabla 5.1.1

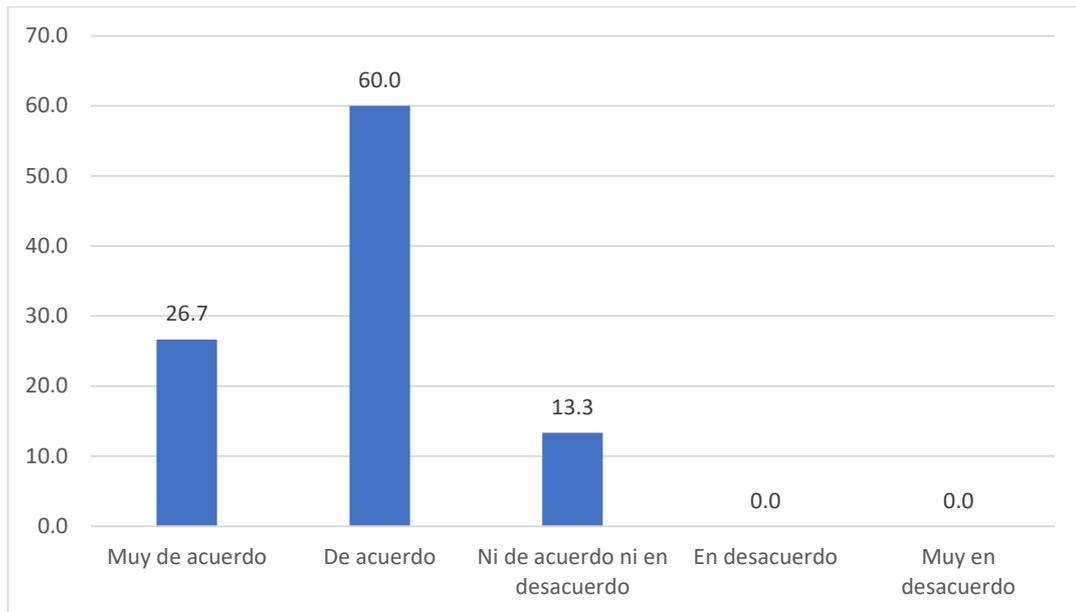
¿Considera que la Metodología PHVA es un factor determinante para el logro de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	4	26.7	26.7
De acuerdo	9	60.0	86.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13.3	100.0
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta.

Gráfico 5.1.1

La Metodología PHVA es un factor determinante para el logro de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos.



Se observa que el 60.0 % de encuestados está de acuerdo con la Metodología PHVA como factor determinante en los procesos administrativos de la SGLCAITSE, mientras el 26.7 % está muy de acuerdo, y el 13.3 % no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.1.2

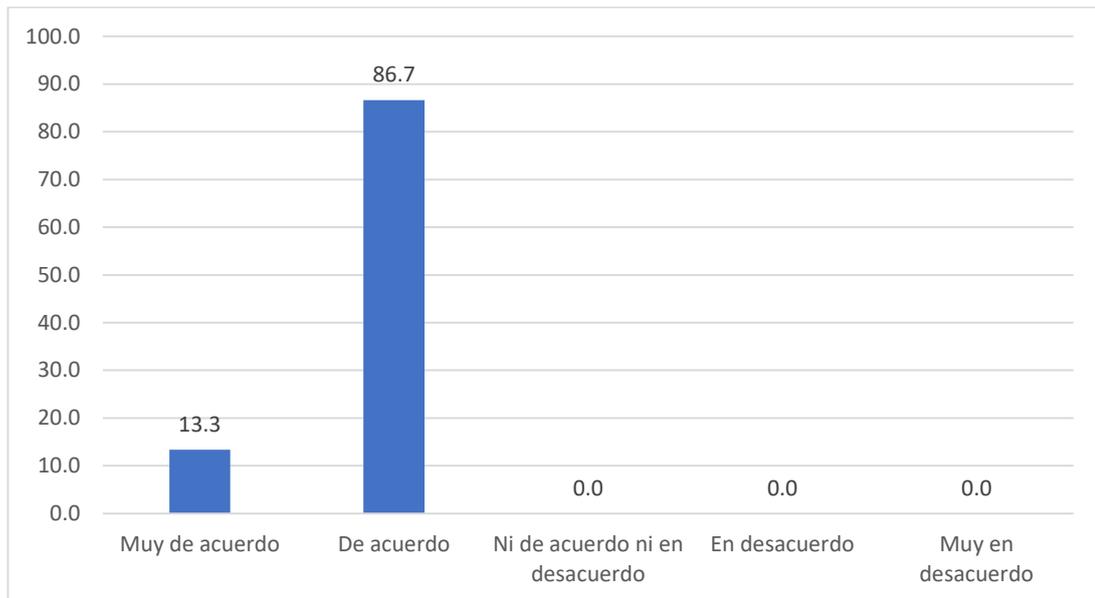
¿Estima que la identificación y análisis de causas es un factor relevante en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	2	13.3	13.3
De acuerdo	13	86.7	100.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0	
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta.

Gráfico 5.1.2

La Identificación y análisis de causas es un factor relevante en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos.



Se observa que el 86.7 % de encuestados está de acuerdo con la Identificación y análisis de causas que es un factor relevante en los procesos administrativos de la SGLCAITSE, mientras el 13.3 % está muy de acuerdo.

Tabla 5.1.3

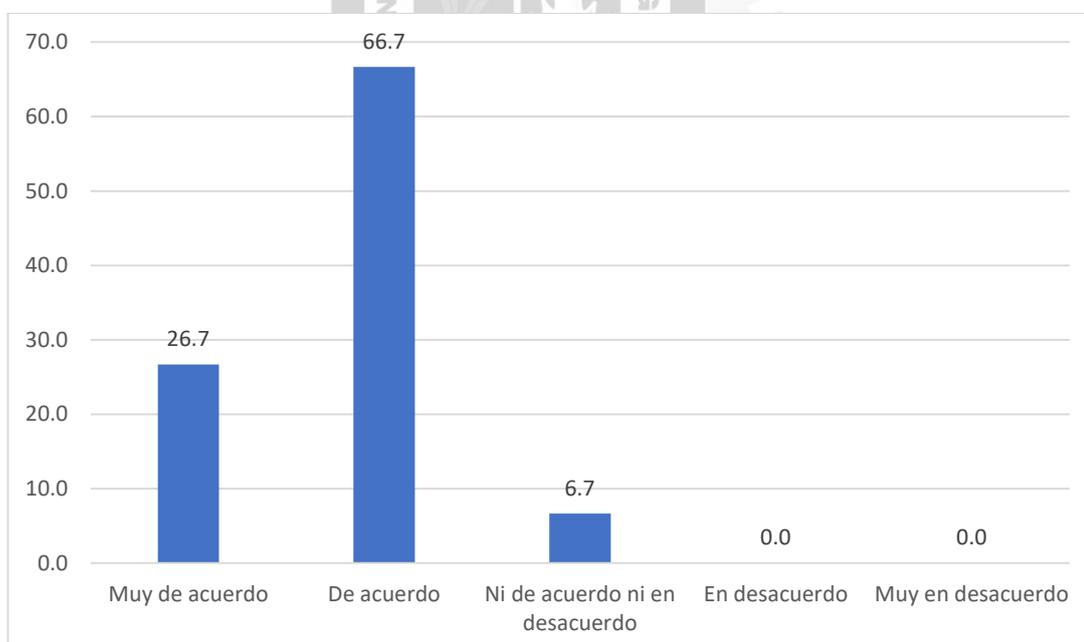
¿Considera que la ejecución de la alternativa de solución debe aplicarse de manera inmediata en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	4	26.7	26.7
De acuerdo	10	66.7	93.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6.7	100.0
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta.

Gráfico 5.1.3

La ejecución de la alternativa de solución debe aplicarse de manera inmediata en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos.



Se observa que el 66.7 % de encuestados está de acuerdo con la ejecución de la alternativa de solución que debe aplicarse de manera inmediata en los procesos administrativos de la SGLCAITSE, mientras el 26.7 % está muy de acuerdo, y el 6.7 % no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.1.4

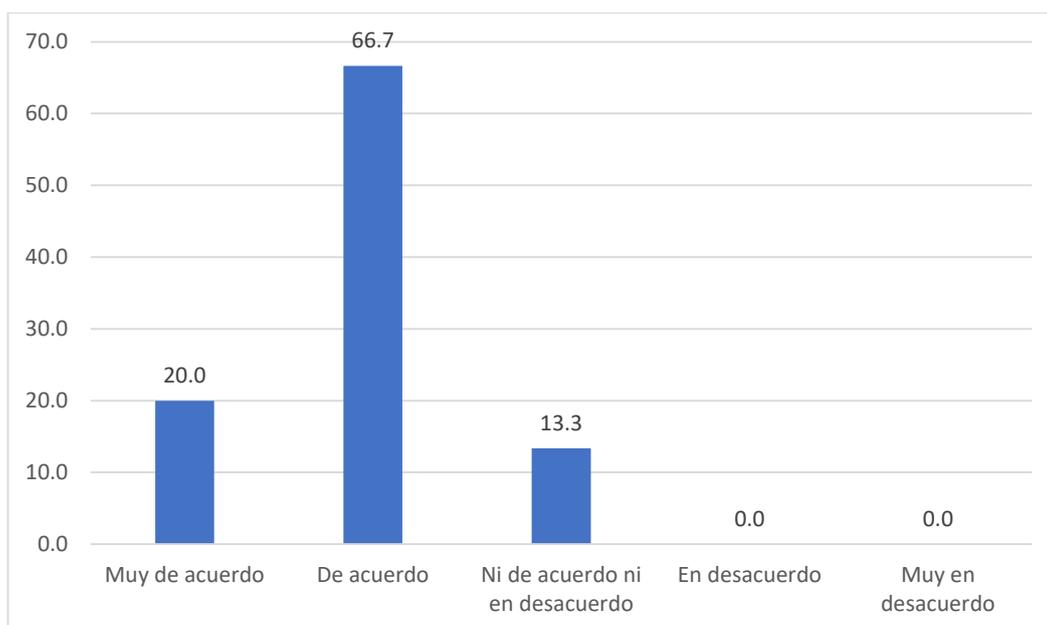
¿Estima que la comparación de resultados pre test y post test logre la identificación y alcance en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	3	20.0	20.0
De acuerdo	10	66.7	86.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13.3	100.0
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta.

Gráfico 5.1.4

Comparación de resultados pre test y post test logre la identificación y alcance en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos.



Se observa que el 66.7 % de encuestados está de acuerdo con la comparación de resultados pre test y post test para que logre la identificación y alcance en los procesos administrativos de la SGLCAITSE, mientras el 20.0 % está muy de acuerdo, y el 13.3 % no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.1.5

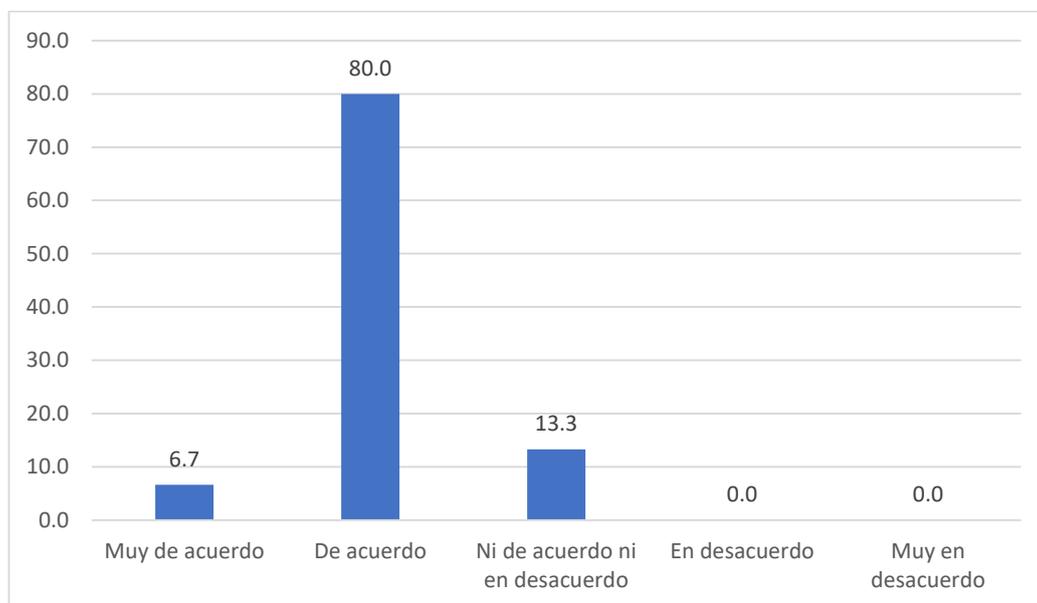
¿Estima que la estandarización de procedimientos favorece la simplificación en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	1	6.7	6.7
De acuerdo	12	80.0	86.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13.3	100.0
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta.

Gráfico 5.1.5

La estandarización de procedimientos favorece la simplificación en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos.



Se observa que el 80 % de encuestados está de acuerdo con la estandarización de procedimientos que favorece en los procesos administrativos de la SGLCAITSE, mientras el 6.7 % está muy de acuerdo, y el 13.3 % no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.1.6

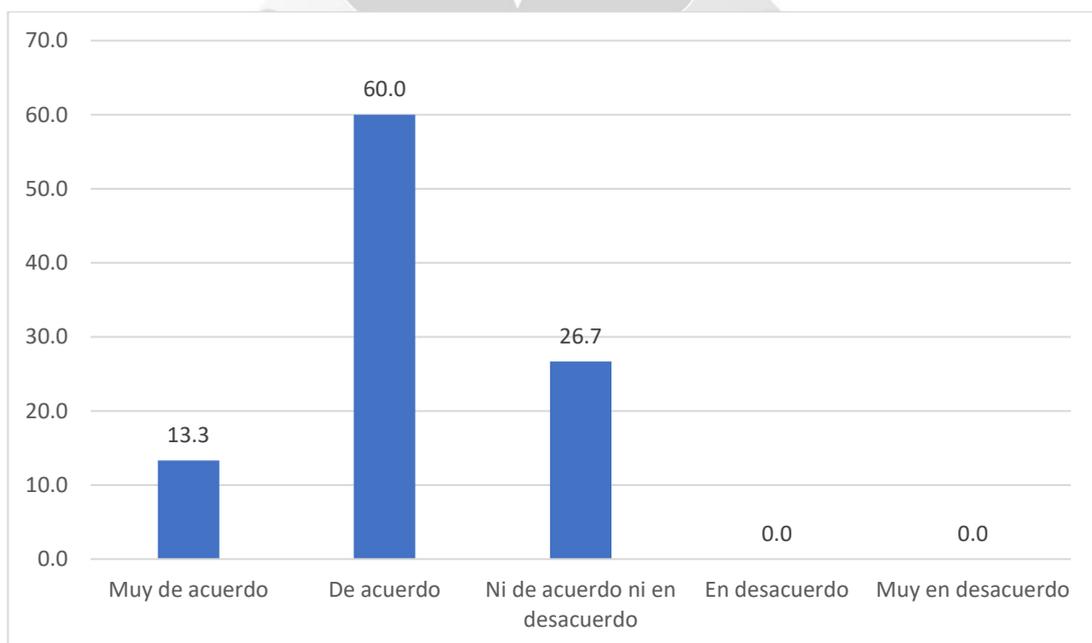
¿Considera que el cumplimiento de la ruta de la calidad incide en la reducción del tiempo de atención de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	2	13.3	13.3
De acuerdo	9	60.0	73.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.7	100.0
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta.

Gráfico 5.1.6

El cumplimiento de la ruta de la calidad incide en la reducción del tiempo de atención de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos.



Se observa que el 60.0 % de encuestados está de acuerdo con el cumplimiento de la ruta de la calidad para la reducción del tiempo de atención de los procesos administrativos de la SGLCAITSE, mientras el 13.3 % está muy de acuerdo, y el 26.7 % no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.1.7

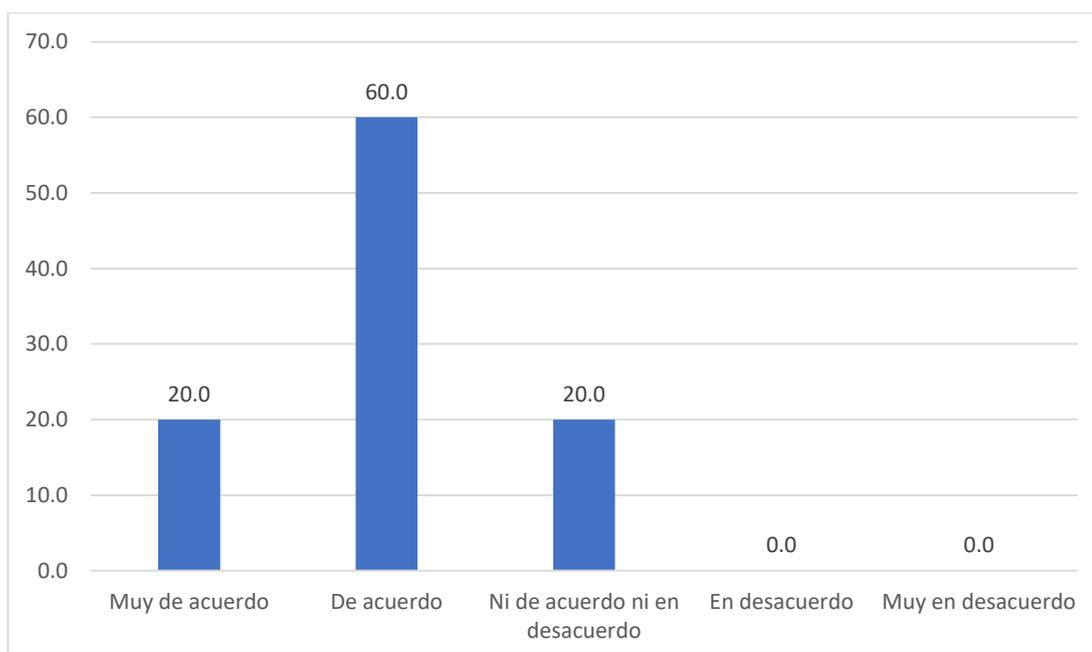
¿Cree que la planificación en entornos dinámicos establece objetivos medibles en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	3	20.0	20.0
De acuerdo	9	60.0	80.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20.0	100.0
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta.

Gráfico 5.1.7

La planificación en entornos dinámicos establece objetivos medibles en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.



Se observa que el 60.0 % de encuestados está de acuerdo con la planificación en entornos dinámicos que establece objetivos medibles en los procesos administrativos de la SGLCAITSE, mientras el 20.0 % está muy de acuerdo, y el 20.0 % no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.1.8

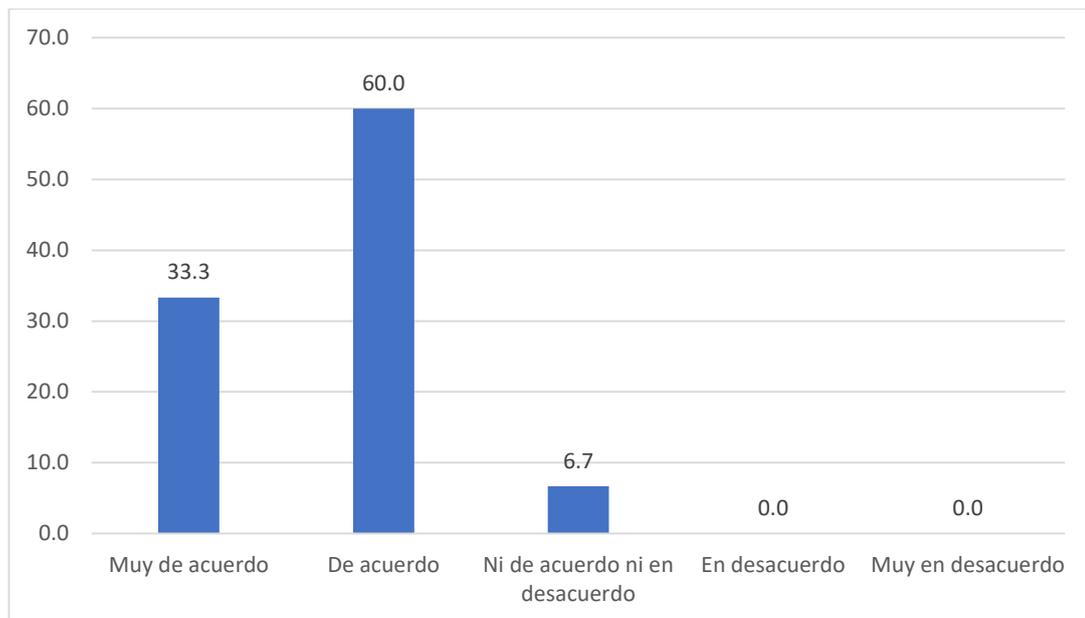
¿Considera que la estructura organizacional privilegia la adecuada división del trabajo en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	5	33.3	33.3
De acuerdo	9	60.0	93.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6.7	100.0
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta.

Gráfico 5.1.8

La estructura organizacional privilegia la adecuada división del trabajo en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.



Se observa que el 60.0 % de encuestados está de acuerdo con la estructura organizacional que privilegia la adecuada división del trabajo en los procesos administrativos de la SGLCAITSE, mientras el 33.3 % está muy de acuerdo, y el 6.7 % no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.1.9

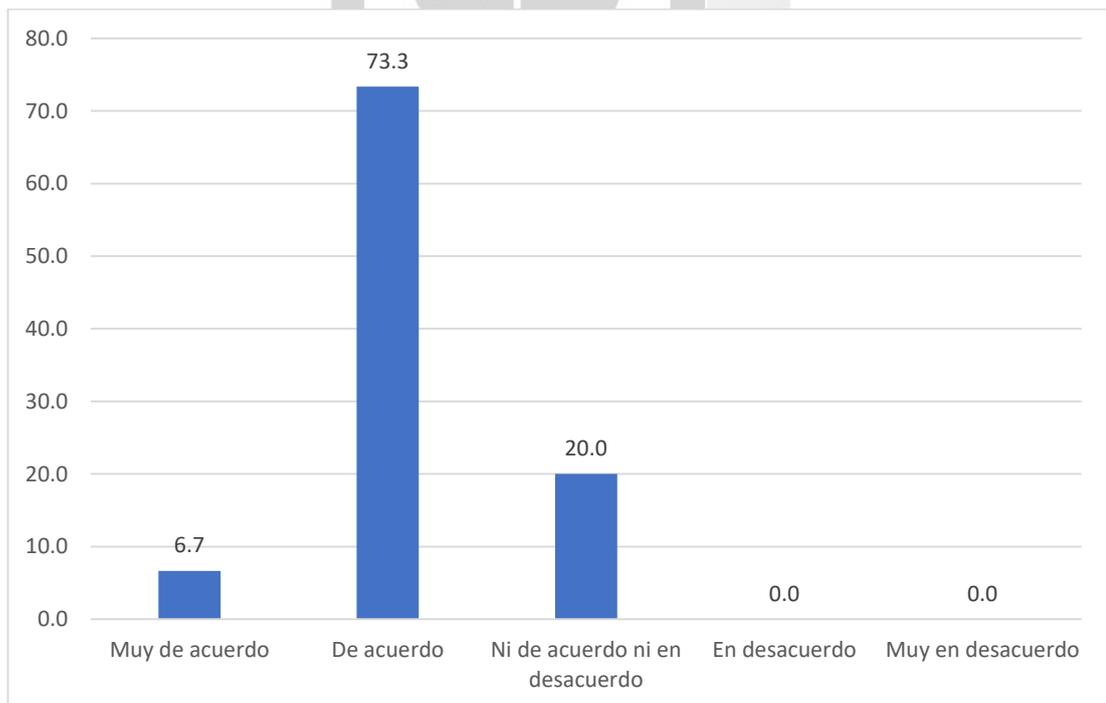
¿Estima que la especialización del trabajo es un factor de eficacia en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	1	6.7	6.7
De acuerdo	11	73.3	80.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20.0	100.0
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta.

Gráfico 5.1.9

La especialización del trabajo es un factor de eficacia en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.



Se observa que el 73.3 % de encuestados está de acuerdo con la especialización del trabajo que es un factor de eficacia en los procesos administrativos de la SGLCAITSE, mientras el 6.7 % está muy de acuerdo, y el 20.0 % no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.1.10

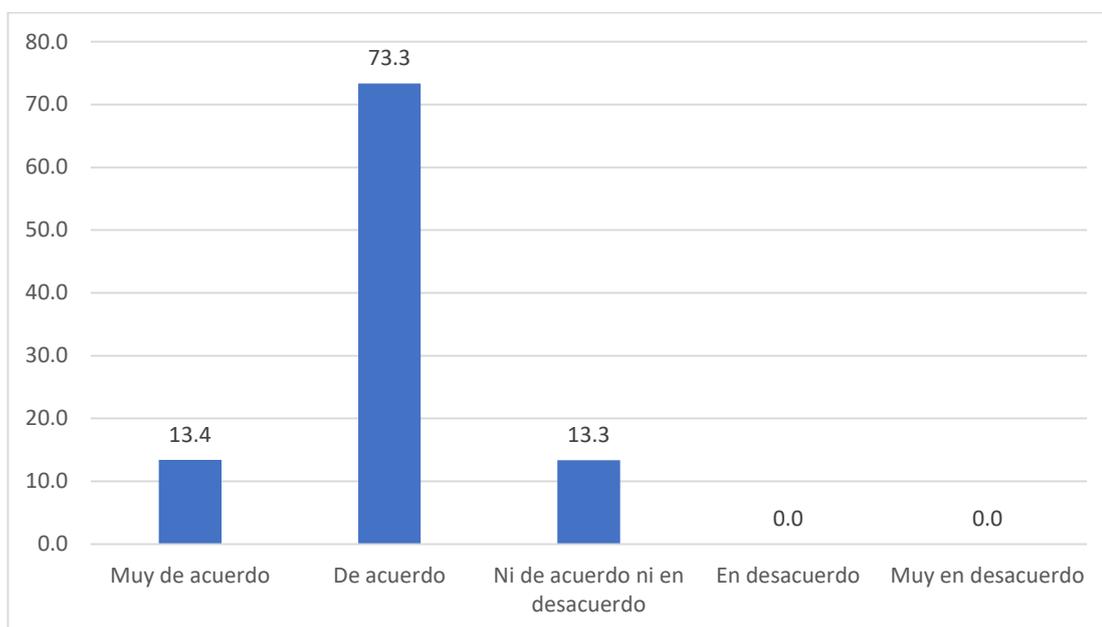
¿Considera que la motivación y satisfacción de los trabajadores contribuye a una preferente atención del administrado de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo		13.4	13.4
De acuerdo	11	73.3	86.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13.3	100.0
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta.

Gráfico 5.1.10

La motivación y satisfacción de los trabajadores contribuye a una preferente atención de administrado de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.



Se observa que el 73.3 % de encuestados está de acuerdo con la motivación y satisfacción de los trabajadores que contribuye a una preferente atención de administrado en los procesos administrativos de la SGLCAITSE, mientras el 13.4 % está muy de acuerdo, y el 13.3 % no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.1.11

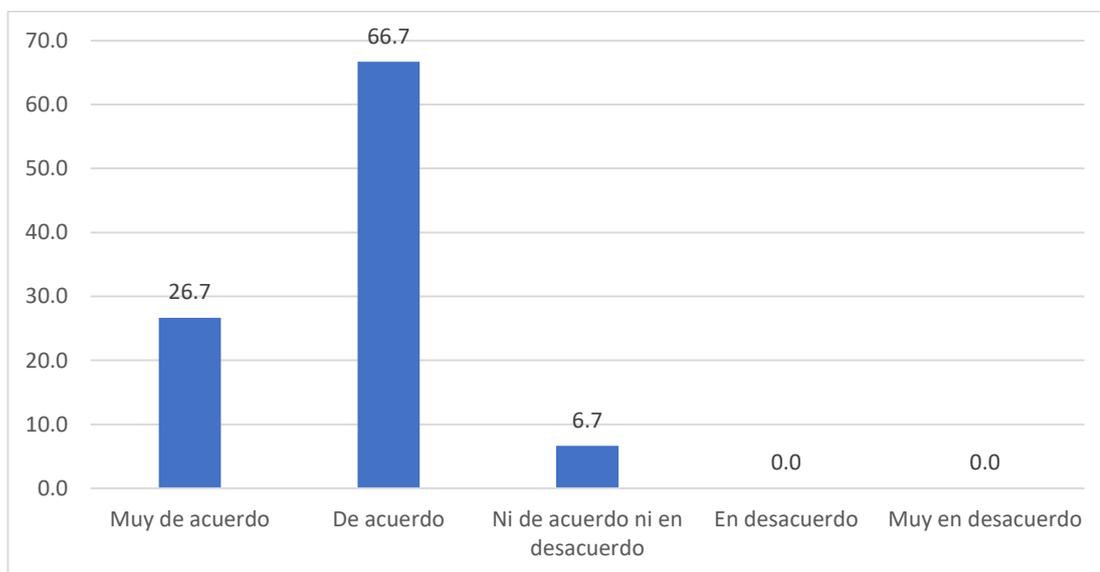
¿Estima que el estándar en el desempeño garantiza el logro de las metas en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	4	26.7	26.7
De acuerdo	10	66.7	93.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6.6	100.0
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta.

Gráfico 5.1.11

El estándar en el desempeño garantiza el logro de las metas en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.



Se observa que el 66.7 % de encuestados está de acuerdo con el estándar en el desempeño que garantiza el logro de las metas en los procesos administrativos de la SGLCAITSE, mientras el 26.7 % está muy de acuerdo, y el 6.6 % no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.1.12

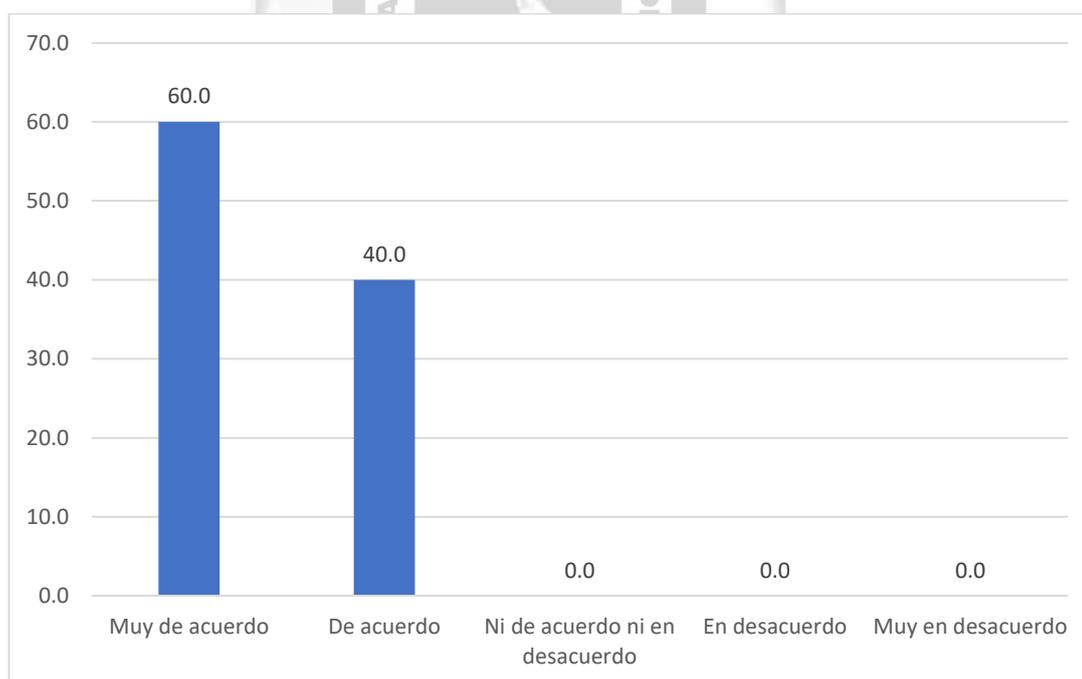
¿Está conforme que la evaluación del desempeño debería ser permanente en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	9	60.0	60.0
De acuerdo	6	40.0	100.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0	
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta.

Gráfico 5.1.12

La evaluación del desempeño debería ser permanente en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.



Se observa que el 40.0 % de encuestados está de acuerdo con la evaluación del desempeño que debería ser permanente en los procesos administrativos de la SGLCAITSE, mientras el 60 % está muy de acuerdo.

Tabla 5.1.13 Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VI)

N	X1	X2	X3	X4	X5	X6
1	4	5	5	4	4	3
2	5	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	3	3
6	5	4	4	4	4	4
7	5	4	5	4	4	4
8	4	4	3	5	5	4
9	4	4	4	5	4	5
10	3	5	4	4	4	5
11	4	4	4	5	4	4
12	4	4	4	4	3	4
13	5	4	4	3	4	3
14	4	4	5	4	4	4
15	4	4	5	4	4	4
TOTAL 15	62	62	63	61	59	58

Tabla 5.1.14 Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VI)

VI	Escala de valoración										TOTAL %
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
X1	0	0	0	0	2	13.33	9	60.00	4	26.67	100.00
X2	0	0	0	0	0	0.00	13	86.67	2	13.33	100.00
X3	0	0	0	0	1	6.67	10	66.67	4	26.67	100.00
X4	0	0	0	0	2	13.33	10	66.67	3	20.00	100.00
X5	0	0	0	0	2	13.33	12	80.00	1	6.67	100.00
X6	0	0	0	0	4	26.67	9	60.00	2	13.33	100.00

Encuesta sobre la aplicación de la metodología PHVA en los procedimientos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones

Cabe señalar que las preguntas que se han tabulado permitirán interpretar las medias y desviaciones de acuerdo con las puntuaciones obtenidas. Para ello, se estableció el rango de la escala de Likert, de 1 a 5, en donde se ubican las puntuaciones de los encuestados, para luego calcular las medias que nos describirán si los encuestados están de acuerdo o no con la valoración numérica que corresponden al rango de la escala.

Asimismo, se calcula las desviaciones estándar que nos indicarán el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media, es decir, nos indica el grado de concentración o dispersión de las puntuaciones respecto de la media, lo cual se muestra en la siguiente Tabla.

Esta encuesta se aplicó a la muestra que asciende a 15 trabajadores de la Subgerencia.

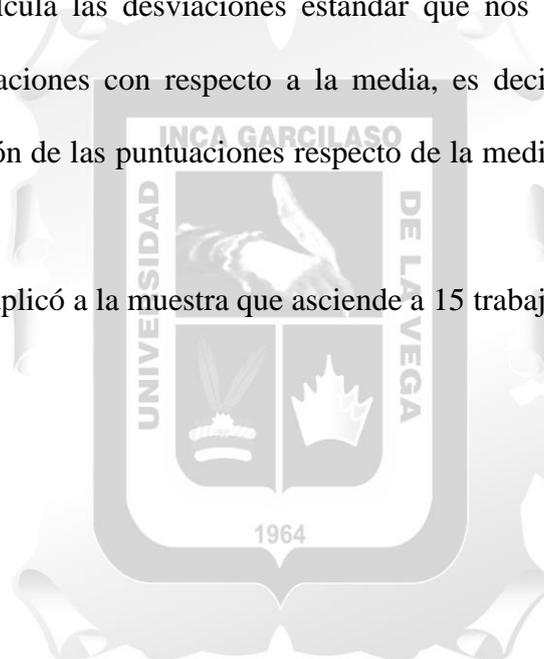


Tabla 5.1.15 Preguntas de la variable independiente

PREGUNTAS	N=15	Desviación estándar
	MEDIA	
X ₁ ¿Considera que la Metodología PHVA es un factor determinante para el logro en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?	4.13	0.64
X ₂ ¿Estima que la identificación y análisis de causas es un factor relevante en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?	4.13	0.35
X ₃ ¿Considera que la ejecución de la alternativa de solución debe aplicarse de manera inmediata en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?	4.20	0.56
X ₄ ¿Estima que la comparación de resultados pre test y post tes logre la identificación y alcance en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?	4.07	0.59
X ₅ ¿Estima que la estandarización de procedimientos favorece la simplificación en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?	3.93	0.46
X ₆ ¿Considera que el cumplimiento de la ruta de la calidad incide en la reducción del tiempo de atención de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?	3.87	0.64

Interpretación

Conforme a la tabla 5.1.15 encontramos según las preguntas referidas a la variable independiente (VI), el 66.67 % de los trabajadores encuestados de la Entidad Pública tienen valores entre 4.07 y 4.20 mientras que el otro 33.33 % tienen valores de respuesta promedio entre 3.93 y 3.87, esto permite evidenciar la tendencia que la mayoría está de acuerdo en la aplicación de la metodología PHVA en la Subgerencia de Licencias Comerciales e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones.

Además, apreciamos en esta Tabla, que las medias obtenidas según las preguntas señaladas demuestran que la mayoría de los trabajadores encuestados están de acuerdo que la Metodología PHVA es un factor determinante para lograr mejoras en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos.

Con relación a las desviaciones estándar obtenidas según las preguntas relacionadas con la variable independiente, la Estadística señala que el fundamento teórico de los gráficos de control para la media ($\bar{\bar{x}}$) está en el Teorema Central del Límite. En términos generales, este teorema dice que la distribución de la $\bar{\bar{x}}$, es decir, cada una de las medias de una muestra, tenderá a una normal sea el tamaño de la muestra relativamente grande o si la muestra es pequeña, en ambos casos, la distribución de las medias tenderá a una normal. Entonces la desviación estándar será igual a la desviación estándar de la distribución muestral dividida por la raíz cuadrada del tamaño de la muestra. Si conocemos la media y la desviación estándar de la distribución muestral, podemos determinar los límites de control superior e inferior utilizando las siguientes fórmulas:

$$\text{Límite de control superior (UCL)} = \bar{\bar{x}} + z\sigma$$

$$\text{Límite de control inferior (LCL)} = \bar{\bar{x}} - z\sigma$$

Donde:

$\bar{\bar{x}}$ = Media de las medias de la muestra.

z = Número de desviaciones estándar normales, siendo 3 para el 99.7 % de nivel de confianza.

σ = Desviación estándar, siendo igual a la desviación estándar de la distribución muestral dividida por la raíz cuadrada del tamaño de la muestra:

σ_x

$$\sigma = \frac{\text{-----}}{\sqrt{N}}$$

Por ello, respecto a la desviación estándar de la primera pregunta (x_1) podemos señalar que el 99.7 % de las puntuaciones se distribuirán normalmente entre los valores:

$$UCL = 4.13 + 3 \times 0.64/\sqrt{15}$$

$$UCL = 4.63$$

$$LCL = 4.13 - 3 \times 0.64/\sqrt{15}$$

$$LCL = 3.63$$

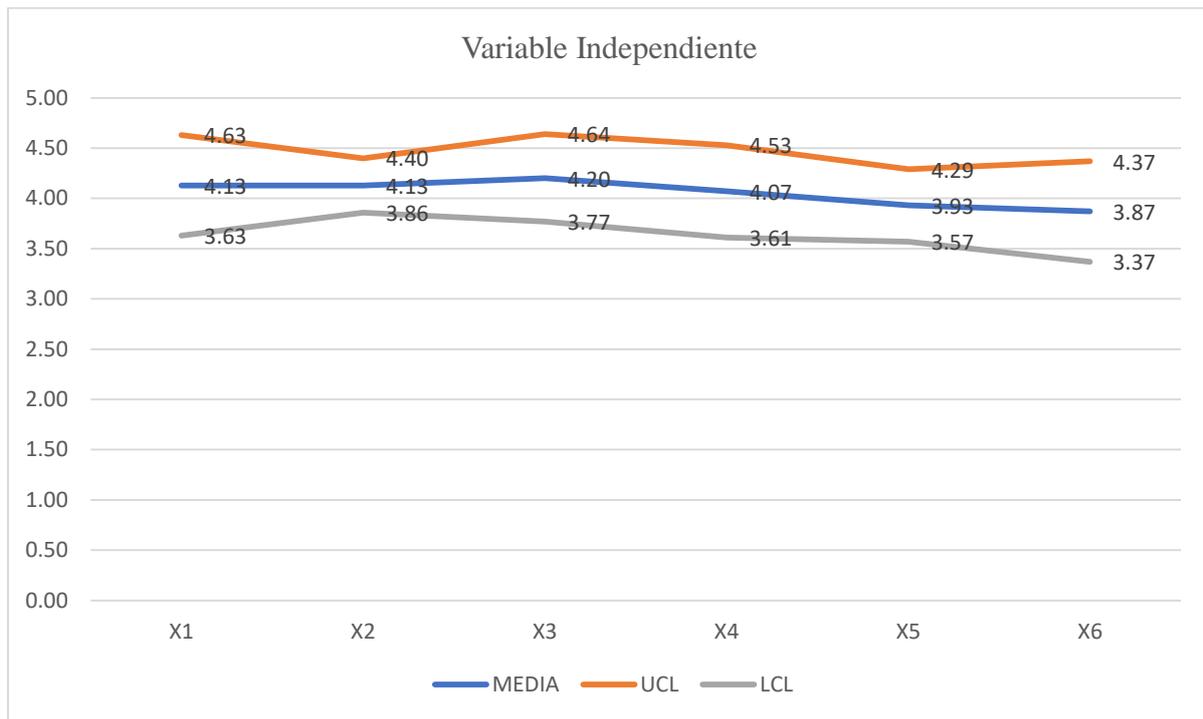
Por lo tanto, las puntuaciones se ubicarán en un rango que va de 4.63 hasta 3.63, lo cual significa que existe una mínima dispersión teniendo en cuenta las puntuaciones de los encuestados. Esto implica que siendo similares las desviaciones estándar de las demás preguntas, queda demostrado que las puntuaciones tienen una mínima dispersión con relación a sus medias o promedios.

Podemos señalar que la metodología PHVA es determinante para la mejora en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones.

Tabla 5.1.16 Límites de control superior e inferior (VI)

Variable independiente	Media	Límite de control superior (UCL)	Límite de control inferior ((LCL)
X_1	4.13	4.63	3.63
X_2	4.13	4.40	3.86
X_3	4.20	4.64	3.77
X_4	4.07	4.53	3.61
X_5	3.93	4.29	3.57
X_6	3.87	4.37	3.37

Gráfico 5.1.13 Teorema central de límite (VI)



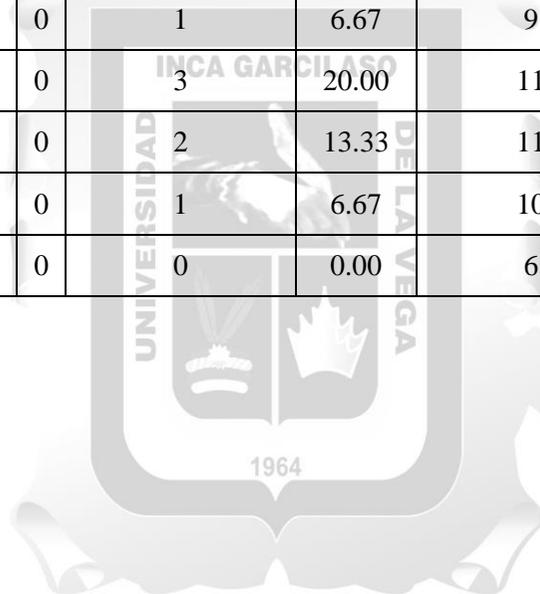
De acuerdo con los datos obtenidos al aplicar la encuesta según el cuestionario, y conforme a los resultados obtenidos del análisis estadístico basado en el límite de control superior y el límite de control inferior, se puede deducir que la metodología PHVA posibilita la mejora de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones, Los Olivos, 2023.

Tabla 5.1.17 Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VD)

N	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
1	4	5	4	4	3	4
2	3	4	4	4	4	5
3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	3	4	5
6	5	3	4	4	5	5
7	5	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	5	5
9	3	4	4	3	4	5
10	4	5	4	4	5	4
11	4	5	4	4	4	5
12	3	5	4	5	5	4
13	4	4	3	4	4	5
14	4	4	4	5	4	5
15	4	4	5	4	4	5
TOTAL 15	60	64	58	60	63	69

Tabla 5.1.18 Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VD)

VD	Escala de valoración										TOTAL %
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Y1	0	0	0	0	3	20.00	9	60.00	3	20.00	100.00
Y2	0	0	0	0	1	6.67	9	60.00	5	33.33	100.00
Y3	0	0	0	0	3	20.00	11	73.33	1	6.67	100.00
Y4	0	0	0	0	2	13.33	11	73.33	2	13.33	100.00
Y5	0	0	0	0	1	6.67	10	66.67	4	26.67	100.00
Y6	0	0	0	0	0	0.00	6	40.00	9	60.00	100.00



Encuesta sobre la aplicación de la metodología PHVA en los procedimientos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones

Esta encuesta se aplicó a la muestra que asciende a 15 trabajadores de la Subgerencia.

Tabla 5.1.19 Preguntas de la variable dependiente

PREGUNTAS	N=15	Desviación estándar
	MEDIA	
Y ₁ ¿Cree que la planificación en entornos dinámicos establece objetivos medibles en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?	4.00	0.65
Y ₂ ¿Considera que la estructura organizacional privilegia la adecuada división del trabajo en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?	4.27	0.59
Y ₃ ¿Estima que la especialización del trabajo es un factor de eficacia en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?	3.87	0.52
Y ₄ ¿Considera que la motivación y satisfacción de los trabajadores contribuye a una preferente atención de administrado de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?	4.00	0.53
Y ₅ ¿Estima que el estándar en el desempeño garantiza el logro de las metas en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?	4.20	0.56
Y ₆ ¿Está conforme que la evaluación del desempeño debería ser permanente en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?	4.60	0.51

Interpretación

De acuerdo a la Tabla 5.1.19 vemos que según las preguntas referidas a la variable dependiente (VD) el 83.33 % de los trabajadores encuestados tienen valores de respuesta promedio de 4.00 hasta 4.60 mientras que el otro 16.67 % tienen valores de respuesta promedio de 3.87 lo que demuestra que la mayoría está de acuerdo en que la aplicación de la

metodología PHVA mejoraría los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones. Asimismo.

Además, observamos en esta Tabla, que las medias obtenidas según las preguntas señaladas evidencian que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que los procesos administrativos es un factor determinante en la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos.

Por ello, respecto a la desviación estándar de la primera pregunta (y_1) podemos señalar que el 99.7 % de las puntuaciones se distribuirán normalmente entre los valores:

$$UCL = 4.00 + 3 \times 0.65 / \sqrt{15}$$

$$UCL = 4.50$$

$$LCL = 4.00 - 3 \times 0.65 / \sqrt{15}$$

$$LCL = 3.50$$

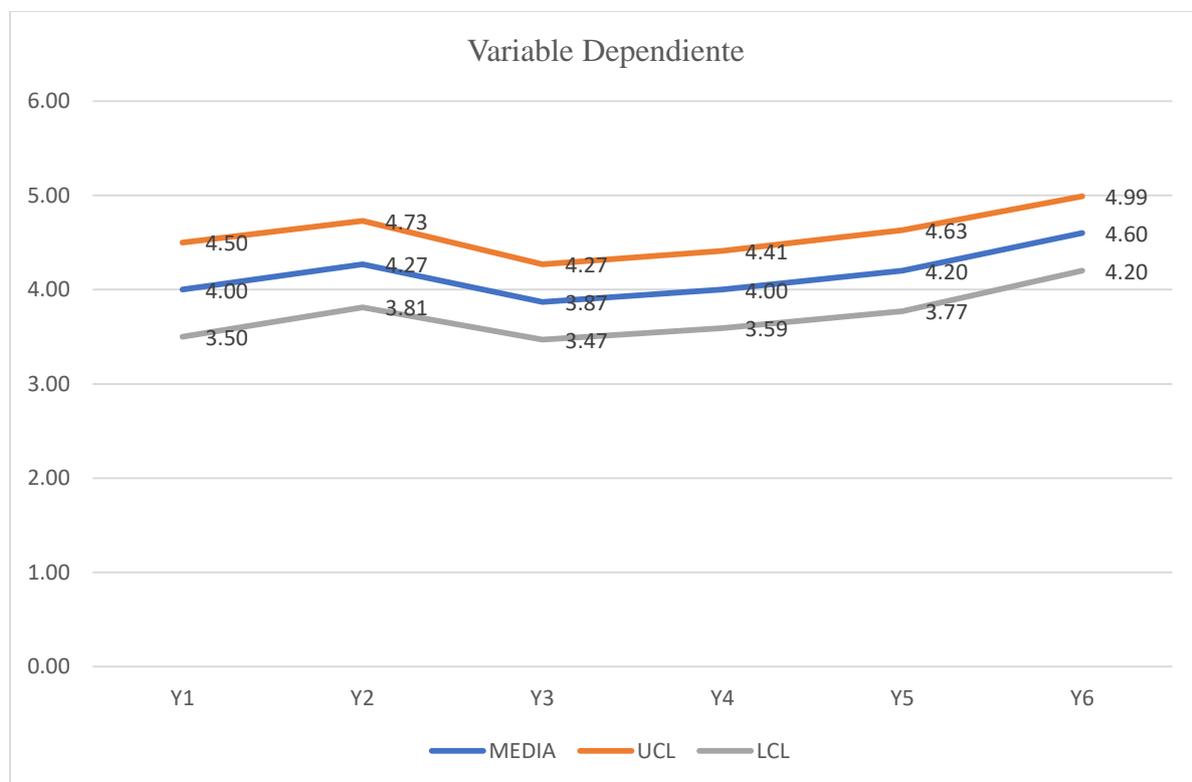
Por lo tanto, las puntuaciones se ubicarán en un rango que va de 4.99 hasta 3.47, lo cual significa que existe una mínima dispersión teniendo en cuenta las puntuaciones de los encuestados. Esto implica que siendo similares las desviaciones estándar de las demás preguntas, queda demostrado que las puntuaciones tienen una mínima dispersión con relación a sus medias o promedios.

Podemos señalar que la mejora en los procesos administrativos es determinante para la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones.

Tabla 5.1.20 Límites de control superior e inferior (VD)

Variable dependiente	Media	Límite de control superior (UCL)	Límite de control inferior ((LCL)
Y ₁	4.00	4.50	3.50
Y ₂	4.27	4.73	3.81
Y ₃	3.87	4.27	3.47
Y ₄	4.00	4.41	3.59
Y ₅	4.20	4.63	3.77
Y ₆	4.60	4.99	4.20

Gráfico 5.1.14 Teorema central del límite (VD)



Conforme a las puntuaciones de acuerdo con las preguntas de la variable dependiente, al aplicar la encuesta según el cuestionario, y con base a los resultados obtenidos del análisis estadístico de los límites de control superior e inferior, se puede evidenciar que los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, está directamente relacionada con la metodología PHVA, si y solo si ésta última es perdurable.

CONCLUSIONES

Se determinó que la aplicación de la Metodología PHVA evidencia la mejora en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023. Esto significa que la Metodología PHVA se relaciona con las dimensiones de los objetivos específicos, las cuales son la identificación y análisis de causa, ejecución de la alternativa de solución, comparación de resultados pre test y post test, así como la estandarización de procedimientos. Esto favorece a que los administrados puedan realizar sus trámites en menos tiempo.

Se demostró que los datos obtenidos mediante la encuesta según las preguntas de la variable independiente, permitió deducir que están cercanos al promedio o media de dichas preguntas. Esto evidencia que la mayoría de los encuestados están de acuerdo que la Metodología PHVA tiende a mejorar los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

Se estableció que los datos obtenidos mediante la encuesta según las preguntas de la variable dependiente, permitió deducir que está cercanos al promedio o media de dichas preguntas. Esto evidencia que la mayoría de los encuestados están de acuerdo que los procesos administrativos es un factor clave para la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

Se determinó que los resultados de los límites de control superior e inferior, respecto al promedio o media de cada pregunta de la variable independiente, permiten concluir que existe una mínima dispersión de los datos obtenidos. Lo que conlleva a deducir que la Metodología PHVA evidencia la mejora de los procesos administrativos de la Subgerencia de

Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

Se determinó que los resultados de los límites de control superior e inferior, respecto al promedio o media de cada pregunta de la variable dependiente, permiten deducir que existe una mínima dispersión de los datos obtenidos. Esto conlleva a concluir que los procesos administrativos están directamente relacionados con la Metodología PHVA, en tanto esta última se aplique adecuadamente.



RECOMENDACIONES

Promover la Metodología PHVA para la mejora continua de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

Motivar al personal de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos a que identifique y analice constantemente las causas, con el fin de mejorar los procedimientos administrativos.

Incentivar al personal de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos a que desarrollen la ejecución de la alternativa de solución.

Recomendar la comparación constante de resultados pre test y post test en la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, en lugar de solo interpretarlo de manera empírica.

Impulsar la estandarización de procedimientos administrativos en la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ander-Egg E. (1999). Técnicas de Investigación Social. 24ª. Edición, Colección Política y Trabajo Social, México DF, México.
- Allayca, F. (2022). Aplicación de la metodología Deming (PHVA) para la mejora continua en los procesos productivos de la empresa “Inoxidables Élite” en la ciudad de Riobamba. Tesis de Título. Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga, Ecuador.
- Álvarez, J. Álvarez, Ignacio. y Bullón, J (2006). Introducción a la Calidad. Ed. Ideas propias, Madrid, España.
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de la investigación III: La población del estudio. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bautista, L. (2017). Diseño, documentación y propuesta de mejora de los Procesos de Pricing CEMEX Colombia con base en la metodología PHVA. Trabajo Final de grado. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá, Colombia.
- Cano, C. (2017). La Administración y el proceso administrativo. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo. Bogotá, Colombia.
- Carrasco, J. (2001). Gestión de Procesos, Ed. Evolución S.A. Santiago, Chile.
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Recuperado de <https://medes.com/publication/9654.pdf>
- Chiavenato, A. y Sapiro, A. (2011). Planificación estratégica. Fundamentos y aplicación. Ed. Interamericana. Ciudad de México, México.
- Contraloría General de la República (CGR, 2022). Rendición de Cuentas de Titulares y Transferencia de Gestión. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/normas-legales/3316290-267-2022-cg>

- Coelho, F. (2011) Tecnología e Innovación. Recuperado de <https://www.significados.com/retroalimentacion/>.
- Córdoba, F. (2005). El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios. Ed. Limusa. Ciudad de México, México.
- Crespo, J (2005). Administración y Organizaciones su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo Ed. Universidad de Medellín. Medellín, Colombia.
- Cuatrecasas, L. (1999). Gestión integral de la calidad. Ed. Gestión 2000. Madrid, España.
- Cubillos, M., y Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista de la Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.
- De Fuentes, P. (1998). Evolución del concepto de calidad: una revisión de las principales aportaciones hasta su situación en el entorno competitivo actual. Alta Dirección.
- Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Ed. Díaz de Santos. Madrid, España.
- Duncan, J. (1996). Control de calidad y estadística industrial quinta edición. Ed. Alfaomega. Ciudad de México, México.
- Escalante, F. (2020). Propuesta de mejora aplicando el método PHVA para aumentar la calidad de servicio de supervisión de la Empresa Bureau Veritas del Perú SA con el proyecto ENEL en el área de obras de distribución. Trabajo de Investigación. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). Administración y control de calidad séptima edición. Ed. Cengage Learning. Ciudad de México, México.
- Encarnación, J. (2020). Propuesta de mejoras mediante la metodología del ciclo de la calidad ciclo PHVA en el departamento de mantenimiento de la Empresa Intelecsa QPS SA, Trabajo de Investigación. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Gamarra, G (2023). Detectar y mejorar el nivel de motivación laboral en tu empresa. Talent

- Management. Recuperado de <https://factorialhr.es/blog/perjudica-motivacion-empleados>.
- Garvin, D. (1988). *Managing Quality: the Strategic and Competitive Edge*. Ed. The Free Press. New York, USA.
- Garson, G. (2013). *Validez y fiabilidad*. Ed. Statistical. Carolina del Norte, USA.
- Gómez, C. (2001). *Mantenimiento Productivo Total*. 2da edición. Ed. Una visión global. Canarias, España.
- Guerrero, P. (2018). *Metodología PHVA para Mejorar los Procesos de Seguridad Ciudadana de un Gobierno Local de Lima*. Trabajo de investigación. Universidad Peruana Los Andes. Huancayo, Perú.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*, Ed. Interamericana, Ciudad de México, México.
- Herrera, J. (2002). *Introducción a la calidad*. Curso de calidad por internet-CCI, Recuperado de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25291w/introduccion_a_la_calidad.pdf.
- Hernández, O. (2012). *Estadística Elemental para Ciencias Sociales*. Tercera edición. Ed. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*, 6ta. Ed. McGraw-Hill Education, México DF, México.
- Hinojosa, J. (2017). *El arte de hacer una tesis: Para pos y pregrado con casos prácticos*. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Kerlinger, E. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. Ed. Nueva Editorial Americana, Ciudad de México, México.
- Lara, F. (1982). *Código de Hammurabi (4 ed.)* Ed. Tecnos. Madrid, España.
- Liker, J., y Cuatrecasas, L. (2010). *Las claves del éxito de Toyota: 14 principios de gestión*

- del fabricante más grande del mundo. Ed. Gestión 2000. Madrid, España.
- López, R. (2012). Proceso administrativo. Ed. Red Tercer Milenio. Tlalnepantla de Baz, México.
- Méndez, C. (2001). Metodología. 3ra. Edición. McGraw Hill Interamericana S. A., Bogotá, Colombia.
- Münch, L. (2018). Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos. Ed. Pearson. Naucalpan de Juárez, México.
- Ñaña, H. (2018). Metodología PHVA para mejorar la productividad en una empresa maderera. Proyecto de Tesis. Universidad Peruana Los Andes. Huancayo, Perú.
- Palella, S. y Martins, F. (2006) Metodología de la investigación cuantitativa. 2da. Edición. Fondo Editorial UPEL, Caracas, Venezuela.
- Pall, G. (1987). Gestión de Procesos de Calidad. Ed. Acantilados de Englewood. New Jersey, USA.
- Penacho, J. (2000). Evolución histórica de la calidad en el contexto del mundo de la empresa y del trabajo. Ed. Fórum Calidad. Madrid, España.
- Quiroz, M. (2019). Implementación de la Metodología PHVA para incrementar la productividad en una empresa de servicios. Tesis de Título. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Ramírez, A. y Gallego, F. (2013). Mejoramiento del programa seguridad industrial basada en el comportamiento, mediante el ciclo PHVA para tareas de alto riesgo, en una empresa de alimentos en el Valle del Cauca. Trabajo de grado. Unidad Central del Valle del Cauca. Tuluá, Colombia.
- Sacristán, F. (2003). Técnicas de resolución de problemas. Ed. FC, Madrid, España.
- Suárez, Y., y González, A. (2007). Procedimiento para el mejoramiento de los procesos del

sistema de gestión de la calidad en el Centro Nacional de Biopreparados. Ingeniería Industrial, La Habana, Cuba.

Suárez, M. (2007). El kaizen: La filosofía de Mejora Continua e Innovación Incremental detrás de la Administración por Calidad Total. Ed. Panorama. Ciudad de México.

Summers, D. (2006). Administración de la calidad. Ed. Pearson educación. Ciudad de México, México.

Tamayo y Tamayo, M. (2008). El Proceso de la Investigación Científica (4a ed). Ed. Limusa. Ciudad de México, México.

Tavakol, M. y Dennick, R. (2011). Entendiendo el alfa de Cronbach. Revista Internacional de Educación Médica. Recuperado de /ijme.4dfb.8dfd

Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM, 2005). Facultad de Contaduría y Administración. Administración básica. Recuperado de <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>.

Vargas, N. (2017). Implementación de una gestión por procesos bajo la metodología PHVA para la mejora de la calidad del servicio al cliente interno proporcionado por el área de Recursos humanos de la empresa Lives SAC de Barranco, Lima-Perú. Proyecto de Tesis. Universidad Privada del Norte. Lima, Perú.

Vargas, Z. (2009). La Investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Recuperado de <https://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/538/589>

Zapata, A. (2016). Ciclo de la calidad PHVA. Universidad Nacional de Colombia. Ed. UN, Bogotá, Colombia.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario

N°	VARIABLE INDEPENDIENTE: METODOLOGIA PHVA	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que la Metodología PHVA es un factor determinante para el logro de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?					
2	¿Estima que la identificación y análisis de causas es un factor relevante en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?					
3	¿Considera que la ejecución de la alternativa de solución debe aplicarse de manera inmediata en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?					
4	¿Estima que la comparación de resultados pre test y post test logre la identificación y alcance en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?					
5	¿Estima que la estandarización de procedimientos favorece la simplificación en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?					
6	¿Considera que el cumplimiento de la ruta de la calidad incide en la reducción del tiempo de atención de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos?					

N°	VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
1	¿Cree que la planificación en entornos dinámicos establece objetivos medibles en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?					
2	¿Considera que la estructura organizacional privilegia la adecuada división del trabajo en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?					
3	¿Estima que la especialización del trabajo es un factor de eficacia en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?					
4	¿Considera que la motivación y satisfacción de los trabajadores contribuye a una preferente atención de administrado de los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?					
5	¿Estima que el estándar en el desempeño garantiza el logro de las metas en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y					

	Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?					
6	¿Está conforme que la evaluación del desempeño debería ser permanente en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?					

El nivel de aceptación o rechazo de las alternativas mediante la escala entre 5 (muy de acuerdo) y 1 (muy en desacuerdo).

NIVEL DE ACEPTACION	PUNTAJE
5	Muy de acuerdo
4	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2	En desacuerdo
1	Muy en desacuerdo



Anexo 2: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variables	Diseño
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo la metodología PHVA incide en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar si la aplicación de la metodología PHVA mejora los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023.</p>	<p>Variable independiente: Metodología PHVA</p>	<p>Formulación del diseño: La aplicación del cuestionario en la metodología PHVA evidencia la mejora en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad distrital de Los Olivos, 2023.</p>
<p>Problema específico 1:</p> <p>¿De qué manera la identificación y análisis de causas incide en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023?</p>	<p>Objetivo específico 1:</p> <p>Determinar si la identificación y análisis de causas incide en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023.</p>		
<p>Problema específico 2:</p> <p>¿Cómo la ejecución de la alternativa de solución incide en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e</p>	<p>Objetivo específico 2:</p> <p>Establecer si la ejecución de la alternativa de solución incide en los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales</p>		

Anexo 3: Validación de instrumentos de investigación

CERTIFICADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del validador: ALVA ALOR ALINA AILIN

1.2 Cargo o institución donde labora: Inspector Técnico ITSE

1.3 Especialidad del validador: Ingeniera Sanitaria

1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario

1.5 Título de la investigación: Aplicación de la metodología PHVA para los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023.

1.6 Autor del instrumento: JOSE CARLOS SALAS REATEGUI



II. Aspecto de validación

En cuanto a la validez o exactitud con que se mide la variable en estudio, Blanco (2000), señala que “se dice que un instrumento es válido cuando mide el concepto o la variable que se planifica medir”.

2.1 Validador: ALVA ALOR ALINA AILIN

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 40- 60%	Muy buena 61- 80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					85
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				80	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					89
4. Organización	Existe una organización lógica				75	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					85
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				70	
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos.					90
8. Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.				75	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				75	
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					81

III. Promedio de validación

3.1. Validador: ALVA ALOR ALINA AILIN

PROMEDIO DE VALIDACION

80.5

Lima, 10 de noviembre del 2023

Nombres y apellidos: Alina Alor Alor
DNI: 4126120


.....
FIRMA

CERTIFICADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del validador: CAMARENA TUMIALAN IVONNE

1.2 Cargo o institución donde labora: Inspector Técnico ITSE

1.3 Especialidad del validador: Arquitecta

1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario

1.5 Título de la investigación: Aplicación de la metodología PHVA para los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023.

1.6 Autor del instrumento: JOSE CARLOS SALAS REATEGUI



2.2 Validador: CAMARENA TUMIALAN IVONNE

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 40- 60%	Muy buena 61- 80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					90
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				76	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				70	
4. Organización	Existe una organización lógica				80	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					85
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				80	
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos.					85
8. Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.					85
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					85
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				80	

3.2 Validador: CAMARENA TUMIALAN IVONNE

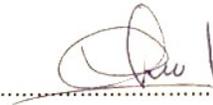
PROMEDIO DE VALIDACION

81.6

Lima, 10 de noviembre del 2023

Nombres y apellidos:.....IVONNE CLARISA CAMARENA TUMIALAN

DNI:.....07481598



.....
FIRMA

CERTIFICADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del validador: CHUNG ARREDONDO JOHANA

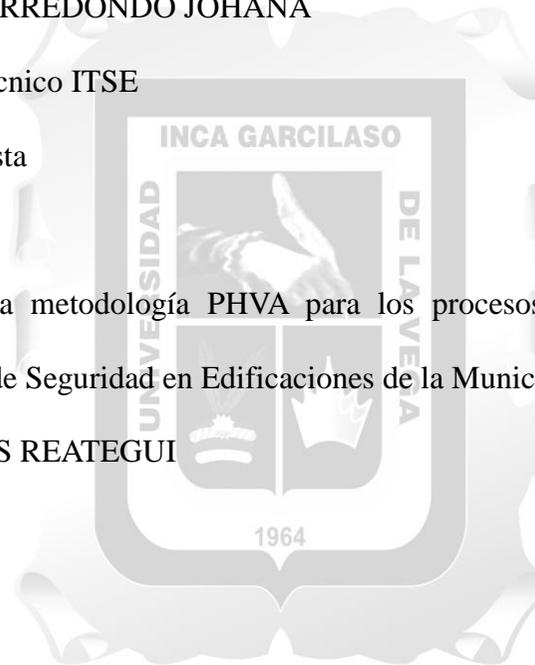
1.2 Cargo o institución donde labora: Inspector Técnico ITSE

1.3 Especialidad del validador: Ingeniera Electricista

1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario

1.5 Título de la investigación: Aplicación de la metodología PHVA para los procesos administrativos de la Subgerencia de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2023.

1.6 Autor del instrumento: JOSE CARLOS SALAS REATEGUI



2.3 Validador: CHUNG ARREDONDO JOHANA

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 40- 60%	Muy buena 61- 80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					82
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				80	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					85
4. Organización	Existe una organización lógica					86
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					87
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					85
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos.				80	
8. Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.				79	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					89
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					81

3.3 Validador: CHUNG ARREDONDO JOHANA

PROMEDIO DE VALIDACION

83.4

Lima, 10 de noviembre del 2023

Nombres y apellidos: JOHANA CHUNG ARREDONDO

DNI: 40779540



FIRMA

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento de investigación

El coeficiente alfa de Cronbach es un método que requiere una sola administración del instrumento de investigación. Su ventaja reside en que se aplica la medición y se calcula el coeficiente. Según Tavakol y Dennick (2011) consideran que el coeficiente de confiabilidad debe estar entre 0.70 y 0.90, mientras que Garson (2013) establece que 0.60 es un valor de confiabilidad aceptable. Sin embargo, es recomendable que su debe estar por encima de 0.70. Asimismo, cabe anotar que el coeficiente alfa de Cronbach trabaja con variables de intervalos o de razón.

Rango de confiabilidad del instrumento de investigación, según Palella y Martins (2006), señalan que la confiabilidad puede variar en rangos, como sigue:

Rango Confiabilidad

0.81 - 1.00 (Muy alta)

0.61 - 0.80 (Alta)

0.41 - 0.60 (Media)

0.21 - 0.40 (Baja)

0.00 - 0.20 (Muy baja)



EXPERTOS	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5	Criterio 6	Criterio 7	Criterio 8	Criterio 9	Criterio 10	Total
1	85	80	89	75	85	70	90	75	75	81	805
2	90	76	70	80	85	80	85	85	85	80	816
3	82	80	85	86	87	85	80	79	89	81	834
Total	257	236	244	241	257	235	255	239	249	242	2455
Promedio	85.67	78.67	81.33	80.33	85.67	78.33	85.00	79.67	83.00	80.67	818.33
Des. Est (S)	4.04	2.31	10.02	5.51	1.15	7.64	5.00	5.03	7.21	0.58	14.64
Varianza (S ²)	16.33	5.33	100.33	30.33	1.33	58.33	25.00	25.33	52.00	0.33	972.89

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$\sum_{i=1}^K S_i^2$: Es la suma de varianzas de cada item.

S_t^2 : Es la varianza del total de filas (puntaje total de los jueces).

K : Es el número de preguntas o items.

Var. Total de cada ítem: 214.33

Suma Var. Total de filas (puntaje de expertos): 972.89

$$\infty = \frac{12}{12-1} (1 - 214.33/972.89)$$

$$\infty = \frac{12}{11} (1 - 0.22)$$

$$\infty = \mathbf{1.09 (0.78) = 0.85}$$

Aplicando la fórmula del coeficiente alfa de Cronbach se obtiene un **0.85** de confiabilidad.

Siendo el valor obtenido de 0.85, mayor que el valor medio del rango de confiabilidad, se concluye que es muy alta (Palella y Martins, 2006).

