

Parte I

Bases y elementos del proyecto

Antecedentes y formulación del problema

Antecedentes

A partir de 1996, se inició en las entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público el levantamiento de los procesos y procedimientos con base en una metodología que recogía los procesos misionales, con el gran inconveniente de permitir la definición aislada de procedimientos, sin una caracterización “real” de procesos y sin interrelación entre los mismos, dando como resultado la construcción de manuales administrativos sin consistencia articulada.

La Oficina de Gestión Pública y Autocontrol de cada una de las instituciones cumplía con las funciones de diseñar, planificar e implementar el sistema de control y velar por la racionalización y orientación de las acciones de la entidad, generando cultura de autocontrol. La alta dirección de la Rama Ejecutiva del Poder Público facilitó y apoyó su implementación, dando a conocer la importancia y obligatoriedad del sistema de gestión por procesos.

Las instituciones de la Rama Ejecutiva del Poder Público, antes de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000,

no contaban con herramientas de gestión estandarizadas que permitieran un desarrollo organizado y documentado de los procesos, procedimientos, indicadores e identificación de riesgos y de emisión de planes de prevención; solo a partir de la promulgación de la Ley 872 de 2003, el Departamento Administrativo de la Función Pública asumió la responsabilidad de garantizar el acompañamiento del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad. Sin embargo, inicialmente quienes tomaron este liderazgo fueron las Oficinas de Gestión Pública de cada una de las instituciones de la Rama Ejecutiva.

El Sistema de Gestión de la Calidad en las instituciones de la Rama Ejecutiva del Poder Público tomó como pilar el Sistema de Control Interno, toda vez que en el parágrafo del artículo 3 de la Ley 872 de 2003, se establece que el sistema podrá integrarse al Sistema de Control Interno para que fuera complementario.

Dichas normas han sido objeto de continua actualización, pero a partir de la vigencia 2003 se adoptó la metodología que configura los elementos de gestión y calidad, que llevó a la identificación de procesos y procedimientos institucionales; pero sin haberse definido previamente una plataforma estratégica que brindara respuesta a los cambios políticos, normativos y sectoriales que se presentaron desde el año 1996 hasta la fecha y sin haber adelantado un análisis que hubiera permitido subsanar la falta de interrelación de procesos ya conocida.

Fue así como la Oficina de Gestión Pública de cada una de las instituciones de la Rama Ejecutiva del Poder Público, con base en los procedimientos elaborados, desarrolló herramientas de autogestión, autocontrol y autoevaluación que debieron ser replanteadas una vez se adelantó el ejercicio de revisión de procesos institucionales bajo un adecuado panorama estratégico.

En el año 2003, se emitió la Ley 872, constituyéndose esta en el marco básico de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad a nivel nacional que expuso los lineamientos para su implementación en las entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público. De todas maneras, el desarrollo de este sistema se ciñe a lo dispuesto en la norma diseñada en el año 2004 para tal fin, denominada NTCCGP 1000, documento que establece un “Modelo preliminar de gestión de la calidad basado en procesos” y que de cierta forma toca lo que hasta el momento

trabajaron las oficinas de gestión pública de las instituciones, para facilitar el desarrollo de un sistema de gestión de calidad que consolidó estos principios en el Modelo Estándar de Control Interno MECI-2005.

En el año 2008 se aprueba y adopta la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública¹, como un esfuerzo conjunto de los Estados iberoamericanos para establecer un documento común acerca de las nociones de calidad y de excelencia en la gestión pública, a partir del cual se adopte un conjunto de principios y orientaciones que sirvan de referencia a las diferentes administraciones públicas iberoamericanas en la formulación de las políticas, planes, modelos y mecanismos que permitan la mejora continua de la calidad de su gestión pública.

Justificación

Después de la entrada en vigencia de los mencionados instrumentos legales, es necesario establecer si los bienes o servicios que ofrecen las entidades del Estado, en cualesquiera de sus órdenes, tienen un mayor nivel de calidad como producto de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Es aquí donde la investigación constituye un punto de partida para examinar las consecuencias del mejoramiento continuo en la prestación de servicios del sector público. Los resultados tienen utilidad para los gerentes públicos y los servidores en general a la hora de prestar los servicios estatales a las personas que los requieren, en la medida en que la información se constituye en fuente para la toma de decisiones.

Los beneficiarios de esta investigación se ubican dentro del entorno externo e interno de las entidades del Estado. Los primeros, en donde se encuentran los diferentes grupos de interés, a medida que las entidades públicas mejoran procesos, bienes o servicios, encuentran un nivel de satisfacción más amplio a sus necesidades o requerimientos, haciendo que los servicios estatales cumplan los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad,

1 En el marco de la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, realizada en San Salvador, El Salvador, del 26 al 27 de junio de 2008.

que tutelan la función administrativa del Estado, el cual está al servicio de los intereses generales.

Por otra parte, las entidades públicas se benefician porque lo anterior permite tomar decisiones administrativas tuteladas en los principios administrativos, donde la optimización de los recursos es un corolario fundamental, con decisiones basadas en la información proveniente de fuentes como la presente investigación que redundan en la efectividad de la gestión pública.

Formulación del problema

En el año 2006, las entidades presentan “indirectamente” avances con respecto al desarrollo de algunos de los productos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad por procesos y aunque se da por entendido que el progreso de este sistema debe ser paralelo y articulado con el Sistema de Control Interno, es preciso definir el alcance y propósito de cada uno de estos e iniciar una evolución planificada en pro del mejoramiento de la gestión de los procesos de las entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público, haciéndose necesario evaluar los avances alcanzados a la vigencia del año 2010.

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, la definición del problema en el presente estudio se basa en el desconocimiento que existe hasta la fecha sobre los resultados de la mejora alcanzada en las instituciones del Estado con la implementación de las citadas herramientas y la ausencia de información sistematizada que permita establecer cuáles han sido los efectos positivos o negativos que el Sistema de Gestión de la Calidad, denominado NTGP 1000:2009, ha podido producir en la capacidad de las entidades del sector público colombiano que se han certificado con dicho esquema, con el fin de mejorar la prestación de sus servicios a los usuarios y beneficiarios (clientes).

El Programa de Maestría en Calidad y Gestión Integral del convenio entre la Universidad Santo Tomás y el Icontec, abordó esta iniciativa con un grupo de 15 estudiantes de la cohorte 10, quienes al mismo tiempo eran funcionarios del Distrito Capital de Bogotá, en el marco de la línea de investigación en Gestión de la Calidad de la mencionada Maestría.

Para tal efecto, la dirección del convenio USTA-Icontec estableció contacto con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), solicitando el apoyo necesario para llevar a cabo el proyecto de investigación en las entidades seleccionadas y fue así como suscribió un convenio cuyo objeto era: “El establecimiento de un acuerdo de cooperación investigativa entre el DAFP, el Icontec y la USTA para la organización, coordinación y ejecución de un proyecto conjunto de investigación que permita conocer los efectos de la implementación del sistema de gestión de la calidad en entidades del Estado estableciendo su impacto en la prestación de sus servicios”².

Preguntas de investigación

Para orientar la búsqueda de información que permitiera conocer los efectos reales de la implementación de la norma NTCGP 1000:2009 en el sector público, se plantearon las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Qué efectos ha generado en las entidades públicas la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) según los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública 1000 versión 2009 (NTCGP 1000:2009), en cuanto a la calidad del servicio prestado a los usuarios y ciudadanos?
- ¿Implementar el SGC en las entidades públicas bajo los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 ha incrementado la capacidad de la entidad para prestar mejores servicios de acuerdo con los requerimientos legales, las necesidades y expectativas de los usuarios?
- ¿Hay o no relación entre la implementación del SGC en las entidades públicas bajo los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 y el incremento de la capacidad de la entidad para

2 Convenio para el desarrollo de actividades de cooperación investigativa celebrado entre el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec) y la Universidad Santo Tomás.

prestar mejores servicios de acuerdo con los requerimientos legales, las necesidades y las expectativas de los usuarios?

Hipótesis

Para el estudio se plantearon las siguientes hipótesis, a partir del análisis del problema:

- Implementar el SGC en las entidades públicas bajo los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 incrementa la capacidad de la entidad para prestar mejores servicios de acuerdo con los requerimientos legales, las necesidades y las expectativas de los usuarios.
- Implementar el SGC en las entidades públicas bajo los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 no incrementa la capacidad de la entidad para prestar servicios de acuerdo con los requerimientos legales, las necesidades y las expectativas de los usuarios.
- No existe relación entre la implementación del SGC NTCGP 1000:2009 en las entidades públicas y el incremento de la capacidad de la entidad para prestar servicios de acuerdo con los requerimientos legales, las necesidades y las expectativas de los usuarios.

Objetivo general

Identificar los efectos que ha producido la implementación del modelo de gestión de la calidad NTCGP 1000:2009 en las entidades públicas que se han certificado, para mejorar la prestación de los servicios a sus usuarios.

Objetivos específicos

- a. Recopilar y analizar información sobre el desempeño del SGC implementado en las entidades del sector público seleccionadas y la mejora en la prestación del servicio.

- b. Establecer relaciones entre los elementos del SGC que han contribuido a incrementar la satisfacción de los usuarios.
- c. Formular lineamientos y directrices para fortalecer la capacidad del SGC de las entidades del sector público para apoyar la mejora en la prestación de los servicios.

Categorías de análisis

Para asegurar la validez del estudio así como el diseño del instrumento que permitiera recopilar información primaria en el ámbito interno de las organizaciones seleccionadas en la muestra, desde la percepción de los servidores públicos acerca de los efectos que pudiera haber tenido el SGC sobre la calidad del servicio prestado a los ciudadanos, se determinaron ocho categorías, establecidas a partir de los principios y requisitos del modelo NTCGP 1000:2009.

Tabla 1. Categorías de análisis

1. Direccionamiento estratégico
2. Gestión por procesos y documentación
3. Gestión de los recursos
4. Gestión del talento humano: competencias
5. Gestión del talento humano: comunicación
6. Servicio al cliente
7. Mejora continua
8. Seguimiento y medición

Fuente: NTCGP 1000:2009.

En consecuencia, las orientaciones filosóficas y fundamentales del modelo, que se establecieron a partir de las directrices sobre las cuales se debería implementar un SGC, así como también los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009, que se consideraron más estrechamente asociados a la generación de claridad y capacidad para la prestación

de los servicios a los clientes, fueron los pilares básicos para la determinación de las categorías para la investigación y el posterior análisis de los resultados.

En la selección de estas categorías se tuvo en cuenta además, que desde el orden general, más allá del modelo, fueran representativas del ordenamiento institucional en la producción de articulación y coherencia, para fortalecer la capacidad interna de las entidades en la prestación de servicios a la comunidad, vigorizando la gestión de la institución para tales propósitos.

Equipo de investigación

La investigación estuvo coordinada por el grupo de investigación “Calidad Integral” de la Maestría en Calidad y Gestión Integral del convenio USTA-Icontec dentro de la línea de investigación “Gestión de la Calidad”; adicionalmente, participaron los alumnos de la cohorte 10 de la Maestría en Calidad y Gestión Integral, como asistentes de la investigación y para cumplir requisitos relativos a su proyecto de grado. El proyecto se asignó a ocho grupos de participantes de acuerdo con la Tabla 2, que se presenta a continuación:

Tabla 2. Grupos de estudiantes y entidades participantes

Equipos de estudiantes	Directores de trabajo de grado	Entidades asignadas para trabajo de campo
Raúl Lagos y Rocío del Pilar Valle	Ximena Pedraza	Comisión de Regulación de Telecomunicaciones - CRT
		Fondo Nacional de Ahorro “Carlos Lleras Restrepo”
		Intituto Colombiano de Desarrollo Rural INCODER
		Ministerio de Protección Social

Equipos de estudiantes	Directores de trabajo de grado	Entidades asignadas para trabajo de campo
Ángela Correa, Yovanny Arias y Lissette Cervantes	José Edilberto Pinzón	Universidad Militar Nueva Granada
		Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca
		Fondo Nacional de Garantías S.A. - FNG
		Instituto Colombiano de Geología y Minería - INGEOMINAS
		Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Liliana Cárdenas y Karol León	Álvaro Perdomo	Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH
		Departamento Nacional de Economía Solidaria - DANSOCIAL
		Fondo para el Financiamiento del sector Agropecuario - FINAGRO
		Intituto Nacional de Vías - INVIAS
		Policía Nacional. Dirección de Inteligencia de la Policía - DIPOL - Sede Central
Sandra L. Bautista y Giovanni Arturo González	Álvaro Perdomo	Artesanías de Colombia
		DANE
		Fuerza Aérea Colombiana
		Instituto Nacional para Ciegos - INCI
		SENA
Norberto Acosta y Carlos Arturo Ordóñez	Guillermo Peña	Central de Inversiones S.A. - CISA
		Departamento Nacional de Planeación - DNP
		Imprenta Nacional de Colombia
		La Previsora S.A. Compañía de Seguros
		Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Alejandro Parrado	Sonia Morales	Industrial Militar - INDUMIL
		Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
		Superintendencia de Sociedades
Claudia Pacheco y Esperanza Cruz	José Luis Ramírez	COLDEPORTES
		Escuela Superior de Administración Pública - ESAP
		Instituto Colombiano de bienestar Familiar - ICBF
		Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
		Superintendencia Financiera de Colombia
Liliana Lozada	Fabio Tejada	Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Público - CRA
		Fondo de Garantías de Instituciones financieras - FOGAFIN
		ICETEX
		Instituto Nacional para Sordos - INCO

La dirección general del proyecto estuvo a cargo de Germán Marín en su calidad de director de posgrados del convenio USTA-Icontec, la supervisión del desarrollo metodológico fue realizada por los docentes investigadores del Programa de la Maestría Álvaro Perdomo y Antonio José López, y la coordinación del proyecto y el apoyo técnico a los grupos fueron realizados por el docente Fabio Tejada.

Diseño metodológico

El diseño metodológico aplicado, partió del modelo NTCGP 1000:2009, de acuerdo con las ocho categorías de análisis asociadas al Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades públicas. En la Tabla 3 se presenta la distribución de las categorías surgidas del modelo, a cada uno de los grupos establecidos.

Tabla 3. Categorías y grupos

Grupos	Categorías
Raúl Lagos y Rocío del Pilar Valle	Gestión de procesos y gestión documental
Ángela Correa, Yovanny Arias y Lissette Cervantes	Gestión de recursos
Liliana Cárdenas y Karol León	Gestión del Talento Humano: Competencias
Sandra L. Bautista y Giovanni Arturo González	Gestión del Talento Humano: Comunicación interna
Norberto Acosta y Carlos Arturo Ordóñez	Mejora (incluye análisis de riesgos)
Alejandro Parrado	Servicio al cliente
Claudia Pacheco y Esperanza Cruz	Seguimiento y medición
Liliana Lozada	Direccionamiento estratégico

Las etapas del proyecto fueron las siguientes:

Fase I

- Diseño de propuesta general
- Diseño de propuestas particulares

- Definición de muestra
- Organización de elementos administrativos y logísticos
- Diseño de estrategias e instrumentos

Fase II

- Aplicación piloto y validación de la encuesta
- Diseño de bases de datos
- Plan de aplicación
- Realización del trabajo de campo

Fase III

- Recolección de información
- Procesamiento y sistematización
- Interpretación

Fase IV

- Elaboración de informes particulares
- Elaboración, revisión y aceptación del informe final general

Finalmente, cada grupo elaboró un documento sobre la investigación, de acuerdo con los lineamientos del “Procedimiento para la presentación de trabajos de grado” que tiene establecido el convenio USTA-Icontec para los estudiantes de la maestría.

Tipo de investigación

El tipo de investigación es cuantitativo, con un alcance descriptivo y analítico. El enfoque es cuantitativo porque las conclusiones surgen del análisis

de las variables y de la tabulación de las encuestas, y también descriptivo, porque los resultados solo describen la situación que se presenta en las entidades participantes, sin entrar a explicar o conjeturar por qué es así.

Instrumentos y técnicas de investigación

Se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de información, teniendo en cuenta que es un “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Buendía *et al.*, 1998, p. 120). De este modo, puede ser utilizada para entregar descripciones de los objetos de estudio, detectar patrones y relaciones entre las características descritas y establecer relaciones entre eventos específicos.

Con relación a su papel como método dentro de una investigación, las encuestas pueden cumplir tres propósitos (Selltiz *et al.*, 1965, pp. 601-646):

- a. Servir de instrumento exploratorio para ayudar a identificar variables y relaciones, sugerir hipótesis y dirigir otras fases de la investigación.
- b. Ser el principal instrumento de la investigación, de modo tal que las preguntas diseñadas para medir las variables de esta se incluirán en el programa de entrevistas.
- c. Complementar y validar otros métodos, permitiendo el seguimiento de resultados inesperados y profundizando en las razones de las respuestas de las personas.

Para poder identificar los aspectos más relevantes de los efectos que promueven la implementación de maneras más prácticas y mejoras para prestar los servicios en las entidades o los que no ayudan al surgimiento de las mismas, es importante saber que la mejora continua no solo es la base para que fluya cualquier sistema de gestión, sino que es la que ayudará a la organización a ir un paso más adelante que los demás.

Se realizaron encuestas direccionadas a una muestra de 36 entidades que prestan servicios en los distintos sectores públicos (de 197 posibles y certificadas), ubicadas en Bogotá D. C., y que cumplieran con los siguientes requisitos:

- Empresas del Estado certificadas con la norma NTCGP 1000.
- Empresas que llevaran al menos un ciclo de certificación (3 años).
- Empresas públicas del sector de servicios.
- Empresas que aceptaran participar en la investigación.
- Que los servicios prestados hicieran parte del alcance de la certificación.

Tamaño de la población

Para calcular el tamaño de la muestra se hace necesario determinar la población de la cual se extraerá. Para esta investigación se determina que la población objeto son las entidades públicas del orden nacional certificadas con la norma NTCGP 1000: 2004 o 2009, que prestan sus servicios a los usuarios ubicados en la zona metropolitana de Bogotá y que sean representativas de todos los sectores de la actividad pública.

La fuente de información respecto de las entidades públicas del orden nacional que conforman la población de esta investigación es el Departamento Administrativo de la Función Pública. Según los registros de esta entidad, en la ciudad de Bogotá tienen asiento 197 entidades que cumplen las condiciones poblacionales requeridas, de donde se concluye que este es el tamaño de la población.

Tamaño de la muestra

La técnica para establecer el tamaño de la muestra corresponde a la metodología probabilística aleatoria simple 136, porque se tiene conocimiento de cada elemento del universo. En este sentido, cada una

de las entidades tiene la probabilidad de hacer parte de la muestra sin otra variable que el requisito mínimo de la población.

Conocida la población, se determina el tamaño de la muestra a través de un cálculo de muestra sin ajustar, y con posterioridad, se realiza otro cálculo para ajustar el tamaño que proporciona confianza a la investigación respecto del comportamiento de la población reflejada en el comportamiento de la muestra.

El cálculo del tamaño de la muestra se realiza de la siguiente manera:

$$n_o = \frac{Z_2 P Q}{d_2}$$

En donde las variables corresponden a:

n_o = Muestra sin ajustar

$Z = 1.28$ - Nivel de confianza para cubrimiento probable del 80 % (según la tabla de distribución normal)

$d = 0.09$ - Error estimado

$P = 0.5$ - Cualidad hipotética característica de la población

$Q = 0.5 - (1 - p)$

En este caso tanto P como Q hacen referencia a la probabilidad que ocurra o no el evento y en estos casos los valores que se asumen son de 0.5. Al reemplazar los valores se obtiene:

$$n_o = \frac{1.28_2 (0.5)(0.5)}{0.09_2}$$

$$n_o = \frac{1.6384(0.25)}{0.0081}$$

$$n_o = 50,56 \text{ (muestra sin ajustar)}$$

Determinada la muestra sin ajustar se hace necesario establecer con mayor precisión el tamaño de esta mediante el cálculo de la muestra ajustada, así:

$$n_o = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$$

En donde las variables corresponden a:

n_o = Muestra sin ajustar (valor calculado anteriormente)

N = Tamaño de la población

Reemplazando las variables en la fórmula de muestra ajustada, se obtiene que:

$$n_o = \frac{50.56}{1 + \frac{50.56}{197}}$$

$n = 40.23$ - Entidades muestra si ajustar

$n = 40$ - Entidades muestra ajustada

Los cálculos dan una muestra ajustada y definitiva de 40 entidades, las que fueron seleccionadas aleatoriamente de la población aportada por el DAFP.

Tamaño de la muestra de entrevistas por entidad

Con la definición de un tamaño de 40 entidades como muestra de la población de 197 que cumplían los criterios mínimos para la investigación, se procede a definir la cantidad de encuestas que se aplican en cada entidad y que corresponden a la utilización de los siguientes criterios:

- Por cada 100 servidores de la entidad se aplican diez encuestas, teniendo como rango un mínimo de 10 y un máximo de 40. La selección de los funcionarios se realiza de forma aleatoria.
- Se aplica a los servidores vinculados legal o reglamentariamente o por orden de prestación de servicios, que tengan más de 2 años en la entidad, y personas del equipo que tuvieron a cargo la implementación de la norma NTCGP 1000 (proporcional al número de funcionarios de la entidad).
- Se aplica a los servidores de los niveles jerárquicos estipulados en el Decreto 875 de 2005 y a los líderes de proceso, en proporción a los servidores de la entidad.
- El tiempo máximo estimado para aplicar la encuesta es de 45 minutos, distribuidos en 20 minutos explicando el proyecto y

dando las instrucciones para diligenciar la encuesta y 25 minutos aplicándola.

Diseño y validación del instrumento de investigación

Cada una de las afirmaciones se evaluó en una escala de Likert, con cuatro opciones: 1) Totalmente de acuerdo, 2) De acuerdo, 3) En desacuerdo y, 4) Totalmente en desacuerdo. Se utilizó una quinta opción, cuando el encuestado no sabe o considera que no aplica la pregunta.

Las cuatro primeras opciones se califican de 1.0 a 4.0, con el fin de agrupar los datos y poder comparar valores promedio.

Se tomó como punto de corte o valor mínimo el de 3.5 sobre 4.0; esto significa que valores promedio iguales o superiores a 3.5 señalan una alta correspondencia entre los requerimientos de la gestión de la calidad y la realidad de la entidad.

Un valor de 4.0 en alguna de las afirmaciones de la encuesta, indica que se cumple completamente el requerimiento mínimo planteado en el modelo NTCGP 1000:2009.

El diseño de las encuestas se enfocó en la identificación del cumplimiento de las organizaciones frente a los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y la realidad de las mismas ante esta norma, para lo cual se incluyeron 43 afirmaciones que están fundamentadas en las ocho categorías de análisis de la norma NTCGP 1000:2009, mencionadas anteriormente.

Una vez realizada la validación del instrumento en una prueba piloto, se procedió a su aplicación a un grupo de 911 colaboradores de las entidades previamente seleccionadas: 161 directivos, 497 profesionales, 213 técnicos y 40 que no registraron esa información.

Todos los encuestados de las entidades seleccionadas fueron reunidos en su momento, con el fin de diligenciar simultáneamente la encuesta, con un tiempo máximo de 45 minutos, los cuales se dividieron en 20 minutos para la explicación de la encuesta y 25 minutos para su aplicación.

Para determinar el resultado de las encuestas aplicadas a cada categoría, se hizo el análisis desde el cumplimiento de los aspectos

de la mejora continua y con los criterios dispuestos por la norma NTCGP 1000:2009.

El análisis de resultados se enfocó en la identificación y búsqueda de una respuesta representativa y válida ante los siguientes interrogantes:

- ¿Qué efectos ha generado la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en las entidades públicas, sobre la calidad del servicio prestado a los ciudadanos?
- ¿Cuáles son las capacidades que sirven para mejorar la calidad de los servicios prestados por las entidades públicas, a partir de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad según los lineamientos de la norma NTCGP 1000:2009?

Procesamiento de datos

Se utilizó el programa estadístico informático Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), también referido como Statistical Product and Service Solutions, muy usado en las ciencias sociales y en las empresas de investigación de mercado. En la actualidad, la sigla se usa tanto para designar el programa estadístico como para nombrar la empresa que lo produce. El programa consiste en un módulo base y módulos anexos que se han ido actualizando constantemente con nuevos procedimientos estadísticos.

Este programa fue usado para el análisis de datos de los resultados de la encuesta aplicada por la Facultad de Estadística de la Universidad Santo Tomás de Bogotá³. Los datos se recopilaron mediante un archivo de Excel y procesados con el SPSS, el cual arrojó los informes por categoría, por cada afirmación y por los diferentes cargos de los encuestados.

Por cada una de las categorías analizadas se elaboró un marco teórico; particular para el aspecto, pero general para todo el sector público.

3 Consulta realizada el 29 de mayo de 2015 en la página web de la Universidad Santo Tomás.

Los demás aspectos de la investigación se desarrollaron de acuerdo con el “Procedimiento para la presentación de trabajos de grado” que tiene establecido el convenio Universidad Santo Tomás-Icontec para los estudiantes de la Maestría.