

UNIVERSIDAD DE SONORA

**DIVISIÓN DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
AGROPECUARIAS**



Calidad en la administración pública

TRABAJO FINAL

Rainier Omar López Sotelo

Santa Ana, Sonora

Noviembre de 2014

Universidad de Sonora

Repositorio Institucional UNISON



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

Calidad en la administración pública

TRABAJO FINAL

Sometido a la consideración del Departamento
de Contabilidad

de la

División de Ciencias Administrativas, Contables y Agropecuarias
de la Universidad de Sonora

por

Rainier Omar López Sotelo

Como requisito parcial para obtener el título

de

Contador Público

Santa Ana, Sonora

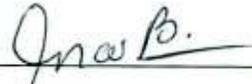
Noviembre de 2014

ESTE TRABAJO FUE REALIZADO BAJO LA DIRECCIÓN DEL COMITÉ TUTORIAL, APROBADO Y ACEPTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO

COMITÉ TUTORIAL:

DIRECTOR: _____



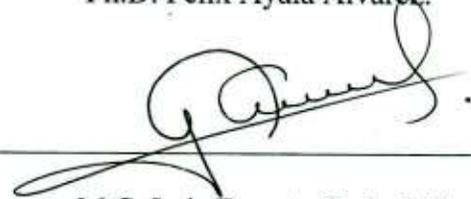
M.A. Ana Bertha Martínez Durán.

ASESOR: _____



Ph.D. Félix Ayala Álvarez.

ASESOR: _____



M.C. Luis Ernesto Gerlach Barrera.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente doy gracias a Dios por darme la oportunidad de realizar este trabajo de investigación y culminar una etapa más en mi vida, a mis maestros que durante este tiempo fueron de gran ayuda, a mi Comité Tutorial que siempre tuvieron el tiempo y paciencia para brindarme todo su apoyo en la elaboración de este proyecto, a mi familia: padres hermanas y sobre todo esposa e hijo que son un aliciente en mi vida para seguir desarrollándome profesionalmente. A la Universidad de Sonora *campus* Hermosillo por haber concluido mis estudios, al *campus* Santa Ana, al personal docente que siempre me hicieron sentir parte de esa gran familia y poder concluir mi titulación.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia y hermanos que siempre estuvieron orando para que pudiera terminar esta etapa de mi vida. En especial a mi Dios que me dio la dirección y el sustento para culminar una etapa de mi carrera como profesionista.

Proverbios: 2, 6

“Porque Jehová da la sabiduría, y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia”.

Gloria y alabanza sean eternamente a mi señor Jesucristo.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN.....	1
REVISIÓN DE LITERATURA.....	3
Introducción a la administración pública.....	3
Definición de la administración pública.....	6
La corrupción en la administración pública mexicana.....	7
Tipos de corrupción.....	8
Calidad en la administración pública.....	9
Gestión de calidad.....	10
La revisión externa.....	12
Tendencias en el manejo de la calidad.....	13
Importancia de la calidad.....	13
Normas ISO 9000.....	14
ISO 9001:2000.....	14
Procesos de certificación.....	15
ISO como herramienta para medir la calidad en la administración pública.....	16
MATERIAL Y MÉTODOS.....	18
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	19
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	20

RESUMEN

La presente investigación bibliográfica se llevó a cabo en la ciudad de Santa Ana, Sonora, para comparar la opinión de diferentes autores, con la finalidad de conocer actualmente como se encuentra la calidad en la administración pública y estar al tanto si se está realizando realmente una buena administración por parte de los gobiernos actuales y saber de qué manera se puede exigir o brindar calidad en dicha administración.

En el desarrollo de esta investigación se pudo conocer y constatar que durante varios años los temas relativos a la administración pública han sido objeto en México de un constante estudio que se ha traducido en un material bibliográfico importante y en una legislación administrativa que reflejan los principios modernos de estas disciplinas. La administración pública en su etapa moderna cuenta con un objeto de estudio que se remonta a los gobiernos de las primeras civilizaciones, el cual en su propia evolución y desarrollo logró conformarse como una actividad autónoma e independiente, separada de las funciones religiosas, ceremoniales, espirituales entre otras, para constituirse en una actividad con una dinámica propia.

INTRODUCCIÓN

La calidad en la administración pública es un tema de actualidad y de gran importancia para el desarrollo actual y futuro de la gestión pública. El concepto de administración pública es relativamente reciente, pero existe evidencia que se trata de una actividad histórica; la administración pública en su etapa moderna cuenta con un objeto de estudio que se remonta a los gobiernos de las primeras civilizaciones, el cual en su propia evolución y desarrollo logró conformarse como una actividad autónoma e independiente, separada de las funciones religiosas, ceremoniales, espirituales entre otras, para constituirse en una actividad con una dinámica propia. Ahora bien, la calidad surge en el ámbito productivo con una visión eminentemente industrial, a través de la cual se la define dentro del marco del área productiva de la empresa. Es por ello que se inicia ofreciendo un concepto más selectivo para posteriormente ir avanzando hacia el concepto estratégico de la calidad.

En México D.F. en el año de 1956, se publicó la primera edición de la revista de administración pública misma que hasta el día de hoy sigue activa. El contar con este tipo de información tan importante para el sector público ha sido de gran utilidad en nuestro país y el mundo entero, ya que este tipo de información proporciona guías y parámetros para medir la calidad que ofrece el sector público en la prestación de los servicios. No obstante, el concepto de administración pública puede entenderse desde dos puntos de vista. Desde un punto de vista formal, se entiende a la entidad que administra, es decir, al organismo público que ha recibido del poder político la competencia y los medios necesarios para la satisfacción de los intereses generales. Desde un punto de vista material, se entiende más bien la actividad administrativa, o sea, la actividad de este organismo considerado en sus problemas de gestión y de existencia propia, tanto en sus relaciones con

otros organismos semejantes como con los particulares para asegurar la ejecución de su misión.

El objetivo propuesto para el desarrollo de esta investigación es analizar si el servicio ofrecido por el sector público en nuestro país ha venido evolucionando correctamente, o de no ser así cuales son los factores que afectan que la calidad en la administración pública no se desarrolle de la manera esperada. Y en todo caso tener la información necesaria para exigir un cambio en el manejo de los recursos que están a disposición de las administraciones públicas.

REVISIÓN DE LITERATURA

Introducción a la administración pública.

En 1727, Federico Guillermo estableció una escuela en Cameralism, en Halle y Frankfurt para instruir “sobre los principios de la agricultura y la policía, sobre la institución de exámenes de cargos y bienes, así como sobre la administración y el gobierno eficiente de los pueblos”. Se esperaba que los candidatos elegidos sirvieran en los departamentos, sin recibir salario, con el fin de que adquirieran práctica antes de recibir su nombramiento definitivo. Para no llegar a la conclusión de que la preparación académica o una actitud legalista era todo lo que se necesitaba para estos cargos de responsabilidad, debe enfatizarse que se prestaba una gran atención al carácter y las cualidades personales. Se esperaba que el funcionario joven tuviera una naturaleza agradable, fuera adaptable, de carácter independiente, mente ágil e inteligente, no tanto una orden altisonante si se toma al pie de la letra, sino una aspiración apropiada al elegir a los funcionarios públicos (Gladden, 1989).

Cada sociedad políticamente organizada tiene su propia configuración de ideas, actitudes, normas, procesos, instituciones y otras formas de expresión humana en respuesta a cuestiones como las siguientes; quiénes han de dirigir la conducta de los ciudadanos y encauzar los procesos sociales mediante el ejercicio del poder público, cuáles deben ser los propósitos del estado y las normas para lograrlos (Muñoz, 1954).

Para Guerrero (2010), en la historia de la humanidad se ha dado formas de administración, pues así lo necesitó para sobrevivir y desarrollarse. Sin embargo, la administración pública no alcanzó su especificidad sino muy tardíamente, cuando, a partir de la Revolución Francesa, se establecieron sus principios como disciplina científica y se fijaron métodos, estándares de actuación que establecieron su identidad.

Desde esta perspectiva entonces se puede decir que la finalidad y naturaleza de las instituciones y órganos de gobierno es fungir como mediador entre las demandas de la sociedad con respecto de las acciones del gobierno quien le da el hilo conductor a sus actividades legalmente representadas en el Estado; de esta manera la realización de esas actividades de gobierno a través de la administración pública le dan legitimidad al Estado con respecto a la sociedad que se gobierna (Martínez, 2004).

Explica Nava (2011), que por su índole esencialmente instrumental la administración pública tiene como único fin o razón de ser el realizar o alcanzar los fines políticos del gobierno. Si gobernar es fijar metas, propósitos o políticas, administrar es disponer los medios para la realización concreta o la conquista de tales objetivos. Luego la administración sirve a los fines del gobierno.

El ejercicio de la autoridad pública impone la obligación de comprender el funcionamiento y la orientación del sistema político, y sus limitaciones y responsabilidades ante el pueblo. La forma específica de impartir estos elementos educativos variará según las condiciones de los cargos y personas (Muñoz, 1957).

Un primer antecedente histórico de la estructura de la administración pública estatal se encuentra en lo establecido en la Ley Orgánica del 25 de marzo de 1919, la cual estaba conformada por el Gobernador, Secretaría de Gobierno, Tesorería General del Estado y la Procuraduría General de Justicia, esta estructura se conservó hasta 1957, fecha en que se da a conocer la nueva Ley Orgánica de 1957 que tenía la siguiente estructura: Tesorería General del Estado, Procuraduría General de Justicia, Oficialía Mayor, Dirección General de Gobernación, Dirección General de Tierras, Agricultura y Ganadería, Dirección General de Salubridad y Asistencia, Dirección General de Comunicaciones y Obras Públicas, Dirección General del Trabajo, Dirección General de Economía y Estadística, Dirección

General de Servicios Administrativos, Dirección General de Pensiones, Dirección General de Profesiones y por último Dirección General de Educación Pública. Posteriormente aparece la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo de 1972 donde se observa existente la Secretaría de Gobierno con sus direcciones generales, Tesorería General del Estado, Secretaría Agrícola, Ganadería y Asuntos Agrarios, Procuraduría General de Justicia, Secretaría de Desarrollo y Dirección General de Obras Públicas. En 1977 se presta atención a la Secretaría General de Gobierno, Tesorería General del Estado, Dirección General de Obras Públicas y Asentamientos Humanos, Dirección General de Educación Pública, Dirección General de Fomento Económico, Dirección General de Fomento Agropecuario, Procuraduría General de Justicia y Oficialía Mayor. Subsiguientemente el 14 de diciembre de 1979 sobrelleva modificaciones estando en ellas la Secretaría de Programación y Presupuesto, Secretaría de Gobierno, Tesorería General del Estado, Secretaría de Fomento Agropecuario, Dirección General de Educación Pública, Oficialía Mayor, Procuraduría General de Justicia y la Secretaría de Salud Pública. El 2 de febrero de 1984, aparece publicada en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado la Ley número 44 del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora, en la ley de referencia teniendo como soporte el artículo 81 de la constitución local, por primera vez se reconocen las diversas formas de organización administrativa y se mencionan la centralizada o directa, desconcentrada y descentralizada (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1997).

Dentro de la administración directa se encuentran Gobierno, Planeación del Desarrollo, Fomento Industrial y Comercio, Fomento Agrícola y Asuntos Agrarios, Fomento Ganadero, Salud Pública, Fomento Educativo y Cultura, Desarrollo Urbano y Rural, Tesorería General del Estado, Oficialía Mayor, Contraloría General del Estado y la Procuraduría General de Justicia que ayudaran al titular del ejecutivo en el despacho de los

asuntos del orden administrativo. Esta ley sufrió varias reformas durante el sexenio de Samuel Ocaña García, siendo hasta el 30 de diciembre de 1985 cuando inicia su vigencia la Ley Orgánica Número 26 la cual ha permanecido con dicha denominación hasta la actualidad con sus respectivas reformas, desde el sexenio del Ingeniero Rodolfo Félix Valdés. Por último se mencionan como aspectos sobresalientes de esta ley el caso de la creación de la Secretaría de Turismo y la modificación del nombre de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Rural por el de Infraestructura y Desarrollo Urbano conservando las demás sus mismos nombres (Gutiérrez y Rives, 1994).

Definición de la administración pública.

La administración pública tiene múltiples definiciones dependiendo el enfoque desde donde se defina y el objeto de estudio que se le asigne, de acuerdo a lo que comenta Sánchez (2012).

La primera definición que se cita es la de Charles Jean Bonnin, en 1808, del que dice Guerrero (2010), fue el primero en hacer una “conceptuación científica de la administración pública”.

Para González (1998), la administración pública se define como el conjunto de instituciones y órganos de gobierno encaminados a concretar sus propósitos, regida por un sistema político y ligada a las condiciones que imperan en el Estado, principalmente capitalista, donde actúa como un instrumento mediador de las demandas sociales para su revisión y solución por parte de sus órganos, con los que cumple así su carácter contradictorio de mediador y defensor de los intereses de la clase en el poder.

Dado que la modernización de la administración pública, es uno de los aspectos objeto de estudio, se puede conceptualizar a la administración pública como: un conjunto de instituciones y organizaciones formales gubernamentales, cuyo propósito es alcanzar los

objetivos y cometidos que el gobierno les asigna. Por lo tanto de la anterior conceptualización, resulta necesario diferenciar entre lo que es la administración pública y el concepto de gobierno, los cuales aun cuando están relacionados, conllevan aspectos diferentes, y el gobierno es el conjunto de personas que ejercen el poder político, o sea, determinan la orientación política de una sociedad. De aquí mismo se concluye que estos órganos o instituciones formales dependen directa o indirectamente del poder ejecutivo, y tienen a su cargo toda la actividad estatal que no desarrollan los otros poderes, su actuación es continua y permanente, siempre persigue el bien público, adopta una forma jerarquizada y cuenta con elementos personales, elementos patrimoniales, estructura jurídica y procedimientos técnicos, por lo tanto a la administración pública se le encuentra en las dependencias y organismos de la administración pública estatal o municipal y está compuesta por una estructura organizacional con personal profesional contratado de manera temporal o permanente (Aragón, 1997).

La corrupción en la administración pública mexicana.

La corrupción se ha transformado actualmente en un tema común en los círculos internacionales. No se trata de un tema nuevo, lejos de eso, la corrupción ha existido desde que el gobierno existe. Pero el mundo ha decidido que este problema ha llegado finalmente a ser disfuncional para el desarrollo global, de manera que es necesario enfrentarlo. No cabe duda, ha llegado a ser tan amenazante que resulta urgente hacer algo al respecto (Caiden, 2004).

Entonces es claro que la corrupción es un problema potencial. Evidentemente, no todos los sistemas políticos dan la misma importancia a este asunto. Sin embargo, allí donde una sociedad estableció por cuestión de principios una división entre política y mercado, donde los intereses públicos y privados se distinguieron unos de otros y donde la

sociedad hizo retroceder los límites del patrimonialismo, el clientelismo y el nepotismo, la corrupción es considerada como patológica. La corrupción es una manera de “aceitar las ruedas” de un sistema atascado. La corrupción trae consigo la destrucción de cualquier sociedad, ya sea dictatorial o autoritaria, pero es particularmente perjudicial para los gobiernos democráticos (Mény, 2003).

La corrupción se ha convertido, desde las últimas décadas del siglo XX, en una pandemia en los ámbitos de gobierno. Afecta a la eficacia de las instituciones, genera incumplimiento de metas y objetivos en los programas de gobierno, impide la resolución de demandas ciudadanas, a la vez que genera desconfianza de la ciudadanía en su gobierno y malestar en la población (Bautista, 2006).

Tipos de corrupción.

La corrupción puede encontrarse en cuatro diferentes niveles, en el régimen político, en la política, en la administración pública y en el poder judicial, por lo que corresponde al régimen político, la experiencia muestra que si los regímenes políticos son corruptos, los servidores públicos pueden estar vinculados a servir con fidelidad a ese régimen. Esto puede deberse a que obtienen beneficios que les favorecen o que les permiten ciertos privilegios, que de otra manera no podrían tener. La corrupción política es una de las primeras formas de corrupción, se manifiesta cuando los políticos, por el deseo de codicia, se aseguran de una forma privada, desvían fondos de las economías públicas, extorsionan a individuos y empresas para obtener recursos, aceptan sobornos para realizar operaciones ilícitas y compran votos en las elecciones, también reciben contribuciones legales e ilegales para ocultar procedencia, que en la mayoría de las veces es reprochable aunque sabiendo que procede de grupos acaudalados con intereses especiales a cambio de favores. La historia de la corrupción política es vasta e ininterrumpida, hay testimonios de su existencia

en diferentes tiempos y culturas, en todas las regiones y en todos los sistemas políticos conocidos, esta permanencia del fenómeno es tal que sugiere la idea acerca de que la corrupción es algo inherente al ser humano, que existe siempre, cualquiera que sea el sistema político y el tiempo en que se piense. La segunda forma es la corrupción administrativa que aunque vinculada a la corrupción política es diferente y tiene una naturaleza propia. La corrupción administrativa se encuentra referida a los servidores públicos. La corrupción administrativa no puede separarse de la corrupción política; se alimenta una de la otra, donde los políticos son corruptos surge la corrupción administrativa, aunque la profesionalización del servicio público puede atenuar la expansión del fenómeno, parece probable que la corrupción administrativa de los funcionarios de alta jerarquía estrechamente relacionada con el funcionamiento y por lo tanto con la legitimidad del estado es más nociva que la corrupción de funcionarios de niveles bajos. La corrupción administrativa se da principalmente en el ámbito de la administración pública y particular en los servidores públicos; ésta se caracteriza por el abuso de los deberes de los servidores públicos para obtener beneficios propios. La corrupción en la administración pública constituye un grave problema, toda vez que distorsiona los objetivos de las políticas públicas, desperdicia y redistribuye recursos hacia actividades socialmente poco productivas, crea inestabilidad y desconfianza en el gobierno (Sanchez, 2011).

Calidad en la administración pública.

Tal y como lo menciona Camasara (2004), después de casi un siglo de evolución, la calidad, lejos de pensar que se trata de una nueva moda o un recetario de fórmulas mágicas, bien al contrario, consiste en una filosofía de acción continua por mejorar con el fin de obtener un producto o servicio de valor para el cliente, usuario etc. tratando de satisfacer

sus expectativas, pues con ello, se consigue aumentar la viabilidad del negocio, bien a través del incremento de la rentabilidad de la empresa en caso de que sean empresas privadas, o del bienestar de la sociedad y la satisfacción de ciudadanos y usuarios por el servicio recibido en el caso de los servicios públicos, es decir, la identificación de los ciudadanos con las políticas públicas desarrolladas por las administraciones y financiadas con los impuestos de todos. El concepto de calidad, a lo largo de la historia ha ido evolucionando.

La administración pública tiene como finalidad hacer llegar los servicios del Estado a la sociedad en general, a través de la función pública, guardando la racionalidad, eficiencia y eficacia de los recursos para la satisfacción de las necesidades de todos los entes sociales (CECAR, 2012).

Gestión de calidad.

Para caracterizar el encuentro entre la gestión de calidad y la administración pública, y aunque en un sentido genérico el concepto de calidad es amplio y puede remontarse a épocas muy lejanas, es preciso acotar su significación contemporánea, es decir, cuando adquiere la forma de un enfoque de gestión vinculado a la teoría de la organización y más concretamente al Management Empresarial (Moyado, 2006).

La OCDE (2009), afirma que en un contexto de gestión evolucionada, el incremento de la profesionalidad requiere no solamente procedimientos de gestión, sino también un conjunto de valores y estándares éticos que defina como alcanzar tales objetivos. Se han desarrollado orientaciones éticas en varios países estableciendo claras restricciones y prohibiciones para los funcionarios dedicados a la contratación pública a fin de evitar situaciones de conflicto de intereses e impedir la corrupción tanto a niveles individuales como en el interior de cada organización.

La integración del concepto ciudadano menciona que el cliente no debe limitarse al simple correlato del consumidor que opera en cualquier mercado genérico. Existen otras instancias que en consonancia con las distintas vertientes de relación del ciudadano con el Estado hacen que esta relación sea mucho más compleja y generadora de compromisos recíprocos más ricos y determinantes (Malvicino, 2001).

Los contenidos en la Carta Iberoamericana enuncian el interés por establecer un enfoque general sobre calidad y excelencia en la gestión pública, para lo cual se propone que las diferentes administraciones públicas iberoamericanas adopten “principios y orientaciones de referencia” en la formulación de sus políticas, planes, modelos y mecanismos para la mejora continua de la calidad de su gestión pública (CLAD, 2009)

Cuenca (2002), menciona que para instalar una verdadera y real “cultura de calidad en el servicio público”, se requiere por una parte, del compromiso de los servidores públicos de actuar conforme a derecho y en beneficio de la ciudadanía, por la otra, una decisión férrea de la sociedad de respeto a la leyes, destacando seis valores que son los siguientes: de servicio, mística, orgullo, calidad, excelencia y honestidad.

Por otro lado Oropeza (2001), señala que la gestión municipal se ocupa de todas aquellas actividades o funciones del ayuntamiento, así como de su integración administrativa, destinadas a la buena marcha del municipio. Con este motivo el gobierno municipal requiere de un aparato o mecanismo eficiente y responsable que ejecute las tareas que por ley se le han encomendado al ayuntamiento, para que éste a su vez pueda realizar su gestión en forma eficaz y cumpla con su compromiso social.

Gestionar la calidad en una empresa implica realizar todas las tareas inherentes a la consolidación de una organización que se prepara para garantizar calidad en sus productos. Esa calidad en función de un compromiso, de una especificación de producto o servicio, del

tiempo de entrega, de un ambiente organizacional predispuesto a la mejora continua, de un conjunto de procedimientos hechos para identificar por dónde las cosas se están haciendo bien en función de un parámetro externo o norma adoptados voluntariamente (Malvicino, 2001).

La revisión externa. La revisión externa crea una presión para que se mejore el desempeño de los prestadores de servicios, incluyendo su propia capacidad de revisión. Para que ocurra una mejoría como resultado de una revisión o inspección externa se deben satisfacer un buen número de requisitos previos, que son los siguientes, el evaluador externo debe ser capaz de identificar las intenciones explícitas, objetivos y expectativas de las partes implicadas en cualquier contrato de la prestación de un servicio, como por ejemplo el gobierno central y los gerentes locales encargados de la prestación del servicio, también debe quedar claro si cualesquier otro agente externo de inspección tales como auditores, supervisores o inspectores de seguridad están autorizados para conducir revisiones simultáneas y debe haber una clara especificación de los incentivos y consecuencias de la falta de cumplimiento o de desempeño de acuerdo con los términos y normas del contrato de prestación de servicios. Cuando están presentes dichas condiciones previas, se puede apreciar que las revisiones externas del desempeño de los prestadores de servicios mejoran la naturaleza y calidad de la administración y prestación del servicio (OCDE, 1996).

En lo que a la coordinación externa se refiere, Oropeza (2001), afirma que se manifiesta con diversas instancias como son: dependencias y organismos del Gobierno Federal y Estatal, en cuanto al seguimiento y evaluación del cumplimiento de obras públicas municipales, financiadas con recursos federales o estatales, así como también con la población o ciudadanía para atender las propuestas o sugerencias que presenta sobre la

realización de obras, prestación de servicios públicos o bien, en contra de aquellas acciones de servidores públicos que lesionen los intereses de la comunidad.

Tendencias en el manejo de la calidad.

A lo largo de las recientes décadas, las tendencias en el manejo del desempeño, incluyendo el manejo de la prestación del servicio, han experimentado un viraje de un enfoque sobre el control de la calidad, consistente típicamente en la inspección de las entradas o insumos en relación con normas predeterminadas para su uso, a planteamientos más amplios que engloban no solo calidad del proceso del servicio, sino la consistencia y calidad de los resultados (Aitken, 1996).

A tal efecto, la gestión de la calidad necesita de instrumentos orientadores que se denominan normas que son generalmente voluntarias y sobre las cuales se erige el sistema de gestión de la calidad de la organización (Malvicino, 2001).

Importancia de la calidad.

A continuación se mencionan y describen cuatro maneras en las que la calidad afecta según Carro y Gómez (2012), la primera sería los costos y participación del mercado que son las mejoras en calidad y que llevan a una mayor participación en el mercado y ahorros en los costos por disminución de fallas, reprocesos y garantías por devoluciones, la segunda el prestigio de la organización: la calidad surgirá por las percepciones que los clientes tengan sobre los nuevos productos de la empresa y también por las prácticas de los empleados y relaciones con los proveedores, la tercera la responsabilidad por los productos: las organizaciones que diseñan y elaboran productos o servicios defectuosos pueden ser responsabilizadas por daños o lesiones que resulten de su uso, esto lleva a grandes gastos legales, costosos arreglos o pérdidas y una publicidad que no evita el fracaso de la organización entera y por último la cuarta son las implicaciones internacionales: en este

momento de globalización, la calidad es un asunto internacional, tanto para una compañía como para un país. En la competencia efectiva dentro de la economía global, sus productos deben cumplir con las expectativas de calidad y precio.

Normas ISO 9000.

La norma de calidad ISO 9001:2000 señala los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que una organización puede utilizar para aumentar la satisfacción de sus clientes, al cumplir con los requisitos establecidos por él y por las disposiciones legales obligatorias que sean aplicables (Márquez, 2007).

ISO 9001:2000.

Existen distintas estrategias relacionadas con la gestión de la calidad que puede desarrollar una organización, en estos últimos años ha adquirido una especial relevancia la implantación y certificación de sistemas de calidad conforme a los requisitos que establece la norma ISO 9001. Por lo tanto la publicación en diciembre del 2000 de una nueva versión de las normas ISO 9000, donde han sido introducidas importantes modificaciones respecto a ediciones anteriores, se ha creído conveniente analizar detenidamente dichas normas, a través de un estudio centrado en las organizaciones con sistemas de calidad certificados conforme a la norma ISO 9001-2000. La globalización está haciendo que los mercados cada vez sean más competitivos para asegurar su supervivencia a medio y largo plazo ya que los clientes también han elevado su nivel de calidad y por lo tanto de requerimiento. Por otro lado cada vez son más las empresas con certificados de calidad ISO 9001 que se muestran interesadas por la gestión medio ambiental, es por eso que la eficacia de la norma ISO 9001:2000 hace posible alcanzar los objetivos que se propone y hace rentable la estrategia que se desarrolló. El aseguramiento de la calidad es la base fundamental de las dos ediciones anteriores de la norma donde se ve claramente que se ha superado por el

ambicioso planteamiento del nuevo texto a través del cual se persigue la eficacia de las operaciones mediante la mejora continua, concepto íntimamente ligado a la Calidad Total, por último todo ello reafirma la convicción de que una adecuada implantación de un sistema de calidad normalizado puede ser el revulsivo que precisan las organizaciones para respaldar una auténtica transformación interna (Sansalvador *et al.*, 2004).

Procesos de certificación.

Según Sandoval (2007), la certificación es un procedimiento utilizado por organismos acreditados para asegurar que un elemento concuerda con una determinada norma o algún otro documento normativo. Los principales elementos que han sido normalizados y por lo tanto que pueden ser certificados, son productos tangibles, productos intangibles sistemas, procesos y competencias de personas.

La certificación de sistemas, procesos o productos consiste en obtener el reconocimiento de una entidad certificadora de que aquéllos cumplen con las exigencias o requisitos establecidos en una norma. De ahí surge que para tal fin es necesario adoptar y responder adecuadamente a los requerimientos de una norma ya sea de sistemas (ISO 9000, ISO 14000), de procesos protocolos de procesos, buenas prácticas de manufactura o de producto protocolo de especificaciones, normas ISO (Malvicino, 2001).

Obtener la certificación ISO 9001 representa un proceso costoso y que demanda tiempo. Del estado actual del sistema de calidad de la organización dependerá su inversión en la preparación para lograr la certificación, la cual puede requerir varios miles de horas hombre y costar miles de dólares. Los costos dependerán del tamaño de la compañía, de la fortaleza de su sistema de calidad vigente en ella y del número de sus instalaciones que será necesario certificar. Al igual que con cualquier otro proceso de mejora de esta amplitud, el riesgo de fracasar siempre está presente. Los intentos de incorporar ISO 9000 a la empresa

podrían verse obstaculizados por factores diversos, incluyendo poca participación de la dirección en el proceso, recursos apropiados, falta de un plan de implementación o desconocimiento de qué es ISO 9000 y cuáles son sus beneficios. Este último factor, desconocimiento de qué es ISO 9000, reviste gran importancia. La implementación de ISO 9001 exige bastante documentación. Si no se comprende de qué manera contribuirá a la toma de decisiones y a la mejora organizacional la nueva información recopilada, la carga adicional de papeleo se convertirá en un problema. Es importante entender que la estandarización de los procedimientos y la organización de la información tienen una participación fundamental en la prevención de los errores que redundan en la generación de productos y servicios de mala calidad. Las organizaciones que no sepan aprovechar la información y los procedimientos en su beneficio, podrían estar perdiéndose valiosas oportunidades de mejora. Corresponde a los líderes estimular el uso de esta información para obtener en consecuencia las máximas ventajas de ISO 9000 (Martínez, 2002).

ISO como herramienta para medir la calidad en la administración pública.

Yates y Murphy (2006), aseguran que en las casi tres décadas pasadas, los procesos de estandarización han extendido su aplicación a problemas que tienen poco en común con aquellos que se refieren a ensamblar una parte mecánica con otra, y se han enfocado en procesos de trabajo (ISO 9000), contaminación ambiental (ISO 14000) y derechos humanos (SA 8000). En este último ámbito, los estándares son establecidos por un grupo privado denominado Responsabilidad Social Internacional.

Para que el control de gestión municipal se lleve a cabo, se requiere de un área u órgano responsable que desarrolle las funciones de su previsión, evaluación y control sobre el avance de las actividades, proyectos y programas, del correcto aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros y de la aplicación exacta de políticas, sistemas y

procedimientos administrativos establecidos por las diversas autoridades municipales (Oropeza, 2001).

MATERIAL Y MÉTODOS

Esta investigación se realizó en base a bibliografía referente al tema, la cual se obtuvo de la biblioteca de la Unidad Regional Norte de la Universidad de Sonora *campus* Santa Ana, así como también en artículos de revistas y versiones electrónicas en Redalyc y Google Académico.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Actualmente la calidad en la administración pública es un acontecimiento que está satisfaciendo las necesidades de la población ya que nos encontramos en una época de competitividad y transparencia y por consiguiente, la obligación de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

En base a la investigación realizada se obtienen las siguientes conclusiones:

1. La trayectoria de la noción calidad en la administración pública tiene sus fuentes en la nueva gerencia pública; ha formado parte de la reinención del gobierno y la orientación al cliente de la administración pública.

2. El fenómeno de la corrupción administrativa en México es complejo, poco estudiado y no se cuenta con la profundidad ni la sistematización necesaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aitken, J. 1996. Un Gobierno Alerta. Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos. México, Distrito Federal. pp. 155-158.
- Aragón, M. 1997. La Constitución Política del Estado de Sonora de 1917 y sus reformas Marco histórico constitucional México. Instituto Sonorense de Administración Pública.
- Bautista, D. O. 2006. Marco institucional para establecer un dique internacional a la corrupción. Cuadernos de Derecho Público. Madrid. núm. 29.
- Caiden, G. E. 2004. El peso que cargamos sobre nuestras espaldas: corrupción en América Latina. Reforma y Democracia. Caracas, CLAD, No. 28.
- Camasara, J. J. 2004. La calidad en la administración pública. Revista Educarm. p. 11.
- Carro, P. R. y D. G. Gómez. 2012. Administración de la calidad total. Universidad Nacional de Mar del Plata. pp. 2-3.
- CECAR. 2012. Administración pública. Teorías y tendencias de la administración pública. Corporación Universitaria del Caribe. p. 38.
- CLAD. 2009. Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. En Revista Centroamericana de Administración Pública, núm. 56-57, ICAP. Costa Rica.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos comentada, México. 1997. Poder Judicial-UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas. pp. 1 y 2.
- Cuenca, D. R. A. 2002. Administración pública. Panorama Editorial. México, Distrito Federal. p. 29.
- Gladden, E. 1989. Una historia de la administración pública. Fondo de Cultura Económica. México, Distrito Federal. pp. 197-198.
- González, J. 1998. Administración pública y reforma del Estado en México. INAP. México, Distrito Federal.
- Guerrero, O. 2010. La administración pública a través de las ciencias sociales. Fondo de Cultura Económica.

- Gutiérrez, S. E y R. Rives. 1994. La Constitución mexicana en el siglo XX.
- Malvicino, A. 2001. La gestión de la calidad en el ámbito de la administración pública. Buenos Aires, Argentina. p. 5.
- Márquez, G. D. 2007. Calidad en la administración pública. La aplicación de las normas de la International Organization for Standardization (ISO) a la administración pública. México. Fondo Editorial Jurídico.
- Martínez, C. F. 2002. Manuel Colmeiro y sus aportes a la teoría de la administración pública. En L. M. Anzures, Antología sobre la teoría de la administración pública. México. pp 125-140.
- Mény, Y. 2003. Política, corrupción y democracia. En: Miguel Carbonell y Rodolfo Vázquez (coordinadores) Poder, derecho y corrupción. México, IFE, ITAM y Siglo XXI.
- Moyado, F. 2006. Gobiernos de calidad, ideas y propuestas desde la nueva gestión pública. Revista Buen Gobierno. pp. 134-159.
- Muñoz, A. P. 1954. Introducción a la administración pública. Fondo de Cultura Económica. México, Distrito Federal. p. 15.
- Muñoz, A. P. 1957. Introducción a la administración pública II. Fondo de Cultura Económica. México, Distrito Federal. p. 54.
- Nava, N. A. 2011. Derecho administrativo mexicano. Fondo de Cultura Económica. 1ª ed. Electrónica.
- OCDE. 1996. Un gobierno alerta. Iniciativas de servicios de calidad en la administración. PUMA. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Paris, Francia. 334 p.
- OCDE. 2009. La integridad en la contratación pública. Buenas prácticas de la A a la Z. INAP. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Madrid, España. 182 p.
- Oropeza, M. H. 2001. Administración pública municipal. Trillas. México, Distrito Federal. p. 139.
- Sandoval, J. 2007. Gestión de sistemas de calidad. Administración de calidad total.

Editorial Universitaria. Guadalajara.

Sánchez, J. J. 2012. La corrupción administrativa en México. Toluca, IAPEM.

Sánchez, J. 2011. La administración pública como ciencia. Cap. III. Plaza y Valdés editores. p. 111.

Sansalvador, M. E., J. A. Trigueros y C. J. Navas. 2004. La gestión de la calidad a través de las normas de ISO 9000 del año 2000: un estudio empírico. Investigaciones Europeas. Vol II. pp. 183-199.

Yates, J. and C. N. Murphy. 2006. From setting national standards to coordinating international standards: The formation of the ISO, in Business and Economic History.

