



Agosto 2018 - ISSN: 1696-8360

## GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Robinson Ariel Aguagallo Cando<sup>1</sup>**

Planificador Institucional ESPOCH

[raac\\_27@hotmail.com](mailto:raac_27@hotmail.com)

**Jorge Danilo Jiménez Zavala<sup>2</sup>**

Docente Instituto Tecnológico Superior Luis A. Martínez

[jorgedjimenez@gmail.com](mailto:jorgedjimenez@gmail.com)

**Amanda Estefanía Calle Naranjo<sup>3</sup>**

Administradora de la Empresa CompuMundo

[ami.estefy@hotmail.com](mailto:ami.estefy@hotmail.com)

**Nelson Eduardo Alarcón Muñoz<sup>4</sup>**

Contador Dirección Financiera ESPOCH

[eduardo.alarcon@epoch.edu.ec](mailto:eduardo.alarcon@epoch.edu.ec)

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Robinson Ariel Aguagallo Cando, Jorge Danilo Jiménez Zavala, Amanda Estefanía Calle Naranjo y Nelson Eduardo Alarcón Muñoz (2018): "Gestión de la calidad en la administración pública.", Revista Contribuciones a la Economía (julio-septiembre 2018).

En línea: <https://eumed.net/ce/2018/3/calidad-administracion-publica.html>

### Resumen

Este artículo tiene como objetivo discutir la gestión de la calidad en la administración pública. Partiendo desde la base, será necesario comprender lo que una administración pública es y cuáles son sus funciones. La revisión de la literatura fortalece la investigación, el estado del arte nos dará una visión mas clara a medida que tratamos de responder más preguntas en este documento. Después de que el

<sup>1</sup> Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA., Socio fundador y asesor de la empresa Global Bufete Contable, actualmente Planificador Institucional (1) de la Dirección de Planificación de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

<sup>2</sup> Ingeniero en Banca y Finanzas, Maestría en PYMES (Mención Finanzas). Especialista en Finanzas. Docente del Instituto Tecnológico Superior Luis A. Martínez, miembro del área de vinculación.

<sup>3</sup> Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA. Actualmente Administradora de la Empresa CompuMundo

<sup>4</sup> Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA, maestrante de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas (MBA) de la Universidad Internacional de la Rioja Logroño - España, ex-docente de la Facultad de Administración de Empresas - Programas Carrera con la cátedra de Metodología de la Investigación y actualmente Contador 1 (Dirección Financiera) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

concepto de la administración pública se entiende bien, podemos pasar a estudiar cómo la calidad de sus servicios puede ser controlada. En la gestión de la calidad, el trabajo tiene como objetivo descubrir si la calidad es medible. Hay desafíos que enfrentan las administraciones públicas en su búsqueda de la aplicación de sus objetivos en una calidad óptima. En el documento, estos desafíos se examinarán en profundidad, así como ejemplos válidos se dan para ilustrar su ocurrencia en el mundo real. Con los retos ya conocidos, se discutirán los métodos para evitarlos. Estos métodos podrían ser utilizados por la administración pública para asegurar que ofrecen una impresión de calidad a la población de masas que les ha confiado el poder para hacerlo. Los métodos implicarán sugerencias sobre la manera de minimizar los costes, manteniendo la calidad de los servicios a un óptimo.

**Palabras Clave:** Gestión – Calidad – Administración – Pública – Servicios

### **Abstract**

This article aims to discuss the management of quality in public administration. Starting from the base, it will be necessary to understand what a public administration is and what its functions are. The review of the literature strengthens the research; the state of the art will give us a clearer vision as we try to answer more questions in this document. After the concept of public administration is well understood, we can go on to study how the quality of its services can be controlled. In quality management, the work aims to discover if quality is measurable. There are challenges faced by public administrations in their search for the application of their objectives in an optimum quality. In the document, these challenges will be examined in depth, as well as valid examples are given to illustrate their occurrence in the real world. With the challenges already known, the methods to avoid them will be discussed. These methods could be used by the public administration to ensure that they offer a quality impression to the mass population that has entrusted them with the power to do so. The methods will involve suggestions on how to minimize costs, maintaining the quality of services at an optimum.

**Key words:** Management - Quality - Administration - Public – Services

## **1. INTRODUCCIÓN**

En los términos más sencillos, la administración pública es todo lo que se refiere al cumplimiento de las políticas del gobierno. ¿Cuáles son las políticas del gobierno? Todos podríamos estar de acuerdo al unísono que la función principal de cualquier gobierno es para atender a sus pacientes. Nosotros, como los sujetos tienden a tener una gran cantidad de retos que nos afectan. Por lo tanto, las políticas gubernamentales podrían ser referidos como el curso de acción esbozado el gobierno tomará en la solución de estos problemas. En nuestros ojos, que tienden a percibir el gobierno de ser un poder omnipotente que puede resolver fácilmente todos nuestros problemas. Sin embargo, al igual que cada uno de nosotros, el gobierno se enfrenta a desafíos. Estos desafíos reducen la calidad en la que el gobierno pone en práctica sus políticas. El Gobierno tiene intención de poner en práctica sus políticas de la mejor manera posible, pero obstrucciones puede venir en su lugar ya sea reduciendo así la calidad en

que se implementan los servicios, o bien para aumentar el tiempo en el que el proceso de aplicación toma. El objetivo principal de este trabajo a partir de ahora en adelante será la de profundizar más en estos desafíos. ¿Qué retos hay? ¿Qué se necesita para arreglar un desafío dado? Se puede evitar un desafío? ¿Cómo estos retos afectan a la calidad de la administración pública? Y así sucesivamente y así sucesivamente. Es lógico pensar que con todas estas preguntas contestadas, el tema de la gestión de la calidad en la administración pública será fácil de resolver. Con la calidad ya no es un problema de gestión, la calidad en la que se llevarán a cabo las políticas del gobierno se puede esperar que aumente drásticamente.

Ventajas de la mejora de la gestión de calidad en la administración pública.

Así que, ¿por qué es importante mejorar la gestión de la calidad en la administración pública? En primer lugar, como se ha mencionado antes, la eliminación de los desafíos implicados en la administración pública se encargará de que tanto el público y el gobierno están contentos. Por un segundo, pongámonos en la piel de gobierno. ¿Alguna vez ha tratado de resolver cualquier problema pequeño para cualquier persona? Antes de empezar, es probable que piensa que el problema es bastante sencillo y sólo te llevará unos minutos antes que haya averiguado. Por ahora, vamos a suponer que la tarea es conseguir una botella de leche para su hermana pequeña. ¿No es la más simple de las tareas? Sólo hay que pasar a la tienda, conseguir la botella de leche y trabajo. Sin embargo, ¿qué pasaría si a lo largo del proceso se termina reunión algunos riesgos inesperados? Digamos, por ejemplo, como se llega a la tienda a comprar la leche, se da cuenta el precio de la leche ha subido por un dólar y usted está en un presupuesto muy apretado. O bien, tan pronto como usted salga de la casa para ir a la tienda, comienza una tormenta eléctrica. Usted tendrá que esperar hasta que el tiempo cambia antes de poder llevar a cabo su tarea llamada 'simple'. Tales son los problemas que el gobierno puede hacer frente. Si los riesgos y posibles desafíos pueden ser analizados con anterioridad, el gobierno tendría un tiempo más fácil la implementación de sus políticas. El resultado final sería una situación en la que tanto el gobierno como el público están contentos Usted tendrá que esperar hasta que el tiempo cambia antes de poder llevar a cabo su tarea llamada 'simple'. Tales son los problemas que el gobierno puede hacer frente. Si los riesgos y posibles desafíos pueden ser analizados con anterioridad, el gobierno tendría un tiempo más fácil la implementación de sus políticas. El resultado final sería una situación en la que tanto el gobierno como el público están contentos Usted tendrá que esperar hasta que el tiempo cambia antes de poder llevar a cabo su tarea llamada 'simple'. Tales son los problemas que el gobierno puede hacer frente. Si los riesgos y posibles desafíos pueden ser analizados con anterioridad, el gobierno tendría un tiempo más fácil la implementación de sus políticas. El resultado final sería una situación en la que tanto el gobierno como el público están contentos (Cox, 2015).

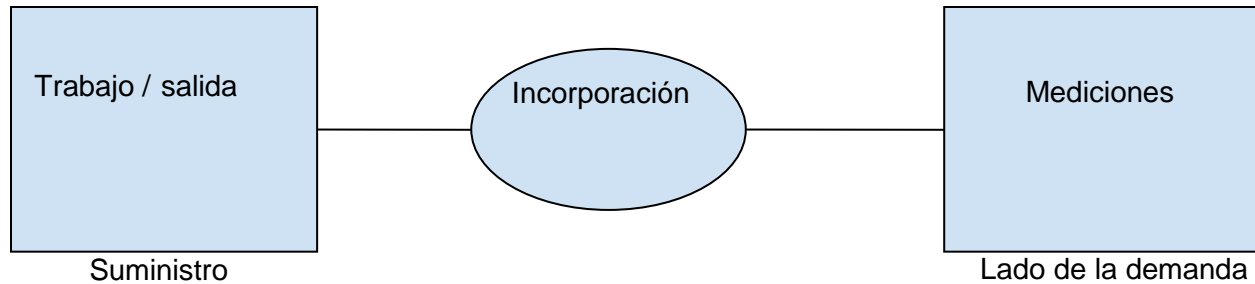
En segundo lugar, una planificación cuidadosa y ser consciente de los retos que se espera va un largo camino para asegurar un mínimo de desperdicio de recursos. Volviendo a la analogía anterior,

supongamos que había que conducir un par de cuadras antes de llegar a la tienda. Los recursos como combustible y el tiempo se habrán perdido ya que no puede permitirse el lujo de la botella de leche en ese momento en particular. Las opciones inmediatas que podría tener será volver para la botella de leche fuera de plazo o la fuente hacia fuera los fondos de todos los recursos disponibles para usted. No importa la opción que elija, todavía será una pérdida de tiempo y el que está a la espera para la leche será molesto. Por lo tanto, una cuidadosa planificación y mitigación de los riesgos involucrados en el proceso de implementación de políticas son obligatorios para llevar a cabo implementaciones de la mejor manera posible.

## **2. REVISIÓN DE LITERATURA**

¿Cómo podemos evaluar la calidad? La calidad es una unidad intangible. Nosotros no podemos verlo ni tocarlo. A diferencia de otras unidades intangibles mediante la cual se aplica o no lo es, la calidad es una escala (Kearney, 2018). La calidad puede ser inferior al nivel normal, estándar. También podría ser alta o baja o media. Tener muchas maneras en las que una sola unidad se puede expresar hace que sea un poco difícil en tratar de cuantificar la unidad. Esto ha llevado a algunos investigadores a medir la calidad de una cosa dada basándose únicamente en su rendimiento (James, Jilke & Van Ryzin, 2017). Aún más el rendimiento puede bajar y se expresa como un programa que se espera que tenga un cambio gradual, así como la mejora. El programa se ejecuta normalmente por un individuo o un grupo de personas afines. El grupo de personas afines que comparten un objetivo común, en este caso el escenario será la administración pública o en otras palabras, el órgano de gobierno. Con todo lo que tienen en cuenta, ¿cómo puede medirse el rendimiento ahora? Un algoritmo de lógica fue desarrollado para ayudar en el cálculo de rendimiento (Bloomberg, Crosby y Bryson, 2015). Se trata de un sistema lógico claro y delineado para la recogida de datos. Los datos recogidos se integra en el sistema de gestión. Entonces, finalmente, los datos procesados se pone fuera como el trabajo en la planta de trabajo real. En este modelo de cálculo de rendimiento, los datos brutos recogidos son tratados como el lado de la demanda de una relación de suministro y la demanda. Los datos de salida que también se conoce como trabajo podría ser considerado como el lado de la oferta. Desde la oferta y la demanda no cambiará automáticamente el uno al otro, un enlace de incorporación entre los dos tiene que ser hecho como se muestra en la figura siguiente (James, Jilke & Van Ryzin, 2017).

**Gráfico 1. Modelo de cálculo de rendimiento de Gestión**



Elaborado: Autores

Los datos requeridos en el lado de la demanda pueden ser recogidos por las observaciones hechas en el rendimiento y los problemas relacionados con el rendimiento. Por ejemplo, el gobierno de Estados Unidos puso en práctica una política pública que prohíbe a todos los ciudadanos de los Estados Unidos a partir de la venta de su cuerpo. Esto significa que nadie dentro de la jurisdicción de los Estados Unidos puede vender su cuerpo, ya sea mediante la venta de partes del cuerpo u órganos o vender su cuerpo sexualmente (Kearney, 2018). Es muy claro para todos que no ha sido un éxito en la plena aplicación de esta regla ya que todavía hay personas que venden sus cuerpos con fines sexuales. Para los ciudadanos, esto podría significar que se trata de un fallo en la parte de la administración pública al no garantizar que la política se implementa el 100%, ya que se supone que es. Sin embargo, dado que la aplicación de dicha política, el número de trabajadores sexuales ha disminuido significativamente. Esto nos devuelve a nuestro dilema previo de cómo evaluar la calidad. De hecho la administración pública ha logrado la implementación de la política pública a un cierto grado de calidad. Sin embargo, el grado de calidad no cumple los requisitos para etiquetar el desempeño de la administración pública como un éxito.

Volviendo a nuestro modelo de oferta y la demanda anterior, después de hacer una observación, como el observador puede ser capaz de definir claramente lo que se necesita para mejorar la calidad de la actuación. Esto significa que sabemos lo que demanda la sociedad. Con exigencias que se conocen, el suministro puede ser adaptada a las especificaciones de los requerimientos de la demanda. El uso de un procedimiento de este tipo, la administración pública puede ser capaz de gestionar la calidad. En la política hablado anteriormente, la administración pública puede decidir observar las razones de por qué la gente todavía venden sus cuerpos con fines sexuales. Regiones en las que la prostitución es alta también podrían ser objeto de estudio. De acuerdo con las observaciones que se reunieron, las inferencias correctas se pueden hacer hacia la materia lo que aumenta considerablemente la calidad de éste servicio (Bennett, 2017).

### **3. DESAFÍOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Del mismo modo que se puede concluir a partir de las secciones anteriores de este documento, la administración pública se enfrenta a muchos desafíos en la implementación de políticas públicas. En esta sección, los llamados retos se pueden desglosar en desafíos individuales con el objetivo de comprender cómo cada desafío crea un problema para el gobierno. Los problemas son los siguientes:

#### **3.1 La distribución desigual de los recursos**

A partir del día de hoy, estamos viviendo en un mundo de constantes avances tecnológicos. En caso de que la tasa de crecimiento de la tecnología se puede mantener a un punto óptimo, el futuro de los coches voladores pronto podría ser descubierto. Los avances tecnológicos van a ver a él que se producen curaciones de enfermedades que amenazan la vida. Otro logro importante podría ser la seguridad alimentaria internacional como las técnicas agrícolas modernas incorporados con la tecnología podría asegurar que la comida está siempre disponible (Durant y Rosenbloom, 2016). El gobierno sea un organismo bien informada, obviamente, es y ha sido durante mucho tiempo haciendo políticas que permitan a la tecnología del mañana será de un orden superior. Sin embargo, realizar cambios en el mundo no es tan simple. Es imposible para el gobierno para obtener los mismos resultados en todos los proyectos que se realicen en el país. La razón de por que esto es porque los recursos no se distribuyen por igual por naturaleza (Cox, 2015). Una región determinada puede tener todos los factores necesarios para que sea tecnológicamente avanzado. Sin embargo, la falta de un solo factor como de recursos humanos podría velar por que la calidad en la que se ejecutan las políticas públicas está por debajo del estándar esperado. Por lo tanto, se puede argumentar que el gobierno podría simplemente importar trabajadores de otros lugares. La importación por la administración pública no sólo se limita a los trabajadores si aplicamos la lógica y nuestras observaciones en cuanto a lo que ha venido ocurriendo. De todos modos, la importación definitivamente no es siempre la respuesta. Desde el principio en el documento, habíamos hablado de la analogía de tener que ir a buscar a su hermana pequeña una botella de leche.

Dado que usted no esperaba que la leche esté en un valor más alto de lo que ya era, que se verá obligado a subir con una estrategia diferente para ir sobre cómo completar la tarea. Lo mismo se aplica a la administración pública. Con el fin de aplicar la política y asegurar su calidad, el gobierno se verá obligado a volver a crear estrategias. El resultado resultante será una situación en la que la política se ha implementado a un costo adicional en nombre del gobierno y que nos lleva a nuestro siguiente reto de gestión de la calidad en la administración pública. importación definitivamente no es siempre la respuesta. Desde el principio en el documento, habíamos hablado de la analogía de tener que ir a buscar a su hermana pequeña una botella de leche. Dado que usted no esperaba que la leche esté en un valor más alto de lo que ya era, que se verá obligado a subir con una estrategia diferente para ir sobre cómo completar la tarea. Lo mismo se aplica a la administración pública. Con el fin de aplicar la política y

asegurar su calidad, el gobierno se verá obligado a volver a crear estrategias. El resultado resultante será una situación en la que la política se ha implementado a un costo adicional en nombre del gobierno y que nos lleva a nuestro siguiente reto de gestión de la calidad en la administración pública. importación definitivamente no es siempre la respuesta. Desde el principio en el documento, habíamos hablado de la analogía de tener que ir a buscar a su hermana pequeña una botella de leche. Dado que usted no esperaba que la leche esté en un valor más alto de lo que ya era, que se verá obligado a subir con una estrategia diferente para ir sobre cómo completar la tarea. Lo mismo se aplica a la administración pública. Con el fin de aplicar la política y asegurar su calidad, el gobierno se verá obligado a volver a crear estrategias. El resultado resultante será una situación en la que la política se ha implementado a un costo adicional en nombre del gobierno y que nos lleva a nuestro siguiente reto de gestión de la calidad en la administración pública. Dado que usted no esperaba que la leche esté en un valor más alto de lo que ya era, que se verá obligado a subir con una estrategia diferente para ir sobre cómo completar la tarea. Lo mismo se aplica a la administración pública. Con el fin de aplicar la política y asegurar su calidad, el gobierno se verá obligado a volver a crear estrategias. El resultado resultante será una situación en la que la política se ha implementado a un costo adicional en nombre del gobierno y que nos lleva a nuestro siguiente reto de gestión de la calidad en la administración pública. Dado que usted no esperaba que la leche esté en un valor más alto de lo que ya era, que se verá obligado a subir con una estrategia diferente para ir sobre cómo completar la tarea. Lo mismo se aplica a la administración pública. Con el fin de aplicar la política y asegurar su calidad, el gobierno se verá obligado a volver a crear estrategias. El resultado resultante será una situación en la que la política se ha implementado a un costo adicional en nombre del gobierno y que nos lleva a nuestro siguiente reto de gestión de la calidad en la administración pública.

### **3.2 Problemas financieros.**

Si se pidió a un grupo de personas cómo podrían mejorar sus finanzas personales, es probable que la mayoría, si no algunos de los individuos en el grupo sería dar fe de los presupuestos. Todos tenemos presupuestos para ayudar a entender lo que está dentro de nuestro poder financiero y lo que no lo es. El gobierno no es una excepción. El gobierno está bajo un presupuesto ajustado (Pavlov, 2017). En la mayoría de países de todo el mundo, el poder legislativo, decide en primer lugar en el que las políticas que implementará. El dinero para las políticas se establece a continuación, a un lado al comienzo de ese ejercicio. En el problema anterior que afecta a la administración pública, vimos que el mundo está avanzando tecnológicamente. Es muy importante tener en cuenta que los cambios tecnológicos consumen considerablemente más efectivo en comparación con las políticas tales como la implementación de un nuevo tipo de interés de los préstamos bancarios. Teóricos y científicos están planeando para crear ciudades tecnológicas. Las ciudades que únicamente se ejecutarán en energía limpia y que permitiera automatizar algunas de nuestras tareas más aburridas (Durant y Rosenbloom, 2016). La tecnología es muy cara; Por lo tanto, el gobierno no puede sumergirse en este tipo de

proyectos con prisa y esperar para ofrecer una calidad en el largo plazo. En realidad, la idea de las ciudades tecnológicas podría ser factible en algunas regiones. Algunas ciudades cuentan con los recursos materiales y humanos necesarios. Sin embargo, sería muy malo para el gobierno sólo para centrarse en el desarrollo de estas regiones ya que los factores que afectan a la calidad de la administración pública se encuentran en un nivel óptimo. La tecnología es muy cara; Por lo tanto, el gobierno no puede sumergirse en este tipo de proyectos con prisa y esperar para ofrecer una calidad en el largo plazo. En realidad, la idea de las ciudades tecnológicas podría ser factible en algunas regiones. Algunas ciudades cuentan con los recursos materiales y humanos necesarios. Sin embargo, sería muy malo para el gobierno sólo para centrarse en el desarrollo de estas regiones ya que los factores que afectan a la calidad de la administración pública se encuentran en un nivel óptimo. La tecnología es muy cara; Por lo tanto, el gobierno no puede sumergirse en este tipo de proyectos con prisa y esperar para ofrecer una calidad en el largo plazo. En realidad, la idea de las ciudades tecnológicas podría ser factible en algunas regiones. Algunas ciudades cuentan con los recursos materiales y humanos necesarios. Sin embargo, sería muy malo para el gobierno sólo para centrarse en el desarrollo de estas regiones ya que los factores que afectan a la calidad de la administración pública se encuentran en un nivel óptimo.

### **3.3 Transparencia**

Los Estados Unidos, aspirante a la presidencia, Hillary Clinton, dijo que en los debates, los políticos suelen tener una opinión pública y una opinión personal (Newbold y Rosenbloom, 2016). Los políticos son las personas en la parte superior. Son los supervisores. Puesto que vivimos en un mundo informativo de los medios sociales, nos atrae más de cerca a sus prácticas. No es insólito encontrar en escándalos políticos profundos. Esto significa que los políticos están en mejores condiciones que los ciudadanos normales para tener una visión más clara hacia los asuntos del estado (Ostrom, 2017). Cuando Hillary Clinton dice que los políticos tienen una pública y una opinión personal, que nos deja con una gran cantidad de cuestionar. La naturaleza humana de los políticos en verdad les hará saber la diferencia entre el derecho y el mal. Ellos pueden saber las implicaciones de un acuerdo el gobierno está haciendo antes de que el público en general entiende. Esto significa que los políticos sólo podrán compartir sus opiniones públicas que pueden ser falsas, pero está dirigido a la obtención de la respuesta del público correcto. Sus opiniones personales que podrían frenar la verdad con respecto a un proyecto pueden ser retenidos por parte del público. En el pasado, el gobierno tenía el control de los asuntos que hacer con la minería. Es muy obvio que algunos funcionarios del gobierno sabían de los peligros que implica actividades como la minería de carbón. Sin embargo, dado que la minería va a dar trabajo y las finanzas para desarrollar otros sectores, los políticos dan sus opiniones públicas al público a Gunner la reacción deseada de ellos. El gobierno puede inducir a error a sus ciudadanos en el pensamiento de que sólo quiere lo mejor para ellos, pero en realidad, se ha mantenido oculta una gran cantidad de ellos (Grimmelikhuijsen, Jilke, Olsen y Tummers, 2016).



Sin embargo, en el tema de la transparencia, todos sabemos acerca de la cruda realidad de la corrupción. Los funcionarios del gobierno de recorrer un largo camino para ocultar sus tratos corruptos. ¿Alguna vez ha sido testigo de los funcionarios del gobierno llevar a cabo sus planes de futuro y las políticas próximos? Si se toma una inspección de cerca, no todas las políticas que la administración pública se dispone a aplicar de hecho se convierte en práctica. El gobierno se llena con un poco de dinero hambre individuos que toman cada oportunidad que se les presente como una oportunidad para enriquecerse (Newbold y Rosenbloom, 2016). El dinero que debería haber sido utilizado en la implementación de una política termina en los bolsillos de los líderes corruptos en su lugar. El resultado es nada o muy mala implementación de políticas públicas.

### **3.4 Contratación**

La gestión de la calidad en la administración pública durante mucho tiempo ha sido un objetivo para el gobierno. La administración pública ha tratado de llegar a la forma que aseguren la calidad de la administración pública sube. Esto ha llevado al gobierno a depender de las empresas privadas para llevar a cabo la implementación de políticas públicas en su nombre. En teoría, esto parece un plan maravilloso. Se espera que los contratistas privados para ofrecer la mejor calidad en su producción ya que están bajo la dura competencia de otras empresas privadas (Borgonovi, Pessina y Bianchi, 2018). Sin embargo, en lugar de incrementar la calidad como era de esperar, la contratación se acaba de crear un sinnúmero de problemas. De hecho, se ha ido más allá para garantizar unas finanzas siempre será un problema cuando se habla de asuntos relacionados con los desafíos en la gestión de la calidad de la administración pública. Si el gobierno fuera a ser la aplicación de las políticas, una gran cantidad de recursos podría ser salvado. A diferencia de las organizaciones privadas, el gobierno no es el lucro orientada (Ringquist y Anderson, 2014). El gobierno está orientado a objetivos. Esto significa que el gobierno no se preocupa por las ganancias cuando se está poniendo en práctica políticas públicas. Lo que el gobierno le importa es que las vidas de sus ciudadanos se han mejorado las políticas de reciente aplicación. Por otro lado, las organizaciones privadas son con fines de lucro. Su objetivo es superar a su competencia y garantizar que son seleccionados para los puestos de trabajo. En el intento de eclipsar a los competidores, las empresas privadas centran su atención en asegurar todo lo que implica su aplicación es de alta calidad. Como podemos ver, las intenciones de los inversores privados suelen ser puro. Sin embargo, hacen que la implementación de políticas para convertirse en una empresa muy costosa.

Contratante, también puede ser un problema en el sentido de que, las organizaciones privadas a veces 'jugar con sus reglas'. Un buen ejemplo de tal ocurrencia es los problemas que ocurrieron Blackwater en Irak (Wright, 2015). El 16 de septiembre de 2007, un convoy de contratistas de Blackwater que se delega la tarea de proteger a los empleados del Departamento de Estado estuvo involucrado en un tiroteo. El incidente tuvo lugar cerca del distrito de Mansour, en Bagdad, Irak. La narración de los

acontecimientos anteriores a la batalla disparos permanece en conflicto por lo tanto haciéndolos para ser concluyentes. Lo que ocurrió es un poco un misterio. ¿Por qué el fuego abierto contratistas privados en un área pública que pasó a tener una multitud en el momento? empleados de la empresa afirmó que había sido atacado por hombres armados en su lado de la narrativa. Sin embargo, la policía de Irak y otros testigos afirman que los contratistas de Blackwater abrieron fuego contra un vehículo que no salga de su camino como otro tráfico más lento. Lo que siguió fue un tiroteo de 20 minutos entre los contratistas privados y soldados y policías iraquíes que estaban estacionados en torres de vigilancia cerca del lugar del incidente (Frederickson, 2015). Lo que esto trae a nuestra realización es que las organizaciones privadas podrían terminar haciendo malicia en el nombre de que se les dio autoridad para actuaren sus sospechas por parte del gobierno. Esto hace un daño considerable en la gestión de la calidad en la administración pública (Ringquist y Anderson, 2014).

### **3.5 Igualdad Social**

El tema de la equidad social es aquel que tiene por trabajar hasta las mentes de los administradores públicos. Por razones obvias, la manera en que un ciudadano observaría una situación podría ser ligeramente diferente de cómo un administrador público lo haría (James, Jilke & Van Ryzin, 2017). Como ciudadano, sólo queremos lo que es mejor para nosotros. El gobierno probablemente también quiere lo mejor para sus ciudadanos. Sin embargo, surgen desafíos cuando se trata de la creación de lo que es mejor para ellos. Tome un escenario por el cual el gobierno tiene la intención de construir mejores viviendas para sus ciudadanos. La administración pública necesita desarrollar un plan sistemático de cómo se logrará este objetivo. El gobierno podría utilizar un modo radial de desarrollo en los que el desarrollo comienza desde un lugar central, ya que se expande en un movimiento circular. En el final, cada pulgada del país habrá experimentado el desarrollo y todo estará bien. Eso sonaba sencilla? El mundo real está muy lejos y diferente de la teoría. En el mundo real, las personas no son homogéneos, las personas pueden negarse a entender la lógica que se utilizó en el uso de este modelo para crear el desarrollo. Esto se convierte en una realidad sobre todo después tenemos en cuenta la equidad social. En los Estados Unidos, hay una gran cantidad de grupos sociales que existen dentro de su población. Los grupos sociales están separados en las líneas de raza, discapacidad religión, clase social y muchos más. Si el modelo radial de desarrollo se ha mencionado anteriormente se utiliza en el desarrollo, razas o grupos étnicos que son pueden ser los últimos en experimentar el cambio puede ser molestado por las decisiones del gobierno Eso sonaba sencilla? El mundo real está muy lejos y diferente de la teoría. En el mundo real, las personas no son homogéneos, las personas pueden negarse a entender la lógica que se utilizó en el uso de este modelo para crear el desarrollo. Esto se convierte en una realidad sobre todo después tenemos en cuenta la equidad social. En los Estados Unidos, hay una gran cantidad de grupos sociales que existen dentro de su población. Los grupos sociales están separados en las líneas de raza, discapacidad religión, clase social y muchos más. Si el modelo radial de desarrollo se ha mencionado anteriormente se utiliza en el desarrollo, razas o grupos étnicos que son

pueden ser los últimos en experimentar el cambio puede ser molestado por las decisiones del gobierno Eso sonaba sencilla? El mundo real está muy lejos y diferente de la teoría. En el mundo real, las personas no son homogéneas, las personas pueden negarse a entender la lógica que se utilizó en el uso de este modelo para crear el desarrollo. Esto se convierte en una realidad sobre todo después tenemos en cuenta la equidad social. En los Estados Unidos, hay una gran cantidad de grupos sociales que existen dentro de su población. Los grupos sociales están separados en las líneas de raza, discapacidad religión, clase social y muchos más. Si el modelo radial de desarrollo se ha mencionado anteriormente se utiliza en el desarrollo, razas o grupos étnicos que son pueden ser los últimos en experimentar el cambio puede ser molestado por las decisiones del gobierno Esto se convierte en una realidad sobre todo después tenemos en cuenta la equidad social. En los Estados Unidos, hay una gran cantidad de grupos sociales que existen dentro de su población. Los grupos sociales están separados en las líneas de raza, discapacidad religión, clase social y muchos más. Si el modelo radial de desarrollo se ha mencionado anteriormente se utiliza en el desarrollo, razas o grupos étnicos que son pueden ser los últimos en experimentar el cambio puede ser molestado por las decisiones del gobierno Esto se convierte en una realidad sobre todo después tenemos en cuenta la equidad social. En los Estados Unidos, hay una gran cantidad de grupos sociales que existen dentro de su población. Los grupos sociales están separados en las líneas de raza, discapacidad religión, clase social y muchos más. Si el modelo radial de desarrollo se ha mencionado anteriormente se utiliza en el desarrollo, razas o grupos étnicos que son pueden ser los últimos en experimentar el cambio puede ser molestado por las decisiones del gobierno(Kettl, 2015). ¿Por qué van a ser los últimos en experimentar el cambio? Las preguntas tienen que surgir. Otra forma de ver la equidad social es el reconocimiento de las raíces de los miembros del Parlamento. Es humano a creer que las personas con las que comparten el mismo fondo con se espera que ayude a que una vez que están en una posición de poder (Waldo, 2017). Si la idea de mejorar la vivienda era de un congresista procedente de California, la gente de California serían muy enojado si su estado sería la última para experimentar el cambio. Lo mismo se hará sentir por otros estadounidenses que no son californianos si California sería el primer estado que tienen su vivienda más desarrollada. Situaciones como éstas crear un gran dilema para el gobierno ya que tiene que asegurar la equidad social en la implementación de políticas públicas.

### **3.6 Ambiente político**

Diferentes partidos políticos tienen diferentes ideologías cuando se trata de gobernar. A su vez, esto crea una gran cantidad de problemas cuando se trata de gestión de la calidad en la administración pública. Por ejemplo, en Estados Unidos, el país tiene dos partidos políticos lo que es un sistema de dos partidos. Las partes involucradas son los demócratas y los republicanos. El Partido Republicano tiene como objetivo hacer de los Estados Unidos rige de forma más local en lugar de gobernada centralmente. El partido republicano confía Estados para gobernar de forma individual a sí mismos en lugar de tener siempre a mirar hacia arriba para que el gobierno central de los Estados Unidos para todo. Por otro lado,

el Partido Demócrata quiere lo contrario de eso. Ellos dan fe de un gobierno central que supervisa todo lo que ocurre dentro de la jurisdicción de los Estados Unidos de América. El gran problema surge siempre que la energía tiene que pasar de una parte a otra. En un gobierno democrático, que tendría más sentido para emplear a más personas bajo el gobierno central que bajo los gobiernos locales (Dooren, Bouckaert y Halligan, 2015). El viceversa sería cierto para el Partido Republicano. Cuando el poder tiene que cambiar de una parte a otra, los cambios considerables que hacerse en la estructura del empleo, así como la delegación de trabajo. el personal contratado localmente que podrían haber sido utilizados para gestionar e implementar políticas en un régimen republicano tendrán que ser reemplazados por los empleados a nivel nacional cada vez que un régimen democrático llega al poder y viceversa. Una gran cantidad de gastos también podría acumular como cambian los regímenes. Hay costos que tendrán que ser incurridos durante la extinción de los contratos.

Sin embargo, en el tema del ambiente político, diferentes partidos políticos tienen diferentes aspiraciones y metas. Debido a esto, sus planes de desarrollo pueden variar en gran medida. Incluso si sus planes no varían, es muy probable que difieran de su orden de urgencia en los proyectos. Cuando un régimen cambia, es más probable que se centre en sus objetivos primarios en lugar de gastar la misma energía en proyectos del régimen anterior (Ongaro y Thiel, 2017). La situación resultante será de mala calidad en las políticas que se están aplicando por el régimen anterior. En la mayoría de los países, la votación tiene lugar después de entre 4-5 años. Esto sólo nos muestra lo rápido que los principales objetivos de un gobierno pueden cambiar lo que reduce la calidad de la implementación de políticas.

### **3.7 Tecnología**

Como se ha comentado anteriormente en este documento, el mundo está cambiando y el cambio se lleva a cabo rápidamente. Estamos viviendo en un tiempo de computación en la nube, donde cada bit de información que tenemos está haciendo copia de seguridad en el almacenamiento en la nube. Bases de datos, por ejemplo, se han convertido en una herramienta imprescindible para casi toda organización. Escuelas, iglesias, hospitales, centros penitenciarios, tiendas de compras y así sucesivamente y así sucesivamente son todos los datos que producen en grandes volúmenes. Lo que estos grandes volúmenes de datos nos dicen es que el mundo está evolucionando hacia un mundo más orientado a datos. Basta con mirar los problemas desde un punto de vista teórico se está convirtiendo en una cosa del pasado. Algunos teóricos creen que todo problema en la superficie de la tierra podría resolverse matemáticamente en las condiciones adecuadas (Morse, Buss y Kinghorn, 2014). Por condiciones adecuadas, esto significa que los datos recogidos tiene que ser muy precisa y la fórmula que se va a utilizar tiene que ser la correcta. Antes, en el trabajo, hemos discutido cómo el rendimiento se puede clasificar haciendo observaciones sobre su aplicación. En otras palabras, Se requieren los datos recogidos de las observaciones precisas a fin de que las inferencias correctas desde un punto de vista matemático. Se espera que las futuras políticas para estar en conformidad con los cambios tecnológicos.

En una fecha futura, viejas políticas que podrían haber tomado las enormes cantidades de dinero para poner en práctica pueden quedar obsoletos debido a que no están en conformidad con los avances en la tecnología (Cox, 2015). Para un ejemplo real de un suceso tal estará en la investigación del delito. Previamente, antes de 1984, medicina forense no habían avanzado hasta el punto de utilizar ADN al perfil personas relacionadas con un caso. Antes de 1984, la medicina forense tuvieron que utilizar diferentes métodos para identificar a los criminales. Una base de datos de huellas dactilares podría haber sido utilizado para identificar a los criminales pero lo que si no había dejado atrás las huellas dactilares? Tenga en cuenta que la recogida de muestras de huellas digitales fue probablemente un proyecto de la administración pública para facilitar el proceso de identificación de las personas. Esto significa que el dinero se gastó en la recogida de estas muestras. Cuando el ADN desarrollado como un concepto, muestras de ADN tuvieron que ser recogidos. De hecho, los fondos destinados a la adquisición de muestras de ADN es digno de mención. cuestiones monetarias lado, cabe mencionar que se requiere un muy alto nivel de habilidad para diseñar y construir las bases de datos, tales como las que se usan para almacenar la información del ADN. Encontrar a las personas que están bien versados en la tecnología podría ser un desafío y, por supuesto, sus servicios podrían costar una tarifa considerable (Kettl, 2015). cuestiones monetarias lado, cabe mencionar que se requiere un muy alto nivel de habilidad para diseñar y construir las bases de datos, tales como las que se usan para almacenar la información del ADN. Encontrar a las personas que están bien versados en la tecnología podría ser un desafío y, por supuesto, sus servicios podrían costar una tarifa considerable (Kettl, 2015). cuestiones monetarias lado, cabe mencionar que se requiere un muy alto nivel de habilidad para diseñar y construir las bases de datos, tales como las que se usan para almacenar la información del ADN. Encontrar a las personas que están bien versados en la tecnología podría ser un desafío y, por supuesto, sus servicios podrían costar una tarifa considerable (Kettl, 2015).

### **3.8 Catástrofes**

Hay momentos en que la planificación de eventos parece completamente impecable como mucho tiempo se ha invertido. Una gran cantidad de esfuerzo podría ser puesto en marcha para garantizar que la gestión de la calidad del proceso está en su apogeo. Sin embargo, es de sentido común que no se puede probar la naturaleza. La naturaleza por lo general tiene la última palabra. Pensar en los huracanes que han azotado el país a lo largo de la historia. Han destruido cada cosa a su paso actuando así como un retroceso en los avances logrados por el gobierno. Usemos el ejemplo anterior de la mejora del sector vivienda en el país. Todo podría ir bien hasta cerca de la finalización del proyecto y luego de la nada un huracán. Los huracanes podrían causar un daño significativo como todo lo que se creó antes de que se produzcan podría ser destruido por completo (Kearney, 2018). Alguien puede argumentar que se puede predecir cuando se espera que se produzca huracanes y debido a eso, el riesgo que poseen es mitigado. Sin embargo, todavía no existe un método conocido de la predicción de terremotos correctamente. Toda la preparación puede ser hecho correctamente, pero en el largo plazo,

la naturaleza tiene la última palabra. Se decide si va a actuar o no. Poniendo a un lado la naturaleza, hay catástrofes de origen humano. Piense en los ataques del 11 de septiembre contra las torres gemelas en 2001. Es probable que no es el caso, pero no puede haber obras gubernamentales importantes que tienen lugar en el edificio. El edificio podría albergar oficinas de personas que han sido contratadas para ayudar en la implementación de una política pública. Este tipo de ataques no sólo causarían enormes pérdidas financieras para el gobierno y las partes involucradas, pero también significa que el gobierno tiene que reestructurar sus empleados para que continúe la ejecución de las obras interrumpidas. Como resultado, la calidad de las implementaciones no se puede esperar a estar en su nivel óptimo.

#### **4. HACER FRENTE A LOS RETOS**

Con los problemas que se han discutido, es muy sencillo tener en cuenta que cualquiera que sea el problema, el impacto en las finanzas o la calidad se ve muy afectada. Teniendo en cuenta que el gobierno gasta el dinero de los contribuyentes para fines de desarrollo, es que nosotros como los ciudadanos que se encuentran en situación muy desventajosa. También hay que señalar que enormes desarrollos no pueden tener lugar en todo el país al mismo tiempo.

De todos los retos que hemos discutido anteriormente; la siguiente lista incluye métodos que pueden ayudar a elevar la calidad de la ejecución.

- Dado que los recursos son un problema, el desarrollo debe comenzar con la adquisición de los productos más fundamentales que son cortos de la oferta. Por ejemplo, si una región carece de las personas con la capacidad técnica necesaria para desarrollar un proyecto, el gobierno debería considerar métodos baratos que están disponibles para ellos para adquirir esa fuerza de trabajo primero antes de comenzar el proyecto.
- Los proyectos que deben surtir efectos prácticos son los que el gobierno puede permitirse fácilmente y que son económicamente viables.
- Una planificación adecuada de las actividades debe hacerse de antemano. Esto es para minimizar la ocurrencia de accidentes no deseados.
- Cualquier nueva actividad de desarrollo debe ser con arreglo a los futuros cambios tecnológicos a fin de evitar obsoleto a los proyectos antes de que regresen su dinero de inversión más el beneficio posterior.
- Un medio o procedimiento estándar que han de seguirse en la planta real tiene que ser desarrollado. Será el desarrollo puede hacer como un país o se va a hacer el estado prudente? ¿El gobierno central supervisar el desarrollo o será realizado por los gobiernos locales? Tales cuestiones deben fijarse a un nivel, a fin de evitar las dificultades derivadas del cambio de poder.

- El procedimiento utilizado por el gobierno en la asignación de un contratista con una tarea debe estar claramente documentado. Esto ayudará a los planificadores de gestión de calidad saben el presupuesto que se trata de, el tipo de contratista que necesitan, así como algunos otros puntos clave que deben tomar en consideración.
- Fuera de lugar y diversos gastos deben estar bien aproximados. En los Estados Unidos, el Tesoro mantiene algo de dinero para los desastres naturales y catástrofes. El mismo se debe hacer con respecto a la administración pública y la aplicación de sus políticas (Dooren, Bouckaert y Halligan, 2015).

## **5. CONCLUSIONES**

Desde el trabajo, hemos visto que la gestión de la calidad en la administración pública puede ser alterado. Esto significa que está dentro del poder de la administración pública para asegurar que cualesquiera servicios o desarrollos que ofrecen para gestionar su calidad. Como ya hemos visto, la calidad puede ser clasificado. Algo podría ser de buena calidad, pero todavía de menor calidad en comparación con otra cosa. Los desafíos que afectan la calidad también podrían ser vistos como factores que la afectan. Todo depende de la forma que elija para ver cosas. Sin embargo, elegir para ver los desafíos que enfrentan gestión de la calidad en la administración pública como factores nos permiten idear métodos sobre cómo resolverlos. Pensando en un reto como un factor más que un reto significa que el factor podría ser sintonizado a la condición correcta para mejorar la calidad.

Al principio, nuestra agenda principal fue descubrir los desafíos que enfrenta la administración pública para brindar servicios y desarrollos de gran calidad a sus ciudadanos. La información de lo que se ha reunido dice que es más fácil para la administración pública entregar resultados de baja calidad que entregar una alta calidad en sus servicios. Hay muchos desafíos que enfrenta la administración pública en sus esfuerzos, la mayoría de los cuales también son víctimas. Sin embargo, esto no quiere decir que la calidad no se puede mejorar.

Mejorar la calidad es una idea que es muy factible. Dado que la administración pública ha estado en operación casi por siempre, la retrospectiva de sus esfuerzos previos podría usarse como observaciones. Volviendo al modelo discutido en la revisión de la literatura, esta visión retrospectiva puede actuar como datos brutos en el sistema que mostrarán qué factores deben variarse para obtener un producto de óptima calidad.

## **6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Bennett, S. (2017). La aplicación de la opinión pública en el gobierno. Cham, Suiza: Palgrave Macmillan.

- Bloomberg, L., Crosby, B., y Bryson, J. (2015). El valor público y la administración pública. Washington, DC: Georgetown University Press.
- Borgonovi, E., Pessina, E., y Bianchi, C. (2018). la gestión del rendimiento basada en los resultados en el sector público. Cham, Suiza: Springer.
- Cox, R. (2015). Ética e integridad en la administración pública. Nueva York: Taylor & Francis.
- Dooren, W., Bouckaert, G., y Halligan, J. (2015). Gestión del rendimiento en el sector público (2ª ed.). Nueva York: Routledge.
- Durant, R., y Rosenbloom, D. (2016). El ahucamiento de la Administración Pública de Estados Unidos. *La Revisión de Administración Pública*, 47 (7), 719-736. doi: 10.1177 / 0275074015627218
- Frederickson, H. (2015). La equidad social y la administración pública. Nueva York: Taylor & Francis.
- Grimmelikhuijsen, S., Jilke, S., Olsen, A., y Tummers, L. (2016). Administración Pública de comportamiento: la observación combinada de la Administración Pública y Psicología. *Revista de Administración Pública*, 77 (1), 45-56. doi: 10.1111 / puar.12609
- James, O., Jilke, S., & Van Ryzin, G. (2017). Los experimentos en investigación de la gestión pública (pp. 3-19). Cambridge: Cambridge University Press.
- Kearney, R. (2018). Desempeño del Sector Público. Nueva York: Routledge.
- Kettl, D. (2015). La transformación de la gobernabilidad (1ª ed.). Baltimore: John Hopkins University Press.
- Morse, R., Buss, T., y Kinghorn, C. (2014). Transformar el Liderazgo Público para el siglo 21. Hoboken: Taylor y Francis.
- Newbold, S., y Rosenbloom, D. (2016). La Escuela de Administración Pública constitucional estadounidense. Boca Raton: Taylor y Francis.
- Ongaro, E., y Thiel, S. (2017). El manual Palgrave de la administración pública y la gestión en Europa. 2 vols. Basingstoke: Palgrave MacMillan.
- Ostrom, V. (2017). ¿¿¿Los?? Crisis intelectual en la Administración Pública de Estados Unidos. Nueva York: Routledge.
- Pavlov, I. (2017). Administración Pública. Londres: Taylor y Francis.
- Ringquist, E., y Anderson, M. (2014). El meta-análisis para la gestión y las políticas públicas. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Waldo, D. (2017). El estado administrativo: Un estudio de la teoría política de la administración pública americana (1ª ed.). Nueva York, Routledge.
- Wright, B. (2015). La Ciencia de la Administración Pública: Problemas, presunciones, Progreso y posibilidades. *Revista de Administración Pública*, 75 (6), 795-805. doi: 10.1111 / puar.12468