



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA EFICIENCIA Y LA GESTIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO”. Una revisión sistemática.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

EVELYN STEPHANY, RODRIGUEZ CHAVEZ

Asesor:

Dr. HENRY ELDER VENTURA AGUILAR

Trujillo - Perú

2017

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Henry Elder Ventura Aguilar, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Gianina Antonella, Florian Jave
- Evelyn Stephany Rodriguez Chavez

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: LA EFICIENCIA Y LA GESTIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO. Una revisión sistemática. para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.

Dr. HENRY ELDER VENTURA AGUILAR

Asesor

TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN;Error! Marcador no definido.	
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....	12
CAPÍTULO III RESULTADOS	13
CAPÍTULO IV	16
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	16
REFERENCIAS	17

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

RESUMEN

El presente artículo es el producto de una revisión sistemática que tuvo como objetivo determinar y contrastar los elementos metodológicos y hallazgos principales de las investigaciones relativas al estudio de la eficiencia, y la gestión de un programa de capacitación en el sector público. Las palabras clave que se utilizaron para la búsqueda fueron “eficiencia”, “plan de capacitación” y “satisfacción laboral”. Producto de dicha búsqueda se obtuvieron 50 artículos, los mismos que se vieron reducidos a seis al pasar por las fases de selección y depuración. Sus elementos metodológicos más característicos fueron la gestión de un plan de capacitación para aumentar la eficiencia y la satisfacción laboral tanto de los colaboradores de estas entidades públicas, así como también del público que acude a ella en búsqueda de atención e información. En el servicio público, paradójicamente no se tenía en cuenta al público-cliente a quienes consideraban como personas extrañas incapaces de aportar la menor contribución intelectual. La principal conclusión referida en los estudios fue que la eficiencia se relaciona con cuan capacitados y motivados están los trabajadores para brindar un buen servicio. En vez de proponer la reforma del sector público se oriente hacia su transformación entre la Administración y la sociedad; otorgándoles a sus ciudadanos un papel cada vez más activo en el campo público

PALABRAS CLAVES: Eficiencia, Plan de Capacitación; Satisfacción laboral

ABSTRACT

This article is the product of a systematic review that aimed to determine and contrast the methodological elements and main findings of the research related to the study of efficiency, and the management of a training program in the public sector. The keywords that were used for the search were "efficiency", "training plan" and "job satisfaction". As a result of this search, 50 articles were obtained, which were reduced to six when going through the selection and purification phases. Its most characteristic methodological elements were the management of a training plan to increase the efficiency and job satisfaction of the employees of these public entities, as well as the public that comes to it in search of attention and information. In the public service, paradoxically, the public-client was not taken into account, whom they considered as strange persons incapable of making the least intellectual contribution. The main conclusion mentioned in the studies was that efficiency is related to how skilled and motivated workers are to provide a good service. Instead of proposing the reform of the public sector, it should be oriented towards its transformation between the Administration and society; granting its citizens an increasingly active role in the public field

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

recompensas Ruiz, Gago, García, López (2013) definen estas técnicas: son las que pueden ser utilizadas en las empresas con el propósito de motivar a los colaboradores, ya que esto ayuda a que los empleados de una organización realicen con mayor eficiencia sus actividades laborales realizadas diariamente.

En razón del objetivo planteado para la presente revisión sistemática, las conclusiones principales son las siguientes:

- Es importante recalcar que el beneficio de la evaluación de la eficiencia de los procesos de capacitación, es un tema que debe interesar a la alta gerencia del Sector Público, por cuanto es a ese nivel que se debe disponer los recursos no sólo para capacitar al personal, sino también para evaluar ese proceso.
- La mayoría de datos que se reportan para esta investigación considera a Perú como un país con problemas y con altos niveles de deficiencia en el sector público en diversos aspectos.
- La eficiencia se relaciona con cuan capacitados y motivados están los trabajadores para brindar un buen servicio.

En cuanto a las limitaciones de la investigación, se estableció el periodo de publicación desde 2009 y hasta el mes de Septiembre del 2017. Como producto de esta indagación se obtuvieron 50 artículos relacionados. La selección de los artículos constó de dos fases: una de exclusión y otra de depuración. Donde dichas características redujo notablemente las investigaciones a 05 artículos de las que accedimos a interpretar los resultados obtenidos de dichas investigaciones.

REFERENCIAS

- MALLAR, E. (JUNIO 2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. 20 DE NOVIEMBRE DEL 2017, DE SCIELO SITIO WEB: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004

- OROZCO, E. (5 DE OCTUBRE DEL 2016). EFICIENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DEL FONDO DE PROTECCIÓN CONTRA GASTOS CATASTRÓFICOS EN MÉXICO. 20 DE NOVIEMBRE DEL 2017, DE SALUD PUBLICA DE MÉXICO SITIO WEB: <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v58n5/0036-3634-spm-58-05-00543.pdf>
- MORALES, M (DICIEMBRE DEL 2015). LOS PROCESOS DE REFORMAS Y MODIFICACIONES A LOS SISTEMAS DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL EN AMÉRICA LATINA. 20 DE NOVIEMBRE DEL 2017, DE SCIENCE DIRECT SITIO WEB: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1870467015000214>
- SANTIN, D(ENERO DEL 2005). LA EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD EN LAS ESCUELAS: UNA ALTERNATIVA A LA METODOLOGÍA DEA. 22 DE NOVIEMBRE DEL 2017, DE RESEARCHGATE SITIO WEB: https://www.researchgate.net/publication/41537605_La_evaluacion_de_la_eficiencia_y_la_productividad_en_las_escuelas_una_alternativa_a_la_metodologia_DEA
- GAMBETTA, M (10/11/2015). ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN DESARROLLADAS EN UN ENTORNO CORPORATIVO ESTATAL EN URUGUAY. 01/10/2017, DE UNIVERSIDAD ORT URUGUAY SITIO WEB:<http://www.redalyc.org/html/4436/443643897005/>
- QUINTELA, J. (DICIEMBRE DEL 2016). EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD DE IMPLEMENTACIÓN DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL Y PRIORIDAD EN LA AGENCIA DEL SECTOR PÚBLICO. 24 DE OCTUBRE DEL 2017, DE SCIENCE DIRECT SITIO WEB: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050916323092>
- CAMPOS, A. (23 DE DICIEMBRE DEL 2016). MEJORA EN LA ENTREGA DE CUIDADOS CARDIOVASCULARES (IDOC): HALLAZGOS DE INFORMES NARRATIVOS DE FACILITADORES DE PRÁCTICA.. 24 DE OCTUBRE DEL 2017, DE PUBLMED SITIO WEB: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28271017>
- MEZA, F. (JULIO DEL 2013). EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR - COLOMBIA. 14 DE OCTUBRE DEL 2017, DE ACADEMIA. SITIO WEB: http://www.academia.edu/27527206/Eficiencia_y_productividad_de_la_calidad_educativa_en_municipios_del_departamento_de_Bol%C3%ADvar_-_Colombia
- MORALES, J (SEPTIEMBRE DEL 2017). HACIA UNA ATENCIÓN SOSTENIBLE DEL CÁNCER: REDUCIR LAS INEFICIENCIAS Y MEJORAR LOS RESULTADOS: UN INFORME DE POLÍTICA DE

LA INICIATIVA ALL.CAN. 24 DE OCTUBRE DEL 2017, DE SCIENCE DIRECT SITIO WEB:

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S221353831730019X>

- DELGADO, M. (25 DE MAYO DEL 2014). PAPEL DE LAS ORGANIZACIONES INTERGUBERNAMENTALES Y NO GUBERNAMENTALES EN LA PROMOCIÓN DE LA COOPERACIÓN REGIONAL Y SUBREGIONAL DEL DESARROLLO SOSTENIBLE. 27 DE SEPTIEMBRE DEL 2017, DE SCIENCE DIRECT SITIO WEB: https://www.cepal.org/publicaciones/xml/8/9628/lcl1613e_3.pdf
- RODRIGUEZ, D. (OCTUBRE DEL 2015). UN MARCO CONCEPTUAL PARA EVALUAR EL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN EN EL COSTO Y LA DISPONIBILIDAD DEL EQUIPO EN EL CONTEXTO MILITAR. 24 DE AGOSTO DEL 2017, DE SCIENCE DIRECT SITIO WEB: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212827115009476>
- PORRAS, P. &. (2011). LA GESTION DEL TALENTO HUMANO ANTE EL DESAFIO DE ORGANIZACIONES COMPETITIVAS. REVISTA LA SALLE, 167-183.
- ORIOL ASPACHS. (NOVIEMBRE DEL 2016). LA EFICIENCIA DEL SECTOR PÚBLICO, CLAVE PARA LA CONSOLIDACIÓN FISCAL. 24 DE SEPTIEMBRE DEL 2017, DE CAIXABANK, S. A SITIO WEB: http://www.caixabankresearch.com/documents/10180/51459/DE29_esp.pdf.pdf
- LEON, C. (28 DE JUNIO DEL 2013), EFICIENCIA PUBLICA, COMPETENCIA :UNA COMPARACION RELATIVA DE SCIENCE DIRECT SITIO WEB: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/46/45>
- Lenardon, F. (2007). ADMINISTRACION PÚBLICA, SOCIAL Y EFICIENCIA DE REDALYC SITIO WEB: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25913121006>
- Rodriguez, Y. (2015), UN ANALISIS COMPARADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN EL SECTOR PUBLICO EN CUBA, DE SITIO WEB: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425543135004>