

**IMPACTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE
AMBIENTE EN SUS GRUPOS DE INTERÉS, CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL
SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUBSISTEMA DE GESTIÓN
AMBIENTAL COMO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Diana Carolina Montealegre Rodríguez

**Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito
Decanatura de Ingeniería Industrial
Maestría en Ingeniería Industrial
Bogotá D.C., Colombia
2016**

**IMPACTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE
AMBIENTE EN SUS GRUPOS DE INTERÉS, CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL
SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUBSISTEMA DE GESTIÓN
AMBIENTAL COMO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Diana Carolina Montealegre Rodríguez

Trabajo de investigación para optar al título de
Magíster en Ingeniería Industrial

Director:

Rodrigo Gutiérrez Cabrera
Ingeniero Eléctrico

Co directora

Luz Angélica Rodríguez Bello
Ingeniera Industrial

**Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito
Decanatura de Ingeniería Industrial
Maestría en Ingeniería Industrial
Bogotá D.C., Colombia**

2016

© Únicamente se puede usar el contenido de las publicaciones para propósitos de información. No se debe copiar, enviar, recortar, transmitir o redistribuir este material para propósitos comerciales sin la autorización de la Escuela Colombiana de Ingeniería. Cuando se use el material de la Escuela se debe incluir la siguiente nota “Derechos reservados a Escuela Colombiana de Ingeniería” en cualquier copia en un lugar visible. Y el material no se debe notificar sin el permiso de la Escuela.

Publicado en 2016 por la Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito. Avenida 13 No 205-59 Bogotá. Colombia

TEL: +57 – 1 668 36 00

Resumen

Esta investigación muestra los impactos que ha tenido la Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá en sus grupos de interés con la implementación del sistema integrado de gestión, el cual está conformado por el subsistema de gestión de calidad y el subsistema de gestión ambiental. Para ello, se realizó la revisión bibliográfica y se consultó la Norma (de la International Standardization Organization) ISO 9001, lo que permitió diseñar un cuestionario de acuerdo con los principios de la gestión de la calidad. Así mismo, para contemplar los aspectos referentes a la gestión ambiental, se tomaron como parte del análisis los resultados esperados que debe tener la organización a nivel ambiental y que son reportados en el Informe de Sostenibilidad Global. La encuesta fue aplicada a una muestra significativa del personal de la organización, sociedad y de los proveedores, identificando que el 76,92% de los factores generaron cambio favorable y totalmente favorable. Además, se determinó que el 23,08% de los factores no presentaron cambios. Lo anterior permite identificar las oportunidades de mejora del sistema integrado de gestión. Se evaluó la congruencia de la percepción de desempeño con los resultados de desempeño, destacando que, al hacer el estudio por desempeño, se generaron impactos similares a los que se hubieran tenido en caso de que se hubiese realizado el estudio de percepción en las siguientes variables: organización en general, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales, mejora, toma de decisiones basada en evidencias y gestión de las relaciones.

Palabras clave: impacto, grupos de interés, implementación, sistema integrado de gestión (SIG), subsistema

Abstract

This paper shows the effects on a group of interested parties of the implementation of the Bogota Environment Office Integrated Management System, which includes a quality management subsystem and an environmental management subsystem. In order to accomplish it, a literature review was conducted and the ISO 9001 (International Standards Organization) standard was used to prepare a survey following the quality management principles. Likewise, the expected results of the organizational environmental performance reported in the Global Sustainability Report were recalled to include the environmental subjects in the analysis. This designed survey was applied to a significant sample of people in the organization, society and suppliers, showing that 76,92% of the factors changed in a positive way. Furthermore, the 23,08% of the factors showed no change, which constitutes improvement opportunities for the integrated management system. The consistency of the perception results was assessed comparing them with the performance results, finding that the effects identified with the performance study are similar to those identified in the perception study regarding the following factors: organization generalities,

leadership, employees commitment, process approach, service life cycle phases approach and environmental issues, improvement, evidence-based decision making and relationship management.

Keywords: effect, interested groups, implementation, integrated management system, subsystem.

Contenido

Resumen.....	iv
Abstract.....	iv
1 Introducción.....	1
1.1 Definición del problema.....	1
1.2 Objetivos.....	3
1.2.1 Objetivo general.....	3
1.2.2 Objetivos específicos.....	3
1.3 Pregunta de investigación.....	3
Capítulo 2. Marco teórico, diseño metodológico y revisión de literatura.....	4
2.1 Marco teórico.....	¡Error! Marcador no definido.
Capítulo 3. Diseño metodológico, Validación y confiabilidad de instrumentos de medición (prueba binomial).....	6
3.1 Diseño metodológico.....	6
3.1.1 Fuentes de información y muestra.....	6
3.1.2 Técnica para la recolección de la información.....	8
3.1.3 Procedimiento para el trabajo de campo.....	8
3.2 Validación y confiabilidad de instrumentos de medición (prueba binomial).....	8
3.2.1 Revisión de literatura.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2.2 Diseño de la encuesta.....	9
3.2.3 Plan de análisis de la información.....	9
3.2.4 Datos atípicos.....	10
3.2.5 Datos faltantes.....	15
3.2.6 Validación del instrumento.....	15
3.2.7 Validación del contenido del cuestionario.....	¡Error! Marcador no definido.
Capítulo 4. Resultados de Impactos por percepción.....	16
4.1 Grupo de interés: Personal de la organización.....	16
4.1.1 Análisis estadístico descriptivo: Organización en general.....	16
4.1.2 Análisis estadístico descriptivo: Liderazgo.....	19
4.1.3 Análisis estadístico descriptivo: Compromiso de las personas.....	21

4.1.4	Análisis estadístico descriptivo: Enfoque a procesos.....	25
4.1.5	Análisis estadístico descriptivo: Mejora	31
4.1.6	Análisis estadístico descriptivo: Toma de decisiones basado en evidencias.....	34
4.1.7	Análisis estadístico descriptivo: Gestión de las relaciones	36
4.2	Grupo de interés: Sociedad o población localizada en la ciudad de Bogotá.....	38
4.2.1	Análisis estadístico descriptivo: Liderazgo.....	41
4.2.2	Análisis estadístico descriptivo: Compromiso de las personas.....	43
4.2.3	Análisis estadístico descriptivo: Enfoque a procesos.....	46
4.2.4	Análisis estadístico descriptivo: Enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales	49
4.2.5	Análisis estadístico descriptivo: Mejora	51
4.2.6	Análisis estadístico descriptivo: Toma de decisiones basado en evidencias.....	54
4.2.7	Análisis estadístico descriptivo: Gestión de las relaciones	55
4.3	Grupo de interés: Proveedores	57
4.3.1	Análisis estadístico descriptivo: Organización en general.....	57
4.3.2	Análisis estadístico descriptivo: Liderazgo.....	60
4.3.3	Análisis estadístico descriptivo: Compromiso de las personas.....	62
4.3.4	Análisis estadístico descriptivo: Enfoque a procesos.....	65
4.3.5	Análisis estadístico descriptivo: Enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales	68
4.3.6	Análisis estadístico descriptivo: Mejora	70
4.3.7	Análisis estadístico descriptivo: Toma de decisiones basado en evidencias.....	72
4.3.8	Análisis estadístico descriptivo: Gestión de las relaciones	74
4.4	Análisis de encuestas y resultados	76
Capítulo 5. Resultados de desempeño.....		83
5.1	Autoevaluación de la Gestión – Indicadores.....	83
5.2	Petición quejas y reclamos PQR’S.....	86
5.3	Encuestas de percepción	90
5.4	Auditorías Internas.....	92
Capítulo 6. Congruencia		94
Conclusiones		94
Bibliografía.....		98

Anexos	104
Anexo No. 1 Diseño encuesta	104
Anexo No. 2 Formato evaluación de expertos	110
3.1 Grupo de interés: variable personal de la organización	116
3.2 Grupo de interés: sociedad o población localizada en la ciudad de Bogotá.....	162
3.3 Grupo de interés: Proveedores	208
Anexo No. 4 Indicadores de gestión	253
Anexo No. 5 PQR's	285
Anexo No. 6 Encuestas de percepción.....	298

Listado de Tablas

<i>Tabla 1: Consolidación de la revisión bibliográfica</i>	¡Error! Marcador no definido.
<i>Tabla 2 Prueba binomial</i>	¡Error! Marcador no definido.
<i>Tabla 3 Análisis estadístico descriptivo variable: Organización en general</i>	16
<i>Tabla 4 Análisis estadístico descriptivo variable: Liderazgo</i>	19
<i>Tabla 5 Análisis estadístico descriptivo variable: Compromiso de las personas</i>	21
<i>Tabla 6 Análisis estadístico descriptivo variable: Enfoque a procesos</i>	25
<i>Tabla 7 Análisis estadístico descriptivo variable: Enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales</i>	28
<i>Tabla 8: Análisis estadístico descriptivo variable: Mejora</i>	31
<i>Tabla 9: Análisis estadístico descriptivo variable: Toma de decisiones basado en evidencias</i>	34
<i>Tabla 10: Análisis estadístico descriptivo variable: Gestión de las relaciones</i>	36
<i>Tabla 11: Análisis estadístico descriptivo variable: Organización en general</i>	38
<i>Tabla 12: Análisis estadístico descriptivo variable: Liderazgo</i>	41
<i>Tabla 13: Análisis estadístico descriptivo variable: Compromiso de las personas</i>	43
<i>Tabla 14: Análisis estadístico descriptivo variable: Enfoque a procesos</i>	46
<i>Tabla 15: Análisis estadístico descriptivo variable: Enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales</i>	49
<i>Tabla 16: Análisis estadístico descriptivo variable: Mejora</i>	51
<i>Tabla 17. Análisis estadístico descriptivo variable: Toma de decisiones basado en evidencias</i>	54
<i>Tabla 18. Análisis estadístico descriptivo variable: Gestión de las relaciones</i>	55
<i>Tabla 19. Análisis estadístico descriptivo variable: Organización en general</i>	57
<i>Tabla 20: Análisis estadístico descriptivo variable: Liderazgo</i>	60
<i>Tabla 21: Análisis estadístico descriptivo variable: Compromiso de las persona</i>	62
<i>Tabla 22: Análisis estadístico descriptivo variable: Enfoque a procesos</i>	65
<i>Tabla 23: Análisis estadístico descriptivo variable: Enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales</i>	68
<i>Tabla 24: Análisis estadístico descriptivo variable: Mejora</i>	70
<i>Tabla 25: Análisis estadístico descriptivo variable: Toma de decisiones basado en evidencias</i>	72
<i>Tabla 26: Análisis estadístico descriptivo variable: Gestión de las relaciones</i>	74
<i>Tabla 27: Identificación de factores</i>	76
<i>Tabla 28: Factores que no generaron cambio</i>	81
<i>Tabla 29: Tendencia Indicadores de gestión por proceso vigencia 2008</i>	84

<i>Tabla 30: Tendencia Indicadores de gestión por proceso vigencia 2009</i>	84
<i>Tabla 31: Tendencia Indicadores de gestión por proceso vigencia 2010</i>	85
<i>Tabla 32: Tendencia Indicadores de gestión por proceso vigencia 2011</i>	85
<i>Tabla 33: Medios de recepción PQR'S Vigencia 2008</i>	87
<i>Tabla 34: Medios de recepción PQR'S Vigencia 2009</i>	87
<i>Tabla 35: Medios de recepción PQR'S Vigencia 2010</i>	88
<i>Tabla 36: Medios de recepción PQR'S Vigencia 2011</i>	88
<i>Tabla 37: Tendencia acumulada auditoria 2009-2011</i>	93
<i>Tabla 38: Resultados estadístico descriptivo factor P1</i>	116
<i>Tabla 39: Resultados estadístico descriptivo factor P2</i>	116
<i>Tabla 40: Resultados estadístico descriptivo factor P3</i>	117
<i>Tabla 41: Resultados estadístico descriptivo factor P4</i>	117
<i>Tabla 42: Resultados estadístico descriptivo factor P5</i>	117
<i>Tabla 43: Resultados estadístico descriptivo factor P6</i>	118
<i>Tabla 44: Resultados estadístico descriptivo factor P7</i>	119
<i>Tabla 45: Resultados estadístico descriptivo factor P8</i>	119
<i>Tabla 46: Resultados estadístico descriptivo factor P9</i>	120
<i>Tabla 47: Resultados estadístico descriptivo factor P10</i>	120
<i>Tabla 48: Resultados estadístico descriptivo factor P11</i>	121
<i>Tabla 49: Resultados estadístico descriptivo factor P12</i>	121
<i>Tabla 50: Resultados estadístico descriptivo factor P13</i>	122
<i>Tabla 51: Resultados estadístico descriptivo factor P14</i>	122
<i>Tabla 52: Resultados estadístico descriptivo factor P15</i>	123
<i>Tabla 53: Resultados estadístico descriptivo factor P16</i>	123
<i>Tabla 54: Resultados estadístico descriptivo factor P17</i>	124
<i>Tabla 55: Resultados estadístico descriptivo factor P18</i>	124
<i>Tabla 56: Resultados estadístico descriptivo factor P19</i>	125
<i>Tabla 57: Resultados estadístico descriptivo factor P20</i>	125
<i>Tabla 58: Resultados estadístico descriptivo factor P21</i>	126
<i>Tabla 59: Resultados estadístico descriptivo factor P22</i>	126
<i>Tabla 60: Resultados estadístico descriptivo factor P23</i>	127
<i>Tabla 61: Resultados estadístico descriptivo factor P24</i>	127
<i>Tabla 62: Resultados estadístico descriptivo factor P25</i>	128
<i>Tabla 63: Resultados estadístico descriptivo factor P26</i>	128

<i>Tabla 64: Resultados estadístico descriptivo factor P27</i>	129
<i>Tabla 65: Resultados estadístico descriptivo factor P28</i>	129
<i>Tabla 66: Resultados estadístico descriptivo factor P29</i>	130
<i>Tabla 67: Resultados estadístico descriptivo factor P30</i>	130
<i>Tabla 68: Resultados estadístico descriptivo factor P31</i>	131
<i>Tabla 69: Resultados estadístico descriptivo factor P32</i>	131
<i>Tabla 70: Resultados estadístico descriptivo factor P33</i>	132
<i>Tabla 71: Resultados estadístico descriptivo factor P34</i>	132
<i>Tabla 72: Resultados estadístico descriptivo factor P35</i>	133
<i>Tabla 73: Resultados estadístico descriptivo factor P36</i>	133
<i>Tabla 74: Resultados estadístico descriptivo factor P37</i>	134
<i>Tabla 75: Resultados estadístico descriptivo factor P38</i>	134
<i>Tabla 76: Resultados estadístico descriptivo factor P39</i>	135
<i>Tabla 77: Resultados estadístico descriptivo factor P40</i>	135
<i>Tabla 78: Resultados estadístico descriptivo factor P41</i>	136
<i>Tabla 79: Resultados estadístico descriptivo factor P42</i>	136
<i>Tabla 80: Resultados estadístico descriptivo factor P43</i>	137
<i>Tabla 81: Resultados estadístico descriptivo factor P44</i>	137
<i>Tabla 82: Resultados estadístico descriptivo factor P45</i>	138
<i>Tabla 83: Resultados estadístico descriptivo factor P46</i>	138
<i>Tabla 84: Resultados estadístico descriptivo factor P47</i>	139
<i>Tabla 85: Resultados estadístico descriptivo factor P48</i>	139
<i>Tabla 86: Resultados estadístico descriptivo factor P49</i>	140
<i>Tabla 87: Resultados estadístico descriptivo factor P50</i>	141
<i>Tabla 88: Resultados estadístico descriptivo factor P51</i>	141
<i>Tabla 89: Resultados estadístico descriptivo factor P52</i>	142
Análisis estadístico descriptivo: enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales	
<i>Tabla 90: Resultados estadístico descriptivo factor P53</i>	143
<i>Tabla 91: Resultados estadístico descriptivo factor P54</i>	143
<i>Tabla 92: Resultados estadístico descriptivo factor P55</i>	144
<i>Tabla 93: Resultados estadístico descriptivo factor P56</i>	144
<i>Tabla 94: Resultados estadístico descriptivo factor P57</i>	145
<i>Tabla 95: Resultados estadístico descriptivo factor P58</i>	145
<i>Tabla 96: Resultados estadístico descriptivo factor P59</i>	146

<i>Tabla 97: Resultados estadístico descriptivo factor P60.....</i>	146
<i>Tabla 98: Resultados estadístico descriptivo factor P61.....</i>	147
<i>Tabla 99: Resultados estadístico descriptivo factor P62.....</i>	147
<i>Tabla 100: Resultados estadístico descriptivo factor P63.....</i>	148
<i>Tabla 101: Resultados estadístico descriptivo factor P64.....</i>	148
<i>Tabla 102: Resultados estadístico descriptivo factor P65.....</i>	149
<i>Tabla 103: Resultados estadístico descriptivo factor P66.....</i>	149
<i>Tabla 104: Resultados estadístico descriptivo factor P67.....</i>	150
<i>Tabla 105: Resultados estadístico descriptivo factor P68.....</i>	150
<i>Tabla 106: Resultados estadístico descriptivo factor P69.....</i>	151
<i>Tabla 107: Resultados estadístico descriptivo factor P70.....</i>	151
<i>Tabla 108: Resultados estadístico descriptivo factor P71.....</i>	152
<i>Tabla 109: Resultados estadístico descriptivo factor P72.....</i>	152
<i>Tabla 110: Resultados estadístico descriptivo factor P73.....</i>	153
<i>Tabla 111: Resultados estadístico descriptivo factor P74.....</i>	153
<i>Tabla 112: Resultados estadístico descriptivo factor P75.....</i>	154
<i>Tabla 113: Resultados estadístico descriptivo factor P76.....</i>	154
<i>Tabla 114: Resultados estadístico descriptivo factor P77.....</i>	155
<i>Tabla 115: Resultados estadístico descriptivo factor P78.....</i>	155
<i>Tabla 116: Resultados estadístico descriptivo factor P79.....</i>	156
<i>Tabla 117: Resultados estadístico descriptivo factor P80.....</i>	156
<i>Tabla 118: Resultados estadístico descriptivo factor P81.....</i>	157
<i>Tabla 119: Resultados estadístico descriptivo factor P82.....</i>	157
<i>Tabla 120: Resultados estadístico descriptivo factor P83.....</i>	158
<i>Tabla 121: Resultados estadístico descriptivo factor P84.....</i>	158
<i>Tabla 122: Resultados estadístico descriptivo factor P85.....</i>	159
<i>Tabla 123: Resultados estadístico descriptivo factor P86.....</i>	159
<i>Tabla 124: Resultados estadístico descriptivo factor P87.....</i>	160
<i>Tabla 125: Resultados estadístico descriptivo factor P88.....</i>	160
<i>Tabla 126: Resultados estadístico descriptivo factor P89.....</i>	161
<i>Tabla 127: Resultados estadístico descriptivo factor P90.....</i>	161
<i>Tabla 128: Resultados estadístico descriptivo factor P91.....</i>	162
<i>Tabla 129: Resultados estadístico descriptivo factor P1.....</i>	162
<i>Tabla 130: Resultados estadístico descriptivo factor P2.....</i>	163

<i>Tabla 131: Resultados estadístico descriptivo factor P3</i>	163
<i>Tabla 132: Resultados estadístico descriptivo factor P4</i>	164
<i>Tabla 133: Resultados estadístico descriptivo factor P5</i>	164
<i>Tabla 134: Resultados estadístico descriptivo factor P6</i>	165
<i>Tabla 135: Resultados estadístico descriptivo factor P7</i>	165
<i>Tabla 136: Resultados estadístico descriptivo factor P8</i>	166
<i>Tabla 137: Resultados estadístico descriptivo factor P9</i>	166
<i>Tabla 138: Resultados estadístico descriptivo factor P10</i>	167
<i>Tabla 139: Resultados estadístico descriptivo factor P11</i>	167
<i>Tabla 140: Resultados estadístico descriptivo factor P12</i>	168
<i>Tabla 141: Resultados estadístico descriptivo factor P13</i>	168
<i>Tabla 142: Resultados estadístico descriptivo factor P14</i>	169
<i>Tabla 143: Resultados estadístico descriptivo factor P15</i>	169
<i>Tabla 144: Resultados estadístico descriptivo factor P16</i>	170
<i>Tabla 145: Resultados estadístico descriptivo factor P17</i>	170
<i>Tabla 146: Resultados estadístico descriptivo factor P18</i>	171
<i>Tabla 147: Resultados estadístico descriptivo factor P19</i>	171
<i>Tabla 148: Resultados estadístico descriptivo factor P20</i>	172
<i>Tabla 149: Resultados estadístico descriptivo factor P21</i>	172
<i>Tabla 150: Resultados estadístico descriptivo factor P22</i>	173
<i>Tabla 151: Resultados estadístico descriptivo factor P23</i>	173
<i>Tabla 152: Resultados estadístico descriptivo factor P24</i>	174
<i>Tabla 153: Resultados estadístico descriptivo factor P25</i>	174
<i>Tabla 154: Resultados estadístico descriptivo factor P26</i>	175
<i>Tabla 155: Resultados estadístico descriptivo factor P27</i>	175
<i>Tabla 156: Resultados estadístico descriptivo factor P28</i>	176
<i>Tabla 157: Resultados estadístico descriptivo factor P29</i>	176
<i>Tabla 158: Resultados estadístico descriptivo factor P30</i>	177
<i>Tabla 159: Resultados estadístico descriptivo factor P31</i>	177
<i>Tabla 160: Resultados estadístico descriptivo factor P32</i>	178
<i>Tabla 161: Resultados estadístico descriptivo factor P33</i>	178
<i>Tabla 162: Resultados estadístico descriptivo factor P34</i>	179
<i>Tabla 163: Resultados estadístico descriptivo factor P35</i>	179
<i>Tabla 164: Resultados estadístico descriptivo factor P36</i>	180

<i>Tabla 165: Resultados estadístico descriptivo factor P37</i>	180
<i>Tabla 166: Resultados estadístico descriptivo factor P38</i>	181
<i>Tabla 167: Resultados estadístico descriptivo factor P39</i>	181
<i>Tabla 168: Resultados estadístico descriptivo factor P40</i>	182
<i>Tabla 169: Resultados estadístico descriptivo factor P41</i>	182
<i>Tabla 170: Resultados estadístico descriptivo factor P42</i>	183
<i>Tabla 171: Resultados estadístico descriptivo factor P43</i>	183
<i>Tabla 172: Resultados estadístico descriptivo factor P44</i>	184
<i>Tabla 173: Resultados estadístico descriptivo factor P45</i>	184
<i>Tabla 174: Resultados estadístico descriptivo factor P46</i>	185
<i>Tabla 175: Resultados estadístico descriptivo factor P47</i>	185
<i>Tabla 176: Resultados estadístico descriptivo factor P48</i>	186
<i>Tabla 177: Resultados estadístico descriptivo factor P49</i>	186
<i>Tabla 178: Resultados estadístico descriptivo factor P50</i>	187
<i>Tabla 179: Resultados estadístico descriptivo factor P51</i>	187
<i>Tabla 180: Resultados estadístico descriptivo factor P52</i>	188
Análisis estadístico descriptivo: Enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales	
<i>Tabla 181: Resultados estadístico descriptivo factor P53</i>	188
<i>Tabla 182: Resultados estadístico descriptivo factor P54</i>	189
<i>Tabla 183: Resultados estadístico descriptivo factor P55</i>	189
<i>Tabla 184: Resultados estadístico descriptivo factor P56</i>	190
<i>Tabla 185: Resultados estadístico descriptivo factor P57</i>	190
<i>Tabla 186: Resultados estadístico descriptivo factor P58</i>	191
<i>Tabla 187: Resultados estadístico descriptivo factor P59</i>	191
<i>Tabla 188: Resultados estadístico descriptivo factor P60</i>	192
<i>Tabla 189: Resultados estadístico descriptivo factor P61</i>	192
<i>Tabla 190: Resultados estadístico descriptivo factor P62</i>	193
<i>Tabla 191: Resultados estadístico descriptivo factor P63</i>	193
<i>Tabla 192: Resultados estadístico descriptivo factor P64</i>	194
<i>Tabla 193: Resultados estadístico descriptivo factor P65</i>	194
<i>Tabla 194: Resultados estadístico descriptivo factor P66</i>	195
<i>Tabla 195: Resultados estadístico descriptivo factor P67</i>	195
<i>Tabla 196: Resultados estadístico descriptivo factor P68</i>	196
<i>Tabla 197: Resultados estadístico descriptivo factor P69</i>	196

<i>Tabla 198: Resultados estadístico descriptivo factor P70.....</i>	<i>197</i>
<i>Tabla 199: Resultados estadístico descriptivo factor P71.....</i>	<i>197</i>
<i>Tabla 200: Resultados estadístico descriptivo factor P72.....</i>	<i>198</i>
<i>Tabla 201: Resultados estadístico descriptivo factor P73.....</i>	<i>198</i>
<i>Tabla 202: Resultados estadístico descriptivo factor P74.....</i>	<i>199</i>
<i>Tabla 203: Resultados estadístico descriptivo factor P75.....</i>	<i>199</i>
<i>Tabla 204: Resultados estadístico descriptivo factor P76.....</i>	<i>200</i>
<i>Tabla 205: Resultados estadístico descriptivo factor P77.....</i>	<i>200</i>
<i>Tabla 206: Resultados estadístico descriptivo factor P78.....</i>	<i>201</i>
<i>Tabla 207: Resultados estadístico descriptivo factor P79.....</i>	<i>201</i>
<i>Tabla 208: Resultados estadístico descriptivo factor P80.....</i>	<i>202</i>
<i>Tabla 209: Resultados estadístico descriptivo factor P81.....</i>	<i>202</i>
<i>Tabla 210: Resultados estadístico descriptivo factor P82.....</i>	<i>203</i>
<i>Tabla 211: Resultados estadístico descriptivo factor P83.....</i>	<i>203</i>
<i>Tabla 212: Resultados estadístico descriptivo factor P84.....</i>	<i>204</i>
<i>Tabla 213: Resultados estadístico descriptivo factor P85.....</i>	<i>204</i>
<i>Tabla 214: Resultados estadístico descriptivo factor P86.....</i>	<i>205</i>
<i>Tabla 215: Resultados estadístico descriptivo factor P87.....</i>	<i>205</i>
<i>Tabla 216: Resultados estadístico descriptivo factor P88.....</i>	<i>206</i>
<i>Tabla 217: Resultados estadístico descriptivo factor P89.....</i>	<i>206</i>
<i>Tabla 218: Resultados estadístico descriptivo factor P90.....</i>	<i>207</i>
<i>Tabla 219: Resultados estadístico descriptivo factor P91.....</i>	<i>207</i>
<i>Tabla 220: Resultados estadístico descriptivo factor P1.....</i>	<i>208</i>
<i>Tabla 221: Resultados estadístico descriptivo factor P2.....</i>	<i>208</i>
<i>Tabla 222: Resultados estadístico descriptivo factor P3.....</i>	<i>209</i>
<i>Tabla 223: Resultados estadístico descriptivo factor P4.....</i>	<i>209</i>
<i>Tabla 224: Resultados estadístico descriptivo factor P5.....</i>	<i>210</i>
<i>Tabla 225: Resultados estadístico descriptivo factor P6.....</i>	<i>210</i>
<i>Tabla 226: Resultados estadístico descriptivo factor P7.....</i>	<i>211</i>
<i>Tabla 227: Resultados estadístico descriptivo factor P8.....</i>	<i>211</i>
<i>Tabla 228: Resultados estadístico descriptivo factor P9.....</i>	<i>212</i>
<i>Tabla 229: Resultados estadístico descriptivo factor P10.....</i>	<i>212</i>
<i>Tabla 230: Resultados estadístico descriptivo factor P11.....</i>	<i>213</i>
<i>Tabla 231: Resultados estadístico descriptivo factor P12.....</i>	<i>213</i>

<i>Tabla 232: Resultados estadístico descriptivo factor P13</i>	213
<i>Tabla 233: Resultados estadístico descriptivo factor P14</i>	214
<i>Tabla 234: Resultados estadístico descriptivo factor P15</i>	214
<i>Tabla 235: Resultados estadístico descriptivo factor P16</i>	215
<i>Tabla 236: Resultados estadístico descriptivo factor P17</i>	215
<i>Tabla 237: Resultados estadístico descriptivo factor P18</i>	216
<i>Tabla 238: Resultados estadístico descriptivo factor P19</i>	216
<i>Tabla 239: Resultados estadístico descriptivo factor P20</i>	217
<i>Tabla 240: Resultados estadístico descriptivo factor P21</i>	217
<i>Tabla 241: Resultados estadístico descriptivo factor P22</i>	218
<i>Tabla 242: Resultados estadístico descriptivo factor P23</i>	218
<i>Tabla 243: Resultados estadístico descriptivo factor P24</i>	219
<i>Tabla 244: Resultados estadístico descriptivo factor P25</i>	219
<i>Tabla 245: Resultados estadístico descriptivo factor P26</i>	220
<i>Tabla 246: Resultados estadístico descriptivo factor P27</i>	220
<i>Tabla 247: Resultados estadístico descriptivo factor P28</i>	221
<i>Tabla 248: Resultados estadístico descriptivo factor P29</i>	221
<i>Tabla 249: Resultados estadístico descriptivo factor P30</i>	222
<i>Tabla 250: Resultados estadístico descriptivo factor P31</i>	222
<i>Tabla 251: Resultados estadístico descriptivo factor P32</i>	223
<i>Tabla 252: Resultados estadístico descriptivo factor P33</i>	223
<i>Tabla 253: Resultados estadístico descriptivo factor P34</i>	224
<i>Tabla 254: Resultados estadístico descriptivo factor P35</i>	224
<i>Tabla 255: Resultados estadístico descriptivo factor P36</i>	225
<i>Tabla 256: Resultados estadístico descriptivo factor P37</i>	225
<i>Tabla 257: Resultados estadístico descriptivo factor P38</i>	226
<i>Tabla 258: Resultados estadístico descriptivo factor P39</i>	226
<i>Tabla 259: Resultados estadístico descriptivo factor P40</i>	227
<i>Tabla 260: Resultados estadístico descriptivo factor P41</i>	227
<i>Tabla 261: Resultados estadístico descriptivo factor P42</i>	227
<i>Tabla 262: Resultados estadístico descriptivo factor P43</i>	228
<i>Tabla 263: Resultados estadístico descriptivo factor P44</i>	228
<i>Tabla 264: Resultados estadístico descriptivo factor P45</i>	229
<i>Tabla 265: Resultados estadístico descriptivo factor P46</i>	229

<i>Tabla 266: Resultados estadístico descriptivo factor P47</i>	230
<i>Tabla 267: Resultados estadístico descriptivo factor P48</i>	230
<i>Tabla 268: Resultados estadístico descriptivo factor P49</i>	231
<i>Tabla 269: Resultados estadístico descriptivo factor P50</i>	231
<i>Tabla 270: Resultados estadístico descriptivo factor P51</i>	232
<i>Tabla 271: Resultados estadístico descriptivo factor P52</i>	232
<i>Tabla 272: Resultados estadístico descriptivo factor P53</i>	233
<i>Tabla 274: Resultados estadístico descriptivo factor P54</i>	233
<i>Tabla 275: Resultados estadístico descriptivo factor P55</i>	234
<i>Tabla 276: Resultados estadístico descriptivo factor P56</i>	234
<i>Tabla 277: Resultados estadístico descriptivo factor P57</i>	235
<i>Tabla 278: Resultados estadístico descriptivo factor P58</i>	235
<i>Tabla 279: Resultados estadístico descriptivo factor P59</i>	236
<i>Tabla 280: Resultados estadístico descriptivo factor P60</i>	236
<i>Tabla 281: Resultados estadístico descriptivo factor P61</i>	237
<i>Tabla 282: Resultados estadístico descriptivo factor P62</i>	237
<i>Tabla 283: Resultados estadístico descriptivo factor P63</i>	238
<i>Tabla 284: Resultados estadístico descriptivo factor P64</i>	238
<i>Tabla 285: Resultados estadístico descriptivo factor P65</i>	239
<i>Tabla 286: Resultados estadístico descriptivo factor P66</i>	239
<i>Tabla 288: Resultados estadístico descriptivo factor P67</i>	240
<i>Tabla 289: Resultados estadístico descriptivo factor P68</i>	240
<i>Tabla 290: Resultados estadístico descriptivo factor P69</i>	241
<i>Tabla 291: Resultados estadístico descriptivo factor P70</i>	241
<i>Tabla 292: Resultados estadístico descriptivo factor P71</i>	242
<i>Tabla 293: Resultados estadístico descriptivo factor P72</i>	242
<i>Tabla 294: Resultados estadístico descriptivo factor P73</i>	243
<i>Tabla 295: Resultados estadístico descriptivo factor P74</i>	243
<i>Tabla 296: Resultados estadístico descriptivo factor P75</i>	244
<i>Tabla 297: Resultados estadístico descriptivo factor P76</i>	244
<i>Tabla 298: Resultados estadístico descriptivo factor P77</i>	245
<i>Tabla 299: Resultados estadístico descriptivo factor P78</i>	245
<i>Tabla 300: Resultados estadístico descriptivo factor P79</i>	246
<i>Tabla 301: Resultados estadístico descriptivo factor P80</i>	246

<i>Tabla 302: Resultados estadístico descriptivo factor P81</i>	247
<i>Tabla 303: Resultados estadístico descriptivo factor P82</i>	247
<i>Tabla 304: Resultados estadístico descriptivo factor P83</i>	248
<i>Tabla 305: Resultados estadístico descriptivo factor P84</i>	248
<i>Tabla 306: Resultados estadístico descriptivo factor P85</i>	249
<i>Tabla 307: Resultados estadístico descriptivo factor P86</i>	249
<i>Tabla 308: Resultados estadístico descriptivo factor P87</i>	250
<i>Tabla 309: Resultados estadístico descriptivo factor P88</i>	250
<i>Tabla 310: Resultados estadístico descriptivo factor P89</i>	251
<i>Tabla 311: Resultados estadístico descriptivo factor P90</i>	251
<i>Tabla 312: Resultados estadístico descriptivo factor P91</i>	252
<i>Tabla 313: Gestión trimestral - primer trimestre vigencia 2008</i>	253
<i>Tabla 314: Gestión trimestral - segundo trimestre vigencia 2008</i>	255
<i>Tabla 315: Gestión trimestral - tercer trimestre vigencia 2008</i>	256
<i>Tabla 316: Gestión trimestral - cuarto trimestre vigencia 2008</i>	258
<i>Tabla 317: Gestión trimestral - primer trimestre vigencia 2009</i>	260
<i>Tabla 318: Gestión trimestral - segundo trimestre vigencia 2009</i>	262
<i>Tabla 319: Gestión trimestral - tercer trimestre vigencia 2009</i>	264
<i>Tabla 320: Gestión trimestral - cuarto trimestre vigencia 2009</i>	265
<i>Tabla 321: Gestión trimestral - primer trimestre vigencia 2010</i>	267
<i>Tabla 322: Gestión trimestral - segundo trimestre vigencia 2010</i>	270
<i>Tabla 323: Gestión trimestral - tercer trimestre vigencia 2010</i>	272
<i>Tabla 324: Gestión trimestral - cuarto trimestre vigencia 2010</i>	274
<i>Tabla 325: Gestión trimestral - Primer trimestre vigencia 2011</i>	276
<i>Tabla 326: Gestión trimestral - segundo trimestre vigencia 2011</i>	278
<i>Tabla 327: Gestión trimestral - tercer trimestre vigencia 2011</i>	280
<i>Tabla 328: Gestión trimestral - Cuarto trimestre vigencia 2011</i>	282

Listado de Graficas

<i>Gráfica 1: Tendencia Indicadores de gestión por proceso vigencia 2008</i>	84
<i>Gráfica 2: Tendencia Indicadores de gestión por proceso vigencia 2009</i>	84
<i>Gráfica 3: Tendencia Indicadores de gestión por proceso vigencia 2010</i>	85
<i>Gráfica 4: Tendencia Indicadores de gestión por proceso vigencia 2011</i>	85
<i>Gráfica 5: Tendencia acumulada - Indicadores de gestión</i>	85
<i>Gráfica 6: Tendencia - Gestión anual reportado en los aplicativos PQR's Vigencia 2008</i>	87
<i>Gráfica 7: Tendencia - Gestión anual reportado en los aplicativos PQR's Vigencia 2009</i>	87
<i>Gráfica 8: Tendencia Medios de recepción PQR'S Vigencia 2010</i>	88
<i>Gráfica 9: Tendencia Medios de recepción PQR'S Vigencia 2011</i>	88
<i>Gráfica 10: Tendencia acumulada – Medios de recepción PQR'S vigencia 2008-2011</i>	89
<i>Gráfica 11: Tendencia acumulada auditoria 2009-2011</i>	93
<i>Gráfica 12: Resultados estadístico factor P1</i>	116
<i>Gráfica 13: Resultados estadístico factor P2</i>	116
<i>Gráfica 14: Resultados estadístico factor P3</i>	117
<i>Gráfica 15: Resultados estadístico factor P4</i>	117
<i>Gráfica 16: Resultados estadístico factor P5</i>	118
<i>Gráfica 17: Resultados estadístico factor P6</i>	118
<i>Gráfica 18: Resultados estadístico factor P7</i>	119
<i>Gráfica 19: Resultados estadístico factor P8</i>	119
<i>Gráfica 20: Resultados estadístico factor P9</i>	120
<i>Gráfica 21: Resultados estadístico factor P10</i>	120
<i>Gráfica 22 Resultados estadístico factor P11</i>	121
<i>Gráfica 23: Resultados estadístico factor P12</i>	121
<i>Gráfica 24: Resultados estadístico factor P13</i>	122
<i>Gráfica 25: Resultados estadístico factor P14</i>	122
<i>Gráfica 26: Resultados estadístico factor P15</i>	123
<i>Gráfica 27: Resultados estadístico factor P16</i>	123
<i>Gráfica 28: Resultados estadístico factor P17</i>	124
<i>Gráfica 29: Resultados estadístico factor P18</i>	124
<i>Gráfica 30: Resultados estadístico factor P19</i>	125
<i>Gráfica 31: Resultados estadístico factor P20</i>	125
<i>Gráfica 32: Resultados estadístico factor P21</i>	126

<i>Gráfica 33: Resultados estadístico factor P22</i>	126
<i>Gráfica 34: Resultados estadístico factor P23</i>	127
<i>Gráfica 35: Resultados estadístico factor P24</i>	127
<i>Gráfica 36: Resultados estadístico factor P25</i>	128
<i>Gráfica 37: Resultados estadístico factor P26</i>	128
<i>Gráfica 38: Resultados estadístico factor P27</i>	129
<i>Gráfica 39: Resultados estadístico factor P28</i>	129
<i>Gráfica 40: Resultados estadístico factor P29</i>	130
<i>Gráfica 41: Resultados estadístico factor P30</i>	130
<i>Gráfica 42: Resultados estadístico factor P31</i>	131
<i>Gráfica 43: Resultados estadístico factor P32</i>	131
<i>Gráfica 44: Resultados estadístico factor P33</i>	132
<i>Gráfica 45: Resultados estadístico factor P34</i>	132
<i>Gráfica 46: Resultados estadístico factor P35</i>	133
<i>Gráfica 47: Resultados estadístico factor P36</i>	133
<i>Gráfica 48: Resultados estadístico factor P37</i>	134
<i>Gráfica 49: Resultados estadístico factor P38</i>	135
<i>Gráfica 50: Resultados estadístico factor P39</i>	135
<i>Gráfica 51: Resultados estadístico factor P40</i>	136
<i>Gráfica 52: Resultados estadístico factor P41</i>	136
<i>Gráfica 53: Resultados estadístico factor P42</i>	137
<i>Gráfica 54: Resultados estadístico factor P43</i>	137
<i>Gráfica 55: Resultados estadístico factor P44</i>	138
<i>Gráfica 56: Resultados estadístico factor P45</i>	138
<i>Gráfica 57: Resultados estadístico factor P46</i>	139
<i>Gráfica 58: Resultados estadístico factor P47</i>	139
<i>Gráfica 59: Resultados estadístico factor P48</i>	140
<i>Gráfica 60: Resultados estadístico factor P49</i>	140
<i>Gráfica 61: Resultados estadístico factor P50</i>	141
<i>Gráfica 62: Resultados estadístico factor P51</i>	142
<i>Gráfica 63: Resultados estadístico factor P52</i>	142
<i>Gráfica 64: Resultados estadístico factor P53</i>	143
<i>Gráfica 65: Resultados estadístico factor P54</i>	143
<i>Gráfica 66: Resultados estadístico factor P55</i>	144

<i>Gráfica 67: Resultados estadístico factor P56</i>	144
<i>Gráfica 68: Resultados estadístico factor P57</i>	145
<i>Gráfica 69: Resultados estadístico factor P58</i>	145
<i>Gráfica 70: Resultados estadístico factor P59</i>	146
<i>Gráfica 71: Resultados estadístico factor P60</i>	146
<i>Gráfica 72: Resultados estadístico factor P61</i>	147
<i>Gráfica 73: Resultados estadístico factor P62</i>	147
<i>Gráfica 74: Resultados estadístico factor P63</i>	148
<i>Gráfica 75: Resultados estadístico factor P64</i>	148
<i>Gráfica 76: Resultados estadístico factor P65</i>	149
<i>Gráfica 77: Resultados estadístico factor P66</i>	149
<i>Gráfica 78: Resultados estadístico factor P67</i>	150
<i>Gráfica 79: Resultados estadístico factor P68</i>	150
<i>Gráfica 80: Resultados estadístico factor P69</i>	151
<i>Gráfica 81: Resultados estadístico factor P70</i>	151
<i>Gráfica 82: Resultados estadístico factor P71</i>	152
<i>Gráfica 83: Resultados estadístico factor P72</i>	152
<i>Gráfica 84: Resultados estadístico factor P73</i>	153
<i>Gráfica 85: Resultados estadístico factor P74</i>	153
<i>Gráfica 86: Resultados estadístico factor P75</i>	154
<i>Gráfica 87: Resultados estadístico factor P76</i>	154
<i>Gráfica 88: Resultados estadístico factor P77</i>	155
<i>Gráfica 89: Resultados estadístico factor P78</i>	155
<i>Gráfica 90: Resultados estadístico factor P79</i>	156
<i>Gráfica 91: Resultados estadístico factor P80</i>	156
<i>Gráfica 92: Resultados estadístico factor P81</i>	157
<i>Gráfica 93: Resultados estadístico factor P82</i>	157
<i>Gráfica 94: Resultados estadístico factor P83</i>	158
<i>Gráfica 95: Resultados estadístico factor P84</i>	158
<i>Gráfica 96: Resultados estadístico factor P85</i>	159
<i>Gráfica 97: Resultados estadístico factor P86</i>	159
<i>Gráfica 98: Resultados estadístico factor P87</i>	160
<i>Gráfica 99: Resultados estadístico factor P88</i>	160
<i>Gráfica 100: Resultados estadístico factor P89</i>	161

<i>Gráfica 101: Resultados estadístico factor P90</i>	161
<i>Gráfica 102: Resultados estadístico factor P91</i>	162
<i>Gráfica 103: Resultados estadístico factor P1</i>	163
<i>Gráfica 104: Resultados estadístico factor P2</i>	163
<i>Gráfica 105: Resultados estadístico factor P3</i>	164
<i>Gráfica 106: Resultados estadístico factor P4</i>	164
<i>Gráfica 107: Resultados estadístico factor P5</i>	165
<i>Gráfica 108: Resultados estadístico factor P6</i>	165
<i>Gráfica 109: Resultados estadístico factor P7</i>	166
<i>Gráfica 110: Resultados estadístico factor P8</i>	166
<i>Gráfica 111: Resultados estadístico factor P9</i>	167
<i>Gráfica 112: Resultados estadístico factor P10</i>	167
<i>Gráfica 113: Resultados estadístico factor P11</i>	168
<i>Gráfica 114: Resultados estadístico factor P12</i>	168
<i>Gráfica 115: Resultados estadístico factor P13</i>	169
<i>Gráfica 116: Resultados estadístico factor P14</i>	169
<i>Gráfica 117: Resultados estadístico factor P15</i>	170
<i>Gráfica 118: Resultados estadístico factor P16</i>	170
<i>Gráfica 119: Resultados estadístico factor P17</i>	171
<i>Gráfica 120: Resultados estadístico factor P18</i>	171
<i>Gráfica 121: Resultados estadístico factor P19</i>	172
<i>Gráfica 122: Resultados estadístico factor P20</i>	172
<i>Gráfica 123: Resultados estadístico factor P21</i>	173
<i>Gráfica 124: Resultados estadístico factor P22</i>	173
<i>Gráfica 125: Resultados estadístico factor P23</i>	174
<i>Gráfica 126: Resultados estadístico factor P24</i>	174
<i>Gráfica 127: Resultados estadístico factor P25</i>	175
<i>Gráfica 128: Resultados estadístico factor P26</i>	175
<i>Gráfica 129: Resultados estadístico factor P27</i>	176
<i>Gráfica 130: Resultados estadístico factor P28</i>	176
<i>Gráfica 131: Resultados estadístico factor P29</i>	177
<i>Gráfica 132: Resultados estadístico factor P30</i>	177
<i>Gráfica 133: Resultados estadístico factor P31</i>	178
<i>Gráfica 134: Resultados estadístico factor P32</i>	178

<i>Gráfica 135: Resultados estadístico factor P33</i>	179
<i>Gráfica 136: Resultados estadístico factor P34</i>	179
<i>Gráfica 137: Resultados estadístico factor P35</i>	180
<i>Gráfica 138: Resultados estadístico factor P36</i>	180
<i>Gráfica 139: Resultados estadístico factor P37</i>	181
<i>Gráfica 140: Resultados estadístico factor P38</i>	181
<i>Gráfica 141: Resultados estadístico factor P39</i>	182
<i>Gráfica 142: Resultados estadístico factor P40</i>	182
<i>Gráfica 143: Resultados estadístico factor P41</i>	183
<i>Gráfica 144: Resultados estadístico factor P42</i>	183
<i>Gráfica 145: Resultados estadístico factor P43</i>	184
<i>Gráfica 146: Resultados estadístico factor P44</i>	184
<i>Gráfica 147: Resultados estadístico factor P45</i>	185
<i>Gráfica 148: Resultados estadístico factor P46</i>	185
<i>Gráfica 149: Resultados estadístico factor P47</i>	186
<i>Gráfica 150: Resultados estadístico factor P48</i>	186
<i>Gráfica 151: Resultados estadístico factor P49</i>	187
<i>Gráfica 152: Resultados estadístico factor P50</i>	187
<i>Gráfica 153: Resultados estadístico factor P51</i>	188
<i>Gráfica 154: Resultados estadístico factor P52</i>	188
<i>Gráfica 155: Resultados estadístico factor P53</i>	189
<i>Gráfica 156: Resultados estadístico factor P54</i>	189
<i>Gráfica 157: Resultados estadístico factor P55</i>	190
<i>Gráfica 158: Resultados estadístico factor P56</i>	190
<i>Gráfica 159: Resultados estadístico factor P57</i>	191
<i>Gráfica 160: Resultados estadístico factor P58</i>	191
<i>Gráfica 161: Resultados estadístico factor P59</i>	192
<i>Gráfica 162: Resultados estadístico factor P60</i>	192
<i>Gráfica 163: Resultados estadístico factor P61</i>	193
<i>Gráfica 164: Resultados estadístico factor P62</i>	193
<i>Gráfica 165: Resultados estadístico factor P63</i>	194
<i>Gráfica 166: Resultados estadístico factor P64</i>	194
<i>Gráfica 167: Resultados estadístico factor P65</i>	195
<i>Gráfica 168: Resultados estadístico factor P66</i>	195

<i>Gráfica 169: Resultados estadístico factor P67</i>	196
<i>Gráfica 170: Resultados estadístico factor P68</i>	196
<i>Gráfica 171: Resultados estadístico factor P69</i>	197
<i>Gráfica 172: Resultados estadístico factor P70</i>	197
<i>Gráfica 173: Resultados estadístico factor P71</i>	198
<i>Gráfica 174: Resultados estadístico factor P72</i>	198
<i>Gráfica 175: Resultados estadístico factor P73</i>	199
<i>Gráfica 176: Resultados estadístico factor P74</i>	199
<i>Gráfica 177: Resultados estadístico factor P75</i>	200
<i>Gráfica 178: Resultados estadístico factor P76</i>	200
<i>Gráfica 179: Resultados estadístico factor P77</i>	201
<i>Gráfica 180: Resultados estadístico factor P78</i>	201
<i>Gráfica 181: Resultados estadístico factor P79</i>	202
<i>Gráfica 182: Resultados estadístico factor P80</i>	202
<i>Gráfica 183: Resultados estadístico factor P81</i>	203
<i>Gráfica 184: Resultados estadístico factor P82</i>	203
<i>Gráfica 185: Resultados estadístico factor P83</i>	204
<i>Gráfica 186: Resultados estadístico factor P84</i>	204
<i>Gráfica 187: Resultados estadístico factor P85</i>	205
<i>Gráfica 188: Resultados estadístico factor P86</i>	205
<i>Gráfica 189: Resultados estadístico factor P87</i>	206
<i>Gráfica 190: Resultados estadístico factor P88</i>	206
<i>Gráfica 191: Resultados estadístico factor P89</i>	207
<i>Gráfica 192: Resultados estadístico factor P90</i>	207
<i>Gráfica 193: Resultados estadístico factor P91</i>	208
<i>Gráfica 194: Resultados estadístico factor P1</i>	208
<i>Gráfica 195: Resultados estadístico factor P2</i>	209
<i>Gráfica 196: Resultados estadístico factor P3</i>	209
<i>Gráfica 197: Resultados estadístico factor P4</i>	209
<i>Gráfica 198: Resultados estadístico factor P5</i>	210
<i>Gráfica 199: Resultados estadístico factor P6</i>	210
<i>Gráfica 200: Resultados estadístico factor P7</i>	211
<i>Gráfica 201: Resultados estadístico factor P8</i>	211
<i>Gráfica 202: Resultados estadístico factor P9</i>	212

<i>Gráfica 203: Resultados estadístico factor P10</i>	212
<i>Gráfica 204: Resultados estadístico factor P11</i>	213
<i>Gráfica 205: Resultados estadístico factor P12</i>	213
<i>Gráfica 206: Resultados estadístico factor P13</i>	214
<i>Gráfica 207: Resultados estadístico factor P14</i>	214
<i>Gráfica 208: Resultados estadístico factor P15</i>	215
<i>Gráfica 209: Resultados estadístico factor P16</i>	215
<i>Gráfica 210: Resultados estadístico factor P17</i>	216
<i>Gráfica 211: Resultados estadístico factor P18</i>	216
<i>Gráfica 212: Resultados estadístico factor P19</i>	216
<i>Gráfica 213: Resultados estadístico factor P20</i>	217
<i>Gráfica 214: Resultados estadístico factor P21</i>	217
<i>Gráfica 215: Resultados estadístico factor P22</i>	218
<i>Gráfica 216: Resultados estadístico factor P23</i>	218
<i>Gráfica 217: Resultados estadístico factor P24</i>	219
<i>Gráfica 218: Resultados estadístico factor P25</i>	219
<i>Gráfica 219: Resultados estadístico factor P26</i>	220
<i>Gráfica 220: Resultados estadístico factor P27</i>	220
<i>Gráfica 221: Resultados estadístico factor P28</i>	221
<i>Gráfica 222: Resultados estadístico factor P29</i>	221
<i>Gráfica 223: Resultados estadístico factor P30</i>	222
<i>Gráfica 224: Resultados estadístico factor P31</i>	222
<i>Gráfica 225: Resultados estadístico factor P32</i>	223
<i>Gráfica 226: Resultados estadístico factor P33</i>	223
<i>Gráfica 227: Resultados estadístico factor P34</i>	224
<i>Gráfica 228: Resultados estadístico factor P35</i>	224
<i>Gráfica 229: Resultados estadístico factor P36</i>	225
<i>Gráfica 230: Resultados estadístico factor P37</i>	225
<i>Gráfica 231: Resultados estadístico factor P38</i>	226
<i>Gráfica 232: Resultados estadístico factor P39</i>	226
<i>Gráfica 233: Resultados estadístico factor P40</i>	227
<i>Gráfica 234: Resultados estadístico factor P41</i>	227
<i>Gráfica 235: Resultados estadístico factor P42</i>	228
<i>Gráfica 236: Resultados estadístico factor P43</i>	228

<i>Gráfica 237: Resultados estadístico factor P44</i>	229
<i>Gráfica 238: Resultados estadístico factor P45</i>	229
<i>Gráfica 239: Resultados estadístico factor P46</i>	230
<i>Gráfica 240: Resultados estadístico factor P47</i>	230
<i>Gráfica 241: Resultados estadístico factor P48</i>	231
<i>Gráfica 242: Resultados estadístico factor P49</i>	231
<i>Gráfica 243: Resultados estadístico factor P50</i>	232
<i>Gráfica 244: Resultados estadístico factor P51</i>	232
<i>Gráfica 245: Resultados estadístico factor P52</i>	233
<i>Gráfica 246: Resultados estadístico factor P53</i>	233
<i>Gráfica 247: Resultados estadístico factor P54</i>	234
<i>Gráfica 248: Resultados estadístico factor P55</i>	234
<i>Gráfica 249: Resultados estadístico factor P56</i>	235
<i>Gráfica 250: Resultados estadístico factor P57</i>	235
<i>Gráfica 251: Resultados estadístico factor P58</i>	236
<i>Gráfica 252: Resultados estadístico factor P59</i>	236
<i>Gráfica 253: Resultados estadístico factor P60</i>	237
<i>Gráfica 254: Resultados estadístico factor P61</i>	237
<i>Gráfica 255: Resultados estadístico factor P62</i>	238
<i>Gráfica 256: Resultados estadístico factor P63</i>	238
<i>Gráfica 257: Resultados estadístico factor P64</i>	239
<i>Gráfica 258: Resultados estadístico factor P65</i>	239
<i>Gráfica 259: Resultados estadístico factor P66</i>	240
<i>Gráfica 260: Resultados estadístico factor P67</i>	240
<i>Gráfica 261: Resultados estadístico factor P68</i>	241
<i>Gráfica 262: Resultados estadístico factor P69</i>	241
<i>Gráfica 263: Resultados estadístico factor P70</i>	242
<i>Gráfica 264: Resultados estadístico factor P71</i>	242
<i>Gráfica 265: Resultados estadístico factor P72</i>	243
<i>Gráfica 266: Resultados estadístico factor P73</i>	243
<i>Gráfica 267: Resultados estadístico factor P74</i>	244
<i>Gráfica 268: Resultados estadístico factor P75</i>	244
<i>Gráfica 269: Resultados estadístico factor P76</i>	245
<i>Gráfica 270: Resultados estadístico factor P77</i>	245

<i>Gráfica 271: Resultados estadístico factor P78</i>	246
<i>Gráfica 272: Resultados estadístico factor P79</i>	246
<i>Gráfica 273: Resultados estadístico factor P80</i>	247
<i>Gráfica 274: Resultados estadístico factor P81</i>	247
<i>Gráfica 275: Resultados estadístico factor P82</i>	248
<i>Gráfica 276: Resultados estadístico factor P83</i>	248
<i>Gráfica 277: Resultados estadístico factor P84</i>	249
<i>Gráfica 278: Resultados estadístico factor P85</i>	249
<i>Gráfica 279: Resultados estadístico factor P86</i>	250
<i>Gráfica 280: Resultados estadístico factor P87</i>	250
<i>Gráfica 281: Resultados estadístico factor P88</i>	251
<i>Gráfica 282: Resultados estadístico factor P89</i>	251
<i>Gráfica 283: Resultados estadístico factor P90</i>	252
<i>Gráfica 284: Resultados estadístico factor P91</i>	252
<i>Gráfica 285: Gestión anual reportado en los aplicativos PQR's Vigencia 2008</i>	285
<i>Gráfica 286: Gestión anual reportado en los aplicativos PQR's Vigencia 2009</i>	288
<i>Gráfica 287: Reporte anual reportado en los aplicativos PQR's Vigencia 2010</i>	291
<i>Gráfica 288: Reporte anual reportado en los aplicativos PQR's Vigencia 2011</i>	295

Listado de ilustraciones

Ilustración 1 *Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.* **¡Error! Marcador no definido.**

Ilustración 2 *Informe autoevaluación de la gestión - SDA* 83

1 Introducción

Desde el año 2010 el Sistema Integrado de Gestión (SIG) se ha ido fortaleciendo al interior de las entidades distritales gracias a su implementación y mantenimiento. Esto se ha regulado con el Decreto 176 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que permite la articulación de los sistemas de gestión de la calidad, de los sistemas de gestión ambiental, de los sistemas de seguridad y salud en el trabajo, de los sistemas de seguridad de la información, del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), y del Sistema de Gestión Documental y Archivo (SIGA), mejorando el desempeño institucional de las entidades distritales.

Carmona y Rivas (2010) desarrollaron un modelo de sistema integrado de gestión mediante un enfoque basado en procesos. Por otra parte, en el escrito de Peña et al, (2011) integran la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud según los enfoques normalizados. Por su parte, González (2011) realizó el análisis de diversas teorías y modelos que contribuyeron al aumento de la competitividad de las pequeñas y medianas empresas, a través de la implementación de sistemas integrados de gestión en la calidad, la gestión ambiental y la gestión de la prevención de riesgos laborales.

En la actualidad, las organizaciones del distrito se encuentran implementando y algunas manteniendo los sistemas integrados de gestión alineados con los planes de desarrollo del distrito. Pese a la corta duración vigencia 2008-2011, las entidades distritales han buscado implementar herramientas de mejoramiento continuo que contribuyan a la reducción de reproceso, recursos y costos, que permitan hacer seguimientos efectivos de cumplimiento y evidenciar sus avances. Por lo anterior, se hace necesario trabajar con el constructo, esto es, determinar los impactos generados en la Secretaria Distrital de Ambiente con la implementación de su sistema de gestión sobre sus grupos de interés.

Cuando se habla de impacto se alude a los cambios generados en un proceso como resultado de una actividad, un producto o servicio, que permitan generar una capacidad de respuesta oportuna, responsable y veraz hacia las partes interesadas. En Colombia no se dispone de una herramienta para el seguimiento y medición de los sistemas de gestión, por lo que en la presente investigación hace una propuesta metodológica con el fin de determinar los impactos generados por la implementación de los SIG tanto en resultados de gestión como de percepción.

1.1 Definición del problema

Con los planes de desarrollo del distrito y su duración tan corta de cuatro (4) años para ejecutar todo el plan, las entidades distritales se ven encaminadas a implementar herramientas de

mejoramiento continuo que contribuyan a la reducción de reprocesos, recursos y costos, que permitan hacer seguimientos efectivos de cumplimiento y evidenciar sus avances.

Aunado a lo anterior, las organizaciones del estado colombiano cuentan con sistemas de gestión regulados bajo el Decreto 176 del 2010. La Administración Distrital articula la calidad, el control interno, la gestión ambiental, la seguridad y la salud ocupacional, la seguridad de la información, la gestión documental y la responsabilidad social para construir el sistema integrado de gestión distrital, para que así las entidades del Estado mejoren su desempeño institucional

Por lo anteriormente expuesto, se plantea la implementación y mantenimiento del sistema integrado de gestión, permitiendo mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos al interior de las entidades, con el fin de dar cumplimiento a sus metas y objetivos propuestos.

En la medida que las entidades distritales implementen este sistema de gestión, las dificultades encontradas como quejas y reclamos, servicio al cliente, duplicidad de información, sobrecarga laboral, entre otros, se podrán solucionar de una manera eficiente y eficaz.

Es preciso anotar, que la secretaria distrital de ambiente cuenta con un grupo de interés que involucra a los proveedores, al personal de la organización y a la sociedad o población localizada en la ciudad de Bogotá, los cuales manifiestan un interés particular sobre los servicios que presenta. Es de aquí que se perciben los efectos derivados de la integración de dichas normas, como por ejemplo quejas constantes por la devolución de los formatos que se encuentran publicados en la página principal ya que al cambiar la versión de los procedimientos internos se olvida el cambio de los formatos publicados en la web incurriendo en reprocesos.

Por lo anterior, se hace necesario identificar los impactos generados con la integración de su sistema de gestión sobre sus grupos de interés, permitiendo generar una capacidad de respuesta oportuna, responsable y veraz hacia sus partes interesadas.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar los impactos que ha tenido la secretaria distrital de ambiente en sus grupos de interés, con la implementación del subsistema de gestión de la calidad (SGC) y subsistema de gestión ambiental (SGA) como sistema integrado de gestión (SIG).

1.2.2 Objetivos específicos

- ✓ Identificar los impactos generados con la implementación de su SIG en los subsistemas de gestión de la calidad (SGC) y subsistema de gestión ambiental (SGA), a través de la aplicación de encuesta en los grupos de interés.
- ✓ Analizar el desempeño del sistema de gestión en los año 2008 - 2011 tomando como referencia encuestas de percepción, indicadores de gestión, quejas y reclamos y auditorías realizadas.
- ✓ Evaluar congruencia de la percepción de desempeño con la evaluación de desempeño.

1.3 Pregunta de investigación

¿Qué impactos ha tenido la secretaría distrital de ambiente en sus grupos de interés, con la implementación del Subsistema de Gestión de la calidad (SGC) y Subsistema de Gestión Ambiental (SGA) como Sistema Integrado de Gestión (SIG)?

Capítulo 2. Estado del Arte

2.1 Estado del arte

A partir de la revisión bibliográfica se determinan los impactos positivos y negativos de la implementación de los sistemas de gestión en estudios anteriores. Las bases de datos consultadas pertenecen a las revistas IEEE, Redalyc, Ssciencedirect, Adingor, Ucm, entre otras.

Tabla 1: Consolidación de la revisión bibliográfica

Impactos	Estudios Iso 9001 e Iso 14001
El impacto medioambiental, impactos del ciclo de vida. /Desempeño ambiental de la organización	Louis et al, 2015. Poveda et al, 2014. A. Flejszman. 2008. Bronson et al, 2006. Gallagher et al, 2004. Chan et al, 1999. Matouq. 1998.
Mejora de la posición competitiva/ ventaja competitiva.	Osorio et al, 2015. Psoman et al, 2009. Benner et al, 2008. Liang et al, 2007. Briscoe et al 2005. Prabhu et al, 2000. Flejszman. 2008. Chan et al, 1999.
Mejora de la satisfacción del cliente (reducción de quejas, etc.)/ Imagen./ Mejora de las relaciones con los proveedores./ Mejoras en los resultados de los empleados (motivación, la satisfacción, los equipos, la comunicación, el conocimiento).	Álvarez et al, 2013. Karapetrovic et al, 2010. Carro et al, 2008. Liang et al, 2007. Casadesús et al, 2005. Briscoe et al, 2005. Pan 2003. Gotzamani et al, 2002. Casadesús et al, 2001. Beattie et al, 1999. Curry et al, 2003. Singh 2008. Liang et al, 2007
Mejora de la sistematización (mejora de la documentación, procedimientos de trabajo, la claridad del trabajo, la mejora en las responsabilidades).	Álvarez et al, 2013. Simón et al, 2010. Psoman et al, 2009. Singh 2008. Nava et al, 2008. Liang et al, 2007. Martínez et al, 2013. Martínez et al, 2007. Casadesús et al, 2005. Pan 2003. Curry et al, 2003. Casadesús et al, 2001. Casadesús et al, 2000. Beattie et al, 1999.
Rentabilidad./ Control estratégico./Organización./ Razones para certificarse.	Álvarez et al, 2013. Psoman et al, 2009. Carro et al, 2008. Singh 2008. Casadesús et al, 2005. Naser et al, 2004. Naveh et al, 2004. Gotzamani et al, 2002. Prabhu et al, 2000. Casadesús et al, 2000. Fura 2013. Nava et al, 2008. Yasuhumi et al, 2008.
Eficiencia (productividad, ahorro de costos, reducción de errores y reprocesos, los tiempos de entrega más cortos, un mejor control de gestión)	Álvarez et al, 2013. Simón et al, 2010. Karapetrovic et al, 2010. Carro et al, 2008. Climent 2005. Gotzamani et al, 2002. Casadesús et al, 2000. Beattie et al, 1999. Pan 2003.
Mejora en la productividad/Mejora en los recursos./ Mejora de la calidad en el producto / servicio./Beneficios en el mercado global (diferenciación, poca competencia).	Fura 2013. Flejszman 2008. Chan et al, 1999. Mohammed 1998. Osorio et al, 2015. Nava et al, 2008. Liang et al, 2007. Curry et al, 2003
Mejora la imagen verde pública de la empresa.	Poveda et al, 2014. Flejszman. 2008. Bronson et al, 2006. Gallagher et al, 2004. Chan et al, 1999. Mohammed 1998.
Mejora relaciones con el gobierno y las comunidades locales.	Poveda et al, 2014. Flejszman 2008. Gallagher et al, 2004. Chan et al, 1999
Participación en el mercado.	Liang et al, 2007. Pan 2003. Gotzamani et al, 2002. Casadesús et al, 2001. Casadesús et al, 2000.
Identificación y disminución de riesgos y accidentes mediante la creación de planes de acción./ Mejor calidad en salud y seguridad de los trabajadores.	Flejszman. 2008. Chan et al, 1999. Mohammed 1998.
Mejora en el cumplimiento de los requerimientos gubernamentales, reducción de multas./ Reducción de costos y uso de recursos.	Flejszman. 2008. Briggs 2007. Chan et al, 1999. Mohammed 1998.
Reducción de la generación de residuos./ Reducción de emisiones.	Poveda et al, 2014. Mohammed 1998. Szymanski et al, 2004.
Construir conciencia ambiental en los empleados y la comunidad./ Reutilización./ Desarrollo sostenible y social (Comunidad local)/ Consumo de energía.	Mohammed 1998. Louis et al, 2015. Poveda et al, 2014.
Innovación en metodologías./ Diseño de nuevos productos./ Solución de problemas.	Benner et al, 2008. Arauz et al, 2004. Martinez et al, 2007. Naveh et al, 2004.
Ecoeficiencia.	Gallagher et al, 2004.
Mejora en la infraestructura.	Osorio et al, 2015.

Fuente: Elaboración propia

La literatura revisada muestra impactos de la implementación de los sistemas tanto en ISO 9001 como ISO 14001. Se destacan los referidos por más de un autor según la frecuencia establecida en la tabla 1. Lo anterior permite evidenciar que cuando las organizaciones deciden implementar los sistemas de gestión, logran una mejor eficiencia relacionada con el incremento en la participación de las partes interesadas, disminución de costos, optimización del funcionamiento, aumento de su competitividad y un incentivo para la innovación, entre otros, así como la mejora en la eficacia en la gestión. Estos impactos fueron usados en el diseño de la encuesta, incluyendo los resultados esperados de la implementación de los principios de gestión de la calidad y los resultados esperados en el Informe de Sostenibilidad Global, permitiendo llenar los vacíos de la investigación e incluyendo en la parte ambiental el ciclo de vida de producto y ampliando la satisfacción del cliente a todas las partes interesadas.

Capítulo 3. Diseño metodológico, Validación y confiabilidad de instrumentos de medición (prueba binomial)

3.1 Diseño metodológico

El diseño metodológico guarda una relación estrecha con los objetivos de investigación, por tal motivo, es importante revisar si éstos están adecuadamente formulados. Medina, 2011

3.1.1 Fuentes de información y muestra

Por ser la primera vez que la Secretaría Distrital de Ambiente realizaba un estudio exploratorio con el fin de determinar los impactos que ha tenido en sus grupos de interés con la implementación de su sistema de gestión, se realizó un estudio de percepción en el cual se analizaron con estadística descriptiva 91 factores agrupados en 8 variables.

La muestra fue tomada según muestreo aleatorio simple para los proveedores y personal de la organización. Para la sociedad se determinó una muestra por conveniencia (muestreo no probabilístico) con un error máximo de estimación ocho por ciento (8%), siguiendo lo enunciado por Jordi Casall y Enric Mateu (2003) que indican que se puede realizar un muestreo mixto que combine dos o más métodos cuando la población es compleja y el método es difícil de aplicar.

Esta investigación está basada en las Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, normas que, para el alcance del estudio entre los años 2008 y 2011, eran las versiones vigentes. El estudio fue aplicado a los grupos de interés de la entidad (proveedores, personal de la organización y sociedad localizada en la ciudad de Bogotá), los cuales fueron determinados tomando como referencia las partes interesadas establecidas en la Norma ISO 9004:2009, la caracterización de los procesos de la entidad, y revisados frente a las partes interesadas establecidas por Friedman (1984): los empleados, accionistas, clientes, proveedores, consumidores y la comunidad local.

Dicho estudio cuenta con los grupos de interés de la entidad fuente de información (proveedores, personal de la organización y sociedad localizada en la ciudad de Bogotá) determinados tomando como referencia las partes interesadas establecidas en la Norma ISO 9004:2009, la caracterización de los procesos de la SDA y revisadas frente a las partes interesadas establecidas por Friedman, 1984 los empleados, accionistas, clientes, proveedores, consumidores y la comunidad local.

Dicha investigación será útil para conocer los impactos generados con la implementación del sistema integrado de gestión de la secretaria distrital de ambiente en sus grupos de interés, con el

fin de lograr el cumplimiento del objeto de estudio. Bernal C.A, 2010 Los estudios muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera.

Con el fin de aplicar la encuesta se tomó una muestra significativa dirigida al personal de la organización, sociedad y proveedores, la cual fue tomada mediante muestreo aleatorio simple a una muestra de igual proporción, dicha encuesta se realizará de manera segmentada así:

Proveedores actuales en la SDA: ocho (8) (información tomada de la lista de proveedores)

Personal de la organización de la SDA: (850) ochocientos cincuenta (información tomada de Talento Humano y el área contractual de la SDA)

Sociedad: 7'467.804 Para la selección de la muestra se tomó como referente el reloj de población DANE con fecha 08 abril de 2016, informes del DANE tabla de población vivienda y hogares Bogotá

Con base en los criterios anteriores el tamaño de la muestra para el estudio se estimará mediante el muestreo aleatorio simple para población finita con la siguiente formula:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Nivel de confianza o margen de confiabilidad (para este caso: 95% de confianza, Z = 1,96).

e = Error de estimación (en éste caso, se tomó un: e = 0.05).

Proveedores

$$\frac{(8 \times 0.5^2 \times 1.96^2)}{((8-1) \times 0.05^2) + (0.5^2 \times 1.96^2)} = 7.8568360773085183$$

Personal de la Organización

$$\frac{(850 \times 0.5^2 \times 1.96^2)}{((850 - 1) \times 0.05^2) + (0.5^2 \times 1.96^2)} = 264.7961335106555516$$

Sociedad

$$\frac{(7\,467\,804 \times (0.5^2 \times 1.96^2))}{((7\,467\,804 - 1) \times 0.05^2) + (0.5^2 \times 1.96^2)} = 384.1402904316072336$$

Nota: El tercer grupo de interés denominado sociedad o población localizada en la ciudad de Bogotá una muestra de 384 personas a encuestar por muestreo aleatorio simple (muestreo probabilístico) y por inconvenientes de costo y tiempo, se determinó tomar la muestra por conveniencia de 150 personas a encuestar (muestreo no probabilístico).

3.1.2 Técnica para la recolección de la información

Para lograr el cumplimiento del objeto de estudio, se acude al diseño de un Instrumento (encuesta), validada por (4) cuatro expertos, dirigida a una muestra significativa de 421 personas ubicadas en la ciudad de Bogotá, distribuidas así (7 proveedores, 264 personas de la organización y 150 sociedad o población localizada en la ciudad de Bogotá), con el fin de establecer el Impacto del sistema integrado de gestión en sus grupos de interés, con la implementación del Subsistema de Gestión de la calidad (SGC) y Subsistema de Gestión Ambiental (SGA) como Sistema Integrado de Gestión (SIG).

3.1.3 Procedimiento para el trabajo de campo

El trabajo de campo se desarrolló en tres etapas. La primera permite identificar los impactos del sistema de gestión con base en una revisión bibliográfica, detectando los impactos más comunes. Posteriormente se diseña la encuesta para obtener la información y los resultados. Luego se establece contacto con los grupos de interés (la muestra) para conseguir su participación en el estudio, aplicando la encuesta y el procesamiento de la información recopilada según los objetivos (generales y específicos) del estudio. El resultado es la percepción de los impactos del sistema de gestión integrado. La segunda etapa de esta investigación permite analizar el desempeño del sistema integrado de gestión de la Secretaría Distrital de Ambiente durante los años 2008 y 2011, tomando como referencia encuestas de percepción históricas, para conocer la opinión de la ciudadanía frente a los distintos temas liderados por dicha Secretaría, así como los indicadores de gestión para evidenciar la situación y la tendencia de cambio en relación con el

cumplimiento de los objetivos y metas, las auditorías internas y comprobar que los controles establecidos fueran adecuados, al igual que las quejas y reclamos como servicios prestados a la ciudadanía y a los usuarios. La tercera etapa permite evaluar los resultados (procesar la información), lo cual permite comprobar la congruencia entre las dos metodologías usadas para evidenciar los impactos en la implementación de los SIG en la Secretaría.

3.1.4 Diseño de la encuesta

Para el diseño de la encuesta se estableció una escala ordinal tipo likert (Sanchez & Cañadas , 1998) indican que son muchos los términos asociados a la escala de categorías: escala de clasificación, escala de juicio absoluto, escala cerrada, escala de valoración resumida, escala de múltiple elección, escala tipo Likert, etc. En cualquier caso, bajo todas estas denominaciones se hace referencia a un procedimiento de escalamiento en el que el sujeto asigna los estímulos a un conjunto específico de categorías o cuantificadores lingüísticos, en su mayoría, de frecuencia (siempre, a veces, nunca, etc.) o de cantidad (todo, algo, nada, etc.).

Por lo anterior, se determinó una escala de cinco valores donde 5) Cambio totalmente favorable, (4) Cambio favorable, (3) Sin cambio, (2) Cambio desfavorable y (1) Cambio totalmente desfavorable, lo que permite asimilar a variables cuasi numéricas y realizar con ellas algunos tipos de análisis numéricos. El diseño de las preguntas se dividió en 8 variables denominadas: organización en general, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales, mejora, toma de decisiones basado en evidencias, gestión de las relaciones y 91 factores denominadas P1, P2, P3... P91. Ver anexo No. 1

3.1.5 Plan de análisis de la información

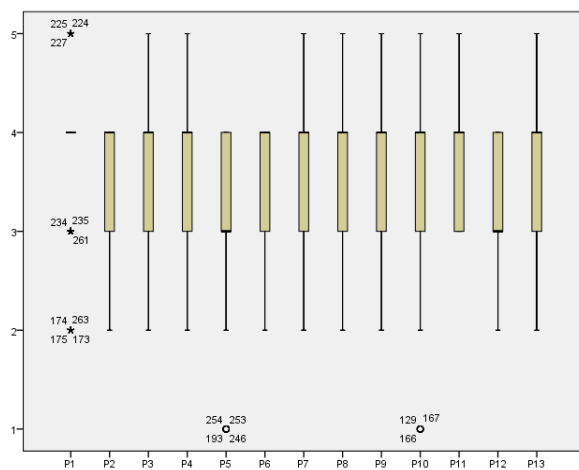
- a) La investigación se ejecutó a través de la recopilación de datos a los grupos de interés de la secretaría distrital de ambiente.
- b) Los datos escogidos mediante las encuestas se han incorporado con la finalidad de agruparlos y analizarlos mediante técnica estadística determinada.
- c) La graficación y tabulación de la encuesta se realiza con el programa SPSS.

3.1.6 Datos atípicos

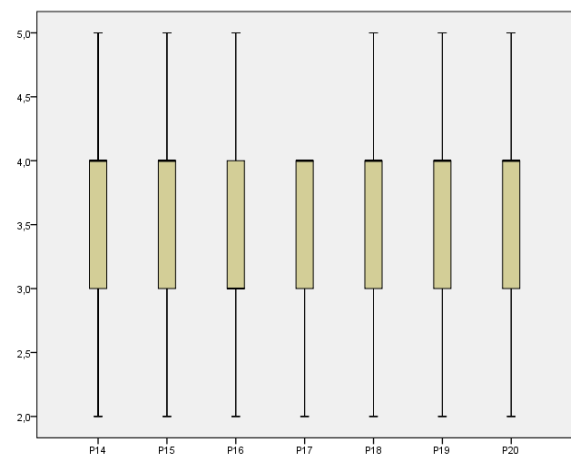
A continuación se detalla los datos atípicos por grupo de interés y variables asociadas, es preciso aclarar que fue realizado por diagrama de caja ya que es una presentación visual que describe varias características importantes, al mismo tiempo, tales como la dispersión y simetría. Igualmente los resultados arrojados fueron tenidos en cuenta para el desarrollo de la investigación.

- **Personal de la organización**

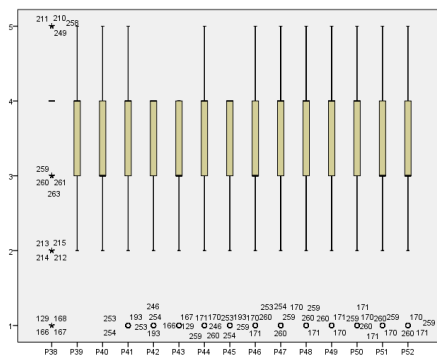
Variable 1: Organización en general



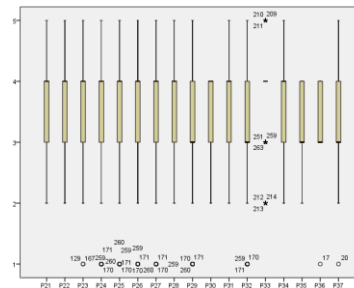
Variable 2: Liderazgo



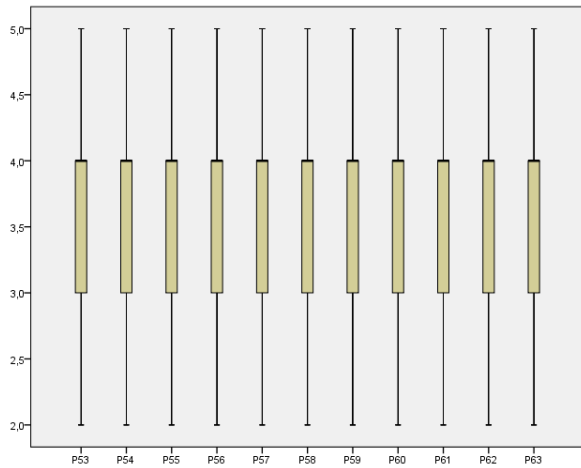
Variable 3: Compromiso de las personas



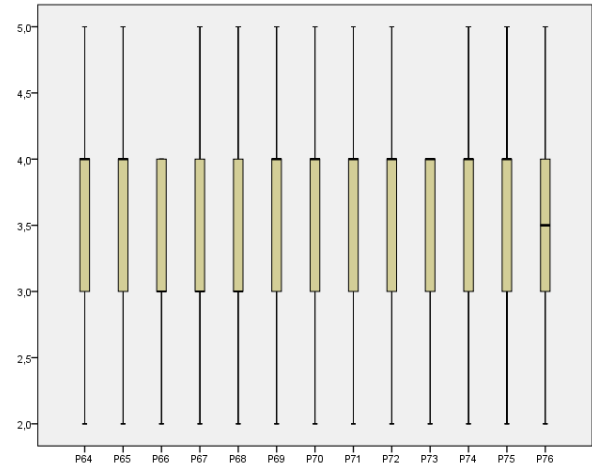
Variable 4: Enfoque a procesos



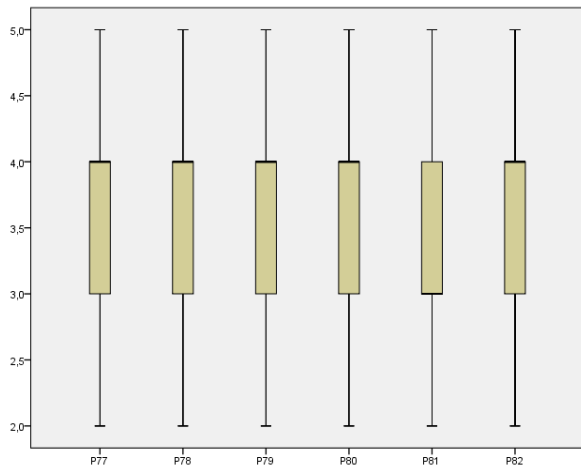
Variable 5: Enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales



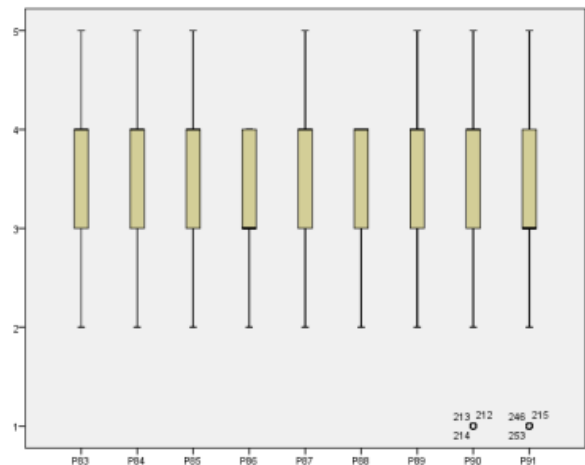
Variable 6: Mejora



Variable 7: Toma de decisiones basado en evidencias

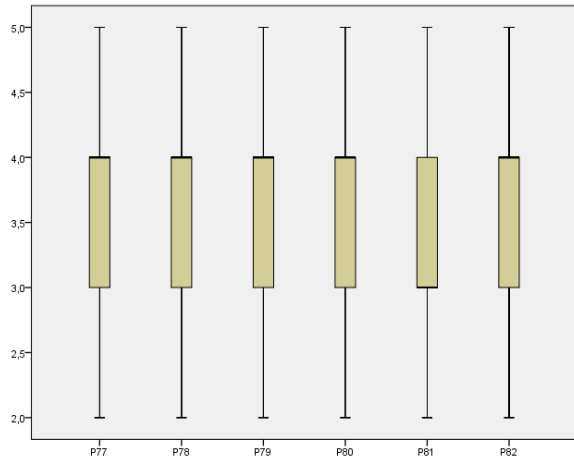


Variable 8: Gestión de las relaciones

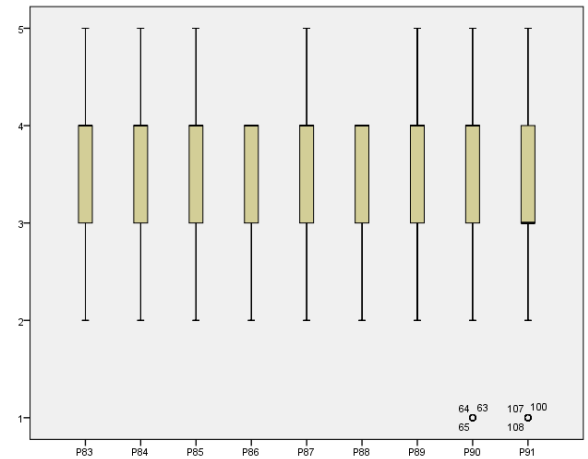


Evaluamos para el grupo de interés personal de la organización los datos de manera agrupada por variables, encontrando que la variable 1: Organización en general, la variable 3: Compromiso de las personas y la variable 4: Enfoque a procesos tienen una distribución sesgada en torno a la amplitud intercuartilaca, ya que los datos están dispersos hallando valores extremos (*) y valores atípicos (o). Para la Variable 8: Gestión de las relaciones se encontró datos atípicos.

Variable 7: Toma de decisiones basado en evidencias



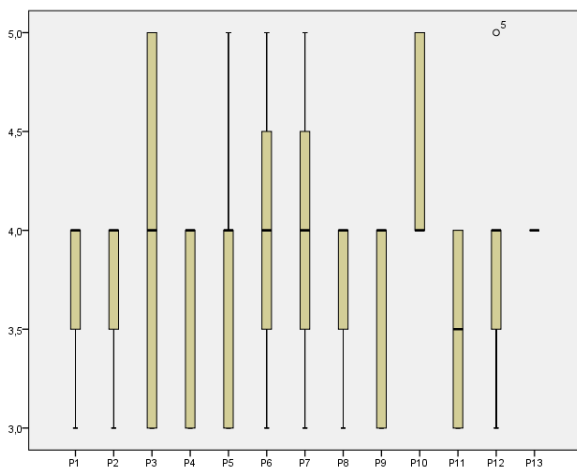
Variable 8: Gestión de las relaciones



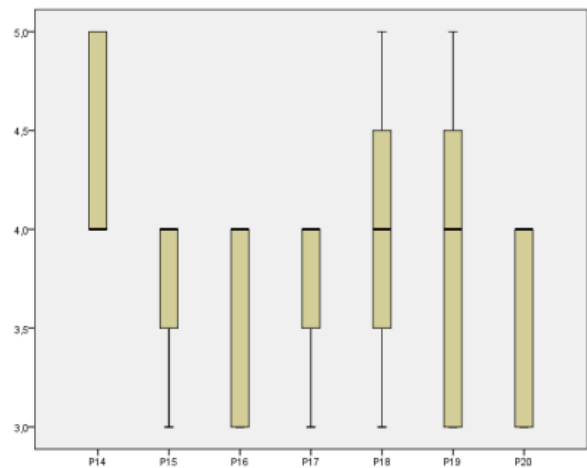
Evaluamos para el grupo de interés sociedad o población localizada en la ciudad de Bogotá los datos de manera agrupada por variables, encontrando que la variable 1: Organización en general, la variable 3: Compromiso de las personas, la variable 4: Enfoque a procesos y variable 8: Gestión de las relaciones tienen una distribución sesgada en torno a la amplitud intercuartilaca, ya que los datos están dispersos hallando valores extremos (*) y valores atípicos (o). Para la variable 2: Liderazgo, variable 5: Enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales y variable 6: Mejora se encontró datos extremos (*).

Proveedores

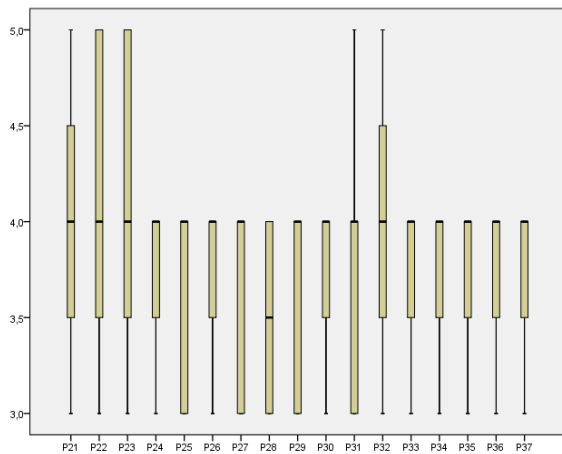
Variable 1: Organización en general



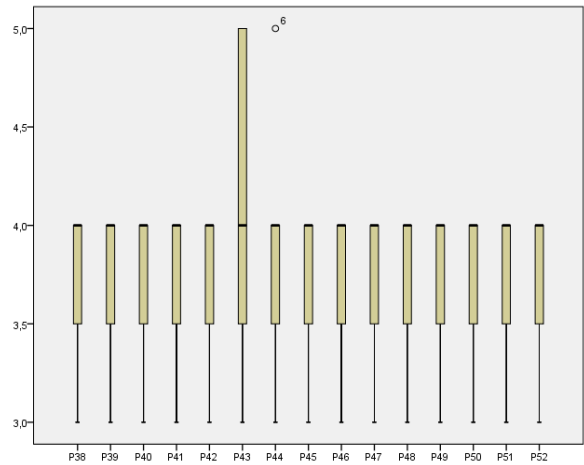
Variable 2: Liderazgo



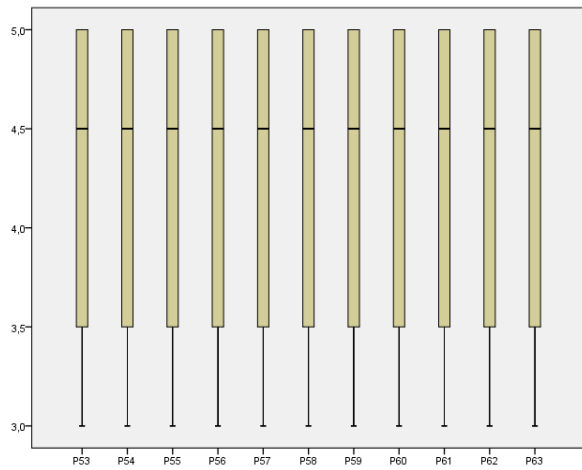
Variable 3: Compromiso de las personas



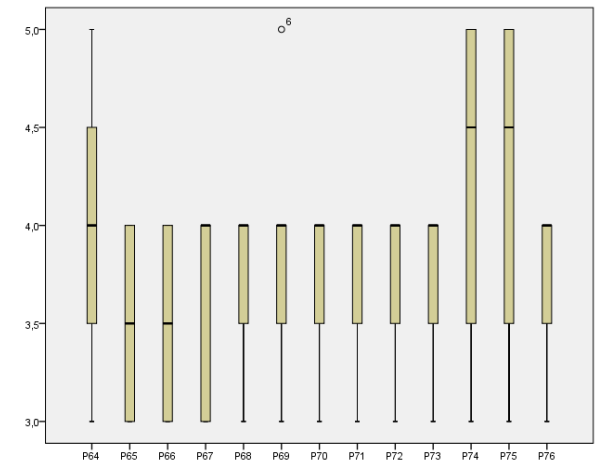
Variable 4: Enfoque a procesos



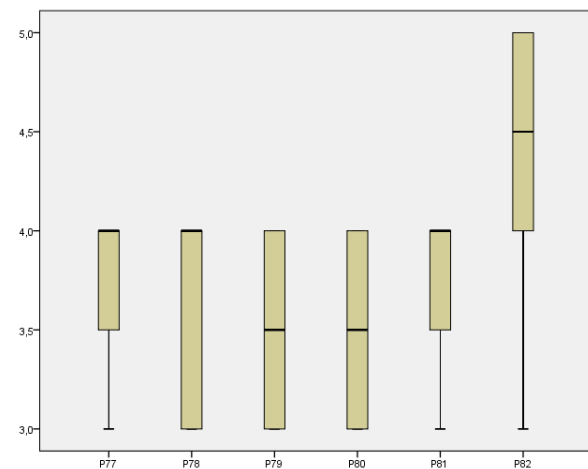
Variable 5: Enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales



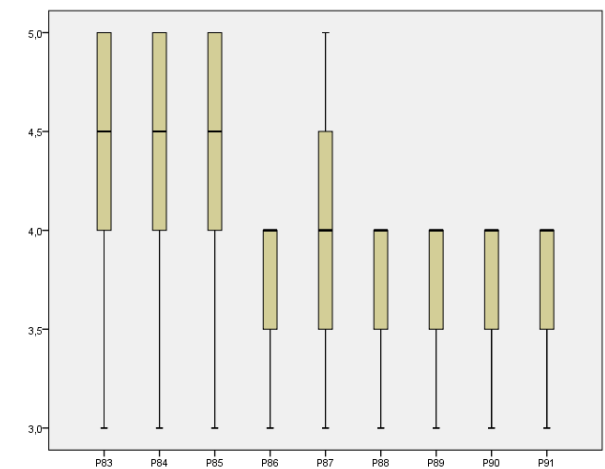
Variable 6: Mejora



Variable 6: Toma de decisiones basado en evidencias



Variable 7: Gestión de las relaciones



Evaluamos para el grupo de interés proveedores los datos de manera agrupada por variables, encontrando que la variable 1: Organización en general y la variable 6: Mejora cuentan con un dato atípico (o). En este grupo de interés o se encontró datos extremos (*).

3.1.7 Datos faltantes

La encuesta fue diseñada y suministrada virtualmente por medio de la herramienta google drive permitió condicionar que todas las preguntas tenían que tener una respuesta obligatoria para poder enviar el formulario, por lo tanto dicho instrumento no presenta datos faltantes.

3.1.8 Validación del instrumento

Escobar y Cuervo, 2008. El juicio de expertos se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones.

La validación del instrumento se realizó teniendo en cuenta los cuatro criterios establecidos por Skjong y Wentworht (2000) Experiencia en la realización de juicios y toma de decisiones basada en evidencia o experticia, reputación en la comunidad, disponibilidad y motivación para participar, e imparcialidad y cualidades inherentes como confianza en sí mismo y adaptabilidad. Dicha validación se realizó con anterioridad al diligenciamiento del mismo, con docentes de la Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito y expertos de la entidad, los cuales realizaron las observaciones correspondientes para la revisión y aprobación del mismo. Ver anexo No. 2

Capítulo 4. Resultados de Impactos por percepción

A continuación se detallará la percepción de los diferentes grupos de interés considerados como son: personal de la organización, sociedad o población localizada en la ciudad de Bogotá y proveedores. La descripción de los 91 factores y las 8 variables se encuentran en el anexo No. 3.

Según Baxter y Babbie (2004) sugieren como regla de oro que una tasa de respuesta del 50% es adecuada, un 60% es buena, y un 70% es muy buena. Para nuestra investigación la tasa de respuesta fue: Personal de la organización: 65%, Sociedad localizada en la ciudad de Bogotá: 51%, Proveedores: 87,5%.

4.1 Grupo de interés: Personal de la organización

Los análisis estadísticos de cada uno de los 91 factores y las 8 variables consolidadas para el personal de la organización se encuentran en el anexo 3.1.

4.1.1 Análisis estadístico descriptivo: Organización en general

Tabla 2 Análisis estadístico descriptivo variable: Organización en general

	Estadísticos												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
Válidos	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
Moda	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
Desv. típ.	,568	,653	,691	,577	,792	,636	,642	,735	,709	,852	,555	,628	,660

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde a la organización en general, podemos evidenciar que el personal de la organización se inclina por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable, a excepción de P5= eliminación de barreras entre direcciones, subdirecciones y oficinas y P12= mejora en la comunicación, donde se percibe no tener ningún cambio, denotando que son las que más oportunidades de mejora presentan, esto según análisis de la moda y la mediana. Según la desviación estándar el personal de la organización tiene uniformidad al responder por la eficiencia organizacional en general y definición de indicadores

para la gestión integral. La variable organización en general, cuenta con una desviación promedio del ,669.

No se hace medición de los demás parámetros estadísticos porque la naturaleza de los análisis de datos no lo permite.

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.1 se evidencia que de los 264 encuestados del personal de la organización, indican que:

Factor P1: 207 personas indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la eficiencia organizacional, en general es óptimo con el 78,4%; así mismo 48 personas encuestadas de la organización el 18,2%, indican que no hubo cambio, y 9 personas encuestadas de las personas de la organización el 3,4% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,8 y desviación típica de ,568

Factor P2: 157 personas indican que hubo un cambio favorable en la simplificación de tareas, en general es óptimo con el 59,5%; así mismo 84 personas de la organización el 31,8%, indican que no hubo cambio, y 23 personas encuestadas de las personas de la organización con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,51 y desviación típica de ,653.

Factor P3: 143 personas indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en los costos de la gestión, en general es óptimo con el 54,2%; así mismo 113 personas encuestadas de la organización el 42,8%, indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas de las personas de la organización con el 3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,6 y desviación típica de ,691.

Factor P4: 264 encuestados del personal de la organización, 190 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la optimización de los recursos, en general es óptimo con el 72%; así mismo 70 personas encuestadas de la organización el 26,5%, indican que no hubo cambio, y 4 personas encuestadas de las personas de la organización con el 1,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,77 y desviación típica de ,577.

Factor P5: 117 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la eliminación de barreras entre direcciones, subdirecciones y oficinas, en general es óptimo con el 44,3% así mismo 115 personas encuestadas de la organización el 43,6%, indican que no hubo cambio, y 32 personas

encuestadas del personas de la organización con el 3,4% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,28 y desviación típica de ,792.

Factor P6: 113 indican que hubo un cambio favorable en la facilidad en la toma de decisiones, en general es óptimo con el 50,4%; así mismo 110 personas encuestadas de la organización el 41,7%, indican que no hubo cambio, y 21 personas encuestadas del personas de la organización con el 8% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,42 y desviación típica de ,636.

Factor P7: 182 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la capacidad para lograr los objetivos, en general es óptimo con el 69%; así mismo 71 personas encuestadas de la organización el 26,9%, indican que no hubo cambio, y 11 personas encuestadas del personas de la organización con el 4,2% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,71 y desviación típica de ,642.

Factor P8: 148 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la eliminación de conflictos entre diferentes estrategias de la compañía, en general es óptimo con el 56%; así mismo 90 personas encuestadas de la organización el 34,1%, indican que no hubo cambio, y 26 personas encuestadas del personas de la organización con el 9,8% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,51 y desviación típica de ,735

Factor P9: 175 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la integración de Políticas en la organización, en general es óptimo con el 66,3%; así mismo 69 personas encuestadas de la organización el 26,1%, indican que no hubo cambio, y 20 personas encuestadas del personas de la organización con el 7,6% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,65 y desviación típica de ,709.

Factor P10: 164 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la integración de objetivos en la organización, en general es óptimo con 61,7%; así mismo 81 personas encuestadas de la organización el 30,7%, indican que no hubo cambio, y 20 personas encuestadas del personas de la organización con el 7,6% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,61 y desviación típica de ,852.

Factor P11: 183 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la definición de indicadores para la gestión integrada, en general es óptimo con el 69,4%; así mismo 81 personas encuestadas de la organización el 30,7%, indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,555.

Factor P12: 128 indican que hubo un cambio favorable en la mejora en la comunicación, en general es óptimo con el 48,5%; así mismo 116 personas encuestadas de la organización el 43,9%, indican que no hubo cambio, y 20 personas encuestadas del personas de la organización con el 7,6% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,41 y desviación típica de ,628.

Factor P13: 175 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la mejora en la cultura organizacional, en general es óptimo con el 66,3%; así mismo 78 personas encuestadas de la organización el 29,5%, indican que no hubo cambio, y 11 personas encuestadas del personas de la organización con el 4,2% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,69 y desviación típica de ,66.

4.1.2 Análisis estadístico descriptivo: Liderazgo

Tabla 3 Análisis estadístico descriptivo variable: Liderazgo

Estadísticos							
	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Válidos	264	264	264	264	264	264	264
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda	4	4	3	4	4	4	4
Desv. típ.	,808	,664	,922	,652	,790	,581	,771

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde a liderazgo, podemos evidenciar que el personal de la organización se inclina por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable, a excepción de P16= el manejo de recursos para el cumplimiento de objetivos estratégicos, consideran los temas de calidad y medio ambiente, donde se percibe no tener ningún cambio, denotando que son las que más oportunidades de mejora presentan, esto según análisis de la moda y la mediana. Según la desviación estándar el personal de la organización tiene uniformidad al responder por la integración entre las actividades de la organización y el sistema de gestión integrado. La variable liderazgo, cuenta con una desviación promedio del ,741.

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.1 se evidencia que de los 264 encuestados del personal de la organización, indican que:

Factor P14: 151 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en el direccionamiento estratégico ya que la organización considera los temas de calidad y medio ambiente, en general es óptimo con el 57,2%; así mismo 81 personas encuestadas de la organización el 30,7%, indican que no hubo cambio, y 32 personas encuestadas de las personas de la organización con el 12,1% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,53 y desviación típica de ,808.

Factor P15: 184 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en los objetivos estratégicos ya que considera los temas de calidad y medio ambiente, en general es óptimo con el 69,7%; así mismo 57 personas encuestadas de la organización el 21,6%, indican que no hubo cambio, y 23 personas encuestadas de las personas de la organización con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,63 y desviación típica de ,664.

Factor P16: 90 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en el manejo de recursos para el cumplimiento de objetivos estratégicos, considerando los temas de calidad y medio ambiente, en general es óptimo con el 34,1%; así mismo 127 personas encuestadas de la organización el 48,1%, indican que no hubo cambio, y 47 personas encuestadas de la organización con el 17,8% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,3 y desviación típica de ,922.

Factor P17: 147 indican que hubo un cambio favorable en la alineación estratégica organizacional ya que consideran los temas de calidad y medio ambiente, en general es óptimo con el 55,7%; así mismo 94 personas encuestadas de la organización el 35,6%, indican que no hubo cambio, y 23 personas encuestadas de la organización con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,47 y desviación típica de ,652.

Factor P18: 177 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la coordinación entre los procesos ya que considera los temas de calidad y medio ambiente, en general es óptimo con el 67%; así mismo 55 personas encuestadas de la organización el 20,8%, indican que no hubo cambio, y 32 personas encuestadas de la organización con el 12,1% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,62 y desviación típica de ,79.

Factor P19: 185 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la Integración entre las actividades de la organización y el sistema de gestión integrado, en general es óptimo con el 70%; así mismo 67 personas encuestados de la organización el 25,4%, indican que no hubo

cambio, y 12 personas encuestados de la organización con el 4,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,67 y desviación típica de ,581

Factor P20: 154 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la comunicación entre niveles y funciones considerando los temas de calidad y medio ambiente, en general es óptimo con el 58,3%; así mismo 86 personas encuestadas de la organización el 32,6%, indican que no hubo cambio, y 24 personas encuestadas de la organización con el 9,1% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,58 y desviación típica de ,771

4.1.3 Análisis estadístico descriptivo: Compromiso de las personas

Tabla 4 Análisis estadístico descriptivo variable: Compromiso de las personas

	Estadísticos																
	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37
Válidos	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
Moda	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
Desv. típ.	,700	,782	,765	,844	,876	,905	,902	,740	,974	,574	,795	,745	,604	,665	,560	,514	,541

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde al compromiso de las personas, podemos evidenciar que el personal de la organización se inclina por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable, a excepción de P29= confianza entre compañeros, P32= clima laboral, P35= reducción de costos de auditorías internas, P36= integración de las auditorías externas y P37= mejoramiento de las auditorías múltiples, donde se percibe no tener ningún cambio, denotando que son las que más oportunidades de mejora presentan, esto según análisis de la moda y la mediana. Según la desviación estándar el personal de la organización tiene uniformidad al responder por la creatividad e innovación, reducción de costos de auditorías internas, integración de las auditorías externas, mejoramiento de las auditorías múltiples. La variable compromiso de las personas, cuenta con una desviación promedio del ,734.

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.1 se evidencia que de los 264 encuestados del personal de la organización, indican que:

Factor P21: 153 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la mejora en la conciencia de las personas en relación con su contribución al desempeño de la organización, en general es óptimo con el 58%; así mismo 102 personas encuestadas de la organización el 38,6%, indican que no hubo cambio, y 9 personas encuestadas de la organización con el 3,4% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,64 y desviación típica de ,7.

Factor P22: 149 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la optimización de las actividades de capacitación relacionada con los temas de calidad y medio ambiente, en general es óptimo con el 65%; así mismo 103 personas encuestadas de la organización el 39%, indican que no hubo cambio, y 12 personas encuestadas de la organización con el 4,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,67 y desviación típica de ,782.

Factor P23: 138 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la mejora en las competencias de las personas, en general es óptimo con el 52,3%; así mismo 19 personas encuestados de la organización el 7,2%, indican que no hubo cambio, y 2 personas encuestados de la organización con el 0,8% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,51 y desviación típica de ,765.

Factor P24: 135 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la mejora en la motivación de las personas, en general es óptimo con el 51,2%; así mismo 12 personas encuestadas de la organización el 4,5%, indican que no hubo cambio, y 11 personas encuestadas de la organización con el 4,2% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,44 y desviación típica de ,844.

Factor P25: 143 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la mejora en el desempeño de las personas, en general es óptimo con el 54,2%; así mismo 98 personas encuestadas de la organización el 37,1%, indican que no hubo cambio, y 23 personas encuestadas de la organización con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,5 y desviación típica de ,876.

Factor P26: 179 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la mejora en el trabajo en equipo, en general es óptimo con el 67,8%; así mismo 57 personas encuestadas de la organización el 21,6%, indican que no hubo cambio, y 28 personas encuestadas de la organización con el 10,6% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,63 y desviación típica de ,905.

Factor P27: 137 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la satisfacción del personal con el 51,9%; así mismo 100 personas encuestadas de la organización el 37,9%, indican que no hubo cambio, y 27 personas encuestadas de la organización con el 10,3% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,47 y desviación típica de ,902.

Factor P28: 150 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la transferencia del conocimiento, en general es óptimo con el 56,8%; así mismo 87 personas encuestadas de la organización el 33%, indican que no hubo cambio, y 27 personas encuestadas de la organización con el 10,2% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,51 y desviación típica de ,74.

Factor P29: 119 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la confianza entre compañeros, en general es bueno con el 45,1%; así mismo 117 personas encuestadas de la organización el 44,3%, indican que no hubo cambio, y 28 personas encuestadas de la organización con el 10,6% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,46 y desviación típica de ,974

Factor P30: 174 indican que hubo un cambio favorable en la creatividad e innovación, en general es óptimo con el 65,9%; así mismo 78 personas encuestadas de la organización el 29,5%, indican que no hubo cambio, y 12 personas encuestadas de la organización con el 4,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,61 y desviación típica de ,574

Factor P31: 158 indican que hubo un cambio favorable en la conciencia de la importancia de la autoevaluación, en general es óptimo con el 59,9%; así mismo 83 personas encuestados de la organización el 31,4%, indican que no hubo cambio, y 23 personas encuestadas de la organización con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,62 y desviación típica de ,795

Factor P32: 79 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en el clima laboral con el 29,9%, así mismo 158 personas encuestadas de la organización el 59,8%, indican que no hubo cambio, y 27 personas encuestadas de la organización con el 10,3% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,17 y desviación típica de ,745

Factor P33: 204 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la conciencia en calidad y ambiental, en general es óptimo con el 77,2%; así mismo 48 personas encuestadas de la organización el 18,2%, indican que no hubo cambio, y 12 personas encuestados de la organización

con el 4,5% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,78 y desviación típica de ,604

Factor P34: 152 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la unificación de auditorías interna, en general es óptimo con el 57,6%; así mismo 100 personas encuestadas de la organización el 37,9%, indican que no hubo cambio, y 12 personas encuestadas de la organización con el 4,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,58 y desviación típica de ,665

Factor P35: 111 indican que hubo un cambio favorable en la reducción de costos de auditorías internas con el 42%; así mismo 143 personas encuestadas de la organización el 54,2%, indican que no hubo cambio, y 10 personas encuestadas de la organización con el 3,8% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,38 y desviación típica de ,56

Factor P36: 108 indican que hubo un cambio favorable en la integración de las auditorías externa con el 40,9%, así mismo 155 personas encuestados de la organización el 58,7%, indican que no hubo cambio, y 1 persona encuestada de la organización con el 0,4% indican que el cambio fue totalmente desfavorable, con una media de 3,4 y desviación típica de ,514

Factor P37: 89 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en el mejoramiento de las auditorías múltiples con el 33,7%; así mismo 172 personas encuestadas de la organización el 65,2%, indican que no hubo cambio, y 3 personas encuestadas de la organización con el 1,2% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,34 y desviación típica de ,54

4.1.4 Análisis estadístico descriptivo: Enfoque a procesos

Tabla 5 Análisis estadístico descriptivo variable: Enfoque a procesos

		Estadísticos														
	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	
Válidos	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
Moda	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
Desv. típ.	,797	,713	,596	,962	,840	,762	,969	,838	,796	,946	,845	,870	,918	,870	,936	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde a enfoque a procesos, podemos evidenciar que el personal de la organización se inclina por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable, a excepción de P43= reducción de barreras interdisciplinarias y P46= reducción de reprocesos; donde se percibe no tener ningún cambio, denotando que son las que más oportunidades de mejora presentan, esto según análisis de la moda y la mediana. Según la desviación estándar el personal de la organización tiene uniformidad al responder por resultados coherentes y previsibles. La variable enfoque a procesos, cuenta con una desviación promedio del ,844.

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.1 se evidencia que de los 264 encuestados del personal de la organización, indican que:

Factor P38: 199 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en el enfoque en procesos claves, en general es óptimo con el 75,3%; así mismo 44 personas encuestadas de la organización el 16,7%, indican que no hubo cambio, y 21 personas encuestadas de la organización con el 7,9% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,7 y desviación típica de ,797

Factor P39: 146 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la capacidad en focalizar esfuerzos en oportunidades de mejora relevante, en general es óptimo con el 55,3%; así mismo 97 personas encuestadas de la organización el 36,7%, indican que no hubo cambio, y 21 personas encuestadas de la organización con el 8% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,52 y desviación típica de ,713

Factor P40: 131 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en los resultados coherentes y previsibles, en general es óptimo con el 49,7%; así mismo 121 personas encuestadas de la organización el 45,8%, indican que no hubo cambio, y 12 personas encuestadas de la organización con el 4,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,46 y desviación típica de ,596

Factor P41: 160 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la eficacia en la gestión en los procesos, en general es óptimo con el 60,6%; así mismo 71 personas encuestadas de la organización el 26,9%, indican que no hubo cambio, y 33 personas encuestadas de la organización con el 12,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,45 y desviación típica de ,962

Factor P42: 148 indican que hubo un cambio favorable en la eficiencia en el uso de los recursos de los procesos, en general es óptimo con el 56,1%; así mismo 78 personas encuestadas de la organización el 29,5%, indican que no hubo cambio, y 38 personas encuestadas de la organización con el 14,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,37 y desviación típica de ,84

Factor P43: 114 indican que hubo un cambio favorable en la eficiencia en la reducción de barreras interdisciplinarias, en general es óptimo con el 43,2%; así mismo 118 personas encuestadas de la organización el 44,7%, indican que no hubo cambio, y 32 personas encuestadas de la organización con el 12,1% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,28 y desviación típica de ,762

Factor P44: 144 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la claridad en procedimientos de trabajo, en general es óptimo con el 54,6%; así mismo 76 personas encuestados de la organización el 28,8%, indican que no hubo cambio, y 54 personas encuestadas de la organización con el 16,7% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,43 y desviación típica de ,969

Factor P45: 161 indican que hubo un cambio favorable en la claridad de responsabilidades y autoridades para la gestión de los procesos, en general es óptimo con el 61%; así mismo 67 personas encuestadas de la organización el 25,4%, indican que no hubo cambio, y 36 personas encuestadas de la organización con el 13,6% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,43 y desviación típica de ,838

Factor P46: 107 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la reducción de reproceso, con el 40,5%; así mismo 125 personas encuestadas de la organización el 47,3%, indican que no hubo cambio, y 32 personas encuestadas de la organización con el 12,2% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,26 y desviación típica de ,796

Factor P47: 134 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la reducción en tiempos de servicio, en general es óptimo con el 50,7%; así mismo 95 personas encuestados de la organización el 36%, indican que no hubo cambio, y 35 personas encuestadas de la organización con el 13,1% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,32 y desviación típica de ,946

Factor P48: 174 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la calidad del servicio, en general es óptimo con el 65,9%; así mismo 67 personas encuestadas de la organización el 25,4%, indican que no hubo cambio, y 23 personas encuestadas de la organización con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,59 y desviación típica de ,845

Factor P49: 176 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la estandarización de los procesos, en general es óptimo con el 66,6%; así mismo 56 personas encuestadas de la organización el 21,6%, indican que no hubo cambio, y 32 personas encuestadas de la organización con el 12,2% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,55 y desviación típica de ,87

Factor P50: 164 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la retroalimentación al interior de cada proceso, en general es óptimo con el 62,1%; así mismo 56 personas encuestados de la organización el 21,2%, indican que no hubo cambio, y 44 personas encuestados de la organización con el 16,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,46 y desviación típica de ,918

Factor P51: 130 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la retroalimentación entre los dueños de proceso, en general es óptimo con el 49,2%; así mismo 99 personas encuestadas de la organización el 37,5%, indican que no hubo cambio, y 35 personas encuestados de la organización con el 13,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,36 y desviación típica de ,87

Factor P52: 118 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la agilidad, flexibilidad de los procesos, en general es óptimo con el 44,8%; así mismo 90 personas encuestadas de la organización el 34,1%, indican que no hubo cambio, y 56 personas encuestadas de la organización con el 21,2% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,24 y desviación típica de ,936

Análisis estadístico descriptivo: Enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales

Tabla 6 Análisis estadístico descriptivo variable: Enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales

Estadísticos											
	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	P61	P62	P63
Válidos	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Desv. típ.	,811	,828	,783	,715	,704	,774	,709	,760	,774	,676	,622

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde a enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales, podemos evidenciar que el personal de la organización se inclina por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable. Según la desviación estándar el personal de la organización tiene uniformidad al responder por la reducción de emisiones atmosféricas y la cantidad y aprovechamiento de residuos. La variable enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales, cuenta con una desviación promedio del ,741.

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.1 se evidencia que de los 264 encuestados del personal de la organización, indican que:

Factor P53: 176 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en las iniciativas para mitigar los impactos ambientales, en general es óptimo con el 66,7%; así mismo 67 personas encuestadas de la organización el 25,4%, indican que no hubo cambio, y 21 personas encuestadas

de la organización con el 8% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,74 y desviación típica de ,811

Factor P54: 180 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en las iniciativas para ser eficientes en el consumo de energía, en general es óptimo con el 68,2%; así mismo 61 personas encuestadas de la organización el 23,1%, indican que no hubo cambio, y 23 personas encuestadas de la organización con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,76 y desviación típica de ,828

Factor P55: 163 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en las iniciativas para proporcionar servicios eficientes en el consumo de energía, en general es óptimo con el 61,7%; así mismo 78 personas encuestadas de la organización el 29,5%, indican que no hubo cambio, y 23 personas encuestadas de la organización con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,63 y desviación típica de ,783

Factor P56: 142 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la innovación del servicios, en general es óptimo con el 53,8%; así mismo 110 personas encuestadas de la organización el 41,7%, indican que no hubo cambio, y 12 personas encuestadas de la organización con el 4,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,58 y desviación típica de ,715

Factor P57: 160 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la reutilización de los materiales, en general es óptimo con el 66%; así mismo 92 personas encuestadas de la organización el 34,8%, indican que no hubo cambio, y 12 personas encuestadas de la organización con el 4,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,65 y desviación típica de ,704

Factor P58: 165 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en el ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia, en general es óptimo con el 62,2%; así mismo 65 personas encuestadas de la organización el 24,6%, indican que no hubo cambio, y 35 personas encuestadas de la organización con el 13,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,53 y desviación típica de ,774

Factor P59: 176 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la conciencia en el uso total de agua, en general es óptimo con el 67%; así mismo 76 personas encuestadas de la organización el 28,8%, indican que no hubo cambio, y 12 personas encuestadas de la organización

con el 4,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,73 y desviación típica de ,709

Factor P60: 168 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en el agua reciclada y reutilizada, en general es óptimo con el 63,6%; así mismo 80 personas encuestadas de la organización el 30,3%, indican que no hubo cambio, y 16 personas encuestadas de la organización con el 6,1% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,7 y desviación típica de ,76

Factor P61: 166 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la protección de la biodiversidad, en general es óptimo con el 62,9%; así mismo 77 personas encuestadas de la organización el 29,2%, indican que no hubo cambio, y 21 personas encuestadas de la organización con el 8% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,66 y desviación típica de ,774

Factor P62: 170 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la reducción de emisiones atmosféricas, en general es óptimo con el 64,4%; así mismo 82 personas encuestadas de la organización el 31,1%, indican que no hubo cambio, y 12 personas encuestadas de la organización con el 4,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,67 y desviación típica de ,676

Factor P63: 183 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la cantidad y aprovechamiento de residuos, en general es óptimo con el 69,3%; así mismo 72 personas encuestadas de la organización el 27,3%, indican que no hubo cambio, y 9 personas encuestadas de la organización con el 3,4% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,72 y desviación típica de ,622

4.1.5 Análisis estadístico descriptivo: Mejora

Tabla 7: Análisis estadístico descriptivo variable: Mejora

		Estadísticos												
		P64	P65	P66	P67	P68	P69	P70	P71	P72	P73	P74	P75	P76
N	Válidos	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mediana	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
	Moda	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	Desv. típ.	,693	,663	,579	,764	,754	,676	,696	,672	,723	,653	,760	,647	,807

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde a la mejora, podemos evidenciar que el personal de la organización se inclina por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable, a excepción de P66= generación de proyectos de innovación como resultado de gestión integrada de procesos, P67= cambios de aspectos administrativos (organigrama, perfiles, infraestructura) en la organización como resultado de la gestión integrada y P68= cambios en los procesos operativos de la organización como resultado de la gestión integrada; donde se percibe no tener ningún cambio, denotando que son las que más oportunidades de mejora presentan, esto según análisis de la moda y la mediana. Según la desviación estándar el personal de la organización tiene uniformidad al responder por la reducción de emisiones atmosféricas y la cantidad y aprovechamiento de residuos. La variable mejora, cuenta con una desviación promedio del ,699.

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.1 se evidencia que de los 264 encuestados del personal de la organización, indican que:

Factor P64: 180 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la inclusión de aspectos relacionados con el SIG (calidad y medio ambiente) en los proyectos de mejora de la organización, en general es óptimo con el 68,1%; así mismo 63 personas encuestadas de la organización el 23,9%, indican que no hubo cambio, y 21 personas encuestadas de la organización con el 8% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,65 y desviación típica de ,93

Factor P65: 161 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la generación de proyectos de mejora como resultado de análisis integrado de procesos, en general es óptimo con el

61%; así mismo 82 personas encuestadas de la organización el 31,1%, indican que no hubo cambio, y 21 personas encuestadas de la organización con el 8% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,55 y desviación típica de ,663

Factor P66: 122 indican que hubo un cambio favorable en la generación proyectos de innovación como resultado de gestión integrada de proceso, con el 46,2%; así mismo 130 personas encuestadas de la organización el 49,2%, indican que no hubo cambio, y 12 personas encuestadas de la organización con el 4,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,42 y desviación típica de ,579

Factor P67: 121 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en los cambios de aspectos administrativos (organigrama, perfiles, infraestructura) en la organización como resultado de la gestión integrada, en general es óptimo con el 45,8%; así mismo 131 personas encuestadas de la organización el 49,6%, indican que no hubo cambio, y 12 personas encuestadas de la organización con el 4,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,53 y desviación típica de ,764

Factor P68: 127 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en los cambios en los procesos operativos de la organización como resultado de la gestión integrada, con el 48,1%; así mismo 125 personas encuestadas de la organización el 47,3%, indican que no hubo cambio, y 12 personas encuestadas de la organización con el 4,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,55 y desviación típica de ,754

Factor P69: 149 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la investigación y determinación de las causas raíz de los problemas, en general es óptimo con el 56,5%; así mismo 103 personas encuestadas de la organización el 39%, indican que no hubo cambio, y 12 personas encuestadas de la organización con el 4,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,58 y desviación típica de ,676

Factor P70: 150 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la coherencia entre análisis, causas y acciones, en general es óptimo con el 56,8%; así mismo 102 personas encuestadas de la organización el 38,6%, indican que no hubo cambio, y 12 personas encuestadas de la organización con el 4,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,6 y desviación típica de ,696

Factor P71: 168 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la capacidad de anticiparse a riesgos y oportunidades, en general es óptimo con el 63,6%; así mismo 73 personas

encuestadas de la organización el 27,7%, indican que no hubo cambio, y 23 personas encuestadas de la organización con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,56 y desviación típica de ,672

Factor P72: 144 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la identificación de mejoras progresivas, en general es óptimo con el 58,6%; así mismo 108 personas encuestadas de la organización el 40,9%, indican que no hubo cambio, y 12 personas encuestadas de la organización con el 4,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,59 y desviación típica de ,723

Factor P73: 153 indican que hubo un cambio favorable en la identificación de mejoras radicales, en general es óptimo con el 58%; así mismo 88 personas encuestadas de la organización el 33,3%, indican que no hubo cambio, y 23 personas encuestadas de la organización con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,49 y desviación típica de ,653

Factor P74: 145 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la retroalimentación de las lecciones aprendidas, en general es óptimo con el 55%; así mismo 87 personas encuestadas de la organización el 33%, indican que no hubo cambio, y 32 personas encuestadas de la organización con el 12,1% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,47 y desviación típica de ,76

Factor P75: 156 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la capacidad en focalizar esfuerzos en oportunidades de mejora relevantes, en general es óptimo con el 59,1%; así mismo 96 personas encuestadas de la organización el 36,4%, indican que no hubo cambio, y 12 personas encuestadas de la organización con el 4,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,59 y desviación típica de ,647

Factor P76: 132 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la resultados coherentes y previsibles, en general es óptimo con el 50%; así mismo 99 personas encuestadas de la organización el 37,5%, indican que no hubo cambio, y 33 personas encuestadas de la organización con el 12,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,45 y desviación típica de ,807

4.1.6 Análisis estadístico descriptivo: Toma de decisiones basado en evidencias

Tabla 8: Análisis estadístico descriptivo variable: Toma de decisiones basado en evidencias

Estadísticos						
	P77	P78	P79	P80	P81	P82
Válidos	264	264	264	264	264	264
Perdidos	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
Moda	4	4	4	4	3	4
Desv. típ.	,714	,734	,708	,740	,778	,711

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde a la toma de decisiones basado en evidencias, podemos evidenciar que el personal de la organización se inclina por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable, a excepción de P81= capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones; donde se percibe no tener ningún cambio, denotando que son las que más oportunidades de mejora presentan, esto según análisis de la moda y la mediana. Según la desviación estándar el personal de la organización tiene uniformidad al responder. La variable toma de decisiones basada en evidencias, cuenta con una desviación promedio del ,731.

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.1 se evidencia que de los 264 encuestados del personal de la organización, indican que:

Factor P77: 165 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la mejora en el proceso de toma de decisiones, en general es óptimo con el 62,5%; así mismo 76 personas encuestadas de la organización el 28,8%, indican que no hubo cambio, y 23 personas encuestadas de la organización con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,58 y desviación típica de ,714

Factor P78: 143 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la capacidad en el uso de datos para tomar decisiones, en general es óptimo con el 54,1%; así mismo 101 personas encuestadas de la organización el 38,3%, indican que no hubo cambio, y 20 personas encuestadas de la organización con el 7,6% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,53 y desviación típica de ,734

Factor P79: 138 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la capacidad de análisis de datos para tomar decisiones, en general es óptimo con el 52,2%; así mismo 105 personas encuestadas de la organización el 39,8%, indican que no hubo cambio, y 21 personas encuestadas de la organización con el 8% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,49 y desviación típica de ,708

Factor P80: 138 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones, en general es óptimo con el 52,3%; así mismo 103 personas encuestadas de la organización el 39%, indican que no hubo cambio, y 23 personas encuestadas de la organización con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,5 y desviación típica de ,74

Factor P81: 121 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones, en general es óptimo con el 45,9%; así mismo 111 personas encuestadas de la organización el 42%, indican que no hubo cambio, y 32 personas encuestadas de la organización con el 12,1% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,4 y desviación típica de ,778

Factor P82: 160 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la evaluación periódica de la información para determinar la suficiencia e idoneidad de los recursos para el sistema, en general es óptimo con el 60,6%; así mismo 81 personas encuestadas de la organización el 30,7%, indican que no hubo cambio, y 23 personas encuestadas de la organización con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,56 y desviación típica de ,711

4.1.7 Análisis estadístico descriptivo: Gestión de las relaciones

Tabla 9: Análisis estadístico descriptivo variable: Gestión de las relaciones

Estadísticos									
	P83	P84	P85	P86	P87	P88	P89	P90	P91
Válidos	264	264	264	264	264	264	264	264	264
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Desv. típ.	,832	,817	,794	,744	,808	,749	,674	,875	1,039

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde a la gestión de las relaciones, podemos evidenciar que el personal de la organización se inclina por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable. Según la desviación estándar el personal de la organización tiene uniformidad al responder por la gestión de la cadena de suministro con los proveedores y una gran variación en relación con las autoridades en el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables. La variable gestión de las relaciones, cuenta con una desviación promedio del ,815

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.1 se evidencia que de los 264 encuestados del personal de la organización, indican que:

Factor P83: 148 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en el desempeño de la organización en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de partes interesadas, en general es óptimo con el 56%; así mismo 81 personas encuestadas de la organización el 30,7%, indican que no hubo cambio, y 35 personas encuestadas de la organización con el 13,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,52 y desviación típica de ,832

Factor P84: 156 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la desempeño ambiental, en general es óptimo con el 49,1%; así mismo 64 personas encuestadas de la organización el 24,2%, indican que no hubo cambio, y 44 personas encuestadas de la organización con el 16,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,47 y desviación típica de ,817

Factor P85: 156 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la cumplimiento de las partes interesadas con las necesidades y expectativas de la organización, en general es óptimo

con el 59,1%; así mismo 73 personas encuestadas de la organización el 27,7%, indican que no hubo cambio, y 35 personas encuestadas de la organización con el 13,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,52 y desviación típica de ,794

Factor P86: 129 indican que hubo un cambio favorable en la capacidad para crear valor para las partes interesada, en general es óptimo con el 48,9%; así mismo 91 personas encuestadas de la organización el 34,5%, indican que no hubo cambio, y 44 personas encuestadas de la organización con el 16,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,32 y desviación típica de ,744

Factor P87: 138 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la coordinación de esfuerzos con las partes interesadas en competencias, recursos y riesgos, en general es óptimo con el 52,3%; así mismo 93 personas encuestadas de la organización el 35,2%, indican que no hubo cambio, y 33 personas encuestadas de la organización con el 12,5% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,47 y desviación típica de ,808

Factor P88: 135 indican que hubo un cambio favorable en el entendimiento común de objetivos y valores entre la organización y las partes interesadas, en general es óptimo con el 51,1%; así mismo 85 personas encuestadas de la organización el 32,2%, indican que no hubo cambio, y 44 personas encuestadas de la organización con el 16,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,34 y desviación típica de ,749

Factor P89: 141 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la gestión de la cadena de suministro con los proveedores, en general es óptimo con el 53,4%; así mismo 100 personas encuestadas de la organización el 37,9%, indican que no hubo cambio, y 23 personas encuestadas de la organización con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,46 y desviación típica de ,674

Factor P90: 151 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la gestión de la cadena de suministro con los clientes, en general es óptimo con el 57,2%; así mismo 81 personas encuestadas de la organización el 30,7%, indican que no hubo cambio, y 12 personas encuestadas de la organización con el 4,5% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,45 y desviación típica de ,875

Factor P91: 119 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la relación con las autoridades en el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicable, en general es óptimo con el 45,1%; así mismo 87 personas encuestadas de la organización el 33%, indican que

no hubo cambio, y 58 personas encuestadas de la organización con el 22% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,12 y desviación típica de 1,039

4.2 Grupo de interés: Sociedad o población localizada en la ciudad de Bogotá

Los análisis estadísticos de cada uno de los 91 factores y las 8 variables consolidadas para la sociedad se encuentran en el anexo 3.2

Análisis estadístico descriptivo: Organización en general

Tabla 10: Análisis estadístico descriptivo variable: Organización en general

Estadísticos													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
Válidos	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Desv. típ.	,527	,545	,723	,553	,730	,563	,595	,726	,633	,657	,584	,564	,612

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde a la organización en general, podemos evidenciar que la sociedad se inclinan por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable, a excepción P5= eliminación de barreras entre direcciones, subdirecciones y oficinas, donde se percibe no tener ningún cambio, denotando que son las que más oportunidades de mejora presentan, esto según análisis de la moda y la mediana. Según la desviación estándar se tiene uniformidad al responder sobre la eficiencia organizacional en general, simplificación de tareas, optimización de los recursos, facilidad en la toma de decisiones, capacidad para lograr los objetivos, definición de indicadores para la gestión integrada y la mejora en la comunicación. La variable organización en general, cuenta con una desviación promedio del ,616

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.2 se evidencia que de los 150 encuestados de la sociedad o población localizada en la ciudad de Bogotá, indican que:

Factor P1: 126 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la eficiencia organizacional en general, en general es óptimo con el 84%; así mismo 20 personas encuestadas el

13,3% indican que no hubo cambio, y 4 personas encuestadas el 2,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,87 y desviación típica de ,527.

Factor P2: 102 indican que hubo un cambio favorable en la simplificación de tareas, en general es óptimo con el 68%; así mismo 43 personas encuestadas el 28,7% indican que no hubo cambio, y 5 personas encuestadas el 3,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,65 y desviación típica de ,545.

Factor P3: 93 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en los costos de la gestión, en general es óptimo con el 62%; así mismo 53 personas encuestadas el 35,3% indican que no hubo cambio, y 4 personas encuestadas con el 2,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,73 y desviación típica de ,723.

Factor P4: 116 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la optimización de los recursos, en general es óptimo con el 77,4%; así mismo 32 personas encuestadas el 21,3% indican que no hubo cambio, y 2 personas encuestadas con el 1,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,83 y desviación típica de ,553.

Factor P5: 67 indican que hubo un cambio favorable en la eliminación de barreras entre direcciones, subdirecciones y oficinas, con el 44,7% así mismo 72 personas encuestadas el 48% indican que no hubo cambio, y 11 personas encuestadas con el 7,3% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,33 y desviación típica de ,73.

Factor P6: 86 indican que hubo un cambio favorable en la facilidad en la toma de decisiones, en general es óptimo con el 57,3%; así mismo 59 personas encuestadas el 39,3%, indican que no hubo cambio, y 5 personas encuestadas con el 3,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,54 y desviación típica de ,563.

Factor P7: 117 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la capacidad para lograr los objetivos, en general es óptimo con el 78%; así mismo 28 personas encuestadas el 18,7%, indican que no hubo cambio, y 5 personas encuestadas con el 3,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,81 y desviación típica de ,595.

Factor P8: 101 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la eliminación de conflictos entre diferentes estrategias de la compañía, en general es óptimo con el 67,3%; así mismo 38 personas encuestadas el 25,3%, indican que no hubo cambio, y 11 personas encuestadas con el 7,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,68 y desviación típica de ,726.

Factor P9: 104 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la integración de políticas en la organización, en general es óptimo con el 69,4%; así mismo 41 personas encuestadas el 27,3% indican que no hubo cambio, y 5 personas encuestadas con el 3,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,73 y desviación típica de ,633.

Factor P10: 104 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la integración de objetivos en la organización, en general es óptimo con el 69,4%; así mismo 41 personas encuestadas el 27,3% indican que no hubo cambio, y 5 personas encuestadas con el 3,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,75 y desviación típica de ,657.

Factor P11: 108 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la definición de indicadores para la gestión integrada, en general es óptimo con el 72%; así mismo 42 personas encuestadas el 28% indican que no hubo cambio, con una media de 3,81 y desviación típica de ,584.

Factor P12: 84 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable en la mejora en la comunicación, en general es óptimo con el 56%; así mismo 61 personas encuestadas el 40,7% indican que no hubo cambio, y 5 personas encuestadas con el 3,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,53 y desviación típica de ,564.

Factor P13: 116 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la mejora en la cultura organizacional, en general es óptimo con el 70,6%; así mismo 39 personas encuestadas el 26%, indican que no hubo cambio, y 5 personas encuestadas con el 3,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,73 y desviación típica de ,612.

4.2.1 Análisis estadístico descriptivo: Liderazgo

Tabla 11: Análisis estadístico descriptivo variable: Liderazgo

Estadísticos							
	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Válidos	150	150	150	150	150	150	150
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda	4	4	3	4	4	4	4
Desv. típ.	,765	,654	,900	,652	,740	,558	,757

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde al liderazgo, podemos evidenciar que la sociedad se inclinan por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable, a excepción de P16= el manejo de recursos para el cumplimiento de objetivos estratégicos, consideran los temas de calidad y medio ambiente, donde se percibe no tener ningún cambio, denotando que son las que más oportunidades de mejora presentan, esto según análisis de la moda y la mediana. Según la desviación estándar se tiene uniformidad al responder sobre la integración entre las actividades de la organización y el sistema de gestión integrado. La variable liderazgo, cuenta con una desviación promedio del ,718

Adicionalmente, analizada la tabla y el grafico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.2 se evidencia que de los 150 encuestados de la sociedad o población localizada en la ciudad de Bogotá, indican que:

Factor P14: 82 indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en el direccionamiento estratégico en la organización considera los temas de calidad y medio ambiente, en general es óptimo con el 54,7%; así mismo 55 personas encuestadas el 36,7% indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,54 y desviación típica de ,765.

Factor P15: 110 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en los objetivos estratégicos considera los temas de calidad y medio ambiente, en general es óptimo con el 73,3%; así mismo 27 personas encuestadas el 18% indican que no hubo cambio,

y 13 personas encuestadas con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,66 y desviación típica de ,654.

Factor P16: 55 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en el manejo de recursos para el cumplimiento de objetivos estratégicos, considera los temas de calidad y medio ambiente, en general es óptimo con el 36,7%; así mismo 73 personas encuestadas el 48,7%, indican que no hubo cambio, y 22 personas encuestadas con el 14,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,36 y desviación típica de ,9.

Factor P17: 84 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable en alineación estratégica organizacional considera los temas de calidad y medio ambiente, considera los temas de calidad y medio ambiente, en general es óptimo con el 56%; así mismo 53 personas encuestadas el 35,3%, indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,47 y desviación típica de ,652.

Factor P18: 106 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la coordinación entre los procesos considera los temas de calidad y medio ambiente, considera los temas de calidad y medio ambiente, en general es óptimo con el 70,7%; así mismo 31 personas encuestadas el 20,7%, indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,7 y desviación típica de ,74.

Factor P19: 119 indican que hubo un cambio favorable en la integración entre las actividades de la organización y el sistema de gestión integrado, en general es óptimo con el 79,4%; así mismo 23 personas encuestadas el 15,3%, indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,75 y desviación típica de ,558.

Factor P20: 96 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la comunicación entre niveles y funciones considerando los temas de calidad y medio ambiente, en general es óptimo con el 63%; así mismo 40 personas encuestadas el 26,7% indican que no hubo cambio, y 14 personas encuestadas con el 9,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,62 y desviación típica de ,757.

4.2.2 Análisis estadístico descriptivo: Compromiso de las personas

Tabla 12: Análisis estadístico descriptivo variable: Compromiso de las personas

Estadísticos																	
	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37
Válidos	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
Moda	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
Desv. típ.	,655	,792	,714	,871	,877	,874	,914	,719	,975	,577	,835	,755	,610	,647	,616	,520	,571

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde al compromiso de las personas, podemos evidenciar que la sociedad se inclinan por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable, a excepción de P29= confianza entre compañeros, P32= clima laboral, P35= reducción de costos de auditorías internas, P36= integración de las auditorías externas y P37= mejoramiento de las auditorías múltiples, donde se percibe no tener ningún cambio, denotando que son las que más oportunidades de mejora presentan, esto según análisis de la moda y la mediana. Según la desviación estándar se tiene uniformidad al responder sobre creatividad e innovación, la integración de las auditorías externas y el mejoramiento de las auditorías múltiples. La variable compromiso de las personas, cuenta con una desviación promedio del ,737

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.2 se evidencia que de los 150 encuestados de la sociedad o población localizada en la ciudad de Bogotá, indican que:

Factor P21: 95 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la mejora en la conciencia de las personas en relación con su contribución al desempeño de la organización, en general es óptimo con el 63,3%; así mismo 55 personas encuestadas el 66,7% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,655.

Factor P22: 102 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la optimización de las actividades de capacitación relacionada con los temas de calidad y medio ambiente, en general es óptimo con el 68%; así mismo 40 personas encuestadas el 26,7%

indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,81 y desviación típica de ,792.

Factor P23: 86 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la mejora en las competencias de las personas, en general es óptimo con el 57,3%; así mismo 56 personas encuestadas el 37,3% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,6 y desviación típica de ,714.

Factor P24: 86 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la mejora en la motivación de las personas, en general es óptimo con el 57,3%; así mismo 51 personas encuestadas el 34% indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,6% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,55 y desviación típica de ,871.

Factor P25: 97 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la mejora en el desempeño de las persona, en general es óptimo con el 64,6%; así mismo 51 personas encuestadas el 34% indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,6% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,64 y desviación típica de ,877.

Factor P26: 108 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la mejora en el trabajo en equipo, en general es óptimo con el 72%; así mismo 29 personas encuestadas el 19,3% indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,6% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,73 y desviación típica de ,874.

Factor P27: 85 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la satisfacción del personal, en general es óptimo con el 56,7%; así mismo 52 personas encuestadas el 34,7% indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,6% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,59 y desviación típica de ,914.

Factor P28: 99 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la transferencia del conocimiento, en general es óptimo con el 66%; así mismo 38 personas encuestadas el 25,3% indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,63 y desviación típica de ,719.

Factor P29: 80 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la confianza entre compañeros, en general es óptimo con el 53,3%; así mismo 57 personas encuestadas el 38% indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,6% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,61 y desviación típica de ,975.

Factor P30: 107 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable en la creatividad e innovación, en general es óptimo con el 71,3%; así mismo 35 personas encuestados el 23,3% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestados con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,66 y desviación típica de ,577.

Factor P31: 94 personas encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la conciencia de la importancia de la autoevaluación, en general es óptimo con el 62,6%; así mismo 43 personas encuestados el 28,7% indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestados con el 58,7% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,69 y desviación típica de ,835.

Factor P32: 51 personas encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en el clima laboral, en con el 33,9%; así mismo 84 personas encuestados el 56% indican que no hubo cambio, y 15 personas encuestados con el 10% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,23 y desviación típica de ,755.

Factor P33: 123 personas encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la conciencia en calidad y ambiental, en general es óptimo con el 82%; así mismo 19 personas encuestados el 12,7% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestados con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,83 y desviación típica de ,61

Factor P34: 91 personas encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la unificación de auditorías internas, en general es óptimo con el 60,6%; así mismo 51 personas encuestados el 34% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestados con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,59 y desviación típica de ,647

Factor P35: 65 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable en la reducción de costos de auditorías internas, con el 43,3%; así mismo 74 personas encuestados el 49,3% indican

que no hubo cambio, y 11 personas encuestados con el 7,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,36 y desviación típica de ,616

Factor P36: 55 personas encuestadas indican que hubo un cambio totalmente favorable en la integración de las auditorías externas, con el 36,7%; así mismo 94 personas encuestados el 62,7% indican que no hubo cambio, y 1 persona encuestada con el 0,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,59 y desviación típica de ,647

Factor P37: 65 personas encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en el mejoramiento de las auditorías múltiple con el 37,3%; así mismo 91 personas encuestados el 60,7% indican que no hubo cambio, y 3 personas encuestados con el 2% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,36 y desviación típica de ,571

4.2.3 Análisis estadístico descriptivo: Enfoque a procesos

Tabla 13: Análisis estadístico descriptivo variable: Enfoque a procesos

	Estadísticos														
	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52
Válidos	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Desv. típ.	,635	,680	,641	,848	,840	,650	,978	,849	,736	,913	,825	,805	,913	,918	,958

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde al enfoque a procesos podemos evidenciar que la sociedad se inclina por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable, a excepción de P46= reducción de reprocesos, donde se percibe no tener ningún cambio, denotando que son las que más oportunidades de mejora presentan, esto según análisis de la moda y la mediana. Según la desviación estándar se tiene uniformidad al responder sobre enfoque en procesos claves, capacidad en focalizar esfuerzos en oportunidades de mejora relevantes, resultados coherentes y previsibles, reducción de barreras interdisciplinarias. La variable enfoque a procesos, cuenta con una desviación promedio del ,813

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.2 se evidencia que de los 150 encuestados de la sociedad o población localizada en la ciudad de Bogotá, indican que:

Factor P38: 120 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en el enfoque en procesos claves con el 80%; así mismo 22 personas encuestadas el 14,7%, indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,82 y desviación típica de ,635

Factor P39: 94 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la capacidad en focalizar esfuerzos en oportunidades de mejora relevantes con el 62,7%; así mismo 48 personas encuestadas el 32% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,63 y desviación típica de ,68

Factor P40: 85 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la capacidad en los resultados coherentes y previsibles con el 56,7%; así mismo 57 personas encuestadas el 38% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,54 y desviación típica de ,641

Factor P41: 104 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la capacidad en la eficacia en la gestión en los procesos con el 69,4%; así mismo 32 personas encuestadas el 21,3% indican que no hubo cambio, y 14 personas encuestadas con el 9,3% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,63 y desviación típica de ,848

Factor P42: 96 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable en la capacidad en la eficacia en el uso de los recursos de los procesos con el 64%; así mismo 32 personas encuestadas el 21,3% indican que no hubo cambio, y 22 personas encuestadas con el 14,7% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,45 y desviación típica de ,84

Factor P43: 79 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable en la capacidad en la reducción de barreras interdisciplinarias con el 52,7%; así mismo 58 personas encuestadas el 38,7% indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,44 y desviación típica de ,65

Factor P44: 94 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la claridad en procedimientos de trabajo con el 67,2%; así mismo 34 personas encuestadas el 22,7%, indican que no hubo cambio, y 22 personas encuestadas con el 14,6% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,59 y desviación típica de ,978

Factor P45: 103 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la claridad de responsabilidades y autoridades para la gestión de los procesos con el 68,7%; así mismo 24 personas encuestadas el 16% indican que no hubo cambio, y 23 personas encuestadas con el 15,3% indican que el cambio fue totalmente desfavorable, con una media de 3,49 y desviación típica de ,849

Factor P46: 59 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la reducción de reprocesos con el 39,3%; así mismo 78 personas encuestadas el 52%, indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,6% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,29 y desviación típica de ,736

Factor P47: 79 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la reducción en tiempos de servicio con el 52,7%; así mismo 52 personas encuestadas el 34,7%, indican que no hubo cambio, y 19 personas encuestadas con el 12,6% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,35 y desviación típica de ,913

Factor P48: 107 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la calidad del servicio con el 71,3%; así mismo 30 personas encuestadas el 20%, indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,6% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,67 y desviación típica de ,825

Factor P49: 106 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la estandarización de los procesos con el 70,6%; así mismo 31 personas encuestadas el 20,7% indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,6% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,64 y desviación típica de ,805

Factor P50: 104 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la retroalimentación al interior de cada proceso con el 69,3%; así mismo 24 personas encuestadas el 16% indican que no hubo cambio, y 22 personas encuestadas con el 14,6% indican

que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,59 y desviación típica de ,913

Factor P51: 89 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la retroalimentación entre los dueños de procesos con el 59,3%; así mismo 39 personas encuestadas el 26%, indican que no hubo cambio, y 22 personas encuestadas con el 14,6% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,49 y desviación típica de ,918

Factor P52: 73 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la agilidad, flexibilidad de los procesos con el 48,7%; así mismo 43 personas encuestadas el 28,7% indican que no hubo cambio, y 34 personas encuestadas con el 22,6% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,29 y desviación típica de ,958

4.2.4 Análisis estadístico descriptivo: Enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales

Tabla 14: Análisis estadístico descriptivo variable: Enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales

Estadísticos											
	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	P61	P62	P63
Válidos	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Desv. típ.	,741	,822	,795	,739	,718	,771	,712	,765	,721	,667	,515

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde al enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales evidencia que la sociedad se inclina por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable. Según la desviación estándar se tiene uniformidad al responder sobre cantidad y aprovechamiento de residuos. La variable enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales, cuenta con una desviación promedio del ,724

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.2 se evidencia que de los 150 encuestados de la sociedad o población localizada en la ciudad de Bogotá, indican que:

Factor P53: 118 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en las iniciativas para mitigar los impactos ambientales con el 78,7% así mismo 24 personas encuestadas el 16% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,91 y desviación típica de ,741

Factor P54: 115 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en las iniciativas para ser eficientes en el consumo de energía con el 76,6%; así mismo 22 personas encuestadas el 14,7% indican que no hubo cambio, adicionalmente 13 con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,87 y desviación típica de ,822

Factor P55: 98 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en las iniciativas para proporcionar servicios eficientes en el consumo de energía con el 65,3%; así mismo 39 personas encuestadas el 26% indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,69 y desviación típica de ,795

Factor P56: 92 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la innovación de los servicios con el 61,4%; así mismo 50 personas encuestadas el 33,3% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,67 y desviación típica de ,739

Factor P57: 103 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la reutilización de los materiales con el 68,7%; así mismo 39 personas encuestadas el 26% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,74 y desviación típica de ,718

Factor P58: 107 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia con el 71,3%; así mismo 24 personas encuestadas el 16% indican que no hubo cambio, y 19 personas encuestadas con el 12,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,64 y desviación típica de ,771

Factor P59: 113 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la conciencia en el uso total de agua con el 75,4%; así mismo 29 personas encuestadas el 16,3% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,83 y desviación típica de ,712

Factor P60: 107 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en agua reciclada y reutilizada con el 71,3%; así mismo 33 personas encuestadas el 22% indican que no hubo cambio, y 10 personas encuestadas con el 6,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,79 y desviación típica de ,765

Factor P61: 110 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la protección de la biodiversidad con el 73,4%; así mismo 32 personas encuestadas el 21,3% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,81 y desviación típica de ,721

Factor P62: 112 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la reducción de emisiones atmosféricas con el 74,7%; así mismo 30 personas encuestadas el 20% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,77 y desviación típica de ,667

Factor P63: 117 personas encuestadas que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la cantidad y aprovechamiento de residuos con el 78%; así mismo 33 personas encuestadas el 22% indican que no hubo cambio, con una media de 3,85 y desviación típica de ,515

4.2.5 Análisis estadístico descriptivo: Mejora

Tabla 15: Análisis estadístico descriptivo variable: Mejora

Estadísticos													
	P64	P65	P66	P67	P68	P69	P70	P71	P72	P73	P74	P75	P76
Válidos	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Desv. típ.	,630	,602	,599	,817	,784	,723	,723	,665	,781	,652	,730	,677	,833

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde a la mejora podemos evidenciar la sociedad se inclina por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable, a excepción

de P67= cambios de aspectos administrativos (organigrama, perfiles, infraestructura) en la organización como resultado de la gestión integrada y P68= cambios en los procesos operativos de la organización como resultado de la gestión integrada, donde se percibe no tener ningún cambio, denotando que son las que más oportunidades de mejora presentan, esto según análisis de la moda y la mediana. Según la desviación estándar se tiene uniformidad al responder sobre generación de proyectos de innovación como resultado de gestión integrada de procesos. La variable mejora, cuenta con una desviación promedio del ,709

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.2 se evidencia que de los 150 encuestados de la sociedad o población localizada en la ciudad de Bogotá, indican que:

Factor P64: 117 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la inclusión de aspectos relacionados con el SIG (calidad y medio ambiente) en los proyectos de mejora de la organización con el 78%; así mismo 25 personas encuestadas el 16,7% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,79 y desviación típica de ,63

Factor P65: 104 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la generación de proyectos de mejora como resultado de análisis integrado de procesos con el 69,3%; así mismo 38 personas encuestadas el 25,3% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,65 y desviación típica de ,602

Factor P66: 79 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable en la generación de proyectos de innovación como resultado de gestión integrada de procesos con el 52,7%; así mismo 63 personas encuestadas el 42% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,47 y desviación típica de ,599

Factor P67: 76 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la cambios de aspectos administrativos (organigrama, perfiles, infraestructura) en la organización como resultado de la gestión integrada con el 50,7%; así mismo 66 personas encuestadas el 44% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,61 y desviación típica de ,817

Factor P68: 80 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en los cambios en los procesos operativos de la organización como resultado de la gestión integrada con el 53,3%; así mismo 62 personas encuestadas el 41,3% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,61 y desviación típica de ,784

Factor P69: 92 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la investigación y determinación de las causas raíz de los problemas con el 61,3%; así mismo 50 personas encuestadas el 33,3% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,65 y desviación típica de ,723

Factor P70: 101 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la coherencia entre análisis, causas y acciones con el 67,4%; así mismo 41 personas encuestadas el 27,3% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,73 y desviación típica de ,723

Factor P71: 102 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la capacidad de anticiparse a riesgos y oportunidades con el 68%; así mismo 35 personas encuestadas el 23,3% indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,61 y desviación típica de ,665

Factor P72: 88 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la identificación de mejoras progresivas con el 58,7%; así mismo 54 personas encuestadas el 36% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,67 y desviación típica de ,781

Factor P73: 93 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable en la identificación de mejoras radicales con el 62%; así mismo 44 personas encuestadas el 29,3% indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,53 y desviación típica de ,652

Factor P74: 82 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la retroalimentación de las lecciones aprendida con el 54,6%; así mismo 55 personas encuestadas el 36,7% indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,51 y desviación típica de ,73

Factor P75: 88 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la capacidad en focalizar esfuerzos en oportunidades de mejora relevantes con el 58,8%; así mismo 54 personas encuestadas el 36% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,59 y desviación típica de ,677

Factor P76: 80 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en los resultados coherentes y previsibles con el 53,4%; así mismo 53 personas encuestadas el 35,3% indican que no hubo cambio, y 17 personas encuestadas con el 11,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,53 y desviación típica de ,833

4.2.6 Análisis estadístico descriptivo: Toma de decisiones basado en evidencias

Tabla 16. Análisis estadístico descriptivo variable: Toma de decisiones basado en evidencias

Estadísticos						
	P77	P78	P79	P80	P81	P82
Válidos	150	150	150	150	150	150
Perdidos	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
Moda	4	4	4	4	3	4
Desv. típ.	,753	,670	,681	,746	,743	,720

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde a la toma de decisiones basado en evidencias podemos evidenciar que la sociedad se inclina por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable, a excepción de P81= capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones, donde se percibe no tener ningún cambio, denotando que son las que más oportunidades de mejora presentan, esto según análisis de la moda y la mediana. Según la desviación estándar se tiene uniformidad al responder sobre la capacidad en el uso de datos para tomar decisiones y la capacidad de análisis de datos para tomar decisiones. La variable toma de decisiones basada en evidencias, cuenta con una desviación promedio del ,719

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.2 se evidencia que de los 150 encuestados de la sociedad o población localizada en la ciudad de Bogotá, indican que:

Factor P77: 97 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la mejora en el proceso de toma de decisiones con el 64,7%; así mismo 40 personas encuestadas el 26,7% indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,64 y desviación típica de ,753

Factor P78: 79 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la capacidad en el uso de datos para tomar decisiones con el 52,7%; así mismo 66 personas encuestadas el 44% indican que no hubo cambio, y 5 personas encuestadas con el 3,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,56 y desviación típica de ,67

Factor P79: 82 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la capacidad de análisis de datos para tomar decisiones con el 54,6%; así mismo 60 personas encuestadas el 40% indican que no hubo cambio, y 8 personas encuestadas con el 5,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,55 y desviación típica de ,681

Factor P80: 87 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones con el 58%; así mismo 50 personas encuestadas el 33,3% indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,56 y desviación típica de ,746

Factor P81: 64 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones con el 42,7%; así mismo 73 personas encuestadas el 48,7% indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,41 y desviación típica de ,743

Factor P82: 98 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la evaluación periódica de la información para determinar la suficiencia e idoneidad de los recursos para el sistema con el 65,3%; así mismo 39 personas encuestadas el 26%, indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,62 y desviación típica de ,72

4.2.7 Análisis estadístico descriptivo: Gestión de las relaciones

Tabla 17. Análisis estadístico descriptivo variable: Gestión de las relaciones

Estadísticos

	P83	P84	P85	P86	P87	P88	P89	P90	P91
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Válidos	150	150	150	150	150	150	150	150	150
N Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
Moda	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Desv. típ.	,868	,806	,824	,734	,808	,735	,673	,895	,958

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde al enfoque a procesos podemos evidenciar que la sociedad se inclina por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable. Según la desviación estándar se tiene uniformidad al responder sobre la gestión de la cadena de suministro con los proveedores. La variable toma de decisiones basada en evidencias, cuenta con una desviación promedio del ,811

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.2 se evidencia que de los 150 encuestados de la sociedad o población localizada en la ciudad de Bogotá, indican que:

Factor P83: 96 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en el desempeño de la organización en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de partes interesadas con el 64%; así mismo 35 personas encuestadas el 23,3% indican que no hubo cambio, y 19 personas encuestadas con el 12,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,65 y desviación típica de ,868

Factor P84: 100 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en el desempeño ambiental con el 66,6%; así mismo 28 personas encuestadas el 18,7% indican que no hubo cambio, y 22 personas encuestadas con el 14,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,57 y desviación típica de ,806

Factor P85: 94 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la cumplimiento de las partes interesadas con las necesidades y expectativas de la organización con el 62,7%; así mismo 34 personas encuestadas el 22,7% indican que no hubo cambio, y 22 personas encuestadas con el 14,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,55 y desviación típica de ,824

Factor P86: 84 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable en la capacidad para crear valor para las partes interesadas con el 56%; así mismo 44 personas encuestadas el 29,3%

indican que no hubo cambio, y 22 personas encuestadas con el 14,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,41 y desviación típica de ,734

Factor P87: 86 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la coordinación de esfuerzos con las partes interesadas en competencias, recursos y riesgos con el 57,4%; así mismo 47 personas encuestadas el 31,3% indican que no hubo cambio, y 17 personas encuestadas con el 11,3% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,55 y desviación típica de ,808

Factor P88: 85 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable en la entendimiento común de objetivos y valores entre la organización y las partes interesadas con el 56,7%; así mismo 43 personas encuestadas el 28,7% indican que no hubo cambio, y 22 personas encuestadas con el 14,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,42 y desviación típica de ,735

Factor P89: 86 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la gestión de la cadena de suministro con los proveedores con el 57,3%; así mismo 51 personas encuestadas el 34% indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,7% indican que el cambio fue desfavorable, con una media de 3,5 y desviación típica de ,673

Factor P90: 89 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la gestión de la cadena de suministro con los clientes con el 59,3%; así mismo 48 personas encuestadas el 32%, indican que no hubo cambio, y 13 personas encuestadas con el 8,6% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,53 y desviación típica de ,895

Factor P91: 67 personas encuestadas indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la relación con las autoridades en el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables con el 44,6%; así mismo 56 personas encuestadas el 37,3% indican que no hubo cambio, y 27 personas encuestadas con el 18% indican que el cambio fue desfavorable y totalmente desfavorable, con una media de 3,19 y desviación típica de ,958

4.3 Grupo de interés: Proveedores

Los análisis estadísticos de cada uno de los 91 factores y las 8 variables consolidadas para los proveedores se encuentran en el anexo 3.3

4.3.1 Análisis estadístico descriptivo: Organización en general

Tabla 18. Análisis estadístico descriptivo variable: Organización en general

Estadísticos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
Válidos	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00
Moda	4	4	3 ^a	4	4	4	4	4	4	4	3 ^a	4	4
Desv. típ.	,463	,463	1,069	,518	,707	,756	,756	,463	,518	,518	,535	,641	,000

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde a la organización en general, podemos evidenciar que los proveedores se inclinan por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable, a excepción de P3= costos de la gestión y P11= definición de indicadores para la gestión integrada, donde se percibe no tener ningún cambio, denotando que son las que más oportunidades de mejora presentan, esto según análisis de la moda y la mediana. Según la desviación estándar los proveedores tienen uniformidad al responder mejora en la cultura organizacional. La variable organización en general, cuenta con una desviación promedio del ,570.

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.3 se evidencia que de los 150 encuestados de los proveedores, indican que:

Factor P1: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 personas indican que hubo un cambio favorable en la eficiencia organizacional, en general es óptimo con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P2: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 personas indican que hubo un cambio favorable en la simplificación de tareas, en general es óptimo con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P3: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 4 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en los costos de la gestión con el 50%; así mismo 4 proveedores encuestados el 50% indican que no hubo cambio, con una media de 4 y desviación típica de 1,069.

Factor P4: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 5 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la optimización de los recursos con el 62,5% en general es bueno; así mismo 3 proveedores encuestados el 37,5% indican que no hubo cambio, con una media de 3,66 y desviación típica de ,518

Factor P5: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 5 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la eliminación de barreras entre direcciones con el 62,5% en general es bueno; así mismo 3 proveedores encuestados el 37,5% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,707

Factor P6: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la toma de decisiones con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4 y desviación típica de ,756

Factor P7: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la capacidad para lograr los objetivos con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4 y desviación típica de ,756

Factor P8: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la eliminación de conflictos entre diferentes estrategias de la compañía con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4 y desviación típica de ,756

Factor P9: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 5 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la en la integración de políticas en la organización con el 62,5% en general es bueno; así mismo 3 proveedores encuestados el 37,5% indican que no hubo cambio, con una media de 3,63 y desviación típica de ,518

Factor P10: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 8 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y un cambio totalmente favorable en la integración de objetivos en la organización con el 100%, con una media de 4,38 y desviación típica de ,518

Factor P11: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 4 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la definición de indicadores para la gestión integrada con el 50%; así mismo 4 proveedores encuestados el 50% indican que no hubo cambio, con una media de 3,5 y desviación típica de ,535.

Factor P12: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la mejora en la comunicación con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,88 y desviación típica de ,641

Factor P13: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 8 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la mejora en la cultura organizacional con el 100%, con una media de 4 y desviación típica de ,000

4.3.2 Análisis estadístico descriptivo: Liderazgo

Tabla 19: Análisis estadístico descriptivo variable: Liderazgo

Estadísticos							
	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Válidos	8	8	8	8	8	8	8
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
Moda	4	4	4	4	4	3 ^a	4
Desv. típ.	,518	,463	,518	,463	,756	,835	,518

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde al liderazgo, podemos evidenciar que los proveedores se inclinan por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable, a excepción de P19= integración entre las actividades de la organización y el sistema de gestión integrado, donde se percibe no tener ningún cambio, denotando que son las que más oportunidades de mejora presentan, esto según análisis de la moda y la mediana. Según la desviación estándar los proveedores de la organización tienen uniformidad al responder si los objetivos estratégicos consideran los temas de calidad y medio ambiente y si la alineación estratégica organizacional consideran los temas de calidad y medio ambiente. La variable liderazgo, cuenta con una desviación promedio del ,582.

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.3 se evidencia que de los 150 encuestados de los proveedores, indican que:

Factor P14: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 8 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en el direccionamiento estratégico ya que la organización considera los temas de calidad y medio ambiente con el 100%, con una media de 4,38 y desviación típica de ,518

Factor P15: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en los objetivos estratégicos ya que considera los temas de calidad y medio ambiente con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P16: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 5 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en el manejo de recursos para el cumplimiento de objetivos estratégicos, considerando los temas de calidad y medio ambiente con el 62,5% en general es bueno; así mismo 3 proveedores encuestados el 32,7% indican que no hubo cambio, con una media de 3,63 y desviación típica de ,518

Factor P17: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la alineación estratégica organizacional ya que consideran los temas de calidad y medio ambiente con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P18: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la coordinación entre los procesos ya que considera los temas de calidad y medio ambiente con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4 y desviación típica de ,756

Factor P19: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 5 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la Integración entre las actividades de la organización y el sistema de gestión integrado con el 62,5% en general es bueno; así mismo 3 proveedores encuestados el 37,5% indican que no hubo cambio, con una media de 3,88 y desviación típica de ,835

Factor P20: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 5 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la comunicación entre niveles y funciones considerando los temas

de calidad y medio ambiente con el 62,5% en general es bueno; así mismo 3 proveedores encuestados el 37,5% indican que no hubo cambio, con una media de 3,63 y desviación típica de ,518

4.3.3 Análisis estadístico descriptivo: Compromiso de las personas

Tabla 20: Análisis estadístico descriptivo variable: Compromiso de las persona

Estadísticos

	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37
Válidos	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda	4	4 ^a	4 ^a	4	4	4	4	3 ^a	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Desv. típ.	,756	,835	,835	,463	,518	,463	,518	,535	,518	,463	,707	,756	,463	,463	,463	,463	,463

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde al compromiso de las personas, podemos evidenciar que los proveedores se inclinan por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable, a excepción de P28= transferencia del conocimiento, donde se percibe no tener ningún cambio, denotando que son las que más oportunidades de mejora presentan, esto según análisis de la moda y la mediana. Según la desviación estándar el personal de la organización tiene uniformidad al responder por mejora en la motivación de las personas, mejora en el trabajo en equipo, creatividad e innovación, conciencia en calidad y ambiental, unificación de auditorías internas, reducción de costos de auditorías internas, integración de las auditorías externas, mejoramiento de las auditorías múltiples. La variable compromiso de las personas, cuenta con una desviación promedio del ,570.

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.3 se evidencia que de los 150 encuestados de los proveedores, indican que:

Factor P21: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la mejora en la conciencia de las personas en relación con su contribución al desempeño de la organización con el 75% en general es bueno;

así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4 y desviación típica de ,756.

Factor P22: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la optimización de las actividades de capacitación relacionada con los temas de calidad y medio ambiente con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4,13 y desviación típica de ,835.

Factor P23: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la mejora en las competencias de las personas con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4,13 y desviación típica de ,835.

Factor P24: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la mejora en la motivación de las personas con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463.

Factor P25: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 5 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la mejora en el desempeño de las personas con el 62,5% en general es bueno; así mismo 3 proveedores encuestados el 37,5% indican que no hubo cambio, con una media de 3,63 y desviación típica de ,518.

Factor P26: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la mejora en el trabajo en equipo con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P27: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 5 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la satisfacción del personal con el 62,5% en general es bueno; así mismo 3 proveedores encuestados el 37,5% indican que no hubo cambio, con una media de 3,63 y desviación típica de ,518

Factor P28: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 4 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la transferencia del conocimiento con el 50%; así mismo 4 proveedores encuestados el 50% indican que no hubo cambio, con una media de 3,5 y desviación típica de ,535

Factor P29: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 5 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la confianza entre compañeros con el 62,5% en general es bueno; así mismo 3 proveedores encuestados el 37,5% indican que no hubo cambio, con una media de 3,63 y desviación típica de ,518

Factor P30: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la creatividad e innovación, con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P31: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 5 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y un cambio totalmente favorable en la conciencia de la importancia de la autoevaluación con el 62,5% en general es bueno; así mismo 3 proveedores encuestados el 37,5% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,707

Factor P32: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en el clima laboral con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4 y desviación típica de ,756

Factor P33: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la conciencia en calidad y ambiental con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P34: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la unificación de auditorías interna con el 75% en general es bueno; así mismo 25 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P35: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la reducción de costos de auditorías internas con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P36: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la integración de las auditorías externa con el 75% en general es

bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P37: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en el mejoramiento de las auditorías múltiples con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

4.3.4 Análisis estadístico descriptivo: Enfoque a procesos

Tabla 21: Análisis estadístico descriptivo variable: Enfoque a procesos

		Estadísticos														
	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	
Válidos	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
Moda	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Desv. típ.	,463	,463	,463	,463	,463	,835	,641	,463	,463	,463	,463	,463	,463	,463	,463	

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde al enfoque a procesos, podemos evidenciar que los proveedores se inclinan por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable. Según la desviación estándar el personal de la organización tiene uniformidad al responder por el enfoque en procesos claves, capacidad en focalizar esfuerzos en oportunidades de mejora relevantes, resultados coherentes y previsibles, eficacia en la gestión en los procesos, eficiencia en el uso de los recursos de los procesos, claridad de responsabilidades y autoridades para la gestión de los procesos, reducción de reprocesos, reducción en tiempos de servicio, calidad del servicio, estandarización de los procesos, retroalimentación al interior de cada proceso, retroalimentación entre los dueños de procesos, agilidad, flexibilidad de los procesos. La variable enfoque a procesos, cuenta con una desviación promedio del ,500.

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.3 se evidencia que de los 150 encuestados de los proveedores, indican que:

Factor P38: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en el enfoque en procesos claves con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P39: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la capacidad en focalizar esfuerzos en oportunidades de mejora relevante con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P40: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en los resultados coherentes y previsibles con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P41: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la eficacia en la gestión en los procesos con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P42: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en el uso de los recursos de los procesos con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 37,5% indican que no hubo cambio, con una media de 25 y desviación típica de ,463

Factor P43: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la eficiencia en la reducción de barreras interdisciplinarias con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4,13 y desviación típica de ,835

Factor P44: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio totalmente favorable en la claridad en procedimientos de trabajo con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,88 y desviación típica de ,641

Factor P45: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la claridad de responsabilidades y autoridades para la gestión de

los procesos con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P46: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la reducción de reproceso con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P47: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la reducción en tiempos de servicio con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P48: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la calidad del servicio con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P49: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la estandarización de los procesos con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P50: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la retroalimentación al interior de cada proceso con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P51: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la retroalimentación entre los dueños de proceso con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P52: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la agilidad, flexibilidad de los procesos con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

4.3.5 Análisis estadístico descriptivo: Enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales

Tabla 22: Análisis estadístico descriptivo variable: Enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales

		Estadísticos										
		P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	P61	P62	P63
N	Válidos	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mediana		4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50
Moda		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Desv. típ.		,886	,886	,886	,886	,886	,886	,886	,886	,886	,886	,886

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde al enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales, podemos evidenciar que los proveedores se inclinan por la opción 5, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio totalmente favorable. Según la desviación estándar los proveedor tiene uniformidad al responder. La variable enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales, cuenta con una desviación promedio del ,886.

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.3 se evidencia que de los 150 encuestados de los proveedores, indican que:

Factor P53: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio favorable en las iniciativas para mitigar los impactos ambientales con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4.25 y desviación típica de ,886

Factor P54: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio favorable en las iniciativas para ser eficientes en el consumo de energía con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4.25 y desviación típica de ,886

Factor P55: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio favorable en las iniciativas para proporcionar servicios eficientes en el consumo de energía con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores

encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4.25 y desviación típica de ,886

Factor P56: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio favorable en la innovación del servicios con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4.25 y desviación típica de ,886

Factor P57: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio favorable en la reutilización de los materiales con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4.25 y desviación típica de ,886

Factor P58: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio favorable en el ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4.25 y desviación típica de ,886

Factor P59: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio favorable en la conciencia en el uso total de agua con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4.25 y desviación típica de ,886

Factor P60: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio favorable en el agua reciclada y reutilizado con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4.25 y desviación típica de ,886

Factor P61: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio favorable en la protección de la biodiversidad con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4.25 y desviación típica de ,886

Factor P62: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio favorable en la reducción de emisiones atmosféricas con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4.25 y desviación típica de ,886

Factor P63: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio favorable en la cantidad y aprovechamiento de residuos con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4.25 y desviación típica de ,886

Análisis estadístico descriptivo: Mejora

4.3.6 Análisis estadístico descriptivo: Mejora

Tabla 23: Análisis estadístico descriptivo variable: Mejora

		Estadísticos												
		P64	P65	P66	P67	P68	P69	P70	P71	P72	P73	P74	P75	P76
N	Válidos	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mediana	4,00	3,50	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,50	4,00
	Moda	4	3 ^a	3 ^a	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
	Desv. típ.	,756	,535	,535	,518	,463	,641	,463	,463	,463	,463	,886	,886	,463

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde a la mejora, podemos evidenciar que los proveedores se inclinan por la opción 4, seguida de la opción 5 con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable y totalmente favorable, a excepción de P65= generación de proyectos de mejora como resultado de análisis integrado de procesos y P66= generación de proyectos de innovación como resultado de gestión integrada de procesos, donde se percibe no tener ningún cambio, denotando que son las que más oportunidades de mejora presentan, esto según análisis de la moda y la mediana. Según la desviación estándar los proveedores de la organización tiene uniformidad al responder por los cambios en los procesos operativos de la organización como resultado de la gestión integrada, coherencia entre análisis, causas y acciones, capacidad de anticiparse a riesgos y oportunidades, identificación de mejoras progresivas, identificación de mejoras radicales, resultados coherentes y previsibles. La variable mejora, cuenta con una desviación promedio del ,580.

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.3 se evidencia que de los 150 encuestados de los proveedores, indican que:

Factor P64: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y cambio favorable en la inclusión de aspectos relacionados con el SIG (calidad y medio ambiente) en los proyectos de mejora de la organización con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4 y desviación típica de ,756

Factor P65: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 4 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la generación de proyectos de mejora como resultado de análisis integrado de procesos con el 50%; así mismo 4 proveedores encuestados el 50% indican que no hubo cambio, con una media de 3,5 y desviación típica de ,535

Factor P66: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 4 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la generación proyectos de innovación como resultado de gestión integrada de proceso con el 50%; así mismo 4 proveedores encuestados el 50% indican que no hubo cambio, con una media de 3,5 y desviación típica de ,535

Factor P67: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 5 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en los cambios de aspectos administrativos (organigrama, perfiles, infraestructura) en la organización como resultado de la gestión integrada con el 62,5% en general es bueno; así mismo 3 proveedores encuestados el 37,5% indican que no hubo cambio, con una media de 3,63 y desviación típica de ,518

Factor P68: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en los cambios en los procesos operativos de la organización como resultado de la gestión integrada con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P69: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la investigación y determinación de las causas raíz de los problemas con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,88 y desviación típica de ,641

Factor P70: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la coherencia entre análisis, causas y acciones con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P71: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la capacidad de anticiparse a riesgos y oportunidades con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P72: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la identificación de mejoras progresivas con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P73: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la identificación de mejoras radicales con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P74: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la retroalimentación de las lecciones aprendidas con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4,25 y desviación típica de ,886

Factor P75: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la capacidad en focalizar esfuerzos en oportunidades de mejora relevantes con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4,25 y desviación típica de ,886

Factor P76: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la resultados coherentes y previsibles con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

4.3.7 Análisis estadístico descriptivo: Toma de decisiones basado en evidencias

Tabla 24: Análisis estadístico descriptivo variable: Toma de decisiones basado en evidencias

Estadísticos						
	P77	P78	P79	P80	P81	P82
Válidos	8	8	8	8	8	8
Perdidos	0	0	0	0	0	0

Mediana	4,00	4,00	3,50	3,50	4,00	4,00
Moda	4	4	3 ^a	3 ^a	4	4
Desv. típ.	,463	,518	,535	,535	,463	,744

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde a la toma de decisiones basado en evidencias, podemos evidenciar que los proveedores se inclinan por la opción 4, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable y totalmente favorable, a excepción de P79= capacidad de análisis de datos para tomar decisiones y P80= capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones, donde se percibe no tener ningún cambio, denotando que son las que más oportunidades de mejora presentan, esto según análisis de la moda y la mediana. Según la desviación estándar los proveedores de la organización tiene uniformidad al responder Mejora en el proceso de toma de decisiones y capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones. La variable toma de decisiones basada en evidencias, cuenta con una desviación promedio del ,543.

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.3 se evidencia que de los 150 encuestados de los proveedores, indican que:

Factor P77: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la mejora en el proceso de toma de decisiones con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P78: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 5 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la capacidad en el uso de datos para tomar decisiones con el 62,5% en general es bueno; así mismo 3 proveedores encuestados el 37,5% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P79: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 4 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la capacidad de análisis de datos para tomar decisiones con el 50% en general es bueno; así mismo 4 proveedores encuestados el 50% indican que no hubo cambio, con una media de 3,5 y desviación típica de ,535

Factor P80: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 4 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones con el 50% en general es bueno; así mismo 4 proveedores encuestados el 50% indican que no hubo cambio, con una media de 3,5 y desviación típica de ,535

Factor P81: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P82: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 7 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la evaluación periódica de la información para determinar la suficiencia e idoneidad de los recursos para el sistema con el 87,5% en general es bueno; así mismo 1 proveedores encuestados el 12,5% indican que no hubo cambio, con una media de 4,38 y desviación típica de ,744

4.3.8 Análisis estadístico descriptivo: Gestión de las relaciones

Tabla 25: Análisis estadístico descriptivo variable: Gestión de las relaciones

Estadísticos									
	P83	P84	P85	P86	P87	P88	P89	P90	P91
Válidos	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,50	4,50	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Desv. típ.	,744	,744	,744	,463	,756	,463	,463	,463	,463

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

De acuerdo con la tabla que corresponde a la gestión de las relaciones, podemos evidenciar que los proveedores se inclinan por la opción 4 y 5, con un comportamiento de reconocimiento de mejora o cambio favorable y totalmente favorable. Según la desviación estándar el personal de la organización tiene uniformidad al responder capacidad para crear valor para las partes interesadas, entendimiento común de objetivos y valores entre la organización y las partes interesadas, gestión de la cadena de suministro con los proveedores, gestión de la cadena de suministro con los clientes,

relación con las autoridades en el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables. La variable gestión de las relaciones, cuenta con una desviación promedio del ,589

Adicionalmente, analizada la tabla y el gráfico del resultado estadístico descriptivo por factor, Ver anexo 3.3 se evidencia que de los 150 encuestados de los proveedores, indican que:

Factor P83: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 7 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en el desempeño de la organización en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de partes interesadas con el 87,5% en general es bueno; así mismo 1 proveedores encuestados el 12,5% indican que no hubo cambio, con una media de 4,38 y desviación típica de ,744

Factor P84: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 7 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la desempeño ambiental con el 87,5% en general es bueno; así mismo 1 proveedores encuestados el 12,5% indican que no hubo cambio, con una media de 4,38 y desviación típica de ,744

Factor P85: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 7 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la cumplimiento de las partes interesadas con las necesidades y expectativas de la organización, en general es óptimo con el 87,5% en general es bueno; así mismo 1 proveedores encuestados el 12,5% indican que no hubo cambio, con una media de 4,38 y desviación típica de ,744

Factor P86: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la capacidad para crear valor para las partes interesada, en general es óptimo con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P87: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable y totalmente favorable en la coordinación de esfuerzos con las partes interesadas en competencias, recursos y riesgos, en general es óptimo con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 4 y desviación típica de ,756

Factor P88: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en el entendimiento común de objetivos y valores entre la

organización y las partes interesadas, en general es óptimo con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P89: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la gestión de la cadena de suministro con los proveedores, en general es óptimo con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P90: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la gestión de la cadena de suministro con los clientes, en general es óptimo con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

Factor P91: se evidencia que de los 8 proveedores encuestados, 6 proveedores encuestados indican que hubo un cambio favorable en la relación con las autoridades en el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicable, en general es óptimo con el 75% en general es bueno; así mismo 2 proveedores encuestados el 25% indican que no hubo cambio, con una media de 3,75 y desviación típica de ,463

4.4 Análisis de encuestas y resultados

Después de analizar los resultados de las encuestas efectuadas en el estudio, se diseñó una tabla que permite evidenciar por medio de colores los factores que impactaron de manera totalmente favorable escala de likert 5 (color azul), favorable a los grupos de interés en la escala de likert 4 (color verde) y los factores que se encontraron en la escala de likert 3 que no generaron cambios y que pueden presentar oportunidades de mejora (color rojo).

Tabla 26: Identificación de factores

Factores	Impactos identificados por los grupos de interés		
	Personal de la organización	Sociedad	Proveedores
1. ORGANIZACIÓN EN GENERAL			
Eficiencia organizacional en general			
Simplificación de tareas			
Costos de la gestión			
Optimización de los recursos			

Eliminación de barreras entre direcciones, subdirecciones y oficinas			
Facilidad en la toma de decisiones			
Capacidad para lograr los objetivos			
Eliminación de conflictos entre diferentes estrategias de la compañía			
Integración de Políticas en la organización			
Integración de objetivos en la organización			
Definición de indicadores para la gestión integrada			
Mejora en la comunicación			
Mejora en la cultura organizacional			
2. LIDERAZGO			
El direccionamiento estratégico en la organización considera los temas de calidad y medio ambiente			
Los objetivos estratégicos considera los temas de calidad y medio ambiente			
El manejo de recursos para el cumplimiento de objetivos estratégicos, considera los temas de calidad y medio ambiente			
La alineación estratégica organizacional considera los temas de calidad y medio ambiente			
La coordinación entre los procesos considera los temas de calidad y medio ambiente			
Integración entre las actividades de la organización y el sistema de gestión integrado			
Comunicación entre niveles y funciones considerando los temas de calidad y medio ambiente			
3. COMPROMISO DE LAS PERSONAS			
Mejora en la conciencia de las personas en relación con su contribución al desempeño de la organización			
Optimización de las actividades de capacitación relacionada con los temas de calidad y medio ambiente			
Mejora en las competencias de las personas			
Mejora en la motivación de las personas			
Mejora en el desempeño de las personas			
Mejora en el trabajo en equipo			

Satisfacción del personal.			
Transferencia del conocimiento			
Confianza entre compañeros.			
Creatividad e innovación.			
Conciencia de la importancia de la autoevaluación.			
Clima laboral			
Conciencia en calidad y ambiental			
Unificación de auditorías internas			
Reducción de costos de auditorías internas			
Integración de las auditorías externas			
Mejoramiento de las auditorías múltiples			
4. ENFOQUE A PROCESOS			
Enfoque en procesos claves			
Capacidad en focalizar esfuerzos en oportunidades de mejora relevantes			
Resultados coherentes y previsibles			
Eficacia en la gestión en los procesos			
Eficiencia en el uso de los recursos de los procesos			
Reducción de barreras interdisciplinarias			
Claridad en procedimientos de trabajo.			
Claridad de responsabilidades y autoridades para la gestión de los procesos.			
Reducción de reprocesos.			
Reducción en tiempos de servicio			
Calidad del servicio.			
Estandarización de los procesos.			
Retroalimentación al interior de cada proceso			
Retroalimentación entre los dueños de procesos			
Agilidad, flexibilidad de los procesos			
5. ENFOQUE EN FASES DEL CICLO DE VIDA DEL SERVICIO Y ASPECTOS AMBIENTALES			
Iniciativas para mitigar los impactos ambientales			
Iniciativas para ser eficientes en el consumo de energía			
Iniciativas para proporcionar servicios eficientes en el consumo de energía			
Innovación del servicios			
Reutilización de los materiales			

Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia			
conciencia en el uso total de agua			
Agua reciclada y reutilizada			
Protección de la biodiversidad			
Reducción de emisiones atmosféricas			
Cantidad y aprovechamiento de residuos			
6. MEJORA			
Inclusión de aspectos relacionados con el SIG (calidad y medio ambiente) en los proyectos de mejora de la organización			
Generación de proyectos de mejora como resultado de análisis integrado de procesos			
Generación de proyectos de innovación como resultado de gestión integrada de procesos			
Cambios de aspectos administrativos (organigrama, perfiles, infraestructura) en la organización como resultado de la gestión integrada			
Cambios en los procesos operativos de la organización como resultado de la gestión integrada			
Investigación y determinación de las causas raíz de los problemas			
Coherencia entre análisis, causas y acciones.			
Capacidad de anticiparse a riesgos y oportunidades			
Identificación de mejoras progresivas			
Identificación de mejoras radicales			
Retroalimentación de las lecciones aprendidas.			
Capacidad en focalizar esfuerzos en oportunidades de mejora relevantes			
Resultados coherentes y previsibles			
7. TOMA DE DECISIONES BASADO EN EVIDENCIAS			
Mejora en el proceso de toma de decisiones			
Capacidad en el uso de datos para tomar decisiones.			
Capacidad de análisis de datos para tomar decisiones.			
Capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones.			

Capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones			
Evaluación periódica de la información para determinar la suficiencia e idoneidad de los recursos para el sistema.			
8. GESTIÓN DE LAS RELACIONES			
Desempeño de la organización en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de partes interesadas			
Desempeño ambiental			
Cumplimiento de las partes interesadas con las necesidades y expectativas de la organización			
Capacidad para crear valor para las partes interesadas			
Coordinación de esfuerzos con las partes interesadas en competencias, recursos y riesgos			
Entendimiento común de objetivos y valores entre la organización y las partes interesadas			
Gestión de la cadena de suministro con los proveedores			
Gestión de la cadena de suministro con los clientes			
Relación con las autoridades en el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables.			

Fuente: Elaboración propia

Lo anterior permite establecer que los grupos de interés se encuentran en la escala de likert 5 en el factores contenidos en las variables enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales, adicionalmente la gestión de las relaciones contó con un cambio favorable y totalmente favorable en la escala de likert 4 y 5 con la implementación del SIG.

Además se incluye los diagramas de caja que permite evaluar dispersión de los factores entre otras mediciones. Igualmente 21 factores el 23,08% no generaron cambios, quedando en la escala de likert 3 evidenciando oportunidades de mejora al sistema integrado de gestión, los cuales como se muestra en la tabla:

Tabla 27: Factores que no generaron cambio

Factores	Impactos identificados por los grupos de interés		
	Personal de la organización	Sociedad	Proveedores
1. ORGANIZACIÓN EN GENERAL			
Simplificación de tareas			
Eliminación de barreras entre direcciones, subdirecciones y oficinas			
Definición de indicadores para la gestión integrada			
Mejora en la comunicación			
2. LIDERAZGO			
El manejo de recursos para el cumplimiento de objetivos estratégicos, considera los temas de calidad y medio ambiente			
Integración entre las actividades de la organización y el sistema de gestión integrado			
3. COMPROMISO DE LAS PERSONAS			
Transferencia del conocimiento			
Confianza entre compañeros.			
Clima laboral			
Reducción de costos de auditorías internas			
Integración de las auditorías externas			
Mejoramiento de las auditorías múltiples			
4. ENFOQUE A PROCESOS			
Reducción de barreras interdisciplinarias			
Reducción de reprocesos.			
6. MEJORA			
Generación de proyectos de mejora como resultado de análisis integrado de procesos			
Generación de proyectos de innovación como resultado de gestión integrada de procesos			
Cambios de aspectos administrativos (organigrama, perfiles, infraestructura) en la organización como resultado de la gestión integrada			

Cambios en los procesos operativos de la organización como resultado de la gestión integrada			
7. TOMA DE DECISIONES BASADO EN EVIDENCIAS			
Capacidad de análisis de datos para tomar decisiones.			
Capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones.			
Capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones			

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 5. Resultados de desempeño

Se realiza seguimiento al desempeño de la gestión a través de diferentes mecanismos como lo son autoevaluación de la gestión - indicadores, petición quejas y reclamos PQR'S, encuestas de percepción y auditorías internas, los cuales se han aplicado en la ventana de tiempo de 2008 a 2011 en la mayoría de los casos.

5.1 Autoevaluación de la Gestión – Indicadores

La evaluación de la gestión en la entidad se realiza sobre el marco de la estructura por procesos establecida en el plan estratégico de la entidad en la que se identifican claramente los procesos Estratégico, Misional, de Apoyo y de Evaluación y control, a los cuales se les otorgó un peso ponderado, cuya medición aporta al cumplimiento de los objetivos institucionales, dependiendo la incidencia de cada uno en el logro de los mismos, como se ilustra a continuación:

Ilustración 1 *Informe autoevaluación de la gestión - SDA*



Fuente: Aplicativo PIGI

La información base para el análisis y evaluación de la gestión, la integran los reportes y actualización de datos en las hojas de vida y seguimiento de los indicadores programados, realizados por cada una de las áreas de referencia.

En primer lugar se presenta la medición y evaluación cuantitativa de los indicadores establecidos para cada vigencia, conforme la programación realizada por las dependencias en el marco del plan de desarrollo.

Así mismo, se presentan los resultados obtenidos de los indicadores de gestión asociados al cumplimiento de metas plan de desarrollo y de los que responden a la Plataforma Estratégica de la Entidad.

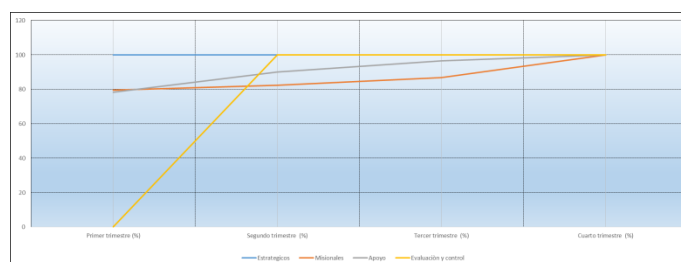
La autoevaluación de la gestión en la secretaría distrital de ambiente permite orientar y reorientar la gestión institucional, de cara al plan de desarrollo las metas propuestas en éste y las necesidades ambientales de la ciudad. Ver anexo No. 4

Tendencia indicadores

Tabla 28: Tendencia Indicadores de gestión por proceso vigencia 2008

	Primer trimestre (%)	Segundo trimestre (%)	Tercer trimestre (%)	Cuarto trimestre (%)
Estrategicos	100	100	100	100
Misionales	79,49	82,38	86,85	100
Apoyo	78,21	90,07	96,54	100
Evaluación y control	0	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

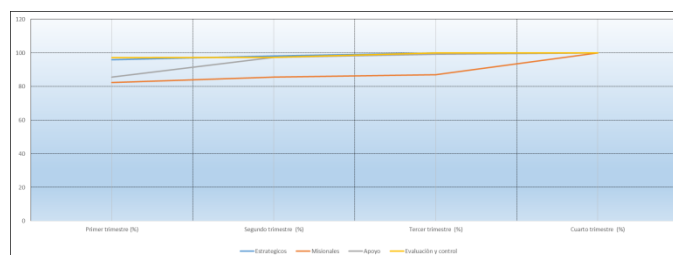


Gráfica 1: Tendencia Indicadores de gestión por proceso vigencia 2008

Tabla 29: Tendencia Indicadores de gestión por proceso vigencia 2009

	Primer trimestre (%)	Segundo trimestre (%)	Tercer trimestre (%)	Cuarto trimestre (%)
Estrategicos	95,83	98,03	100	100
Misionales	82,26	85,65	87,06	100
Apoyo	85,55	97,22	99,08	100
Evaluación y control	97,03	97,22	100	100

Fuente: Elaboración propia

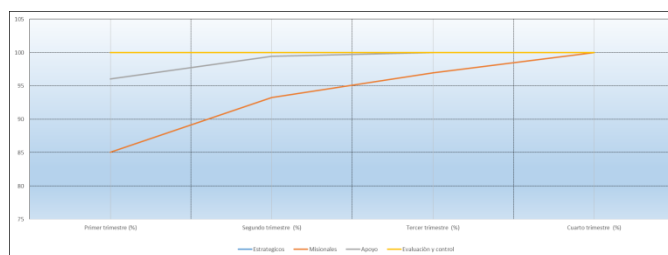


Gráfica 2: Tendencia Indicadores de gestión por proceso vigencia 2009

Tabla 30: Tendencia Indicadores de gestión por proceso vigencia 2010

	Primer trimestre (%)	Segundo trimestre (%)	Tercer trimestre (%)	Cuarto trimestre (%)
Estrategicos	100	100	100	100
Misionales	85,03	93,25	96,96	100
Apoyo	96,04	99,44	100	100
Evaluación y control	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

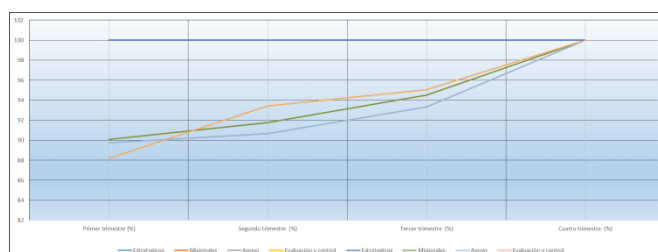


Gráfica 3: Tendencia Indicadores de gestión por proceso vigencia 2010

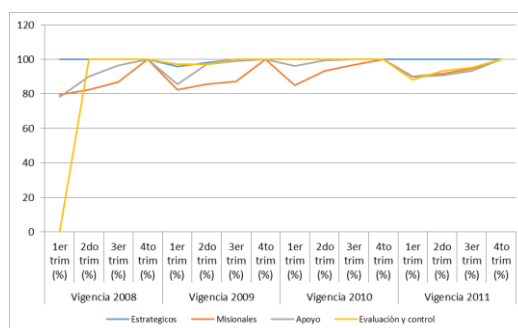
Tabla 31: Tendencia Indicadores de gestión por proceso vigencia 2011

	Primer trimestre (%)	Segundo trimestre (%)	Tercer trimestre (%)	Cuarto trimestre (%)
Estrategicos	100	100	100	100
Misionales	90,08	91,76	94,52	100
Apoyo	89,76	90,65	93,33	100
Evaluación y control	88,18	93,43	95,06	100

Fuente: Elaboración propia



Gráfica 4: Tendencia Indicadores de gestión por proceso vigencia 2011



Gráfica 5: Tendencia acumulada - Indicadores de gestión

Después de revisar los gráficos de las tendencias vigencia 2008 a 2011 se evidencia tendencia de tipo creciente, los indicadores tienen un buen comportamiento y desempeño, evidenciando la gestión y los controles establecidos.

Para la vigencia 2009, 2010 y 2011, aunque los procesos comenzaron con alguna timidez, las acciones tomadas contribuyeron a la mejora de los procesos, logrando el cumplimiento de lo establecido. El contar con esta herramienta le permitió a la entidad información inmediata de manera eficiente con permitiendo priorizar actividades basadas en el cumplimiento a largo, mediano y corto plazo.

Los indicadores de gestión permitieron evaluar la eficacia del cumplimiento de gestión por proceso, reflejando la efectividad de los controles establecidos en el SIG para el mejoramiento de los procesos, el cumplimiento de los objetivos institucionales y la satisfacción de los grupos de interés.

5.2 Petición quejas y reclamos PQR'S

La información de las PQR's que se plasma en este estudio fue tomada de la información suministrada por la secretaria que se encuentra en el aplicativo de correspondencia de la entidad (FOREST), el aplicativo sistema distrital de quejas y soluciones SDQS y la base de datos en Excel, esta última es llevada por el área de quejas y soluciones.

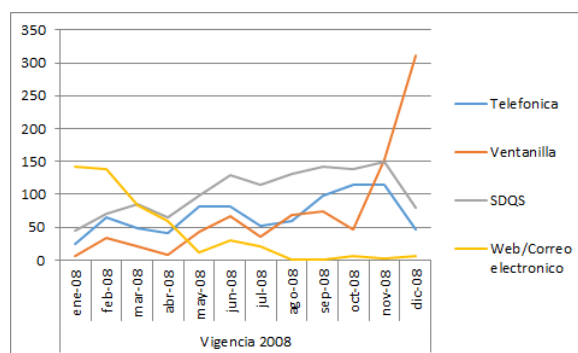
Los periodos analizados fueron tomados del 01 de enero al 31 de diciembre de la vigencia a estudiar y recopila el proceso de las quejas que son recibidas por los diferentes medios de comunicación de acceso a la entidad, los cuales son: telefónico, vía WEB, correo institucional, ventanilla y SDQS. Esta información es clasificada y asignada a las diferentes dependencias desde la oficina de quejas y reclamos a través de los canales de recepción ya mencionados. Radicados que no son competencia de la entidad son remitidos a las respectivas entidades públicas y/o privadas para su respectivo trámite por medio de traslados. Ver anexo No. 5

Tendencia PQR's

Tabla 32: Medios de recepción PQR'S Vigencia 2008

NOMBRE	Vigencia 2008											
	ene-08	feb-08	mar-08	abr-08	may-08	jun-08	jul-08	ago-08	sep-08	oct-08	nov-08	dic-08
Telefonica	25	65	49	42	81	82	52	59	99	115	114	46
Ventanilla	7	34	21	8	43	67	35	68	74	47	154	311
SDQS	44	71	85	65	98	130	114	131	143	138	150	80
Web/Correo electronico	142	139	83	60	12	30	21	0	0	6	2	6

Fuente: Elaboración propia

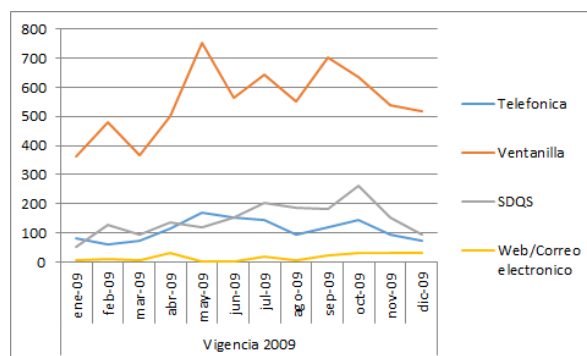


Gráfica 6: Tendencia - Gestión anual reportado en los aplicativos PQR'S Vigencia 2008

Tabla 33: Medios de recepción PQR'S Vigencia 2009

NOMBRE	Vigencia 2009											
	ene-09	feb-09	mar-09	abr-09	may-09	jun-09	jul-09	ago-09	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09
Telefonica	82	62	72	114	170	153	143	95	119	143	93	74
Ventanilla	363	481	369	502	755	565	645	551	703	635	541	518
SDQS	53	128	96	138	119	153	202	186	182	260	154	95
Web/Correo electronico	7	10	5	32	1	4	19	8	22	31	33	33

Fuente: Elaboración propia

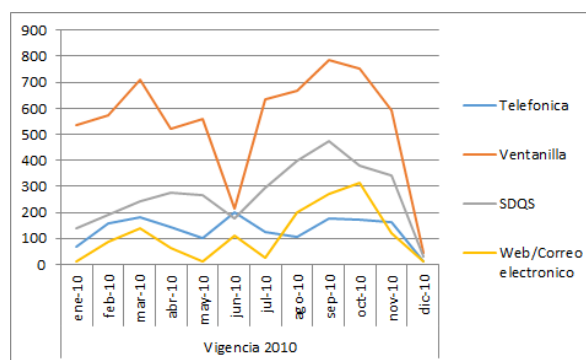


Gráfica 7: Tendencia - Gestión anual reportado en los aplicativos PQR'S Vigencia 2009

Tabla 34: Medios de recepción PQR'S Vigencia 2010

NOMBRE	Vigencia 2010											
	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10	sep-10	oct-10	nov-10	dic-10
Telefonica	67	158	182	146	103	200	125	107	177	170	163	12
Ventanilla	535	574	708	522	557	215	635	670	784	751	594	47
SDQS	139	191	245	278	265	175	294	401	472	380	344	29
Web/Correo electronico	11	85	140	65	10	110	27	201	271	315	118	12

Fuente: Elaboración propia

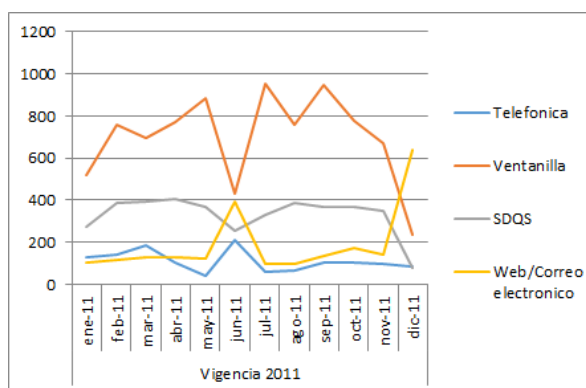


Gráfica 8: Tendencia Medios de recepción PQR'S Vigencia 2010

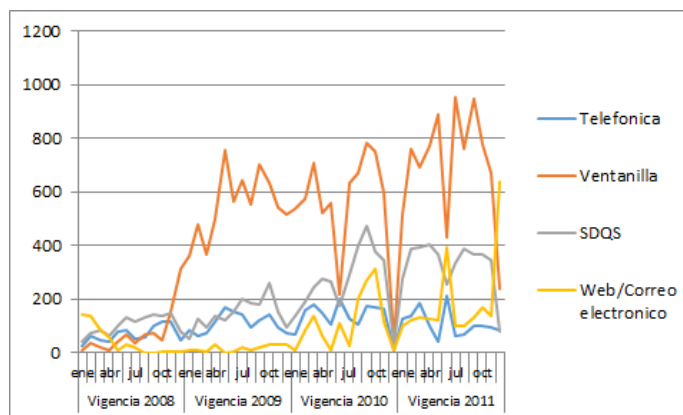
Tabla 35: Medios de recepción PQR'S Vigencia 2011

NOMBRE	Vigencia 2011											
	ene-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11
Telefonica	128	140	183	102	41	213	61	68	101	102	96	84
Ventanilla	518	761	694	770	887	432	954	759	950	777	673	237
SDQS	276	387	392	406	367	253	333	386	368	369	347	78
Web/Correo electronico	101	119	131	126	122	392	100	98	132	172	139	637

Fuente: Elaboración propia



Gráfica 9: Tendencia Medios de recepción PQR'S Vigencia 2011



Gráfica 10: Tendencia acumulada – Medios de recepción PQR'S vigencia 2008-2011

Después de revisar los gráficos de las tendencias vigencia 2008-2011, se logró evidenciar que para el cuarto trimestre del año 2008 después de la implementación de los sistemas de gestión, se incrementó la radicación de las PQR's por ventanilla, como las solicitudes de quejas ambientales, solicitudes ambientales, solicitudes de información general, quejas, traslados a otras entidades por no competencia, reclamo, derecho de petición y otros como las notificaciones, propuesto, sugerencias y felicitaciones.

Adicionalmente, para el cierre de la vigencia 2008 se logró dar un cumplimiento en un 100% a lo recepcionado y asignado por el área de quejas y reclamos en cuanto a lo PQR's ingresados por los diferentes canales de recepción con que cuenta la SDA, obteniendo un índice de cumplimiento al seguimiento a la respuesta por parte del grupo de quejas y soluciones de la SDA del 100%.

Lo anterior obedece a los controles implementados por el sistema de gestión, el cual permitió crear alertas tempranas que determinó los temas que requieren mayor atención a nivel de servicio y los trámites próximos a vencer con el fin de brindar soluciones inmediatas de calidad, calidez, oportunidad, y coherencia.

Para el periodo 2009, la recepción de solicitudes aumentó a excepción de los meses de marzo, junio, agosto y diciembre debido a las semanas de receso estudiantil por semana santa y vacaciones. Las mayores radicaciones de esta vigencia se hicieron por ventanilla, seguida de las radicaciones por el aplicativo SDQS y telefónica.

Para la vigencia 2010, las radicaciones se redujeron en los meses de mayo, junio y diciembre debido al receso estudiantil, y para la vigencia 2011 las radicaciones llegaron a las mil radicaciones todos los meses, lo anterior obedece a la buena gestión en la recepción y respuesta dentro de los términos establecidos por parte de los procesos.

Por lo anterior, se concluye que con la implementación de controles establecidos por el SIG permitió a la entidad generar respuestas eficientes y efectivas en los tiempos establecidos, mejorando la calidad del servicio en busca de la satisfacción de los clientes.

5.3 Encuestas de percepción

Para la vigencia 2008 – cuarto trimestre, la secretaría distrital de ambiente – SDA comenzó a implementar el sistema integrado de gestión que involucra los subsistemas de gestión de la calidad y subsistemas de gestión ambiental.

La SDA comenzó el diseño del procedimientos encuestas de percepción donde las observaciones generadas de las encuestas permite mejorar continuamente el proceso de orientación al nuevo servidor público de la SDA, también permiten conocer la opinión de los usuarios frente al conocimiento de la entidad, en cumplimiento de lo establecido en el plan de acción cuatrienal ambiental y en el plan de gestión ambiental, entre otros.

Lo anterior obedece al numeral 3.6.4 fortalecimiento institucional plan de desarrollo “Bogotá Positiva” implementación del sistema integrado de gestión. Por lo anterior para la vigencia 2008 no se contó con soportes de encuestas de percepción pese a la implementación de los sistemas y elaboración de procedimientos, dichas encuestas se comenzaron a efectuar a partir del 2009 con el objetivo de conocer la opinión de sus partes interesadas, frente a los distintos temas liderados por la secretaría distrital de ambiente, para determinar oportunidades de mejora. El tipo de estudio con el que se desarrolla la metodología de las encuestas es cualitativo. Ver anexo No. 6

Las encuestas se desarrollan virtualmente con el fin de que las partes interesadas interactúen directamente con la SDA y den sus puntos de vista frente al tema sin tener que desplazarse de su casa o trabajo, permitiendo a la SDA por medio de la oficina de comunicaciones evidenciar los aspectos a mejorar y tomar decisiones para aumentar la calidad del servicio

Para la vigencia 2009, se trabajó con el numeral 3.4.5 organización social y comunitaria del plan de desarrollo Bogotá positiva en cuanto a la *“Operación de comisiones ambientales locales: A través de procesos de educación ambiental, participación en los procesos de planeación y gestión del territorio y organización de eventos para la promoción de la cultura, hoy una nueva división se da en lo territorial y corresponde a las características ambientales de la ciudad, constituyéndose las 20 comisiones”*. Lo anterior permitió realizar preguntas aleatorias con el fin de realizar un sondeo de conocimiento sobre la secretaria así: ¿cuál es su categoría de edad? con una participación de 405 personas, ¿conoce la secretaria distrital de ambiente? con una participación de 398 personas, ¿conoce los servicios que presta la SDA? con una participación de 393 personas, ¿conoce usted cual es la autoridad ambiental en la ciudad de Bogotá? con una participación de 389 personas, ¿cree usted que la SDA ejerce el papel y rol de autoridad ambiental en la ciudad de Bogotá? con una participación de 396 personas, en términos de eficiencia ¿cómo califica la gestión de la SDA? con una participación de 400 personas.

La vigencia 2009, permitió por medio de las encuestas de percepción evaluar la gestión realizada por el sistema integrado de gestión, logrando fortalecer y posicionar el nombre de la entidad con un reconocimiento de un 80%.

La vigencia 2010, permitió conocer la opinión que tiene la ciudadanía frente a los temas liderados por la secretaria en el plan de acción cuatrienal ambiental (PACA) y plan de gestión ambiental - PGA, para lo cual realizo 5 encuestas virtuales llegando a un total de 2.484 visitas, permitiendo evaluar la gestión realizada con un parte positivo en las distintas campañas ambientales realizadas en el ejercicio de la educación ambiental.

Igualmente para la vigencia 2011, la secretaria decide evaluar el cumplimiento de Resolución 383 de 2010 expedida el 23 de febrero de 2010 por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, el llamado 'Día por el Aire Limpio', también conocido como 'Día sin Carro' en Bogotá realizado 10 de febrero, domingo de ramos sin palma de cera especie en vía de extinción, el día de la tierra, plan piloto de buses y taxis eléctricos para el transporte público en Bogotá, Política Pública Distrital de Protección y Bienestar Animal, consumo responsable, entre otros con la aplicación de

encuestas virtuales llegando a un total de 3.486 visitas, evidenciando la conciencia ambiental que está tomando la ciudadanía con las diferentes campañas ambientales lideradas por la entidad.

En conclusión, las estrategias establecidas por el SIG en diferentes procesos ejecutados por campañas ambientales, permitieron identificar las necesidades y comportamiento de los usuarios.

5.4 Auditorías Internas

Revisada la información suministrada por la entidad se logró evidencia que para la vigencia 2008 no se cuenta con soporte de auditorías internas ya que para esta fecha comenzó la implementación de los sistemas de gestión.

Para los periodos 2009-2011 la ejecución de las auditorias permitido evaluar la implementación, mantenimiento y mejora del sistema integrado de gestión frente a los requisitos legales de las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008 y NTC ISO 14001:2004.

Después de revisar la información suministrada se logró determinar que sus principales fortalezas se encontraron fueron: conocimiento de los subsistemas que componen el Sistema Integrado de Gestión, en el mapa de procesos de la SDA identifican su proceso, el objetivo y su caracterización, ubican en el aplicativo Isolucion el listado maestro de documentos y su contenido; identifican los diferentes medios de comunicación sobre temas del SIG, saben norma de certificación, tienen conocimiento general del plan institucional de gestión ambiental, plan de acción cuatrienal ambiental y plan institucional de respuesta a emergencia, han participado en las capacitaciones sobre temas ambientales y de calidad como el plan de acción, mapa de riesgos del proceso y su medición, el plan de mejoramiento del proceso así como las acciones correctivas y de mejora contenidas en él, matriz de aspectos e impactos ambientales, la matriz de requisitos legales ambientales y la Directiva 003, programas ambientales y los protocolos e identifican como las actividades del proceso impactan el sistema de gestión ambiental.

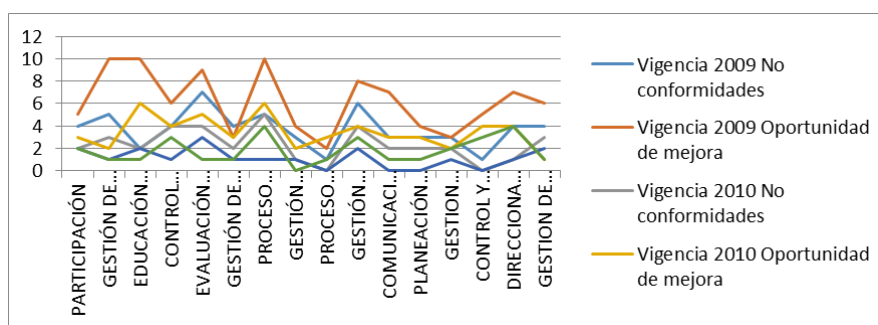
Como oportunidades de mejora principales que se lograron identificar: realizar revisión y actualización de los procedimientos del proceso, hasta lograr la aprobación de la nueva versión, de modo tal que las actividades que se realizan actualmente queden plenamente documentadas.

Tendencias Auditorias

Tabla 36: Tendencia acumulada auditoria 2009-2011

Proceso	Vigencia 2009		Vigencia 2010		Vigencia 2011	
	No conformidades	Oportunidad de mejora	No conformidades	Oportunidad de mejora	No conformidades	Oportunidad de mejora
PARTICIPACIÓN	4	5	2	3	2	2
GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	5	10	3	2	1	1
EDUCACIÓN AMBIENTAL	2	10	2	6	2	1
CONTROL DISCIPLINARIO	4	6	4	4	1	3
EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	7	9	4	5	3	1
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS (CONTRACTUAL)	4	3	2	3	1	1
PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	5	10	5	6	1	4
GESTIÓN DOCUMENTAL	3	4	1	2	1	0
PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS	1	2	0	3	0	1
GESTIÓN AMBIENTAL Y DESARROLLO RURAL	6	8	4	4	2	3
COMUNICACIONES	3	7	2	3	0	1
PLANEACIÓN AMBIENTAL	3	4	2	3	0	1
GESTIÓN JURÍDICA	3	3	2	2	1	2
CONTROL Y MEJORA	1	5	0	4	0	3
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4	7	1	4	1	4
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	4	6	3	1	2	1
TOTAL	59	99	37	55	18	29

Fuente: Elaboración propia



Gráfica 11: Tendencia acumulada auditoria 2009-2011

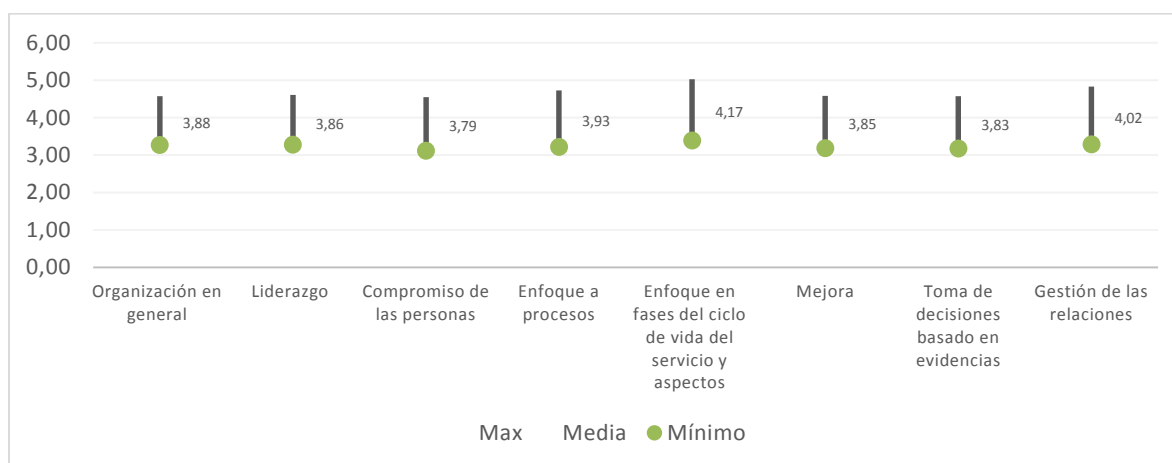
Los gráficos y tabla de tendencias vigencia 2009 a 2011 muestran el buen comportamiento que ha tenido la entidad con la implementación y mantenimiento del sistema, toda vez que ha logrado reducir el número de no conformidades de 59 para la vigencia 2009 a 37 para la vigencia 2010 y finalizando la vigencia de estudio 2011 con 18 no conformidades para los 16 procesos. Igualmente para las oportunidades de mejora se muestra reducción ya que para la vigencia 2009 comenzó con 99, seguida de la vigencia 2010 con 55 y finalizando la vigencia de estudio 2011 con 29 oportunidades de mejora para los 16 procesos. Lo anterior, permite concluir que la eficiencia y eficacia de los controles establecidos en los procesos, permitieron evidenciar la gestión de la implementación y mantenimiento del sistema integrado de gestión comprobando la mejora en los procesos.

Capítulo 6. Congruencia

Se evaluó la congruencia de la percepción de desempeño con los resultados de desempeño, destacando que, al hacer el estudio por resultados de desempeño, se generaron impactos similares a los que se obtuvieron realizado el estudio de percepción, con la misma interpretación positiva y de mejora, obtenida tanto de los resultados arrojados en la encuesta, como de los indicadores de gestión, de las encuestas de percepción históricas, PQR's y auditorías. Se hallaron las siguientes variables en común: organización en general, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales, mejora, toma de decisiones basada en evidencias y gestión de las relaciones

Lo anterior permitió demostrar la coherencia que se tiene al realizar el estudio por percepción de desempeño o por resultados de desempeño, encontrándose que, después de finalizar dichos estudios, los dos arrojaron congruencia con las (8) variables (impactos) comunes mencionados anteriormente.

Gráfico 1 : Resultados de percepción

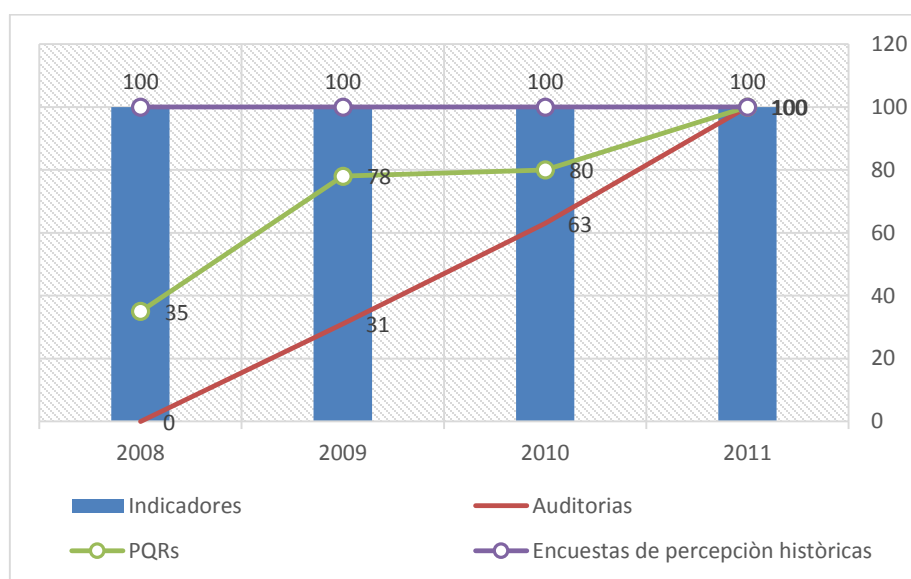


Fuente: Elaboración propia

El gráfico 1, refleja los resultados de percepción generados por los grupos de interés frente a los impactos generados por la SDA, permitiendo evidenciar que las variables con mayor percepción de cambio totalmente favorable son enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y gestión de las relaciones. La variable que no mostró cambio en la percepción fue compromiso de las personas. Así mismo, las variables que presentaron mayor dispersión (mayor a 0,72), es decir muestran opiniones encontradas entre aquellos que consideran que el cambio fue favorable y otros que no hubo cambio, fueron: enfoque en fases del ciclo de vida del servicio, gestión de las relaciones y enfoque a procesos. Y la variable con menor dispersión (0,62) fue organización en general. Las demás estuvieron entre 0,66 y 0,68 que refleja percepciones menos polarizadas.

Adicionalmente se pudo determinar que los factores identificados por los grupos de interés que no generaron cambios con la implantación del sistema de gestión en la SDA fueron: eliminación de barreras entre direcciones, subdirecciones y oficinas, manejo de recursos para el cumplimiento de objetivos estratégicos, consideración de los temas de calidad y medioambiente, confianza entre compañeros, clima laboral, reducción de costos de auditorías internas, integración de las auditorías externas, mejoramiento de las auditorías múltiples, generación de proyectos de innovación como resultado de la gestión integrada de procesos, cambios de aspectos administrativos en la organización como resultado de la gestión integrada, cambios en los procesos operativos de la organización como resultado de la gestión integrada y capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones.

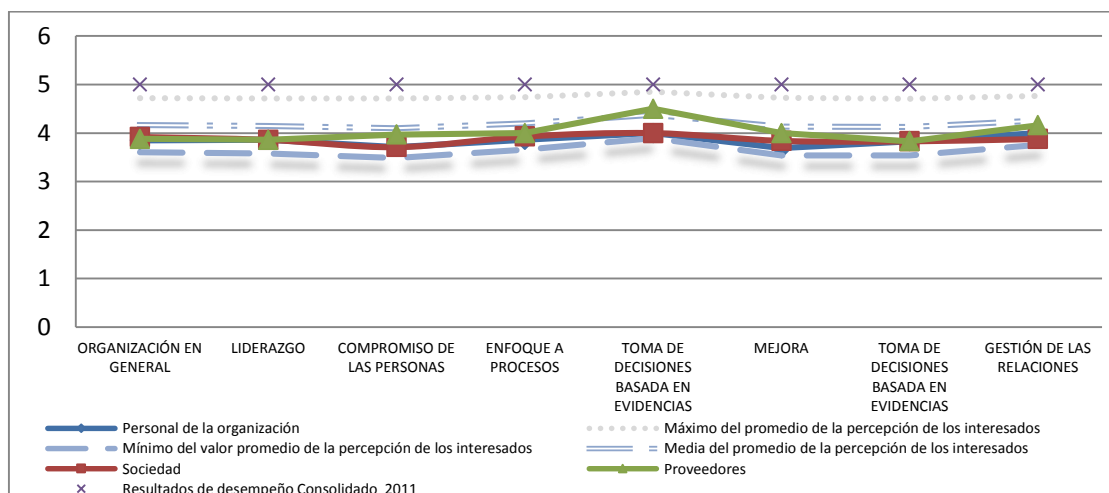
Gráfico 2: Resultados de desempeño vigencia 2008-2011



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 2 refleja los resultados de desempeño arrojados mediante los diferentes mecanismos (indicadores, peticiones, quejas y reclamos (PQRs), encuestas de percepción histórica) vigencia 2008-2011 permitiendo evidenciar que para la vigencia 2008 no se contaba con auditorías y que las PQRs radicadas eran pocas frente a las otras vigencias de estudio. Lo anterior evidencia el comportamiento positivo de la implementación de los sistemas, ya que las herramientas de gestión permitieron generar controles en beneficio de la mejora continua a través de la realización de auditorías a partir de la vigencia 2009 y el incremento acelerado de las radicaciones de las PQRs brindando respuestas claras y veraces a los grupos de interés, logrando el cumplimiento de su gestión en un 100% al finalizar la vigencia 2011.

Gráfico 3: Congruencia resultados de percepción vs resultados de desempeño



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 3, muestra un análisis correlacional entre los resultados de las encuestas (percepción) y los resultados de desempeño evidenciando que las variables que impactaron de manera totalmente favorable fueron la mejora, la gestión de las relaciones y el enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales, resultados comprobados con los indicadores de gestión, encuestas de percepción históricas y las PQR's.

Las variables organización en general, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos y toma de decisiones basada en evidencias, aunque su calificación no fue sobresaliente, se mantuvieron en un nivel de comportamiento favorable y similar al resultado de desempeño, viéndose respaldada por la gestión realizada día a día en las auditorías, respuesta a PQRs, reporte de indicadores y encuestas de percepción históricas.

Conclusiones

Se analizaron los impactos arrojados en la revisión de literatura generados por la implementación de los sistemas de gestión que en más de un estudio los concluyeron. El resultado de la revisión de literatura se utilizó para el diseño de la encuesta basada en criterios como la organización, la satisfacción del cliente, la calidad del servicio, la posición competitiva/ventaja competitiva, sistematización, eficiencia, mejoras en los resultados de los empleados, rentabilidad y relaciones con los proveedores, corroborando lo hallado por estudios ya realizados sobre el tema en otros contextos evidenciados en la tabla No.1.

Se identificaron para la encuesta de percepción factores nuevos como las partes interesadas, que no era un elemento a evaluar en los sistemas de gestión en la ISO 9001:2008. No obstante, para contemplar los aspectos referentes a la gestión ambiental, se tomaron como parte del análisis los resultados esperados que debe tener la organización a nivel ambiental y que son reportados en el informe de sostenibilidad global.

Las encuestas realizadas a los grupos de interés arrojaron que el 76,92% de los impactos generaron cambio favorable y totalmente favorable en los grupos de interés de la entidad. Igualmente, se determinó que el 23,08% de los factores evaluados no presentaron cambios en los grupos de interés, lo que permitió identificar las oportunidades de mejora del sistema integrado de gestión.

Analizados los resultados de desempeño vigencia 2008 - 2011 se encontró que los indicadores de gestión permitieron evaluar la gestión por procesos con relación al cumplimiento de los objetivos institucionales, metas y la satisfacción de los grupos de interés. Las encuestas de percepción históricas permitieron identificar las necesidades y el comportamiento de los usuarios y las PQRs, generaron respuestas eficientes y efectivas en los tiempos establecidos, mejorando la calidad del servicio. Asimismo, las auditorías internas permitieron evidenciar el proceder de los controles establecidos en los procesos, mediante la implementación y el mantenimiento del sistema, mejorando los procesos y reduciendo el número de no conformidades y oportunidades de mejora por proceso durante las vigencias de estudio.

Así mismo, se pudo comprobar que existe coherencia entre las dos metodologías usadas para determinar los impactos generados con la implementación del SIG en la Secretaría. La coherencia entre el estudio de percepción y el resultados de desempeño permitió establecer que, finalizado la investigación, los dos métodos arrojaron resultados similares en (8) variables (impactos) comunes, a saber: la organización en general, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales, mejora, toma de decisiones basada en evidencias y gestión de las relaciones.

Bibliografía

- García, A. & Molano, C. (2013). Diseño y documentación de los SGA, SO e integración de estos al SGC NTC ISO9001:2008 para la empresa Fabribujes Ltda de la ciudad de Btá. Obtenido de <http://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/135/1/TESIS%20COHORTE%2026.pdf> el 07 de septiembre de 2016
- A.M.E., F., García R.M., & Bornay B. M.M. (2002). Modelos de implantación de los sistemas integrados de. Obtenido de <http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v08/081097.pdf> el 10 de septiembre de 2016
- Alvarez, J., Fraiz, J., & Del Rio Rama, M. . (2013). Implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29028476002> el 08 de septiembre de 2016
- Arauz, R., & Suzuki, H. (2004). ISO 9000 Performance in Japanese Industries. *Revista Total Quality Management & Business Excellence*, vol 15 (1). Obtenido de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1478336032000149072> el 10 de septiembre de 2016
- Beattie, K., & Sohal, A. (1999). Implementing ISO 9000: A study of its benefits among Australian organizations. *Total quality management*, Vol. 19. No. 1, 1999, 95 ± 1 06. Obtenido de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0954412998090> el 07 de septiembre de 2016
- Benner, M., & Veloso, F. (2008). ISO 9000 practices and financial performance: A technology coherence perspective. *Revista Journal of Operations Management* , vol 26. Obtenido de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0272696307001428> el 10 de septiembre de 2016
- Briggs, S. (de 2007). ISO 14001 Hits 10-Year Mark. *Quality Progress*, August. 2007. Obtenido de <http://asq.org/quality-progress/2007/08/environmental-management-and-sustainability/iso-14001-hits-10-year-mark.html> el 14 de septiembre de 2016
- Briscoe, J., Fawcett, S., & Todd, R. (2005). The Implementation and Impact of ISO 9000 among Small Manufacturing Enterprises. Obtenido de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-627X.2005.00139.x/abstract> el 08 de septiembre de 2016
- Bronson, J., & Noble B. (2006). Measuring the effectiveness of Parks Canada's environmental management system: a case study of Riding Mountain National Park. *Le Canadian Geographer*, vol 50 (1). Obtenido de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.0008-3658.2006.00129.x/abstract> el 07 de septiembre de 2016
- C.A, B. (2010). Metodología de la Investigación. Obtenido de <http://es.slideshare.net/franciscomunoyerrogonzalez/bernal-cesar-a-metodologia-de-la-investigacion-3-ed> el 08 de septiembre de 2016
- C.M.A, C., & Rivas Z.M.A. (2010). Desarrollo de un modelo de sistema integrado de gestión mediante un. Obtenido de http://www.adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2010/QUALITY_MANAGEMENT/1555-1564.pdf el 08 de septiembre de 2016
- C.M.A, C., & Rivas Z.M.A. (2010). Desarrollo de un modelo de sistema integrado de gestión mediante un enfoque basado en procesos. Obtenido de http://www.adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2010/QUALITY_MANAGEMENT/1555-1564.pdf el 10 de septiembre de 2016

- Carro, J., & Carro, J. (2008). La inteligencia empresarial y el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000. *Ciencias de la información* Vol. 39, No. 1. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1814/181418336003.pdf> el 10 de septiembre de 2016
- Casadesús, M., Gimenez, G., & Heras, I. (2001). Benefits of ISO 9000 implementation in Spanish industry, *European Business Review*, Vol. 13 Iss: 6, pp.327 - 33. Obtenido de http://www.sc.edu/es/oewhesai/p327.pdf?origin=publication_detail el 16 de septiembre de 2016
- Casadesús, M., & Gimenez, G. (2000). The benefits of the implementation of the ISO 9000 standard: empirical research in 288 Spanish companies. *The TQM Magazine* Vol. 12 Iss: 6, pp.432 - 441. Obtenido de <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09544780010351751> el 09 de septiembre de 2016
- Casadesús, M., & Karapetrovic, S. . (2005). Has ISO 9000 lost some of its lustre? A longitudinal impact study, *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 25 Iss: 6, pp.580 - 596. Obtenido de <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/01443570510599737?journalCode=ijopm> el 08 de septiembre de 2016
- Chan, K.-Y., & Xiang-Dong Li. (1999). A Study of the Implementation of ISO 14001 Environmental Management Systems in Hong Kong. Obtenido de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09640560120079920> el 16 de septiembre de 2016
- Chan, K.-Y., & Xiang-Dong Li. (1999). A Study of the Implementation of ISO 14001 Environmental Management Systems in Hong Kong. Obtenido de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09640560120079920> el 09 de septiembre de 2016
- Climent, S. (2005). Los costos, gastos, burocracia e incremento de productividad por la certificación en la norma ISO 9000 en las empresas certificadas en la norma ISO 9000 de la comunidad valenciana. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* Vol. 11. *Revista Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol 11 el 14 de septiembre de 2016
- Curry, A., & Magd, H. . (2003). An empirical analysis of management attitudes towards ISO 9001:2000 in Egypt. *The TQM Magazine*, vol 15 (6). Obtenido de <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09544780310502714> el 10 de septiembre de 2016
- D, F. (2014). Apuntes SPSS. Obtenido de <http://www.uv.es/friasnav/ApuntesSPSS.pdf> el 10 de septiembre de 2016
- Diaz, I. (2002). *Estadística multivariada inferencia y métodos*. McGraw-Hill. Bogotá . el 14 de septiembre de 2016
- E.D, P., Moreno P, M., & Rogol , C. (2011). Sistemas integrados de gestión de la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, según los enfoques normalizados. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181522303003> el 09 de septiembre de 2016
- Everitt, B. y. (1981). *Finite Mixture Distributions*. . Chapman and Hall, London. el 14 de septiembre de 2016
- Everitt, B., & Graham, D. (1991). *Applied Multivariate Data Analysis*. Edward Arnold Books. New York el 14 de septiembre de 2016
- Fura, B. (2013). Improving ISO 14001 Environmental Management Systems. *Pol. J. Environ. Stud.* Vol. 22, No. 6 (2013), 1711-172. Obtenido de <http://www.pjoes.com/pdf/22.6/Pol.J.Environ.Stud.Vol.22.No.6.1711-1721.pdf> el 08 de septiembre de 2016

- G, D. m. (2012). La validez externa de las encuestas en la web. Amenazas y su control. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/viewFile/40980/39231> el 08 de septiembre de 2016
- Gallagher, D., Andrews, RNL, Chandrachai, A, & Rohitratana, K. (2004). Environmental Management Systems in the US and Thailand: A Case Comparison. Summer 41-56. Obtenido de <https://scholars.duke.edu/display/pub688436> el 10 de septiembre de 2016
- GONZALEZ. (2011). Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas. Obtenido de <http://repositorio.uac.edu.co/handle/11619/1631> el 10 de septiembre de 2016
- Gotzamani, K., & Tsiotras, G. (2002). The true motives behind ISO 9000 certification. Their effect on the overall certification benefits and long term contribution towards TQM. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 19 No. 2, 2. Obtenido de <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02656710210413499> 16 de septiembre de 2016
- H.C. Guo a, L. L. (2001). A system dynamics approach for regional environmental planning and management: A study for the Lake Erhai Basin. *Journal of Environmental Management*, Volume 61, Issue 1, January 2001, Pages 93-111. el 14 de septiembre de 2016
- J, A., J., F., & M, D. R. (2013). Implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG) Año 18. N° 63, 2013, 379 - 407*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29028476002> el 16 de septiembre de 2016
- J, C., & E, M. (2003). Tipos de muestreo. Obtenido de [http://www.mat.uson.mx/~ftapia/Lecturas%20Adicionales%20\(C%C3%B3mo%20dise%C3%B1ar%20una%20encuesta\)/TiposMuestreo1.pdf](http://www.mat.uson.mx/~ftapia/Lecturas%20Adicionales%20(C%C3%B3mo%20dise%C3%B1ar%20una%20encuesta)/TiposMuestreo1.pdf) el 08 de septiembre de 2016
- J., O., E., C., & M., R. (2015). Impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia. *Revista Innovar Journal*, vol 26 (59). Obtenido de <http://www.redalyc.org> el 16 de septiembre de 2016
- Jimenez D, O., Ojeda L, R., & Lopez C, L. (s.f.). Retos de las ciencias administrativas desde las economías emergentes: Evolución de. Obtenido de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/06_PF207_Desempe_o_Socialmente_Responsable.pdf el 14 de septiembre de 2016
- Karapetrovic, S., Casadesús, M., & Heras, I. (2010). What happened to the ISO 9000 lustre? an eight-year study. *Total Qual. Manag.* 21 (3), 245e267. Obtenido de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783360903553149?journalCode=ctqm20> el 16 de septiembre de 2016
- Liang, L., & Dong, C. (2007). The difference in the perceived benefits between firms that maintain ISO certification and those that do not. *International Journal of Production Research*, vol 48 (5). Obtenido de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00207540600733709?journalCode=tprs20> 08 de septiembre de 2016
- Louis, J., Calo, A., Leiviskä, K., & Pongrácz, E. . (2015). Environmental Impacts and Benefits of Smart Home Automation: Life Cycle Assessment of Home Energy Management System. *IFAC-PapersOnLine* Volume 48, Issue 1, 2015, Pages 880-885. Obtenido de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405896315001597> el 16 de septiembre de 2016

- M., Y., & Welch, E. (2008). *Journal of Environmental Planning and Management* Vol. 51, No. 3, May 2008, 421–445. Obtenido de <http://www.tandfonline.com/loi/cjep20> el 07 de septiembre de 2016
- Martinez, M., Martinez, A., & Choi, T. (2007). Simultaneous consideration of TQM and ISO 9000 on performance and motivation: An empirical study of Spanish companies. *International Journal of Production Economics*, vol 113. Obtenido de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925527307003088> el 08 de septiembre de 2016
- MATOUQ, M. (1998). A Case-study of ISO 14001-based Environmental Management System Implementation in the Peoples Republic of China. Obtenido de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/713684893?journalCode=cloe20> el 10 de septiembre de 2016
- MATOUQ, M. (1998). A Case-study of ISO 14001-based Environmental Management System Implementation in the Peoples Republic of China. . Obtenido de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/713684893?journalCode=cloe20> el 07 de septiembre de 2016
- Matuszak-Flejszman, A. (2008). Benefits of Environmental Management System in Polish Companies Compliant with ISO 14001. *Polish J. of Environ. Stud.* Vol. 18, No. 3 (2009), 411-419. Obtenido de <http://www.pjoes.com/pdf/18.3/411-419.pdf> el 07 de septiembre de 2016
- Medina. (2011). EL DISEÑO METODOLÓGICO A PARTIR DE LOS OBJETIVOS DE. Obtenido de <http://cayein.com/wp-content/uploads/2011/02/Dise+%C2%A6o-metodo+%C2%A6gico.pdf> el 16 de septiembre de 2016
- Montealegre, D., Rojas, M., & Contreras, J. (2013). PROPUESTA DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA LA EMPRESA SGS ETSA, FUNDAMENTADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008 E ISO 27000 PARA EL CONTRATO NO. 0010649. . Obtenido de <http://repositorio> el 14 de septiembre de 2016
- Naser, K., & Karbhari, Y. (2004). Impact of ISO 9000 registration on company performance. *Revista Esmerald Gruops* , vol 19 (4). Obtenido de <http://www.esmeraldinsight.com> el 16 de septiembre de 2016
- Nava, V., & Rivas, L. (2008). Desempeño de las organizaciones mexicanas certificadas en la norma ISO 9001:2000. *Revista Estudios Gerenciales*, vol 24 (108). *Revista Estudios Gerenciales.*, vol 24 (108) el 14 de septiembre de 2016
- Naveh, E., & Marcus, A. (2004). When Does the ISO 9000 Quality Assurance Standard Lead to Performance Improvement? Assimilation and Going Beyond. *Revista IEEE Transactions on engineering management*, vol 51. Obtenido de <http://ieeexplore.ieee.org/document/1317180/?section=abstract> el 07 de septiembre de 2016
- Osorio, J., Diaz, E., & Garro, K. . (2010). Modelo multicriterio para determinar el beneficio derivado de la implementacion de un sistema de gestion de calidad según la norma ISO 9001:2000. *Revista Facultad de Ingenieria*, (53), 119-127. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfiua/n53/n53a10.pdf> el 08 de septiembre de 2016
- Osorio, J., Cruz, E., & Romero, M. (2015). Impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia. Obtenido de <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/54321/54871> el 10 de septiembre de 2016

- P, E., & A., C. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización el 14 de septiembre de 2016
- Pan, J.-N. (2003). A comparative study on motivation for and experience with ISO 9000 and ISO 14000 certification among Far Eastern countries. Obtenido de http://www.stat.ncku.edu.tw/faculty_private/jnpan/publication/2003_103_8imds.pdf el 09 de septiembre de 2016
- Poveda, C., & Young, R. (2014). Potential benefits of developing and implementing environmental and sustainability rating systems: Making the case for the need of diversification. *International Journal of Sustainable Built Environment* Volume 4, Issue 1, June 2015, Pages 1–11. Obtenido de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212609014000570> el 08 de septiembre de 2016
- Prabhu, V., Appleby, D., Appleby, D., & Mitchell, E. . (2000). The impact of ISO 9000 and TQM on best practice/performance. *Revista The TQM* , vol 12 (2). Obtenido de <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09544780010318334> el 09 de septiembre de 2016
- Psoman, E., & Fotopoulos, C. (2009). A meta analysis of ISO 9001:2000 research – findings and future research proposals. *International Journal of Quality and Service Sciences*, vol 1 (2). Obtenido de <http://www.esmeraldinsight.com> el 16 de septiembre de 2016
- Sanchez, A., & Cañadas , I. (1998). Categorías de respuesta en escala tipo likert. Obtenido de <http://www.psicothema.es/pdf/191.pdf> el 16 de septiembre de 2016
- Simon, J., Flores, C., & Arias, A. . (2010). Impacto de la implantación de la norma ISO 9001:2000 en el archivo general de la universidad complutense de Madrid. *Revista Española de documentación científex*, Vol. (33) 1. Obtenido de www.eprints.uc.es 14 de septiembre de 2016
- Singh, P. (2008). Empirical assessment of ISO 9000 related management practices and performance relationships. *Int. J. Prod. Econ.* 113, 40e59. Obtenido de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S092552730700309X> el 09 de septiembre de 2016
- Suarez, M. (2011). Interaprendizaje de Estadística. Obtenido de <http://www.sdp.gov.co/PortalSDP/InformacionTomaDecisiones/Estadisticas/Proyeccion> el 08 de septiembre de 2016
- Szymanski, M., & Tiwari P. . (2004). ISO 14001 and the Reduction of Toxic Emissions. *The Journal of Policy Reform* Volume 7, 2004 - Issue 1. Obtenido de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1384128042000219717?journalCode=gpre19> el 16 de septiembre de 2016

Anexos

Anexo No. 1 Diseño encuesta

ENCUESTA DE IMPACTOS DE LOS SISTEMA DE GESTIÓN CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) Y SUBSISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA) EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE									
<p>La Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, específicamente la Maestría en Ingeniería Industrial está realizando un estudio de: Impacto de los Sistema de Gestión de la secretaria distrital de ambiente en sus grupos de interés, en la implementación del Subsistema de Gestión de la calidad (SGC) y Subsistema de Gestión Ambiental (SGA) como Sistema Integrado de Gestión (SIG), por lo que le agradecemos su participación en el diligenciamiento de la siguiente encuesta, de la cual compartiremos los resultados obtenidos.</p>									
<p>A que grupos de interés pertenece? *</p>									
<p>1. Personal de la organización</p>									
<p>2. Proveedores</p>									
<p>3. Sociedad localizada en la ciudad de Bogotá</p>									
<p>En cada una de las siguientes preguntas, marque el ítem que mejor se adecue a su opinión así: (5) Cambio totalmente favorable, (4) Cambio favorable, (3) Sin cambio, (2) Cambio desfavorable y (1) Cambio totalmente desfavorable</p>									
<p>¿QUÉ IMPACTOS CONSIDERA REPRESENTATIVOS EN SU ORGANIZACIÓN CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA (SGI)?</p>									
<u>Variables</u>					1	2	3	4	5
<u>Variables (8) y Factores (91)</u>									
1. ORGANIZACIÓN EN GENERAL									
P1	Eficiencia organizacional en general *								
P2	Simplificación de tareas *								
P3	Costos de la gestión *								
P4	Optimización de los recursos *								

P5	Eliminación de barreras entre direcciones, subdirecciones y oficinas *					
P6	Facilidad en la toma de decisiones *					
P7	Capacidad para lograr los objetivos *					
P8	Eliminación de conflictos entre diferentes estrategias de la compañía *					
P9	Integración de Políticas en la organización *					
P10	Integración de objetivos en la organización *					
P11	Definición de indicadores para la gestión integrada *					
P12	Mejora en la comunicación *					
P13	Mejora en la cultura organizacional *					
	2. LIDERAZGO					
P14	El direccionamiento estratégico en la organización considera los temas de calidad y medio ambiente *					
P15	Los objetivos estratégicos considera los temas de calidad y medio ambiente *					
P16	El manejo de recursos para el cumplimiento de objetivos estratégicos, considera los temas de calidad y medio ambiente *					
P17	La alineación estratégica organizacional considera los temas de calidad y medio ambiente *					
P18	La coordinación entre los procesos considera los temas de calidad y medio ambiente *					
P19	Integración entre las actividades de la organización y el sistema de gestión integrado *					
P20	Comunicación entre niveles y funciones considerando los temas de calidad y medio ambiente *					
	3. COMPROMISO DE LAS PERSONAS					
P21	Mejora en la conciencia de las personas en relación con su contribución al desempeño de la organización *					


P22	Optimización de las actividades de capacitación relacionada con los temas de calidad y medio ambiente *					
P23	Mejora en las competencias de las personas *					
P24	Mejora en la motivación de las personas *					
P25	Mejora en el desempeño de las personas *					
P26	Mejora en el trabajo en equipo *					
P27	Satisfacción del personal. *					
P28	Transferencia del conocimiento *					
P29	Confianza entre compañeros. *					
P30	Creatividad e innovación. *					
P31	Conciencia de la importancia de la autoevaluación. *					
P32	Clima laboral *					
P33	Conciencia en calidad y ambiental *					
P34	Unificación de auditorías internas *					
P35	Reducción de costos de auditorías internas *					
P36	Integración de las auditorías externas *					
P37	Mejoramiento de las auditorías múltiples *					
	4. ENFOQUE A PROCESOS					
P38	Enfoque en procesos claves *					
P39	Capacidad en focalizar esfuerzos en oportunidades de mejora relevantes *					
P40	Resultados coherentes y previsibles *					
P41	Eficacia en la gestión en los procesos *					
P42	Eficiencia en el uso de los recursos de los procesos *					
P43	Reducción de barreras interdisciplinarias *					
P44	Claridad en procedimientos de trabajo. *					
P45	Claridad de responsabilidades y autoridades para la gestión de los procesos. *					
P46	Reducción de reprocesos. *					
P47	Reducción en tiempos de servicio *					

P48	Calidad del servicio. *					
P49	Estandarización de los procesos. *					
P50	Retroalimentación al interior de cada proceso *					
P51	Retroalimentación entre los dueños de procesos *					
P52	Agilidad, flexibilidad de los procesos *					
	5. ENFOQUE EN FASES DEL CICLO DE VIDA DEL SERVICIO Y ASPECTOS AMBIENTALES					
P53	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales *					
P54	Iniciativas para ser eficientes en el consumo de energía *					
P55	Iniciativas para proporcionar servicios eficientes en el consumo de energía *					
P56	Innovación del servicios *					
P57	Reutilización de los materiales *					
P58	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia *					
P59	conciencia en el uso total de agua *					
P60	Agua reciclada y reutilizada *					
P61	Protección de la biodiversidad *					
P62	Reducción de emisiones atmosféricas *					
P63	Cantidad y aprovechamiento de residuos *					
	6. MEJORA					
P64	Inclusión de aspectos relacionados con el SIG (calidad y medio ambiente) en los proyectos de mejora de la organización *					
P65	Generación de proyectos de mejora como resultado de análisis integrado de procesos *					
P66	Generación de proyectos de innovación como resultado de gestión integrada de procesos *					
P67	Cambios de aspectos administrativos (organigrama, perfiles, infraestructura) en la organización como resultado de la gestión integrada *					

P68	Cambios en los procesos operativos de la organización como resultado de la gestión integrada *					
P69	Investigación y determinación de las causas raíz de los problemas *					
P70	Coherencia entre análisis, causas y acciones. *					
P71	Capacidad de anticiparse a riesgos y oportunidades *					
P72	Identificación de mejoras progresivas *					
P73	Identificación de mejoras radicales *					
P74	Retroalimentación de las lecciones aprendidas. *					
P75	Capacidad en focalizar esfuerzos en oportunidades de mejora relevantes *					
P76	Resultados coherentes y previsible *					
	7. TOMA DE DECISIONES BASADO EN EVIDENCIAS					
P77	Mejora en el proceso de toma de decisiones *					
P78	Capacidad en el uso de datos para tomar decisiones. *					
P79	Capacidad de análisis de datos para tomar decisiones. *					
P80	Capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones. *					
P81	Capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones *					
P82	Evaluación periódica de la información para determinar la suficiencia e idoneidad de los recursos para el sistema. *					
	8. GESTIÓN DE LAS RELACIONES					
P83	Desempeño de la organización en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de partes interesadas *					
P84	Desempeño ambiental *					
P85	Cumplimiento de las partes interesadas con las necesidades y expectativas de la organización *					
P86	Capacidad para crear valor para las partes interesadas *					
P87	Coordinación de esfuerzos con las partes interesadas en competencias, recursos y riesgos *					

P88	Entendimiento común de objetivos y valores entre la organización y las partes interesadas *					
P89	Gestión de la cadena de suministro con los proveedores *					
P90	Gestión de la cadena de suministro con los clientes *					
P91	Relación con las autoridades en el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables. *					

Anexo No. 2 Formato evaluación de expertos

EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Nombre y apellido del experto:				 ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERÍA JULIO GARAVITO
Donde labora:				
Fecha:				
<p>Mediante la evaluación de expertos usted tendrá la facultad de evaluar el diseño del instrumento elaborado para identificar los impactos de los sistema de gestión con la implementación de los subsistemas de gestión de calidad (SGC) y subsistema de gestión ambiental (SGA) en la secretaría distrital de ambiente, mediante una serie de preguntas marcando con una "X" en las columnas SI o NO, adicionalmente cuenta con una columna para que nos de sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de determinar la pertinencia del instrumento.</p>				
ITE	PREGUNTAS	SI	N	OBSERVACIONES
M			O	
1	El instrumento de medición cumple con un diseño adecuado?			
2	El instrumento de recolección tiene relación con el título de la investigación y menciona las variables de estudio?			
3	El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos planteados en la investigación?			
4	La redacción de las preguntas tiene coherencia?			
5	El diseño del instrumento de medición facilita el análisis y la tabulación de datos?			
6	El instrumento de medición será de fácil aplicación, accesible a la población sujeto de estudio y cuenta con alternativas de respuestas claras y entendibles?			
TOTAL				
Sugerencias:				

Firma del Experto

Anexo No. 3 91 Factores y las 8 variables de estudio.

Variable 1: Organización en general

Factores:

- P1 Eficiencia organizacional en general
- P2 Simplificación de tareas
- P3 Costos de la gestión
- P4 Optimización de los recursos
- P5 Eliminación de barreras entre direcciones, subdirecciones y oficinas
- P6 Facilidad en la toma de decisiones
- P7 Capacidad para lograr los objetivos
- P8 Eliminación de conflictos entre diferentes estrategias de la compañía
- P9 Integración de Políticas en la organización
- P10 Integración de objetivos en la organización
- P11 Definición de indicadores para la gestión integrada
- P12 Mejora en la comunicación
- P13 Mejora en la cultura organizacional

Variable 2: Liderazgo

Factores:

- P14 El direccionamiento estratégico en la organización considera los temas de calidad y medio ambiente
- P15 Los objetivos estratégicos consideran los temas de calidad y medio ambiente
- P16 El manejo de recursos para el cumplimiento de objetivos estratégicos, considera los temas de calidad y medio ambiente
- P17 La alineación estratégica organizacional considera los temas de calidad y medio ambiente
- P18 La coordinación entre los procesos considera los temas de calidad y medio ambiente
- P19 Integración entre las actividades de la organización y el sistema de gestión integrado

P20 Comunicación entre niveles y funciones considerando los temas de calidad y medio ambiente

Variable 3: Compromiso de las personas

Factores:

P21 Mejora en la conciencia de las personas en relación con su contribución al desempeño de la organización

P22 Optimización de las actividades de capacitación relacionada con los temas de calidad y medio ambiente

P23 Mejora en las competencias de las personas

P24 Mejora en la motivación de las personas

P25 Mejora en el desempeño de las personas

P26 Mejora en el trabajo en equipo

P27 Satisfacción del personal.

P28 Transferencia del conocimiento

P29 Confianza entre compañeros.

P30 Creatividad e innovación.

P31 Conciencia de la importancia de la autoevaluación.

P32 Clima laboral

P33 Conciencia en calidad y ambiental

P34 Unificación de auditorías internas

P35 Reducción de costos de auditorías internas

P36 Integración de las auditorías externas

P37 Mejoramiento de las auditorías múltiples

Variable 4: Enfoque a procesos

Factores:

P38 Enfoque en procesos claves

P39 Capacidad en focalizar esfuerzos en oportunidades de mejora relevantes

P40 Resultados coherentes y previsibles

P41 Eficacia en la gestión en los procesos

- P42 Eficiencia en el uso de los recursos de los procesos
- P43 Reducción de barreras interdisciplinarias
- P44 Claridad en procedimientos de trabajo.
- P45 Claridad de responsabilidades y autoridades para la gestión de los procesos.
- P46 Reducción de reprocesos.
- P47 Reducción en tiempos de servicio
- P48 Calidad del servicio.
- P49 Estandarización de los procesos.
- P50 Retroalimentación al interior de cada proceso
- P51 Retroalimentación entre los dueños de procesos
- P52 Agilidad, flexibilidad de los procesos

Variable 5: Enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales

Factores:

- P53 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales
- P54 Iniciativas para ser eficientes en el consumo de energía
- P55 Iniciativas para proporcionar servicios eficientes en el consumo de energía
- P56 Innovación del servicio
- P57 Reutilización de los materiales
- P58 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia
- P59 conciencia en el uso total de agua
- P60 Agua reciclada y reutilizada
- P61 Protección de la biodiversidad
- P62 Reducción de emisiones atmosféricas
- P63 Cantidad y aprovechamiento de residuos

Variable 6: Mejora

Factores:

- P64 Inclusión de aspectos relacionados con el SIG (calidad y medio ambiente) en los proyectos de mejora de la organización
- P65 Generación de proyectos de mejora como resultado de análisis integrado de procesos

- P66 Generación de proyectos de innovación como resultado de gestión integrada de procesos
- P67 Cambios de aspectos administrativos (organigrama, perfiles, infraestructura) en la organización como resultado de la gestión integrada
- P68 Cambios en los procesos operativos de la organización como resultado de la gestión integrada
- P69 Investigación y determinación de las causas raíz de los problemas
- P70 Coherencia entre análisis, causas y acciones.
- P71 Capacidad de anticiparse a riesgos y oportunidades
- P72 Identificación de mejoras progresivas
- P73 Identificación de mejoras radicales
- P74 Retroalimentación de las lecciones aprendidas.
- P75 Capacidad en focalizar esfuerzos en oportunidades de mejora relevantes
- P76 Resultados coherentes y previsibles

Variable 7: Toma de decisiones basado en evidencias

Factores:

- P77 Mejora en el proceso de toma de decisiones
- P78 Capacidad en el uso de datos para tomar decisiones.
- P79 Capacidad de análisis de datos para tomar decisiones.
- P80 Capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones.
- P81 Capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones
- P82 Evaluación periódica de la información para determinar la suficiencia e idoneidad de los recursos para el sistema.

Variable 8: Gestión de las relaciones

Factores:

- P83 Desempeño de la organización en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de partes interesadas
- P84 Desempeño ambiental
- P85 Cumplimiento de las partes interesadas con las necesidades y expectativas de la organización

- P86 Capacidad para crear valor para las partes interesadas
- P87 Coordinación de esfuerzos con las partes interesadas en competencias, recursos y riesgos
- P88 Entendimiento común de objetivos y valores entre la organización y las partes interesadas
- P89 Gestión de la cadena de suministro con los proveedores
- P90 Gestión de la cadena de suministro con los clientes
- P91 Relación con las autoridades en el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables.

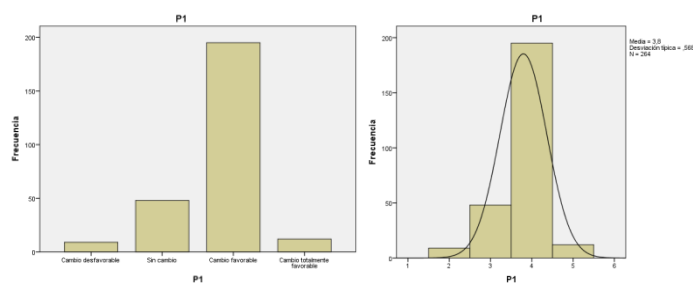
3.1 Grupo de interés: variable personal de la organización

Análisis estadístico descriptivo: Organización en general

Tabla 37: Resultados estadístico descriptivo factor P1

		P1			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio desfavorable	9	3,4	3,4	3,4
	Sin cambio	48	18,2	18,2	21,6
	Cambio favorable	195	73,9	73,9	95,5
	Cambio totalmente favorable	12	4,5	4,5	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

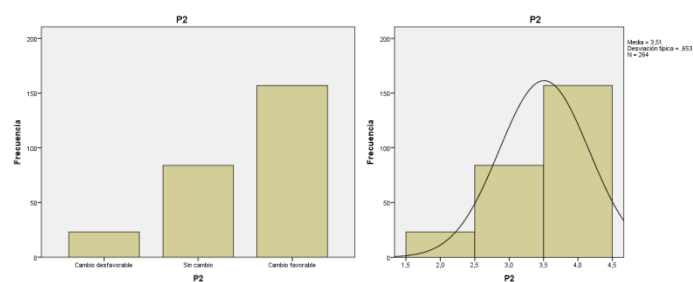


Gráfica 12: Resultados estadístico factor P1

Tabla 38: Resultados estadístico descriptivo factor P2

		P2			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio desfavorable	23	8,7	8,7	8,7
	Sin cambio	84	31,8	31,8	40,5
	Cambio favorable	157	59,5	59,5	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



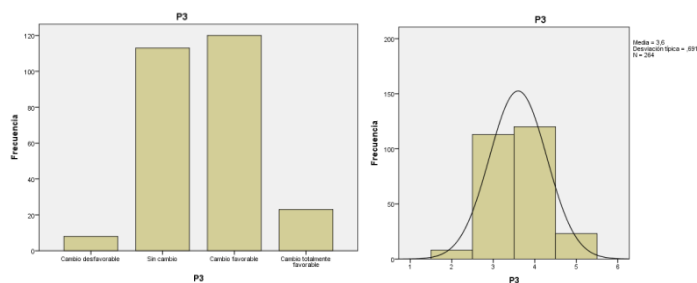
Gráfica 13: Resultados estadístico factor P2

Tabla 39: Resultados estadístico descriptivo factor P3

P3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	8	3,0	3,0	3,0
Sin cambio	113	42,8	42,8	45,8
Cambio favorable	120	45,5	45,5	91,3
Cambio totalmente favorable	23	8,7	8,7	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



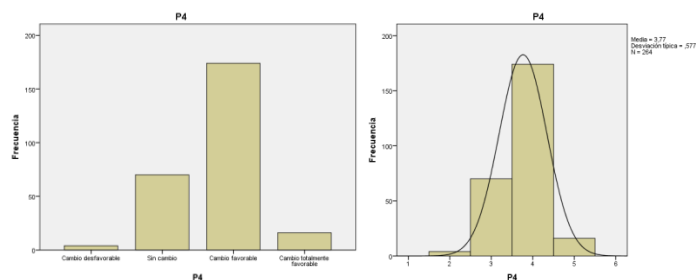
Gráfica 14: Resultados estadístico factor P3

Tabla 40: Resultados estadístico descriptivo factor P4

P4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	4	1,5	1,5	1,5
Sin cambio	70	26,5	26,5	28,0
Cambio favorable	174	65,9	65,9	93,9
Cambio totalmente favorable	16	6,1	6,1	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



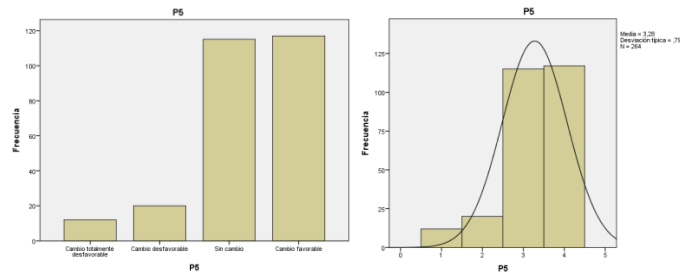
Gráfica 15: Resultados estadístico factor P4

Tabla 41: Resultados estadístico descriptivo factor P5

P5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio totalmente desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
Cambio desfavorable	20	7,6	7,6	12,1
Sin cambio	115	43,6	43,6	55,7
Cambio favorable	117	44,3	44,3	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



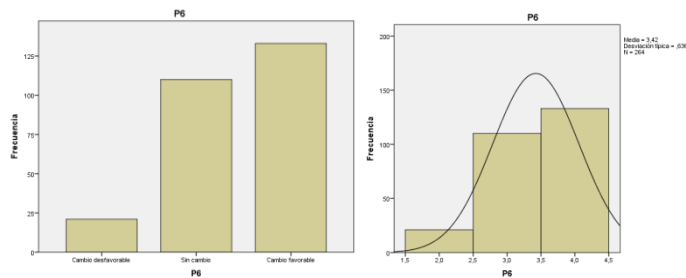
Gráfica 16: Resultados estadístico factor P5

Tabla 42: Resultados estadístico descriptivo factor P6

P6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	21	8,0	8,0	8,0
Sin cambio	110	41,7	41,7	49,6
Cambio favorable	133	50,4	50,4	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



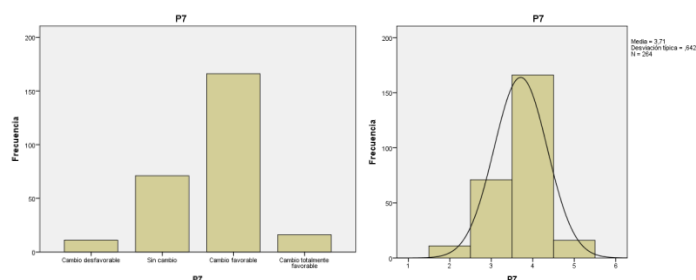
Gráfica 17: Resultados estadístico factor P6

Tabla 43: Resultados estadístico descriptivo factor P7

P7

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	11	4,2	4,2	4,2
Sin cambio	71	26,9	26,9	31,1
Cambio favorable	166	62,9	62,9	93,9
Cambio totalmente favorable	16	6,1	6,1	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



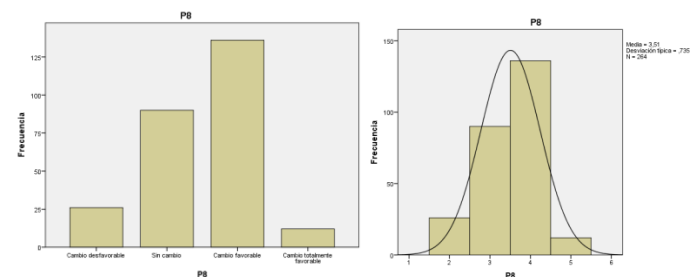
Gráfica 18: Resultados estadístico factor P7

Tabla 44: Resultados estadístico descriptivo factor P8

P8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	26	9,8	9,8	9,8
Sin cambio	90	34,1	34,1	43,9
Cambio favorable	136	51,5	51,5	95,5
Cambio totalmente favorable	12	4,5	4,5	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



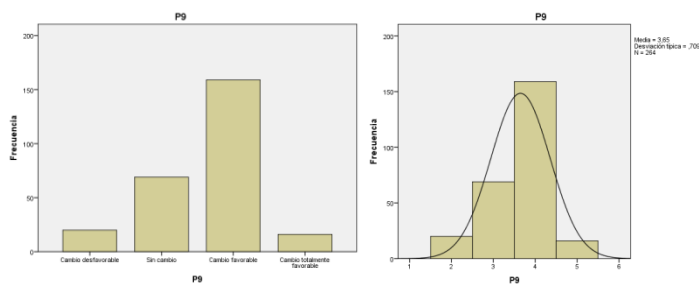
Gráfica 19: Resultados estadístico factor P8

Tabla 45: Resultados estadístico descriptivo factor P9

P9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	20	7,6	7,6	7,6
Sin cambio	69	26,1	26,1	33,7
Cambio favorable	159	60,2	60,2	93,9
Cambio totalmente favorable	16	6,1	6,1	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



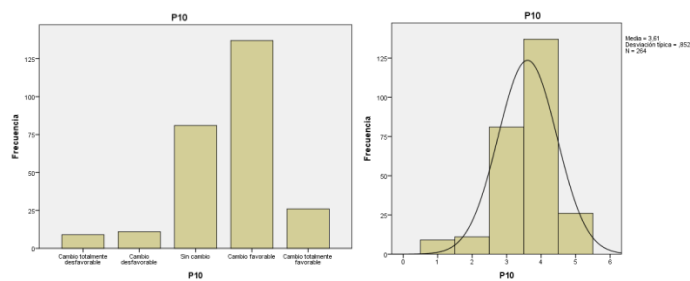
Gráfica 20: Resultados estadístico factor P9

Tabla 46: Resultados estadístico descriptivo factor P10

P10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio totalmente desfavorable	9	3,4	3,4	3,4
Cambio desfavorable	11	4,2	4,2	7,6
Sin cambio	81	30,7	30,7	38,3
Cambio favorable	137	51,9	51,9	90,2
Cambio totalmente favorable	26	9,8	9,8	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



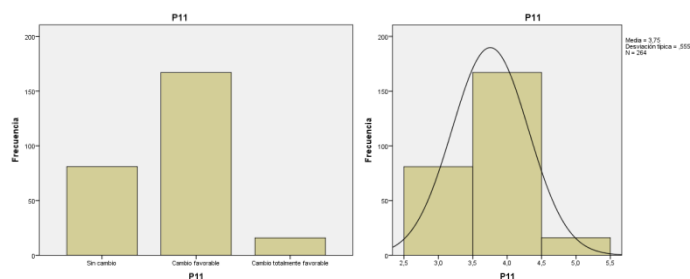
Gráfica 21: Resultados estadístico factor P10

Tabla 47: Resultados estadístico descriptivo factor P11

P11

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sin cambio	81	30,7	30,7	30,7
Cambio favorable	167	63,3	63,3	93,9
Cambio totalmente favorable	16	6,1	6,1	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



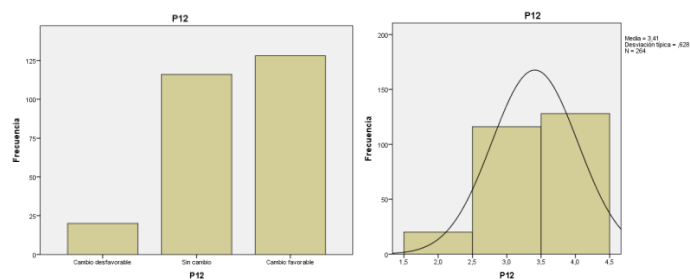
Gráfica 22 Resultados estadístico factor P11

Tabla 48: Resultados estadístico descriptivo factor P12

P12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	20	7,6	7,6	7,6
Sin cambio	116	43,9	43,9	51,5
Cambio favorable	128	48,5	48,5	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



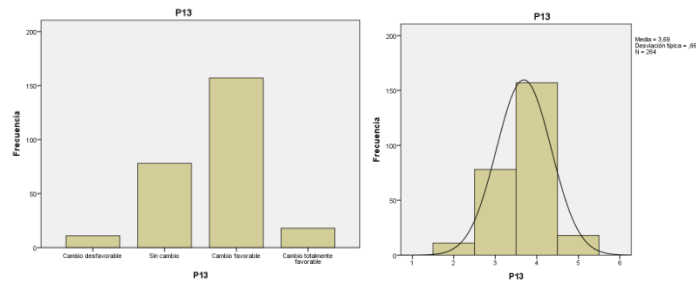
Gráfica 23: Resultados estadístico factor P12

Tabla 49: Resultados estadístico descriptivo factor P13

P13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	11	4,2	4,2	4,2
Sin cambio	78	29,5	29,5	33,7
Cambio favorable	157	59,5	59,5	93,2
Cambio totalmente favorable	18	6,8	6,8	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 24: Resultados estadístico factor P13

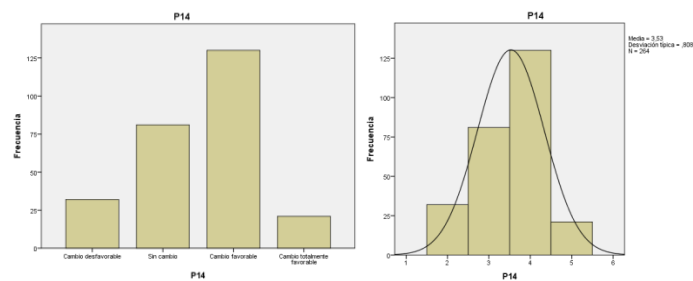
Análisis estadístico descriptivo: variable liderazgo

Tabla 50: Resultados estadístico descriptivo factor P14

P14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	32	12,1	12,1	12,1
Sin cambio	81	30,7	30,7	42,8
Cambio favorable	130	49,2	49,2	92,0
Cambio totalmente favorable	21	8,0	8,0	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



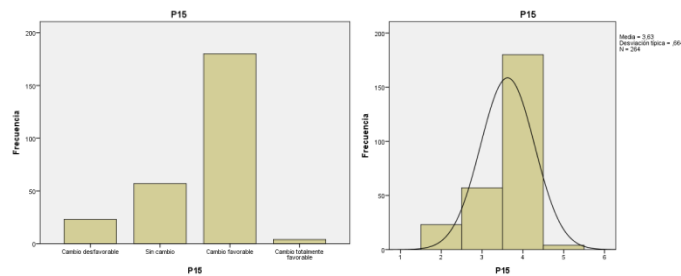
Gráfica 25: Resultados estadístico factor P14

Tabla 51: Resultados estadístico descriptivo factor P15

P15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	23	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	57	21,6	21,6	30,3
Cambio favorable	180	68,2	68,2	98,5
Cambio totalmente favorable	4	1,5	1,5	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



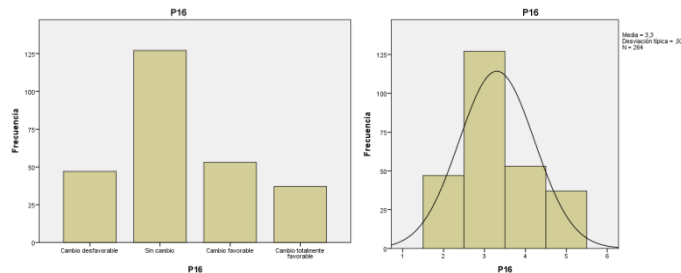
Gráfica 26: Resultados estadístico factor P15

Tabla 52: Resultados estadístico descriptivo factor P16

P16

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	47	17,8	17,8	17,8
Sin cambio	127	48,1	48,1	65,9
Cambio favorable	53	20,1	20,1	86,0
Cambio totalmente favorable	37	14,0	14,0	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



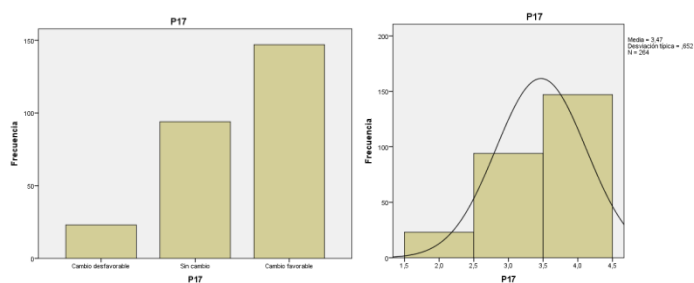
Gráfica 27: Resultados estadístico factor P16

Tabla 53: Resultados estadístico descriptivo factor P17

P17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	23	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	94	35,6	35,6	44,3
Cambio favorable	147	55,7	55,7	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



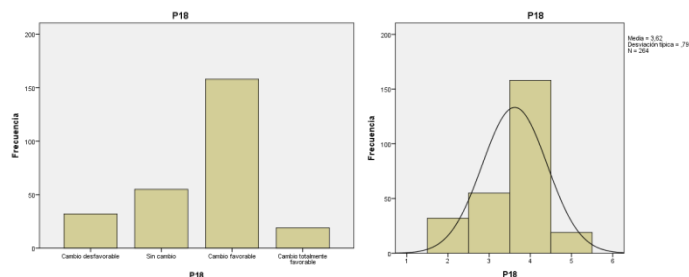
Gráfica 28: Resultados estadístico factor P17

Tabla 54: Resultados estadístico descriptivo factor P18

P18

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	32	12,1	12,1	12,1
Sin cambio	55	20,8	20,8	33,0
Cambio favorable	158	59,8	59,8	92,8
Cambio totalmente favorable	19	7,2	7,2	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

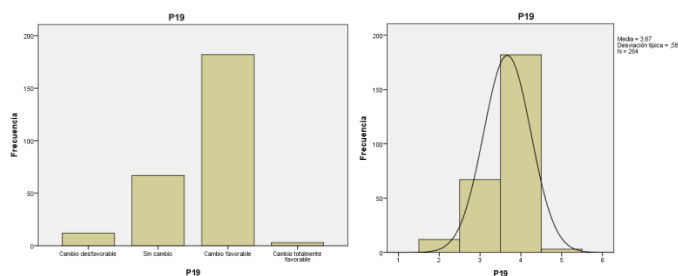


Gráfica 29: Resultados estadístico factor P18

Tabla 55: Resultados estadístico descriptivo factor P19

		P19			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
	Sin cambio	67	25,4	25,4	29,9
	Cambio favorable	182	68,9	68,9	98,9
	Cambio totalmente favorable	3	1,1	1,1	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

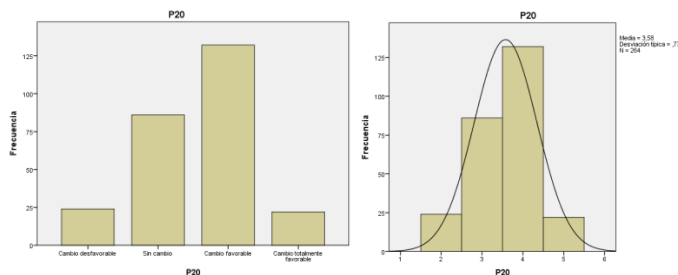


Gráfica 30: Resultados estadístico factor P19

Tabla 56: Resultados estadístico descriptivo factor P20

		P20			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio desfavorable	24	9,1	9,1	9,1
	Sin cambio	86	32,6	32,6	41,7
	Cambio favorable	132	50,0	50,0	91,7
	Cambio totalmente favorable	22	8,3	8,3	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 31: Resultados estadístico factor P20

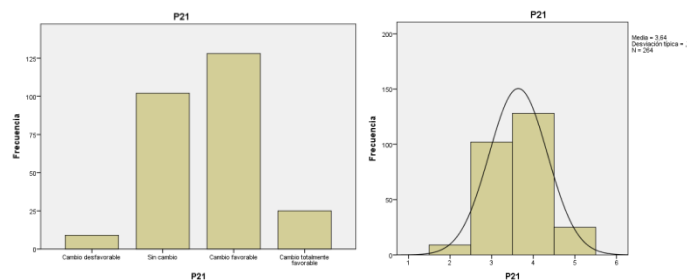
Análisis estadístico descriptivo: Compromiso de las personas

Tabla 57: Resultados estadístico descriptivo factor P21

P21

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	9	3,4	3,4	3,4
Sin cambio	102	38,6	38,6	42,0
Cambio favorable	128	48,5	48,5	90,5
Cambio totalmente favorable	25	9,5	9,5	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



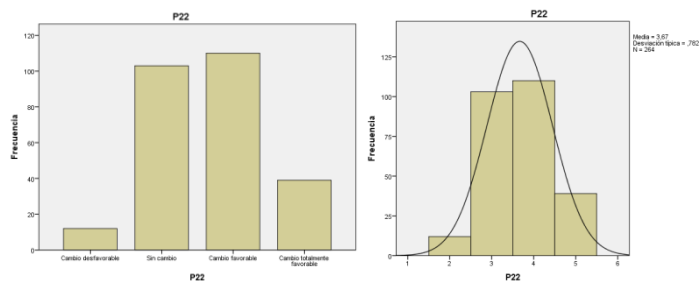
Gráfica 32: Resultados estadístico factor P21

Tabla 58: Resultados estadístico descriptivo factor P22

P22

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
Sin cambio	103	39,0	39,0	43,6
Cambio favorable	110	41,7	41,7	85,2
Cambio totalmente favorable	39	14,8	14,8	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



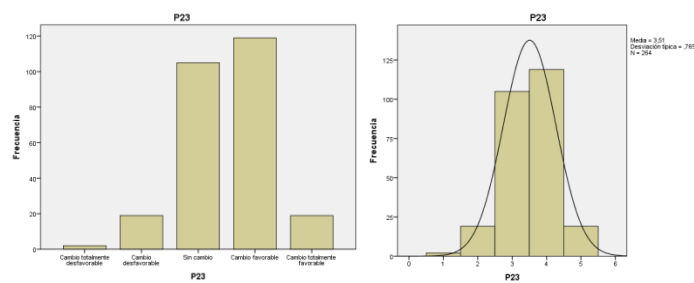
Gráfica 33: Resultados estadístico factor P22

Tabla 59: Resultados estadístico descriptivo factor P23

P23

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio totalmente desfavorable	2	,8	,8	,8
Cambio desfavorable	19	7,2	7,2	8,0
Sin cambio	105	39,8	39,8	47,7
Cambio favorable	119	45,1	45,1	92,8
Cambio totalmente favorable	19	7,2	7,2	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



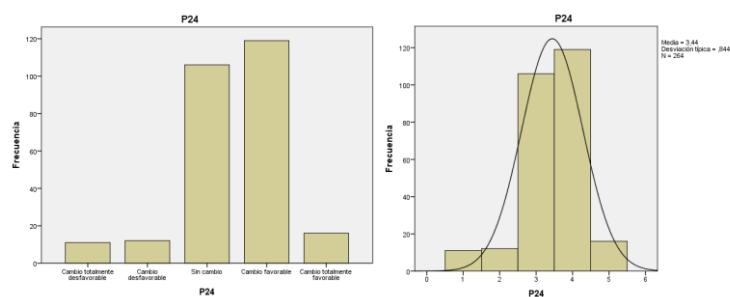
Gráfica 34: Resultados estadístico factor P23

Tabla 60: Resultados estadístico descriptivo factor P24

P24

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio totalmente desfavorable	11	4,2	4,2	4,2
Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	8,7
Sin cambio	106	40,2	40,2	48,9
Cambio favorable	119	45,1	45,1	93,9
Cambio totalmente favorable	16	6,1	6,1	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

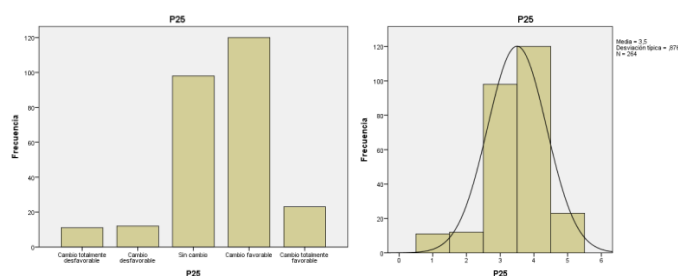


Gráfica 35: Resultados estadístico factor P24

Tabla 61: Resultados estadístico descriptivo factor P25

		P25			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio totalmente desfavorable	11	4,2	4,2	4,2
	Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	8,7
	Sin cambio	98	37,1	37,1	45,8
	Cambio favorable	120	45,5	45,5	91,3
	Cambio totalmente favorable	23	8,7	8,7	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

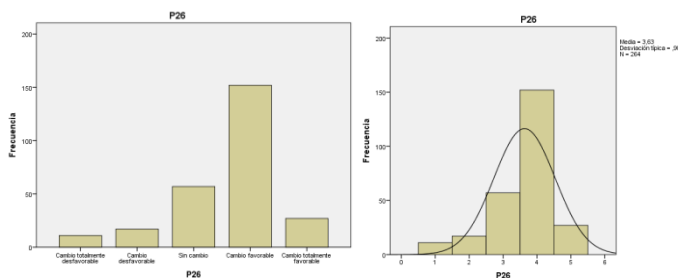


Gráfica 36: Resultados estadístico factor P25

Tabla 62: Resultados estadístico descriptivo factor P26

		P26			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio totalmente desfavorable	11	4,2	4,2	4,2
	Cambio desfavorable	17	6,4	6,4	10,6
	Sin cambio	57	21,6	21,6	32,2
	Cambio favorable	152	57,6	57,6	89,8
	Cambio totalmente favorable	27	10,2	10,2	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

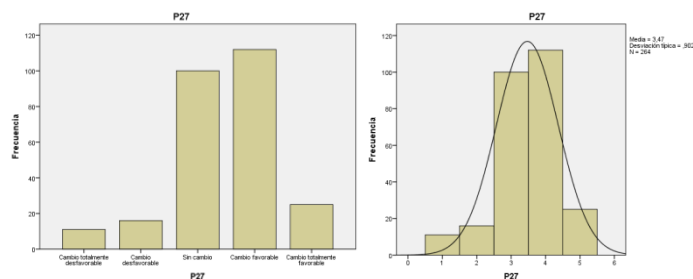


Gráfica 37: Resultados estadístico factor P26

Tabla 63: Resultados estadístico descriptivo factor P27

		P27			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio totalmente desfavorable	11	4,2	4,2	4,2
	Cambio desfavorable	16	6,1	6,1	10,2
	Sin cambio	100	37,9	37,9	48,1
	Cambio favorable	112	42,4	42,4	90,5
	Cambio totalmente favorable	25	9,5	9,5	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

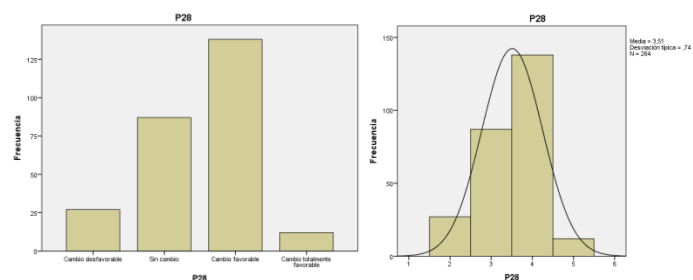


Gráfica 38: Resultados estadístico factor P27

Tabla 64: Resultados estadístico descriptivo factor P28

		P28			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio desfavorable	27	10,2	10,2	10,2
	Sin cambio	87	33,0	33,0	43,2
	Cambio favorable	138	52,3	52,3	95,5
	Cambio totalmente favorable	12	4,5	4,5	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

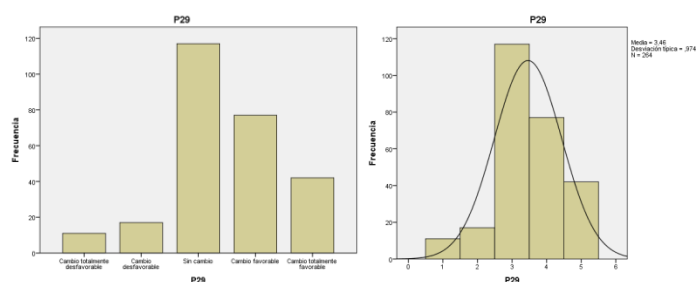


Gráfica 39: Resultados estadístico factor P28

Tabla 65: Resultados estadístico descriptivo factor P29

		P29			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio totalmente desfavorable	11	4,2	4,2	4,2
	Cambio desfavorable	17	6,4	6,4	10,6
	Sin cambio	117	44,3	44,3	54,9
	Cambio favorable	77	29,2	29,2	84,1
	Cambio totalmente favorable	42	15,9	15,9	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

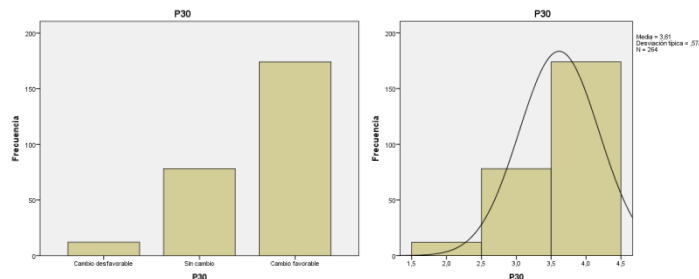


Gráfica 40: Resultados estadístico factor P29

Tabla 66: Resultados estadístico descriptivo factor P30

		P30			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
	Sin cambio	78	29,5	29,5	34,1
	Cambio favorable	174	65,9	65,9	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

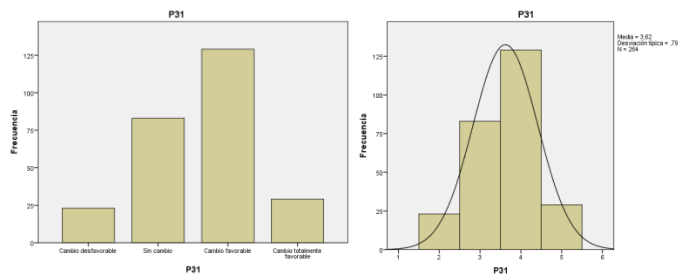


Gráfica 41: Resultados estadístico factor P30

Tabla 67: Resultados estadístico descriptivo factor P31

		P31			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio desfavorable	23	8,7	8,7	8,7
	Sin cambio	83	31,4	31,4	40,2
	Cambio favorable	129	48,9	48,9	89,0
	Cambio totalmente favorable	29	11,0	11,0	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

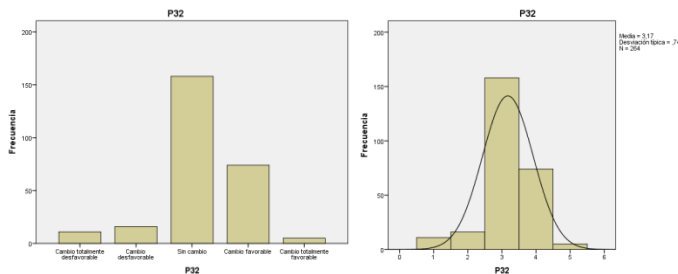


Gráfica 42: Resultados estadístico factor P31

Tabla 68: Resultados estadístico descriptivo factor P32

		P32			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio totalmente desfavorable	11	4,2	4,2	4,2
	Cambio desfavorable	16	6,1	6,1	10,2
	Sin cambio	158	59,8	59,8	70,1
	Cambio favorable	74	28,0	28,0	98,1
	Cambio totalmente favorable	5	1,9	1,9	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



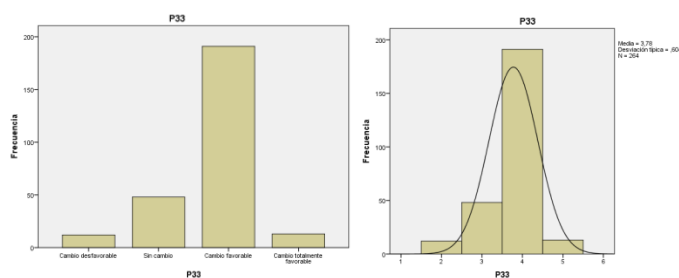
Gráfica 43: Resultados estadístico factor P32

Tabla 69: Resultados estadístico descriptivo factor P33

P33

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
Sin cambio	48	18,2	18,2	22,7
Cambio favorable	191	72,3	72,3	95,1
Cambio totalmente favorable	13	4,9	4,9	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



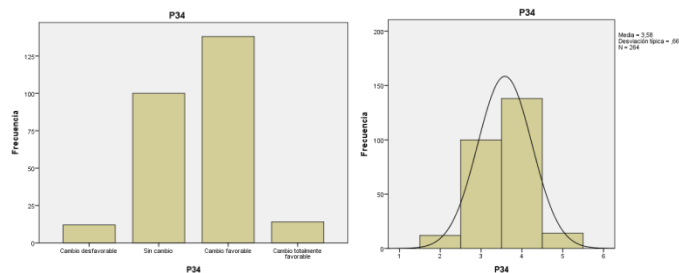
Gráfica 44: Resultados estadístico factor P33

Tabla 70: Resultados estadístico descriptivo factor P34

P34

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
Sin cambio	100	37,9	37,9	42,4
Cambio favorable	138	52,3	52,3	94,7
Cambio totalmente favorable	14	5,3	5,3	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



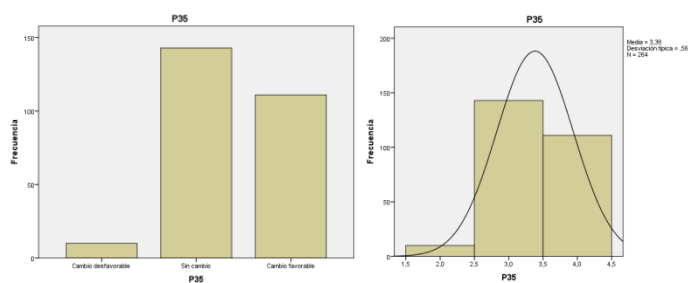
Gráfica 45: Resultados estadístico factor P34

Tabla 71: Resultados estadístico descriptivo factor P35

P35

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	10	3,8	3,8	3,8
Sin cambio	143	54,2	54,2	58,0
Cambio favorable	111	42,0	42,0	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



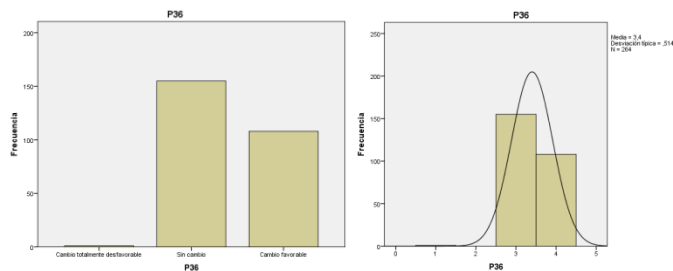
Gráfica 46: Resultados estadístico factor P35

Tabla 72: Resultados estadístico descriptivo factor P36

P36

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio totalmente desfavorable	1	,4	,4	,4
Sin cambio	155	58,7	58,7	59,1
Cambio favorable	108	40,9	40,9	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



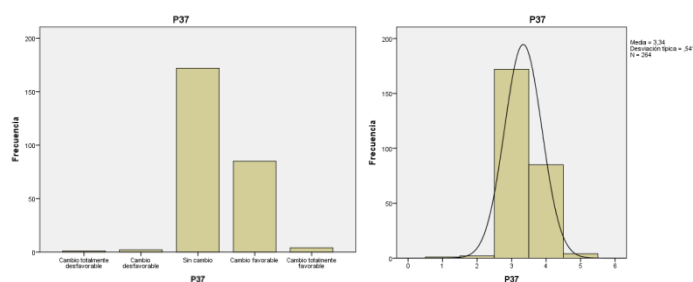
Gráfica 47: Resultados estadístico factor P36

Tabla 73: Resultados estadístico descriptivo factor P37

P37

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio totalmente desfavorable	1	,4	,4	,4
Cambio desfavorable	2	,8	,8	1,1
Sin cambio	172	65,2	65,2	66,3
Cambio favorable	85	32,2	32,2	98,5
Cambio totalmente favorable	4	1,5	1,5	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 48: Resultados estadístico factor P37

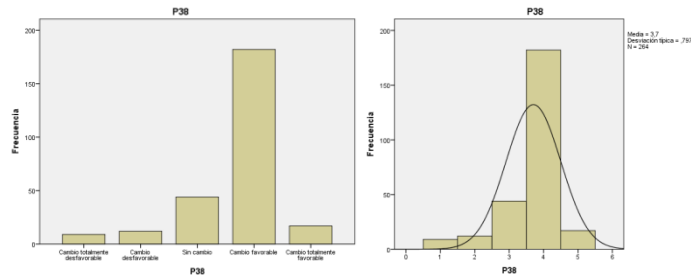
Análisis estadístico descriptivo: enfoque de procesos

Tabla 74: Resultados estadístico descriptivo factor P38

P38

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio totalmente desfavorable	9	3,4	3,4	3,4
Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	8,0
Sin cambio	44	16,7	16,7	24,6
Cambio favorable	182	68,9	68,9	93,6
Cambio totalmente favorable	17	6,4	6,4	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



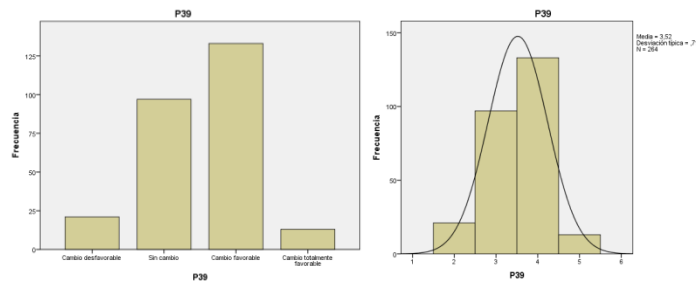
Gráfica 49: Resultados estadístico factor P38

Tabla 75: Resultados estadístico descriptivo factor P39

P39

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	21	8,0	8,0	8,0
Sin cambio	97	36,7	36,7	44,7
Cambio favorable	133	50,4	50,4	95,1
Cambio totalmente favorable	13	4,9	4,9	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



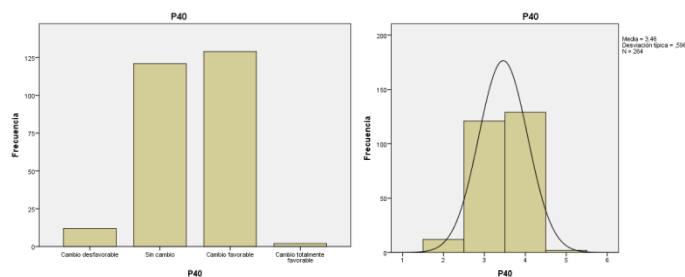
Gráfica 50: Resultados estadístico factor P39

Tabla 76: Resultados estadístico descriptivo factor P40

P40

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
Sin cambio	121	45,8	45,8	50,4
Cambio favorable	129	48,9	48,9	99,2
Cambio totalmente favorable	2	,8	,8	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



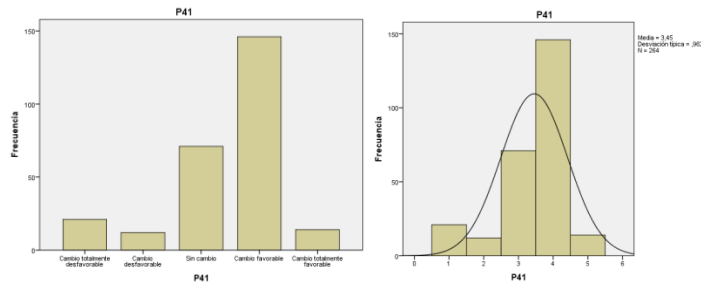
Gráfica 51: Resultados estadístico factor P40

Tabla 77: Resultados estadístico descriptivo factor P41

P41

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio totalmente desfavorable	21	8,0	8,0	8,0
Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	12,5
Sin cambio	71	26,9	26,9	39,4
Cambio favorable	146	55,3	55,3	94,7
Cambio totalmente favorable	14	5,3	5,3	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



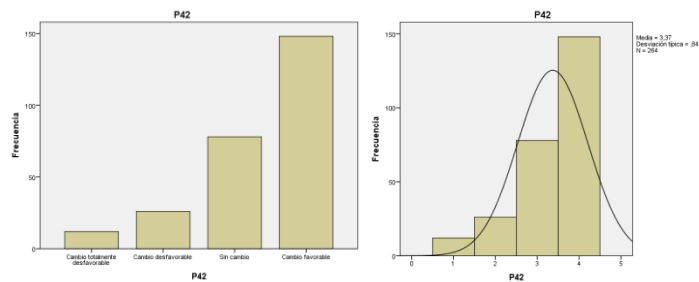
Gráfica 52: Resultados estadístico factor P41

Tabla 78: Resultados estadístico descriptivo factor P42

P42

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio totalmente desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
Cambio desfavorable	26	9,8	9,8	14,4
Sin cambio	78	29,5	29,5	43,9
Cambio favorable	148	56,1	56,1	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



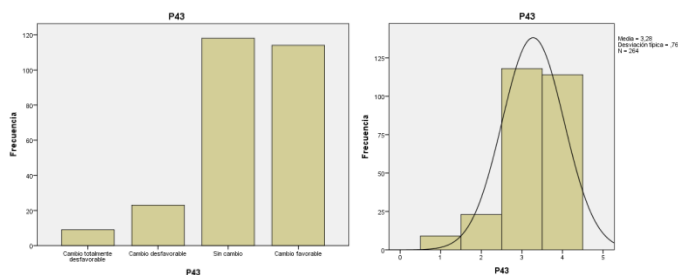
Gráfica 53: Resultados estadístico factor P42

Tabla 79: Resultados estadístico descriptivo factor P43

P43

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio totalmente desfavorable	9	3,4	3,4	3,4
Cambio desfavorable	23	8,7	8,7	12,1
Sin cambio	118	44,7	44,7	56,8
Cambio favorable	114	43,2	43,2	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



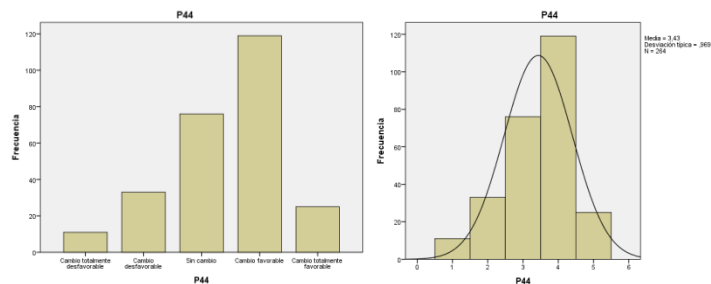
Gráfica 54: Resultados estadístico factor P43

Tabla 80: Resultados estadístico descriptivo factor P44

P44

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio totalmente desfavorable	11	4,2	4,2	4,2
Cambio desfavorable	33	12,5	12,5	16,7
Sin cambio	76	28,8	28,8	45,5
Cambio favorable	119	45,1	45,1	90,5
Cambio totalmente favorable	25	9,5	9,5	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



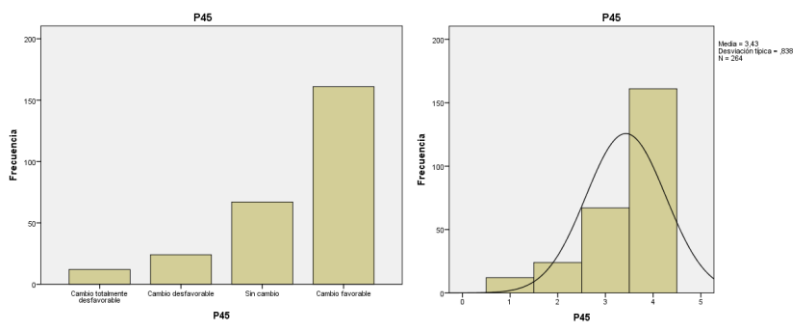
Gráfica 55: Resultados estadístico factor P44

Tabla 81: Resultados estadístico descriptivo factor P45

P45

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio totalmente desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
Cambio desfavorable	24	9,1	9,1	13,6
Sin cambio	67	25,4	25,4	39,0
Cambio favorable	161	61,0	61,0	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



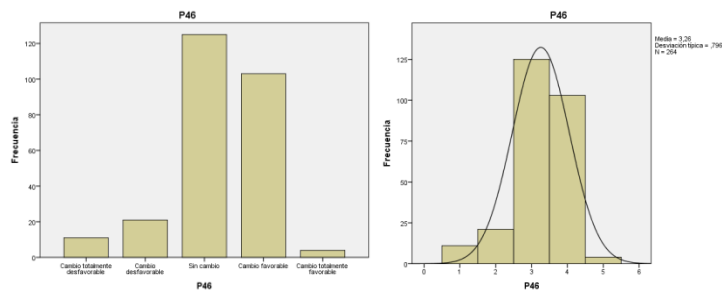
Gráfica 56: Resultados estadístico factor P45

Tabla 82: Resultados estadístico descriptivo factor P46

P46

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio totalmente desfavorable	11	4,2	4,2	4,2
Cambio desfavorable	21	8,0	8,0	12,1
Sin cambio	125	47,3	47,3	59,5
Cambio favorable	103	39,0	39,0	98,5
Cambio totalmente favorable	4	1,5	1,5	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



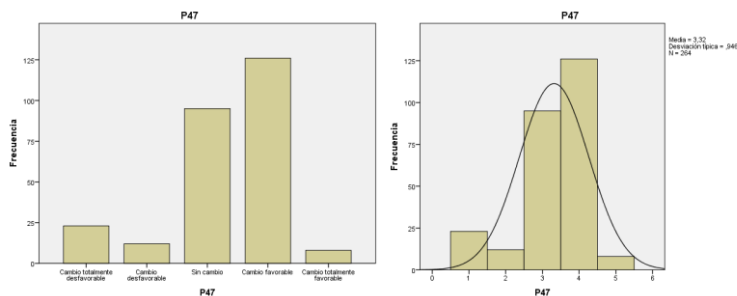
Gráfica 57: Resultados estadístico factor P46

Tabla 83: Resultados estadístico descriptivo factor P47

P47

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio totalmente desfavorable	23	8,7	8,7	8,7
Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	13,3
Sin cambio	95	36,0	36,0	49,2
Cambio favorable	126	47,7	47,7	97,0
Cambio totalmente favorable	8	3,0	3,0	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



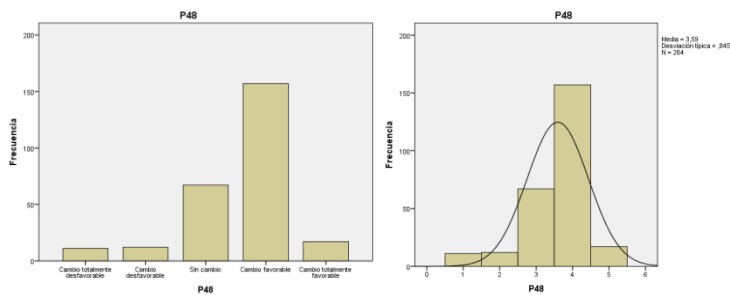
Gráfica 58: Resultados estadístico factor P47

Tabla 84: Resultados estadístico descriptivo factor P48

P48

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio totalmente desfavorable	11	4,2	4,2	4,2
Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	8,7
Sin cambio	67	25,4	25,4	34,1
Cambio favorable	157	59,5	59,5	93,6
Cambio totalmente favorable	17	6,4	6,4	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



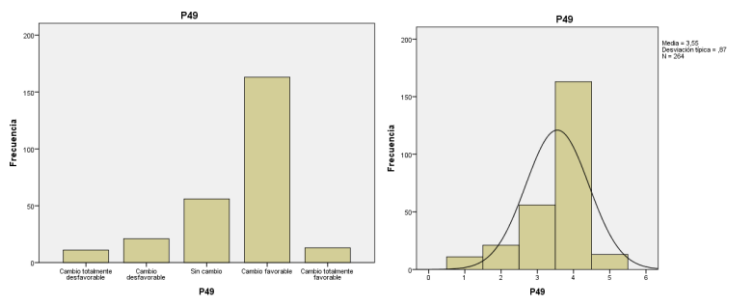
Gráfica 59: Resultados estadístico factor P48

Tabla 85: Resultados estadístico descriptivo factor P49

P49

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio totalmente desfavorable	11	4,2	4,2	4,2
Cambio desfavorable	21	8,0	8,0	12,1
Sin cambio	56	21,2	21,2	33,3
Cambio favorable	163	61,7	61,7	95,1
Cambio totalmente favorable	13	4,9	4,9	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

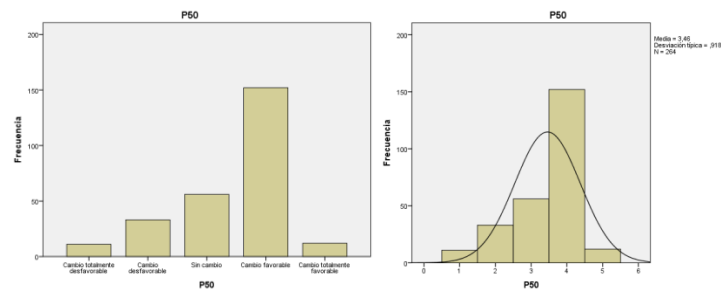


Gráfica 60: Resultados estadístico factor P49

Tabla 86: Resultados estadístico descriptivo factor P50

		P50			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio totalmente desfavorable	11	4,2	4,2	4,2
	Cambio desfavorable	33	12,5	12,5	16,7
	Sin cambio	56	21,2	21,2	37,9
	Cambio favorable	152	57,6	57,6	95,5
	Cambio totalmente favorable	12	4,5	4,5	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

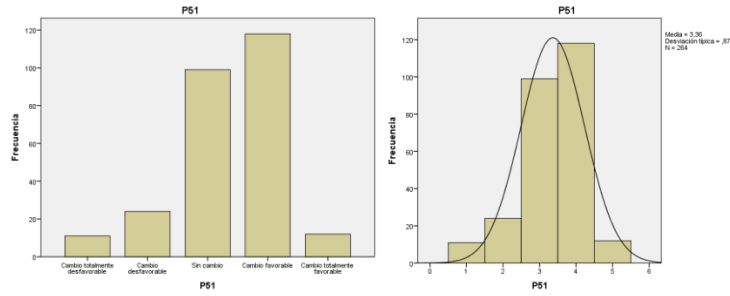


Gráfica 61: Resultados estadístico factor P50

Tabla 87: Resultados estadístico descriptivo factor P51

		P51			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio totalmente desfavorable	11	4,2	4,2	4,2
	Cambio desfavorable	24	9,1	9,1	13,3
	Sin cambio	99	37,5	37,5	50,8
	Cambio favorable	118	44,7	44,7	95,5
	Cambio totalmente favorable	12	4,5	4,5	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

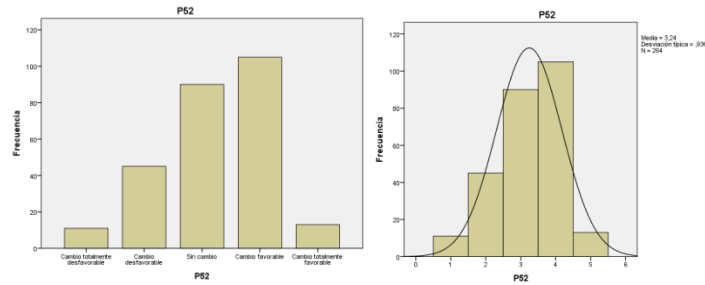


Gráfica 62: Resultados estadístico factor P51

Tabla 88: Resultados estadístico descriptivo factor P52

		P52			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio totalmente desfavorable	11	4,2	4,2	4,2
	Cambio desfavorable	45	17,0	17,0	21,2
	Sin cambio	90	34,1	34,1	55,3
	Cambio favorable	105	39,8	39,8	95,1
	Cambio totalmente favorable	13	4,9	4,9	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 63: Resultados estadístico factor P52

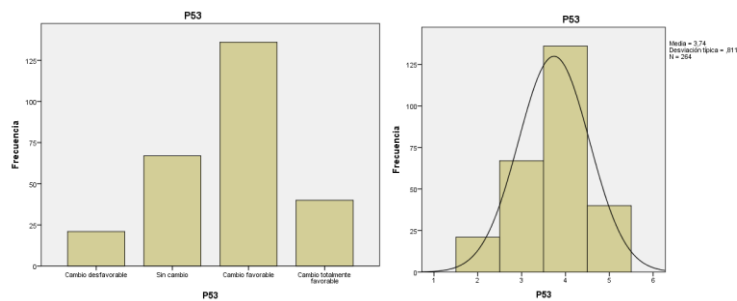
Análisis estadístico descriptivo: enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales

Tabla 89: Resultados estadístico descriptivo factor P53

P53

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	21	8,0	8,0	8,0
Sin cambio	67	25,4	25,4	33,3
Cambio favorable	136	51,5	51,5	84,8
Cambio totalmente favorable	40	15,2	15,2	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



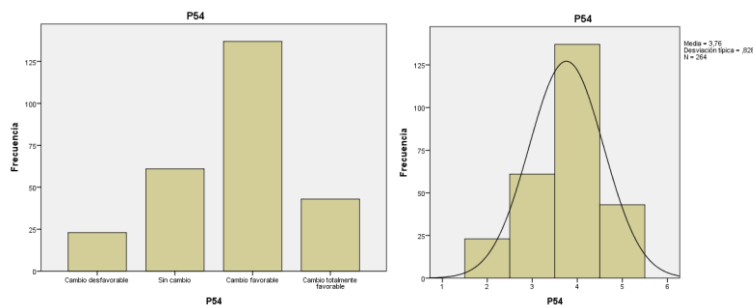
Gráfica 64: Resultados estadístico factor P53

Tabla 90: Resultados estadístico descriptivo factor P54

P54

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	23	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	61	23,1	23,1	31,8
Cambio favorable	137	51,9	51,9	83,7
Cambio totalmente favorable	43	16,3	16,3	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



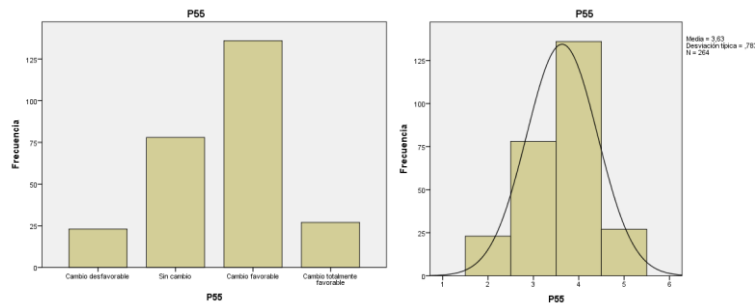
Gráfica 65: Resultados estadístico factor P54

Tabla 91: Resultados estadístico descriptivo factor P55

P55

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	23	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	78	29,5	29,5	38,3
Cambio favorable	136	51,5	51,5	89,8
Cambio totalmente favorable	27	10,2	10,2	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



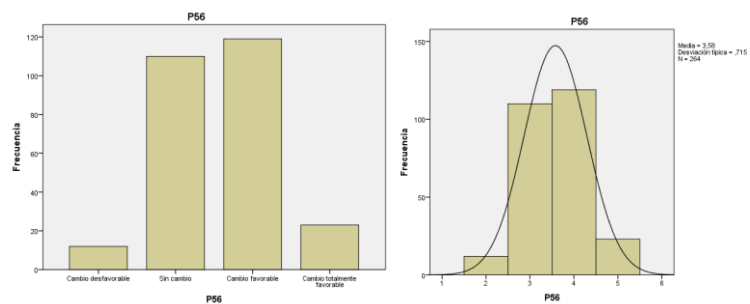
Gráfica 66: Resultados estadístico factor P55

Tabla 92: Resultados estadístico descriptivo factor P56

P56

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
Sin cambio	110	41,7	41,7	46,2
Cambio favorable	119	45,1	45,1	91,3
Cambio totalmente favorable	23	8,7	8,7	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



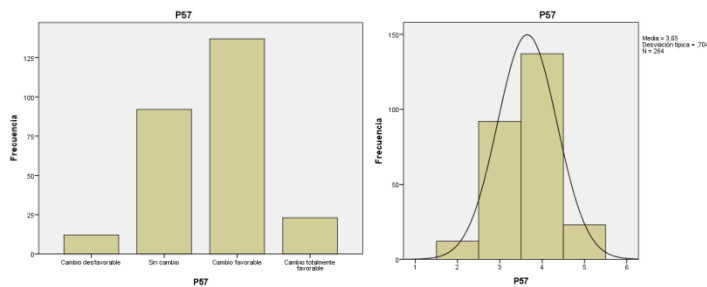
Gráfica 67: Resultados estadístico factor P56

Tabla 93: Resultados estadístico descriptivo factor P57

P57

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
Sin cambio	92	34,8	34,8	39,4
Cambio favorable	137	51,9	51,9	91,3
Cambio totalmente favorable	23	8,7	8,7	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



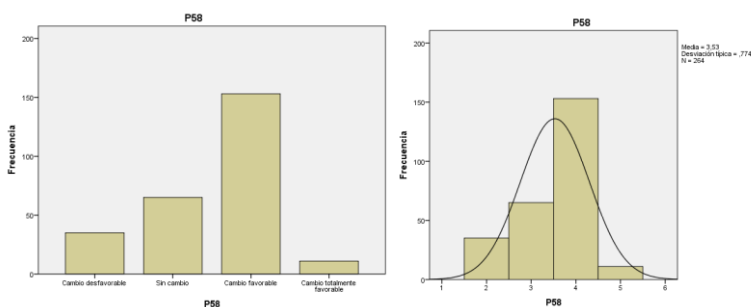
Gráfica 68: Resultados estadístico factor P57

Tabla 94: Resultados estadístico descriptivo factor P58

P58

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	35	13,3	13,3	13,3
Sin cambio	65	24,6	24,6	37,9
Cambio favorable	153	58,0	58,0	95,8
Cambio totalmente favorable	11	4,2	4,2	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



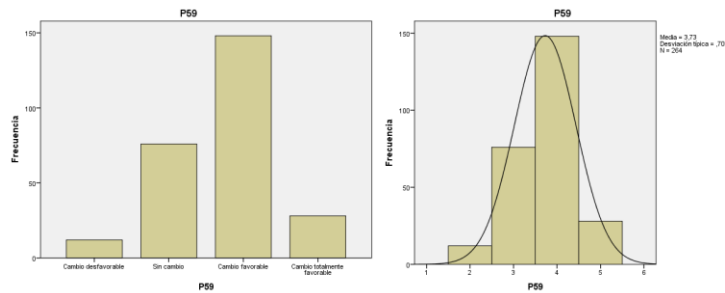
Gráfica 69: Resultados estadístico factor P58

Tabla 95: Resultados estadístico descriptivo factor P59

P59

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
Sin cambio	76	28,8	28,8	33,3
Cambio favorable	148	56,1	56,1	89,4
Cambio totalmente favorable	28	10,6	10,6	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



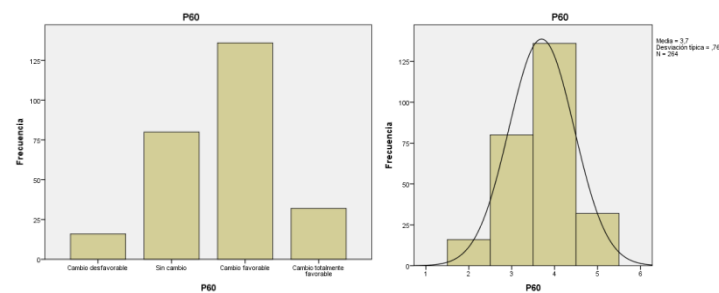
Gráfica 70: Resultados estadístico factor P59

Tabla 96: Resultados estadístico descriptivo factor P60

P60

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	16	6,1	6,1	6,1
Sin cambio	80	30,3	30,3	36,4
Cambio favorable	136	51,5	51,5	87,9
Cambio totalmente favorable	32	12,1	12,1	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

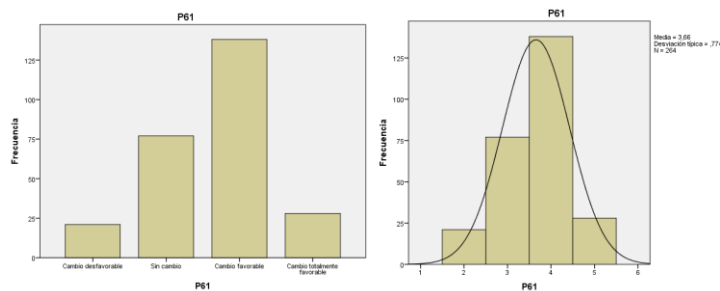


Gráfica 71: Resultados estadístico factor P60

Tabla 97: Resultados estadístico descriptivo factor P61

		P61			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio desfavorable	21	8,0	8,0	8,0
	Sin cambio	77	29,2	29,2	37,1
	Cambio favorable	138	52,3	52,3	89,4
	Cambio totalmente favorable	28	10,6	10,6	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

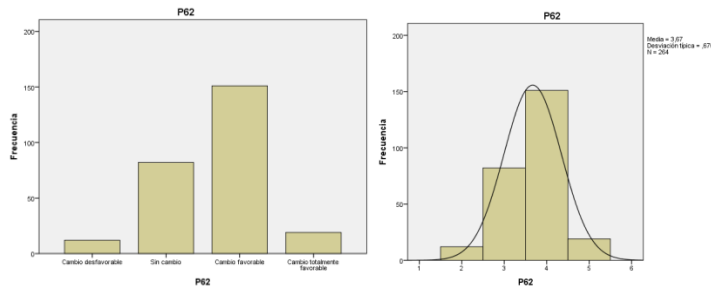


Gráfica 72: Resultados estadístico factor P61

Tabla 98: Resultados estadístico descriptivo factor P62

		P62			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
	Sin cambio	82	31,1	31,1	35,6
	Cambio favorable	151	57,2	57,2	92,8
	Cambio totalmente favorable	19	7,2	7,2	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



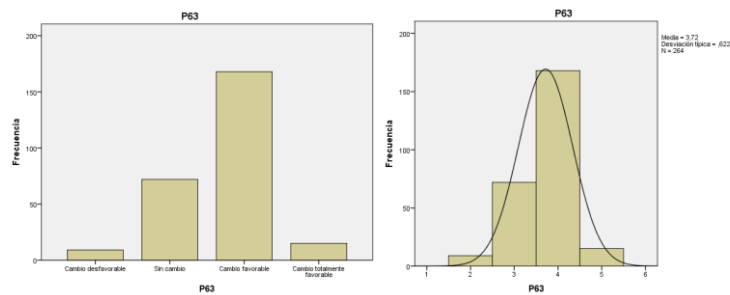
Gráfica 73: Resultados estadístico factor P62

Tabla 99: Resultados estadístico descriptivo factor P63

P63

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	9	3,4	3,4	3,4
Sin cambio	72	27,3	27,3	30,7
Cambio favorable	168	63,6	63,6	94,3
Cambio totalmente favorable	15	5,7	5,7	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 74: Resultados estadístico factor P63

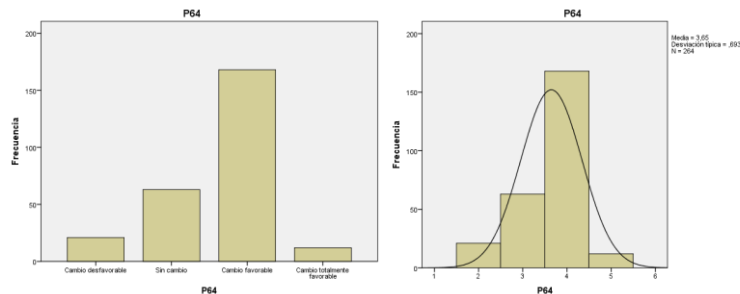
Análisis estadístico descriptivo: mejora

Tabla 100: Resultados estadístico descriptivo factor P64

P64

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	21	8,0	8,0	8,0
Sin cambio	63	23,9	23,9	31,8
Cambio favorable	168	63,6	63,6	95,5
Cambio totalmente favorable	12	4,5	4,5	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



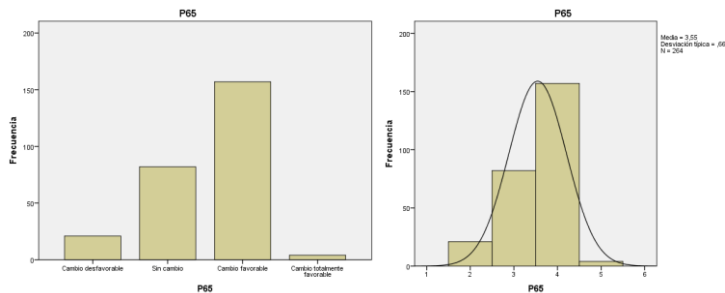
Gráfica 75: Resultados estadístico factor P64

Tabla 101: Resultados estadístico descriptivo factor P65

P65

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	21	8,0	8,0	8,0
Sin cambio	82	31,1	31,1	39,0
Cambio favorable	157	59,5	59,5	98,5
Cambio totalmente favorable	4	1,5	1,5	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



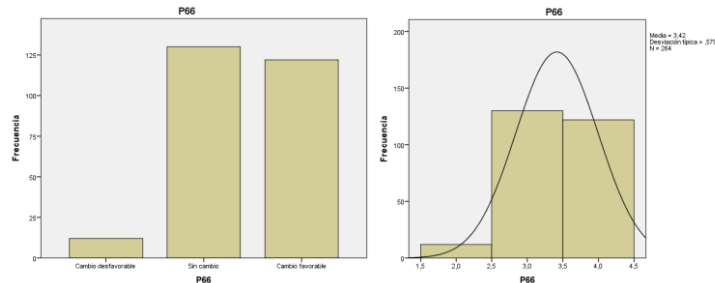
Gráfica 76: Resultados estadístico factor P65

Tabla 102: Resultados estadístico descriptivo factor P66

P66

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
Sin cambio	130	49,2	49,2	53,8
Cambio favorable	122	46,2	46,2	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



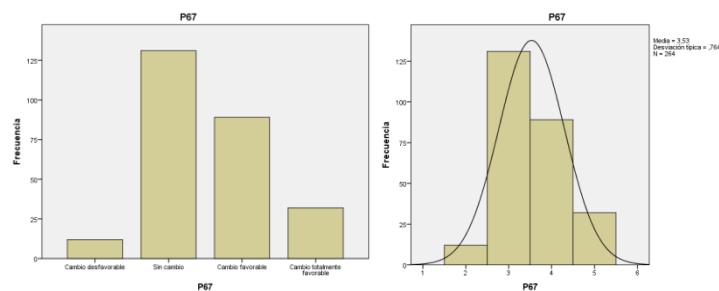
Gráfica 77: Resultados estadístico factor P66

Tabla 103: Resultados estadístico descriptivo factor P67

P67

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
Sin cambio	131	49,6	49,6	54,2
Cambio favorable	89	33,7	33,7	87,9
Cambio totalmente favorable	32	12,1	12,1	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



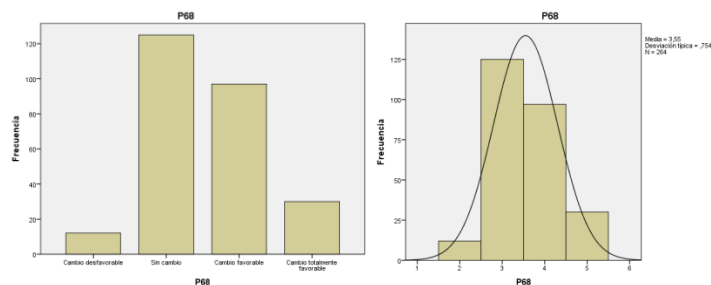
Gráfica 78: Resultados estadístico factor P67

Tabla 104: Resultados estadístico descriptivo factor P68

P68

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
Sin cambio	125	47,3	47,3	51,9
Cambio favorable	97	36,7	36,7	88,6
Cambio totalmente favorable	30	11,4	11,4	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



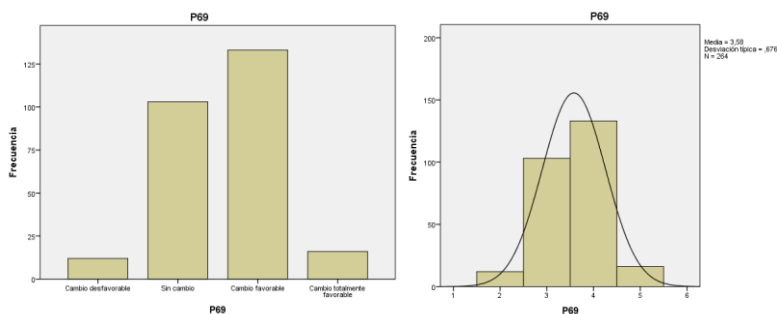
Gráfica 79: Resultados estadístico factor P68

Tabla 105: Resultados estadístico descriptivo factor P69

P69

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
Sin cambio	103	39,0	39,0	43,6
Cambio favorable	133	50,4	50,4	93,9
Cambio totalmente favorable	16	6,1	6,1	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



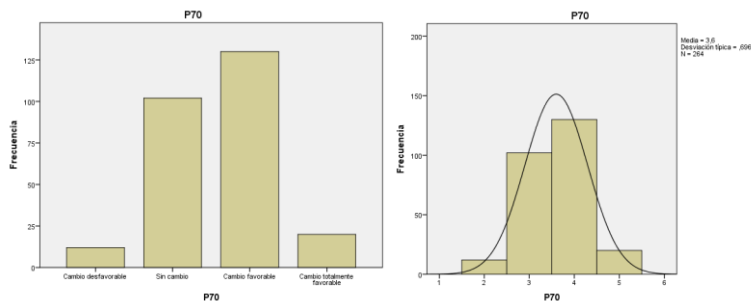
Gráfica 80: Resultados estadístico factor P69

Tabla 106: Resultados estadístico descriptivo factor P70

P70

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
Sin cambio	102	38,6	38,6	43,2
Cambio favorable	130	49,2	49,2	92,4
Cambio totalmente favorable	20	7,6	7,6	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

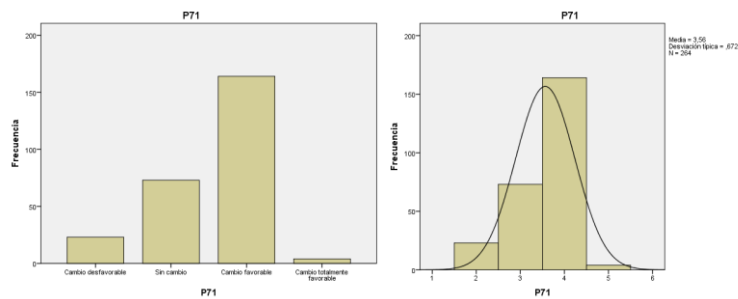


Gráfica 81: Resultados estadístico factor P70

Tabla 107: Resultados estadístico descriptivo factor P71

		P71			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio desfavorable	23	8,7	8,7	8,7
	Sin cambio	73	27,7	27,7	36,4
	Cambio favorable	164	62,1	62,1	98,5
	Cambio totalmente favorable	4	1,5	1,5	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

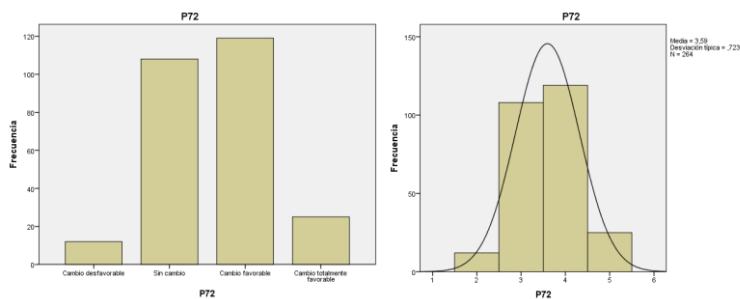


Gráfica 82: Resultados estadístico factor P71

Tabla 108: Resultados estadístico descriptivo factor P72

		P72			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
	Sin cambio	108	40,9	40,9	45,5
	Cambio favorable	119	45,1	45,1	90,5
	Cambio totalmente favorable	25	9,5	9,5	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



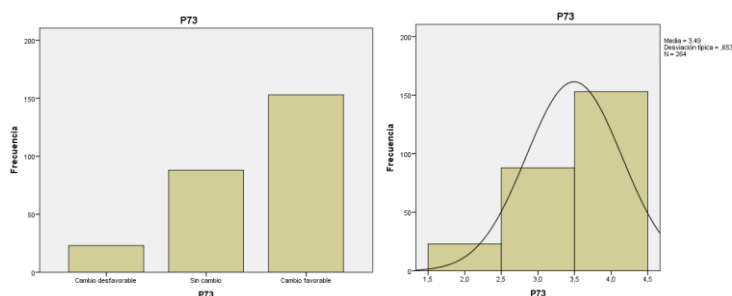
Gráfica 83: Resultados estadístico factor P72

Tabla 109: Resultados estadístico descriptivo factor P73

P73

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	23	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	88	33,3	33,3	42,0
Cambio favorable	153	58,0	58,0	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



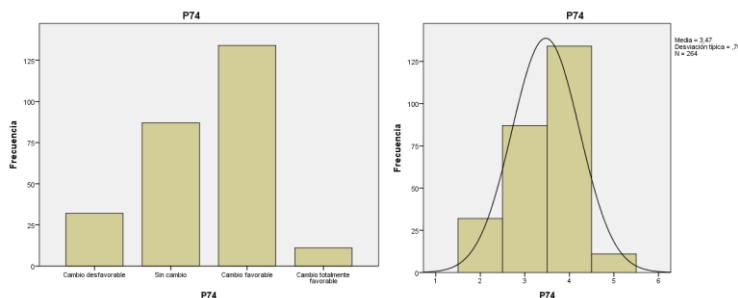
Gráfica 84: Resultados estadístico factor P73

Tabla 110: Resultados estadístico descriptivo factor P74

P74

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	32	12,1	12,1	12,1
Sin cambio	87	33,0	33,0	45,1
Cambio favorable	134	50,8	50,8	95,8
Cambio totalmente favorable	11	4,2	4,2	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



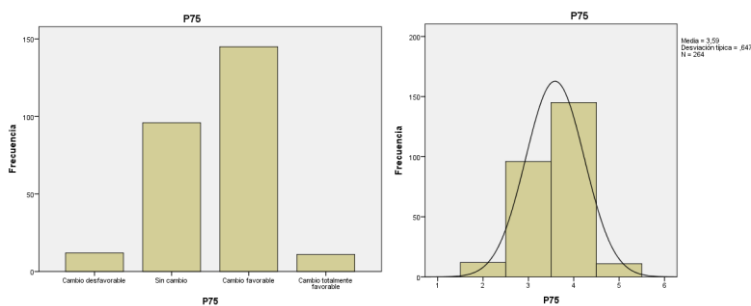
Gráfica 85: Resultados estadístico factor P74

Tabla 111: Resultados estadístico descriptivo factor P75

P75

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
Sin cambio	96	36,4	36,4	40,9
Cambio favorable	145	54,9	54,9	95,8
Cambio totalmente favorable	11	4,2	4,2	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



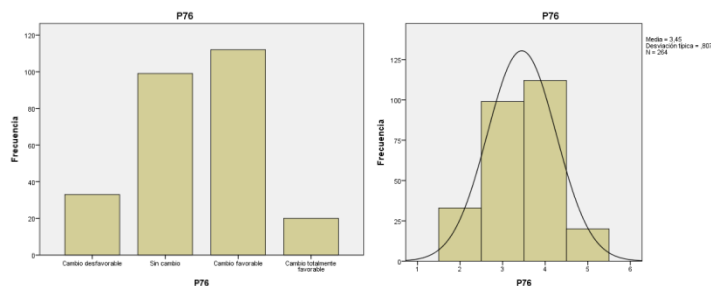
Gráfica 86: Resultados estadístico factor P75

Tabla 112: Resultados estadístico descriptivo factor P76

P76

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	33	12,5	12,5	12,5
Sin cambio	99	37,5	37,5	50,0
Cambio favorable	112	42,4	42,4	92,4
Cambio totalmente favorable	20	7,6	7,6	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 87: Resultados estadístico factor P76

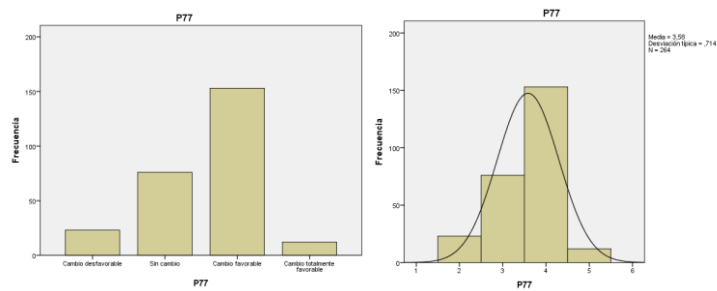
Análisis estadístico descriptivo: toma de decisiones basada en evidencias

Tabla 113: Resultados estadístico descriptivo factor P77

P77

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	23	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	76	28,8	28,8	37,5
Cambio favorable	153	58,0	58,0	95,5
Cambio totalmente favorable	12	4,5	4,5	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



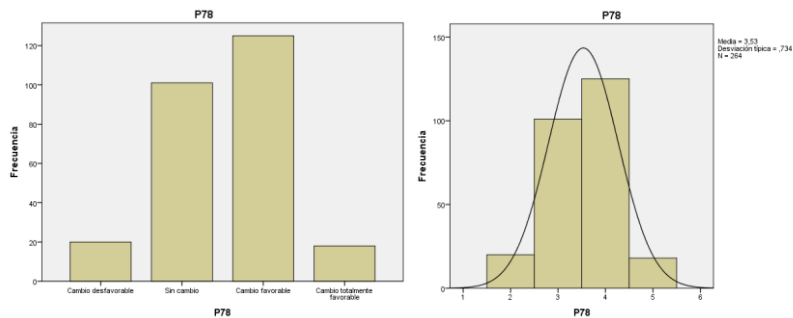
Gráfica 88: Resultados estadístico factor P77

Tabla 114: Resultados estadístico descriptivo factor P78

P78

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	20	7,6	7,6	7,6
Sin cambio	101	38,3	38,3	45,8
Cambio favorable	125	47,3	47,3	93,2
Cambio totalmente favorable	18	6,8	6,8	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



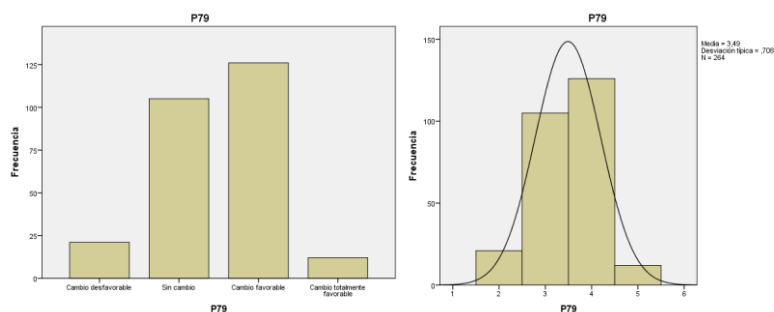
Gráfica 89: Resultados estadístico factor P78

Tabla 115: Resultados estadístico descriptivo factor P79

P79

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	21	8,0	8,0	8,0
Sin cambio	105	39,8	39,8	47,7
Cambio favorable	126	47,7	47,7	95,5
Cambio totalmente favorable	12	4,5	4,5	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



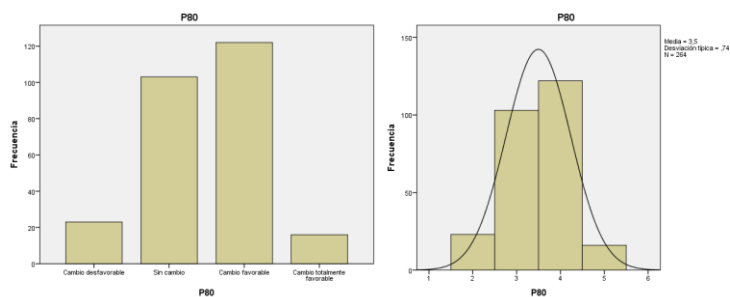
Gráfica 90: Resultados estadístico factor P79

Tabla 116: Resultados estadístico descriptivo factor P80

P80

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	23	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	103	39,0	39,0	47,7
Cambio favorable	122	46,2	46,2	93,9
Cambio totalmente favorable	16	6,1	6,1	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



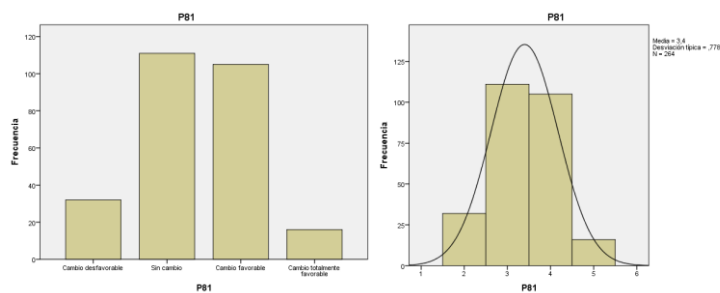
Gráfica 91: Resultados estadístico factor P80

Tabla 117: Resultados estadístico descriptivo factor P81

P81

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	32	12,1	12,1	12,1
Sin cambio	111	42,0	42,0	54,2
Cambio favorable	105	39,8	39,8	93,9
Cambio totalmente favorable	16	6,1	6,1	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



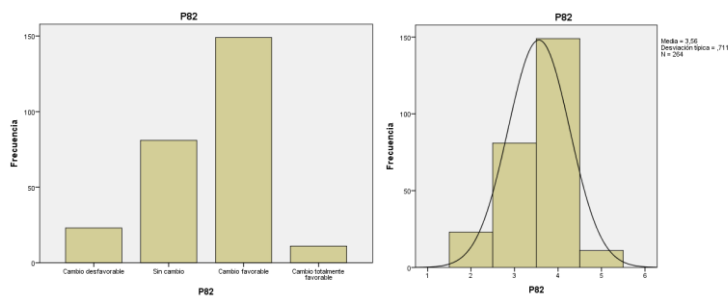
Gráfica 92: Resultados estadístico factor P81

Tabla 118: Resultados estadístico descriptivo factor P82

P82

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	23	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	81	30,7	30,7	39,4
Cambio favorable	149	56,4	56,4	95,8
Cambio totalmente favorable	11	4,2	4,2	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 93: Resultados estadístico factor P82

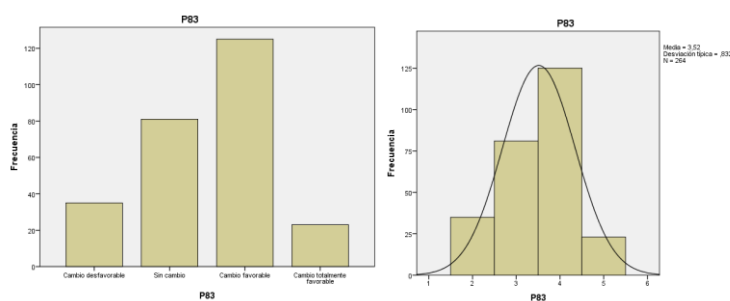
Análisis estadístico descriptivo: gestión de las relaciones

Tabla 119: Resultados estadístico descriptivo factor P83

P83

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	35	13,3	13,3	13,3
Sin cambio	81	30,7	30,7	43,9
Cambio favorable	125	47,3	47,3	91,3
Cambio totalmente favorable	23	8,7	8,7	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



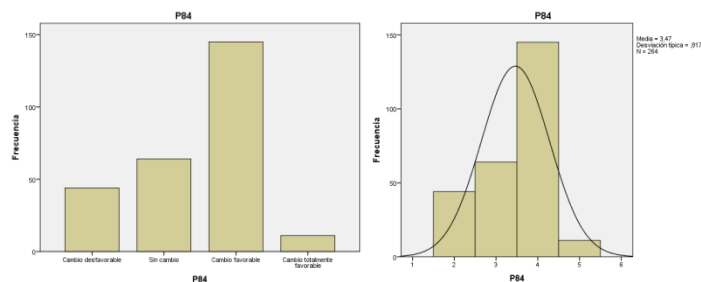
Gráfica 94: Resultados estadístico factor P83

Tabla 120: Resultados estadístico descriptivo factor P84

P84

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	44	16,7	16,7	16,7
Sin cambio	64	24,2	24,2	40,9
Cambio favorable	145	54,9	54,9	95,8
Cambio totalmente favorable	11	4,2	4,2	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



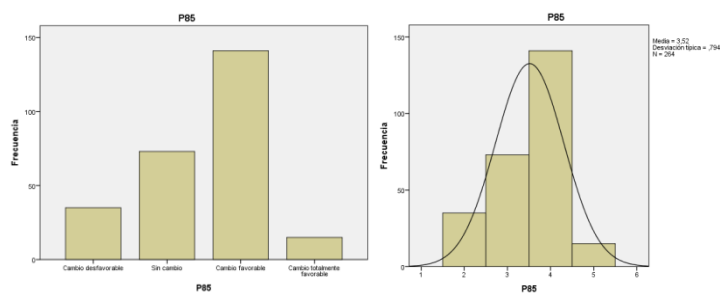
Gráfica 95: Resultados estadístico factor P84

Tabla 121: Resultados estadístico descriptivo factor P85

P85

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	35	13,3	13,3	13,3
Sin cambio	73	27,7	27,7	40,9
Cambio favorable	141	53,4	53,4	94,3
Cambio totalmente favorable	15	5,7	5,7	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



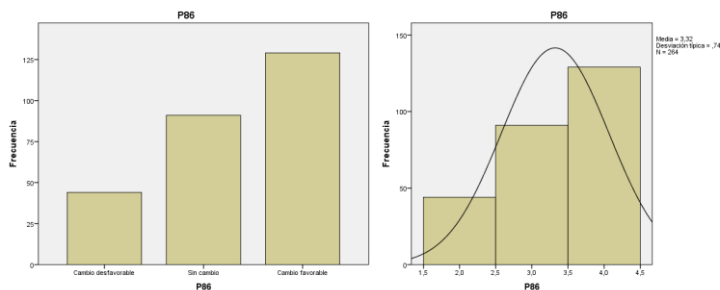
Gráfica 96: Resultados estadístico factor P85

Tabla 122: Resultados estadístico descriptivo factor P86

P86

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	44	16,7	16,7	16,7
Sin cambio	91	34,5	34,5	51,1
Cambio favorable	129	48,9	48,9	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



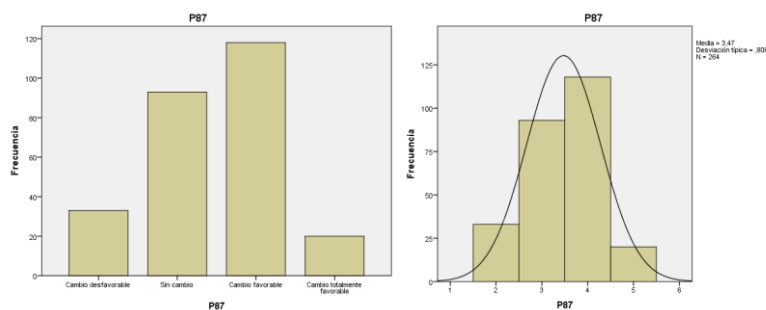
Gráfica 97: Resultados estadístico factor P86

Tabla 123: Resultados estadístico descriptivo factor P87

P87

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	33	12,5	12,5	12,5
Sin cambio	93	35,2	35,2	47,7
Cambio favorable	118	44,7	44,7	92,4
Cambio totalmente favorable	20	7,6	7,6	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



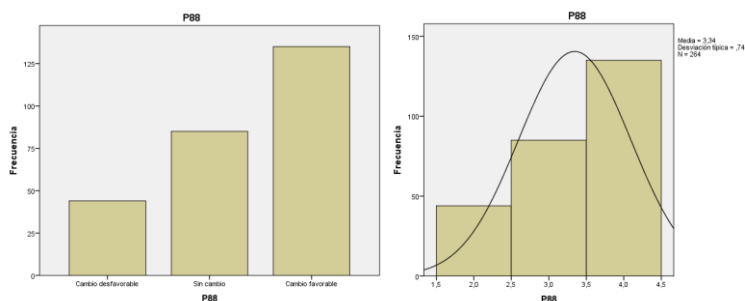
Gráfica 98: Resultados estadístico factor P87

Tabla 124: Resultados estadístico descriptivo factor P88

P88

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	44	16,7	16,7	16,7
Sin cambio	85	32,2	32,2	48,9
Cambio favorable	135	51,1	51,1	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



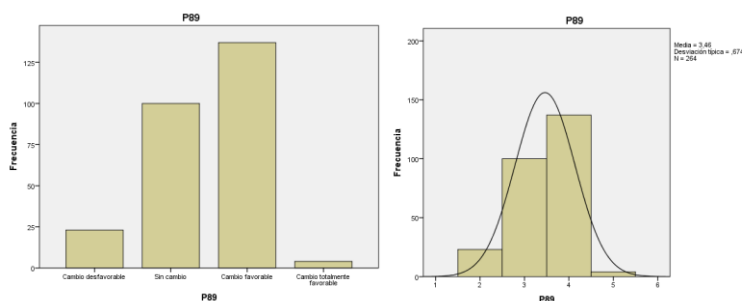
Gráfica 99: Resultados estadístico factor P88

Tabla 125: Resultados estadístico descriptivo factor P89

P89

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio desfavorable	23	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	100	37,9	37,9	46,6
Cambio favorable	137	51,9	51,9	98,5
Cambio totalmente favorable	4	1,5	1,5	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



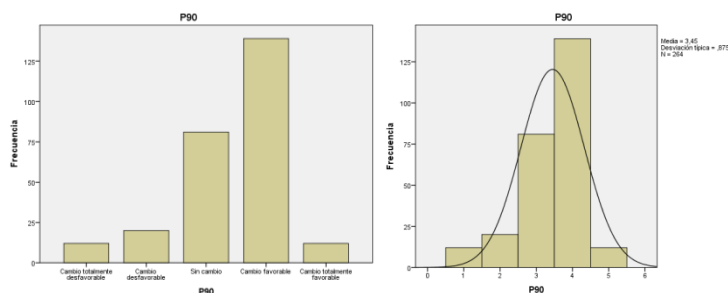
Gráfica 100: Resultados estadístico factor P89

Tabla 126: Resultados estadístico descriptivo factor P90

P90

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio totalmente desfavorable	12	4,5	4,5	4,5
Cambio desfavorable	20	7,6	7,6	12,1
Sin cambio	81	30,7	30,7	42,8
Cambio favorable	139	52,7	52,7	95,5
Cambio totalmente favorable	12	4,5	4,5	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



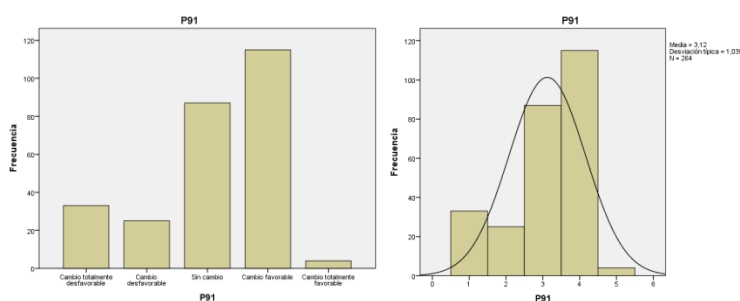
Gráfica 101: Resultados estadístico factor P90

Tabla 127: Resultados estadístico descriptivo factor P91

P91

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Cambio totalmente desfavorable	33	12,5	12,5	12,5
Cambio desfavorable	25	9,5	9,5	22,0
Sin cambio	87	33,0	33,0	54,9
Cambio favorable	115	43,6	43,6	98,5
Cambio totalmente favorable	4	1,5	1,5	100,0
Total	264	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 102: Resultados estadístico factor P91

3.2 Grupo de interés: sociedad o población localizada en la ciudad de Bogotá

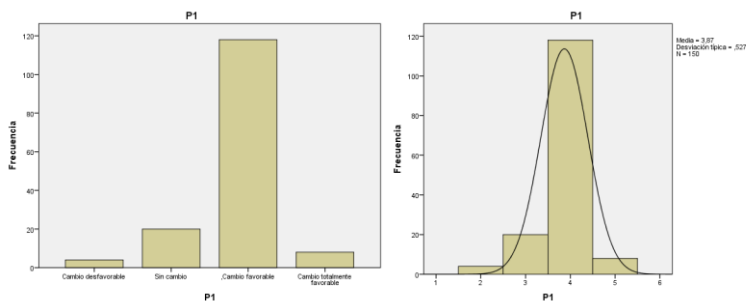
Análisis estadístico descriptivo: Organización en general

Tabla 128: Resultados estadístico descriptivo factor P1

P1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	4	2,7	2,7	2,7
Sin cambio	20	13,3	13,3	16,0
Válidos Cambio favorable	118	78,7	78,7	94,7
Cambio totalmente favorable	8	5,3	5,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



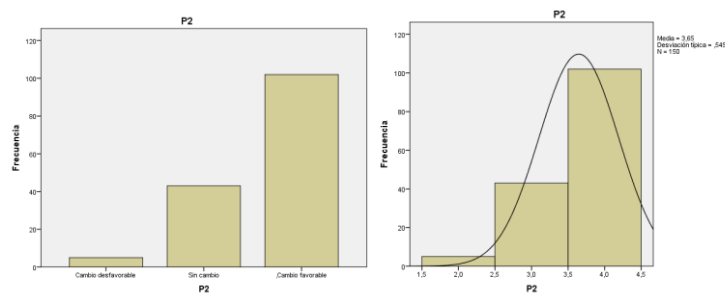
Gráfica 103: Resultados estadístico factor P1

Tabla 129: Resultados estadístico descriptivo factor P2

P2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	5	3,3	3,3	3,3
Válidos Sin cambio	43	28,7	28,7	32,0
Cambio favorable	102	68,0	68,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



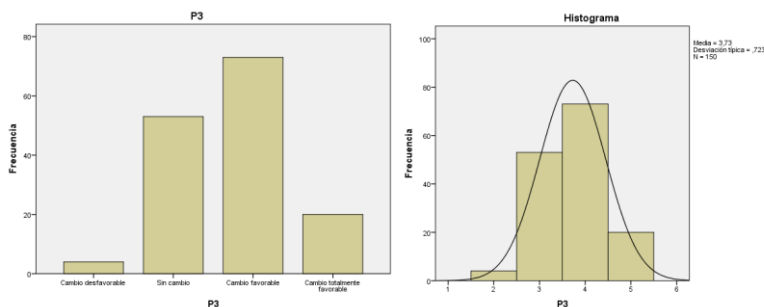
Gráfica 104: Resultados estadístico factor P2

Tabla 130: Resultados estadístico descriptivo factor P3

P3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	4	2,7	2,7	2,7
Válidos Sin cambio	53	35,3	35,3	38,0
Cambio favorable	73	48,7	48,7	86,7
Cambio totalmente favorable	20	13,3	13,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



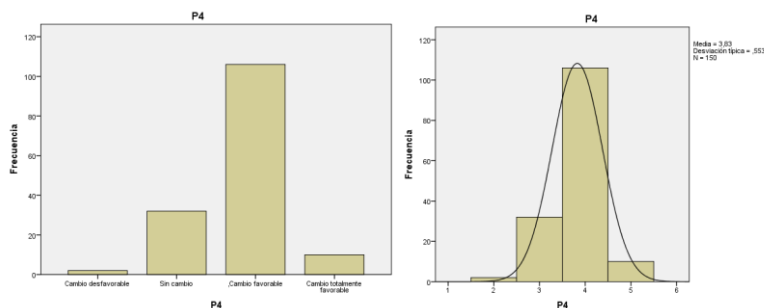
Gráfica 105:
Resultados
estadístico
factor P3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	2	1,3	1,3	1,3
Sin cambio	32	21,3	21,3	22,7
Válidos Cambio favorable	106	70,7	70,7	93,3
Cambio totalmente favorable	10	6,7	6,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Tabla 131:
Resultados

estadístico descriptivo factor P4

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



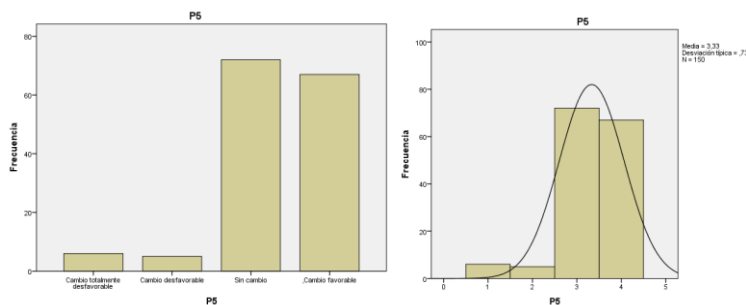
Gráfica 106: Resultados estadístico factor P4

Tabla 132: Resultados estadístico descriptivo factor P5

P5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio totalmente desfavorable	6	4,0	4,0	4,0
Cambio desfavorable	5	3,3	3,3	7,3
Válidos Sin cambio	72	48,0	48,0	55,3
Cambio favorable	67	44,7	44,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



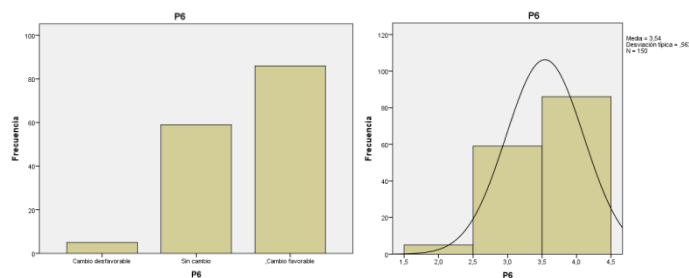
Gráfica 107: Resultados estadístico factor P5

Tabla 133: Resultados estadístico descriptivo factor P6

P6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	5	3,3	3,3	3,3
Sin cambio	59	39,3	39,3	42,7
Cambio favorable	86	57,3	57,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



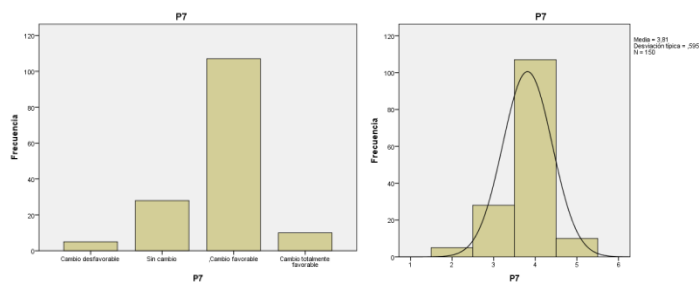
Gráfica 108: Resultados estadístico factor P6

Tabla 134: Resultados estadístico descriptivo factor P7

P7

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	5	3,3	3,3	3,3
Sin cambio	28	18,7	18,7	22,0
Cambio favorable	107	71,3	71,3	93,3
Cambio totalmente favorable	10	6,7	6,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



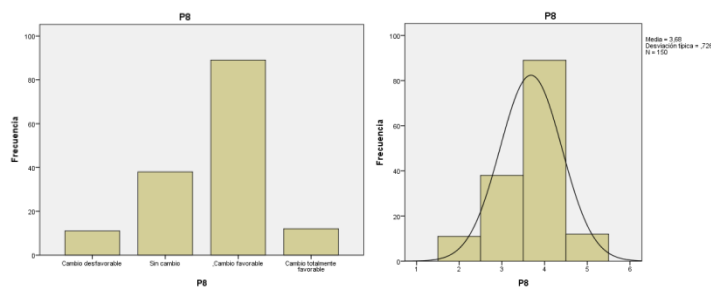
Gráfica 109: Resultados estadístico factor P7

Tabla 135: Resultados estadístico descriptivo factor P8

P8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	11	7,3	7,3	7,3
Sin cambio	38	25,3	25,3	32,7
Válidos Cambio favorable	89	59,3	59,3	92,0
Cambio totalmente favorable	12	8,0	8,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



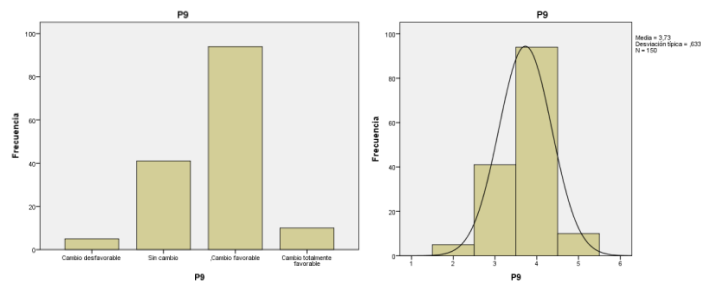
Gráfica 110: Resultados estadístico factor P8

Tabla 136: Resultados estadístico descriptivo factor P9

P9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	5	3,3	3,3	3,3
Sin cambio	41	27,3	27,3	30,7
Válidos Cambio favorable	94	62,7	62,7	93,3
Cambio totalmente favorable	10	6,7	6,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



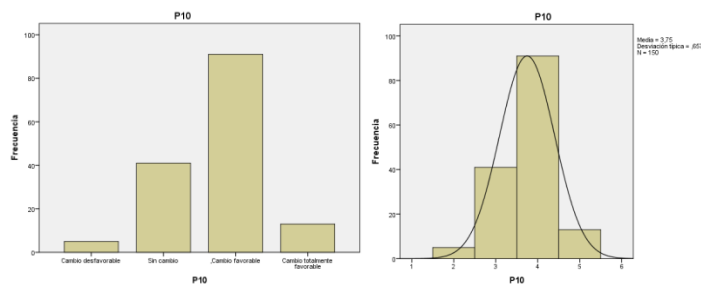
Gráfica 111: Resultados estadístico factor P9

Tabla 137: Resultados estadístico descriptivo factor P10

P10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	5	3,3	3,3	3,3
Sin cambio	41	27,3	27,3	30,7
Válidos Cambio favorable	91	60,7	60,7	91,3
Cambio totalmente favorable	13	8,7	8,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



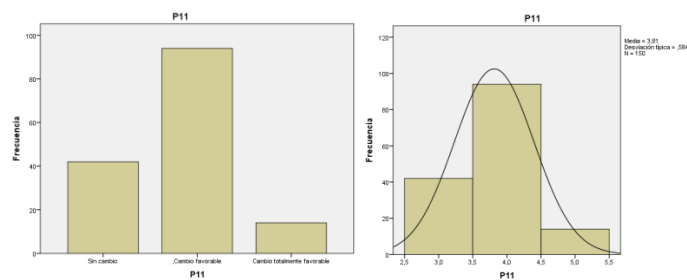
Gráfica 112: Resultados estadístico factor P10

Tabla 138: Resultados estadístico descriptivo factor P11

P11

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	42	28,0	28,0	28,0
Válidos Cambio favorable	94	62,7	62,7	90,7
Cambio totalmente favorable	14	9,3	9,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



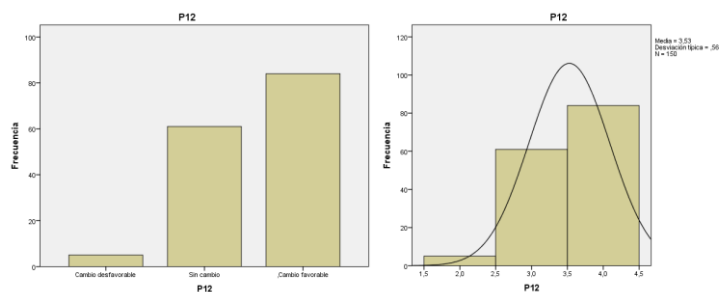
Gráfica 113: Resultados estadístico factor P11

Tabla 139: Resultados estadístico descriptivo factor P12

P12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	5	3,3	3,3	3,3
Sin cambio	61	40,7	40,7	44,0
Cambio favorable	84	56,0	56,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



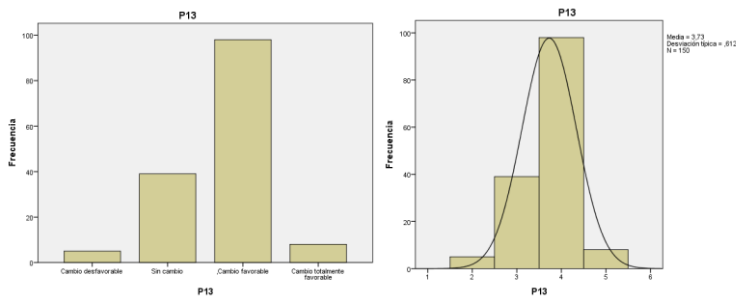
Gráfica 114: Resultados estadístico factor P12

Tabla 140: Resultados estadístico descriptivo factor P13

P13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	5	3,3	3,3	3,3
Sin cambio	39	26,0	26,0	29,3
Cambio favorable	98	65,3	65,3	94,7
Cambio totalmente favorable	8	5,3	5,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 115: Resultados estadístico factor P13

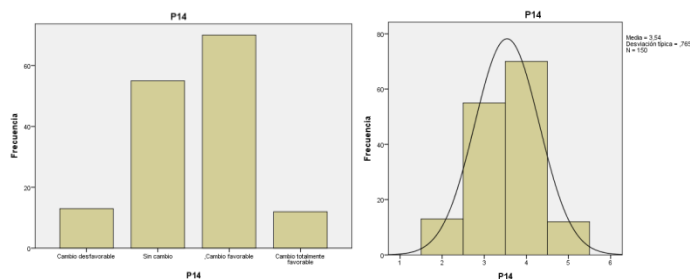
Análisis estadístico descriptivo: Liderazgo

Tabla 141: Resultados estadístico descriptivo factor P14

P14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	13	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	55	36,7	36,7	45,3
Válidos Cambio favorable	70	46,7	46,7	92,0
Cambio totalmente favorable	12	8,0	8,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



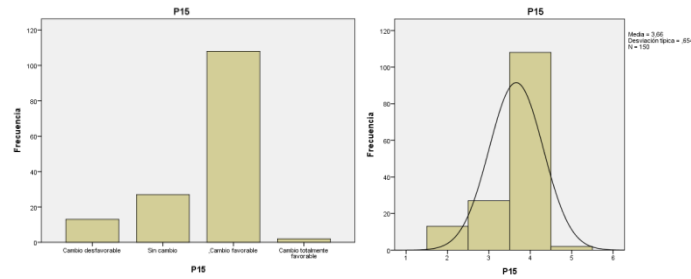
Gráfica 116: Resultados estadístico factor P14

Tabla 142: Resultados estadístico descriptivo factor P15

P15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	13	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	27	18,0	18,0	26,7
Válidos Cambio favorable	108	72,0	72,0	98,7
Cambio totalmente favorable	2	1,3	1,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



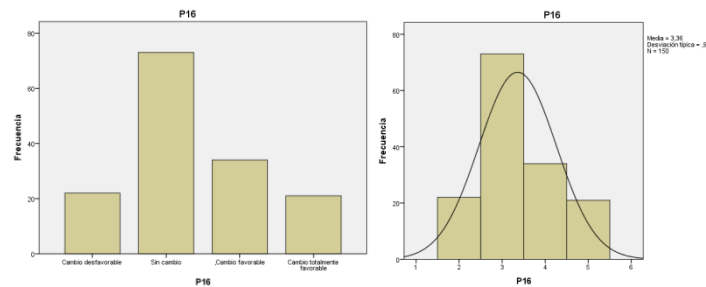
Gráfica 117: Resultados estadístico factor P15

Tabla 143: Resultados estadístico descriptivo factor P16

P16

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	22	14,7	14,7	14,7
Sin cambio	73	48,7	48,7	63,3
Válidos Cambio favorable	34	22,7	22,7	86,0
Cambio totalmente favorable	21	14,0	14,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



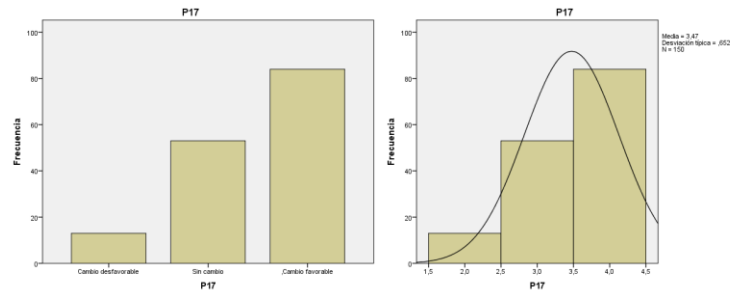
Gráfica 118: Resultados estadístico factor P16

Tabla 144: Resultados estadístico descriptivo factor P17

P17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	13	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	53	35,3	35,3	44,0
Válidos Cambio favorable	84	56,0	56,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



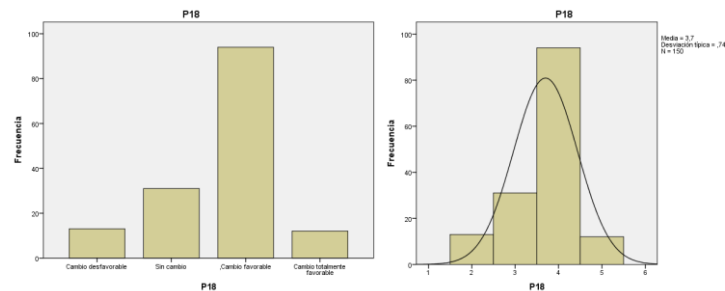
Gráfica 119: Resultados estadístico factor P17

Tabla 145: Resultados estadístico descriptivo factor P18

P18

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	13	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	31	20,7	20,7	29,3
Válidos Cambio favorable	94	62,7	62,7	92,0
Cambio totalmente favorable	12	8,0	8,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



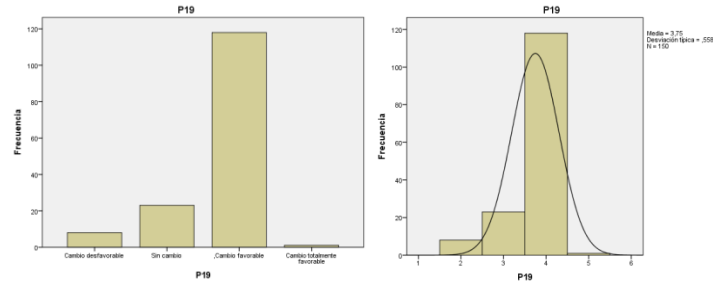
Gráfica 120: Resultados estadístico factor P18

Tabla 146: Resultados estadístico descriptivo factor P19

P19

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	23	15,3	15,3	20,7
Válidos Cambio favorable	118	78,7	78,7	99,3
Cambio totalmente favorable	1	,7	,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



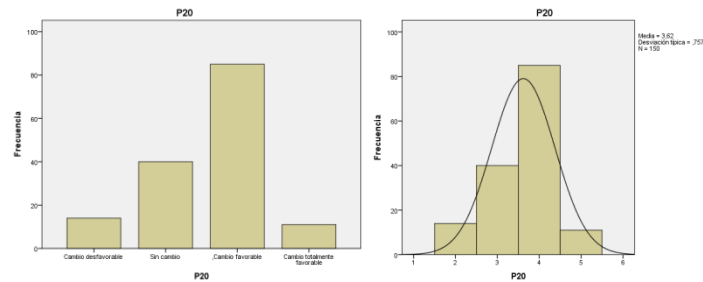
Gráfica 121: Resultados estadístico factor P19

Tabla 147: Resultados estadístico descriptivo factor P20

P20

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	14	9,3	9,3	9,3
Sin cambio	40	26,7	26,7	36,0
Válidos Cambio favorable	85	56,7	56,7	92,7
Cambio totalmente favorable	11	7,3	7,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 122: Resultados estadístico factor P20

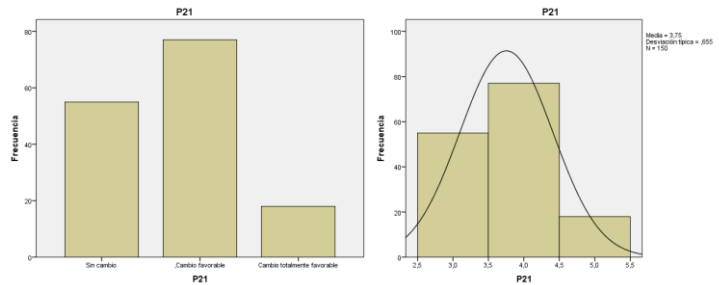
Análisis estadístico descriptivo: Compromiso de las personas

Tabla 148: Resultados estadístico descriptivo factor P21

P21

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	55	36,7	36,7	36,7
Válidos Cambio favorable	77	51,3	51,3	88,0
Cambio totalmente favorable	18	12,0	12,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



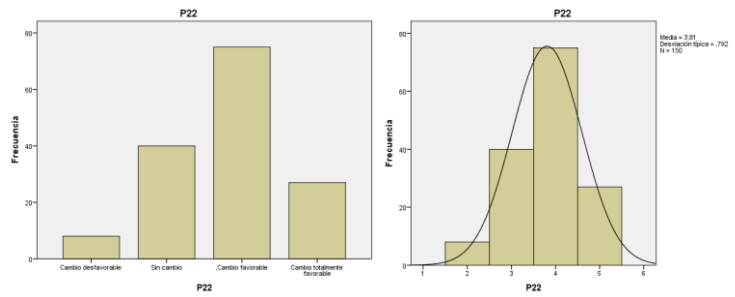
Gráfica 123: Resultados estadístico factor P21

Tabla 149: Resultados estadístico descriptivo factor P22

P22

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	40	26,7	26,7	32,0
Válidos Cambio favorable	75	50,0	50,0	82,0
Cambio totalmente favorable	27	18,0	18,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



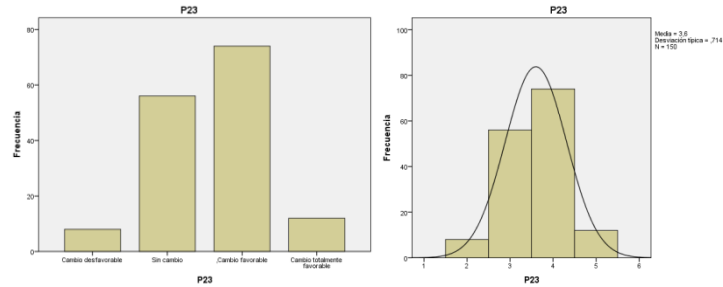
Gráfica 124: Resultados estadístico factor P22

Tabla 150: Resultados estadístico descriptivo factor P23

P23

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	56	37,3	37,3	42,7
Válidos Cambio favorable	74	49,3	49,3	92,0
Cambio totalmente favorable	12	8,0	8,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



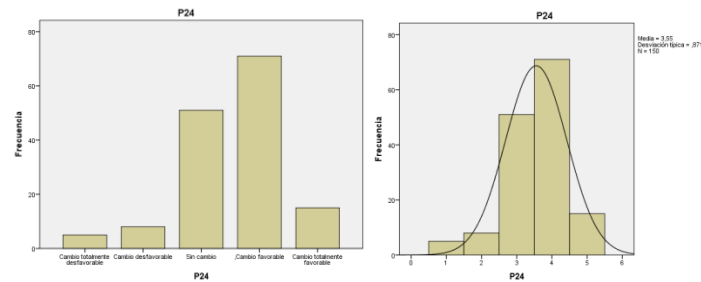
Gráfica 125: Resultados estadístico factor P23

Tabla 151: Resultados estadístico descriptivo factor P24

P24

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio totalmente desfavorable	5	3,3	3,3	3,3
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	8,7
Sin cambio	51	34,0	34,0	42,7
Cambio favorable	71	47,3	47,3	90,0
Cambio totalmente favorable	15	10,0	10,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



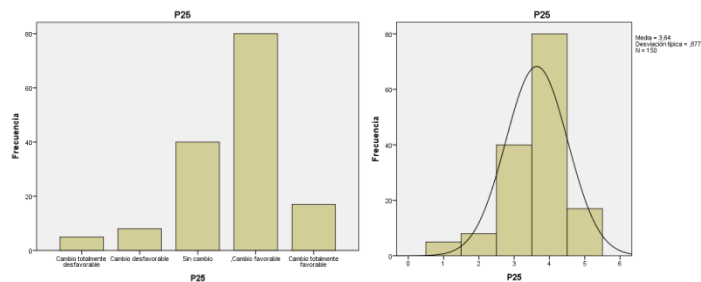
Gráfica 126: Resultados estadístico factor P24

Tabla 152: Resultados estadístico descriptivo factor P25

P25

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio totalmente desfavorable	5	3,3	3,3	3,3
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	8,7
Sin cambio	40	26,7	26,7	35,3
Cambio favorable	80	53,3	53,3	88,7
Cambio totalmente favorable	17	11,3	11,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



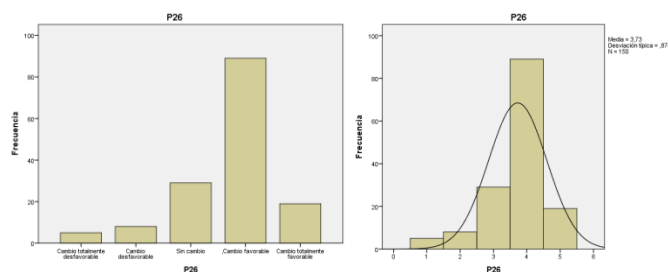
Gráfica 127: Resultados estadístico factor P25

Tabla 153: Resultados estadístico descriptivo factor P26

P26

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cambio totalmente desfavorable	5	3,3	3,3
	Cambio desfavorable	8	5,3	8,7
	Sin cambio	29	19,3	28,0
	Cambio favorable	89	59,3	87,3
	Cambio totalmente favorable	19	12,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



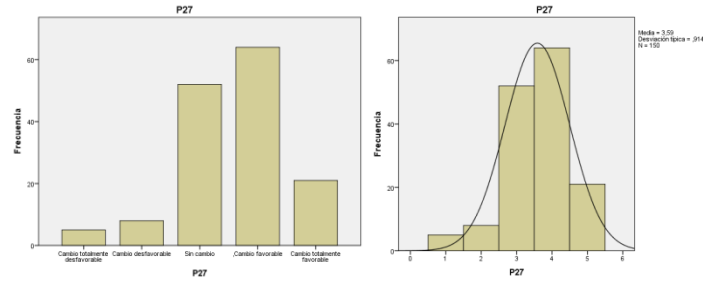
Gráfica 128: Resultados estadístico factor P26

Tabla 154: Resultados estadístico descriptivo factor P27

P27

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cambio totalmente desfavorable	5	3,3	3,3
	Cambio desfavorable	8	5,3	8,7
	Sin cambio	52	34,7	43,3
	Cambio favorable	64	42,7	86,0
	Cambio totalmente favorable	21	14,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



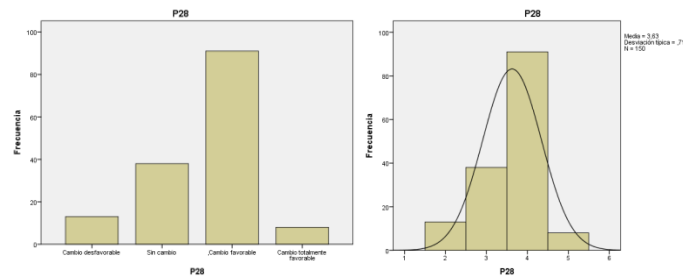
Gráfica 129: Resultados estadístico factor P27

Tabla 155: Resultados estadístico descriptivo factor P28

P28

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	13	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	38	25,3	25,3	34,0
Válidos Cambio favorable	91	60,7	60,7	94,7
Cambio totalmente favorable	8	5,3	5,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



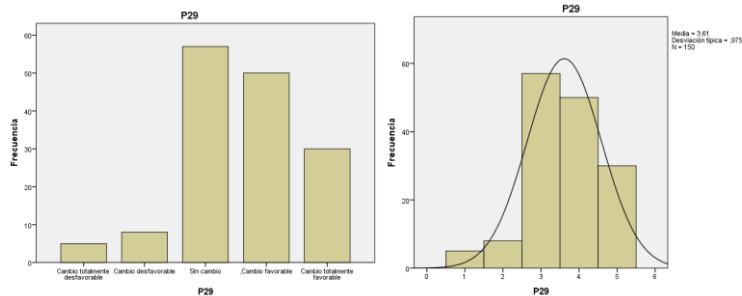
Gráfica 130: Resultados estadístico factor P28

Tabla 156: Resultados estadístico descriptivo factor P29

P29

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio totalmente desfavorable	5	3,3	3,3	3,3
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	8,7
Válidos Sin cambio	57	38,0	38,0	46,7
Cambio favorable	50	33,3	33,3	80,0
Cambio totalmente favorable	30	20,0	20,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



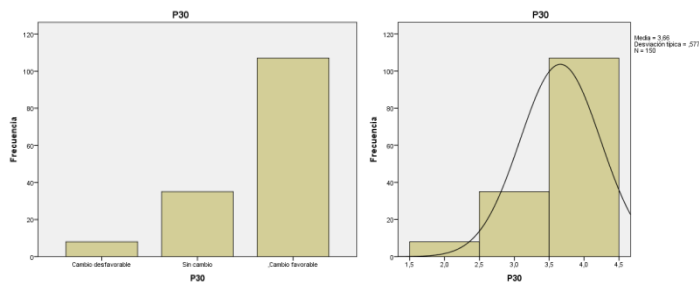
Gráfica 131: Resultados estadístico factor P29

Tabla 157: Resultados estadístico descriptivo factor P30

P30

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cambio desfavorable	8	5,3	5,3
	Sin cambio	35	23,3	28,7
	Cambio favorable	107	71,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



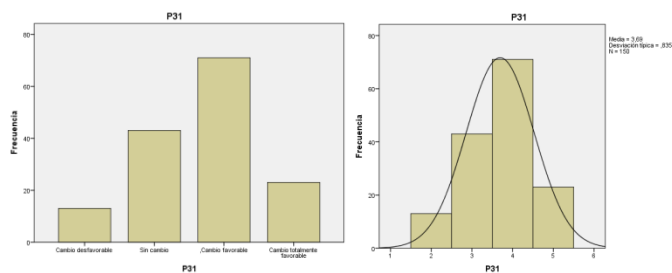
Gráfica 132: Resultados estadístico factor P30

Tabla 158: Resultados estadístico descriptivo factor P31

P31

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cambio desfavorable	13	8,7	8,7
	Sin cambio	43	28,7	37,3
	Cambio favorable	71	47,3	84,7
	Cambio totalmente favorable	23	15,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



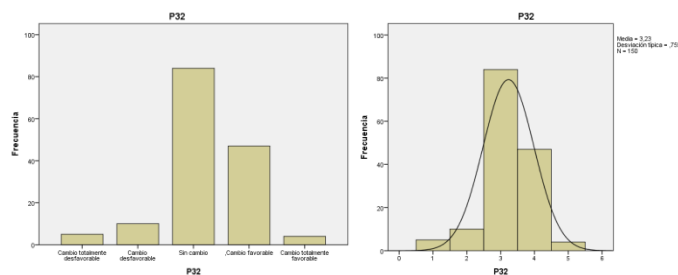
Gráfica 133: Resultados estadístico factor P31

Tabla 159: Resultados estadístico descriptivo factor P32

P32

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio totalmente desfavorable	5	3,3	3,3	3,3
Cambio desfavorable	10	6,7	6,7	10,0
Válidos Sin cambio	84	56,0	56,0	66,0
,Cambio favorable	47	31,3	31,3	97,3
Cambio totalmente favorable	4	2,7	2,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



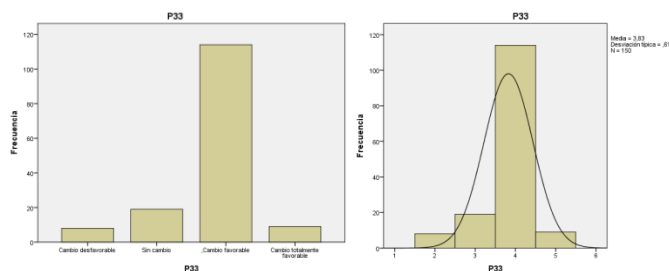
Gráfica 134: Resultados estadístico factor P32

Tabla 160: Resultados estadístico descriptivo factor P33

P33

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	19	12,7	12,7	18,0
Válidos Cambio favorable	114	76,0	76,0	94,0
Cambio totalmente favorable	9	6,0	6,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



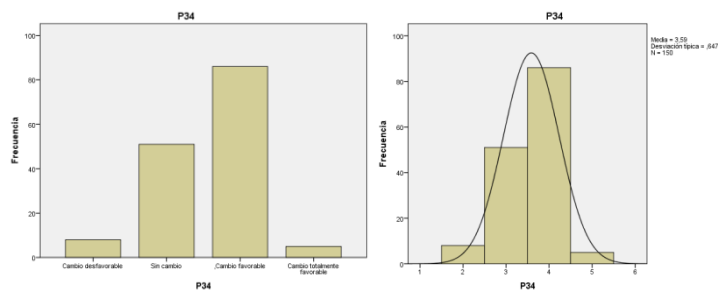
Gráfica 135: Resultados estadístico factor P33

Tabla 161: Resultados estadístico descriptivo factor P34

P34

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	51	34,0	34,0	39,3
Válidos Cambio favorable	86	57,3	57,3	96,7
Cambio totalmente favorable	5	3,3	3,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



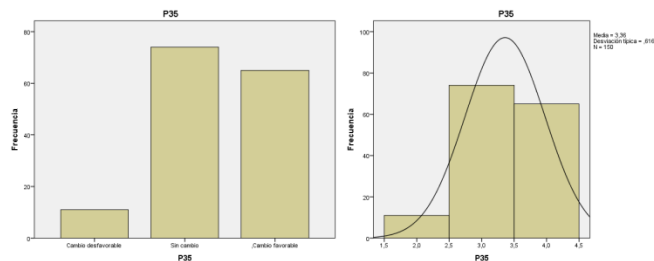
Gráfica 136: Resultados estadístico factor P34

Tabla 162: Resultados estadístico descriptivo factor P35

P35

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	11	7,3	7,3	7,3
Sin cambio	74	49,3	49,3	56,7
Válidos Cambio favorable	65	43,3	43,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



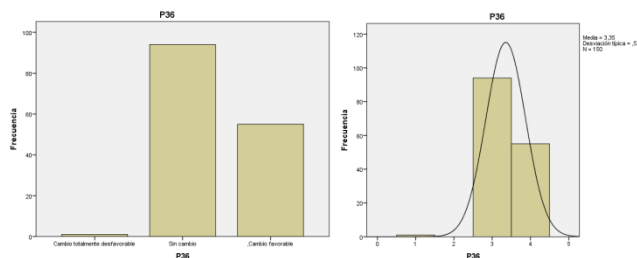
Gráfica 137: Resultados estadístico factor P35

Tabla 163: Resultados estadístico descriptivo factor P36

P36

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Cambio totalmente desfavorable	1	,7	,7	,7
Sin cambio	94	62,7	62,7	63,3
Cambio favorable	55	36,7	36,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



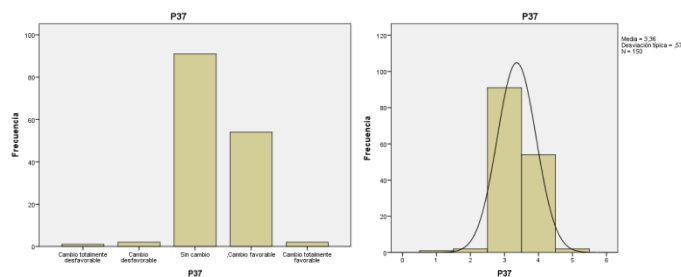
Gráfica 138: Resultados estadístico factor P36

Tabla 164: Resultados estadístico descriptivo factor P37

P37

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Cambio totalmente desfavorable	1	,7	,7	,7
Cambio desfavorable	2	1,3	1,3	2,0
Sin cambio	91	60,7	60,7	62,7
Cambio favorable	54	36,0	36,0	98,7
Cambio totalmente favorable	2	1,3	1,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



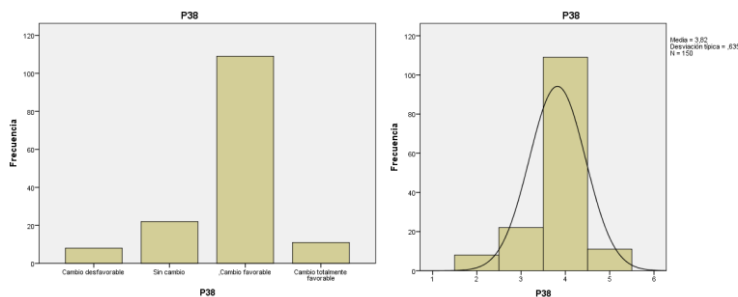
Gráfica 139: Resultados estadístico factor P37

Tabla 165: Resultados estadístico descriptivo factor P38

P38

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	22	14,7	14,7	20,0
Válidos Cambio favorable	109	72,7	72,7	92,7
Cambio totalmente favorable	11	7,3	7,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



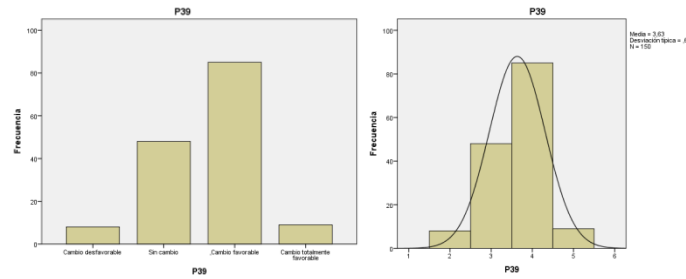
Gráfica 140: Resultados estadístico factor P38

Tabla 166: Resultados estadístico descriptivo factor P39

P39

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	48	32,0	32,0	37,3
Válidos Cambio favorable	85	56,7	56,7	94,0
Cambio totalmente favorable	9	6,0	6,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



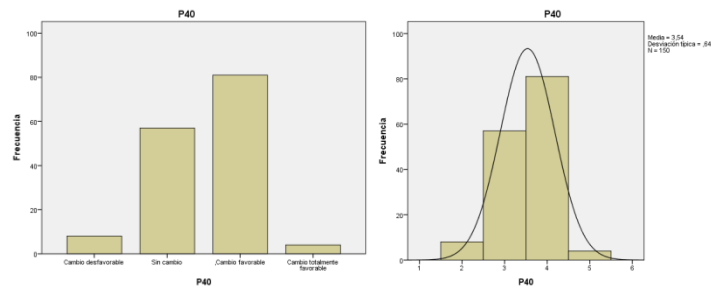
Gráfica 141: Resultados estadístico factor P39

Tabla 167: Resultados estadístico descriptivo factor P40

P40

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	57	38,0	38,0	43,3
Válidos Cambio favorable	81	54,0	54,0	97,3
Cambio totalmente favorable	4	2,7	2,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



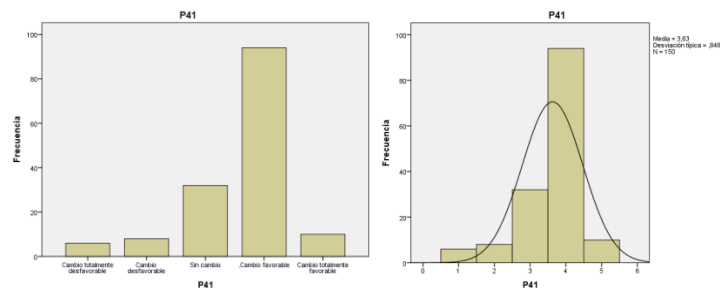
Gráfica 142: Resultados estadístico factor P40

Tabla 168: Resultados estadístico descriptivo factor P41

P41

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio totalmente desfavorable	6	4,0	4,0	4,0
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	9,3
Sin cambio	32	21,3	21,3	30,7
Válidos Cambio favorable	94	62,7	62,7	93,3
Cambio totalmente favorable	10	6,7	6,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



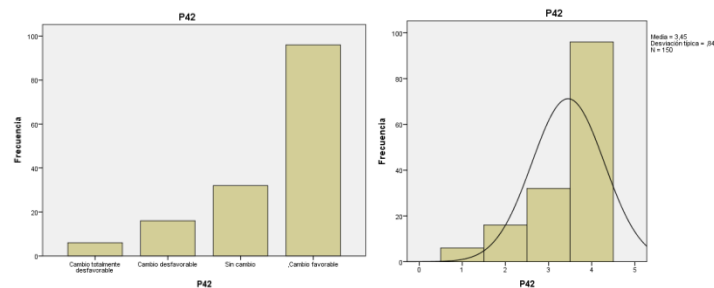
Gráfica 143: Resultados estadístico factor P41

Tabla 169: Resultados estadístico descriptivo factor P42

P42

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio totalmente desfavorable	6	4,0	4,0	4,0
Cambio desfavorable	16	10,7	10,7	14,7
Válidos Sin cambio	32	21,3	21,3	36,0
Cambio favorable	96	64,0	64,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



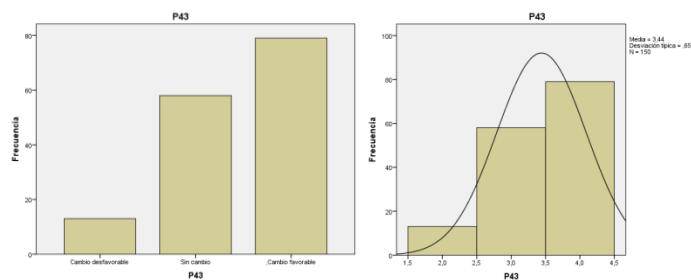
Gráfica 144: Resultados estadístico factor P42

Tabla 170: Resultados estadístico descriptivo factor P43

P43

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	13	8,7	8,7	8,7
Válidos Sin cambio	58	38,7	38,7	47,3
Cambio favorable	79	52,7	52,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



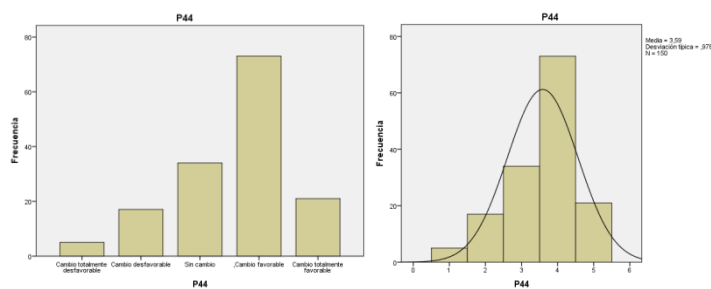
Gráfica 145: Resultados estadístico factor P43

Tabla 171: Resultados estadístico descriptivo factor P44

P44

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio totalmente desfavorable	5	3,3	3,3	3,3
Cambio desfavorable	17	11,3	11,3	14,7
Válidos Sin cambio	34	22,7	22,7	37,3
Cambio favorable	73	48,7	48,7	86,0
Cambio totalmente favorable	21	14,0	14,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



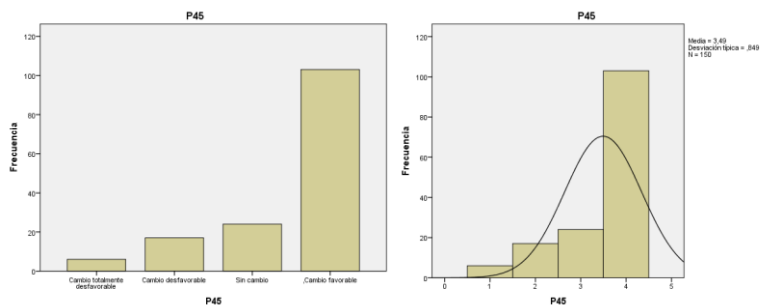
Gráfica 146: Resultados estadístico factor P44

Tabla 172: Resultados estadístico descriptivo factor P45

P45

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio totalmente desfavorable	6	4,0	4,0	4,0
Cambio desfavorable	17	11,3	11,3	15,3
Válidos Sin cambio	24	16,0	16,0	31,3
Cambio favorable	103	68,7	68,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



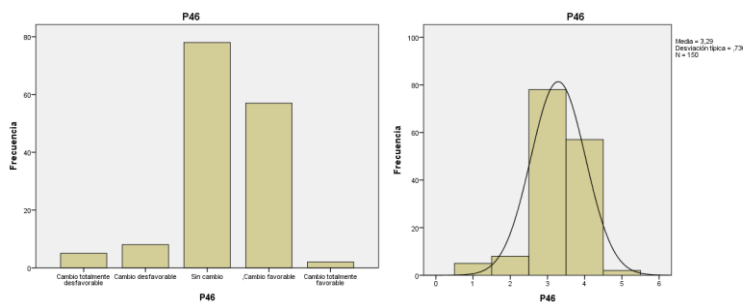
Gráfica 147: Resultados estadístico factor P45

Tabla 173: Resultados estadístico descriptivo factor P46

P46

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Cambio totalmente desfavorable	5	3,3	3,3	3,3
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	8,7
Sin cambio	78	52,0	52,0	60,7
Cambio favorable	57	38,0	38,0	98,7
Cambio totalmente favorable	2	1,3	1,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



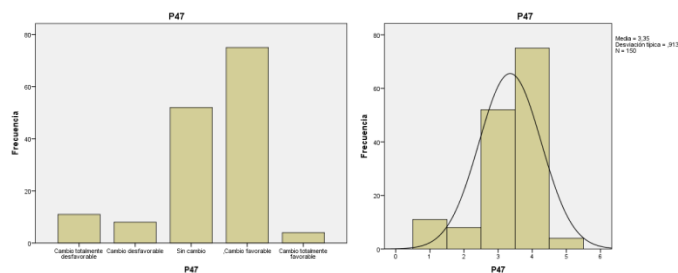
Gráfica 148: Resultados estadístico factor P46

Tabla 174: Resultados estadístico descriptivo factor P47

P47

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Cambio totalmente desfavorable	11	7,3	7,3	7,3
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	12,7
Sin cambio	52	34,7	34,7	47,3
Cambio favorable	75	50,0	50,0	97,3
Cambio totalmente favorable	4	2,7	2,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



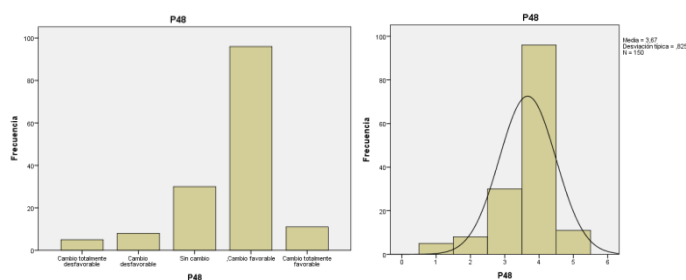
Gráfica 149: Resultados estadístico factor P47

Tabla 175: Resultados estadístico descriptivo factor P48

P48

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Cambio totalmente desfavorable	5	3,3	3,3	3,3
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	8,7
Sin cambio	30	20,0	20,0	28,7
Cambio favorable	96	64,0	64,0	92,7
Cambio totalmente favorable	11	7,3	7,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



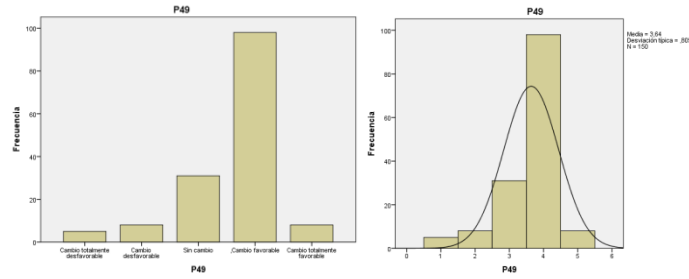
Gráfica 150: Resultados estadístico factor P48

Tabla 176: Resultados estadístico descriptivo factor P49

P49

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Cambio totalmente desfavorable	5	3,3	3,3	3,3
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	8,7
Sin cambio	31	20,7	20,7	29,3
Cambio favorable	98	65,3	65,3	94,7
Cambio totalmente favorable	8	5,3	5,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



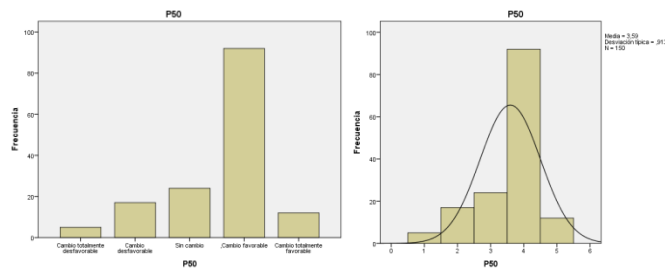
Gráfica 151: Resultados estadístico factor P49

Tabla 177: Resultados estadístico descriptivo factor P50

P50

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Cambio totalmente desfavorable	5	3,3	3,3	3,3
Cambio desfavorable	17	11,3	11,3	14,7
Sin cambio	24	16,0	16,0	30,7
Cambio favorable	92	61,3	61,3	92,0
Cambio totalmente favorable	12	8,0	8,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



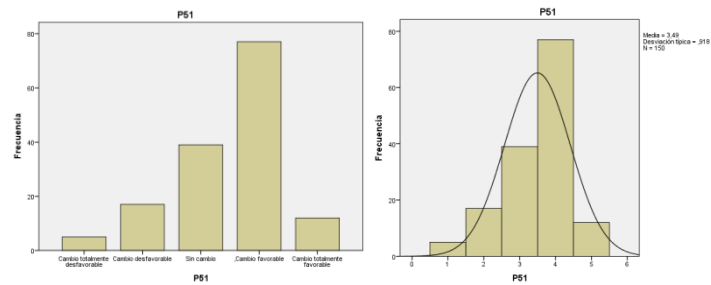
Gráfica 152: Resultados estadístico factor P50

Tabla 178: Resultados estadístico descriptivo factor P51

P51

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Cambio totalmente desfavorable	5	3,3	3,3	3,3
Cambio desfavorable	17	11,3	11,3	14,7
Sin cambio	39	26,0	26,0	40,7
Cambio favorable	77	51,3	51,3	92,0
Cambio totalmente favorable	12	8,0	8,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



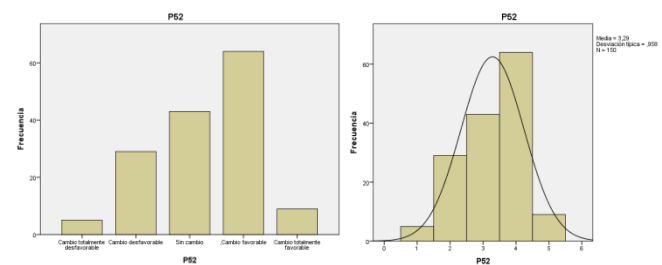
Gráfica 153: Resultados estadístico factor P51

Tabla 179: Resultados estadístico descriptivo factor P52

P52

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cambio totalmente desfavorable	5	3,3	3,3
	Cambio desfavorable	29	19,3	22,7
	Sin cambio	43	28,7	51,3
	Cambio favorable	64	42,7	94,0
	Cambio totalmente favorable	9	6,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 154: Resultados estadístico factor P52

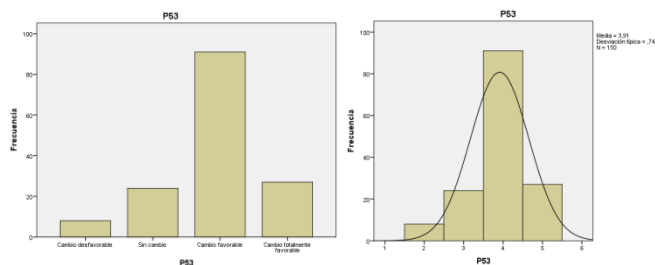
Análisis estadístico descriptivo: Enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales

Tabla 180: Resultados estadístico descriptivo factor P53

P53

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cambio desfavorable	8	5,3	5,3
	Sin cambio	24	16,0	21,3
	Cambio favorable	91	60,7	82,0
	Cambio totalmente favorable	27	18,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



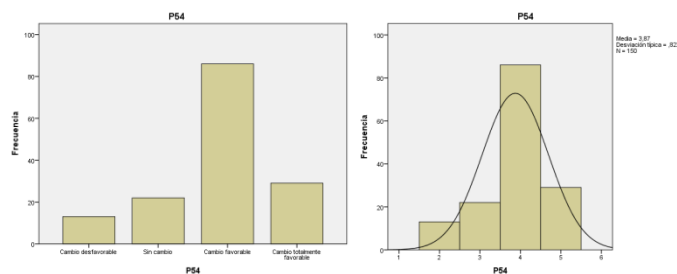
Gráfica 155: Resultados estadístico factor P53

Tabla 181: Resultados estadístico descriptivo factor P54

P54

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	13	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	22	14,7	14,7	23,3
Válidos Cambio favorable	86	57,3	57,3	80,7
Cambio totalmente favorable	29	19,3	19,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



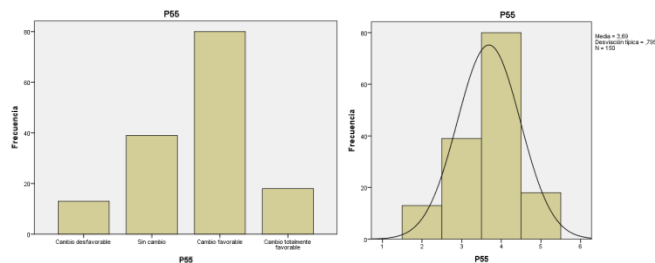
Gráfica 156: Resultados estadístico factor P54

Tabla 182: Resultados estadístico descriptivo factor P55

P55

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	13	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	39	26,0	26,0	34,7
Válidos Cambio favorable	80	53,3	53,3	88,0
Cambio totalmente favorable	18	12,0	12,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



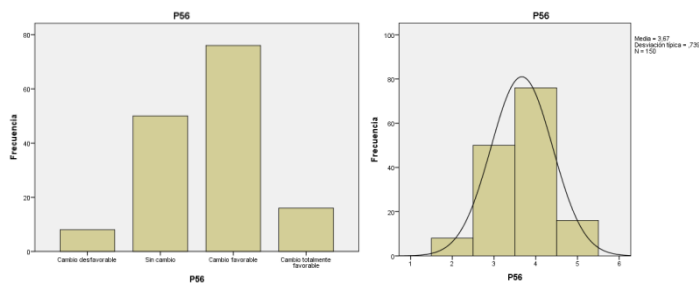
Gráfica 157: Resultados estadístico factor P55

Tabla 183: Resultados estadístico descriptivo factor P56

P56

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	50	33,3	33,3	38,7
Válidos Cambio favorable	76	50,7	50,7	89,3
Cambio totalmente favorable	16	10,7	10,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



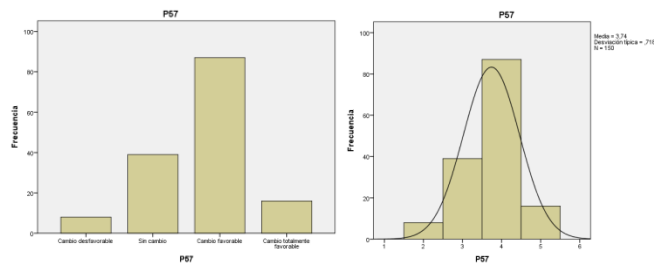
Gráfica 158: Resultados estadístico factor P56

Tabla 184: Resultados estadístico descriptivo factor P57

P57

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	39	26,0	26,0	31,3
Válidos Cambio favorable	87	58,0	58,0	89,3
Cambio totalmente favorable	16	10,7	10,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



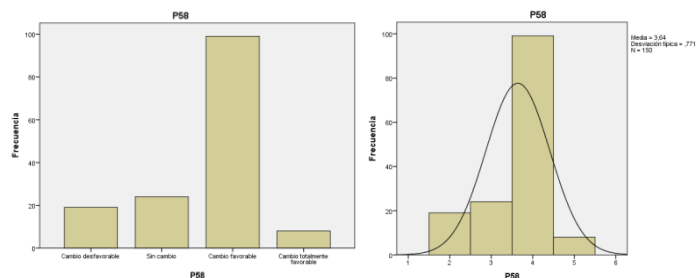
Gráfica 159: Resultados estadístico factor P57

Tabla 185: Resultados estadístico descriptivo factor P58

P58

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	19	12,7	12,7	12,7
Sin cambio	24	16,0	16,0	28,7
Válidos Cambio favorable	99	66,0	66,0	94,7
Cambio totalmente favorable	8	5,3	5,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



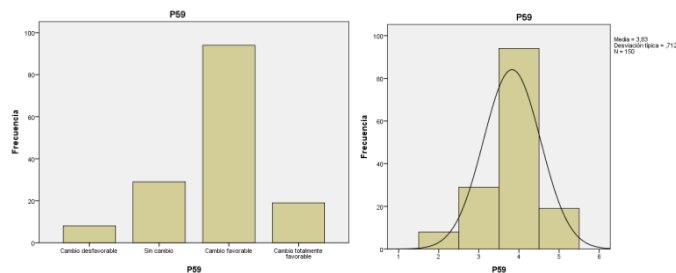
Gráfica 160: Resultados estadístico factor P58

Tabla 186: Resultados estadístico descriptivo factor P59

P59

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	29	19,3	19,3	24,7
Válidos Cambio favorable	94	62,7	62,7	87,3
Cambio totalmente favorable	19	12,7	12,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



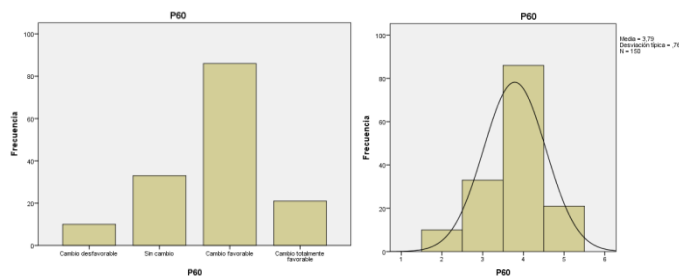
Gráfica 161: Resultados estadístico factor P59

Tabla 187: Resultados estadístico descriptivo factor P60

P60

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	10	6,7	6,7	6,7
Sin cambio	33	22,0	22,0	28,7
Válidos Cambio favorable	86	57,3	57,3	86,0
Cambio totalmente favorable	21	14,0	14,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



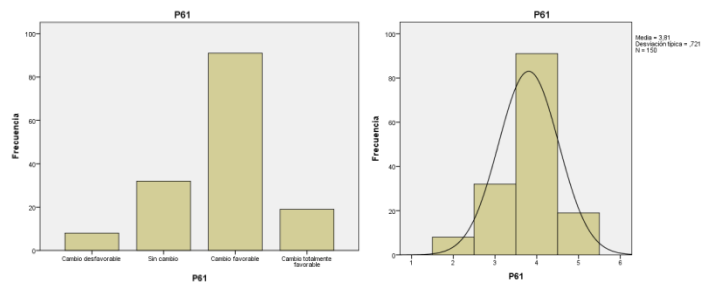
Gráfica 162: Resultados estadístico factor P60

Tabla 188: Resultados estadístico descriptivo factor P61

P61

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	32	21,3	21,3	26,7
Válidos Cambio favorable	91	60,7	60,7	87,3
Cambio totalmente favorable	19	12,7	12,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



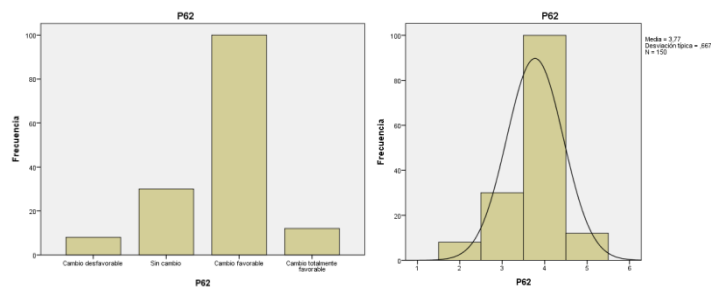
Gráfica 163: Resultados estadístico factor P61

Tabla 189: Resultados estadístico descriptivo factor P62

P62

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	30	20,0	20,0	25,3
Válidos Cambio favorable	100	66,7	66,7	92,0
Cambio totalmente favorable	12	8,0	8,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



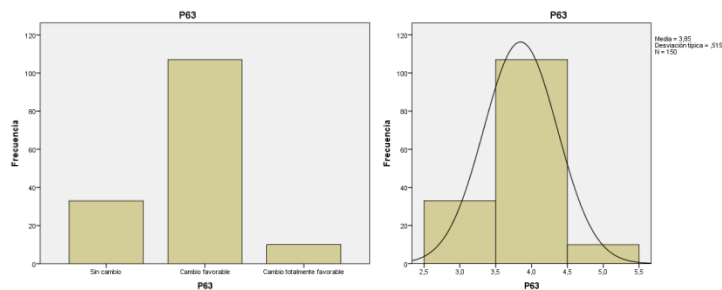
Gráfica 164: Resultados estadístico factor P62

Tabla 190: Resultados estadístico descriptivo factor P63

P63

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	33	22,0	22,0	22,0
Válidos Cambio favorable	107	71,3	71,3	93,3
Cambio totalmente favorable	10	6,7	6,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 165: Resultados estadístico factor P63

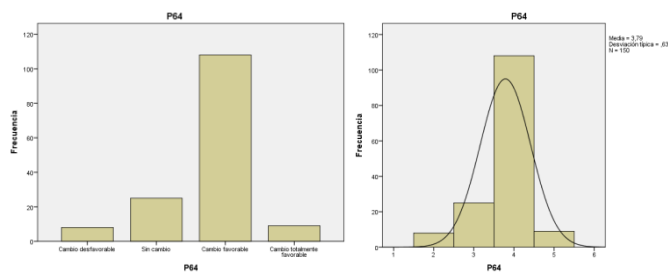
Análisis estadístico descriptivo: Mejora

Tabla 191: Resultados estadístico descriptivo factor P64

P64

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	25	16,7	16,7	22,0
Válidos Cambio favorable	108	72,0	72,0	94,0
Cambio totalmente favorable	9	6,0	6,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



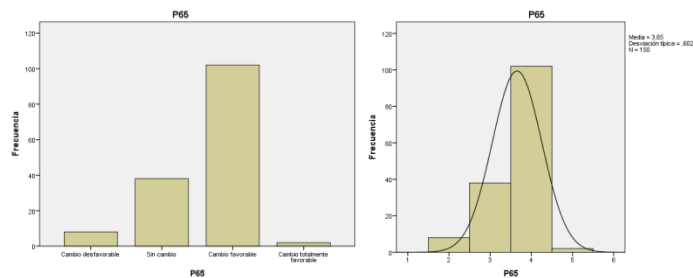
Gráfica 166: Resultados estadístico factor P64

Tabla 192: Resultados estadístico descriptivo factor P65

P65

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	38	25,3	25,3	30,7
Válidos Cambio favorable	102	68,0	68,0	98,7
Cambio totalmente favorable	2	1,3	1,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



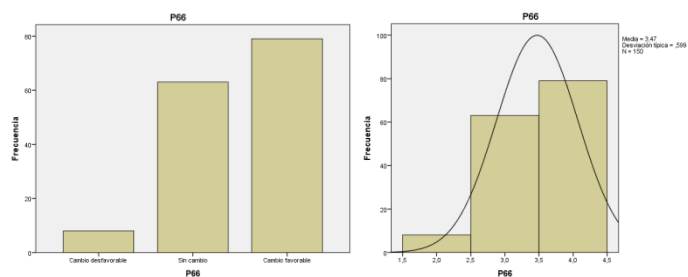
Gráfica 167: Resultados estadístico factor P65

Tabla 193: Resultados estadístico descriptivo factor P66

P66

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Válidos Sin cambio	63	42,0	42,0	47,3
Válidos Cambio favorable	79	52,7	52,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



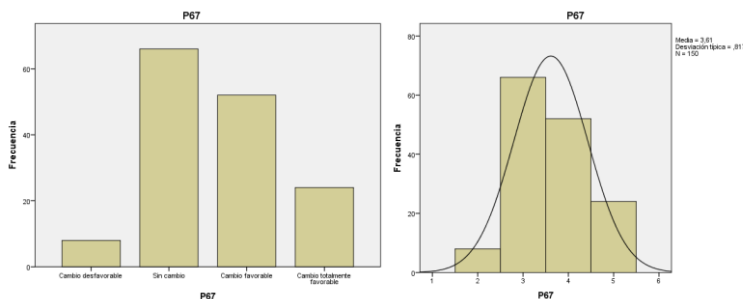
Gráfica 168: Resultados estadístico factor P66

Tabla 194: Resultados estadístico descriptivo factor P67

P67

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Válidos Sin cambio	66	44,0	44,0	49,3
Válidos Cambio favorable	52	34,7	34,7	84,0
Válidos Cambio totalmente favorable	24	16,0	16,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



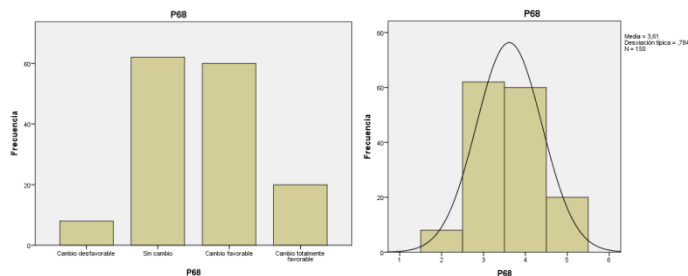
Gráfica 169: Resultados estadístico factor P67

Tabla 195: Resultados estadístico descriptivo factor P68

P68

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	62	41,3	41,3	46,7
Válidos Cambio favorable	60	40,0	40,0	86,7
Cambio totalmente favorable	20	13,3	13,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



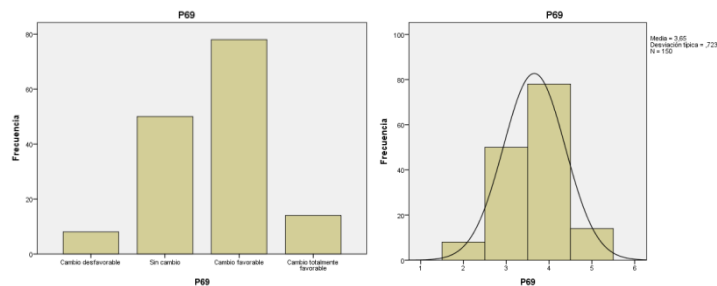
Gráfica 170: Resultados estadístico factor P68

Tabla 196: Resultados estadístico descriptivo factor P69

P69

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	50	33,3	33,3	38,7
Válidos Cambio favorable	78	52,0	52,0	90,7
Cambio totalmente favorable	14	9,3	9,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



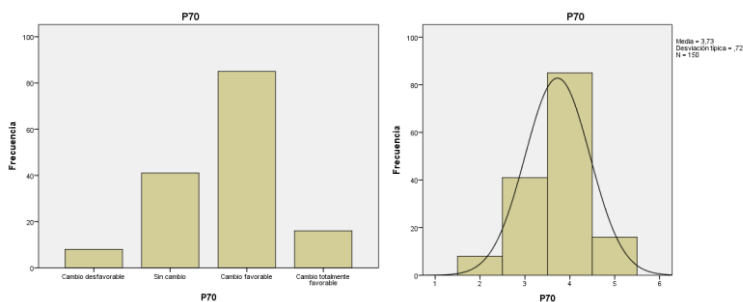
Gráfica 171: Resultados estadístico factor P69

Tabla 197: Resultados estadístico descriptivo factor P70

P70

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	41	27,3	27,3	32,7
Válidos Cambio favorable	85	56,7	56,7	89,3
Cambio totalmente favorable	16	10,7	10,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



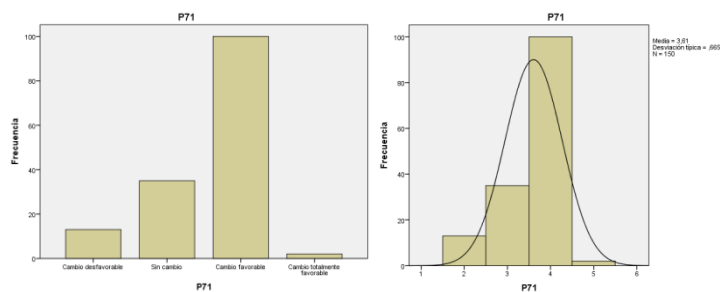
Gráfica 172: Resultados estadístico factor P70

Tabla 198: Resultados estadístico descriptivo factor P71

P71

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	13	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	35	23,3	23,3	32,0
Válidos Cambio favorable	100	66,7	66,7	98,7
Cambio totalmente favorable	2	1,3	1,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



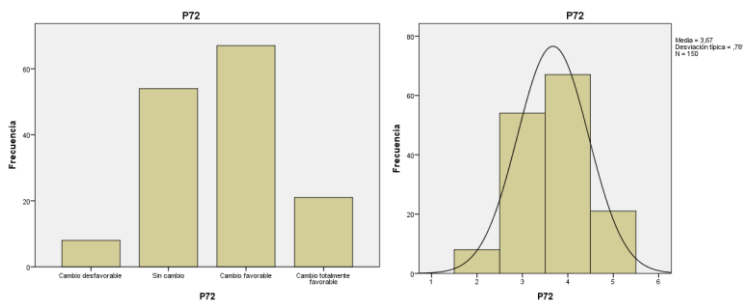
Gráfica 173: Resultados estadístico factor P71

Tabla 199: Resultados estadístico descriptivo factor P72

P72

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	54	36,0	36,0	41,3
Válidos Cambio favorable	67	44,7	44,7	86,0
Cambio totalmente favorable	21	14,0	14,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



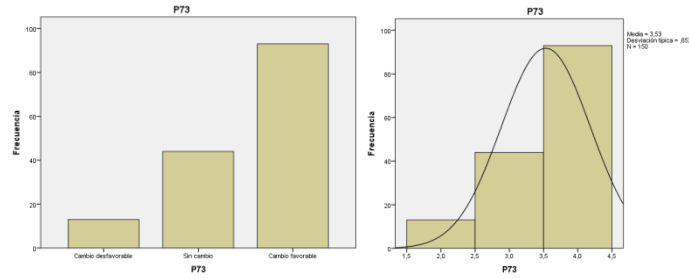
Gráfica 174: Resultados estadístico factor P72

Tabla 200: Resultados estadístico descriptivo factor P73

P73

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	13	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	44	29,3	29,3	38,0
Válidos Cambio favorable	93	62,0	62,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



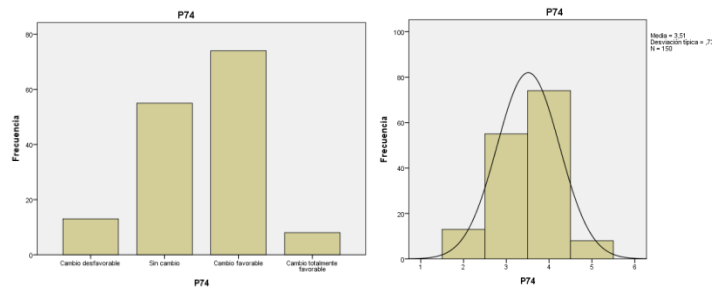
Gráfica 175: Resultados estadístico factor P73

Tabla 201: Resultados estadístico descriptivo factor P74

P74

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	13	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	55	36,7	36,7	45,3
Válidos Cambio favorable	74	49,3	49,3	94,7
Cambio totalmente favorable	8	5,3	5,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



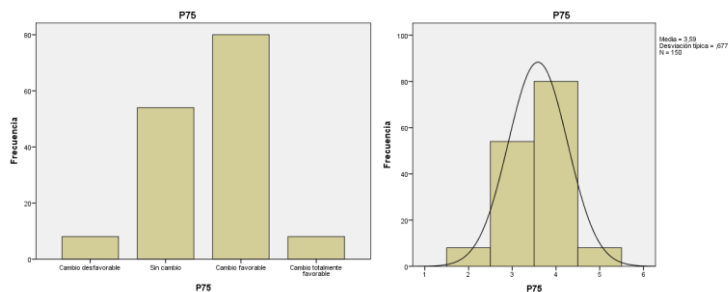
Gráfica 176: Resultados estadístico factor P74

Tabla 202: Resultados estadístico descriptivo factor P75

P75

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	54	36,0	36,0	41,3
Válidos Cambio favorable	80	53,3	53,3	94,7
Cambio totalmente favorable	8	5,3	5,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



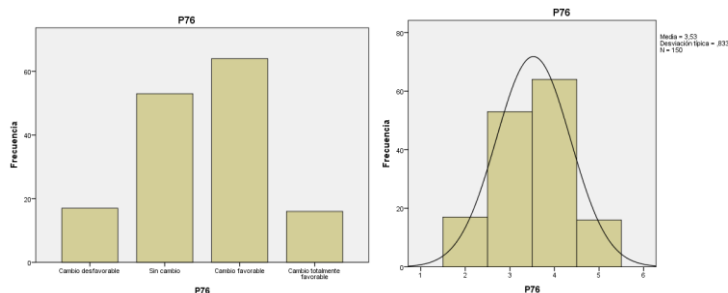
Gráfica 177: Resultados estadístico factor P75

Tabla 203: Resultados estadístico descriptivo factor P76

P76

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	17	11,3	11,3	11,3
Sin cambio	53	35,3	35,3	46,7
Válidos Cambio favorable	64	42,7	42,7	89,3
Cambio totalmente favorable	16	10,7	10,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 178: Resultados estadístico factor P76

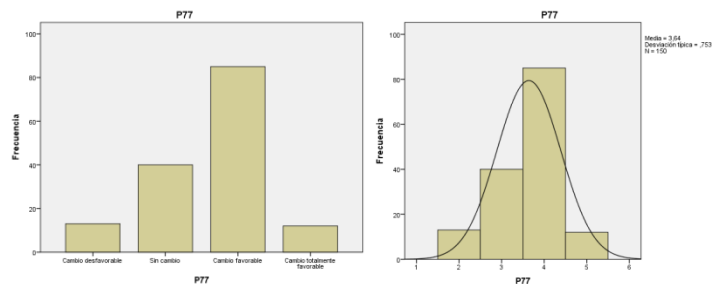
Análisis estadístico descriptivo: Toma de decisiones basado en evidencias

Tabla 204: Resultados estadístico descriptivo factor P77

P77

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	13	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	40	26,7	26,7	35,3
Válidos Cambio favorable	85	56,7	56,7	92,0
Cambio totalmente favorable	12	8,0	8,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



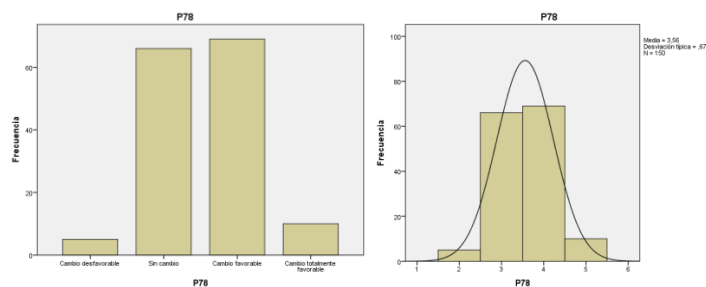
Gráfica 179: Resultados estadístico factor P77

Tabla 205: Resultados estadístico descriptivo factor P78

P78

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	5	3,3	3,3	3,3
Sin cambio	66	44,0	44,0	47,3
Válidos Cambio favorable	69	46,0	46,0	93,3
Cambio totalmente favorable	10	6,7	6,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



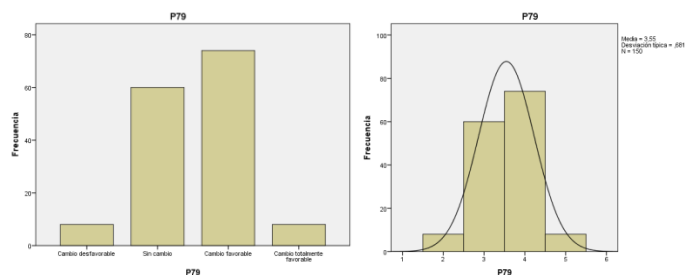
Gráfica 180: Resultados estadístico factor P78

Tabla 206: Resultados estadístico descriptivo factor P79

P79

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Sin cambio	60	40,0	40,0	45,3
Válidos Cambio favorable	74	49,3	49,3	94,7
Cambio totalmente favorable	8	5,3	5,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



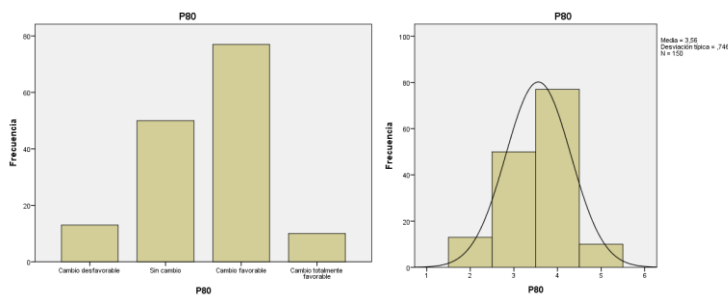
Gráfica 181: Resultados estadístico factor P79

Tabla 207: Resultados estadístico descriptivo factor P80

P80

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	13	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	50	33,3	33,3	42,0
Válidos Cambio favorable	77	51,3	51,3	93,3
Cambio totalmente favorable	10	6,7	6,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



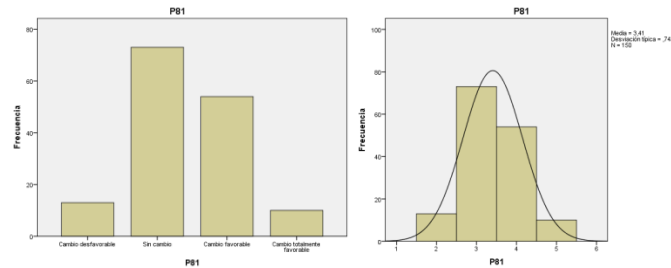
Gráfica 182: Resultados estadístico factor P80

Tabla 208: Resultados estadístico descriptivo factor P81

P81

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	13	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	73	48,7	48,7	57,3
Válidos Cambio favorable	54	36,0	36,0	93,3
Cambio totalmente favorable	10	6,7	6,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



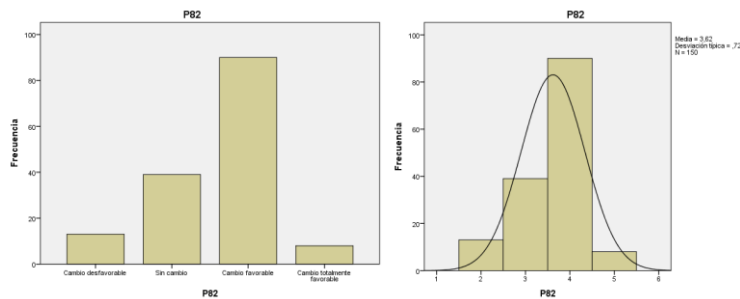
Gráfica 183: Resultados estadístico factor P81

Tabla 209: Resultados estadístico descriptivo factor P82

P82

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	13	8,7	8,7	8,7
Sin cambio	39	26,0	26,0	34,7
Válidos Cambio favorable	90	60,0	60,0	94,7
Cambio totalmente favorable	8	5,3	5,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 184: Resultados estadístico factor P82

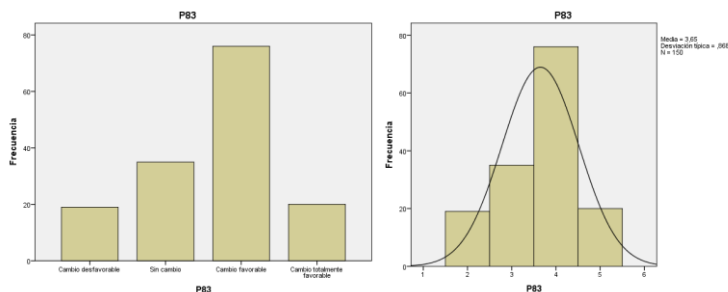
Análisis estadístico descriptivo: Gestión de las relaciones

Tabla 210: Resultados estadístico descriptivo factor P83

P83

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	19	12,7	12,7	12,7
Sin cambio	35	23,3	23,3	36,0
Válidos Cambio favorable	76	50,7	50,7	86,7
Cambio totalmente favorable	20	13,3	13,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



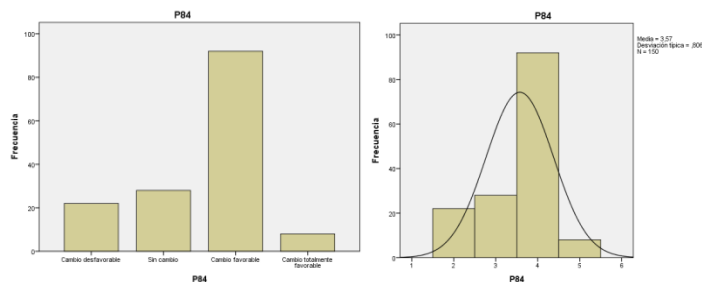
Gráfica 185: Resultados estadístico factor P83

Tabla 211: Resultados estadístico descriptivo factor P84

P84

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	22	14,7	14,7	14,7
Sin cambio	28	18,7	18,7	33,3
Válidos Cambio favorable	92	61,3	61,3	94,7
Cambio totalmente favorable	8	5,3	5,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



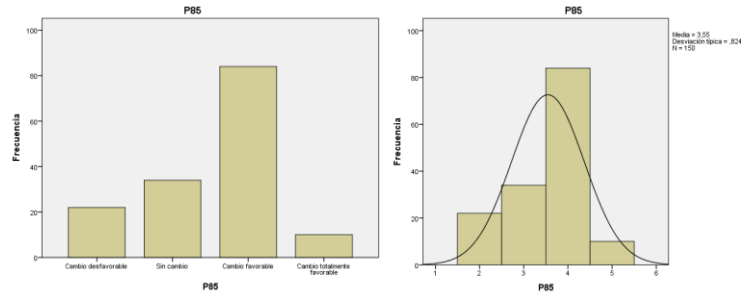
Gráfica 186: Resultados estadístico factor P84

Tabla 212: Resultados estadístico descriptivo factor P85

P85

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio desfavorable	22	14,7	14,7	14,7
Sin cambio	34	22,7	22,7	37,3
Válidos Cambio favorable	84	56,0	56,0	93,3
Cambio totalmente favorable	10	6,7	6,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



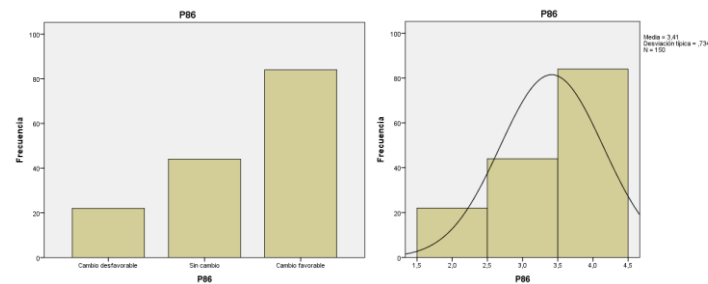
Gráfica 187: Resultados estadístico factor P85

Tabla 213: Resultados estadístico descriptivo factor P86

P86

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Cambio desfavorable	22	14,7	14,7	14,7
Sin cambio	44	29,3	29,3	44,0
Cambio favorable	84	56,0	56,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



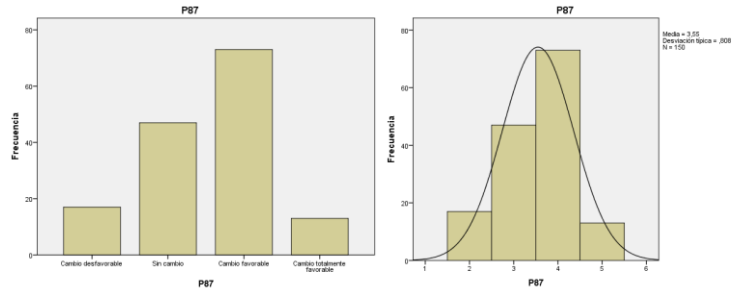
Gráfica 188: Resultados estadístico factor P86

Tabla 214: Resultados estadístico descriptivo factor P87

P87

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Cambio desfavorable	17	11,3	11,3	11,3
Sin cambio	47	31,3	31,3	42,7
Cambio favorable	73	48,7	48,7	91,3
Cambio totalmente favorable	13	8,7	8,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



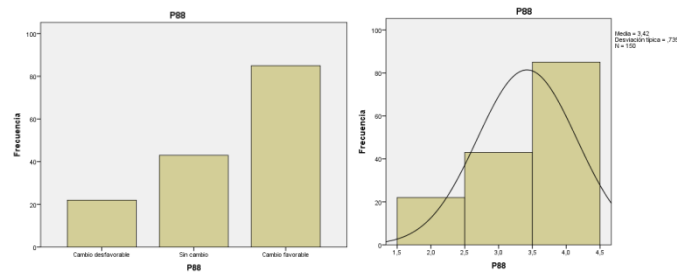
Gráfica 189: Resultados estadístico factor P87

Tabla 215: Resultados estadístico descriptivo factor P88

P88

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cambio desfavorable	22	14,7	14,7
	Sin cambio	43	28,7	43,3
	Cambio favorable	85	56,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



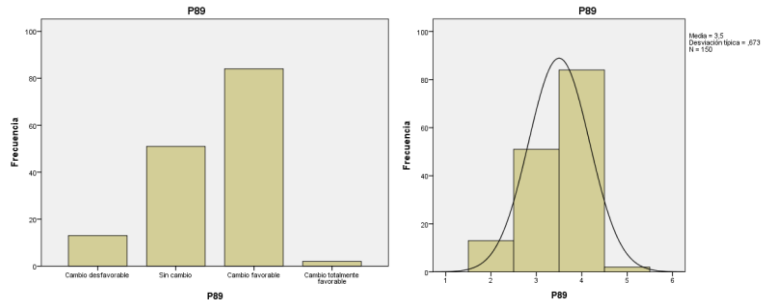
Gráfica 190: Resultados estadístico factor P88

Tabla 216: Resultados estadístico descriptivo factor P89

P89

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cambio desfavorable	13	8,7	8,7
	Sin cambio	51	34,0	42,7
	Cambio favorable	84	56,0	98,7
	Cambio totalmente favorable	2	1,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



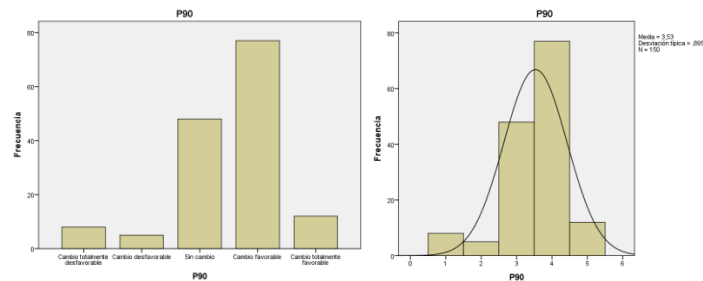
Gráfica 191: Resultados estadístico factor P89

Tabla 217: Resultados estadístico descriptivo factor P90

P90

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio totalmente desfavorable	8	5,3	5,3	5,3
Cambio desfavorable	5	3,3	3,3	8,7
Válidos Sin cambio	48	32,0	32,0	40,7
Cambio favorable	77	51,3	51,3	92,0
Cambio totalmente favorable	12	8,0	8,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



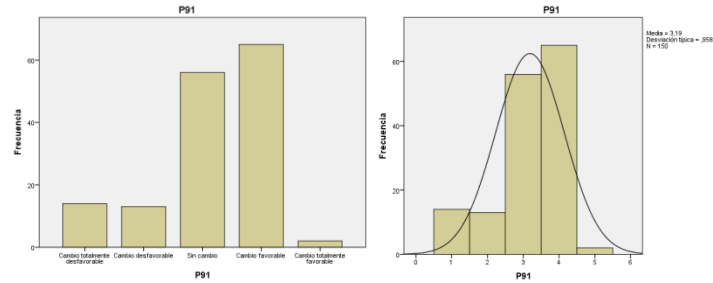
Gráfica 192: Resultados estadístico factor P90

Tabla 218: Resultados estadístico descriptivo factor P91

P91

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio totalmente desfavorable	14	9,3	9,3	9,3
Cambio desfavorable	13	8,7	8,7	18,0
Válidos Sin cambio	56	37,3	37,3	55,3
Cambio favorable	65	43,3	43,3	98,7
Cambio totalmente favorable	2	1,3	1,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 193: Resultados estadístico factor P91

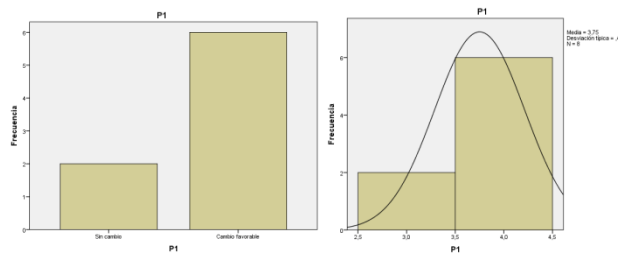
3.3 Grupo de interés: Proveedores

Análisis estadístico descriptivo: Organización en general

Tabla 219: Resultados estadístico descriptivo factor P1

P1				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS

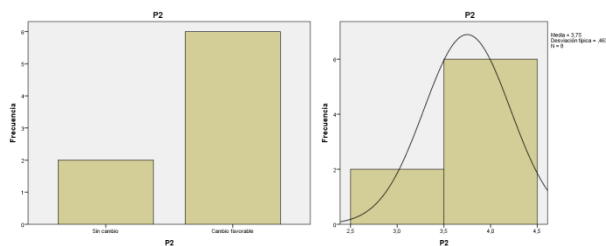


Gráfica 194: Resultados estadístico factor P1

Tabla 220: Resultados estadístico descriptivo factor P2

P2				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



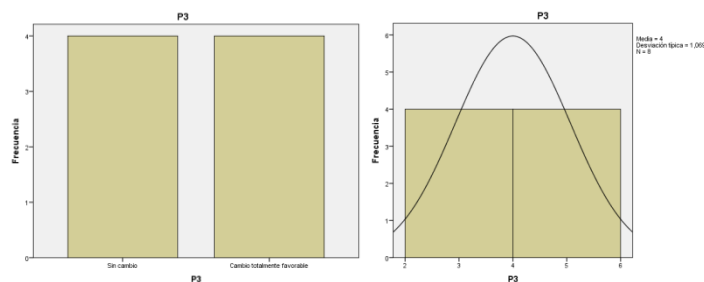
Gráfica 195: Resultados estadístico factor P2

Tabla 221: Resultados estadístico descriptivo factor P3

P3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	4	50,0	50,0	50,0
Válidos Cambio totalmente favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



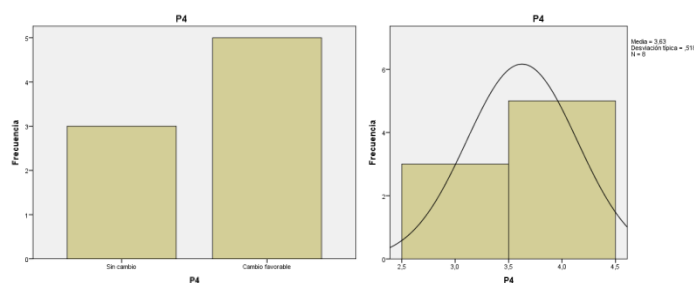
Gráfica 196: Resultados estadístico factor P3

Tabla 222: Resultados estadístico descriptivo factor P4

P4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Cambio favorable	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



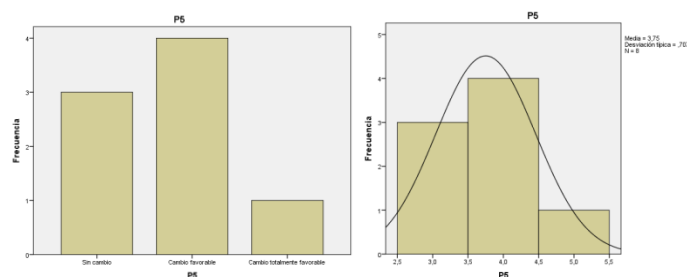
Gráfica 197: Resultados estadístico factor P4

Tabla 223: Resultados estadístico descriptivo factor P5

P5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin cambio	3	37,5	37,5
	Cambio favorable	4	50,0	87,5
	Cambio totalmente favorable	1	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



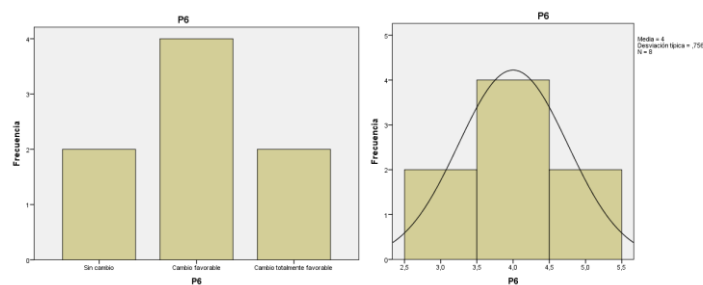
Gráfica 198: Resultados estadístico factor P5

Tabla 224: Resultados estadístico descriptivo factor P6

P6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin cambio	2	25,0	25,0
	Cambio favorable	4	50,0	75,0
	Cambio totalmente favorable	2	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



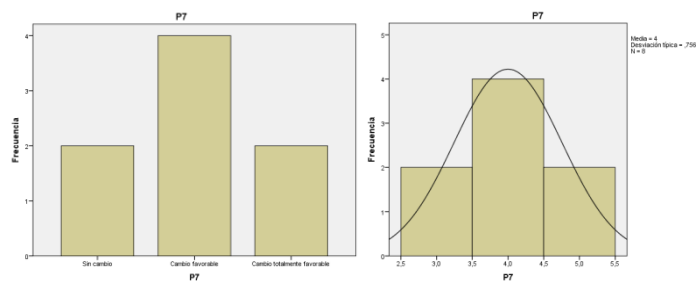
Gráfica 199: Resultados estadístico factor P6

Tabla 225: Resultados estadístico descriptivo factor P7

P7

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Cambio favorable	4	50,0	50,0	75,0
Cambio totalmente favorable	2	25,0	25,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



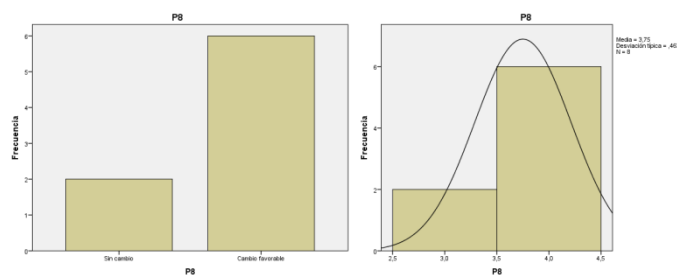
Gráfica 200: Resultados estadístico factor P7

Tabla 226: Resultados estadístico descriptivo factor P8

P8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



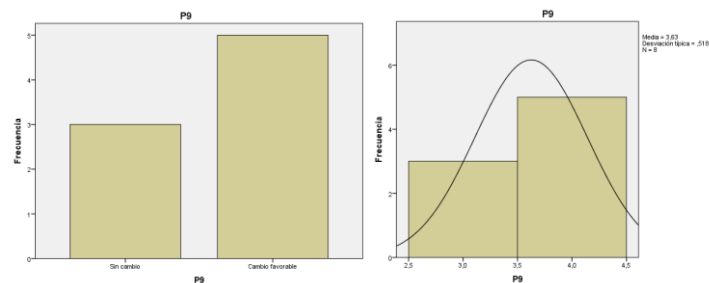
Gráfica 201: Resultados estadístico factor P8

Tabla 227: Resultados estadístico descriptivo factor P9

P9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Cambio favorable	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



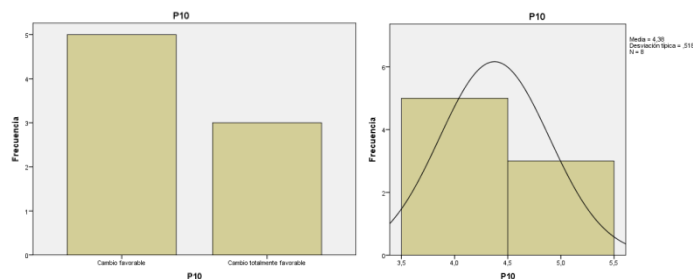
Gráfica 202: Resultados estadístico factor P9

Tabla 228: Resultados estadístico descriptivo factor P10

P10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio favorable	5	62,5	62,5	62,5
Válidos Cambio totalmente favorable	3	37,5	37,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



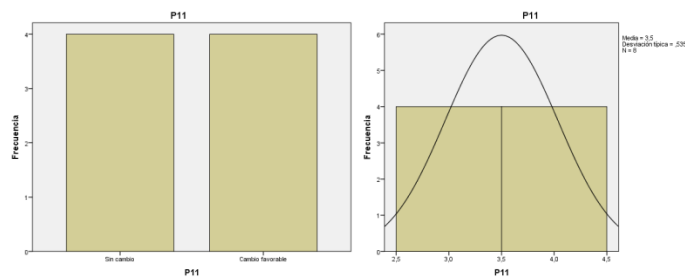
Gráfica 203: Resultados estadístico factor P10

Tabla 229: Resultados estadístico descriptivo factor P11

P11

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	4	50,0	50,0	50,0
Válidos Cambio favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



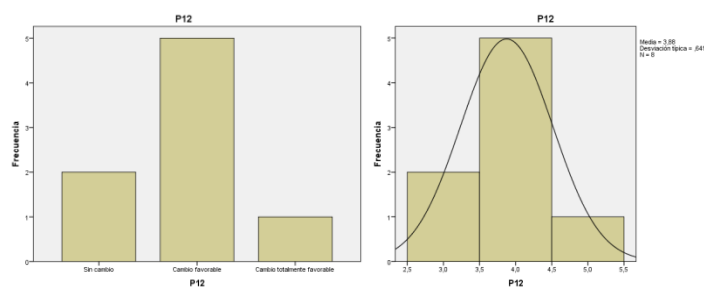
Gráfica 204: Resultados estadístico factor P11

Tabla 230: Resultados estadístico descriptivo factor P12

P12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	5	62,5	62,5	87,5
Cambio totalmente favorable	1	12,5	12,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



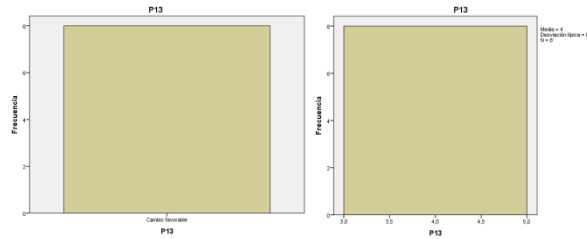
Gráfica 205: Resultados estadístico factor P12

Tabla 231: Resultados estadístico descriptivo factor P13

P13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Cambio favorable	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 206: Resultados estadístico factor P13

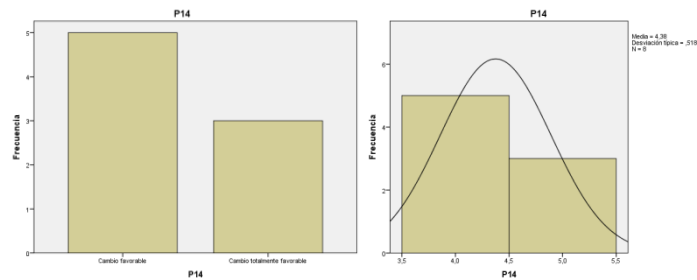
Análisis estadístico descriptivo: Liderazgo

Tabla 232: Resultados estadístico descriptivo factor P14

P14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cambio favorable	5	62,5	62,5	62,5
Válidos Cambio totalmente favorable	3	37,5	37,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



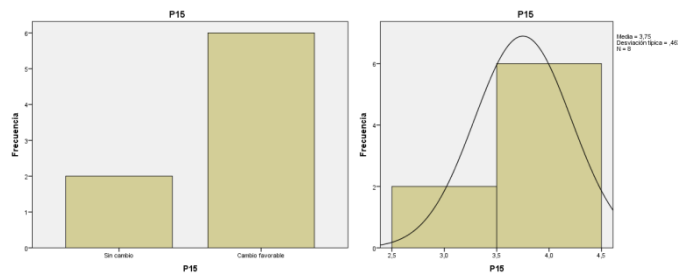
Gráfica 207: Resultados estadístico factor P14

Tabla 233: Resultados estadístico descriptivo factor P15

P15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



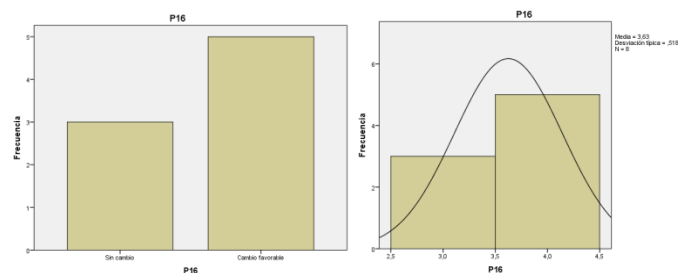
Gráfica 208: Resultados estadístico factor P15

Tabla 234: Resultados estadístico descriptivo factor P16

P16

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Cambio favorable	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



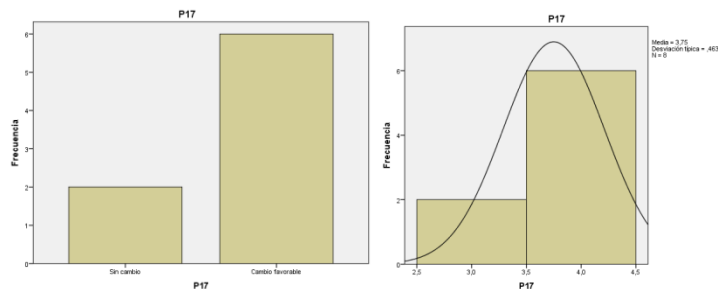
Gráfica 209: Resultados estadístico factor P16

Tabla 235: Resultados estadístico descriptivo factor P17

P17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



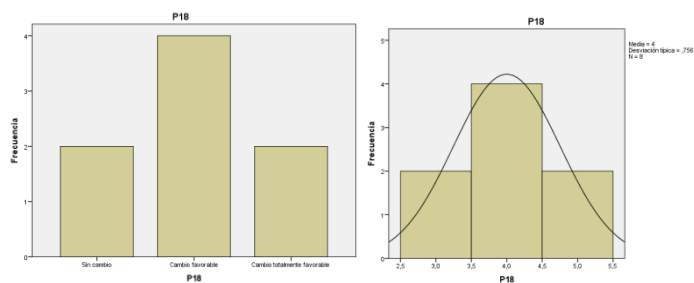
Gráfica 210: Resultados estadístico factor P17

Tabla 236: Resultados estadístico descriptivo factor P18

P18

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin cambio	2	25,0	25,0
	Cambio favorable	4	50,0	75,0
	Cambio totalmente favorable	2	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



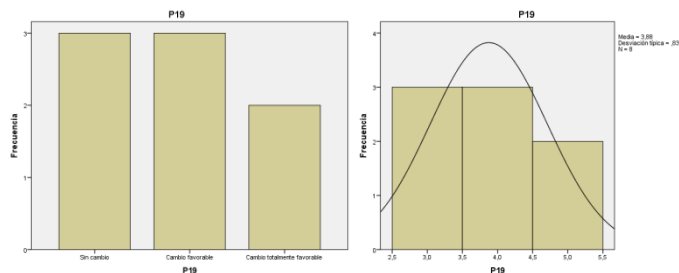
Gráfica 211: Resultados estadístico factor P18

Tabla 237: Resultados estadístico descriptivo factor P19

P19

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin cambio	3	37,5	37,5
	Cambio favorable	3	37,5	75,0
	Cambio totalmente favorable	2	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



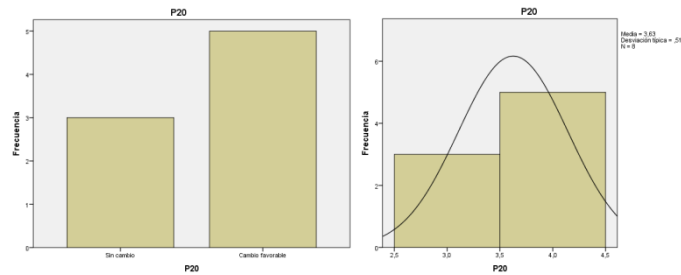
Gráfica 212: Resultados estadístico factor P19

Tabla 238: Resultados estadístico descriptivo factor P20

P20

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Cambio favorable	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 213: Resultados estadístico factor P20

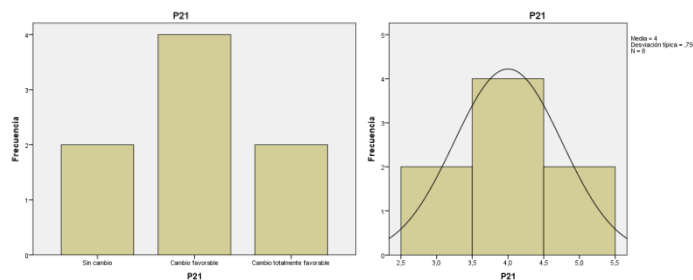
Análisis estadístico descriptivo: Compromiso de las personas

Tabla 239: Resultados estadístico descriptivo factor P21

P21

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	4	50,0	50,0	75,0
Cambio totalmente favorable	2	25,0	25,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



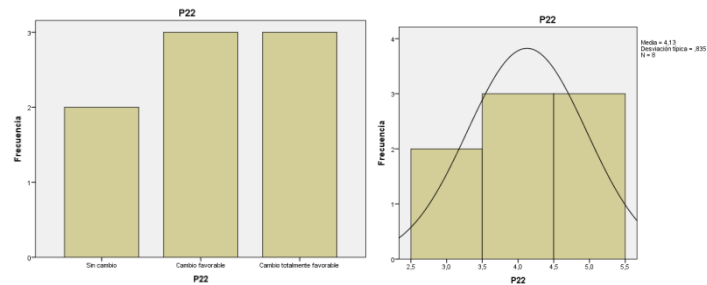
Gráfica 214: Resultados estadístico factor P21

Tabla 240: Resultados estadístico descriptivo factor P22

P22

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Cambio favorable	3	37,5	37,5	62,5
Cambio totalmente favorable	3	37,5	37,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



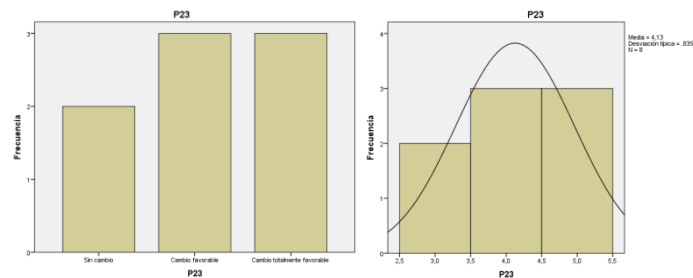
Gráfica 215: Resultados estadístico factor P22

Tabla 241: Resultados estadístico descriptivo factor P23

P23

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Cambio favorable	3	37,5	37,5	62,5
Cambio totalmente favorable	3	37,5	37,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



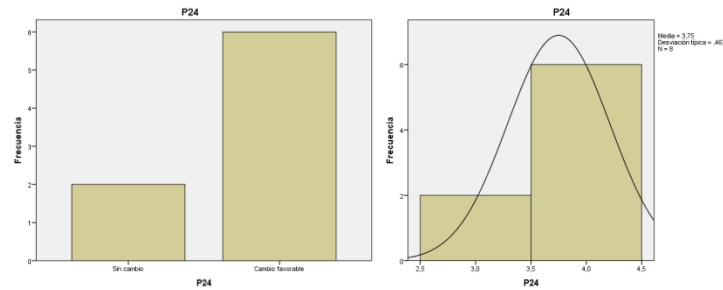
Gráfica 216: Resultados estadístico factor P23

Tabla 242: Resultados estadístico descriptivo factor P24

P24

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



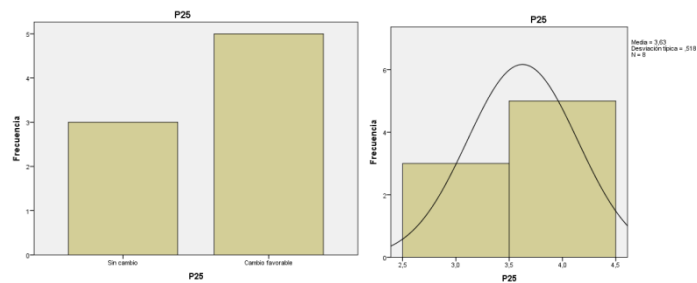
Gráfica 217: Resultados estadístico factor P24

Tabla 243: Resultados estadístico descriptivo factor P25

P25

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Cambio favorable	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



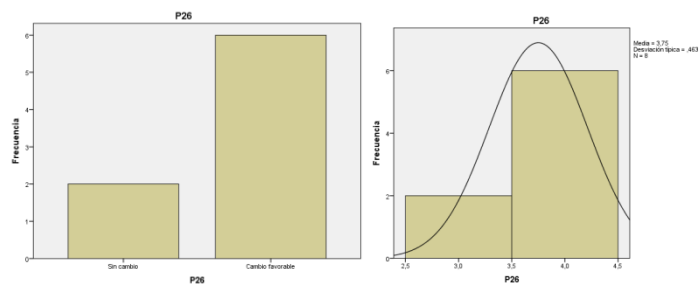
Gráfica 218: Resultados estadístico factor P25

Tabla 244: Resultados estadístico descriptivo factor P26

P26

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



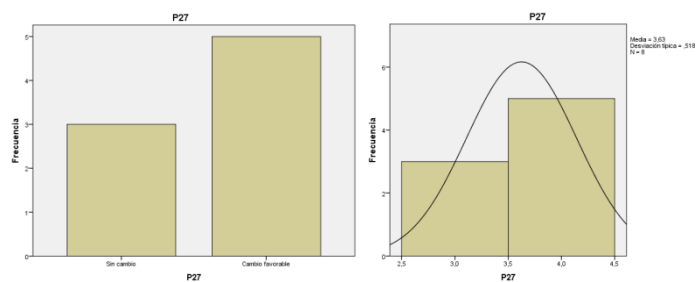
Gráfica 219: Resultados estadístico factor P26

Tabla 245: Resultados estadístico descriptivo factor P27

P27

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Cambio favorable	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



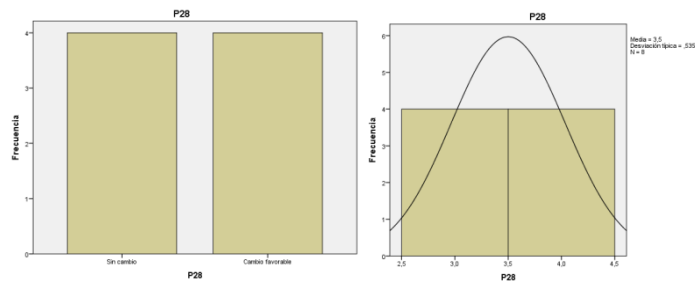
Gráfica 220: Resultados estadístico factor P27

Tabla 246: Resultados estadístico descriptivo factor P28

P28

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	4	50,0	50,0	50,0
Válidos Cambio favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



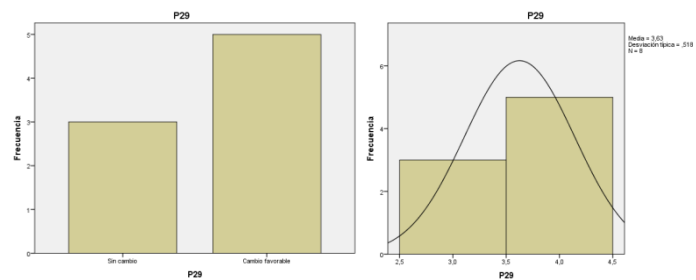
Gráfica 221: Resultados estadístico factor P28

Tabla 247: Resultados estadístico descriptivo factor P29

P29

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Cambio favorable	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



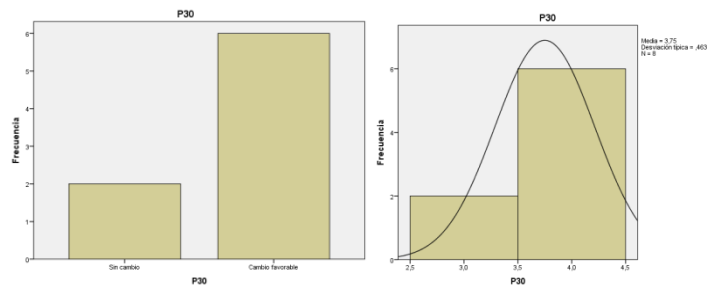
Gráfica 222: Resultados estadístico factor P29

Tabla 248: Resultados estadístico descriptivo factor P30

P30

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



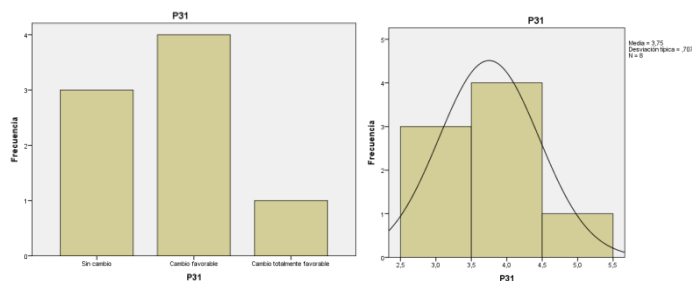
Gráfica 223: Resultados estadístico factor P30

Tabla 249: Resultados estadístico descriptivo factor P31

P31

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Cambio favorable	4	50,0	50,0	87,5
Cambio totalmente favorable	1	12,5	12,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



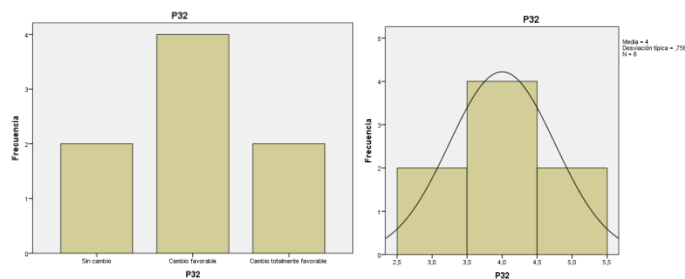
Gráfica 224: Resultados estadístico factor P31

Tabla 250: Resultados estadístico descriptivo factor P32

P32

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	4	50,0	50,0	75,0
Cambio totalmente favorable	2	25,0	25,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



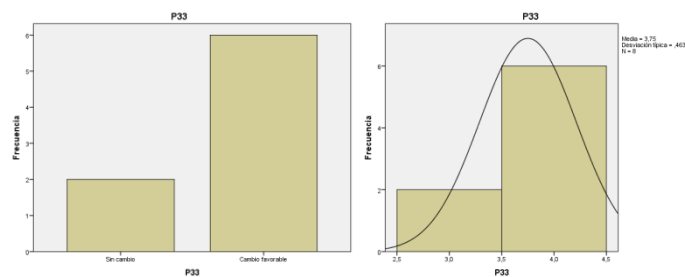
Gráfica 225: Resultados estadístico factor P32

Tabla 251: Resultados estadístico descriptivo factor P33

P33

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



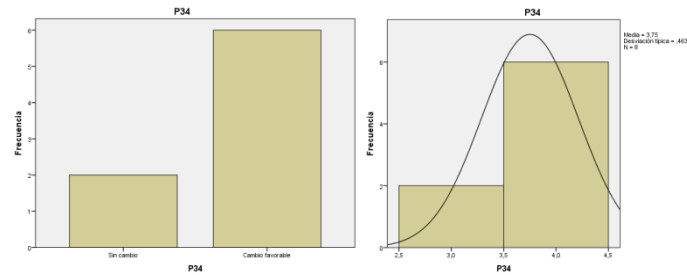
Gráfica 226: Resultados estadístico factor P33

Tabla 252: Resultados estadístico descriptivo factor P34

P34

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



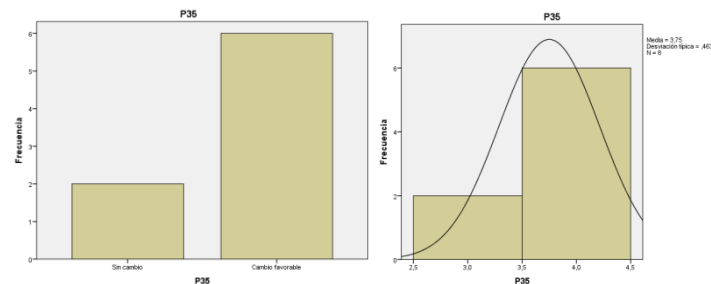
Gráfica 227: Resultados estadístico factor P34

Tabla 253: Resultados estadístico descriptivo factor P35

P35

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



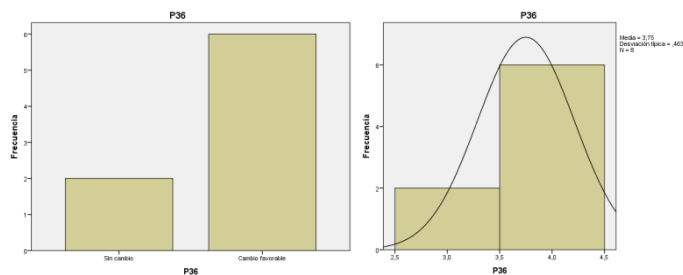
Gráfica 228: Resultados estadístico factor P35

Tabla 254: Resultados estadístico descriptivo factor P36

P36

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



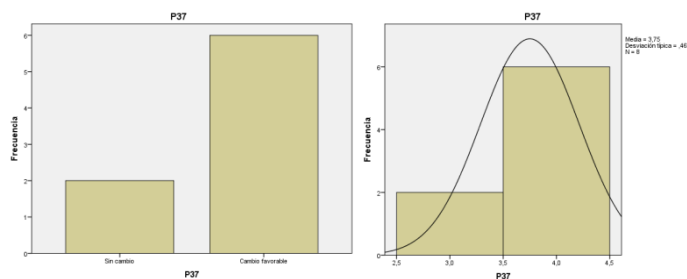
Gráfica 229: Resultados estadístico factor P36

Tabla 255: Resultados estadístico descriptivo factor P37

P37

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 230: Resultados estadístico factor P37

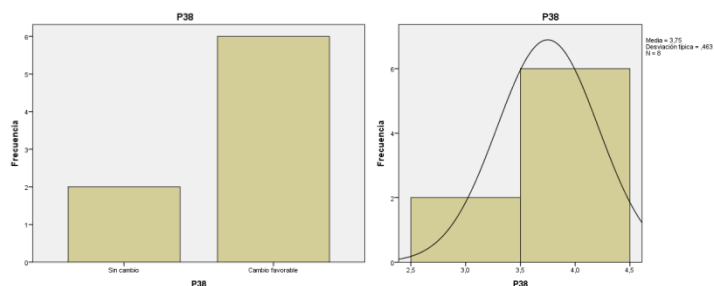
Análisis estadístico descriptivo: Enfoque a procesos

Tabla 256: Resultados estadístico descriptivo factor P38

P38

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



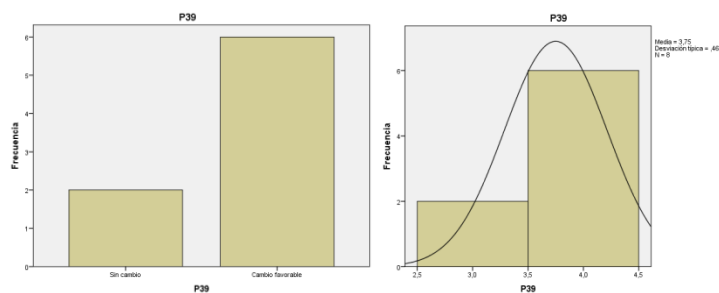
Gráfica 231: Resultados estadístico factor P38

Tabla 257: Resultados estadístico descriptivo factor P39

P39

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



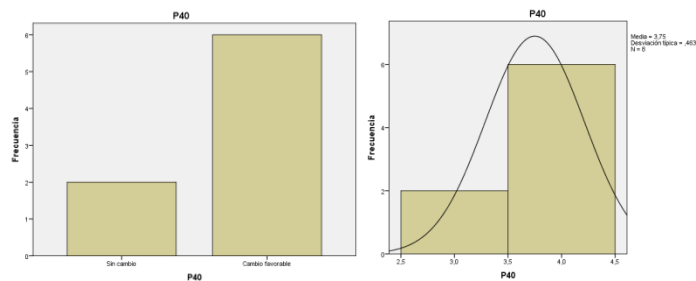
Gráfica 232: Resultados estadístico factor P39

Tabla 258: Resultados estadístico descriptivo factor P40

P40

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



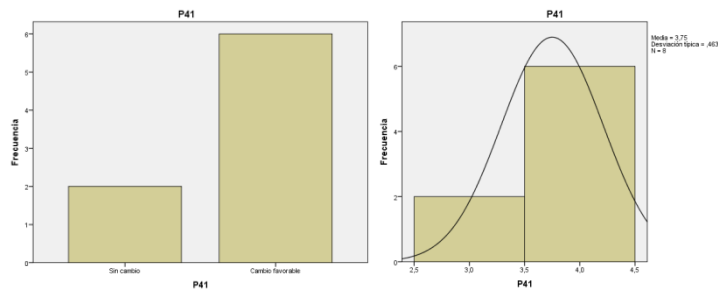
Gráfica 233: Resultados estadístico factor P40

Tabla 259: Resultados estadístico descriptivo factor P41

P41

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



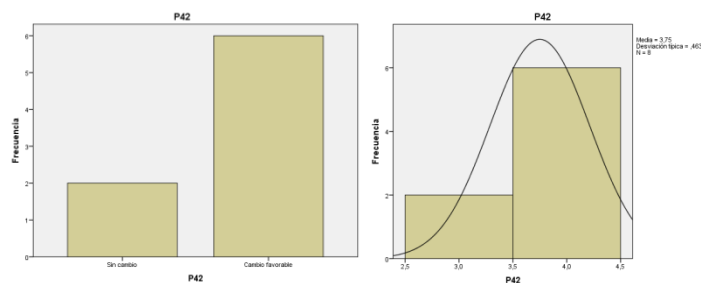
Gráfica 234: Resultados estadístico factor P41

Tabla 260: Resultados estadístico descriptivo factor P42

P42

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



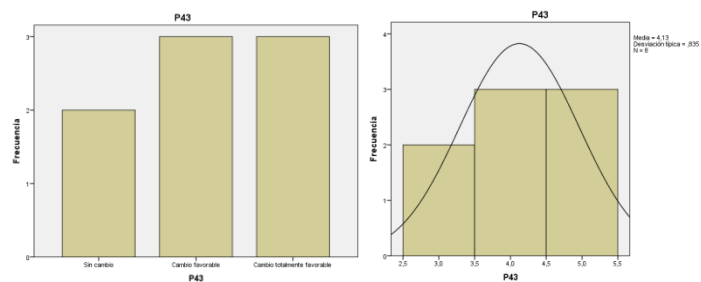
Gráfica 235: Resultados estadístico factor P42

Tabla 261: Resultados estadístico descriptivo factor P43

P43

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin cambio	2	25,0	25,0
	Cambio favorable	3	37,5	62,5
	Cambio totalmente favorable	3	37,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



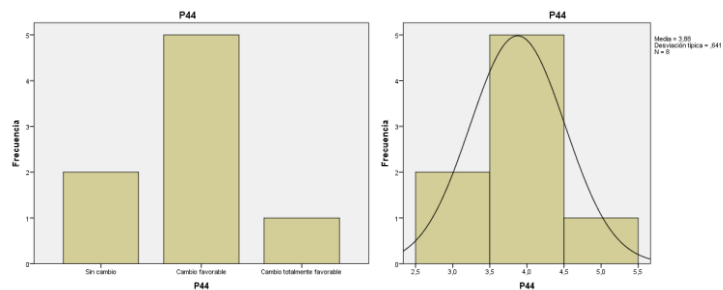
Gráfica 236: Resultados estadístico factor P43

Tabla 262: Resultados estadístico descriptivo factor P44

P44

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin cambio	2	25,0	25,0
	Cambio favorable	5	62,5	87,5
	Cambio totalmente favorable	1	12,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



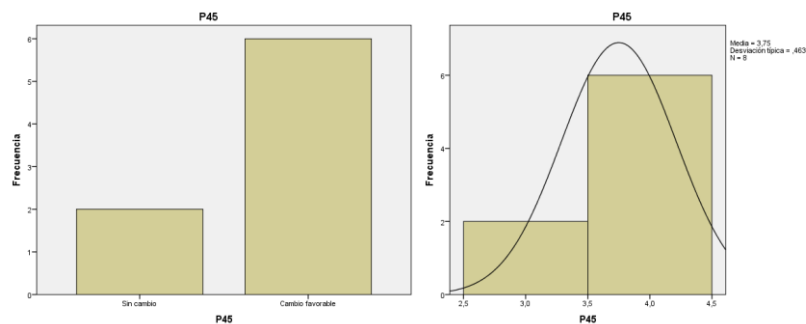
Gráfica 237: Resultados estadístico factor P44

Tabla 263: Resultados estadístico descriptivo factor P45

P45

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



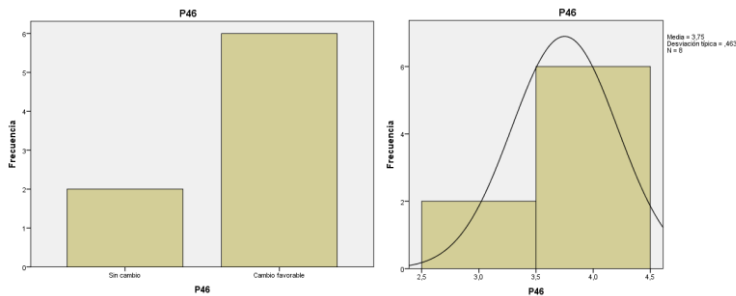
Gráfica 238: Resultados estadístico factor P45

Tabla 264: Resultados estadístico descriptivo factor P46

P46

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



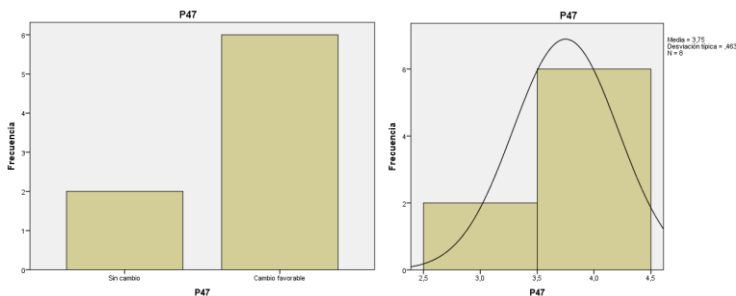
Gráfica 239: Resultados estadístico factor P46

Tabla 265: Resultados estadístico descriptivo factor P47

P47

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



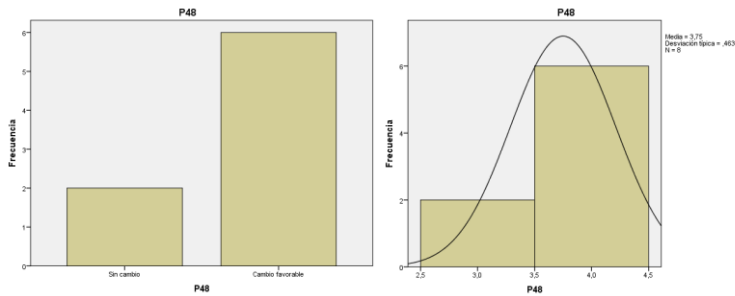
Gráfica 240: Resultados estadístico factor P47

Tabla 266: Resultados estadístico descriptivo factor P48

P48

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



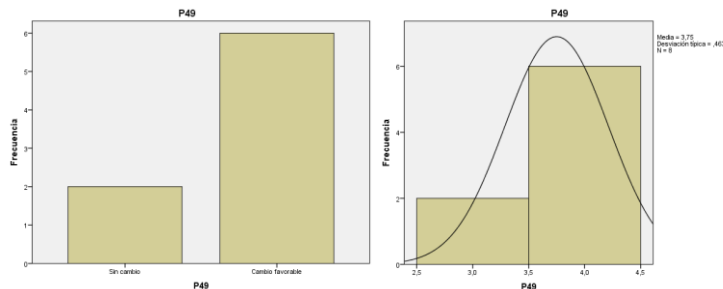
Gráfica 241: Resultados estadístico factor P48

Tabla 267: Resultados estadístico descriptivo factor P49

P49

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



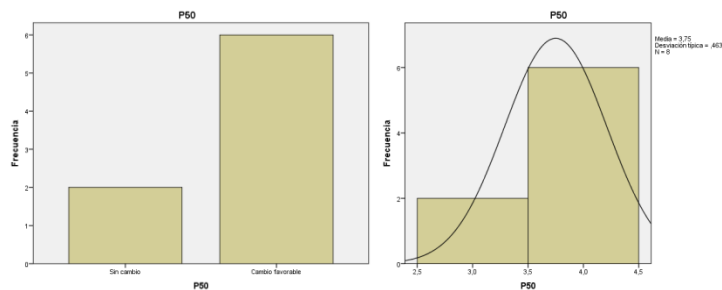
Gráfica 242: Resultados estadístico factor P49

Tabla 268: Resultados estadístico descriptivo factor P50

P50

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



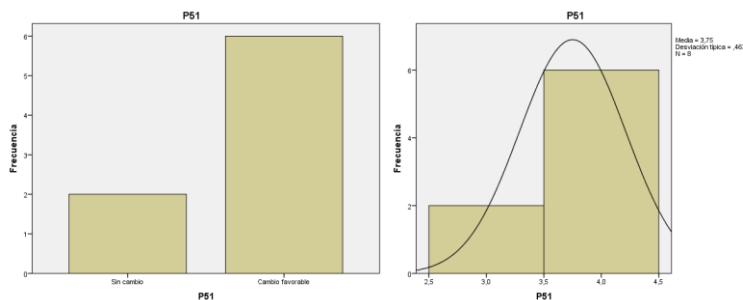
Gráfica 243: Resultados estadístico factor P50

Tabla 269: Resultados estadístico descriptivo factor P51

P51

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



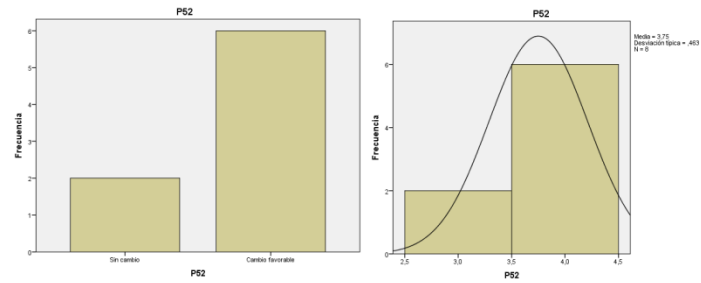
Gráfica 244: Resultados estadístico factor P51

Tabla 270: Resultados estadístico descriptivo factor P52

P52

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 245: Resultados estadístico factor P52

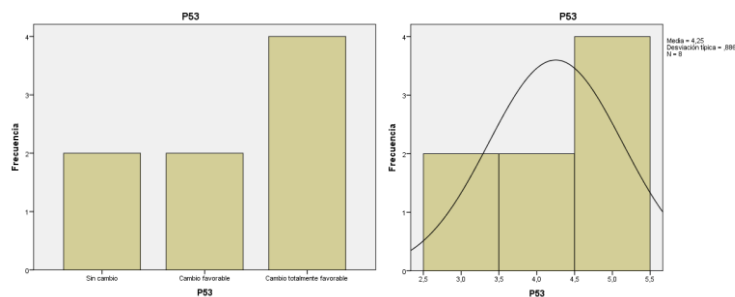
Análisis estadístico descriptivo: Enfoque en fases del ciclo de vida del servicio y aspectos ambientales

Tabla 271: Resultados estadístico descriptivo factor P53

P53

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Cambio favorable	2	25,0	25,0	50,0
Cambio totalmente favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



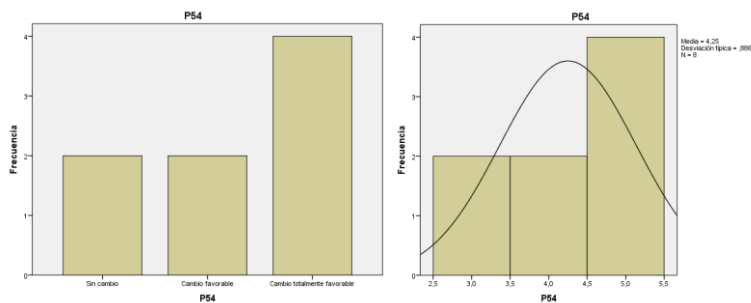
Gráfica 246: Resultados estadístico factor P53

Tabla 272: Resultados estadístico descriptivo factor P54

P54

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Cambio favorable	2	25,0	25,0	50,0
Cambio totalmente favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



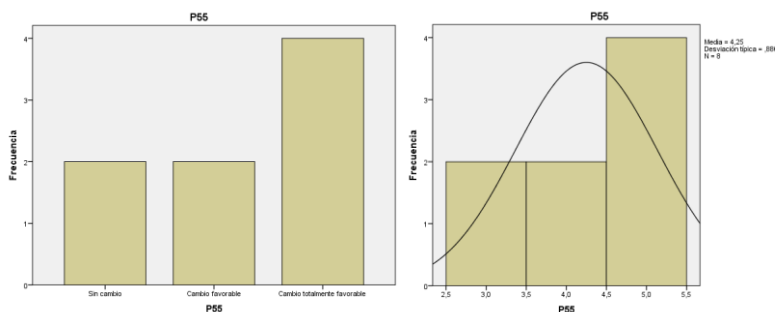
Gráfica 247: Resultados estadístico factor P54

Tabla 273: Resultados estadístico descriptivo factor P55

P55

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Cambio favorable	2	25,0	25,0	50,0
Cambio totalmente favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



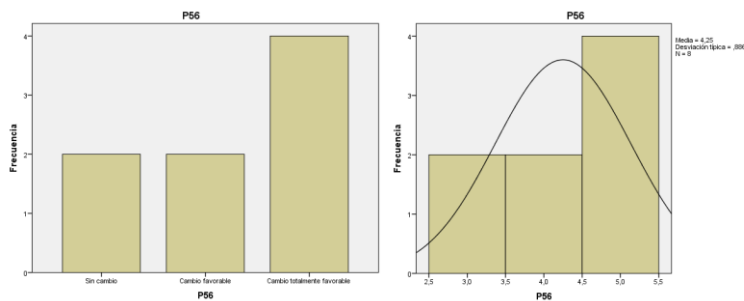
Gráfica 248: Resultados estadístico factor P55

Tabla 274: Resultados estadístico descriptivo factor P56

P56

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Cambio favorable	2	25,0	25,0	50,0
Cambio totalmente favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



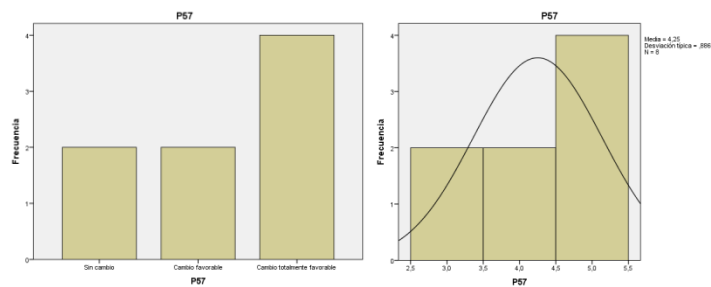
Gráfica 249: Resultados estadístico factor P56

Tabla 275: Resultados estadístico descriptivo factor P57

P57

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Cambio favorable	2	25,0	25,0	50,0
Cambio totalmente favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



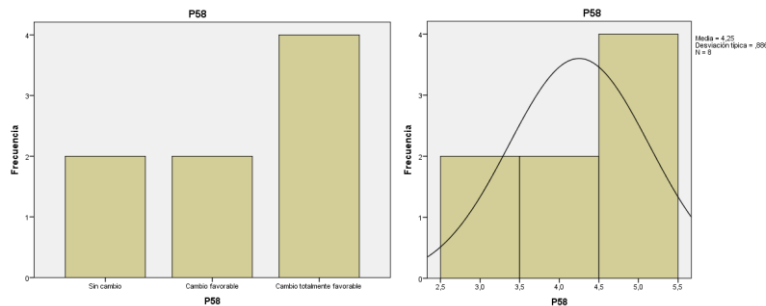
Gráfica 250: Resultados estadístico factor P57

Tabla 276: Resultados estadístico descriptivo factor P58

P58

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Cambio favorable	2	25,0	25,0	50,0
Cambio totalmente favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



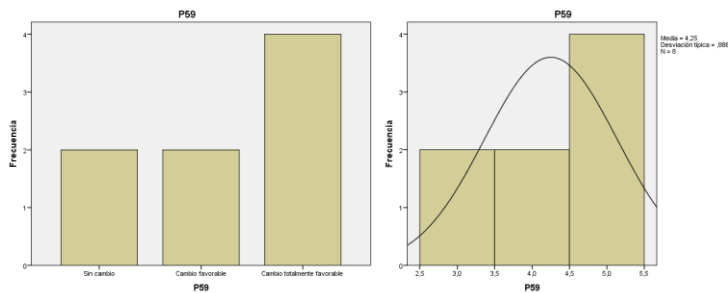
Gráfica 251: Resultados estadístico factor P58

Tabla 277: Resultados estadístico descriptivo factor P59

P59

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin cambio	2	25,0	25,0
	Cambio favorable	2	25,0	50,0
	Cambio totalmente favorable	4	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



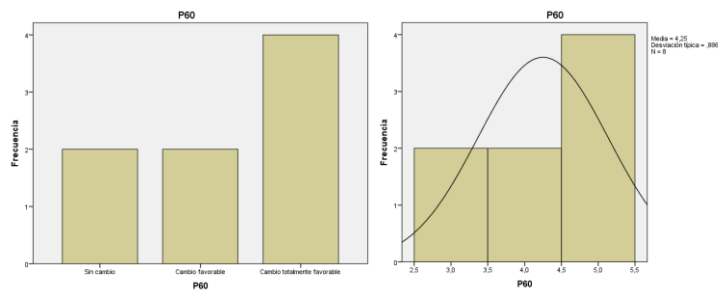
Gráfica 252: Resultados estadístico factor P59

Tabla 278: Resultados estadístico descriptivo factor P60

P60

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin cambio	2	25,0	25,0
	Cambio favorable	2	25,0	50,0
	Cambio totalmente favorable	4	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



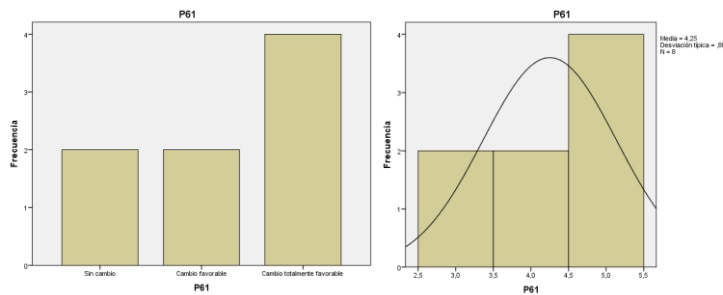
Gráfica 253: Resultados estadístico factor P60

Tabla 279: Resultados estadístico descriptivo factor P61

P61

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin cambio	2	25,0	25,0
	Cambio favorable	2	25,0	50,0
	Cambio totalmente favorable	4	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



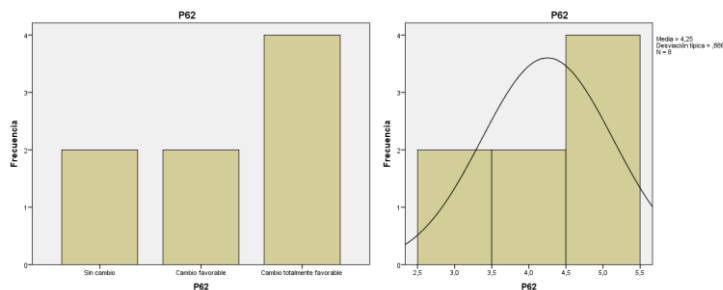
Gráfica 254: Resultados estadístico factor P61

Tabla 280: Resultados estadístico descriptivo factor P62

P62

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin cambio	2	25,0	25,0
	Cambio favorable	2	25,0	50,0
	Cambio totalmente favorable	4	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



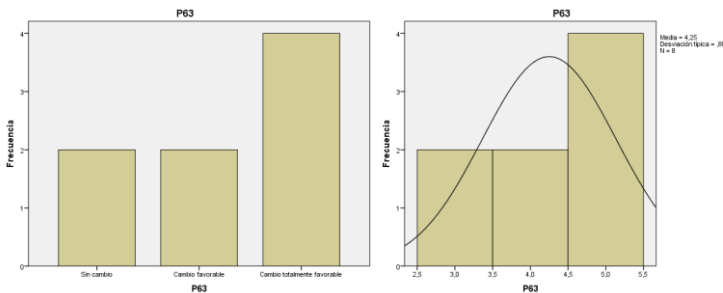
Gráfica 255: Resultados estadístico factor P62

Tabla 281: Resultados estadístico descriptivo factor P63

P63

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin cambio	2	25,0	25,0
	Cambio favorable	2	25,0	50,0
	Cambio totalmente favorable	4	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



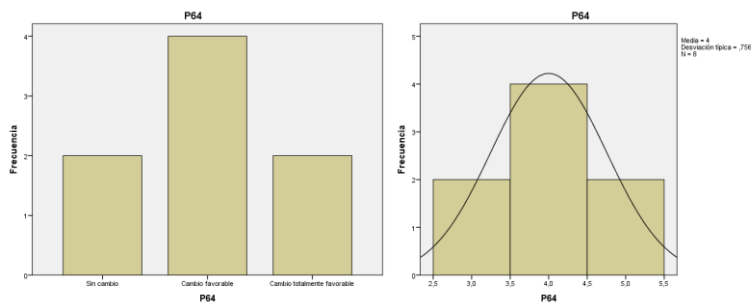
Gráfica 256: Resultados estadístico factor P63

Tabla 282: Resultados estadístico descriptivo factor P64

P64

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin cambio	2	25,0	25,0
	Cambio favorable	4	50,0	75,0
	Cambio totalmente favorable	2	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



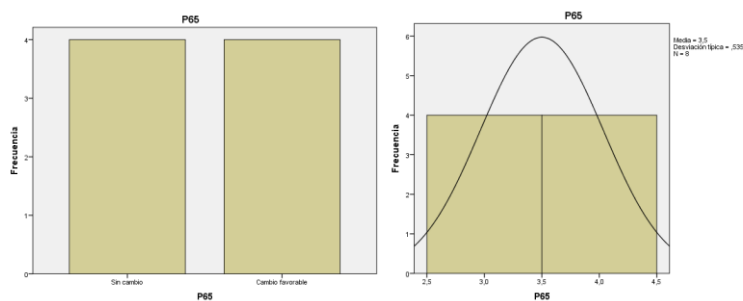
Gráfica 257: Resultados estadístico factor P64

Tabla 283: Resultados estadístico descriptivo factor P65

P65

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	4	50,0	50,0	50,0
Válidos Cambio favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



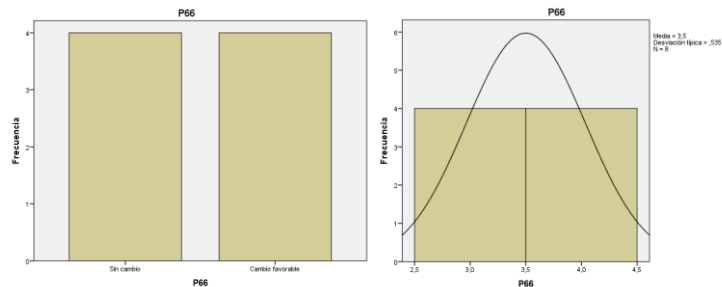
Gráfica 258: Resultados estadístico factor P65

Tabla 284: Resultados estadístico descriptivo factor P66

P66

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	4	50,0	50,0	50,0
Válidos Cambio favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



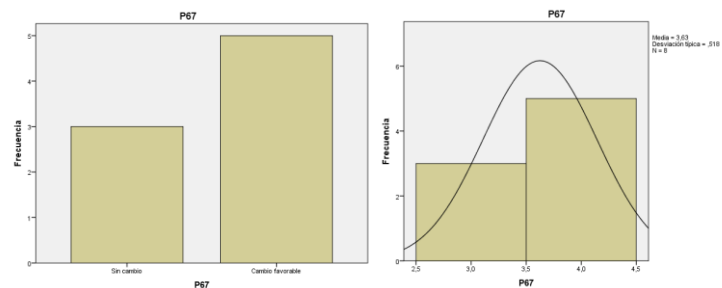
Gráfica 259: Resultados estadístico factor P66

Tabla 285: Resultados estadístico descriptivo factor P67

P67

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Cambio favorable	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



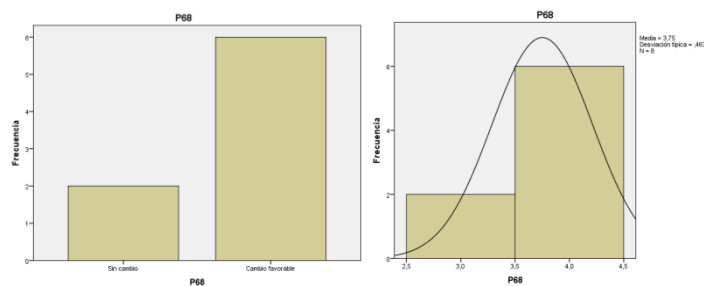
Gráfica 260: Resultados estadístico factor P67

Tabla 286: Resultados estadístico descriptivo factor P68

P68

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



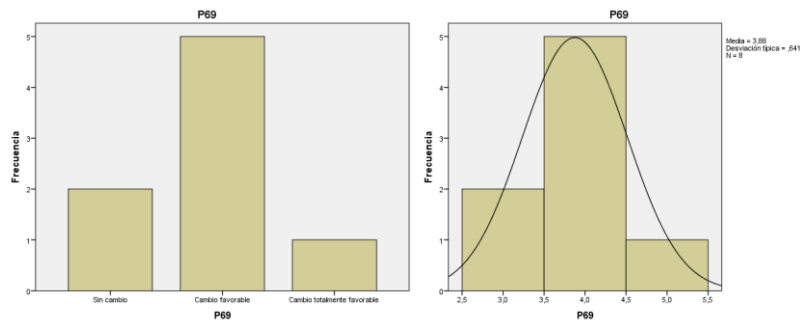
Gráfica 261: Resultados estadístico factor P68

Tabla 287: Resultados estadístico descriptivo factor P69

P69

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Cambio favorable	5	62,5	62,5	87,5
Cambio totalmente favorable	1	12,5	12,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



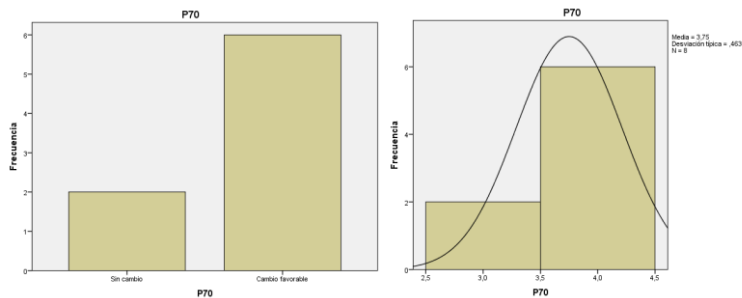
Gráfica 262: Resultados estadístico factor P69

Tabla 288: Resultados estadístico descriptivo factor P70

P70

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



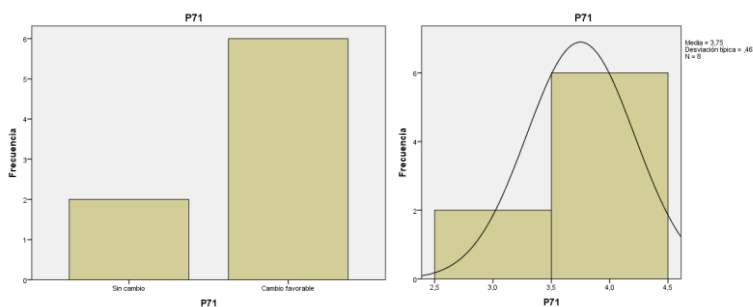
Gráfica 263: Resultados estadístico factor P70

Tabla 289: Resultados estadístico descriptivo factor P71

P71

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



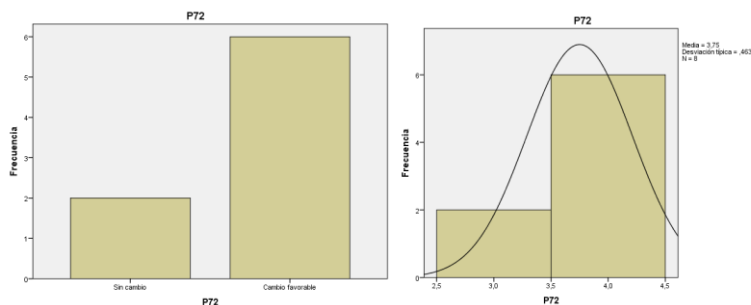
Gráfica 264: Resultados estadístico factor P71

Tabla 290: Resultados estadístico descriptivo factor P72

P72

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



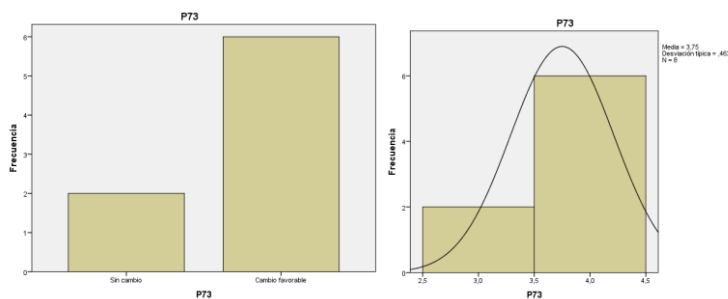
Gráfica 265: Resultados estadístico factor P72

Tabla 291: Resultados estadístico descriptivo factor P73

P73

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



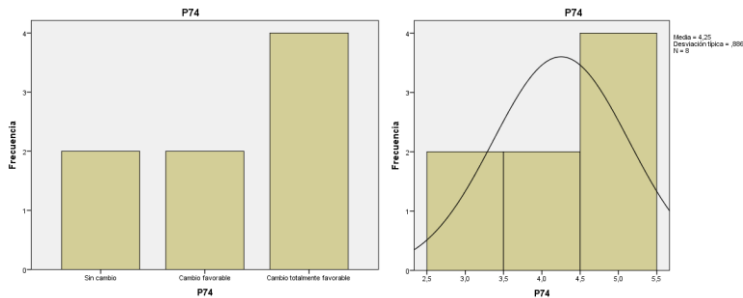
Gráfica 266: Resultados estadístico factor P73

Tabla 292: Resultados estadístico descriptivo factor P74

P74

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Cambio favorable	2	25,0	25,0	50,0
Válidos Cambio totalmente favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



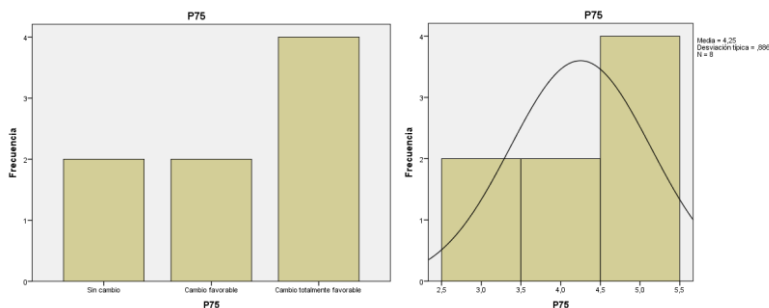
Gráfica 267: Resultados estadístico factor P74

Tabla 293: Resultados estadístico descriptivo factor P75

P75

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Cambio favorable	2	25,0	25,0	50,0
Cambio totalmente favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



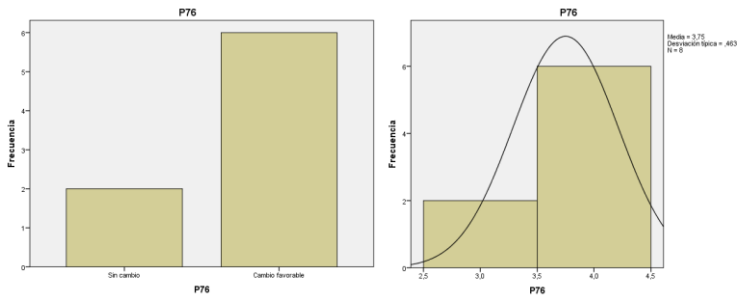
Gráfica 268: Resultados estadístico factor P75

Tabla 294: Resultados estadístico descriptivo factor P76

P76

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 269: Resultados estadístico factor P76

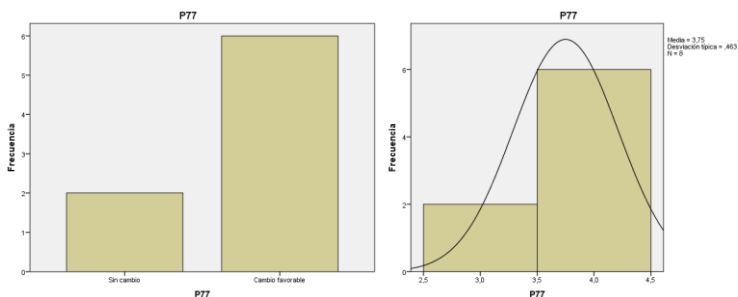
Análisis estadístico descriptivo: Toma de decisiones basado en evidencias

Tabla 295: Resultados estadístico descriptivo factor P77

P77

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



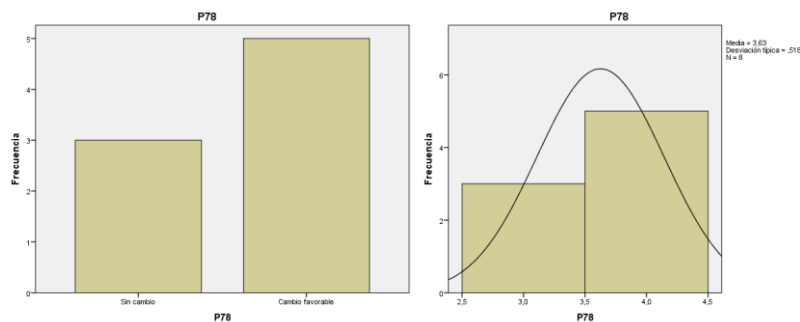
Gráfica 270: Resultados estadístico factor P77

Tabla 296: Resultados estadístico descriptivo factor P78

P78

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Cambio favorable	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



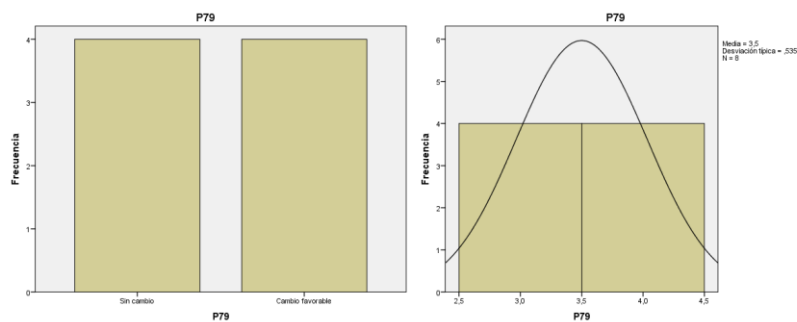
Gráfica 271: Resultados estadístico factor P78

Tabla 297: Resultados estadístico descriptivo factor P79

P79

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	4	50,0	50,0	50,0
Válidos Cambio favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



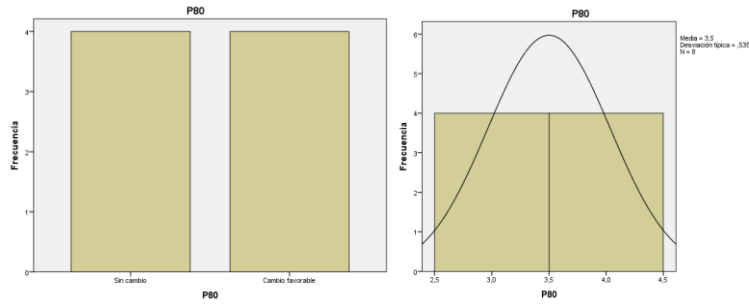
Gráfica 272: Resultados estadístico factor P79

Tabla 298: Resultados estadístico descriptivo factor P80

P80

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	4	50,0	50,0	50,0
Válidos Cambio favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



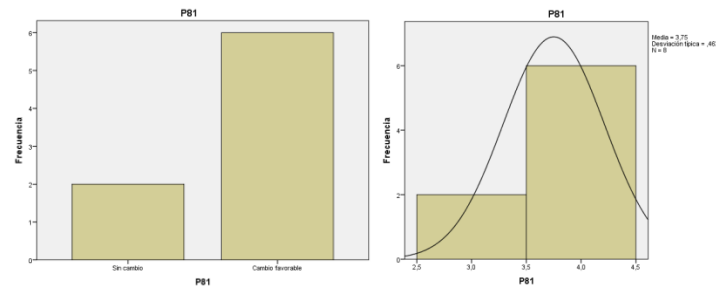
Gráfica 273: Resultados estadístico factor P80

Tabla 299: Resultados estadístico descriptivo factor P81

P81

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



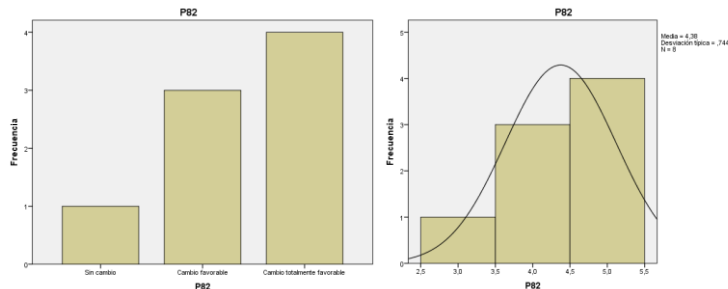
Gráfica 274: Resultados estadístico factor P81

Tabla 300: Resultados estadístico descriptivo factor P82

P82

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	1	12,5	12,5	12,5
Válidos Cambio favorable	3	37,5	37,5	50,0
Cambio totalmente favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 275: Resultados estadístico factor P82

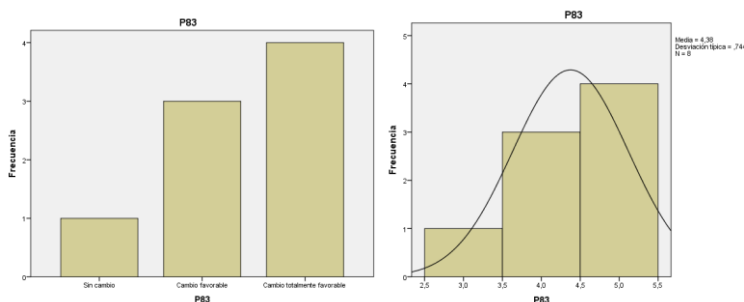
Análisis estadístico descriptivo: Gestión de las relaciones

Tabla 301: Resultados estadístico descriptivo factor P83

P83

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	1	12,5	12,5	12,5
Cambio favorable	3	37,5	37,5	50,0
Cambio totalmente favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



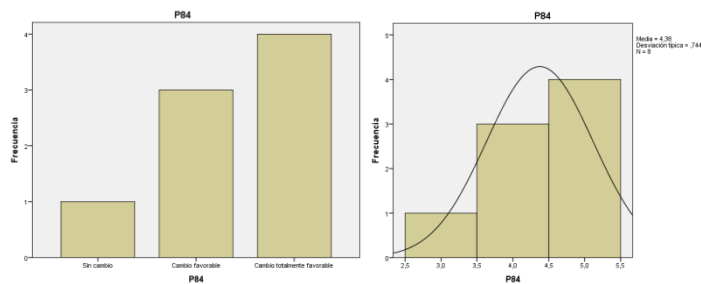
Gráfica 276: Resultados estadístico factor P83

Tabla 302: Resultados estadístico descriptivo factor P84

P84

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	1	12,5	12,5	12,5
Cambio favorable	3	37,5	37,5	50,0
Cambio totalmente favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



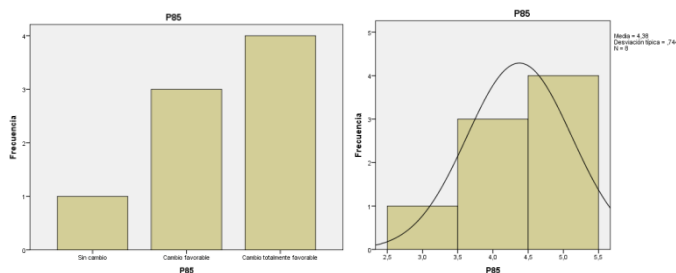
Gráfica 277: Resultados estadístico factor P84

Tabla 303: Resultados estadístico descriptivo factor P85

P85

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sin cambio	1	12,5	12,5	12,5
Cambio favorable	3	37,5	37,5	50,0
Cambio totalmente favorable	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



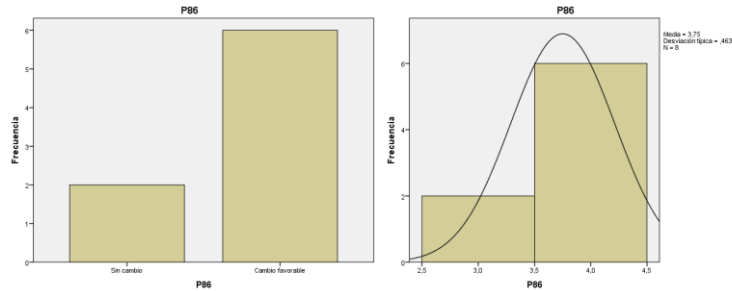
Gráfica 278: Resultados estadístico factor P85

Tabla 304: Resultados estadístico descriptivo factor P86

P86

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



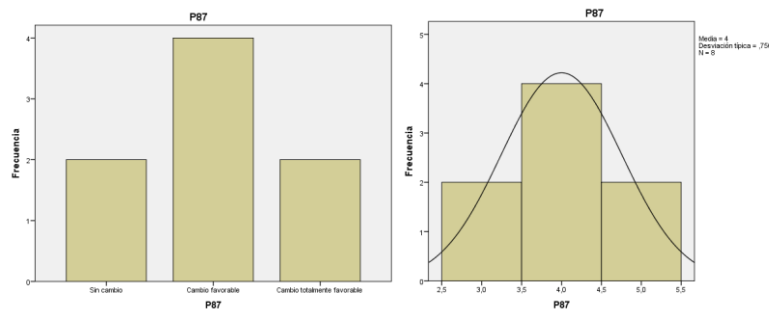
Gráfica 279: Resultados estadístico factor P86

Tabla 305: Resultados estadístico descriptivo factor P87

P87

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Cambio favorable	4	50,0	50,0	75,0
Cambio totalmente favorable	2	25,0	25,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



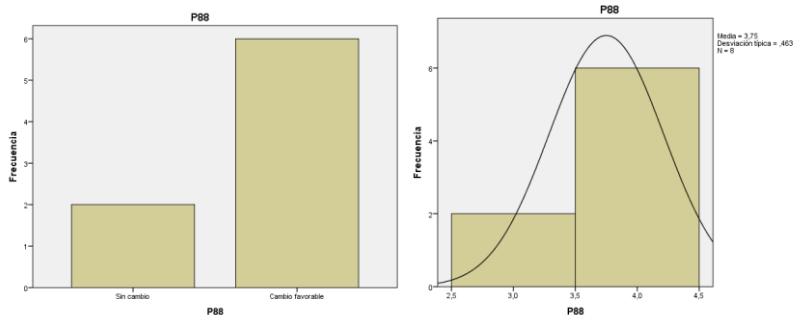
Gráfica 280: Resultados estadístico factor P87

Tabla 306: Resultados estadístico descriptivo factor P88

P88

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



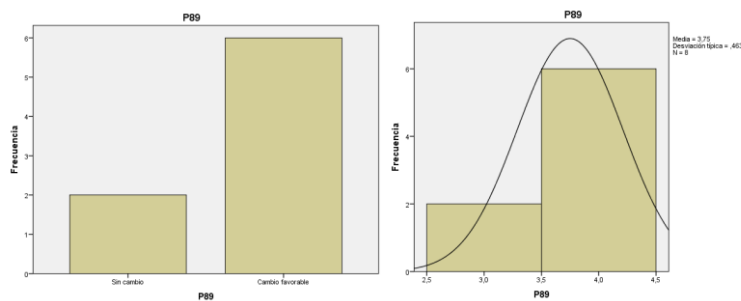
Gráfica 281: Resultados estadístico factor P88

Tabla 307: Resultados estadístico descriptivo factor P89

P89

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



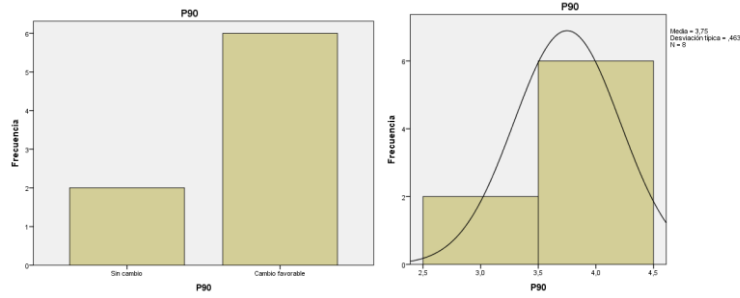
Gráfica 282: Resultados estadístico factor P89

Tabla 308: Resultados estadístico descriptivo factor P90

P90

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



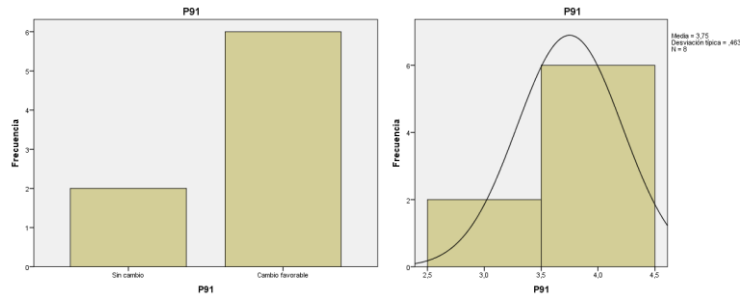
Gráfica 283: Resultados estadístico factor P90

Tabla 309: Resultados estadístico descriptivo factor P91

P91

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin cambio	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Cambio favorable	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: extraído del aplicativo SPSS



Gráfica 284: Resultados estadístico factor P91

Anexo No. 4 Indicadores de gestión

La información suministrada fue extraída del aplicativo PIGI - Presentación Integral de la Gestión Institucional.

Tabla 310: Gestión trimestral - primer trimestre vigencia 2008

Nivel de indicador	Proceso	No. De Indicadores asociados al proceso	No. De Indicadores a evaluar	Promedio acumulado	Estado	% Avance por proceso	Peso porcentual para cada nivel del indicador	Resultado de la entidad por proceso
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	1	0	N.A	N.A	100	20	20
	Comunicaciones	4	3	100				
MISIONAL	Participación	3	0	N.A	N.A	79,49	50	15,9
	Planeación Ambiental	9	0	N.A	N.A			
	Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	14	7	64,29				
	Evaluación, Control y Seguimiento	19	9	94,7				
	Educación Ambiental	2	0	N.A	N.A			
APOYO	Gestión del Talento Humano	5	1	100		78,21	20	10,43
	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	0	N.A	N.A			
	Gestión Jurídica	5	0	N.A	N.A			
	Gestión de Recursos Físicos	3	1	13				
	Gestión de Recursos Financieros	4	3	100				
	Gestión Documental	2	1	100				
EVALUACIÓN Y CONTROL	Control y Mejora	3	0	N.A	N.A	N.A	10	N.A
	Control Disciplinario	1	0	N.A	N.A			

Fuente: propia autor

El proceso estratégico integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado del 20%. Para el periodo reportado, se evalúa el cumplimiento de tres (3) indicadores del proceso de Comunicaciones que contempla la gestión de la Oficina de Comunicaciones y de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario con un porcentaje de cumplimiento del 100%, alcanzando un nivel sobresaliente en la evaluación y un resultado total como proceso de 20, equivalente al 100% acumulado, según lo programado.

En cuanto al proceso misional, lo integran cuarenta y siete (47) indicadores con un peso ponderado del 50%. Para el trimestre son dieciséis (16) indicadores los que reportan ejecución; se destaca el cumplimiento sobresaliente alcanzado por el proceso de Evaluación Control y Seguimiento con el 94,70%; seguido del proceso de Gestión Ambiental y Desarrollo Rural con el 64,29% que lo ubica en un nivel aceptable; los procesos de Participación, Educación Ambiental y Planeación Ambiental, no tienen programación en el periodo

De los veintiún (21) indicadores de gestión que integran el proceso de Apoyo de la entidad, con un peso ponderado de 20%, seis (6) corresponden a la programación de reporte para el trimestre así: Tres (3) del proceso de Gestión de Recursos Financieros, uno (1) del proceso de Gestión de Talento Humano, uno (1) del proceso de Gestión documental con el 100% de ejecución cada uno, ubicándolos en un nivel sobresaliente; Lo sigue un (1) indicador el proceso de Gestión de Recursos Físicos en un nivel insuficiente con el 12,84%. El proceso de Apoyo, en general, se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación con un resultado total como proceso de 10,43, equivalente al 78,21% de lo programado.

El proceso de Evaluación y Control integra cuatro (5) indicadores con un peso ponderado de 10%; para el periodo no se tiene programado ninguno del proceso de control y mejora ni del proceso de Control Disciplinario.

El resultado de la gestión general de la entidad está dado por la calificación obtenida en la evaluación por procesos. En este trimestre, la entidad se encuentra en intervalo de calificación aceptable al reportar un nivel de desempeño en las actividades del 46,335 y un porcentaje de cumplimiento acumulado del 61,31%.

En intervalo sobresaliente se ubican los procesos de la entidad así: Estratégico con un porcentaje de avance promedio del 100% y un resultado alcanzado de 20. Lo siguen el proceso Apoyo con el 52,15% y un resultado alcanzado de 10,43 y el proceso Misional con el 31,80% y un resultado de 15,90, ubicándose en el año en un nivel de evaluación insuficiente.

El proceso de Evaluación y Control no tiene programado avance en el periodo.

En términos generales, la entidad tiene un cumplimiento aceptable promedio del 61,31% en su gestión.

Tabla 311: Gestión trimestral - segundo trimestre vigencia 2008

Nivel de indicador	Proceso	No. De Indicadores asociados al proceso	No. De Indicadores a evaluar	Promedio acumulado	Estado	% Avance por proceso	Peso porcentual para cada nivel del indicador	Resultado de la entidad por proceso
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	1	0	N.A	N.A	100	20	20
	Comunicaciones	4	3	100				
MISIONAL	Participación	3	0	N.A	N.A	82,38	50	16,48
	Planeación Ambiental	9	0	N.A	N.A			
	Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	14	7	70,14				
	Evaluación, Control y Seguimiento	19	9	94,61				
	Educación Ambiental	2	0	N.A	N.A			
APOYO	Gestión del Talento Humano	5	1	100		90,07	20	12,01
	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	0	N.A	N.A			
	Gestión Jurídica	5	1	N.A	N.A			
	Gestión de Recursos Físicos	3	2	60,3				
	Gestión de Recursos Financieros	4	3	100				
	Gestión Documental	2	2	100				
EVALUACIÓN Y CONTROL	Control y Mejora	3	0	100		100	10	10
	Control Disciplinario	1	0	N.A	N.A			

Fuente: propia autor

El proceso estratégico integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado del 20%. Para el periodo reportado, se evalúa el cumplimiento de tres (3) indicadores del proceso de Comunicaciones que contempla la gestión de la Oficina de Comunicaciones y de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario con un porcentaje de cumplimiento del 100%, alcanzando un nivel sobresaliente en la evaluación y un resultado total como proceso de 20, equivalente al 100% acumulado, según lo programado.

En cuanto al proceso misional, lo integran cuarenta y siete (47) indicadores con un peso ponderado del 50%. Para este trimestre son dieciséis (16) indicadores los que reportan ejecución; se destaca el cumplimiento sobresaliente alcanzado por el proceso de Evaluación Control y Seguimiento con el 94,61%; seguido del proceso de Gestión Ambiental y Desarrollo Rural con el 70,14 % que lo ubica en un nivel aceptable; los procesos de Participación, Educación Ambiental y Planeación Ambiental, no tienen programación en el periodo.

De los veintiún (21) indicadores de gestión que integran el proceso de Apoyo de la entidad, con un peso ponderado de 20%, nueve (9) corresponden a la programación de reporte para el trimestre así: Tres (3) del proceso de Gestión de Recursos Financieros, uno (1) del proceso de Gestión de Talento Humano, dos (2) del proceso de Gestión documental con el 100% de ejecución cada uno, ubicándolos en un nivel sobresaliente; Los siguen dos (2) indicadores del proceso de Gestión de

Recursos Físicos, en un nivel aceptable, con el 60,30%. El proceso de Apoyo, en general, se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación con un resultado total como proceso de 12,01 acumulado, equivalente al 90,07% de lo programado.

El proceso de Evaluación y Control integra cuatro (4) indicadores con un peso ponderado de 10%; para el periodo no se tiene programado ninguno del proceso de control y mejora ni del proceso de Control Disciplinario, pero su acumulado tiene a la fecha un cumplimiento del 100%.

El resultado de la gestión general de la entidad está dado por la calificación obtenida en la evaluación por procesos.

En el trimestre, la entidad se encuentra en intervalo de calificación aceptable al reportar un nivel de desempeño en las actividades del 58,76% y un porcentaje de cumplimiento acumulado del 73,25% que la ubica en un nivel sobresaliente de cumplimiento anual.

Tabla 312: Gestión trimestral - tercer trimestre vigencia 2008

Nivel de indicador	Proceso	No. De Indicadores asociados al proceso	No. De Indicadores a evaluar	Promedio acumulado	Estado	% Avance por proceso	Peso porcentual para cada nivel del indicador	Resultado de la entidad por proceso
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	2	0	N.A	N.A	100	20	20
	Comunicaciones	4	3	100				
MISIONAL	Participación	3	0	N.A	N.A	86,85	50	43,43
	Planeación Ambiental	9	0	N.A	N.A			
	Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	15	2	100				
	Evaluación, Control y Seguimiento	20	9	73,71				
	Educación Ambiental	2	0	N.A	N.A			
APOYO	Gestión del Talento Humano	5	2	100		90,95	20	18,19
	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	0	N.A	N.A			
	Gestión Jurídica	5	0	N.A	N.A			
	Gestión de Recursos Físicos	4	1	71,02				
	Gestión de Recursos Financieros	7	5	92,78				
	Gestión Documental	3	1	100				
EVALUACIÓN Y CONTROL	Control y Mejora	3	0	N.A	N.A	100	10	10
	Control Disciplinario	2	1	100				

Fuente: propia autor

El proceso estratégico integra seis (6) indicadores con un peso ponderado del 20%. Para el periodo reportado, se evalúa el cumplimiento de tres (3) indicadores del proceso de Comunicaciones que contemplan la gestión de la Oficina de Comunicaciones y de la Subsecretaría General y de Control

Disciplinario con un porcentaje de cumplimiento del 100%, alcanzando un nivel sobresaliente en la evaluación y un resultado total como proceso de 20, equivalente al 100% acumulado, según lo programado.

El proceso de Direccionamiento estratégico no tiene indicadores programados para el periodo.

En cuanto al proceso misional, lo integran cuarenta y nueve (49) indicadores con un peso ponderado del 50%. Para este trimestre son once (11) indicadores los que reportan ejecución que corresponden a los procesos de Gestión Ambiental y Desarrollo Rural con el 100% y Evaluación Control y Seguimiento con el 73,71%. La ejecución presenta un resultado total como proceso de 43,43, equivalente al 86,85% acumulado, según lo programado.

Los procesos de Planeación Ambiental, Participación y Educación Ambiental no tienen indicadores programados para el periodo.

De los veintiséis (26) indicadores de gestión que integran el proceso de Apoyo de la entidad, con un peso ponderado de 20%, nueve (9) corresponden a la programación de reporte para el trimestre, así: Dos (2) del proceso de Gestión de Talento Humano y uno (1) del proceso de Gestión Documental con el 100%, cinco (5) del proceso de Gestión de Recursos Financieros con el 92,78% y uno (1) del proceso de Gestión de Recursos Físicos con el 71,02%. El proceso de Apoyo, en general, se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación acumulada con un resultado total como proceso de 18,19, equivalente al 90,95% de lo programado.

Los procesos Gestión de Recursos Informáticos, Gestión Jurídica, no cuentan con programación para este trimestre.

El proceso de Evaluación y Control integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado de 10%; para el periodo se tienen un (1) indicador programado para el proceso de Control Disciplinario un 100% de ejecución. El proceso de Evaluación y Control se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación acumulada total como proceso de 10, equivalente al 100%.

En el trimestre, la entidad se encuentra en intervalo de calificación sobresaliente al reportar un nivel de desempeño en las actividades del 91,62%.

En intervalo sobresaliente se ubican los procesos de la entidad así: Estratégico con un porcentaje de avance promedio del 100% y un resultado alcanzado de 20; el proceso de Evaluación y Control con un porcentaje de avance promedio del 100% y un resultado alcanzado de 10; los sigue el proceso de Apoyo con el 90,95% y un resultado alcanzado de 18,19 y el proceso Misional con el 86,85% y un resultado de 43,43.

En términos generales, la entidad tiene un cumplimiento mensual sobresaliente del 94,95% en su gestión. En este trimestre comienza la implementación del Sistema Integrado de Gestión el cual incluye Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 y el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2004.

Se solicitó a todos los procesos revisar los indicadores con los que contaban y evaluar la posibilidad de incluir nuevos con el fin de dar cumplimiento a los objetivos internos adquiridos para la gestión por el plan de desarrollo.

Tabla 313: Gestión trimestral - cuarto trimestre vigencia 2008

Nivel de indicador	Proceso	No. De Indicadores asociados al proceso	No. De Indicadores a evaluar	Promedio acumulado	Estado	% Avance por proceso	Peso porcentual para cada nivel del indicador	Resultado de la entidad por proceso																																																																													
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	1	1	100		97,92	20	19,58																																																																													
	Comunicaciones	4	4	95,83					MISIONAL	Participación	3	3	100		96,96	50	48,48	Planeación Ambiental	10	10	97,57		Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	13	13	91,9		Evaluación, Control y Seguimiento	19	19	95,31		Educación Ambiental	2	2	100		APOYO	Gestión del Talento Humano	0	0	0		94,35	20	18,87	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	2	83,45		Gestión Jurídica	4	4	94,89		Gestión de Recursos Físicos	1	1	96		Gestión de Recursos Financieros	4	4	97,56		EVALUACIÓN Y CONTROL	Gestión Documental	1	1	100		100	10	10	Control y Mejora	3	3	100			Control Disciplinario	2	2	100
MISIONAL	Participación	3	3	100		96,96	50	48,48																																																																													
	Planeación Ambiental	10	10	97,57																																																																																	
	Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	13	13	91,9																																																																																	
	Evaluación, Control y Seguimiento	19	19	95,31																																																																																	
	Educación Ambiental	2	2	100																																																																																	
APOYO	Gestión del Talento Humano	0	0	0		94,35	20	18,87																																																																													
	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	2	83,45																																																																																	
	Gestión Jurídica	4	4	94,89																																																																																	
	Gestión de Recursos Físicos	1	1	96																																																																																	
	Gestión de Recursos Financieros	4	4	97,56																																																																																	
EVALUACIÓN Y CONTROL	Gestión Documental	1	1	100		100	10	10																																																																													
	Control y Mejora	3	3	100																																																																																	
	Control Disciplinario	2	2	100																																																																																	

Fuente: propia autor

El proceso estratégico integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado del 20%. Para el periodo reportado, se evalúa el cumplimiento de los tres (3) indicadores del proceso de Comunicaciones que contempla la gestión de la Oficina de Comunicaciones y de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario con un porcentaje de cumplimiento del 100%, alcanzando un nivel sobresaliente en la evaluación y un resultado total como proceso de 19,58, equivalente al 97,92% acumulado, según lo programado.

En cuanto al proceso misional, lo integran cuarenta y siete (47) indicadores con un peso ponderado del 50%. Para este periodo se destaca el cumplimiento sobresaliente acumulado alcanzado por los procesos de Participación y Educación Ambiental con el 100%, seguidos de los procesos de Planeación Ambiental con el 97,57%, Evaluación Control y Seguimiento con el 95,31%, con el 91,50% y gestión Ambiental y Desarrollo Rural con el 91,90%; para un resultado total como proceso misional de 48,48 equivalente al 96,96% de lo programado, ubicándolo en el nivel de calificación sobresaliente.

Los dieciséis (16) indicadores de gestión que integran el proceso de Apoyo de la entidad, con un peso ponderado de 20%, presentan un reporte para el trimestre el cual en su orden se destaca su ejecución así:

El indicador del proceso de Gestión Documental con el 100% de ejecución, lo siguen los procesos de Gestión de Recursos Financieros con el 97,56%, Gestión de Recursos Físicos con el 96%, Gestión Jurídica con el 94,89%, Gestión de Talento Humano con el 94,22% y Gestión de Recursos Informáticos con el 83,45%. El proceso de Apoyo, en general, se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación con un resultado total como proceso de 18,87, equivalente al 94,35% de lo programado para la vigencia.

El proceso de Evaluación y Control integra nueve (9) indicadores con un peso ponderado de 10%; para el periodo tanto el proceso de Control y Mejora como el proceso de Control Disciplinario, presentan un cumplimiento del 100% lo que ubica al proceso en general en un nivel sobresaliente con el 10% de ejecución acumulada con un resultado de 10 para la vigencia.

En este trimestre, al finalizar la vigencia, la entidad se encuentra en intervalo de calificación sobresaliente al reportar un nivel de desempeño en las actividades del 87,02% y un porcentaje de cumplimiento acumulado del 96,93%.

En intervalo sobresaliente se ubican todos los procesos de la entidad así: Evaluación y Control con 100% de cumplimiento y un resultado anual de 10. Lo siguen el proceso de Estratégico con un porcentaje de avance promedio del 97,92% y un resultado alcanzado de 19,58, el proceso de Misional con el 96,96% y un resultado de 48,48 y el proceso Apoyo con el 94,35% y un resultado alcanzado de 18,87.

Tabla 314: Gestión trimestral - primer trimestre vigencia 2009

Nivel de indicador	Proceso	No. De Indicadores asociados al proceso	No. De Indicadores a evaluar	Promedio acumulado	Estado	% Avance por proceso	Peso porcentual para cada nivel del indicador	Resultado de la entidad por proceso
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	1	1	100		100	20	20
	Comunicaciones	4	3	100				
MISIONAL	Participación	3	2	93,34		87,06	50	43,53
	Planeación Ambiental	9	9	99,48				
	Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	14	13	81,6				
	Evaluación, Control y Seguimiento	19	14	91,76				
	Educación Ambiental	2	2	69,1				
APOYO	Gestión del Talento Humano	5	3	68		85,55	20	17,11
	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	2	80,34				
	Gestión Jurídica	5	4	93,53				
	Gestión de Recursos Físicos	3	2	87,6				
	Gestión de Recursos Financieros	4	2	94				
	Gestión Documental	2	1	89				
EVALUACIÓN Y CONTROL	Control y Mejora	3	1	94		97	10	9,7
	Control Disciplinario	1	1	100				

Fuente: propia autor

El proceso estratégico integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado del 20%. Para el periodo reportado, se evalúa el cumplimiento cuatro (4) indicadores del proceso de Direccionamiento Estratégico que integra la gestión de la Subdirección de Proyectos y Cooperación internacional y del proceso de Comunicaciones que contemplan la gestión de la Oficina de Comunicaciones y de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario con un porcentaje de cumplimiento del 100%, alcanzando un nivel sobresaliente en la evaluación y un resultado total como proceso de 20, equivalente al 100% acumulado, según lo programado.

En cuanto al proceso misional, lo integran cuarenta y siete (47) indicadores con un peso ponderado del 50%. Para el trimestre son cuarenta y cuatro (44) indicadores los que reportan ejecución que corresponden a los procesos de Planeación Ambiental con el 99,48%, Participación con el 93,34%, Evaluación Control y Seguimiento con el 91,76%, Gestión Ambiental y Desarrollo Rural con el 81,60 y % que los ubica en un nivel sobresaliente. El proceso de Educación Ambiental con el 69,10% e ubica en un nivel aceptable. La ejecución presenta un resultado total como proceso de 43,53, equivalente al 87,06% acumulado, según lo programado.

De los veintiún (21) indicadores de gestión que integran el proceso de Apoyo de la entidad, con un peso ponderado de 20%, dieciséis (16) corresponden a la programación de reporte para el trimestre así:

Cuatro (4) del proceso de Gestión de Recursos Financieros con el 94%, cuatro (4) del proceso de Gestión Jurídica con el 93,52%, uno (1) del proceso de Gestión Documental con el 89% de ejecución, dos (2) indicadores del proceso de Gestión de Recursos Físicos con el 87,60% y dos (2) indicadores del proceso Gestión de Recursos Informáticos con el 80,34% ubicándolos en un nivel sobresaliente; en el último lugar, que lo ubica en un nivel insuficiente, se encuentran tres (3) indicadores del proceso de Gestión de Talento Humano con el 68%. El proceso de Apoyo, en general, se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación acumulada con un resultado total como proceso de 17,11, equivalente al 85,55% de lo programado.

El proceso de Evaluación y Control integra cuatro (4) indicadores con un peso ponderado de 10%; para el periodo se tienen dos (2) indicadores programados para los procesos de Control Disciplinario con el 100% y de Control y Mejora con el 94% de ejecución. En términos generales el proceso de Evaluación y Control presenta en el acumulado un resultado total como proceso de 9,70, equivalente al 97% según lo programado.

Para este periodo la entidad se encontraba en la implementación del Sistema Integrado de Gestión viéndose reflejado con la inclusión de nuevos indicadores que miden la gestión actual de la entidad y en cumplimiento a las normas implementadas.

La entidad se encuentra en intervalo de calificación sobresaliente al reportar un nivel de desempeño en las actividades del 90,34% y un porcentaje de cumplimiento acumulado del 92,40% que lo ubica en un estado sobresaliente.

En intervalo sobresaliente se ubican los procesos de la entidad así: Estratégico con un porcentaje de avance promedio del 100% y un resultado alcanzado de 20; lo siguen el proceso Evaluación y Control con un porcentaje de avance promedio del 97% y un resultado alcanzado de 10; Misional con el 87,06% y un resultado de 44,54 y el proceso de Apoyo con el 83,20% y un resultado alcanzado de 18,63.

En términos generales, la entidad tiene un cumplimiento mensual sobresaliente del 93,17% en su gestión.

Tabla 315: Gestión trimestral - segundo trimestre vigencia 2009

Nivel de indicador	Proceso	No. De Indicadores asociados al proceso	No. De Indicadores a evaluar	Promedio acumulado	Estado	% Avance por proceso	Peso porcentual para cada nivel del indicador	Resultado de la entidad por proceso																																																																									
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	1	0	N.A		95,83	20	19,17																																																																									
	Comunicaciones	4	3	91,67					MISIONAL	Participación	3	2	95,59		82,26	50	41,13	Planeación Ambiental	10	0	93,7		Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	13	9	80,55		Evaluación, Control y Seguimiento	19	11	83,83		Educación Ambiental	2	2	57,65		APOYO	Gestión del Talento Humano	5	4	95,75		97,22	20	19,44	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	0	90,94		Gestión Jurídica	4	1	98,14		Gestión de Recursos Físicos	2	0	100		Gestión de Recursos Financieros	4	3	98,49		EVALUACIÓN Y CONTROL	Gestión Documental	1	0	100		97,22	10	9,72	Control y Mejora	3	1	94,44		Control Disciplinario
MISIONAL	Participación	3	2	95,59		82,26	50	41,13																																																																									
	Planeación Ambiental	10	0	93,7																																																																													
	Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	13	9	80,55																																																																													
	Evaluación, Control y Seguimiento	19	11	83,83																																																																													
	Educación Ambiental	2	2	57,65																																																																													
APOYO	Gestión del Talento Humano	5	4	95,75		97,22	20	19,44																																																																									
	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	0	90,94																																																																													
	Gestión Jurídica	4	1	98,14																																																																													
	Gestión de Recursos Físicos	2	0	100																																																																													
	Gestión de Recursos Financieros	4	3	98,49																																																																													
EVALUACIÓN Y CONTROL	Gestión Documental	1	0	100		97,22	10	9,72																																																																									
	Control y Mejora	3	1	94,44																																																																													
	Control Disciplinario	2	1	100																																																																													

Fuente: propia autor

El proceso estratégico integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado del 20%. Para el periodo reportado, se evalúa el cumplimiento de tres (3) indicadores, del proceso de Comunicaciones que contempla la gestión de la Oficina de Comunicaciones y de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario con un porcentaje de cumplimiento del 91,67%, alcanzando un nivel sobresaliente en la evaluación y un resultado total como proceso de 19,17, equivalente al 95,83% acumulado, según lo programado.

En cuanto al proceso misional, lo integran cuarenta y siete (47) indicadores con un peso ponderado del 50%. Para el trimestre son veinticuatro (24) indicadores los que reportan ejecución; se destaca el cumplimiento sobresaliente acumulado alcanzado por los procesos de Participación con el 95,59%, Planeación ambiental con el 93,70% y el de Evaluación Control y Seguimiento con el 83,83%, seguida de la ejecución del proceso de Gestión Ambiental y Desarrollo Rural con el 80,55%; entre tanto, el proceso de Educación Ambiental con el 57,65% se encuentra en un estado aceptable, para un resultado total como proceso misional de 41,13 equivalente al 82,26% de lo programado, ubicándolo en el nivel de calificación sobresaliente.

De los dieciocho (18) indicadores de gestión que integran el proceso de Apoyo de la entidad, con un peso ponderado de 20%, ocho (8) corresponden a la programación de reporte para el trimestre así: tres (3) al proceso de Gestión de Recursos Financieros con el 98,49%, uno (1) de Gestión Jurídica con el 98,14%, y cuatro (4) al proceso de Gestión de Talento Humano con el 95,75%, los cuales se encuentran en un estado sobresaliente.

Los procesos de Gestión de recursos Físicos con el 100%, Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos con el 90,94%, y de Gestión Documental con el 100% de ejecución acumulada no tienen programación de medición para el trimestre. El proceso de Apoyo en general, se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación con un resultado total como proceso de 19,44, equivalente al 97,22%, de lo programado.

El proceso de Evaluación y Control integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado de 10%; para el periodo se tiene uno (1) del proceso de control y mejora con un cumplimiento del 94,44% y uno (1) del proceso de Control Disciplinario, con un cumplimiento del 100% ubicando el proceso en general, en un nivel sobresaliente con el 97,22% de ejecución acumulada con un resultado de 9,7.

En el trimestre, la secretaria se encuentra en intervalo de calificación sobresaliente al reportar un nivel de desempeño en las actividades del 90,14% y un porcentaje de cumplimiento acumulado del 89,46%.

En intervalo sobresaliente se ubican los procesos de la entidad así: el de Apoyo y el de Evaluación y Control con 97,22% de cumplimiento y un resultado de 17,5 y 10 respectivamente.

Los sigue el proceso de Estratégico con un porcentaje de avance promedio del 95,83% y un resultado alcanzado de 20, y el proceso Misional con el 82,26% y un resultado alcanzado de 42,6.

En términos generales, la entidad tiene un cumplimiento satisfactorio promedio del 93,13% en su gestión.

Tabla 316: Gestión trimestral - tercer trimestre vigencia 2009

Nivel de indicador	Proceso	No. De Indicadores asociados al proceso	No. De Indicadores a evaluar	Promedio acumulado	Estado	% Avance por proceso	Peso porcentual para cada nivel del indicador	Resultado de la entidad por proceso																																																																											
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	1	0	100		100	20	20																																																																											
	Comunicaciones	4	3	100					MISIONAL	Participación	3	0	98		85,65	50	42,83	Planeación Ambiental	9	0	99,42		Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	14	9	80,33		Evaluación, Control y Seguimiento	19	9	96,77			Educación Ambiental	2	0	53,76		84,67	20	16,93	APOYO	Gestión del Talento Humano	5	1	40		Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	0	100		Gestión Jurídica	5	0	91,58		Gestión de Recursos Físicos	3	1	76,46		Gestión de Recursos Financieros	4	3	100			Gestión Documental	2	1	100		EVALUACIÓN Y CONTROL	Control y Mejora	3	0	100		100	10	10	Control Disciplinario
MISIONAL	Participación	3	0	98		85,65	50	42,83																																																																											
	Planeación Ambiental	9	0	99,42																																																																															
	Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	14	9	80,33																																																																															
	Evaluación, Control y Seguimiento	19	9	96,77																																																																															
	Educación Ambiental	2	0	53,76		84,67	20	16,93																																																																											
APOYO	Gestión del Talento Humano	5	1	40																																																																															
	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	0	100																																																																															
	Gestión Jurídica	5	0	91,58																																																																															
	Gestión de Recursos Físicos	3	1	76,46																																																																															
	Gestión de Recursos Financieros	4	3	100																																																																															
	Gestión Documental	2	1	100		EVALUACIÓN Y CONTROL	Control y Mejora	3	0	100		100	10	10	Control Disciplinario	1	0	100																																																																	
EVALUACIÓN Y CONTROL	Control y Mejora	3	0	100			100	10	10																																																																										
	Control Disciplinario	1	0	100																																																																															

Fuente: propia autor

El proceso estratégico integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado del 20%. Para el periodo reportado, se evalúa el cumplimiento un (1) indicador del proceso de Direccionamiento Estratégico que contempla la gestión de la Subdirección de Proyectos y Cooperación Internacional y tres (3) indicadores del proceso de Comunicaciones que contemplan la gestión de la Oficina de Comunicaciones y de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario con un porcentaje de cumplimiento del 100%, alcanzando un nivel sobresaliente en la evaluación y un resultado total como proceso de 20, equivalente al 100% acumulado, según lo programado.

El proceso estratégico integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado del 20%. Para el periodo reportado, se evalúa el cumplimiento de tres (3) indicadores, del proceso de Comunicaciones que contempla la gestión de la Oficina de Comunicaciones y de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario con un porcentaje de cumplimiento del 95,12%. La ejecución presenta un resultado total como proceso de 42,83, equivalente al 85,65% acumulado, según lo programado.

De los veintiún (21) indicadores de gestión que integran el proceso de Apoyo de la entidad, con un peso ponderado de 20%, seis (6) corresponden a la programación de reporte para el trimestre así: Tres (3) del proceso de Gestión de Recursos Financieros, uno (1) del proceso de Gestión Documental y uno (1) del proceso de Gestión de Talento Humano con el 100% de ejecución cada uno, los siguen un (1) indicador del proceso de Gestión de Recursos Físicos con el 767,93%, ubicándolos en un nivel sobresaliente. El proceso de Apoyo, en general, se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación acumulada con un resultado total como proceso de 16,93, equivalente al 84,67% de lo programado.

El proceso de Evaluación y Control integra cuatro (4) indicadores con un peso ponderado de 10%; para el periodo no se tienen indicadores programados sin embargo en el acumulado presenta un resultado total como proceso de 10, equivalente al 100% según lo programado.

En el trimestre, la entidad se encuentra en intervalo de calificación sobresaliente al reportar un nivel de desempeño en las actividades del 96,29% y un porcentaje de cumplimiento acumulado del 92,58% que lo ubica en un estado sobresaliente.

Tabla 317: Gestión trimestral - cuarto trimestre vigencia 2009

Nivel de indicador	Proceso	No. De Indicadores asociados al proceso	No. De Indicadores a evaluar	Promedio acumulado	Estado	% Avance por proceso	Peso porcentual para cada nivel del indicador	Resultado de la entidad por proceso
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	1	1	100		100	20	20
	Comunicaciones	4	4	100				
MISIONAL	Participación	3	2	93,34		91,41	50	45,7
	Planeación Ambiental	9	9	99,14				
	Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	14	13	86,83				
	Evaluación, Control y Seguimiento	19	18	93,63				
	Educación Ambiental	2	2	84,09				
APOYO	Gestión del Talento Humano	4	3	83		92,18	20	18,44
	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	2	100				
	Gestión Jurídica	5	5	97,29				
	Gestión de Recursos Físicos	3	3	100				
	Gestión de Recursos Financieros	4	4	95				
	Gestión Documental	2	2	78				
EVALUACIÓN Y CONTROL	Control y Mejora	3	3	100		100	10	10
	Control Disciplinario	1	1	100				

Fuente: propia autor

El proceso estratégico integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado del 20%. Para el periodo reportado, se evalúa el cumplimiento un (1) indicador del proceso de Direccionamiento Estratégico que contempla la gestión de la Subdirección de Proyectos y Cooperación Internacional y tres (3) indicadores del proceso de Comunicaciones que contemplan la gestión de la Oficina de Comunicaciones y de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario con un porcentaje de cumplimiento del 100%, alcanzando un nivel sobresaliente en la evaluación y un resultado total como proceso de 20, equivalente al 100% acumulado, según lo programado.

En cuanto al proceso misional, lo integran cuarenta y siete (47) indicadores con un peso ponderado del 50%. Para este trimestre son cuarenta y cuatro (4) indicadores los que reportan ejecución que corresponden a los procesos de Planeación Ambiental con 99,14%; Evaluación Control y Seguimiento con el 93,63%; Participación con el 93,34%; Gestión Ambiental y Desarrollo Rural con el 86,83% y el proceso de Educación Ambiental con el 84,09%. La ejecución presenta un resultado total como proceso de 45,70, equivalente al 91,41% acumulado, según lo programado.

De los veinte (20) indicadores de gestión que integran el proceso de Apoyo de la entidad, con un peso ponderado de 20%, diecinueve (19) corresponden a la programación de reporte para el trimestre, así: Tres (3) del proceso Gestión de Recursos Físicos y dos (2) del proceso de Gestión de Recursos Informáticos con el 100%, cinco (5) del proceso de Gestión Jurídica con el 97,29%,

cuatro (4) del proceso de Gestión de Recursos Financieros con el 95%, tres (3) indicadores del proceso de Gestión de Talento Humano con el 83% y dos (2) del proceso de Gestión Documental con el 78% que los ubica en un nivel sobresaliente. El proceso de Apoyo, en general, se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación acumulada con un resultado total como proceso de 18,44, equivalente al 92.18% de lo programado.

El proceso de Evaluación y Control integra cuatro (4) indicadores con un peso ponderado de 10%; para el periodo se tienen un (1) indicador programado para el procesos de Control Disciplinario y tres (3) del proceso de Control y Mejora con un 100% de ejecución. El proceso de Evaluación y Control se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación acumulada total como proceso de 10, equivalente al 100%.

En este trimestre, la entidad se encuentra en intervalo de calificación sobresaliente al reportar un nivel de desempeño en las actividades del 91,55% y un porcentaje de cumplimiento acumulado del 94,14%.

En intervalo sobresaliente se ubican los procesos de la entidad así: Estratégico con un porcentaje de avance promedio del 100% y un resultado alcanzado de 20; lo siguen el proceso Evaluación y Control con un porcentaje de avance promedio del 100% y un resultado alcanzado de 10; Apoyo con el 92,18% y un resultado alcanzado de 18,44 y el proceso Misional con el 91,41% y un resultado de 43,70.

En términos generales, la entidad tiene un cumplimiento mensual sobresaliente del 5,90% en su gestión.

Tabla 318: Gestión trimestral - primer trimestre vigencia 2010

Nivel de indicador	Proceso	No. De Indicadores asociados al proceso	No. De Indicadores a evaluar	Promedio acumulado	Estado	% Avance por proceso	Peso porcentual para cada nivel del indicador	Resultado de la entidad por proceso
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	1	1	100		100	20	20
	Comunicaciones	4	3	100				
MISIONAL	Participación	3	3	100		62,87	50	31,44
	Planeación Ambiental	10	9	96,3				
	Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	13	11	16,67				
	Evaluación, Control y Seguimiento	19	14	61,34				
	Educación Ambiental	2	2	40,07				
APOYO	Gestión del Talento Humano	0	0	0		99,44	20	16,57
	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	2	100				
	Gestión Jurídica	4	3	97,22				
	Gestión de Recursos Físicos	1	1	100				
	Gestión de Recursos Financieros	4	4	100				
	Gestión Documental	1	1	100				
EVALUACIÓN Y CONTROL	Control y Mejora	3	2	100		100	10	10
	Control Disciplinario	2	2	100				

Fuente: propia autor

El proceso estratégico integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado del 20%. Para el periodo reportado, se evalúa el cumplimiento de 4 indicadores, un (1) indicador del proceso de Direccionamiento Estratégico a cargo de la Subdirección de Proyectos y Cooperación Internacional, y de tres (3) indicadores del proceso de Comunicaciones que contempla la gestión de la Oficina de Comunicaciones y de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, con un porcentaje de cumplimiento del 100% en cada uno de ellos, alcanzando un nivel sobresaliente en la evaluación y un resultado total como proceso de 20, equivalente al 100%, de lo programado durante el trimestre.

En cuanto al proceso misional, lo integran cuarenta y siete (47) indicadores con un peso ponderado del 50%. Para el 1er. trimestre del año, son treinta y nueve (39) indicadores los que reportan ejecución, se destaca el cumplimiento sobresaliente alcanzado por los procesos de Participación con un 100% y de Planeación Ambiental con el 96,30% de avance. El proceso de Evaluación Control y Seguimiento con el 61,34% presenta un nivel aceptable; mientras que los procesos de Educación Ambiental con el 40,07% y de Gestión Ambiental y Desarrollo Rural con 16,67% presentan un nivel de evaluación insuficiente, para un resultado total como proceso misional de 31,44, equivalente al 62,87% de lo programado ubicándolo en el nivel de calificación aceptable.

De los doce (12) indicadores de gestión que integran el proceso de Apoyo de la entidad, con un peso ponderado de 20%, once (11) indicadores corresponden a la programación de reporte para

este periodo. Los procesos Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos, Gestión de Recursos Físicos, Gestión de Recursos Financieros y Gestión Documental presentan un cumplimiento promedio del 100%, seguido del proceso de Gestión Jurídica con el 97,22%, alcanzando nivel sobresaliente en la evaluación. El proceso de Gestión del Talento Humano, a la fecha, no tiene indicadores, ni programación asociados. El proceso en general, se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación con un resultado total como proceso de 16,57, equivalente al 99,44%, de lo programado.

El proceso de Evaluación y Control integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado de 10%, tres (3) del proceso de Control y Mejora, de los cuales reportan ejecución en el periodo dos (2) igual que el proceso de Control disciplinario, con un cumplimiento del 100% ubicándolo en un nivel sobresaliente. En consecuencia, el proceso de Evaluación y Control presentan una ejecución sobresaliente del 100% con un resultado de 10.

En este trimestre, la entidad reporta nivel desempeño en las actividades del 78,01% y un porcentaje de cumplimiento acumulado del 76,78% que la ubica en un intervalo de calificación sobresaliente. En un intervalo de calificación sobresaliente se ubican los procesos de la entidad así: el Estratégico y el de Evaluación y Control con 100% de cumplimiento y un resultado de 20,00 y 10,00 respectivamente. Los sigue el proceso de Apoyo con un porcentaje de avance promedio del 82,87% y un resultado alcanzado de 16,57. El proceso Misional con el 62,87% y un resultado alcanzado de 31,44 se ubican en un intervalo de calificación aceptable.

En términos generales, la entidad tiene un cumplimiento promedio del 86,44% en su gestión, lo que la ubica en un intervalo de calificación sobresaliente.

Tabla 319: Gestión trimestral - segundo trimestre vigencia 2010

Nivel de indicador	Proceso	No. De Indicadores asociados al proceso	No. De Indicadores a evaluar	Promedio acumulado	Estado	% Avance por proceso	Peso porcentual para cada nivel del indicador	Resultado de la entidad por proceso
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	1	0	100		100	20	20
	Comunicaciones	4	3	100				
MISIONAL	Participación	3	2	94,74		77,31	50	38,66
	Planeación Ambiental	10	0	96,3				
	Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	13	5	87,63				
	Evaluación, Control y Seguimiento	19	10	75,58				
	Educación Ambiental	2	2	32,33				
APOYO	Gestión del Talento Humano	0	0	0		98,81	20	19,76
	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	0	100				
	Gestión Jurídica	4	1	95,11				
	Gestión de Recursos Físicos	1	0	100				
	Gestión de Recursos Financieros	4	3	98,96				
	Gestión Documental	1	0	100				
EVALUACIÓN Y CONTROL	Control y Mejora	3	1	100		100	10	10
	Control Disciplinario	2	1	100				

Fuente: propia autor

El proceso estratégico integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado del 20%. Para el periodo reportado, se evalúa el cumplimiento de tres (3) indicadores, del proceso de Comunicaciones que contempla la gestión de la Oficina de Comunicaciones y de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, con un porcentaje de cumplimiento del 100% en cada uno de ellos, alcanzando un nivel sobresaliente en la evaluación y un resultado total como proceso de 20, equivalente al 100%, de lo programado durante el trimestre.

En cuanto al proceso misional, lo integran cuarenta y siete (47) indicadores con un peso ponderado del 50%. Para este periodo son diez y nueve (19) indicadores los que reportan ejecución; se destaca el cumplimiento sobresaliente acumulado alcanzado por los procesos de Participación con el 94,74%, Gestión Ambiental y Desarrollo Rural con el 87,63% y el de Evaluación Control y Seguimiento con una ejecución acumulada del 75,58%. Entre tanto, el proceso de Educación Ambiental con el 32,33% presentan un nivel de evaluación insuficiente, para un resultado total como proceso misional de 38,66, equivalente al 77,31% de lo programado ubicándolo en el nivel de calificación sobresaliente.

De los doce (12) indicadores de gestión que integran el proceso de Apoyo de la entidad, con un peso ponderado de 20%, cuatro (4) corresponden a la programación de reporte para este periodo. Los procesos de Gestión de Recursos Financieros con el 98,96% y de Gestión Jurídica con el

95,11%, alcanzan un nivel sobresaliente en la evaluación. El proceso de Gestión del Talento Humano, a la fecha, no tiene indicadores, ni programación asociados.

El proceso en general, se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación con un resultado total como proceso de 19,76 equivalentes al 98,81%, de lo programado.

El proceso de Evaluación y Control integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado de 10%, tres (3) del proceso de Control y Mejora, de los cuales reporta ejecución en el periodo uno (1) al igual que el proceso de Control disciplinario, con un cumplimiento del 100% ubicándolo en un nivel sobresaliente. En consecuencia, el proceso de Evaluación y Control presentan una ejecución sobresaliente del 100% con un resultado de 10.

En este trimestre, la entidad se encuentra en intervalo de calificación sobresaliente al reportar un nivel de desempeño en las actividades del 90,50% y un porcentaje de cumplimiento acumulado del 88,42%.

En intervalo sobresaliente se ubican los procesos de la entidad así: el Estratégico y el de Evaluación y Control con 100% de cumplimiento y un resultado de 20,00 y 10,00 respectivamente. Los sigue el proceso de Apoyo con un porcentaje de avance promedio del 98,81% y un resultado alcanzado de 18,32, el proceso Misional con el 77,31% y un resultado alcanzado de 42,18.

En términos generales, la entidad tiene un cumplimiento satisfactorio promedio del 94,03% en su gestión.

Tabla 320: Gestión trimestral - tercer trimestre vigencia 2010

Nivel de indicador	Proceso	No. De Indicadores asociados al proceso	No. De Indicadores a evaluar	Promedio acumulado	Estado	% Avance por proceso	Peso porcentual para cada nivel del indicador	Resultado de la entidad por proceso																																																																									
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	1	0	100		100	20	20																																																																									
	Comunicaciones	4	3	100					MISIONAL	Participación	3	2	96,23		80,34	50	40,17	Planeación Ambiental	10	0	96,3		Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	13	7	80,94		Evaluación, Control y Seguimiento	19	10	75,37		Educación Ambiental	2	2	52,86		APOYO	Gestión del Talento Humano	0	0	0		98,85	20	19,77	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	2	100		Gestión Jurídica	4	0	95,11		Gestión de Recursos Físicos	1	0	100		Gestión de Recursos Financieros	4	3	99,17		Gestión Documental	1	0	100		EVALUACIÓN Y CONTROL	Control y Mejora	3	1	100		100	10	10	Control Disciplinario
MISIONAL	Participación	3	2	96,23		80,34	50	40,17																																																																									
	Planeación Ambiental	10	0	96,3																																																																													
	Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	13	7	80,94																																																																													
	Evaluación, Control y Seguimiento	19	10	75,37																																																																													
	Educación Ambiental	2	2	52,86																																																																													
APOYO	Gestión del Talento Humano	0	0	0		98,85	20	19,77																																																																									
	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	2	100																																																																													
	Gestión Jurídica	4	0	95,11																																																																													
	Gestión de Recursos Físicos	1	0	100																																																																													
	Gestión de Recursos Financieros	4	3	99,17																																																																													
	Gestión Documental	1	0	100																																																																													
EVALUACIÓN Y CONTROL	Control y Mejora	3	1	100		100	10	10																																																																									
	Control Disciplinario	2	1	100																																																																													

Fuente: propia autor

El proceso estratégico integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado del 20%. Para el periodo reportado, se evalúa el cumplimiento de tres (3) indicadores, del proceso de Comunicaciones que contempla la gestión de la Oficina de Comunicaciones y de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, con un porcentaje de cumplimiento del 100% en cada uno de ellos, alcanzando un nivel sobresaliente en la evaluación y un resultado total como proceso de 20, equivalente al 100%, de lo programado durante el trimestre.

En cuanto al proceso misional, lo integran cuarenta y siete (47) indicadores con un peso ponderado del 50%. Para este periodo son diecinueve (19) indicadores los que reportan ejecución; se destaca el cumplimiento sobresaliente acumulado alcanzado por los procesos de Participación con el 96,23%, Gestión Ambiental y Desarrollo Rural con el 80,94% y el de Evaluación Control y Seguimiento con una ejecución acumulada del 75,37%. Entre tanto, el proceso de Educación Ambiental con el 52,86% presentan un nivel de evaluación insuficiente, para un resultado total como proceso misional de 40,17, equivalente al 80,34% de lo programado ubicándolo en el nivel de calificación sobresaliente.

De los doce (12) indicadores de gestión que integran el proceso de Apoyo de la entidad, con un peso ponderado de 20%, cuatro (4) corresponden a la programación de reporte para este periodo y corresponden al proceso de Gestión de Recursos Financieros con el 99,17% y alcanzan un nivel

sobresaliente en la evaluación. El proceso de Gestión del Talento Humano, a la fecha, no tiene indicadores, ni programación asociados. El proceso en general, se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación con un resultado total como proceso de 19,77 equivalentes al 98,85%, de lo programado.

El proceso de Evaluación y Control integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado de 10%, tres (3) del proceso de Control y Mejora, de los cuales reporta ejecución en el periodo uno (1) al igual que el proceso de Control disciplinario, con un cumplimiento del 100% ubicándolos en un nivel sobresaliente. En consecuencia, el proceso de Evaluación y Control presentan una ejecución sobresaliente del 100% con un resultado de 10.

El resultado de la gestión general de la entidad está dado por la calificación obtenida en la evaluación por procesos. En este trimestre, la entidad se encuentra en intervalo de calificación sobresaliente al reportar un nivel de desempeño en las actividades del 87,79% y un porcentaje de cumplimiento acumulado del 89,94%.

En intervalo sobresaliente se ubican los procesos de la entidad así: el Estratégico y el de Evaluación y Control con 100% de cumplimiento y un resultado de 20,00 y 10,00 respectivamente. Los sigue el proceso de Apoyo con un porcentaje de avance promedio del 98,85% y un resultado alcanzado de 19,77, y el proceso Misional con el 80,34% y un resultado alcanzado de 40,17.

En términos generales, la entidad tiene un cumplimiento satisfactorio promedio del 94,80% en su gestión.

Tabla 321: Gestión trimestral - cuarto trimestre vigencia 2010

Nivel de indicador	Proceso	No. De Indicadores asociados al proceso	No. De Indicadores a evaluar	Promedio acumulado	Estado	% Avance por proceso	Peso porcentual para cada nivel del indicador	Resultado de la entidad por proceso
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	1	1	100		97,92	20	19,58
	Comunicaciones	4	4	95,83				
MISIONAL	Participación	3	3	100		96,96	50	48,48
	Planeación Ambiental	10	10	97,57				
	Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	13	13	91,9				
	Evaluación, Control y Seguimiento	19	19	95,31				
	Educación Ambiental	2	2	100				
APOYO	Gestión del Talento Humano	0	0	0		94,35	20	18,87
	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	2	83,45				
	Gestión Jurídica	4	4	94,89				
	Gestión de Recursos Físicos	1	1	96				
	Gestión de Recursos Financieros	4	4	97,56				
	Gestión Documental	1	1	100				
EVALUACIÓN Y CONTROL	Control y Mejora	3	3	100		100	10	10
	Control Disciplinario	2	2	100				

Fuente: propia autor

El proceso estratégico integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado del 20%. Para el periodo reportado, se evalúa el cumplimiento de los tres (3) indicadores del proceso de Comunicaciones que contempla la gestión de la Oficina de Comunicaciones y de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario con un porcentaje de cumplimiento del 100%, alcanzando un nivel sobresaliente en la evaluación y un resultado total como proceso de 19,58, equivalente al 97,92% acumulado, según lo programado.

En cuanto al proceso misional, lo integran cuarenta y siete (47) indicadores con un peso ponderado del 50%. Para este periodo se destaca el cumplimiento sobresaliente acumulado alcanzado por los procesos de Participación y Educación Ambiental con el 100%, seguidos de los procesos de Planeación Ambiental con el 97,57%, Evaluación Control y Seguimiento con el 95,31%, con el 91,50% y gestión Ambiental y Desarrollo Rural con el 91.90%; para un resultado total como proceso misional de 48,48 equivalente al 96,96% de lo programado, ubicándolo en el nivel de calificación sobresaliente.

Los dieciséis (16) indicadores de gestión que integran el proceso de Apoyo de la entidad, con un peso ponderado de 20%, presentan un reporte para el trimestre, el cual en su orden se destaca su ejecución así:

El indicador del proceso de Gestión Documental con el 100% de ejecución, lo siguen los procesos de Gestión de Recursos Financieros con el 97,56%, Gestión de Recursos Físicos con el 96%, Gestión Jurídica con el 94,89%, Gestión de Talento Humano con el 94,22% y Gestión de Recursos Informáticos con el 83,45%. El proceso de Apoyo, en general, se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación con un resultado total como proceso de 18,87, equivalente al 94,35% de lo programado para la vigencia.

El proceso de Evaluación y Control integra nueve (9) indicadores con un peso ponderado de 10%; para el periodo tanto el proceso de Control y Mejora como el proceso de Control Disciplinario, presentan un cumplimiento del 100% lo que ubica al proceso en general en un nivel sobresaliente con el 10% de ejecución acumulada con un resultado de 10 para la vigencia.

En este trimestre, al finalizar la vigencia, la entidad se encuentra en intervalo de calificación sobresaliente al reportar un nivel de desempeño en las actividades del 87,02% y un porcentaje de cumplimiento acumulado del 96,93%.

En intervalo sobresaliente se ubican todos los procesos de la entidad así: Evaluación y Control con 100% de cumplimiento y un resultado anual de 10. Lo siguen el proceso de Estratégico con un porcentaje de avance promedio del 97,92% y un resultado alcanzado de 19,58, el proceso de Misional con el 96,96% y un resultado de 48,48 y el proceso Apoyo con el 94,35% y un resultado alcanzado de 18,87.

Tabla 322: Gestión trimestral - Primer trimestre vigencia 2011

Nivel de indicador	Proceso	No. De Indicadores asociados al proceso	No. De Indicadores a evaluar	Promedio acumulado	Estado	% Avance por proceso	Peso porcentual para cada nivel del indicador	Resultado de la entidad por proceso
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	2	0	100		100	20	20
	Comunicaciones	4	4	100				
MISIONAL	Participación	3	3	69,33		90,08	50	45,04
	Planeación Ambiental	9	0	100				
	Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	15	4	92,74				
	Evaluación, Control y Seguimiento	20	10	78,55				
	Educación Ambiental	2	2	100				
APOYO	Gestión del Talento Humano	5	4	97		89,76	20	17,95
	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	0	100				
	Gestión Jurídica	5	1	96,33				
	Gestión de Recursos Físicos	4	3	93,18				
	Gestión de Recursos Financieros	7	4	47,71				
EVALUACIÓN Y CONTROL	Gestión Documental	3	3	100		88,18	10	8,82
	Control y Mejora	3	0	100				
	Control Disciplinario	2	1	100				

Fuente: propia autor

Este proceso integra seis (6) indicadores con un peso ponderado del 20%. Para el periodo reportado, se evalúa el cumplimiento de cuatro (4) indicadores del proceso de Comunicaciones que contemplan la gestión de la Oficina de Comunicaciones y de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario con un porcentaje de cumplimiento del 100%, alcanzando un nivel sobresaliente en la evaluación y un resultado total como proceso de 20, equivalente al 100% acumulado, según lo programado. El proceso de Direccionamiento Estratégico no tiene indicadores programados para el periodo.

En cuanto al proceso misional, lo integran cuarenta y nueve (49) indicadores con un peso ponderado del 50%. Para el trimestre son diecinueve (19) indicadores los que reportan ejecución que corresponden a los procesos de Gestión Ambiental y Desarrollo Rural y Educación Ambiental con el 100%, seguidos del proceso de Participación con el 83,33% y del de Evaluación Control y Seguimiento con el 72,51% ubicándose en un nivel sobresaliente de evaluación.

La ejecución presenta un resultado total como proceso de 44,48, equivalente al 88,12% acumulado, según lo programado. El proceso de Planeación Ambiental no tiene indicadores programados para el periodo.

De los veintiséis (26) indicadores de gestión que integran el proceso de Apoyo de la entidad, con un peso ponderado de 20%, quince (15) corresponden a la programación de reporte para el trimestre, así: Tres (3) del proceso de Gestión Documental, uno (1) del proceso de Gestión Jurídica, cuatro (4) del proceso de Gestión de Talento Humano, tres (3) del proceso de Gestión de Recursos Físicos con el 100% que los ubica en un estado sobresaliente, seguidos de cuatro (4) indicadores del proceso de Gestión de Recursos Financieros con el 79,25% en el trimestre y el 47,71% en su acumulado que lo ubica en un nivel insuficiente de evaluación.

El proceso de Apoyo, en general, se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación acumulada con un resultado total como proceso de 17,81, equivalente al 89,04% de lo programado.

El proceso de Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos no tiene indicadores programados para el periodo.

El proceso de Evaluación y Control integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado de 10%; para el periodo se tienen un (1) indicador programado para el proceso de Control Disciplinario con 100% de ejecución. El proceso de Evaluación y Control se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación acumulada total como proceso de 10, equivalente al 100%.

El proceso de Control y Mejora no tiene indicadores programados para el periodo.

El resultado de la gestión general de la entidad está dado por la calificación obtenida en la evaluación por procesos. En el trimestre, la entidad se encuentra en intervalo de calificación sobresaliente al reportar un nivel de desempeño en las actividades del 93,65%.

En intervalo sobresaliente se ubican los procesos de la entidad así: Estratégico con un porcentaje de avance promedio del 100% y un resultado alcanzado de 20; el proceso de Evaluación y Control con un porcentaje de avance promedio del 100% y un resultado alcanzado de 10; los sigue el proceso de Apoyo con el 89,04% y un resultado alcanzado de 17,81 y el proceso Misional con el 88,12% y un resultado de 44,06.

En términos generales, la entidad tiene un cumplimiento acumulado sobresaliente del 94,29% en su gestión.

Tabla 323: Gestión trimestral - segundo trimestre vigencia 2011

Nivel de indicador	Proceso	No. De Indicadores asociados al proceso	No. De Indicadores a evaluar	Promedio acumulado	Estado	% Avance por proceso	Peso porcentual para cada nivel del indicador	Resultado de la entidad por proceso
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	2	0	100		100	20	20
	Comunicaciones	4	4	100				
MISIONAL	Participación	3	0	71,61		90,08	50	45,04
	Planeación Ambiental	9	0	100				
	Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	15	4	93,9				
	Evaluación, Control y Seguimiento	20	10	84,88				
	Educación Ambiental	2	0	100				
APOYO	Gestión del Talento Humano	5	2	86,77		89,76	20	17,95
	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	0	99,28				
	Gestión Jurídica	5	0	97,33				
	Gestión de Recursos Físicos	4	1	93,46				
	Gestión de Recursos Financieros	7	5	61,75				
	Gestión Documental	3	1	100				
EVALUACIÓN Y CONTROL	Control y Mejora	3	0	86,93		88,18	10	8,82
	Control Disciplinario	2	1	89,43				

Fuente: propia autor

Este proceso integra seis (6) indicadores con un peso ponderado del 20%. Para el periodo reportado, se evalúa el cumplimiento de cuatro (4) indicadores del proceso de Comunicaciones de la Oficina de Comunicaciones y de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario con un porcentaje de cumplimiento del 100%, alcanzando un nivel sobresaliente en la evaluación y un resultado total como proceso de 20, equivalente al 100% acumulado, según lo programado. El proceso de Direccionamiento Estratégico no tiene indicadores asociados para el periodo.

En cuanto al proceso misional, lo integran cuarenta y nueve (49) indicadores con un peso ponderado del 50%. Para el trimestre son catorce (14) indicadores los que reportan ejecución y corresponden a los procesos de Gestión Ambiental y Desarrollo Rural con el 93,90% y de Evaluación Control y Seguimiento con el 84,88%, ubicándose en un nivel sobresaliente de evaluación. La ejecución presenta un resultado total como proceso de 45,04, equivalente al 90,08% acumulado, según lo programado.

Los procesos de Participación, Planeación Ambiental y Educación Ambiental no presentan programación de indicadores para el periodo.

De los veintiséis (26) indicadores de gestión que integran el proceso de Apoyo de la entidad, con un peso ponderado de 20%, nueve (9) corresponden a la programación de reporte para el trimestre, así: Un (1) indicador del proceso de Gestión Documental con el 100% en el trimestre y en el acumulado, seguido de un (1) indicador del proceso de Gestión de Recursos Físicos con el 100% en el trimestre y el 93,46% en su acumulado; dos (2) del proceso de Gestión de Talento Humano con el 80% en el trimestre y el 86,77% acumulado, que los ubica en un nivel sobresaliente de evaluación; seguidos de cinco (5) indicadores del proceso de Gestión de Recursos Financieros con el 80% en el trimestre y el 61% en su acumulado que lo ubica en un nivel aceptable de evaluación. Los procesos de Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos y de Gestión Jurídica no tienen programación de indicadores en el trimestre.

El proceso de Apoyo, en general, se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación acumulada con un resultado total como proceso de 17,95, equivalente al 89,76% de lo programado.

El proceso de Evaluación y Control integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado de 10%; para el periodo se tiene un (1) indicador programado para el proceso Control Disciplinario con 0% de ejecución en el trimestre y el 86,93% en su acumulado. El proceso de Evaluación y Control se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación acumulada total como proceso de 8,82, equivalente al 88,18%.

El resultado de la gestión general de la entidad está dado por la calificación obtenida en la evaluación por procesos. En el trimestre, la entidad se encuentra en intervalo de calificación sobresaliente al reportar un nivel de desempeño en las actividades del 85,86%.

En intervalo sobresaliente se ubican los procesos de la entidad así: Estratégico con un porcentaje de avance promedio del 100% y un resultado alcanzado de 20; el proceso Misional con el 90,08% y un resultado de 46,86; de Apoyo con el 89,76% y un resultado alcanzado de 19; y de Evaluación y Control con un porcentaje de avance promedio del 88,18% y un resultado alcanzado de 0.

En términos generales, la entidad tiene un cumplimiento acumulado sobresaliente del 92,01% en su gestión.

Tabla 324: Gestión trimestral - tercer trimestre vigencia 2011

Nivel de indicador	Proceso	No. De Indicadores asociados al proceso	No. De Indicadores a evaluar	Promedio acumulado	Estado	% Avance por proceso	Peso porcentual para cada nivel del indicador	Resultado de la entidad por proceso
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	2	0	100		100	20	20
	Comunicaciones	4	4	100				
MISIONAL	Participación	3	3	78		91,76	50	45,88
	Planeación Ambiental	9	0	100				
	Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	15	4	93,6				
	Evaluación, Control y Seguimiento	20	10	86,92				
APOYO	Educación Ambiental	2	2	100		90,65	20	18,13
	Gestión del Talento Humano	5	4	88,07				
	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	0	99,28				
	Gestión Jurídica	5	1	97,33				
	Gestión de Recursos Físicos	4	3	95,32				
	Gestión de Recursos Financieros	7	4	63,91				
EVALUACIÓN Y CONTROL	Gestión Documental	3	3	100		93,47	10	9,35
	Control y Mejora	3	0	86,93				
	Control Disciplinario	2	1	100				

Fuente: propia autor

Este proceso integra seis (6) indicadores con un peso ponderado del 20%. Para el periodo reportado, se evalúa el cumplimiento de cuatro (4) indicadores del proceso de Comunicaciones de la Oficina de Comunicaciones y de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario con un porcentaje de cumplimiento del 100%, alcanzando un nivel sobresaliente en la evaluación y un resultado total como proceso de 20, equivalente al 100% acumulado, según lo programado. El proceso de Direccionamiento Estratégico no tiene indicadores asociados para el periodo.

En cuanto al proceso misional, lo integran cuarenta y nueve (49) indicadores con un peso ponderado del 50%. Para el trimestre son diecinueve (19) indicadores los que reportan ejecución y corresponden a los procesos de Educación Ambiental con el 100% de ejecución, seguido de los procesos de Gestión Ambiental y Desarrollo Rural con el 93,90%, de Evaluación Control y Seguimiento con el 86,92% y de Participación con el 78%, lo que lo ubica en un nivel sobresaliente de evaluación. La ejecución presenta un resultado total como proceso de 45,88, equivalente al 91,76% acumulado, según lo programado.

El proceso de Planeación Ambiental no presenta programación de indicadores para el periodo.

De los veintiséis (26) indicadores de gestión que integran el proceso de Apoyo de la entidad, con un peso ponderado de 20%, quince (15) corresponden a la programación de reporte para el trimestre, así: Tres (3) indicadores del proceso de Gestión Documental con el 100% en el trimestre y en el acumulado, seguido de un (1) indicador del proceso de Gestión Jurídica con el 97,33% en el trimestre y 100% en su acumulado; de tres (3) indicadores del proceso de Gestión de Recursos Físicos con el 100% en el trimestre y el 95,35% en su acumulado; cuatro (4) del proceso de Gestión de Talento Humano con el 88,07% en el trimestre y el 90% acumulado, que los ubica en un nivel sobresaliente de evaluación; los siguen cuatro (4) indicadores del proceso de Gestión de Recursos Financieros con el 95% en el trimestre y el 63,91% en su acumulado que lo ubica en un nivel aceptable de evaluación.

El proceso de Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos no tiene programación de indicadores en el trimestre.

El proceso de Apoyo, en general, se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación acumulada con un resultado total como proceso de 18,13, equivalente al 90,65% de lo programado.

El proceso de Evaluación y Control integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado de 10%; para el periodo se tiene un (1) indicador programado para el proceso Control Disciplinario con 100% de ejecución en el trimestre y el 100% en su acumulado.

El proceso de Evaluación y Control se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación acumulada total como proceso de 9,35, equivalente al 93,47%.

Tabla 325: Gestión trimestral - Cuarto trimestre vigencia 2011

Nivel de indicador	Proceso	No. De Indicadores asociados al proceso	No. De Indicadores a evaluar	Promedio acumulado	Estado	% Avance por proceso	Peso porcentual para cada nivel del indicador	Resultado de la entidad por proceso
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	2	0	100		100	20	20
	Comunicaciones	4	4	100				
MISIONAL	Participación	3	0	81,25		94,52	50	47,26
	Planeación Ambiental	9	0	100				
	Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	15	4	93,6				
	Evaluación, Control y Seguimiento	20	10	97,76				
	Educación Ambiental	2	0	100				
APOYO	Gestión del Talento Humano	5	2	93,49		93,33	20	18,67
	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	2	0	99,98				
	Gestión Jurídica	5	0	90,25				
	Gestión de Recursos Físicos	4	1	95,15				
	Gestión de Recursos Financieros	5	3	81,09				
	Gestión Documental	3	1	100				
EVALUACIÓN Y CONTROL	Control y Mejora	3	0	86,93		93,47	10	9,35
	Control Disciplinario	2	1	100				

Fuente: propia autor

Este proceso integra seis (6) indicadores con un peso ponderado del 20%. Para el periodo reportado, se evalúa el cumplimiento de cuatro (4) indicadores del proceso de Comunicaciones de la Oficina de Comunicaciones y de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario con un porcentaje de cumplimiento del 100%, alcanzando un nivel sobresaliente en la evaluación y un resultado total como proceso de 20, equivalente al 100% acumulado, según lo programado.

El proceso de Direccionamiento Estratégico no tiene indicadores programados para el periodo.

En cuanto al proceso misional, lo integran cuarenta y nueve (49) indicadores con un peso ponderado del 50%. Para el trimestre son catorce (14) indicadores los que reportan ejecución y corresponden a cuatro (4) del proceso de Gestión Ambiental y Desarrollo Rural con el 100% en el trimestre y el 93,60% en su acumulado; y diez (10) del proceso Evaluación Control y Seguimiento con el 89,53% en el trimestre y el 97,76% en su acumulado, lo que los ubica en un nivel sobresaliente de evaluación. La ejecución presenta un resultado total como proceso de 47,26, equivalente al 94,52% acumulado, según lo programado.

Los procesos de Participación, Planeación Ambiental y Educación Ambiental no presentan programación de indicadores para el periodo.

De los veinticuatro (24) indicadores de gestión que integran el proceso de Apoyo de la entidad con un peso ponderado de 20%, siete (7) corresponden a la programación de reporte para el trimestre, así: Un (1) indicador del proceso de Gestión Documental con el 100% en el trimestre y en el acumulado, seguido de uno (1) del proceso de Gestión de Recursos Físicos con el 100% en el trimestre y el 95,15% en su acumulado; de dos (2) del proceso de Gestión de Talento Humano con el 100% en el trimestre y el 93,49% acumulado y de tres (3) indicadores del proceso de Gestión de Recursos Financieros con el 87,67% en el trimestre y el 81,09% en su acumulado, ubicándose en un nivel sobresaliente de evaluación. El proceso de Apoyo, en general, se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación acumulada con un resultado total como proceso de 18,67, equivalente al 93,33% de lo programado.

Los procesos de Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos y de Gestión Jurídica no tienen indicadores programados para el periodo.

El proceso de Evaluación y Control integra cinco (5) indicadores con un peso ponderado de 10%; para el periodo se tiene un (1) indicador programado para el proceso de Control Disciplinario con 100% de ejecución en el trimestre y en su acumulado. El proceso de Evaluación y Control se ubica en el nivel sobresaliente de la evaluación acumulada total como proceso de 9,35, equivalente al 93,47%.

El proceso de Control y Mejora no tiene indicadores programados para el periodo.

El resultado de la gestión general de la entidad está dado por la calificación obtenida en la evaluación por procesos. En el trimestre, la entidad se encuentra en intervalo de calificación sobresaliente al reportar un nivel de desempeño en las actividades del 6,77%.

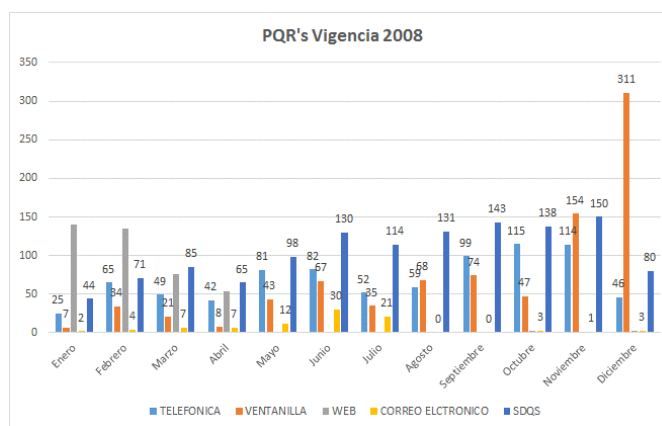
En intervalo sobresaliente se ubican los procesos de la entidad así: Estratégico con un porcentaje de avance promedio del 100% y un resultado alcanzado de 20; el proceso Misional con el 94,52% y un resultado de 47,38; de Apoyo con el 93,33% y un resultado alcanzado de 19,38; y el de Evaluación y Control con un porcentaje de avance promedio del 93,47% y un resultado alcanzado de 10.

En términos generales, la entidad tiene un cumplimiento acumulado sobresaliente del 95,33% en su gestión.

Anexo No. 5 PQR's

Vigencia 2008

Atención de quejas y reclamos de acuerdo al canal de comunicación, tipo de requerimiento y competencia. Durante la vigencia 2008, se recibió a través de los canales de recepción de solicitudes que administra la Oficina de Quejas y soluciones como son: TELEFÓNICA: 829 (24.03%), VENTANILLA: 869 (25.19%), WEB: 411 (11.92%), CORREO ELECTRÓNICO: 90 (2.61%), SDQS: 1249 (36.25%), para un total de 3448 Solicitudes, cifra que aumentó en frente a la vigencia anterior. Las razones de dicho aumento obedecen a que las partes interesadas de la secretaria ya están usando en forma masiva el canal web como medio de registro de sus solicitudes.



Gráfica 285: Gestión anual reportado en los aplicativos PQR's Vigencia 2008

Como se puede observar el mayor número de radicados recepcionados en el área de quejas y soluciones para el período fue por SDQS con 1249 unidades (36.25%), seguida de quejas recibidas por la ventanilla de SDA con 869 unidades (25.19), continuando con las quejas telefónicas con 829 unidades (24.03), Web con 411 unidades (11.92%) y culminando con 90 unidades (2.61%) de en correo electrónico, para un total de 3448 unidades (100%) de quejas que ingresaron a la SDA por todos los medios de recepción con los que cuenta la entidad.

De los requerimientos recibidos en el área de quejas y soluciones se tiene que el mayor número de quejas, reclamos y solicitudes va de acuerdo a lo que percibe o evidencia la población en su entorno,

es así que la mayoría de los registros ambientales están referidos hacia la calidad del recurso que se afecta.

De acuerdo a lo anterior y para el período en estudio, la afectación atmosférica dada por la contaminación auditiva, aire y visual originada por establecimientos comerciales y la industria con los radicados representa mayor afectación según la población seguido por el recurso forestal y lo relacionan principalmente con poda y valoración forestal así:

En el mes de enero se determinó que de 218 requerimientos 175 (80.3%) corresponden a quejas ambientales, 18 (8.3%) a solicitudes ambientales (solicitudes de valoración), 7 (3.2%) solicitud de información general, 11 (5.0) traslados a otras entidades, 5 (2.3) quejas, 2 (0.9) otros (Notificaciones, propuesto y sugerencias).

En el mes de febrero se determinó que de 309 requerimientos 249 (80.6%) corresponden a quejas ambientales, 26 (8.4%) a solicitudes ambientales (solicitudes de valoración), 7 (2.3%) solicitud de información general, 14 (4.5) traslados a otras entidades, 2 (0.6) reclamos, 5 (1.6) quejas, 6 (1.9) otros (Notificaciones, propuesto y sugerencias).

En el mes de marzo se determinó que de 238 requerimientos 188 (79%) corresponden a quejas ambientales, 17 (7.1%) a solicitudes ambientales (solicitudes de valoración), 6 (2.5) solicitud de información general, 9 (3.8) traslados a otras entidades, 1 (0.4) quejas, 17 (7.1) otros (Notificaciones, propuesto y sugerencias).

En el mes de abril se determinó que de 175 requerimientos 109 (62.3%) corresponden a quejas ambientales, 41 (23.4%) a solicitudes ambientales (solicitudes de valoración), 4 (2.3) solicitud de información general, 1 (0.6) Derechos de petición, 12 (6.9) traslados a otras entidades, 4 (2.3) quejas, 4 (2.3) otros (Notificaciones, propuesto y sugerencias).

En el mes de mayo se determinó que de 234 requerimientos 227 (73.5%) corresponden a quejas ambientales, 7 (18.8%) a solicitudes ambientales (solicitudes de valoración)0

En el mes de junio se determinó que de 309 requerimientos 227 (73.5%) corresponden a quejas ambientales; 80 (18.8%) solicitudes ambientales (solicitudes de valoración), 2 (2.6%) traslados a otras entidades.

En el mes de julio se determinó que de 222 requerimientos 206 (79%) corresponden a quejas ambientales, 9 (7.1%) solicitudes ambientales (solicitudes de valoración), 6 (2.5) solicitud de información general.

En el mes de agosto se determinó que de 258 requerimientos 182 (70.5%) corresponden a quejas ambientales; 74 (24.4%) solicitudes ambientales (solicitudes de valoración), 2 (0.8%) traslados a otras entidades.

En el mes de septiembre se determinó que de 316 requerimientos 179 (56.6%) corresponden a quejas ambientales; 88 (27.8%) solicitudes ambientales (solicitudes de valoración), 41 (13%) solicitudes de información general, 5 (1.6%) traslados a otras entidades, 2 (0.6%) Notificaciones y 1 (0.3%) Sugerencia

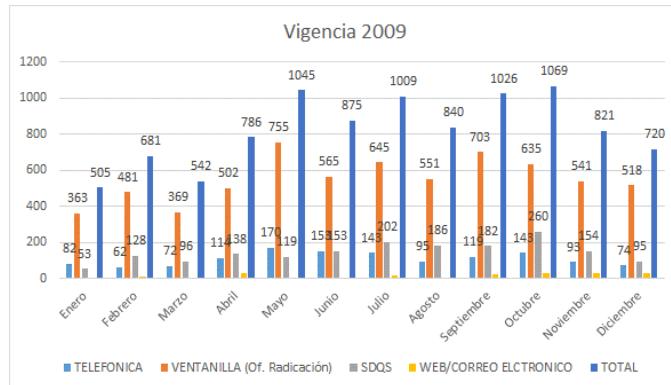
En el mes de octubre se determinó que de 305 requerimientos 181 (59.3%) corresponden a quejas ambientales; 95 (31.1%) solicitudes ambientales (solicitudes de valoración); para este período se presentaron 15 (4.9%) solicitudes de información, 9 (3.0%) traslados por no competencia a otras Entidades, 3 (1%) quejas, 1 (0.3%) Notificación y 1 Reclamo (0.3%)

En el mes de noviembre se determinó que de 421 requerimientos 259 (61.5%) corresponden a quejas ambientales; 85 (20.2%) solicitudes ambientales (solicitudes de valoración), 71 (16.9%) solicitudes de información general, 4 (1.0%) traslados por no competencia a otras Entidades, 1 (0.1%) queja, y 1 Reclamo (0.1%)

En el mes de diciembre se determinó que de 443 requerimientos 279 (63%) corresponden a quejas ambientales; 81 (18.3%) corresponden a solicitudes de información; 68 (15.3%) solicitudes ambientales (solicitudes de valoración); 7 (1.6%) traslados por no competencia a otras Entidades, 5 (1.1%) Notificaciones, 2 Reclamos (0.5%) y 1 Sugerencia (0.2%)

Vigencia 2009

Atención de quejas y reclamos de acuerdo al canal de comunicación, tipo de requerimiento y competencia. Durante la vigencia 2009, se recibió a través de los canales de recepción de solicitudes que administra la Oficina de Quejas y soluciones como son: TELEFÓNICA: 1320 (13.31%), VENTANILLA: 6628 (66.82%), WEB/CORREO ELCTRONICO: 205 (2.07%), SDQS: 1766 (17.8%), para un total de 9919 Solicitudes, cifra que aumentó en frente a la vigencia anterior. Las razones de dicho aumento obedecen a que el Sistema de Gestión Implementado permite rastrear de manera eficiente, eficaz y oportuna las necesidades de las partes interesadas.



Gráfica 286: Gestión anual reportado en los aplicativos PQR's Vigencia 2009

Como se puede observar el mayor número de radicados recepcionados en el área de quejas y soluciones para el período fue por ventanilla de SDA con 6628 unidades (66.82%), seguida de quejas recibidas por la SDQS con 1766 unidades (17.8%), continuando con las quejas telefónicas con 1320 unidades (13.31), Web/correo electrónico con 205 unidades (2.07%), para un total de 9919 unidades (100%) de quejas que ingresaron a la SDA por todos los medios de recepción con los que cuenta la entidad.

De los requerimientos recibidos en el área de quejas y soluciones se tiene que el mayor número de quejas, reclamos y solicitudes va de acuerdo a lo que percibe o evidencia la población en su entorno, es así que la mayoría de los registros ambientales están referidos hacia la calidad del recurso que se afecta.

De acuerdo a lo anterior y para el período en estudio, la afectación atmosférica dada por la contaminación auditiva, aire y visual originada por establecimientos comerciales y la industria con los radicados representa mayor afectación según la población seguido por el recurso forestal y lo relacionan principalmente con poda y valoración forestal así:

En el mes de enero se determinó que de 505 requerimientos 255 (50.5%) corresponden a quejas ambientales; a su vez 129 unidades (25.5%) corresponden a solicitudes de información; para este período se presentaron 112 (22.2%) solicitudes de valoración; 8 (1.6%) traslados por no competencia a otras Entidades y 1 (0.2%) Queja

En el mes de febrero se determinó que de 681 requerimientos 322 procesos (47.3%) que corresponden a quejas ambientales; 183 (26.9%) solicitudes de valoración, vez 171 unidades (25.1%) corresponden a solicitudes de información; 4 (0.6%) traslados por no competencia a otras Entidades y 1 (0.1%) reclamo.

En el mes de marzo se determinó que de 542 requerimientos 253 procesos (46.7%) que corresponden a quejas ambientales; 155 unidades (28.6%) corresponden a solicitudes de información, 122 (22.5%) solicitudes de valoración, 10 (1.8%) traslados por no competencia a otras Entidades y 1 (0.2%) reclamo y 1 queja.

En el mes de abril se determinó que de 786 requerimientos 346 procesos (44%) que corresponden a quejas ambientales; 247 (31.4%) a solicitudes de valoración, 176 unidades (22.4%) corresponden a solicitudes de información, 13 (1.7%) traslados por no competencia a otras Entidades, 2 notificaciones 0.3%, quejas contra funcionarios 2 equivalente al 0.3%.

En el mes de mayo se determinó que de 1045 requerimientos 559 procesos (53.5%) corresponden a quejas ambientales; 266 (25.5%) a solicitudes de información, 198 (19.9%) corresponden a solicitudes de valoración, 17 (1.6%) son traslados a otras entidades por no competencia, 4 notificaciones 0.4%, quejas contra funcionarios (1) equivalente al 0.1%.

En el mes de junio se determinó que de 875 requerimientos 570 procesos (65.7%) corresponden a quejas ambientales; 156 (18%) a solicitudes de información, 135 (15.9%) corresponden a solicitudes de valoración, 9 (1.3%) son notificaciones, 3 (0.6%) traslados a otras entidades por no competencia, una queja (1) corresponde a quejas contra funcionarios equivalente al 0.1% y una unidad (1) corresponde a Reclamo.

En el mes de julio se determinó que de 1009 requerimientos 667 procesos (66%) corresponden a quejas ambientales; 184 (18.1%) corresponden a solicitudes de valoración; 143 (14.1%) a solicitudes de información, siete quejas (8) corresponde a quejas contra funcionarios equivalente al 0.7%, 6 (0.6%) traslados a otras entidades por no competencia, y una unidad (1) corresponde a Notificación.

En el mes de agosto se determinó que de 840 requerimientos 639 procesos (76.1%) corresponden a quejas ambientales; 104 (12.4%) corresponden a solicitudes de valoración; 87 (10.4%) a solicitudes de información, 5 (0.6%) traslados a otras entidades por no competencia, 3 (0.4%) corresponde a quejas contra funcionarios, y dos unidades (2) corresponde a Notificación 0.2%.

En el mes de septiembre se determinó que de 1029 requerimientos 834 procesos (82.4%) corresponden a quejas ambientales; 88 (8.3%) a solicitudes de información, 85 (8.0%) corresponden a solicitudes de valoración; 10 corresponde a Notificación 0.6%; 7 (0.4%) traslados a otras entidades por no competencia, 5 (0.2%) corresponde a quejas contra funcionarios.

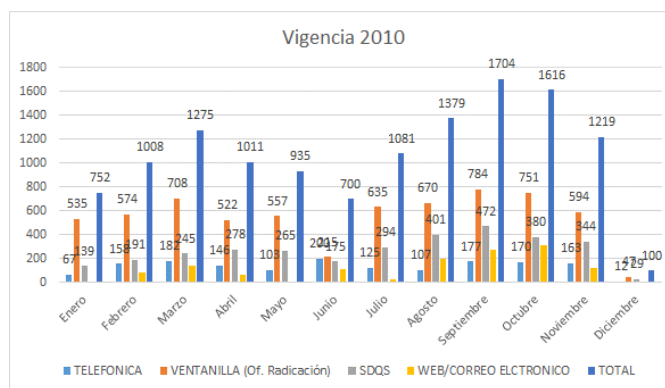
En el mes de octubre se determinó que de 1069 requerimientos 912 procesos (85.3%) corresponden a quejas ambientales; 102 (9.5%) corresponden a solicitudes de valoración; 42 (3.9%) a solicitudes de información, 8 (0.7%) traslados a otras entidades por no competencia; 3 unidades corresponden a Notificación 0.3%, 2 (0.2%) corresponde a quejas contra funcionarios.

En el mes de noviembre se determinó que de 821 requerimientos 571 procesos (69.5%) corresponden a quejas ambientales; 146 (17.8%) a solicitudes de información, 95 (11.6%) corresponden a solicitudes de valoración; 5 unidades corresponden a Notificación 0.6% y 4 unidades (0.5%) traslados a otras entidades por no competencia.

En el mes de diciembre se determinó que de 739 requerimientos 627 procesos (84.8%) corresponden a quejas ambientales; 50 (6.8%) corresponden a solicitudes de valoración; 43 (5.8%) a solicitudes de información, 9 unidades corresponden a Notificación 1.2%; 7 unidades (0.9%) traslados a otras entidades por no competencia y 3 unidades corresponden a quejas contra servidores.

Vigencia 2010

Atención de quejas y reclamos de acuerdo al canal de comunicación, tipo de requerimiento y competencia. Durante la vigencia 2010, se recibió a través de los canales de recepción de solicitudes que administra la Oficina de Quejas y soluciones como son: TELEFÓNICA: 1610 (12.59%), VENTANILLA: 6592 (51.58%), WEB: 411 (11.92%), CORREO ELECTRÓNICO: 1365 (10.68%), SDQS: 3213 (25.14%), para un total de 12780 Solicitudes, cifra que aumentó en frente a la vigencia anterior. Las razones de dicho aumento obedecen a que las partes interesadas ya está usando en forma masiva el canal web como medio de registro de sus solicitudes.



Gráfica 287: Reporte anual reportado en los aplicativos PQR's Vigencia 2010

Como se puede observar el mayor número de radicados recepcionados en el área de quejas y soluciones para el período fue por ventanilla de SDA con 6592 unidades (51.58%), seguida de quejas recibidas por la SDQS con 3213 unidades (25.14%), continuando con las quejas telefónicas con 1610 unidades (12.59%), Web/correo electrónico con 1365 unidades (10.68%), para un total de

12780 unidades (100%) de quejas que ingresaron a la SDA por todos los medios de recepción con los que cuenta la entidad.

De los requerimientos recibidos en el área de quejas y soluciones se tiene que el mayor número de quejas, reclamos y solicitudes va de acuerdo a lo que percibe o evidencia la población en su entorno, es así que la mayoría de los registros ambientales están referidos hacia la calidad del recurso que se afecta.

De acuerdo a lo anterior y para el período en estudio, la afectación atmosférica dada por la contaminación auditiva, aire y visual originada por establecimientos comerciales y la industria con los radicados representa mayor afectación según la población seguido por el recurso forestal y lo relacionan principalmente con poda y valoración forestal así:

En el mes de enero se determinó que de 752 requerimientos 613 procesos (80.3%) corresponden a quejas ambientales; 77 (10.2%) corresponden a solicitudes de valoración; 50 (6.6%) a solicitudes de información, 9 unidades corresponden a Notificación y 2 traslado a otras entidades por no competencia (1.2%); y 11 unidades (0.4%) corresponden a quejas contra servidores

En el mes de febrero se determinó que de 1008 requerimientos 807 procesos (79.4%) corresponden a quejas ambientales; 100 (9.9%) a solicitudes de información, 90 (8.9%) corresponden a solicitudes de valoración, 10 unidades corresponden a traslados a otras entidades por no competencia (1.0%); y 1 unidad (0.1%) corresponden a quejas contra servidores.

En el mes de marzo se determinó que de 1275 requerimientos 774 procesos (60.5%) corresponden a quejas ambientales; 280 (22%) a solicitudes de información, 213 (16.7%) corresponden a solicitudes de valoración, 5 unidades corresponden a traslados a otras entidades por no competencia (0.4%); y 3 unidades (0.1%) corresponden a quejas contra servidores y notificaciones.

En el mes de abril se determinó que de 1093 requerimientos 590 procesos (58.4%) corresponden a quejas ambientales; 280 (22%) a solicitudes de información, 213 (16.7%) corresponden a solicitudes de valoración, 5 unidades corresponden a traslados a otras entidades por no competencia

(0.4%); y 3 unidades (0.2%) corresponden a quejas contra servidores y notificaciones, Sugerencia 1 unidad (0.1%), Felicitación 1 unidad (0.1%)

En el mes de mayo se determinó que de 935 requerimientos 501 procesos (53.5%) corresponden a quejas ambientales; 240 (25.5%) a solicitudes de información, 154 (17.2%) corresponden a solicitudes de valoración, 22 (2.1%) notificaciones, 17 (1.6%) son traslados a otras entidades por no competencia y una queja (1) equivalente al 0.1%.

En el mes de junio se determinó que de 700 requerimientos 409 procesos (58.42%) corresponden a quejas ambientales; 140 (20%) a solicitudes de información, 135 (19.28%) corresponden a solicitudes de valoración, 16 (2.28%) son Notificaciones.

En el mes de julio se determinó que de 1081 requerimientos 621 procesos (57.1%) corresponden a quejas ambientales; 219 (20.3%) a solicitudes de información, 213 (19.7%) corresponden a solicitudes de valoración, 11 unidades (1.0%) son Reclamos, 6 unidades corresponden a traslados a otras entidades por no competencia (0.6%); y 6 unidades (0.6%) corresponden a quejas contra servidores y 5 unidades equivalente al 0.5% felicitaciones, invitaciones, solicitud de copias.

En el mes de agosto se determinó que de 1379 requerimientos 983 procesos (70.5%) corresponden a quejas ambientales; 233 (16.9%) a solicitudes de información, 137 (9.9%) corresponden a solicitudes de valoración, 16 unidades (1.2%) corresponden a traslados a otras entidades por no competencia, 10 unidades (0.7%) corresponden a quejas contra servidores, felicitaciones.

En el mes de septiembre se determinó que de 1704 requerimientos 1266 procesos (74.3%) corresponden a quejas ambientales; 236 (13.8%) corresponden a solicitudes de valoración, 174 (10.2%) a solicitudes de información, 4 unidades (0.2%) corresponden a traslados a otras entidades por no competencia, 12 unidades (0.7%) corresponden a quejas contra servidores, 11 unidades equivalente al 0.6% corresponden a felicitaciones, invitaciones, solicitud de copias y 1 unidad (0.1%) Reclamo.

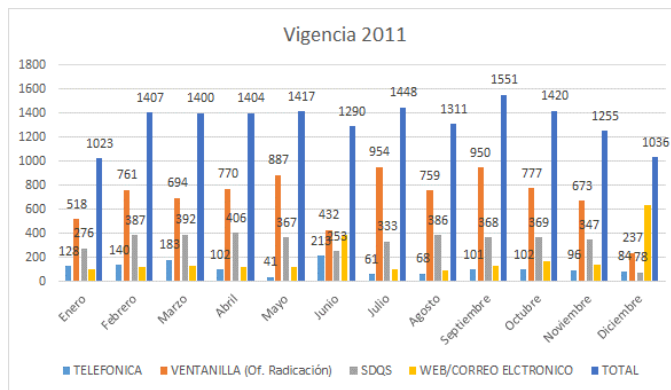
En el mes de octubre se determinó que de 1616 requerimientos 1258 procesos (77.8%) corresponden a quejas ambientales; 237 (14.7%) corresponden a solicitudes de valoración, 103 (6.4%) a solicitudes de información, 5 unidades (0.3%) corresponden a traslados a otras entidades por no competencia, 6 unidades (0.4%) corresponden a quejas contra servidores, otros procesos 7 unidades equivalente al 0.4%.

En el mes de noviembre se determinó que de 1219 requerimientos 887 procesos (72.8%) corresponden a quejas ambientales; 204 (16.7%) corresponden a solicitudes de valoración, 105 (8.6%) a solicitudes de información, 3 unidades (0.2%) corresponden a traslados a otras entidades por no competencia, 4 unidades (0.3%) corresponden a quejas contra servidores, otros procesos 16 unidades equivalente al 1.3%.

En el mes de diciembre se determinó que de 1000 requerimientos 790 procesos (79%) corresponden a quejas ambientales; 106 (10.6%) corresponden a solicitudes de valoración, 85 (8.5%) a solicitudes de información, 3 unidades (0.3%) corresponden a traslados a otras entidades por no competencia, 3 unidades (0.3%) corresponden a quejas contra servidores, otros procesos 13 unidades equivalente al 1.3%.

Vigencia 2011

Atención de quejas y reclamos de acuerdo al canal de comunicación, tipo de requerimiento y competencia. Durante la vigencia 2011, se recibió a través de los canales de recepción de solicitudes que administra la Oficina de Quejas y soluciones como son: TELEFÓNICA: 1319 (8.26%), VENTANILLA: 8412 (52.7%), WEB/CORREO ELECTRONICO: 2269 (14.22%), SDQS: 3962 (24.82%), para un total de 15962 Solicitudes, cifra que aumentó en frente a la vigencia anterior. Las razones de dicho aumento obedecen a que el Sistema de Gestión Implementado permite rastrear de manera eficiente, eficaz y oportuna las necesidades de las partes interesadas.



Gráfica 288: Reporte anual reportado en los aplicativos PQR's Vigencia 2011

Como se puede observar el mayor número de radicados recepcionados en el área de quejas y soluciones para el período fue por ventanilla de SDA con 8412 unidades (52.7%), seguida de quejas recibidas por la SDQS con 3962 unidades (24.82%), continuando con las quejas por medio Web/correo electrónico con 226 unidades (14.22%) y 1319 unidades (8.26%) telefónicas para un total de 15962 unidades (100%) de quejas que ingresaron a la SDA por todos los medios de recepción con los que cuenta la entidad.

De los requerimientos recibidos en el área de quejas y soluciones se tiene que el mayor número de quejas, reclamos y solicitudes va de acuerdo a lo que percibe o evidencia la población en su entorno, es así que la mayoría de los registros ambientales están referidos hacia la calidad del recurso que se afecta.

De acuerdo a lo anterior y para el período en estudio, la afectación atmosférica dada por la contaminación auditiva, aire y visual originada por establecimientos comerciales y la industria con los radicados representa mayor afectación según la población seguido por el recurso forestal y lo relacionan principalmente con poda y valoración forestal así:

En el mes de enero se determinó que de 1023 requerimientos 797 procesos (77.7%) corresponden a quejas ambientales; 105 (10.3%) corresponden a solicitudes de valoración, 91 (8.9%) a solicitudes de información, otros procesos 15 unidades equivalente al 1.5%, 13 unidades (1.3%) corresponden a quejas contra servidores y 2 unidades (0.2%) corresponden a traslados a otras entidades por no competencia.

En el mes de febrero se determinó que de 1407 requerimientos 1006 procesos (71%) corresponden a quejas ambientales; 221 (16%) corresponden a solicitudes de valoración, 160 (11%) a solicitudes de información, otros procesos 10 unidades equivalente al 1%, 7 unidades (1%) corresponden a quejas contra servidores y 3 unidades (0.2%) corresponden a traslados a otras entidades por no competencia.

En el mes de marzo se determinó que de 1400 requerimientos 1030 procesos (71%) corresponden a quejas ambientales; 233 (16%) corresponden a solicitudes de valoración, 115 (11%) a solicitudes de información, otros procesos 11 unidades equivalente al 1%, 4 unidades (1%) corresponden a quejas contra servidores y 6 unidades (0.21%) corresponden a traslados a otras entidades por no competencia, y 1 unidad corresponde a Reclamo.

En el mes de abril se determinó que de 1404 requerimientos 1065 procesos (71%) corresponden a quejas ambientales; 170 (16%) corresponden a solicitudes de valoración, 135 (11%) a solicitudes de información, otros procesos 17 unidades equivalente al 1%, 4 unidades (1%) corresponden a quejas contra servidores y 13 unidades (0.21%) corresponden a traslados a otras entidades por no competencia.

En el mes de mayo se determinó que de 1417 requerimientos 1055 procesos (74%) corresponden a quejas ambientales; 148 (10%) corresponden a solicitudes de valoración, 167 (12%) a solicitudes de información, otros procesos 39 unidades equivalente al 3%, 3 unidades (0.3%) corresponden a quejas contra servidores y 5 unidades (0.35%) corresponden a traslados a otras entidades por no competencia.

En el mes de junio se determinó que de 1290 requerimientos 1290 procesos (100%) corresponden a quejas ambientales.

En el mes de julio se determinó que de 1448 requerimientos 1448 procesos (100%) corresponden a quejas ambientales.

En el mes de agosto se determinó que de 1311 requerimientos 909 procesos (71%) corresponden a quejas ambientales; 247 (16%) corresponden a solicitudes de valoración, 135 (11%) a solicitudes de información, otros procesos 17 unidades equivalente al 1%, 3 unidades (1%) corresponden a quejas contra servidores.

En el mes de septiembre se determinó que de 1551 requerimientos 1046 procesos (71%) corresponden a quejas ambientales; 317 (16%) corresponden a solicitudes de valoración, 159 (11%) a solicitudes de información, otros procesos 17 unidades equivalente al 1%, 12 unidades (1%) corresponden a quejas contra servidores.

En el mes de octubre se determinó que de 1420 requerimientos 970 procesos (68%) corresponden a quejas ambientales; 256 (18%) corresponden a solicitudes de valoración, 133 (9%) a solicitudes de información, otros procesos 49 unidades equivalente al 3%, 12 unidades (1%) corresponden a quejas contra servidores

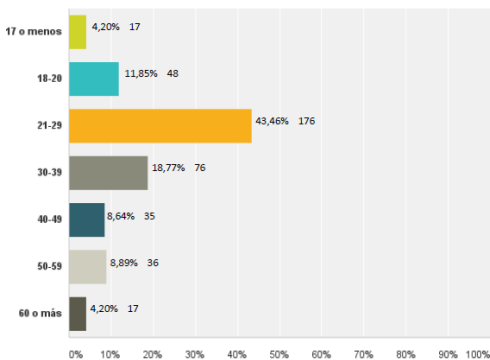
En el mes de noviembre se determinó que de 1255 requerimientos 853 procesos (68%) corresponden a quejas ambientales; 270 (21%) corresponden a solicitudes de valoración, 104 (8%) a solicitudes de información, otros procesos 24 unidades equivalente al 2%, 4 unidades (1%) corresponden a quejas contra servidores.

En el mes de diciembre se determinó que de 1036 requerimientos 603 procesos (60%) corresponden a quejas ambientales; 147 (21%) corresponden a solicitudes de valoración, 155 (22%) a solicitudes de información, otros procesos 130 unidades equivalente al 18%, 1 unidades (0%) corresponden a quejas contra servidores.

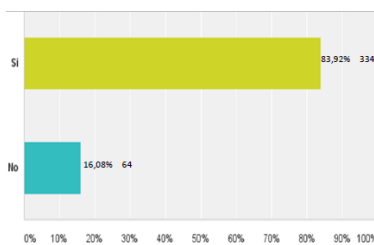
Anexo No. 6 Encuestas de percepción

Vigencia 2009

¿Cuál es su categoría de edad?



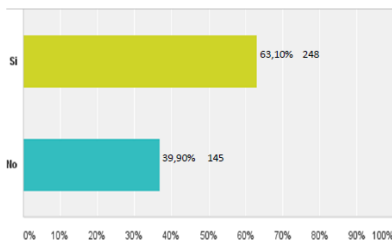
¿Conoce la Secretaría Distrital de Ambiente?



Análisis:

Más del 80% de los encuestados conoce la Secretaría Distrital de Ambiente, lo que permite fortalecer y posicionar el nombre de la entidad. A pesar de esto aún algunas personas relacionan la entidad con el antiguo DAMA.

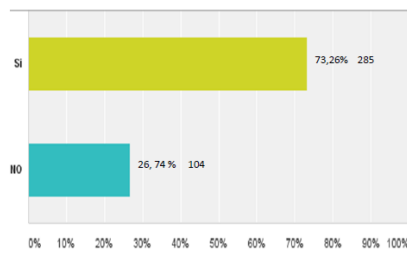
¿Conoce cuáles son los servicios que presta la Secretaría Distrital de Ambiente?



Análisis:

Esta respuesta es muy similar a la anterior, podría ser que aquellos que conocen nuestra misión identifican también nuestros servicios. Por lo mismo, se debe fortalecer el trabajo de divulgación incluyendo la información de los servicios que prestamos.

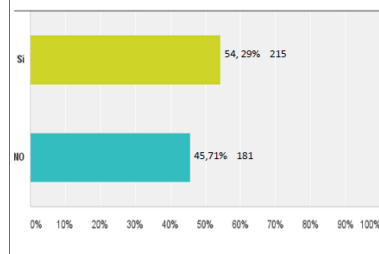
¿Sabe usted cuál es la autoridad ambiental en la ciudad de Bogotá?



Análisis:

En esta respuesta el porcentaje sube y es un 73% el que sabe cual es la autoridad ambiental de Bogotá.

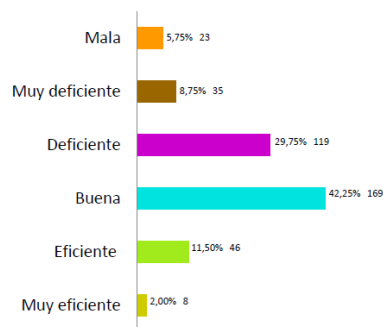
¿Cree usted que la Secretaría Distrital de Ambiente ejerce el papel y rol de autoridad ambiental en la ciudad de Bogotá?



Análisis:

A pesar de que nos reconocen como autoridad ambiental, un porcentaje de 45,71 considera que no ejercemos este rol.

En términos de eficiencia, ¿cómo califica la gestión que adelanta la Secretaría Distrital de Ambiente?



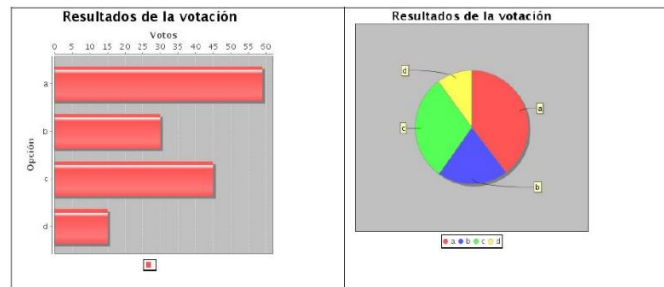
Análisis:

La mayoría de los encuestados consideran que la gestión de la SDA es buena, sin embargo, el porcentaje que califica la gestión como deficiente es alta y corresponde a un 29,75%.

Vigencia 2010

La primera encuesta de percepción se desarrolló virtualmente con una participación de 149 votantes la cual se orientó en: Para practicar consumo responsable durante esta navidad usted prefiere:

%	Votos	Preguntas
40%	59	a. Empacar sus regalos en papeles reciclados o reutilizados.
20%	30	b. Decorar el pesebre con materiales alternativos como el amero de la mazorca y otros.
30%	45	c. Utilizar bombillas LED para los alumbrados de Navidad.
10%	15	d. Regalar objetos elaborados con materiales reciclados.



En conclusión, se logra evidenciar que a pesar de ser una época comercial, las partes interesadas que diligenciaron la encuesta estarían dispuestas hacer la diferencia y empacar sus regalos en papeles reciclados o reutilizados.

La segunda encuesta de percepción se desarrolló virtualmente a 818 votantes la cual se orientó en: Para reducir la contaminación producida por la publicidad exterior visual (vallas, avisos, pasacalles, pendones, carteles.) usted considera necesario:

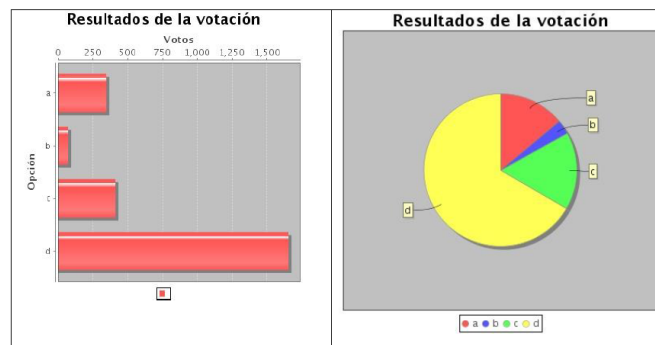
%	Votos	Preguntas
51%	416	a. Restringir el uso de estos elementos en ciertos sectores de la ciudad.
22%	176	b. Crear zonas específicas en la ciudad para instalar estos elementos.
4%	29	c. Instalar publicidad únicamente en vehículos.
16%	129	d. Incrementar los impuestos para la instalación de elementos publicitarios en la ciudad.
8%	68	e. Usted considera que no hay contaminación visual.



En esta pregunta, las partes interesadas que diligenciaron la encuesta sobre la reducción de la contaminación producida por la publicidad exterior visual (vallas, avisos, pasacalles, pendones, carteles), eligieron el punto de restringir el uso de estos elementos en ciertos sectores de la ciudad, lo que muestra que identifican claramente zonas de la capital que se encuentran con alta contaminación visual, por estos elementos.

La tercera encuesta de percepción se desarrolló virtualmente a 2.484 votantes la cual se orientó en: Para reforzar el programa de disminuir el uso de las bolsas que recibimos en los supermercados y ayudar a cuidar nuestro planeta, usted estaría dispuesto a:

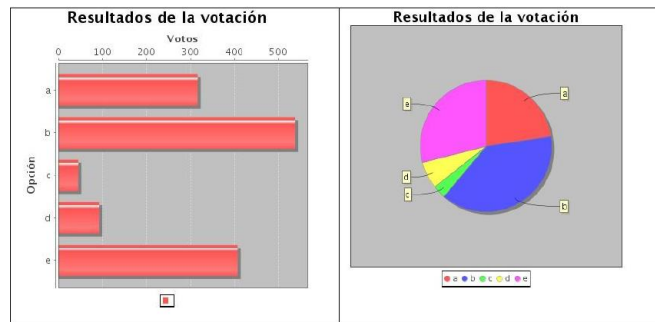
%	Votos	Preguntas
14%	348	a. Pagar por las bolsas que entregan los supermercados para desestimular su consumo
3%	72	b. No recibir bolsas del supermercado un día al año
17%	410	c. No pedir más bolsas de las necesarias
67%	1654	d. Llevar una bolsa reutilizable para sus compras



Las partes interesadas que respondieron la encuesta demostraron con un 67%, estarían dispuestos a llevar su propia bolsa reutilizable cada vez que van a realizar sus compras en supermercados.

La cuarta encuesta de percepción se desarrolló virtualmente a 1.401 votantes la cual se orientó en: ¿Cuál de estos temas considera que debe reforzarse con acciones de educación ambiental?

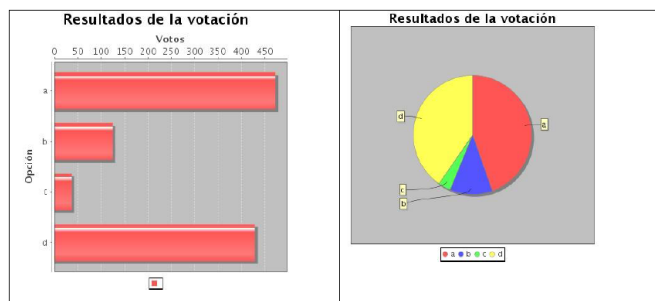
%	Votos	Preguntas
23%	317	a. Ahorro de agua
38%	539	b. Separación de residuos en la fuente
3%	45	c. Ahorro de energía
7%	93	d. Cuidado de los árboles
29%	407	e. Cuidado de los humedales



Las partes interesadas piden que se fortalezca con educación ambiental, el tema de separación de residuos en la fuente. Lo que permite observar una preocupación por todo el tema de residuos que actualmente vive la capital.

La quinta encuesta de percepción se desarrolló virtualmente a 1.062 votantes la cual se orientó en:
¿Qué tipo de contaminación le afecta más?

%	Votos	Preguntas
45%	473	a. Contaminación de Aire
12%	124	b. Contaminación por ruido
3%	36	c. Contaminación visual
40%	429	d. Contaminación hídrica



La contaminación que más afecta a las partes interesadas, según los resultados de esta pregunta, es la contaminación hídrica con un 40%.

Vigencia 2011

La primera encuesta de percepción se desarrolló virtualmente con una participación de 346 votantes la cual se orientó en: Si durante sus vacaciones le ofrecen o le regalan un animal silvestre usted:

%	Votos	Preguntas
7%	25	a. Lo trae como mascota.
14%	49	b. Lo entrega a las autoridades locales para no sacarlo de su hábitat.
6%	20	c. Lo trae para entregarlo a las autoridades ambientales en Bogotá.
73%	252	d. Usted no recibe animales silvestres y denuncia a quienes los comercian.



La mayoría demuestra que no estaría dispuesto si quiera a recibir el animal.

La séptima encuesta de percepción se desarrolló virtualmente con una participación de 546 votantes la cual se orientó en: El jueves 10 de febrero es el día sin carro en Bogotá. ¿Cómo se piensa movilizar ese día?

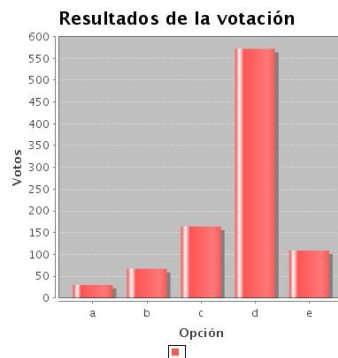
%	Votos	Preguntas
21%	116	a. En bicicleta
48%	263	b. En servicio de transporte público colectivo
9%	49	c. En taxi
15%	81	d. Caminando.
7%	37	Ese día no piensa salir de casa



La mayoría de los encuestados prefirió movilizarse en transporte público colectivo.

La tercera encuesta de percepción se desarrolló virtualmente con una participación de 942 votantes la cual se orientó en: Frente a la propuesta de ampliar las jornadas de día sin carro en Bogotá, usted estaría de acuerdo con que se realizara:

%	Votos	Preguntas
3%	30	a. 1 vez al año
7%	67	b. 2 veces al año
17%	164	c. 3 veces al año
61%	572	d. 1 vez cada mes
12%	109	e. Eliminar el día sin carro



La mayoría estaría de acuerdo con que se realizara las jornadas de día sin carro en Bogotá 1 vez cada mes.

La cuarta encuesta de percepción se desarrolló virtualmente con una participación de 184 votantes la cual se orientó en: Para celebrar la tradicional ceremonia de domingo de ramos usted prefiere:

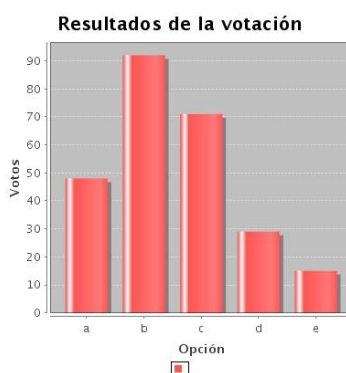
%	Votos	Preguntas
4%	8	a. Un ramo tradicional hecho con palma de cera o de vino
36%	67	b. Una planta viva
22%	40	c. Un ramo elaborado con materiales alternativos como las cascara de mazorca
38%	69	d. No practica esta tradición



La mayoría de encuestados no celebran la tradicional ceremonia de domingo de ramos

La quinta encuesta de percepción se desarrolló virtualmente con una participación de 255 votantes la cual se orientó en: En el día de la tierra, cuál será su compromiso con el planeta:

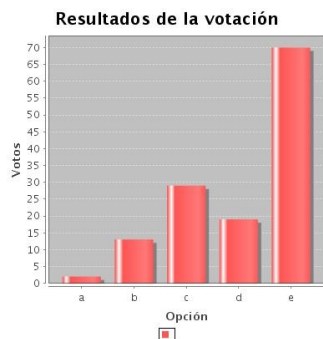
%	Votos	Preguntas
19%	48	a. Ahorrar energía
36%	92	b. Hacer uso racional del agua
28%	71	c. Reducir, reutilizar y reciclar
11%	29	d. Sembrar y proteger un árbol
6%	15	e. Usar racionalmente el vehículo y emplear otros medios de transporte



La mayoría eligió hacer uso racional del agua en el día de la tierra, como compromiso con el planeta

La sexta encuesta de percepción se desarrolló virtualmente con una participación de 133 votantes la cual se orientó en: ¿A través de cuál medio se enteró usted del plan piloto de buses y taxis eléctricos para el transporte público en Bogotá?

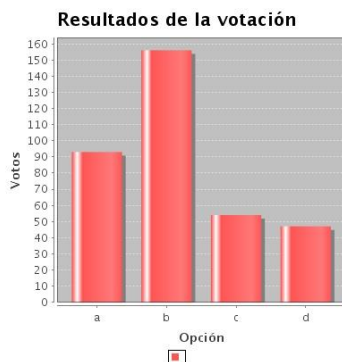
%	Votos	Preguntas
2%	2	a. Radio
10%	13	b. Prensa
22%	29	c. Televisión
14%	19	d. Redes sociales
53%	70	e. No está enterado



La mayoría de encuestados no están enterados del plan piloto de buses y taxis eléctricos para el transporte público en Bogotá.

La séptima encuesta de percepción se desarrolló virtualmente con una participación de 350 votantes la cual se orientó en: Una política pública distrital de protección y bienestar animal debería estar orientada a:

%	Votos	Preguntas
27%	93	a. Fomentar la cultura del buen trato a los animales en Bogotá.
45%	156	b. Eliminar, penalizar y sancionar toda forma de maltrato animal.
15%	54	c. Crear condiciones de infraestructura física para el albergue y protección de los animales.
13%	47	d. Fortalecer campañas de vacunación, esterilización y prevención de enfermedades transmitidas por los animales.



La mayoría contestaron que una política pública distrital de protección y bienestar animal debería estar orientada a eliminar, penalizar y sancionar toda forma de maltrato animal.

La octava encuesta de percepción se desarrolló virtualmente con una participación de 357 votantes la cual se orientó en: ¿Qué acciones ambientales considera usted que se deben reforzar en ciudad bolívar?

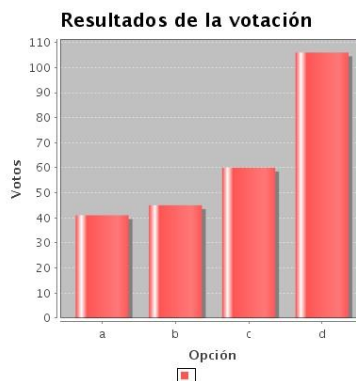
%	Votos	Preguntas
29%	104	a. Arborización y control de la erosión
41%	146	b. Recuperación de quebradas y cauces naturales de agua
24%	86	c. Control a la minería
2%	8	d. Campañas pedagógicas para el control a la contaminación visual
4%	13	e. Campañas pedagógicas para el control al ruido



La mayoría de encuestados eligieron que deben reforzar en ciudad bolívar la recuperación de quebradas y cauces naturales de agua.

La novena encuesta de percepción se desarrolló virtualmente con una participación de 252 votantes la cual se orientó en: ¿Cuál sería el comportamiento que usted espera encontrar en los servidores de la secretaría distrital de ambiente?

%	Votos	Preguntas
16%	41	a. Trato respetuoso y equitativo
18%	45	b. Actuación correcta e irreprochable
24%	60	c. Diligencia frente a los requerimientos ciudadanos
42%	106	d. Compromiso con la protección del Ambiente



La mayoría contestaron que el comportamiento esperan encontrar en los servidores de la secretaría distrital de ambiente es compromiso con la protección del ambiente

La décima encuesta de percepción se desarrolló virtualmente con una participación de 121 votantes la cual se orientó en: Para practicar el consumo responsable durante esta navidad usted prefiere:

%	Votos	Preguntas
36%	44	a. Empacar sus regalos en papeles reciclados o reutilizados.
12%	14	b. Decorar el pesebre con materiales alternativos como el amero de la mazorca y otros.
42%	51	c. Utilizar bombillas LED para los alumbrados de Navidad.
10%	12	d. Regalar objetos elaborados con materiales reciclados.



La mayoría de encuestados dicen que para practicar el consumo responsable durante esta navidad prefieren utilizar bombillas LED para los alumbrados de navidad