



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TESIS

**LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO – 2015.**

PRESENTADO POR:

Jeancesar Julyño BLAS MALPARTIDA

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

PASCO – PERÚ - 2015



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
TESIS
LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO – 2015.

PRESENTADO POR:

Bach. JEANCESAR JULYÑHO BLAS MALPARTIDA

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

SUSTENTADO Y APROBADO ANTE LA COMISIÓN DE JURADOS

Mg. Cesar Augusto Meza Andamayo
PRESIDENTE

Mg. Otto Mendiolaza Zuñiga
SECRETARIO

Mg. Hector Joel Pizarro Rios
MIEMBRO

PASCO – PERÚ - 2015

DEDICATORIA

A Dios:

Por permitirme la existencia en este mundo lleno de retos y alegrías personales.

A mis padres:

Por inculcarme el amor, la solidaridad, el deseo de superación y su abnegada labor de responsabilidad; por ello mi eterna gratitud.

JEANCESAR.

AGRADECIMIENTO

A todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que aceptaron y participaron en la realización de esta investigación.

Al personal jerárquico de la Municipalidad Provincial de Pasco, el alcalde Eco. Rudy Callupe Gora, por brindarme la oportunidad de realizar con éxito el proceso de investigación.

A mi asesor Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE, por depositar su confianza del proyecto, paciencia y orientación, hicieron que posible culminar con éxito la última etapa mi formación profesional.

A todos los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela de Administración y Negocios Internacionales, quienes coadyudaron con el aporte de experiencias durante toda mi formación académica.

A mis padres, familiares, compañeros y amigos, que de una y otra manera me brindaron el apoyo incondicional a lo largo de estos años.

El Autor.

RECONOCIMIENTOS

Mi gratitud a la Universidad “Alas Peruanas”, Filial Cerro de Pasco, a los Docentes de la Escuela de Administración y Negocios Internacionales por sus orientaciones y por darme la oportunidad de cumplir con este ansiado objetivo

Así también a mis colegas de estudio por el apoyo que me brindaron para culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación.

Finalmente, reconocer a la Municipalidad Provincial de Pasco, a través de sus funcionarios que apoyaron en el desarrollo de este trabajo de investigación.

EL AUTOR.

ÍNDICE

CARATULA	
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RECONOCIMIENTOS	v
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
Capítulo I: Planteamiento del problema	14
1. Antecedentes	14
1.1 Descripción de la realidad problemática.	14
1.2 Delimitación de la investigación.	21
1.2.2 Delimitación temporal.	21
1.2.3 Delimitación social	21
1.2.4 Delimitación conceptual	21
1.3 Problemas de investigación.	22
1.3.1 Problema principal	22
1.3.2 Problemas secundarios	22
1.4 Objetivos de la investigación.	22

1.4.1	Objetivo principal.	22
1.4.2	Objetivos secundarios.	23
1.5	Hipótesis y variables de investigación.	23
1.5.1	Hipótesis principal.	23
1.5.2	Hipótesis secundarios	23
1.5.3	Variables (definición conceptual y operacional)	23
1.6	Metodología de la investigación.	26
Capítulo II: Marco teórico		33
2.	Marco teórico	33
2.1	Antecedentes del problema.	33
2.2	Bases teóricas.	40
2.3	Definición de términos básicos	68
Capítulo III: Presentación, análisis e interpretación de resultados		73
3.	Resultados	73
3.1.	Descripción del trabajo de campo	73
3.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	74
RECOMENDACIONES		88
BIBLIOGRAFÍA		89

INDICE DE TRABLAS

Tabla 1 Sexo de los trabajadores	74
Tabla 2 Edad de los colaboradores de la municipalidad	75
Tabla 3 Condición laboral de los colaboradores de la municipalidad	76
Tabla 4 Desarrollo organizacional de la municipalidad.	77
Tabla 5 Finanzas municipales	78
Tabla 6 Gobernabilidad de la municipalidad	79
Tabla 7 Percepción de calidad de servicio	80
Tabla 8 Desarrollo organizacional percepción de la calidad de servicio	82
Tabla 9 Finanzas municipales percepción de la calidad de servicio	84
Tabla 10 Gobernabilidad percepción de la calidad de servicio	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Sexo de los trabajadores de la municipalidad	74
Gráfico 2 Edad de los colaboradores de la municipalidad	75
Gráfico 3 Condición laboral de los colaboradores de la municipalidad	77
Gráfico 4 Desarrollo organizacional de la municipalidad	78
Gráfico 5 Finanzas municipales	79
Gráfico 6 Gobernabilidad de la municipalidad	80
Gráfico 7 Percepción de calidad de servicio	81

RESUMEN

El propósito de este trabajo consistió en determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la percepción de la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Pasco, durante el año 2015. Con este fin se aplicó una escala de gestión municipal y la percepción de calidad de servicios a un grupo muestral de 151 trabajadores de la institución en mención. La Hipótesis General señalaba que existía una relación significativa entre la gestión municipal con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015.; en el sentido, que, al mejorar la gestión municipal en dicha institución, se mejora la percepción de la calidad de servicio. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables; es decir, se relaciona significativamente la variable dependiente (Percepción de la calidad de servicio) con la variable independiente (Gestión Municipal). A nivel de las hipótesis específicas, se comprobó que las Relaciones entre las dimensiones de desarrollo organizacional, finanzas municipales, gobernabilidad se relacionaban significativamente con la dimensión principal de percepción de la calidad de servicio en la municipalidad en mención.

PALABRAS CLAVES: Gestión Municipal, desarrollo organizacional, gobernabilidad.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between the municipal administration and the perception of the quality of services in the Provincial Municipality of Pasco, in the year 2015. To this end a scale of municipal management was applied and perceived quality services to a sample group of 151 workers of the municipality in question. The general hypothesis stated that there was a significant relationship between the municipal administration with the perception of service quality in the Provincial Municipality of Pasco-2015., In the sense that improving the municipal management in the institution's perception of quality is improved of service. The main conclusion found that there is a relationship between two variables, ie, is significantly related the dependent variable (Perceived quality of service) with the independent variable (Municipal Administration). In terms of the specific hypothesis it was verified that the relations between the dimensions of organizational development, municipal finance, governance was significantly related to the main dimension of perception of service quality in municipality in question.

KEY WORDS: Municipal Management, organizational development, governance

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la Municipalidad Provincial de Pasco, enfrenta una serie de problemas que afectan a la población; se puede observar, que existen dificultades para poder lograr su misión, visión, metas y objetivos; con una ineficiente gestión municipal y calidad de servicio. Estas herramientas de trabajo son muy importantes para cualquier organización que se refiere a acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución, a través del cumplimiento y la optimización en la ejecución de los procesos; con el fin de incrementar la calidad y eficacia en la gestión de los servicios; ya que estas herramientas, no son aplicadas en la institución. Esto genera un ambiente de trabajo que no alcanza los resultados deseados, por ende, se puede afirmar que los problemas internos están ocasionando improductividad, con deficientes desempeños laborales, actitudes inadecuadas, falta de motivación, falta de desarrollo de habilidades, capacitaciones inadecuadas, control y supervisión en las áreas de trabajo, etc.

La Municipalidad Provincial de Pasco, ha sufrido en estos últimos años una improductividad en las diferentes áreas de trabajo; la cual este estudio, se enfoca en relacionar las variables en mención, que busca identificar y solucionar los inconvenientes laborales tanto internamente como externamente.

En este contexto, el estudio, en su primera fase consistió en la observación de la problemática en la Municipalidad y se pudo analizar las causas que tiene la percepción de la calidad de servicio. En la segunda fase se desarrolló el trabajo de campo entendiendo que la percepción de la calidad de servicio no es eficiente en la Municipalidad Provincial de Pasco, se conjetura que es debido a la deficiente Gestión Municipal, estas razones han hecho que determinara el tema de tesis “LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO – 2015”.

Finalmente, las conclusiones que, como resultado de todo el trabajo de investigación desplegado, demuestran la hipótesis, en base a ello, se formulan las recomendaciones.

Se espera, que la Tesis cumpla con las exigencias del Reglamento de Grados y Títulos del Vice Rectorado de Investigación y de la Facultad de Ciencias Empresariales; así mismo, de la Escuela de Administración y Negocios Internacionales; como también de los señores miembros de la Comisión Revisora, de la Universidad Alas Peruanas.

EL AUTOR

Capítulo I: Planteamiento del problema

1. Antecedentes

1.1 Descripción de la realidad problemática.

Durante la primera mitad del siglo XX la ciudad de Cerro de Pasco poseía una cultura cosmopolita, dinámica, como resultado de la explotación minera que atraía a ingenieros y otros venidos de Europa, Estados Unidos y de todo el Perú. La sociedad urbana era dominada por la empresa minera y por familias tradicionales de raíces mineras y terratenientes. Al mismo tiempo, venían migrantes de las comunidades campesinas de Pasco a trabajar en las minas, formando nuevos barrios como Paragsha en los años 40. El aspecto de la ciudad empezó a cambiar a partir de 1959, cuando la empresa empezó a utilizar la técnica de tajo abierto, iniciando el tajo "McCune Pit" (hoy Tajo Raúl Rojas) que fue reemplazando la minería de socavón, al mismo tiempo que el zinc y el plomo reemplazaban al cobre en importancia para la compañía. Al principio hubo oposición por parte de un

sector de la población que fue desplazado por el tajo, pero el gobierno tomó el lado de la empresa e intervino para contener la oposición. Sin embargo, la población logró obligar a la empresa a financiar la construcción de un nuevo sector de la ciudad (San Juan Pampa) para reemplazar las viviendas destruidas. Pasco fue también, junto con los valles de La Convención y Lares en el Cusco; uno de los lugares de origen del movimiento campesino de los años 1960; por tanto de la Reforma Agraria y de la transformación del orden social del campo peruano. Haciendas ganaderas como Algolan (Fernandini), Sociedad Ganadera Junín, y Paria (esta última de Cerro de Pasco Corporation) se habían apropiado de tierras de las comunidades campesinas a lo largo de la primera mitad del siglo XX. En los años 50, esta situación se volvió crítica para las comunidades en la medida que su población aumentaba y que los trabajadores mineros despedidos debido a la mayor tecnificación regresaban a sus pueblos. Se inició un proceso de organización en el campo y de coordinación entre comunidades, con una medida de apoyo aprista y comunista. A fines de la década la comunidad campesina de Yanacancha intenta recuperar tierras de la hacienda Paria de la Cerro de Pasco Corporation, ocupándolas y siendo desalojados por la Guardia Civil repetidas veces. Con el apoyo de otras comunidades, el 2 de Mayo de 1960 la comunidad de Rancas, a 8 kms. de Cerro de Pasco, intenta recuperar los terrenos de Huayllacancha ocupados por la empresa minera; son desalojados violentamente por la Guardia Republicana y los guardias de la empresa; cuyo resultado fue la muerte de 3 comuneros – Alfonso Rivera, Teófilo Huamán y Silveria Tufino - y decenas de heridos. La intervención del recientemente electo alcalde de Cerro de Pasco, Genaro Ledesma Izquieta logró que se cese el fuego. En diciembre de 1961, las comunidades pasqueñas de Yanahuanca y Yanacocha toman las tierras de las haciendas de

Chinche, Pomayarus y Uchumarca; 4 meses después son, desalojados violentamente por la policía, cuyo resultado fue 27 comuneros muertos. Esta masacre, causaron indignación en Pasco y a lo largo del país; el ejemplo de las comunidades sirvió para alentar y acelerar las recuperaciones de tierras por parte de comunidades campesinas en todo el Perú. Este movimiento nacional terminaría por romper el poder del gamonalismo en el país, obligando al gobierno de BELAÚNDE, Fernando y posteriormente al gobierno de Juan Velasco Alvarado, a tomar en serio la necesidad de una reforma agraria. En los años 80, las comunidades campesinas de Pasco, nuevamente lucharían por sus tierras, esta vez, contra las cooperativas y sociedades agrarias creadas por Velasco.

Los años 70 y 80 fueron auge del movimiento sindical minero, cuyos dirigentes mayormente habían abandonado la alianza con el APRA y quienes, tras una breve alianza con el PC y el gobierno de Velasco, siguieron la línea más radical del "clasismo" en colaboración con partidos de izquierda como Vanguardia Revolucionaria y Patria Roja, y posteriormente el PUM.

En 1974 el gobierno militar accedió a la demanda de los sindicatos mineros y nacionalizó – con compensación – a Cerro de Pasco Corporation. En 1988 y 89 los sindicatos mineros, hicieron 3 huelgas nacionales con el propósito de obtener un pliego único nacional; la derrota de estas huelgas por la Sociedad Nacional de Minería significó el debilitamiento de los sindicatos. Estos se vieron impactados también por la violencia de la guerra interna. Cerro de Pasco fue uno de los departamentos declarados en estado de emergencia; el ejército condujo rastrillajes y desapariciones en los campamentos mineros; Sendero cometió atentados y asesinó autoridades en el campo; dirigentes como Teófilo Rimac Capcha y Seferino Requis (secretario general del sindicato) fueron asesinados. A esta situación de

crisis, violencia y debilitamiento llegaron las reformas de Fujimori y los despidos masivos de trabajadores, empezando con ex-dirigentes sindicales. Esto coincidió con la crisis de la minería peruana de fines de los 80 y principios de los 90 - que afecto especialmente a la mediana minería – época en la que muchas minas cerraron y otras redujeron su personal. Las políticas de la época de Alberto Fujimori, transformaron el marco laboral en la minería como en otros sectores, permitiendo la flexibilización del trabajo a través de la proliferación de las services y dificultando la sindicalización. En las minas de mediana minería de Pasco (Huarón, Milpo, Atacocha, El Brocal), los campamentos fueron desmantelados, trabajadores incentivados a renunciar, y los que quedaban fueron trasladados a las poblaciones más cercanas. Hoy en día la minería en Pasco se caracteriza por la predominancia del trabajador de contrata en vez de planilla y el crecimiento de las empresas comunales. Una de las primeras empresas comunales fue la de Rancas, creada como parte de un acuerdo entre la comunidad y Centromín Perú; tras un levantamiento de la comunidad provocado cuando la empresa en 1989 empezó a utilizar la pampa de Occroyoc como depósito de relaves (sustituyendo la laguna de Quiulacocha, ya totalmente cubierta con relaves).

En los años 90 la ciudad de Cerro de Pasco sufría ya los efectos de muchos años del avance del tajo abierto, que ya había absorbido la mayor parte de la ciudad antigua; asimismo, cerros de desmontes competían por espacio con las viviendas en barrios como Ayapoto, Champamarca, Paragsha y José Carlos Mariátegui. El inicio de una legislación nacional ambiental, a partir del año 1990 creó mayor conciencia a nivel nacional de la problemática socio-ambiental de la sierra central. En 1997 el alcalde de Cerro de Pasco; Eduardo Carhuaricra, lideró la oposición al constante crecimiento del tajo Raúl Rojas, que culminando en un Paro

Departamental el 26 y 27 de Noviembre de 1997. Aunque se permitió la destrucción de los barrios de Miraflores y Robles Morales, se obtuvo un compromiso de la empresa Centromín a no continuar la expansión del tajo en el área urbana, sino más bien modernizar las operaciones subterráneas. Asimismo, se declaró como intangible la antigua Plaza Chaupimarca al borde del tajo abierto.

Desde inicios de la década de los 90, el Estado peruano había programado aplicar su política general de privatización a la empresa estatal Centromín. Después de un intento fallido de vender la empresa completa a inversionistas extranjeros, en 1999 la unidad de Cerro de Pasco fue vendida a la compañía minera Volcan, para ese entonces propiedad mayormente de los grupos peruanos Letts, Picasso y Moreyra García Sayán (además de algunos inversionistas extranjeros).

En los 80s, estos grupos habían llevado a la quiebra a empresas como Sindicato Minero Río Pallanga, Cía. Minera Alianza y Castrovirreyna Cía Minera, adquiriendo deudas con el Estado; muchas de las cuales quedaron impagas. Debido a que la crisis asiática y la caída de los precios de los minerales en 1997-1999 habían disminuido la inversión extranjera en el Perú, el gobierno vendió la unidad de Cerro de Pasco a la Volcan como único postor por el bajo precio de US\$61.7 millones (el Estado ya había gastado más de US\$40 millones en su adecuación para la privatización). Hoy en día, la Volcán emplea alrededor de 3,000 trabajadores en Cerro de Pasco, entre planilla y contratados.

En el año 2006 se iniciaron las negociaciones entre la Municipalidad Provincial de Pasco y la empresa Volcan sobre una nueva expansión del tajo abierto – el denominado "Plan L" – en 11.4 hectáreas de una de las últimas zonas antiguas de la ciudad, alrededor de la Plaza Chaupimarca. Se conformó una sub-comisión para examinar este problema, integrando al gobierno municipal, la empresa y representantes de la sociedad civil, universidad y diversas organizaciones. En enero

de 2008 la Municipalidad decidió suspender negociaciones con la empresa hasta que esta presentara un Estudio de Impacto Ambiental (EIA) para el Plan L; la empresa respondió movilizándolo a sus trabajadores por las calles de la ciudad en una protesta contra la municipalidad. Finalmente, en setiembre de 2008 se firmó un convenio entre la municipalidad y la empresa aprobando el Plan L, a cambio de US\$8 millones de compensación y US\$12 millones de compromiso de la empresa para reconstruir las edificaciones destruidas en otra zona de la ciudad. En noviembre del 2008 se iniciaron las primeras demoliciones en la zona del Plan L. Una vez completado este plan, el tajo abierto de Cerro de Pasco tendrá 66 hectáreas. La empresa Volcan también tiene contemplado otros programas de expansión a más largo plazo, tal como el plan "G" que afectaría el lado oeste de la ciudad. En el mundo globalizado de hoy, un Estado moderno impone prácticas eficientes y descentralizadas; es de vital importancia la necesidad de contar con instrumento de Gestión, en los diversos Gobiernos Municipales. La necesidad de generar instancias de respuesta cada vez más cercanas a los ciudadanos, exige formas de comportamiento diferentes a las tradicionales; donde los diseños en el plano nacional, deben confrontarse y articularse con los objetivos territoriales e institucionales, buscando el desarrollo local, nacional acorde a los principios de calidad, de una adecuada y óptima gestión administrativa; acorde con las principales normas que regulan el proceso en el País; como son la Constitución Política del Perú, título IV, estructura del Estado, Capítulo XIV de la Descentralización, La Ley 27783, de Bases de la Descentralización; Ley 27292, Ley Orgánica de Municipalidades; Ley 28056, Ley Marco del Presupuesto Participativo; Ley 26300, Ley de Los Derechos de Participación y Control Ciudadanos; Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública;

D.S. No. 171- 2003, EF reglamento de la Ley Marco del Presupuesto Participativo; Instructivo 001-2004-EF-71.01 Instructivo para el Proceso de Planeamiento de Desarrollo Concertado y Presupuesto Participativo.

La presente investigación, tiene como objetivo principal la descripción del desarrollo de los procesos de participación ciudadana en la gestión municipal. Desde las percepciones de una muestra de pobladores de organizaciones sociales, que coordinan con los programas de participación ciudadana de ONg, de los pobladores en general que participan en organizaciones sociales, de funcionarios y empleados municipales.

El gobierno Municipal de la Provincia de Pasco, obedece a la necesidad de contar con un instrumento de gestión, en concordancia con la Ley Orgánica de Municipalidades 27972; que evidencie a corto plazo. La satisfacción de la población respecto a los servicios básicos, en aras de buscar la paz, tranquilidad, respeto a los derechos del ciudadano pasqueño y de recibir una buena calidad de servicio.

La ciudadanía, sus organizaciones, ONG, el municipio provincial, y el gobierno central deben invertir en la capacitación masiva para que el pueblo sea “dueño” de estos procesos participativos. Cabe indicar en gran porcentaje como la actitud frente a la transparencia y viabilidad de los procesos; ello sería un resultado de la experiencia gubernamental que se ha vivido, no tiene obtenido a cambios en la calidad de vida de la población.

Los gobiernos militares y dictatoriales cedieron su poder a los gobiernos civiles y democráticos. Las poblaciones expresaron sus reclamos por voz y voto en movimientos, organizaciones sociales y organizaciones políticas. Una forma de expresión, también a este nivel, es el rechazo a los partidos tradicionales en favor

de movimientos independientes, que tienen como uno de sus ejes principales la descentralización de los poderes del Estado.

Se eligió la Municipalidad Provincial; ya que en alguna medida ofrece un panorama cercano a la realidad de un liderazgo de una mega-ciudad emprendedora de Pasco en lo que respecta al desarrollo y modernidad, con una historia de organización, participación y de pujanza de su gente para alcanzar sus ideales. Como indica en la frase de su *plan de desarrollo provincial concertado de Pasco 2009 – 2021*.

1.2 Delimitación de la investigación.

Teniendo en consideración la problemática a estudiar presento delimitación siguiente:

1.2.1 Delimitación espacial.

La investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Pasco.

1.2.2 Delimitación temporal.

El periodo de estudio estuvo comprendido entre los meses de julio a diciembre del 2015.

1.2.3 Delimitación social

La información necesaria fue tomada por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Pasco.

1.2.4 Delimitación conceptual

Gestión municipal.

Comprende las acciones que realizan las dependencias, organismos municipales; encaminados al logro de objetivos y cumplimiento de metas.

Percepción de la calidad del servicio.

Blanco, G (2007) definía así los aspectos que influyen sobre la persona que percibe: Las necesidades y deseos; es decir, la motivación de la persona, lo cual le hace percibir aquello que le proporcionaría satisfacción. Las expectativas; se tiende a percibir lo que se espera, aquello que resulta más familiar. El estilo de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea. Algunas personas perciben más un conjunto de detalles, no pudiendo recordar por separado algunas características específicas del objeto; otras en cambio, reparan en tales detalles.¹

1.3 Problemas de investigación.

1.3.1 Problema principal

¿Cómo se relaciona la gestión municipal y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015?

1.3.2 Problemas secundarios

a) ¿Cómo se relaciona el desarrollo organizacional y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015?

b) ¿Cómo se relacionan las finanzas municipales y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015?

c) ¿Cómo se relacionan la gobernabilidad y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015?

1.4 Objetivos de la investigación.

1.4.1 Objetivo principal.

Determinar la relación entre la gestión municipal y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015.

¹ Blanco G , *Calidad del servicio: Percepción de la Calidad* , Editorial Barcelona , España 2001

1.4.2 Objetivos secundarios.

- a) Determinar la relación que existe entre el desarrollo organizacional y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015.
- b) Determinar la relación que existe entre las finanzas municipales y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015.
- c) Determinar la relación que existe entre la gobernabilidad y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015.

1.5 Hipótesis y variables de investigación.

1.5.1 Hipótesis principal.

La gestión municipal se relaciona directamente con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015.

1.5.2 Hipótesis secundarios

- a) El desarrollo organizacional se relaciona directamente con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2015.
- b) Las finanzas municipales se relacionan significativamente con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015.
- c) La gobernabilidad se relaciona significativamente con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad de Provincial de Pasco-2015.

1.5.3 Variables (definición conceptual y operacional)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
V.I. GESTIÓN MUNICIPAL	<p>La gestión municipal se ejerce para garantizar que los servicios públicos locales pueden prestarse por cualquiera de las siguientes modalidades siempre que se asegure el interés de los usuarios, la eficiencia del servicio y el adecuado control municipal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Por administración directa de la propia Municipalidad. 2. Por empresas municipales o por empresas con participación municipal. 3. Por empresas estatales o privadas mediante concesión. 4. Por cualquier otra modalidad permitida por la Ley. 	<p>Desarrollo Organizacional.-</p> <p>²Gordon Lippitt (1969) caracteriza como el fortalecimiento de aquellos procesos humanos dentro de las organizaciones, que mejoran el funcionamiento del sistema orgánico para alcanzar sus objetivos</p> <p>Finanzas Municipales</p> <p>“Las finanzas municipales son el conjunto de recursos financieros que el gobierno municipal obtiene por cuenta propia o recibe del Organismo Ejecutivo y demás instituciones estatales, para el cumplimiento de sus fines”</p> <p>Gobernabilidad</p> <p>Si tuviéramos que establecer el origen etimológico del término gobernabilidad que ahora nos ocupa, tendríamos que tener claro que se encuentra en el latín. Así, podemos determinar que emana del verbo gubernare, que puede traducirse como “pilotar un barco”.</p> <p>Gobernabilidad es la cualidad de gobernable (que puede ser gobernado). El concepto también se utiliza como sinónimo de gobernanza (la manera de</p>	<p>X1:Nivel De Ejecución De Ingresos</p> <p>X2:Eficiencia Del Gasto</p> <p>X3:Autonomía Financiera</p> <p>X4:Recaudación Local Per cápita</p> <p>X5:Gasto Social</p>

² Gordon Lippitt, *Desarrollo Organizacional*, Editorial AVB S,A, Año1969

		<p>governar). Por ejemplo: “La oposición pone en juego la gobernabilidad del país con su actitud intransigente”, “Este préstamo nos permite reforzar la gobernabilidad y evitar la crisis”, “Vamos aportar nuestro grano de arena para garantizar la gobernabilidad”.</p> <p>No existe una definición exacta de la noción de gobernabilidad, sino que el concepto varía y refleja distintos matices según quien lo pronuncie. Para las entidades supranacionales y los organismos internacionales, la gobernabilidad está vinculada al estilo de un gobierno que busca colaboración y entendimiento con los actores no estatales.</p>	
<p>V.D.</p> <p>PERCEPCIÓN</p> <p>DE LA</p> <p>CALIDAD DE</p> <p>SERVICIO.</p>	<p>Diferentes autores plantean lo que es un servicio; para fisher y navarro (1994, p. 185) es “un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”³; para Colunga (1995, p. 25) “es el trabajo realizado para otras</p>	<p>“La calidad de un bien o servicio está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad.”</p>	<p>Y1: La municipalidad cuenta con un Plan Operativo Anual (POA) que se usa para monitorear y evaluar las actividades.</p> <p>Y2: Porcentaje de proyectos realizados conforme a lo planificado.</p>

³ Fisher y Navarro, Técnica administrativa, Editorial Opiniones S.A, España. pag185, Año 1994

	<p>personas”⁴; Kotler (1997, p. 656) lo enuncia como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles , no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.⁵</p>		<p>Y3: Existe una iniciativa o un Plan para el ordenamiento y desarrollo del territorio.</p> <p>Y4: Existe una unidad técnica para implementar el Plan de Ordenamiento Territorial.</p> <p>Y5: Promedio de años de estudio del personal de la municipalidad.</p>
--	--	--	--

Fuente: Elaborado por el investigador.

1.6 Metodología de la investigación.

1.6.1 Tipo y nivel de investigación.

1.6.1.1 Tipo de investigación.

De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados, el estudio reúne las condiciones suficientes para ser considerado como una Investigación Aplicada; en razón que para su desarrollo en la parte teórica conceptual se apoyará en conocimientos sobre la gestión municipal a fin de ser aplicados en la percepción de la calidad de los servicios.

⁴ Carlos Colunga, Calidad en el servicio, Panorama Editorial, Mexico , pag 25,Año1995

⁵ Kotler, Otros modelos de medición, Mac Grill Editorial, Mexico, pagina 656. Año 1997

1.6.1.2 Nivel de investigación

Por su nivel. El presente estudio es de carácter Descriptivo y Relacional.

1.6.2 Método y diseño de la investigación.

1.6.2.1 Método de la investigación.

El método que utilice en la presente investigación es de Inductivo Deductivo, con carácter científico.

1.6.2.2 Diseño de la investigación.

De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación cuantitativa, y se utiliza el diseño no experimental de Corte Transversal y correlacional.

El diseño a emplearse es transversal descriptivo, cuyo objetivo es la recolección de datos para indagar la relación, y el interés es describir la característica individual de cada variable:

De acuerdo al siguiente esquema:

$$M = OX \quad r \quad OY$$

Donde:

M : Muestra de estudio

O : Observaciones obtenidas en cada una de las variables

X : Gestión Municipal

Y : Percepción de la Calidad de Servicio

r : Relación entre las variables de estudio

1.6.3 Población y muestra de la investigación.

1.6.3.1 Población.

El universo de estudio para este trabajo de investigación comprende a 390 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Pasco: 55 nombrados, 229 contratados, 88 CAS, y 18 por Locación de Servicios.

1.6.3.2 Unidad de análisis.

La unidad de estudio para el trabajo de investigación está conformada por un colaborador de la población en estudio.

1.6.3.3 Muestra

El tipo de muestreo a utilizarse será el probabilístico sistemático ya que se tiene toda la lista de la población y se seleccionará a los colaboradores para la muestra de forma aleatoria, utilizándose la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.80)(0.20)390}{(0.05)^2 (390 - 1) + (1.96)^2 (0.80)(0.20)}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad, Z =
(1.96)

E = Máximo error permisible (E = 5%)

p = Proporción de éxito 0.80 igual al 80%

q = Proporción de la población que no tiene la característica de nuestro interés $(1 - 0.80 = 0.20) = 20\%$

N = Tamaño de la población ($N = 390$ colaboradores)

n = Reemplazando valores en la fórmula encontramos que se tomará como muestra 151 colaboradores.

$n = 151$ colaboradores

TIPIFICACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	n
NOMBRADOS	55	0.141025641	21
CONTRATADOS	229	0.587179487	89
CAS	88	0.225641026	34
LOC_SERV.	18	0.046153846	7
TOTAL	390		151

Fuente: Elaborado por el investigador.

1.6.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.

1.6.4.1 Técnicas

De recolección de datos, es el conjunto de procedimientos organizados para recolectar datos correctos; que conllevan a medir una variable o conocer una variable.

Las principales técnicas que utilice en el desarrollo de la investigación, serán: a) Encuestas, b) Análisis Documental

1.6.4.2 Instrumentos

Es el soporte físico (material, carbón, etc.) que utiliza el investigador para recolectar y registrar datos o información.

Los principales instrumentos que se utilizará en el desarrollo de la investigación son: a) Cuestionario, b) Guía de análisis documental

1.6.4.3 Fuentes

Las fuentes que se tomará en cuenta para el desarrollo del proyecto de investigación; será fuentes primarias, porque se realizará una encuesta de manera directa con los trabajadores dela Municipalidad Provincial de Pasco; por otro lado, será las fuentes secundarias, tales como libros virtuales y físicos, papers, trabajos de investigación relacionados al tema de estudio.

1.6.5 Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

1.6.5.1 Justificación

Los resultados o los resultados de esta investigación serán de gran utilidad, porque pretenden llenar vacíos al contribuir con concepciones acerca de la percepción de la gestión municipal y el nivel de satisfacción de la población, respecto a los servicios básicos en la Municipalidad Provincial de Pasco. Estos resultados, podrá generalizarse e incorporarse al conocimiento científico; por cuanto, permitirán analizar y probar juicios teóricos que sustentan en la influencia de los procesos administrativos en el funcionamiento efectivo de las instituciones; en este caso, de los servicios básicos de la municipalidad provincial de pasco. Así mismo, los directivos de esta Institución, comprenderán la importancia de desarrollar eficiente gestión y servicio, que generen una óptima calidad, lo que contribuirá

en el desarrollo de una imagen positiva frente a la comunidad. Además, las conclusiones y sugerencias de la investigación servirán de apoyo para superar las deficiencias que se pudieran encontrar, contribuyendo así al logro de una gestión pública eficiente.

1.6.5.2 Importancia

El trabajo de investigación se basa en la comprensión de la relación de las variables Gestión Municipal y el nivel de satisfacción percibida por los pobladores con relación a los servicios públicos que brinda; esto permitirá, establecer una estrategia para mejorar la gestión en la municipalidad Provincial de Pasco, con la finalidad de poder utilizar mejor sus recursos en sus planes de inversión y por ende, brindar una mejor calidad de vida al ciudadano pasqueño, lo que permitirá alcanzar un buen desarrollo y por ende su relación con los usuarios.

Servirá para proponer o encaminar un modelo gerencial estratégico socialmente responsable que contribuya a optimizar la gestión municipal y la interrelación con la comunidad mediante la utilización de participación, entendimiento y dialogo para mejorar las relaciones, por ende, mejorar la dignidad de sus pobladores.

La incorporación de procesos de gestión en la administración de los gobiernos locales propiciaría la competitividad; ya que generaría, valor agregado en sus acciones en la búsqueda de la eficiencia y el

cumplimiento de las necesidades con la sociedad.

1.6.5.3 Limitaciones.

Económicas. Actualmente, en nuestro país, específicamente en los gobiernos locales o municipales, no existen fuentes de financiamiento para investigaciones de esta índole; por lo tanto, se deberán reducir al mínimo las actividades conducentes a la obtención de resultados, no se podrá contar con personal auxiliar en el trabajo de campo; pues será, el investigador responsable de asumir los costos relativos a éste.

Temporal. En la Provincia donde se desarrollará la investigación, no se dispone de facilidades correspondiente a la labor logística en la realización de la investigación; así mismo, los responsables del proceso administrativo y la población usuaria del servicio de los servicios, desconocen la importancia de realizar este tipo de investigaciones, lo que ocasionará dificultades para el recojo de la información requerida; por lo cual, se tomará tiempo adicional para el desarrollo de programas de sensibilización al respecto antes de la aplicación de los instrumentos.

Capítulo II: Marco teórico

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes del problema.

Chávez, M. y Pineda, Javier (2011) “*Características de la gestión de políticas públicas municipales realizada por las regidoras que conforman la red de regidoras rurales de Piura*”:⁶ (tesis pregrado) La presente tesis desarrolla las características de la participación de las Regidoras en la gestión de políticas públicas municipales. El objetivo general es conocer las características de la gestión de Políticas Públicas Municipales, desarrollada por las Regidoras de los municipios rurales de Piura en el período de gobierno (2007-2010), a fin de formular una propuesta de desarrollo de capacidades, que facilite a la Red de Municipalidades Rurales de Piura (REMURPE) el fortalecimiento del desarrollo

⁶ Maria Reveca Chaze Bareiro, P. M. (2011). *Gestion de la politica publica municipales*. Lima: Pontificia Universidad Catolica del Peru .2011

municipal y las capacidades de otras mujeres políticas. La investigación realizada, es cualitativa de tipo diagnóstica y tiene como unidad de análisis a las Regidoras que forman parte de la Red de Regidoras Rurales de Piura. Nos interesa conocer de las Regidoras mencionadas, si su noción de gestión, sus habilidades conceptuales, humanas y técnicas fueron suficientes para la gestión de políticas públicas; cuáles son las características de sus propuestas; el nivel de formulación e implementación de dichas propuestas, y cómo las relaciones interinstitucionales y el establecimiento de redes favorecieron dicha gestión.

Trefogli, G. (2013). *“Gestión estratégica y creación de valor en el sector público: estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano”*⁷ (tesis posgrado) Pontificia Universidad Católica del Perú. En el mes de mayo del año 2009, el Presidente de la República, Alan García Pérez, anunció el desarrollo de evaluaciones masivas en el sector público peruano, a cargo de SERVIR.^{1°} Las condiciones para atender dicho mandato político fueron adversas: el ente rector se había creado recientemente (en el mes de julio del año 2008), y no había existido una política pública en el Estado peruano para gestionar sus recursos humanos en, por lo menos, los últimos 30 años, ^{2°} por lo que no se contaban con los recursos adecuados para emprender dicha labor, por el contrario, existían institucionalizadas prácticas de gestión contrarias a los fines de los sistemas administrativos profesionales. ^{3°} En dichas condiciones; sin embargo, SERVIR logró implementar evaluaciones masivas dirigidas a los trabajadores del sector público. Estas se realizaron en dos de los sistemas administrativos del Estado: el sistema de inversión pública (SNIP), en el año 2009, y el sistema de

⁷ Guillermo Antonio, Trefofi Wong, Gestión Estratégica y Creación de Valor en el sector público, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Año 2013

abastecimiento, en el año 2010. Posteriormente, esta intervención obtuvo distintos reconocimientos por su contribución al desarrollo del servicio civil: en el año 2010 fue premiada por la ONG Ciudadanos Al Día (CAD) como Buena Práctica en Gestión Pública, y en el año 2011 el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) hace referencia a ella por su contribución al mejoramiento del Índice de Desarrollo Burocrático peruano. 4° La aplicación de los Diagnósticos de Conocimiento (DC) es, por lo antes explicado, una intervención pública conveniente de estudiar. El estudio realizado en la presente tesis se concentró en dos aspectos: la descripción de la gestión desplegada en su desarrollo y una aproximación al valor público creado por la intervención. Con respecto al primer elemento, se concluyó que existieron acciones vinculadas a los ejes funcionales de la gestión pública estratégica planteados por Moore (1995) realizadas por el equipo de gestión responsable de la implementación de los DC: hubo una definición sustantiva de la intervención, acciones de gestión política y de gestión operativa. Las acciones que permitieron la viabilidad de la intervención fueron, en correspondencia con dichos ejes funcionales, las siguientes:

Primero, vinculado a la definición sustantiva de la intervención, se logró, en su desarrollo, identificar una propuesta de creación de valor público precisa, que limitó el alcance del mandato legal y político asignado a SERVIR para hacerlo viable.

Segundo, vinculado a la gestión política, se logró atender la demanda política para contribuir con el posicionamiento del ente rector, como parte de la estrategia global de la entidad, manteniendo la legitimidad en su desarrollo a través de la participación de los entes rectores de los sistemas administrativos evaluados y

empleando mecanismos persuasivos para el resto de actores coproductores (organizaciones públicas y servidores públicos).

Tercero, vinculado a la gestión operativa, se logró elaborar y emplear una solución técnica para el problema público: la metodología de evaluación de conocimientos como medio para contribuir con el fortalecimiento de las capacidades de los trabajadores del sector público.

En referencia al segundo elemento; de creación de valor público, encontramos que este se obtuvo de manera parcial. Los DC no lograron crear valor público, según el criterio de efectividad, debido a que no obtuvo resultados significativos en la reducción de las brechas de conocimiento para fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos, específicamente, no logró concretar las capacitaciones posteriores a la etapa de evaluación. Sin embargo, visto desde una perspectiva de creación de valor público a mediano y largo plazo, la intervención ha producido valor público, debido a que se logró poner en marcha una organización con una propuesta técnica para atender el problema de las capacidades en los trabajadores del sector público, y que ha acumulado aprendizaje organizacional en ese sentido.

Esta segunda perspectiva sobre el valor creado por la intervención, específicamente en la política de gestión de recursos humanos, es especialmente importante, porque se trata de una reforma administrativa que, entre otras características, debe contener, precisamente, una visión de creación de valor público de mediano y largo plazo, para lograr obtener resultados significativos. 5° Como recomendaciones para su continuidad se han planteado las siguientes: **Primero**, complementar el diseño de la intervención en consideración con su última etapa, desarrollo de las capacitaciones. Deben considerarse las recomendaciones planteadas por la evaluación de las experiencias. 6°, en referencia

a lo que se puede interpretar, bajo el marco conceptual propuesto por Moore (1995), como la inclusión de mejores mecanismos de persuasión para los actores coproductores. Complementar el proceso de creación de valor público permitirá, a su vez, fortalecer las capacidades de la intervención para lograr superar su entorno autoritativo. 7° El desarrollo actual de los DC en el sistema administrativo de la gestión de los recursos humanos, en el que SERVIR es ente rector; así como, el impulso que se viene dando a la capacitación a través de la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP, por sus siglas) representa una oportunidad para obtener resultados en el cierre de brechas de conocimientos. SERVIR puede lograr evidenciar, tras un modelo de capacitación para los servidores públicos de las ORH, el rol que puede tener un ente rector para la capacitación de sus trabajadores, en articulación con el rol que desempeña la ENAP.

Este, no obstante, no tendría por qué constituir un modelo único imitable en el resto de sistemas administrativos, pero sí evidenciar la consecución de resultados tras la aplicación de los DC. **Segundo** debe fortalecerse el componente de gestión del conocimiento de la intervención, visto el proceso, precisamente, desde una perspectiva de creación de valor público de corto y largo plazo. La sistematización continúa del aprendizaje, facilitadores y dificultades en el desarrollo del proceso; con el fin de asegurarse la viabilidad de su aplicación. En la actualidad; por ejemplo, se ha renovado el 100% del equipo de la GDCR que responsable de aplicar los DC en el SNIP y el sistema de abastecimiento.

Asimismo, la experiencia de aplicación en el sistema administrativo de la gestión de los recursos humanos está a cargo de una gerencia distinta (GDIS) y algunas dificultades presentadas en su desarrollo comunican la utilidad de fortalecer dicho componente.

Tercero, los propósitos anteriores deben analizarse, en conjunto, con la Gerencia de Desarrollo de Política de Recursos Humanos (GDPRRH) de SERVIR, que es la responsable del diseño de la Nueva Ley del Servicio Civil (NLSC), de manera que se logre incorporar el aprendizaje obtenido con los DC para lograr, en un escenario de aprobación de la propuesta de ley (NLSC) su reglamentación y desarrollo efectivo.

Finalmente, en relación a su alcance con respecto al tamaño del servicio civil, y visto el sector público en su conjunto desde una perspectiva ciudadana, debe tenerse en cuenta que es una labor pendiente del Estado complementar la metodología de los DC como alternativa de solución para promover las mejoras en la gestión de las evaluaciones y capacitaciones para el resto de trabajadores del sector público. En dicho grupo, encontramos a los servidores públicos con funciones especializadas, cuyo tamaño no se conoce aún con precisión, y las carreras públicas especiales, que representan aproximadamente el 60% del servicio civil. 8° En ese sentido, será importante asegurar acciones de coordinación mínimas que evidencien a la ciudadanía la uniformidad de los principios base que guían las acciones de evaluación y capacitación aplicados a los operadores de las funciones administrativas y las pertenecientes a las carreras públicas especiales.

Malásquez C. (2012). “*Control en la Gestión Pública para lograr la eficiencia en la Municipalidad de Chincha*”⁸: En el mundo globalizado de hoy, un Estado moderno impone prácticas eficientes y descentralizadas, la necesidad de generar instancias de respuesta cada vez más cercanas a los ciudadanos, exige formas de comportamiento diferentes a las tradicionales; donde los diseños en el plano

⁸ Celia Jovana Malasquez Anampa, Control en la Gestión pública para lograr la eficiencia en la Municipalidad de chincha, Editorial S.A,Lima ,2014

nacional, deben confrontarse y articularse con los objetivos territoriales e institucionales, buscando el desarrollo local y nacional. Es por ello, que estableciendo un sistema de control en las entidades gubernamentales, nos permitirá evaluar el logro de metas y cuantificar el impacto de los recursos públicos; este esfuerzo busca, en última instancia, fortalecer la institucionalidad del Estado y generar paulatinamente una cultura de gestión y control de los recursos públicos para conseguir el desarrollo.

Espino P. (2012). “*Propuesta De Gestión Para mejorar La Administración Del Área De Registro Civil en La Municipalidad de Villa El salvador*”⁹: (tesis pregrado) Universidad Autónoma de Lima. CONCLUSIONES: Se diseñó una propuesta de gestión para que mejore la administración del área de registro civil en la Municipalidad de Villa el Salvador. Se analizaron las actividades que deberían realizar los dirigentes de la municipalidad para la lograr una mejor administración en el área de registro civil. Se elaboró la propuesta según las necesidades e intereses de los pobladores del distrito. Se desarrollaron talleres motivacionales a los dirigentes para que el área registro civil tenga la importancia del caso en beneficio de los pobladores del distrito. Los pobladores tomaron conciencia de que su contribución es necesaria para la mejora, que se hicieron a través de volanteo y focus group.

Recomendaciones. La Propuesta de gestión se debería ejecutar y aplicar ya que el cuestionario realizado nos demostró que gran parte de las dimensiones evaluadas se están llevando de manera regular. Se recomienda aplicar los talleres ya que no han sido tomados en cuenta por las autoridades pertinentes. Seguir formando la

⁹ Pedro Espinoza Vargas, Propuesta de gestión para mejorar la administración del área de registro civil en la municipalidad de villa el Salvador, Universidad Autónoma de Lima, Lima 2012

conciencia en los pobladores ya que su contribución es necesaria para la mejora del área de registro civil del distrito.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1 Gestión municipal.

Si bien este esfuerzo constituirá un buen intento para trabajar procesos de desarrollo con un enfoque de planificación estratégica promoviendo un sentido de retroalimentación y sistémico en cada uno de los componentes del plan; también es cierto, que las limitaciones de estos procesos radican en que dichos planes no han sido llevados en algunos casos, mal evaluados, mal ejecutados o los han dejado durmiendo, lo cual se explica por diferentes razones como, por ejemplo, la falta de compromiso y participación de la población en sus propios procesos de desarrollo, la ausencia de inversiones públicas, y privadas, no es solo por la falta de capacidades de gestión; sino también la ausencia de mecanismos que permita la responsable participación organizada de la sociedad civil, entre otros.

La Gestión Municipal. implica el desarrollo de un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad, la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población; es así que los Instrumentos de Gestión, vienen a ser aquellos documentos en los que se plasman todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo Institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social entre otras.

El organigrama. Es un instrumento técnico de la organización municipal que representa en forma gráfica y esquematizada la estructura de la Municipalidad. Puede ser considerado como una fotografía de cuerpo entero de la Municipalidad, y por tanto sujeto a la dinámica de su evolución. Se considera en el organigrama los Órganos de Gobierno y Alta Dirección como aquellas que ejercen la acción de gobierno de la Municipalidad y en consecuencia fijan y disponen la ejecución de políticas y objetivos de desarrollo local que deben ejecutar en cumplimiento de sus atribuciones, entre ellos tenemos : el Consejo Municipal, La Alcaldía y la Gerencia Municipal. (Ver dibujo abajo)

Son Órganos Normativos y de fiscalización, las comisiones de regidores (permanentes y especiales) que se conforman periódicamente en la Municipalidad. (Ver dibujo abajo),

Es el órgano de control, aquel que efectúa la verificación los resultados de la gestión en los aspectos administrativos, financieros y cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, tal como el Órgano de Control Institucional OCI. (Ver dibujo)

Existe un Órgano de Defensa Judicial del Estado el mismo que se encarga de defender judicialmente todos los intereses de la Municipalidad como Institución, este es la Procuraduría Pública Municipal.

Existen Órganos consultivos y de Coordinación como son: El Consejo de Coordinación Local Provincial, La Junta de Delegados vecinales Comunes, El Comité Provincial de Seguridad Ciudadana y Defensa Civil y El Comité Multisectorial de Desarrollo. (Ver dibujo).

Son Órganos de Asesoramiento los que se encargan de presentar sugerencias, formular propuestas y orientar a la Alta Dirección en la Toma de decisiones. Por lo general estos órganos satisfacen la necesidad del consejo, ayuda especializada e información técnica a la Alta Dirección y de los Órganos de Línea, entre ellas tenemos a la Oficina de Asesoría Jurídica y la Oficina de Planificación, con sus respectivas dependencias: Unidad de Planes, Inversión Pública y Cooperación Internacional.

Los Órganos de Apoyo son los que prestan servicios de carácter auxiliar o complementario a todos los órganos de línea y de asesoramiento de la Municipalidad, la que viene a ser la Oficina de Administración con sus dependencias la Unidad de Recursos Humanos, Unidad de Abastecimiento, Unidad de Contabilidad, Unidad de Tesorería y la Unidad de Logística y Patrimonio; además de ello, están la Oficina de Secretaría General, que es la encargada de llevar el archivo de la Municipalidad, la proyección de documentos normativos y todo lo que vea con el pronunciamiento de la Alta Dirección y Gobierno.

Los Órganos de línea, son propiamente los que ejecutan los servicios locales y los proyectos de inversión, teniendo como marco general las competencia señaladas en la Ley Orgánica de Municipalidades, y están directamente relacionadas con la comunidad y son la parte dinámica de la municipalidad, y entre estas tenemos la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural con sus dependencias: Unidad de Estudios, Proyectos de Inversión y Supervisión, Unidad de Obras Públicas, Liquidación y Equipo Mecánico y la Unidad de catastro y Habilitaciones Urbano Rural y también la Gerencia de Desarrollo Social Rural Urbano, con sus respectivas dependencias: Unidad

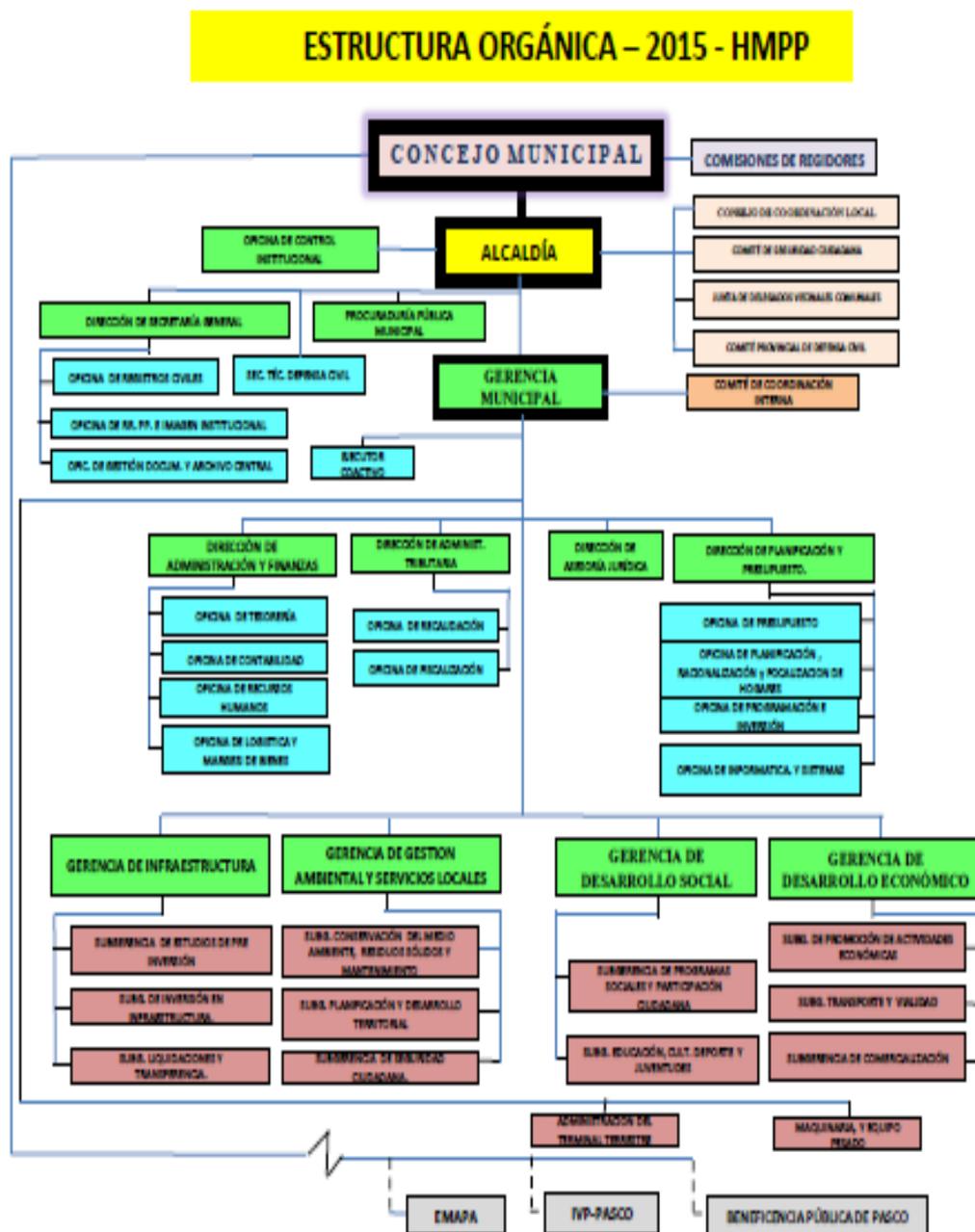
de Desarrollo Económico y Participación Ciudadana, Unidad de Diversidad Cultural, Deporte y Turismo, La Unidad de Seguridad Ciudadana, Transporte y Circulación Vial y la Unidad de protección Ambiental y Regulación del comercio.

Además se tiene los Órganos desconcentrados, a fin de desconcentrar los servicios de la Municipalidad en bien de la comunidad, llamados programas, las cuales son: Programa Instituto Vial Provincial, Programas Asistencia Social y Seguridad, Programa DEMUNA y Asistencia a Discapacitados, programa Terminales Terrestres de pasajeros, Programa camal Municipal, Programa de centro de Producción y Desarrollo y programa de Administración Tributaria y Rentas.

Por último se tiene las empresas Municipales que brindan servicios de manera empresarial, conforma a normatividad específica, entre ellas EMAPA PASCO.

Importancia del organigrama: Indica la división del trabajo. Señala los niveles jerárquicos. Establece las líneas de autoridad y responsabilidad. Indica los canales formales de comunicación. Precisa la naturaleza lineal o Staff de los órganos y señala los jefes de cada órgano. Da una idea general sobre la organización actual y propuesta de una municipalidad.

GRAFICO 2.1. ORGANIGRAMA DE LA HONORABLE MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO



Fuente: Dirección de Personal Municipalidad Provincial de Pasco.

2.2.1.1. Reglamento de organización y funciones (ROF).-

Es un instrumento normativo de Gestión que determina la naturaleza, finalidad, competencias, estructura orgánica de la Municipalidad; las funciones las competencias, la composición de sus órganos que la conforman.

La Municipalidad aprueba este documento de gestión a partir de la facultad que le confiere la Ley. Nro. 27972 “Ley Orgánica de Municipalidades”, el decreto Supremo Nro. 043-2006-PCM que aprueba lineamientos para la elaboración y aprobación del ROF por parte de las entidades de la Administración Pública, previo diagnóstico de la organización actual de la Municipalidad e informe de cada uno de los jefes de órganos, indicando estructura vigente, problemas que afronta, posibles soluciones y estructura propuesta

El Reglamento de Organización y Funciones es elaborado por la Oficina de Planificación de la Municipalidad, bajo el siguiente procedimiento: a) Se diseña en forma coordinada la nueva estructura Orgánica de la Municipalidad, así como la jerarquía de los cargos tomando como base el diagnóstico organizacional o las informaciones disponibles. b) La Fundamentación es por escrito, la estructura propuesta y sustentada en reuniones con el Alcalde o Regidores. Es necesario recordar que el ROF comprende a Unidades Orgánicas preferentemente hasta, el tercer nivel Organizacional. Si hubiera necesidad de incluir aspectos de detalle, estos se incluirán en los correspondientes Manuales. c) La discusión y definición del contenido o Esquema del reglamento. d) Se realiza la redacción del Reglamento, tomando como referencia la documentación fuente y los Reglamentos de Municipalidades similares que se pudieran reunir. Es necesario resaltar la capacidad de redacción que deben tener los encargados de formular el Reglamento. Cuando se cuenta con personas que saben

redactar, se logra un documento más comprensible y en plazos más cortos.

En la secuencia anterior, no se ha incluido la etapa referida a la determinación de los objetivos y funciones municipales; porque en este caso, ya los determina por un lado la Ley de Municipalidades y por otro los planes de desarrollo local.

La buena Aplicación del ROF depende de los siguientes aspectos:

a) El ROF por sí solo, no es la solución para el mejor funcionamiento de una Municipalidad, depende mucho de la capacidad del nivel directivo. b) Dicho Reglamento, debe ir acompañado de una adecuada selección de personal; especialmente, para los niveles Directivos y/o Jefatura. Este personal debe ser calificado, honesto, disciplinado, trabajador; con capacidad de mando y con pre disponibilidad de trabajar en equipo. c) El Gobierno de la Municipalidad tiene que basarse en un Plan de Acción previamente aprobado y que recoja las necesidades de desarrollo de la localidad. Aquí cabe recordar una célebre cita del Libertador Simón Bolívar que motiva una reflexión: "El modo de gobernar bien es el emplear hombres honrados, aunque sean enemigos". d) El ROF tiene que enlazarse con el proceso de racionalización de procedimientos y con la formulación de los correspondientes Manuales. Ambos son complementarios, mientras que el ROF indica cuáles son las funciones que corresponde a cada ÓRGANO de la Municipalidad, el Manual de procedimientos señala cómo y en qué forma se debe ejecutar dichas funciones. e) La Alta

Dirección verá facilitada su labor, si pone en práctica la delegación de funciones,

2.2.1.2 Importancia del reglamento de organización y funciones (ROF).

- Establece claramente las funciones y las responsabilidades que corresponde a los diferentes órganos de la Municipalidad.

- Clasifica y ordena las funciones de acuerdo a los tipos de órganos de Alta Dirección, Coordinación y de Participación; Normativos y de Fiscalización Asesoramiento Apoyo Control de Línea Desconcentrados y Descentralizados.

- Tipifica la jerarquía de los cargos jefaturales.

- Facilita la formulación del Cuadro para Asignación del Personal (CAP) de la Municipalidad y de los Manuales de Organización y Funciones (MOF), de cada uno de sus órganos.

- Constituye un documento base para efectuar los procesos de reestructuración que estime conveniente la Alta Dirección de la Municipalidad.

2.2.1.3 Manual de organización y funciones (MOF).-

Es un instrumento normativo de gestión municipal, que detalla y especifica las funciones que corresponde desarrollara una determinada oficina; los órganos que comprende y sus funciones; los cargos que conforman cada órgano, sus funciones, sus líneas de autoridad y responsabilidad y sus requisitos mínimos.

Es decir, para el caso de las Municipalidades grandes y medianas cada oficina, Dirección o Departamento de la Municipalidad deberá contar obligatoriamente con su respectivo MOF.

En la elaboración del MOF, Preferentemente cuando la Municipalidad es grande o mediana porque en este caso el volumen de funciones y de personal es mayor y se hace necesario desagregar con más detalle las funciones y la composición orgánica interna de cada Oficina, Dirección o Unidad.

En las Municipalidades Pequeñas, no es necesario elaborar el MOF. Es suficiente contar solo con el ROF pero con la particularidad de incluir endicho documento, la descripción de todos los cargos de la Municipalidad. Esto es posible porque las funciones que desarrollen las Municipalidades Pequeñas que son de escaso volumen y el número de su personal es reducido.

Los documentos tomados en cuenta para la elaboración del MOF es el Reglamento de Organización y Funciones porque es en dicho documento donde se establece previamente las funciones básicas de cada una de las Oficinas de la Municipalidad, así como la naturaleza y denominación estructural.

Las semejanzas y las diferencias entre el ROF y el MOF son: a) Semejanzas: Ambos constituyen una respuesta a la pregunta ¿Qué se va hacer? b) Ambos documentos recogen para su aplicación, los principios de organización. c) Diferencias: El ROF es a nivel de toda la Municipalidad y describe las funciones generales de cada uno de sus órganos.

El MOF, en cambio comprende específicamente a un órgano determinado, llámese Oficina, Dirección, Departamento, etc. y describe las funciones al detalle de cada uno de sus cargos.

Importancia Del Manual De Organización Y Funciones (MOF); Señala las funciones que corresponde desempeñar al personal, el jefe a quien deben reportar y los subordinados a quienes se debe mandar.

Sirve como elemento de referencia para realizar concursos de personal para efectos de ascensos o promociones, facilita a cada dependencia de la Municipalidad poner en práctica la organización interna que más se adecúa a sus necesidades; a fin de cumplir mejor las funciones que le compete.

2.2.1.4 Cuadro de asignación de personal (CAP)

Si se tratara de ponerle un nombre más adecuado, este sería "Cuadro de necesidades de Cargos". El CAP es un documento de gestión municipal que prevé los cargos que una Municipalidad requiere para su normal funcionamiento en un período determinado donde se encuentra la organización vigente. El CAP, es pues, una planificación de los cargos que necesita una Municipalidad, sea grande, mediana o pequeña.

La base Legal para su elaboración obligatoria, según lo dispone el numeral 1,7 del Cap. VI de la Directiva No 004-82-INAP-DNR 'Normas para la Formulación, Aprobación, Revisión y Modificación del Cuadro para la Asignación de Personal (CAP)', aprobado por Decreto Supremo No 002- 83-PCM; y asimismo, D.S. No 043-2004-PCM.

Se tiene en cuenta para su elaboración los siguientes documentos: a) El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado. b) La Directiva No 004-82-INAP/DNR, aprobada por Decreto Supremo No

002-83-PCM del 31-01-83.c) El Manual Normativo de Clasificación de Cargos, que podría utilizarse como elemento exclusivamente referencial para la nomenclatura de los cargos. d) El Decreto Supremo No 043-2004- PCM, que aprueba los Lineamientos para la elaboración y aprobación del Cuadro para Asignación de Personal - CAP.

La dependencia encargada de elaborar el CAP, son las mismas personas que se encargan de formular el Reglamento de Organización y funciones, es decir por la Oficina de Racionalización de la Municipalidad o la que haga sus veces, o por una Comisión presidida por el Gerente Municipal e integrada por los jefes de Planificación y Racionalización, Jefe de Administración y el Jefe de Recursos Humanos.

EL Procedimiento para la elaboración del CAP es el siguiente: a) Tener el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad, o por lo menos, el Organigrama estructural y las funciones de los órganos que comprende. El CAP, se formula a partir de una estructura orgánica de la Municipalidad aprobada o aceptada. b) Si se decidiera establecer cargos directivos, asesores y especializados, será necesario consultar con los encargados del presupuesto, la disponibilidad económica existente para pagar las remuneraciones respectivas dentro de los límites establecidos por las disposiciones legales vigentes. c) Determinar la necesidad que tienen de contar con cargos profesionales, técnicos o auxiliares y luego de analizar si tienen relación con las funciones asignadas, registrarlos en el formato del CAP con la denominación más adecuada de cargo clasificado o

estructural. d) El CAP se elabora en forma ordenada procurando que cada hoja o conjunto de hojas corresponde a un solo órgano. e) Al final el número de cargos consignados en el CAP no debe ser menor que el del Presupuesto Analítico de Personal (PAP), y en ambos documentos la denominación de los cargos debe ser la misma.

Es necesario tener presente que las plazas del PAP; es decir, los cargos con sus remuneraciones básicas, no pueden ser modificados ni re categorizadas salvo que exista una autorización legal para ello.

2.2.1.5 Importancia del Cuadro de Asignación de Personal (CAP)

Determina los cargos, a través de los cuales será posible cumplir las funciones señaladas en el Reglamento de Organización y Funciones y las metas indicadas en los planes de trabajo.

Es el punto de partida para elaborar el Presupuesto de Personal. La elaboración del CAP debe obedecer a las necesidades reales de los cargos que tiene una Municipalidad de acuerdo con sus objetivos, funciones, estructura orgánica y relaciones.

Señala las Remuneraciones que se debe otorgar al Personal, tomando como base la normatividad vigente y la disponibilidad presupuestal con que cuenta la Municipalidad.

Siendo el CAP, un documento que contiene el listado de cargos necesarios en la Municipalidad, permite efectuar la descripción de los cargos para efectos de clasificarlos y de elaborar el Manual de Organización y Funciones.

2.2.1.6 Presupuesto analítico de personal (PAP)

Constituye el detalle de la disponibilidad presupuestal para el pago de haberes del personal, el monto, techos salariales y demás ligadas a pagos de obligaciones de personal.

El Presupuesto Analítico de Personal (PAP), es un documento de Gestión Institucional, que considera el presupuesto del personal nombrado y contratado, en función de la disponibilidad presupuestal, conforme a la Ley.

2.2.1.7 Texto único de procedimientos administrativos (TUPA)

Es el documento unificado de cada entidad de la Administración Pública que contiene toda la información relativa a la tramitación de los procedimientos administrativos que se realicen ante las distintas dependencias.

Importancia del TUPA.

- Permite identificar los procedimientos ante la Municipalidad.
- Permite identificar los costos de los procedimientos.
- Permite identificar los plazos de los procedimientos.
- Permite simplificar los procedimientos.
- Permite identificar los requisitos de los procedimientos.

2.2.1.8 Plan operativo institucional (POI)

La Planificación Operativa es la actividad que tiene por finalidad establecer las características operacionales de ejecución de los Proyectos de Desarrollo; sirve para planificar al detalle la ejecución de los proyectos y actividades previstos en los planes.

Es un instrumento indispensable de organización; en el cual se deben contemplar todos los detalles para la realización de las actividades contenidas en todo Proyecto:

La formulación precisa de tareas, las unidades de medida, el cronograma, el responsable, los requerimientos y el costo total de su ejecución.

La formulación precisa de las tareas que contienen las actividades consideradas en el Proyecto, facilita su cumplimiento en los términos deseados.

Una cosa es programar: «construcción de local» y otra formularlo como construir local para el Programa Vaso de Leche». La segunda formulación genera la imagen que se utilizará para contrastar con el resultado al concluir la actividad y además es el marco cualitativo para la precisión de la meta y su evaluación correspondiente.

La unidad de medida identifica las metas físicas de los productos o servicios que se van a elaborar o generar, con precisión de cantidad, calidad y tiempo. En el ejemplo utilizado, se podrá establecer la meta como: «Tres ambientes en funcionamiento en seis meses».

El cronograma ayuda a ubicar las principales tareas de la actividad a lo largo del tiempo definido en la meta; en caso que venimos utilizando como ejemplo, será la ubicación de las tareas a desarrollarse durante los seis meses previstos para su cumplimiento. Precisando las tareas en forma secuencial, así como indicando si hay actividades precedentes.

El responsable es la persona individualizada para asegurarse el cumplimiento de las diferentes tareas que contienen las actividades; esta definición ayuda a precisar el conjunto de tareas y actividades encargadas a cada una de las personas involucradas en el cumplimiento del Plan Operativo, más allá de dejar la responsabilidad a una sección o departamento.

El requerimiento son todos los insumos y condiciones necesarias para el cumplimiento de una tarea o actividad y su identificación cuidadosa, es un requisito indispensable para el costeo integral de las mismas.

Finalmente, se debe precisar el costo de las tareas para obtener el costo de la actividad, con la indicación del momento oportuno del gasto calendario valorizado para las previsiones técnico administrativas correspondientes.

El Plan Operativo, es un proceso que se desarrolla inmediatamente después de aprobada la ejecución de un determinado proyecto. Debe ser anual, porque ayuda a considerar las actividades desagregadas en tareas para un año de ejercicio.

Importancia del plan operativo:

Garantiza la unidad de criterios y contenidos definidos en la Planificación Estratégica y el Diseño de Proyectos, permite organizar en secuencia lógica las actividades previstas para la obtención de los resultados definidos en los proyectos.

2.2.1.9 Reglamento interno de control y permanencia de personal

Está constituido por un conjunto de normas sustantivas y de procedimientos debidamente estructurados de conformidad a las disposiciones legales vigentes y los lineamientos de política del Concejo Municipal.

Determina los derechos y obligaciones de los servidores de la Municipalidad con respecto a las labores que desempeñan; su conocimiento, permitirá cumplir las funciones dentro de un ambiente laboral de comprensión y procedimientos orgánicos debidamente ordenados y regulados. Constituye un instrumento normativo, que regula las relaciones jurídico-laborales entre la Municipalidad y sus trabajadores, siendo su observancia de cumplimiento obligatorio.

2.2.2.0 Importancia reglamento interno de control y permanencia.

- Orientar las acciones de la administración municipal.
- Determina los derechos y obligaciones de los servidores de la Municipalidad.
- Delimita respecto a las labores que desempeñan
- Permitirá cumplir las funciones dentro de un ambiente laboral de comprensión y procedimientos orgánicos debidamente ordenados y regulados.
- Constituye un instrumento normativo que regula las relaciones jurídico-laborales
- Encarga velar por el estricto cumplimiento de las normas
- Atiende con sujeción a las normas legales vigentes, los asuntos que se deriven de las relaciones de trabajo.

2.2.2.1 Reglamento interno del concejo municipal (RIC)

Es un documento interno de vital importancia para el Concejo Municipal, el cual precisa las competencias que la Ley establece, el ámbito de las atribuciones de sus miembros, el desarrollo de las sesiones, y el funcionamiento de las Comisiones de Trabajo.

2.2.2.2 Importancia Reglamento Del Consejo Municipal

Regula la organización y funcionamiento del Concejo Municipal, precisa las atribuciones y funciones que la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades establece para sus miembros.

Establece la correspondencia del ejercicio de las competencias, atribuciones y funciones que establece la Constitución Política del Estado, la Ley Orgánica de Municipalidades y demás normas legales que así lo expresen.

Ordena el desarrollo de las sesiones de Concejo Municipal.

Determina la legitimidad de presidir la sesión.

Delimita acciones que afecten derechos fundamentales al honor, la intimidad personal o familiar y la propia imagen de la Municipalidad.

Neil Suller Equenda (2008). “Instrumentos de Gestión Municipal”

2.2.2 La gestión pública y el estado.

Para acercar los conceptos de gestión pública y Estado, es la organización política soberana de una sociedad humana establecida en un territorio determinado, bajo un régimen jurídico, con independencia y autodeterminación, con órganos de gobierno y sistemas de gestión que persiguen determinados fines mediante actividades concretas. La relación entre poder y función municipal, marca la esencia de la administración

pública, donde a través de ésta se pone en práctica el ejercicio del poder, mediante un gobierno en beneficio de la población.

El funcionamiento del Estado, se origina en el cumplimiento de sus funciones, del cual se desprenden un conjunto de actividades, operaciones, tareas para actuar: jurídica, política y técnicamente. Estas actividades las asume como persona jurídica de derecho público y lo realiza por medio de los órganos que integran la Administración Pública, tanto Nacional, como regional y local.

El Estado en su doble carácter de gobierno y administrador cumple sus fines, competencias y funciones en sus órganos jurídicos que forman una estructura especial y un conjunto de técnicas y procedimientos que lo ponen en marcha (gestión pública). Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral-IDEA-2008.

En términos generales las expresiones Gestionar y Administrar, aparecen como sinónimos, similares, de uso indistinto incluso a ambos se le define como la acción y efecto de hacer algo, de asumir una función o tarea para cumplir un propósito. Sin embargo, en la Legislación Peruana aparecen diferenciadas.

A la Gestión PÚBLICA lo define como el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines objetivos y metas los que están enmarcados por las Políticas Gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo, Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral-IDEA-2008.

2.2.3 La gestión pública municipal.

Se ocupa de la utilización de los medios adecuados para alcanzar UN FIN COLECTIVO. Trata de los mecanismos de decisión para la asignación y distribución de los recursos públicos y de la coordinación y estímulo de los agentes públicos para lograr el objetivo colectivo. VV.AA, ARIEL, (1997): *Gestión Pública: Fundamentos, Técnicas y Casos.*

El buen desarrollo de la localidad implica fortalecer capacidades en todas las dimensiones que contribuyen al desarrollo integral del municipio. Estas dimensiones, están referidas a cuatro pilares fundamentales: Político, económico, social y ambiental. Un municipio que está desarrollando estas cuatro dimensiones es un municipio que ha logrado encarrillarse a un verdadero proceso de desarrollo local.

El buen desarrollo de estas dimensiones precisa fortalecer las capacidades de los actores locales: personas y organismos que desde su arraigo local son el motor de un proceso de fortalecimiento continuo y progresivo del municipio, basado en la participación, la inclusión, la equidad y la transparencia.

Las municipalidades, como instancias que impulsan y orientan el proceso, tienen un importante protagonismo; por lo tanto, una gran responsabilidad en la mejora continua de su gestión. La práctica de la autoevaluación ayudará a lograr este avance permanente.

Como se señaló antes, este documento se ocupa de la autoevaluación de la gestión municipal en el marco de la dimensión política esto se unifica revisar y valorar el desarrollo de capacidades institucionales tales como la

administración, la prestación de los servicios la implementación de los proyectos y otros similares.

Si queremos mejorar la gestión municipal necesitamos saber, a ciencia cierta, como andan las cosas es decir en qué áreas de la gestión municipal debemos invertir más esfuerzos y qué capacidades desarrollar o fortalecer para lograrlo.

Con esta idea se ha diseñado este instrumento para autoevaluar la gestión municipal, que sirve para conocer el nivel de desarrollo de cada aspecto relacionado con la gestión.

El instrumento será de especial utilidad para los consejos municipales, que, a la hora de tomar grandes y pequeñas decisiones, contarán con información actual y pertinente. Podemos hablar de cuatro grandes logros que se obtendrán con autoevaluación de la gestión municipal.

Estimular procesos de auto reflexión en torno a la situación de la localidad, para orientar adecuadamente los esfuerzos institucionales.

Promover el diseño y la ejecución de políticas nacionales dirigidas a combatir la pobreza mediante estrategias que fortalezcan las capacidades locales.

Orientar la inversión de recursos nacionales o internacionales (gobiernos nacionales o agencias de cooperación) de manera óptima.

Para que el instrumento de autoevaluación produzca los frutos esperados, hay tres condiciones que no pueden faltar.

El interés y el compromiso firme del gobierno municipal y de todas las personas, involucradas, si esto no existe; el instrumento no funcionara, no

aportara lo que debe o puede quedarse en manuales y procedimientos inútiles, por eso, es fundamental lograr la confianza y el compromiso de todos y todas.

El desarrollo de la capacidad para recoger y procesar información verdadera, oportuna y pertinente.

La capacidad de utilizar la información y para planificar, presupuestar proyectar tomar decisiones acertadas.

El instrumento de autoevaluación municipal es una herramienta o para recoger y ponderar de forma ordenada, información relevante sobre gestión municipal en un periodo determinado. Esta información recolectada y ordenada adecuadamente, facilitará la reflexión y el análisis de la situación de la municipalidad y será de gran apoyo para la toma de decisiones del concejo municipal. Autoevaluar requiere tener muy claro que se va a evaluar y los criterios con que se hará para ello, este instrumento proporciona: a) Una descripción de los conceptos básicos su importancia y vinculación. b) Es una forma de organizar y procesar la información. c) Una forma de ponderar e interpretar los resultados. d) Un instrumento didáctico para plasmar los resultados obtenidos.

Es importante tener muy claro que la autoevaluación de la gestión municipal no es una forma y vigilar, controlar o sancionar, es una manera de obtener información para saber exactamente en qué, dónde y cómo mejorar la gestión municipal.

2.2.4 Historia de la gestión municipal.

Las municipalidades tienen como antecedente al Cabildo, instancia de administración local creada durante el virreinato que adquiere roles de gobierno al regular la actividad económica local y en general la vida cotidiana

local. Contaba con un alcalde, elegido por periodos anuales mientras que el cargo de regidor se obtenía por compra o herencia. El Cabildo es retomado durante los primeros años de la república prácticamente con las mismas características, diferenciando a las “municipalidades de pueblos de peruanos” - comunidades de indígenas específicamente, posteriormente en 1823, se establece un régimen común. La Municipalidad ha atravesado diversas etapas, de supresión, de restablecimiento, de cambios en la elección de sus órganos de gobierno, de cambios en su misión y mecanismos de creación. Hoy existen 1838 municipalidades, entre distritales y provinciales y un marco legal poco adecuado a su diversidad y complejidad.

La mayoría de los modelos de excelencia desarrollados en el mundo han sido creados en el marco de la promoción del desarrollo económico. Objetivos declarados para la implantación de los modelos de excelencia suelen ser: mejorar la competitividad de las organizaciones; provocar efectividad de las organizaciones en la creación de valor para todos sus grupos de interés, especialmente para sus clientes y mercados; promover, desarrollar y difundir procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo de la calidad en los productos y en los servicios; a fin de apoyar la modernización y competitividad de esas organizaciones; promover la comprensión de los factores y elementos que tienen una influencia decisiva en la obtención de niveles superiores de calidad.

2.2.5 Rol de los gobiernos locales.

El estudio del rol de los gobiernos locales se enmarcó en el contexto de tres procesos que han ocurrido durante la última década en América Latina. Uno de ellos es el crecimiento, tanto en términos demográficos como en

importancia relativa, de las ciudades intermedias en diferentes países de la región, proceso que ha creado nuevos problemas y demandas a sus gobiernos locales, especialmente en el campo de los servicios públicos. El segundo proceso, está vinculado a las tendencias a descentralizar el Estado, que han significado el traspaso de competencias y de recursos a los municipios, la posibilidad para éstos de contar con mayores márgenes de autonomía político-administrativa y, en consecuencia, de jugar un rol más sobresaliente en el conjunto de las decisiones estatales. Finalmente, la descentralización también ha implicado redefinir el rol del Estado y de sus relaciones con la economía y la sociedad. Al respecto, se observa en la mayoría de los gobiernos de la región una apertura a las tesis sobre la reducción del tamaño del Estado y la privatización de un conjunto de actividades y servicios tradicionalmente en manos del sector público.

Los Principales Instrumentos de Gestión utilizados por una Municipalidad son:

Reglamento Interno del Consejo Municipal: el Organigrama, Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Manual de Organización y Funciones (MOF), Cuadro de Asignación de Personal (CAP), Presupuesto Analítico de Personal (PAP), Presupuesto Nominativo de Personal (PNP), Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), Plan Operativo Institucional (POI), Plan Estratégico Institucional (PEI), Reglamento Interno de Control y Permanencia de Personal.

2.2.6 Percepción de la calidad del servicio.

Según BOLAÑOS, et al. (2009), para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal administrativo, el buen trato,

la privacidad, la accesibilidad de la atención, sobre todo, de que obtenga el servicio que brinda.

Cuando los sistemas ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de calidad; sino que también, cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente, conformidad y equidad. El objetivo es satisfacer las necesidades de sus usuarios. El análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de la comunidad Pasqueña.

En consecuencia, la calidad de servicio percibida es una modalidad de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, que resulta de la comparación entre las expectativas y las percepciones de desempeño del servicio. Ya que el concepto de satisfacción está relacionado con la evaluación posterior a la satisfacción y/o aceptación de los servicios que recibe.

Miller et al. (2004) precisa que el propósito de todos los esfuerzos de garantía de la calidad, es mejorar, sostener la calidad y garantía de la atención, respecto a los servicios básicos.

El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista, logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.

“La calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad” (Miller, et al., 2004, p. 10).

Existen muchas definiciones sobre la percepción de la calidad, desde el enfoque de procesos psicológicos. Algunas de las principales conceptualizaciones sobre el tema lo encontramos en los siguientes autores:

Rivera, Arellano y Molero1 (2000:68) conceptualizan a la percepción como “un conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos”.

Lara (2008 Pg.89), por su parte, señala que “el término percepción se refiere a la forma en que las personas interpretan su entorno, es decir, la opinión o postura que tienen ante ciertos temas de la vida y su alrededor”.

En ese sentido nos interesa conocer las percepciones que tienen los usuarios de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco en el 2015, como influyen en su población.

Conuerdo con GOLDSTEIN (2010 Pg. 13-14) cuando señala que la percepción tiene dos propósitos: uno es informarnos acerca de las propiedades del ambiente que son vitales para nuestra supervivencia; debido a ello, cualquier actividad que se efectúe requerimos poder ver y escuchar lo que sucede, creándose un retrato del ambiente en nuestra mente; el otro propósito es actuar en relación con el ambiente.

Al respecto, Daft & Marcic (2011:378) sostienen que “la percepción es el proceso cognoscitivo que las personas utilizan para darse una idea del entorno al seleccionar, organizar e interpretar información del entorno mismo. Las actitudes afectan las percepciones y viceversa”.

Habiéndose expuesto los diversos enfoques de la percepción, para efectos de este estudio, se ha considerado utilizar la definición de Daft&Marcic ya que las personas actúan de acuerdo a su entorno y sus apreciaciones

distorsionan sus conductas, que se visualiza con métodos, responsabilidades y equipo técnico idóneo.

El nivel de percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco en el 2015, requiere de un personal calificado, que tenga conocimiento de la demarcación o territorio pasqueño, pero con un buen desenvolvimiento e identificación de acuerdo a la programación de actividades establecidas en el artículo 73 de la Ley Orgánica de Municipalidades (27972). En este cuaderno tratamos acerca de la calidad del servicio público, como Saneamiento físico legal, Educación, Salud, Infraestructura.

El saneamiento incluye una dirección y control, en la ejecución planificada con equidad, pero con un seguimiento y monitoreo apropiado del saneamiento adaptada a las necesidades y medios existentes en las diferentes clases sociales.

Actualmente, existen desigualdades en muchos niveles, entre ricos y pobres, hombres y mujeres, zonas urbanas y rurales.

2.2.7 Dimensión de la Gestión Municipal.

El primer nivel, lo constituyen las dimensiones que son ámbito de la realidad que agrupan elementos similares, por ejemplo, económicos, sociales, políticos o medioambientales. Las dimensiones son cuatro:

- Desarrollo político para una buena gestión municipal
- desarrollo político económico equitativo
- Desarrollo social incluyente
- Desarrollo ambiental sustentable.

Esto significa que una municipalidad que cuenta con una buena gestión democrática, participativa, organizada y transparente, un desarrollo económico equitativo, un desarrollo social incluyente y un medio ambiente reservado y sostenible, es un municipio que tienen los ingredientes para consolidar un verdadero proceso de desarrollo local. Para observar la relación entre cada nivel de información, ubicaremos cada uno, en forma gradual, hasta completar la visión total de una variable.

El segundo nivel son las áreas de observación. Debido a que los cuatro dimensiones son todavía muy amplias y generales se ha precisado, para cada una cuatro áreas más especificadas de la realidad en las que enfocar la mirada.

En el caso de la dimensión política, en este instrumento, se ha tomado como factor clave la gestión municipal, para la cual, se ha definido cuatro áreas de observación: a) desarrollo organizado: significa que se realizan procesos planificados destinados a cambiar actitudes, valores comportamientos y la estructura de la organización; de modo que pueda adaptarse mejor a las tecnologías, problemas y desafíos que surgen en el entorno. b) Finanzas municipales: se refiere a que la municipalidad cuenta con información que expresa en términos cuantitativos y monetarios, las transacciones que realizar; esta información es utilizada para tomar decisiones de inversión, financiamiento, así como de operación de la municipalidad. c) Servicios y proyectos: comprende la verificación de la calidad y cobertura de los servicios municipales, si se generan alternativas focalizadas, través de proyectos, destinados de la población, principalmente de los sectores en desventaja. d) Gobernabilidad democrática: se refiere a que la municipalidad propicia el involucramiento de la población en las

decisiones del gobierno municipal que se relacionan con el mejoramiento de sus condiciones de vida.

2.2.8 Importancia de una Gestión Municipal

El enfoque de gestión que prima, es burocrática, de fuerte cultura normativa y que impide desarrollar iniciativas creativas que contribuyan a contar con métodos e instrumentos de gestión efectivos para el logro de objetivos con fuerte impacto, por temor a caer en faltas administrativas o civiles que después son sancionadas por los órganos de control.

Existe poca coordinación entre los entes estatales, o estos son prácticas aisladas, principalmente por la falta de liderazgo de la gran mayoría de autoridades gubernamentales, caracterizado por un trabajo individual más que colectivo, y una ausencia de visión de futuro compartida. Se cae con mucha facilidad en una gestión cortoplacista, confundiendo lo urgente con lo importante y estratégico. A ello se aúna en muchos casos la ausencia de un programa de gobierno. Municipalidad

Concentrando esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permitan la obtención total y excelente del objetivo, existiendo una estrecha relación entre una excelente gestión y la satisfacción de los usuarios que lograrán el equilibrio de la satisfacción del objetivo. Azcueta, M. (2010). Libertad para pensar, libertad para actuar. Reflexiones desde la práctica. Lima: Escuela Mayor de Gestión Municipal. Azcueta, Michel (Editor) 2007. El Mapa de la riqueza. Herramienta para el desarrollo económico local. Lima: Escuela Mayor de Gestión Municipal. Kliksberg, Bernardo 2002, El Capital Social. Dimensión olvidada del Desarrollo. Caracas: Universidad Metropolitana.

Los recursos deben ser administrados de manera responsable por sus autoridades, en donde la población tiene un papel muy importante, ellos serán los que deciden la persona idónea para el manejo de los recursos y proyectos para el bienestar de la población.

Existen muchos métodos para mejorar el sistema de gestión de calidad. Estos abarcan diversas técnicas en los procesos, basados en los recursos humanos.

Métodos de gestión de calidad y técnica que incorporan y llevan adelante la mejora del sistema de calidad, para generar confianza en la gente, significa un cambio, modernidad en la comunidad y la población.

Algunos de los diferenciadores más comunes entre el éxito y el fracaso incluyen el compromiso, el conocimiento y la experiencia para guiar la mejora, el alcance y el cambio deseado. Llisterri, Juan José 2000, Desarrollo Económico Local: Nuevas Oportunidades Operativa: Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo. PNUD 2004 *La democracia en América Latina. Nueva York.*

2.3 Definición de términos básicos

Acreedor tributario: Institución a favor de la cual debe realizarse la prestación tributaria. El gobierno central, los gobiernos regionales y los gobiernos locales son acreedores de la obligación tributaria, así como las entidades de derecho público con personería jurídica propia, cuando la ley les asigne esa calidad expresamente.

Acta de conciliación: Documento que contiene la declaración interinstitucional final sobre los montos de ingresos y gastos registrados durante un determinado año fiscal. Es de carácter interinstitucional porque participan representantes del Pliego

Presupuestario, la Dirección Nacional de Presupuesto Público y la Contaduría Pública de la Nación. // Documento que expresa la voluntad de las partes en la Conciliación Extrajudicial. Su validez está condicionada al cumplimiento de las formalidades establecidas en la Ley de Conciliación (Ley N° 26872) y en la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444), bajo sanción de nulidad.

Actividad: Conjunto de tareas necesarias para mantener, de forma permanente y continua, la operatividad de la acción de gobierno. Representa la producción de los bienes y servicios que la entidad lleva a cabo de acuerdo a sus funciones y atribuciones, dentro de los procesos y las tecnologías acostumbradas.

Actividad probatoria: Conjunto de actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales debe pronunciarse una resolución. Son realizados de oficio por la autoridad a cuyo cargo se tramita el procedimiento de evaluación previa, sin perjuicio del derecho de los administrados a proponer actuaciones probatorias.

Administración pública: Conjunto de órganos dependientes del Poder Ejecutivo que se encarga de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades tendientes a la satisfacción de las necesidades de los gobernados. Dichos órganos existen y funcionan al amparo de normas legales, las cuales sirven como marco para que se desarrolle tanto su estructura como su competencia y funcionamiento.

La administración pública en el Perú, según el área donde desarrolla sus actividades, se clasifica en: • Administración General. - Abarca todas las dependencias ministeriales, las instituciones públicas y las empresas estatales.

Administración Regional.- Cubre el área de los gobiernos regionales y de las circunscripciones departamentales. • **Administración Local.-** Abarca el área de las municipalidades provinciales y distritales.

Administrado: Persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo y se somete a las normas que lo disciplinan en igualdad de facultades y deberes que los demás administrados. Se consideran administrados respecto de algún procedimiento administrativo concreto:

- Quienes lo promueven como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.
- Aquellos que, sin haber iniciado el procedimiento, posean derechos o intereses legítimos que puedan resultar afectados por la decisión a adoptarse.

Administrador de red: Persona que tiene a su cargo la gestión técnica, administrativa y operativa del sistema de redes.

Adquiriente de bases: Proveedor que puede participar en el proceso de selección de las convocatorias realizadas por la entidad hasta la etapa de la presentación de propuestas, por haber adquirido las bases o, en su caso, haberlas recibido.

Adquisición: Acción orientada a obtener la propiedad, o cualquiera de sus atributos, sobre un bien.

Aseveración de existencia: Hace referencia a que un activo o pasivo existe en una fecha dada, y a que una clase de transacción que ocurrió durante el período cubierto por los estados financieros.

Asignación presupuestaria: Recursos públicos contenidos en la Ley Anual de Presupuesto, aprobados para una determinada entidad del sector público. Dichos

recursos deben permitir el logro de los objetivos institucionales del Pliego, debiendo consignarse necesariamente en el presupuesto institucional para su utilización por parte de la entidad.

Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE): Entidad gremialista con carácter civil, no partidista, y conformada por todos los municipios del Perú.

Atribución: Facultad asignada por norma específica a determinada persona o personas para ejercer funciones públicas. No es inherente a la persona, sino que se adquiere por encargo de autoridad o estamento superior. La diferencia entre atribución y función radica en que esta última se refiere al grupo de actividades que debe realizarse para cumplir una misión u objetivos; en cambio, la atribución hace referencia a la persona o personas encargadas de realizar dicha función.

Atribuciones del alcalde: Según el Artículo 20 de la Nueva Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972).

Bienes de consumo: Mercancías producidas en el país o importadas para satisfacer directamente una necesidad del público consumidor (alimento, bebida, habitación, servicios personales, mobiliario, ornato, etc.). Los bienes de consumo constituyen lo opuesto a los bienes de capital, pues, estos últimos se utilizan para producir otros bienes.

Bienes de dominio privado: Bienes destinados al uso de fines particulares o privados, independientemente de quien sea el propietario.

Canon y sobre canon: Ingresos que las municipalidades provinciales y distritales perciben por la explotación de recursos naturales que se extraen de su territorio. Existe el canon y sobre canon petrolero, canon minero, canon gasfitero, canon hidroenergético, canon pesquero y canon forestal.

Cantidad: Cierta número de unidades que se pretende lograr para alcanzar los objetivos planteados durante un período determinado.

Capacidad: Aptitud, talento, cualidad que dispone alguien para el buen ejercicio de algo.

Capacidad procesal: Derecho que poseen las personas que gozan de capacidad jurídica ante las instituciones públicas conforme a las leyes. Las personas jurídicas pueden intervenir en el procedimiento a través de sus representantes legales, quienes actúan premunidos de los respectivos poderes.

Capacitación de personal: Proceso sistemático de perfeccionamiento o adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes para una mayor calificación y mejor ejercicio de la función pública.

Cargo: Elemento básico de una organización. Se deriva de la clasificación prevista en el Cuadro para Asignación de Personal (CAP) de acuerdo con la naturaleza de las funciones y el nivel de responsabilidad que ameritan el cumplimiento de requisitos y calificaciones para su cobertura. La asignación de un cargo exige el empleo de una persona que, con un mínimo de calificaciones acorde con el tipo de función, pueda ejercer de manera competente las atribuciones que se le confiere.

Capítulo III: Presentación, análisis e interpretación de resultados

3. Resultados

3.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo se ha realizado, encuestando de manera directa a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco, para analizar su percepción en la calidad de servicio, que ellos tienen a los usuarios.

Así mismo, se desarrolló los datos y fueron procesados con el software, SPSS 22, considerando tres etapas, una representación de tablas de frecuencias por cada uno de las dimensiones, y también se utilizó sus respectivas gráficas y finalmente aplicamos una prueba de Hipótesis utilizando la chi cuadrado.

Concluido el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos luego fue realizado los análisis estadísticos con el paquete de SPSS 22 realizando los siguientes pasos:

- Obtención de frecuencias y porcentajes en variables cualitativas.
- Construcción de tablas para cada percepción según autoridades encuestadas.
- Elaboración de gráficos para cada percepción estudiada para la presentación de resultados.
- Análisis inferencial con la prueba chi cuadrado de comparación de proporciones independientes.
- Todo el análisis se efectuó a través del software estadístico SPSS 22. Las técnicas de procesamiento de datos son Estadísticas y probabilísticas.

3.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

1. Genero

Tabla 1 Sexo de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	80	53,0	53,0
Femenino	71	47,0	100,0
Total	151	100,0	

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

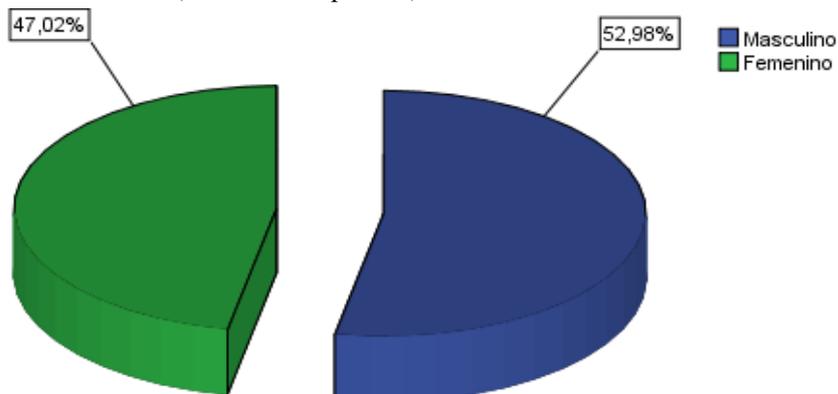


Gráfico 1 Sexo de los trabajadores de la municipalidad

INTERPRETACIÓN.- Apreciando el grafico, con respecto al variable sexo de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco, se interpreta que el 47% de los encuestados pertenecen al género femenino y el 53% de los encuestados pertenecen al género masculino.

3 Edad de los colaboradores

Tabla 2 Edad de los colaboradores de la municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menores a 25	2	1,3	1,3
De 26 a 35	33	21,9	23,2
De 36 a 45	44	29,1	52,3
De 46 a 55	48	31,8	84,1
De 56 a 65	24	15,9	100,0
Total	151	100,0	

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

Estadística descriptiva

N	151
Mínimo	1
Máximo	5
Media	3,39
Desviación estándar	1,039

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

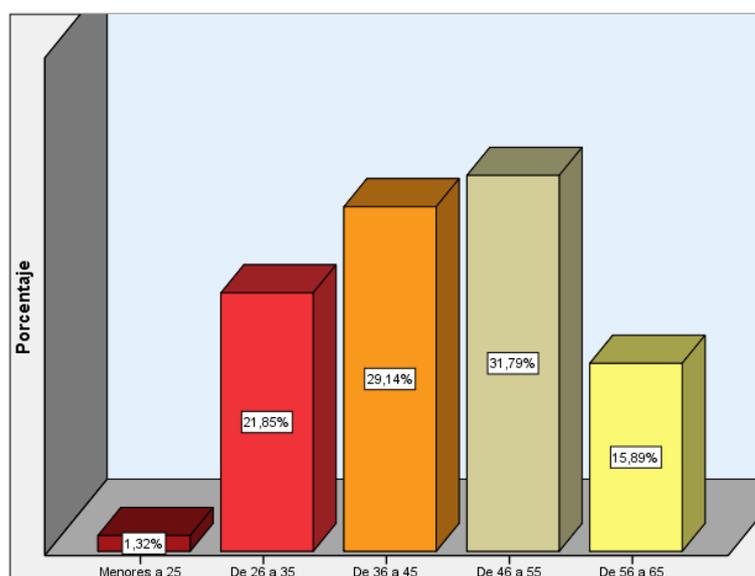


Gráfico 2 Edad de los colaboradores de la municipalidad

INTERPRETACIÓN.- Apreciando el gráfico, con respecto a la variable edad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco, se interpreta que el 1.3% de los encuestados son menores de 25 años, el 22% de los colaboradores se encuentran entre 26 a 35 años, el 27% de los colaboradores se encuentran entre el 36 a 45 años; el 31% de los colaboradores se encuentran entre 46 y 55 años, y el 18% de los colaboradores se encuentran entre los 56 a 65 años.

4 Condición laboral

Tabla 3 Condición laboral de los colaboradores de la municipalidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nombrado	21	13,9	13,9
Contratado	90	59,6	73,5
CAS	33	21,9	95,4
Servicios por Locación	7	4,6	100,0
Total	151	100,0	

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

Estadística descriptiva

N	151
Mínimo	1
Máximo	4
Media	2,17
<u>Desviación estándar</u>	<u>,719</u>

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

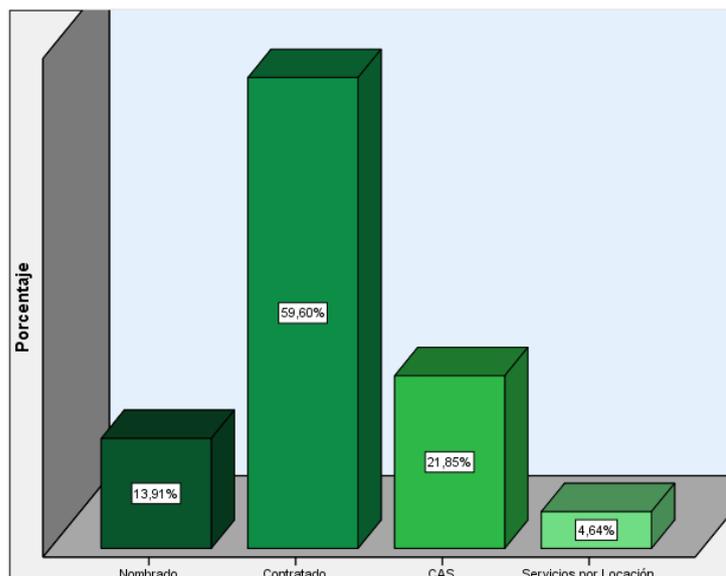


Gráfico 3 Condición laboral de los colaboradores de la municipalidad

INTERPRETACIÓN.- Apreciando el gráfico, con respecto a la variable condición laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco, se interpreta que el 13.9% tienen la condición de nombrados, el 59.6% pertenecen al grupo de contratados; el 21.9% pertenecen al CAS, mientras que el 4.6% pertenecen a Servicios por Locación.

5 Dimensión desarrollo organizacional

Tabla 4 Desarrollo organizacional de la Municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	,7	,7
Medio	93	61,6	62,3
Alto	57	37,7	100,0
Total	151	100,0	

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

Estadística descriptiva

N	151
Mínimo	1
Máximo	3
Media	2,37
Desviación estándar	,498

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

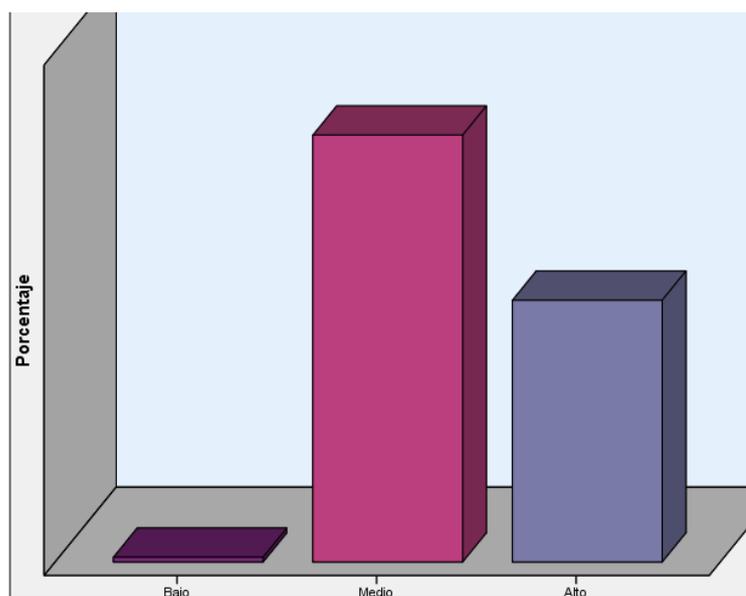


Gráfico 4 Desarrollo organizacional de la Municipalidad

INTERPRETACIÓN.- Apreciando el grafico, con respecto la dimensión del Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Provincial de Pasco, se interpreta que el 0.7% es bajo, mientras que el 61.6% considera medio; y el 37.7% considera alto desarrollo organizacional en esta institución.

6 Dimensión finanzas municipales

Tabla 5 Finanzas municipales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Medio	86	57,0	57,0
Alto	65	43,0	100,0
Total	151	100,0	

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

Estadística descriptiva

N	151
Mínimo	2
Máximo	3
Media	2,43
Desviación estándar	,497

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

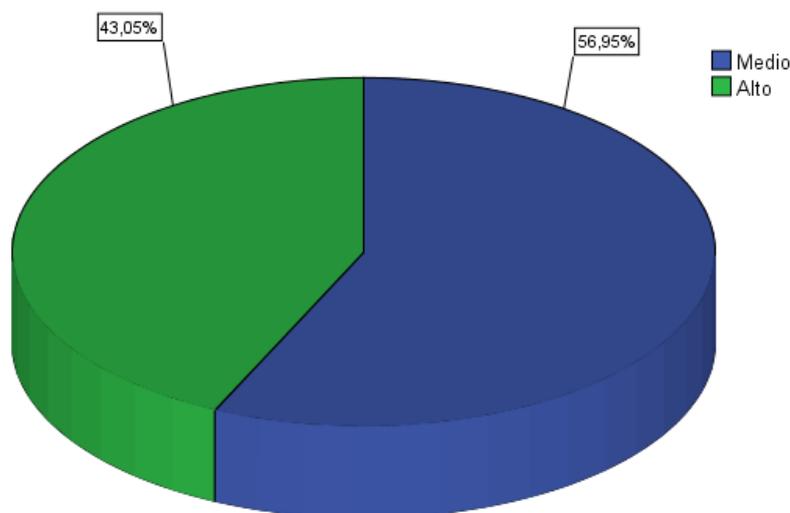


Gráfico 5 Finanzas municipales

INTERPRETACIÓN.- Apreciando el gráfico, con respecto a la dimensión de las Finanzas Municipales en la Municipalidad Provincial de Pasco, se interpreta que el 56,3% es medio, mientras que el 43,7% considera alto las finanzas municipales apreciadas por los trabajadores de la institución.

7 Dimensión gobernabilidad

Tabla 6 Gobernabilidad de la Municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Medio	91	60,3	60,3
Alto	60	39,7	100,0
Total	151	100,0	

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

Estadística descriptiva

N	151
Mínimo	2
Máximo	3
Media	2,40
Desviación estándar	,491

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

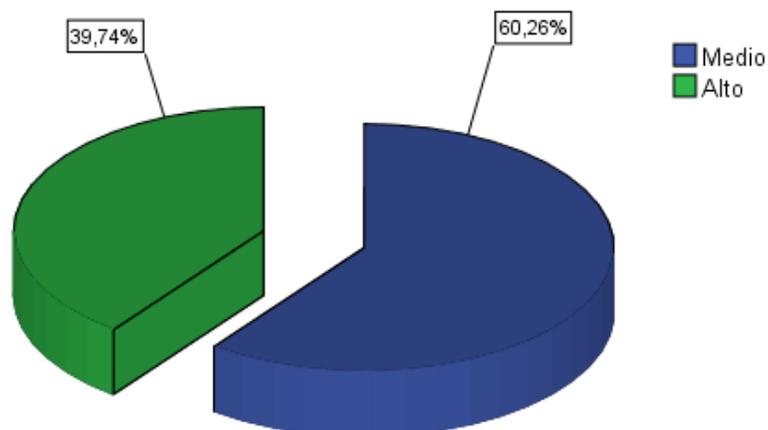


Gráfico 6 Gobernabilidad de la Municipalidad

INTERPRETACIÓN.- Apreciando el gráfico, con respecto a la dimensión de Gobernabilidad en la Municipalidad Provincial de Pasco, se interpreta que el 60,3% considera de medio, mientras que el 39,7% considera alto la gobernabilidad apreciadas por los trabajadores de la institución.

8 Dimensión percepción de calidad de servicio

Tabla 7 Percepción de calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	,7	,7
Medio	80	53,0	53,6
Alto	70	46,4	100,0
Total	151	100,0	

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

Estadística Descriptiva

N	151
Mínimo	1
Máximo	3
Media	2,46
Desviación estándar	,513

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

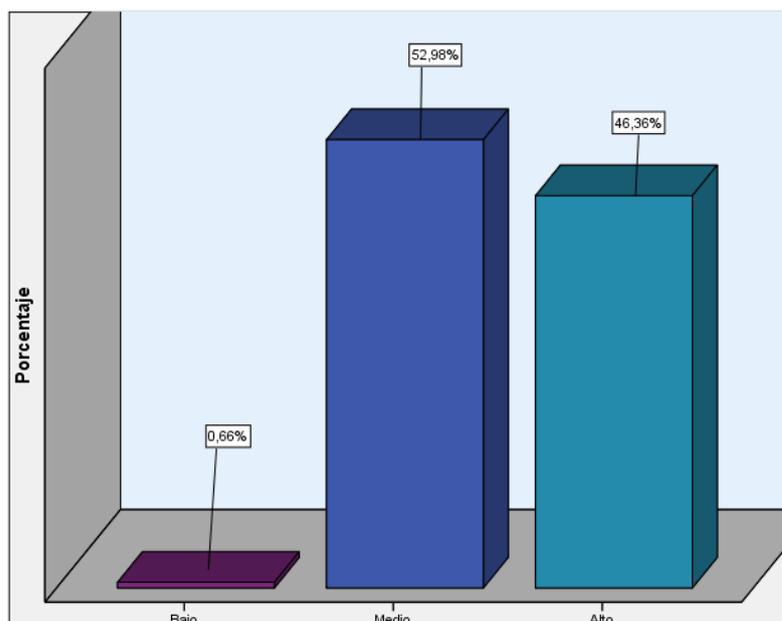


Gráfico 7 Percepción de calidad de servicio

INTERPRETACIÓN.- Apreciando el gráfico, con respecto a la dimensión de Percepción de La Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco, se interpreta que el 0,7% considera de bajo, el 53% considera de medio, mientras que el 46,4% considera alto la calidad de servicio en la municipalidad. Haciendo notar que existe una deficiencia en la calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Pasco.

3.3. Prueba de hipótesis

Contrastación para probar la independencia de las variables

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la prueba de Ji Cuadrada, La prueba no paramétrica Chi cuadrada es adecuada porque puede utilizarse con variables cualitativas como en este trabajo de investigación. La hipótesis general dice que la gestión municipal se relaciona directamente con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015.

Para demostrar la Hipótesis General, debemos realizar la prueba de hipótesis en cada uno de las específicas, como realizaremos a continuación.

HIPÓTESIS A:

H_0 : El desarrollo organizacional no se relaciona directamente con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2015.

H_1 : El desarrollo organizacional se relaciona directamente con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2015.

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si $\alpha \leq 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Si $\alpha > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

4. Hallando el valor del nivel de significancia

Tabla 8 Desarrollo organizacional *percepción de la calidad de servicio

		PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
DESARROLLO	BAJO	0	0	1	1
ORGANIZACIONAL	MEDIO	1	51	41	93
(agrupado)	ALTO	0	29	28	57
Total		1	80	70	151

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,080 ^a	4	,072
Razón de verosimilitud	2,799	4	,059
Asociación lineal por lineal	,203	1	,065
N de casos válidos	151		

a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01.

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

Encontrado el valor del nivel de significación (α) = 0.072 y teniendo en cuenta que es a dos colas, el verdadero valor sería a una cola de 0.036 verificando que es menor que alfa establecido de 0.05 entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación directa entre el desarrollo organizacional con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2015, quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis que ambas variables se encuentran relacionadas.

HIPÓTESIS B:

H_0 : Las finanzas municipales no se relacionan significativamente con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015

H_1 : Las finanzas municipales se relacionan significativamente con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015.

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si $\alpha \leq 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Si $\alpha > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

4. Hallando el valor del nivel de significancia

Tabla 9 Finanzas municipales percepción de la calidad de servicio

	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)			Total
	BAJO	MEDIO	ALTO	
FINANZAS MUNICIPALES MEDIO (agrupado)	0	49	36	85
ALTO	1	31	34	66
Total	1	80	70	151

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,760 ^a	2	,025
Razón de verosimilitud	3,131	2	,021
Asociación lineal por lineal	,826	1	,036
N de casos válidos	151		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .44.

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

Encontrado el valor del nivel de significación (α) = 0.025 y teniendo en cuenta que es a dos colas, el verdadero valor sería a una cola de 0.0125 verificando que es menor que alfa establecido de 0.05 entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación directa entre las finanzas municipales con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015, quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis que ambas variables se encuentran relacionadas.

HIPÓTESIS C:

H₀: La gobernabilidad no se relaciona significativamente con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad de Provincial de Pasco-2015.

H₁: La gobernabilidad se relaciona significativamente con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad de Provincial de Pasco-2015.

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si $\alpha \leq 0.05$, se rechaza la H₀ y se acepta H₁

Si $\alpha > 0.05$, se acepta la H₀ y se rechaza la H₁

4. Hallando el valor del nivel de significancia

Tabla 10 Gobernabilidad percepción de la calidad de servicio

		PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
GOBERNABILIDAD (agrupado)	MEDIO	0	44	47	91
	ALTO	1	36	23	60
Total		1	80	70	151

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3,826 ^a	2	,015
Razón de verosimilitud	4,176	2	,012
Asociación lineal por lineal	3,084	1	,079
N de casos válidos	151		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .40.

Fuente: Primaria (Instrumento aplicado).

Encontrado el valor del nivel de significación (α) = 0.015 y teniendo en cuenta que es a dos colas, el verdadero valor sería a una cola de 0.0075 verificando que es menor que alfa establecido de 0.05 entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación directa entre La gobernabilidad con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015, quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis que ambas variables se encuentran relacionadas..

De esta manera queda demostrada la Hipótesis General.

CONCLUSIONES

1. Después de haber evaluado la hipótesis general a través de la prueba chi cuadrada con un 5% de significancia, se demostró que existe relación significativa entre la gestión municipal y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015.

2. Luego de haber evaluado la primera hipótesis específica a través de la prueba chi cuadrada con un 5% de significancia, se demostró que existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2015.

3. Después de haber evaluado la segunda hipótesis específica a través de la prueba chi cuadrada con un 95% de nivel de confianza, se demostró que existe relación significativa entre las finanzas municipales y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015.

4. Después de haber evaluado la tercera hipótesis específica a través de la prueba chi cuadrada con un 95% de nivel de confianza, se demostró que existe relación significativa entre la gobernabilidad y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad de Provincial de Pasco-2015.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las otras municipalidades en la región Pasco, hacer una evaluación interna para mejorar la calidad del servicio y mejorar la satisfacción de los usuarios, ya que nos encontramos en mundo competitivo, y que este estudio sirva de ejemplo para ser tomado en cuenta.

2. Es importante conocer los servicios que ofrecen las municipalidades; pero más que eso se recomienda mejorar la calidad de la organización y también la satisfacción de los usuarios; de esta manera mejorar la competitividad, no solo en nuestra región sino que deben posicionarse a nivel nacional.

3. De otro lado recomendamos a la Municipalidad Provincial de Pasco, que trace su visión y desarrollo estratégico, para poder lograr convertir en la institución dentro de la región más destacada frente a otras instituciones que prestan sus servicios a los usuarios pasqueños.

BIBLIOGRAFÍA

LEYES:

- Artículo Único de la Ley N° 28268 que modifica el Artículo 17° de la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972).
- Código Civil Peruano.
- Constitución Política del Perú de 1993.
- Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público. (Decreto Legislativo N° 276).
- Ley de Bases de la Descentralización (Ley N° 27783).
- Ley de Conciliación (Ley N° 26872).
- Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (Ley N° 26850).
- Ley de Creación del Seguro Social de Salud (Ley N° 27056).
- Ley de Gestión Presupuestaria del Estado (Ley N° 27209).
- Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Ley N° 28015).
- Ley de Prudencia y Transparencia Fiscal (Ley N° 27245).
- Ley de Tributación Municipal (Decreto Legislativo N° 776).
- Ley del Código de Ética de la Función Pública (Ley N° 27815).
- Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444).
- Ley General de Comunidades Campesinas (Ley N° 24656).
- Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto Público (Ley N° 28411).
- Ley Marco de Descentralización (Ley N° 26922).
- Ley Marco de Licencia de Funcionamiento (Ley N° 28976).
- Ley Marco del Empleo Público (Ley N° 28175).
- Ley Orgánica de Gobiernos Regionales (Ley N° 27867).
- Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Ley N° 26497).
- Ley que aprueba la reducción del 15% en los ingresos de las personas naturales que realizan labores en el Sector Público, siempre que sean superiores a los Ocho Mil Nuevos Soles (Ley N° 27246).
- Ley que crea el Sistema Nacional de Inversión Pública (Ley N° 27293).
- Ley que regula el procedimiento en los casos de homonimia (Ley N° 27411).

- Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo (Ley N° 27584).
- Ley Universitaria (Ley N° 23733).
- Nueva Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972).

2. RESOLUCIONES

- Resolución de Contaduría N° 067-97-EF/93.01 que aprueba el Compendio de Normatividad Contable.
- Resolución de Contraloría N° 072-2000-CG.
- Resolución de Contraloría N° 123-2000-CG, Comentarios a la Norma N° 700-05.
- Resolución de Contraloría N° 162-95-CG, Normas de Auditoría Gubernamental (NAGU).
- Resolución Directoral N° 001-93-INAP/DNP, Manual Normativo de Personal N° 003-93-DNP- “Licencias y Permisos”.
- Resolución Directoral N° 013-92-INAP/DNP, Manual Normativo de Personal N° 002-92-DNP-“Desplazamiento de Personal”.
- Resolución Directoral N° 026-80-EF/77.15 que aprueba las Normas Generales del Sistema de Tesorería.
- Resolución Directoral N° 002-92-INAP/ DTSA, Pautas Metodológicas para la Clasificación y Otorgamiento Automático y Simplificado de los Procedimientos.
- Resolución Directoral N° 007-99-EF/76.01, Glosario de Términos de Gestión Presupuestaria del Estado.
- Resolución Directoral N° 046-2000-EF/76.01 que aprueba la Directiva N° 001-2001-EF/76.01 para la Aprobación, Ejecución y Control del Proceso Presupuestario del Sector Público.
- Resolución Directoral N° 052-2000-EF/76.01, Clasificadores y Maestro del Clasificador de Ingresos y Financiamiento, Año Fiscal 2001.
- Resolución Directoral N° 084-90-EM/DGE, Norma sobre Suministros Provinciales de Energía Eléctrica en Sistemas de Distribución.
- Resolución Directoral N° 010.92-INAP/DNP que aprueba los Lineamientos para la Formulación del Reglamento de Control de Asistencia y Permanencia.
- Resolución Jefatural N° 052-80-INAP-DNP que aprueba las Normas Generales del Sistema de Personal.

- Resolución Jefatural N° 008-95-INE/SJI que aprueba las Recomendaciones Técnicas para la Protección Física de los Equipos y Medios de Procesamiento de la Información en la Administración Pública, Glosario de Términos.
- Resolución Jefatural N° 140-95-INEI, Recomendaciones Técnicas para la organización y gestión de los Servicios Informáticos para la Administración Pública que aprueba la Directiva N° 010-95-INEI/SJI.
- Resolución Ministerial N° 112-99-EF/75, Directiva que establece Procedimiento de Desembolsos de Operaciones de Endeudamiento Externo e Interno del Gobierno Central y sus Garantías.
- Resolución Ministerial N° 801-81-EFC/76, Normas del Sistema Administrativo de Contabilidad.
- Resolución Ministerial N° 847-77/NC-1100, Reglamento Nacional de Construcciones de la Norma para Núcleo Básico de Vivienda Unifamiliar.
- Resolución Ministerial N° 069-2001- MTC/15.04. Anexo de resolución que actualiza las normas técnicas NTE U. 190 “Adecuación Urbanística para personas con discapacidad”.
- Resolución N° 002-90-EF/93.01, Metodología de Ajuste Integral de los Estados Financieros (por Efecto de Inflación).

3. DECRETOS SUPREMOS

- Decreto Supremo 023-2003-Vivienda. Plan de Desarrollo Rural.
- Decreto Supremo 027-2003-Vivienda, Reglamento de Acondicionamiento Territorial y Desarrollo Urbano.
- Decreto Supremo N° 008-2000-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27157 de Regularización de Edificaciones, del Procedimiento para la Declaratoria de Fábrica y del Régimen de Unidades Inmobiliarias de Propiedad Exclusiva y de Propiedad Común.
- Decreto Supremo N° 002-99-TR que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud.
- Decreto Supremo N° 005-90-PCM, Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa del Sector Público-Decreto Legislativo N° 276.
- Decreto Supremo N° 012-97-RE que ratifica la Convención Interamericana contra la Corrupción, Artículo I.

- Decreto Supremo N° 013-2001-PCM, Reglamento de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 02-94-JUS. que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos.
- Decreto Supremo N° 043-99-EF que establece el Procedimiento de Aprobación y Recuperación de las Honras de Aval.
- Decreto Supremo N° 051-91-PCM, Normas Reglamentarias sobre niveles remunerativos de funcionarios, servidores y pensionistas del Estado.
- Decreto Supremo N° 086-2000-EF, Reglamento del Sistema Nacional de Inversión Pública.
- Decreto Supremo N° 157-2002-EF que aprueba el Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública.
- Decreto Supremo N° 043-2004-PC, Lineamientos para la Elaboración y Aprobación del Cuadro para Asignación de Personal (CAP) de las Entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 070-89-PCM, Reglamento de la Ley de Simplificación Administrativa.
- Decreto Supremo N° 080-2004-PCM que aprueba la Ley del Sistema de Acreditación de los gobiernos regionales y locales (Ley N° 28273) y su Reglamento.
- Decreto Supremo N° 135-99-EF que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario.

4. DIRECTIVAS

- Directiva N° 003-2004-EF/68.01 del Sistema Nacional de Inversión Pública sobre Programas de Inversión, aprobado con Resolución Directoral N° 004-2004-EF/68.01.
- Directiva N.º 012-2004-EF/76.01 del Proceso Presupuestario del Sector Público-Formulación del Presupuesto del Gobierno Local para el Año Fiscal 2005.
- Directiva N° 001-006-0000001 del Servicio de Administración Tributaria (SAT).
- Directiva N° 003-90-INAP/DTSA, Proceso de fiscalización posterior, en aplicación del Principio de “Presunción de Veracidad”.
- Directiva N° 013-2004-EF/76.01 para la Programación, Formulación y Aprobación del Presupuesto Institucional de los Gobiernos Locales para el Año Fiscal 2005.
- Directiva N° 001-2001/SUNAT, Disposiciones para la determinación del Impuesto sobre Rentas de Quinta Categoría.

- Directiva N° 002_CNP_P_2003. Guía Metodológica Procedimientos para la Formulación de los Planes de Transferencia de Mediano Plazo y Corto Plazo a los Gobiernos Regionales y Locales.
- Directiva N° 002-2000-EF/68.01, Directiva General del Sistema Nacional de Inversión Pública.
- Directiva N° 002-2001/SUNAT, Disposiciones para realización de pagos mensuales y/o retenciones del Impuesto a la Renta e Impuesto Extraordinario de Solidaridad para sujetos que perciben Rentas de Cuarta Categoría.
- Directiva N° 005-82-INAP/DNR, Normas para la Formulación del Reglamento de Organización y Funciones de los Organismos de la Administración Pública.
- Directiva N° 007-95-INEI/SJI, Recomendaciones Técnicas para la Seguridad de la Información que se procesa en la Administración Pública, aprobada por Resolución Jefatural N° 076-95-INEI.
- Directiva N° 015-94-94-INEI/SJI, Normas Técnicas para el Almacenamiento y Respaldo de la Información que se procesa en las Unidades del Estado, Glosario de Términos, aprobada por Resolución Jefatural N° 340-94-INE. • Directiva N° 016-94-94-INEI/SJI, Normas para la Prevención, Detección y Eliminación de Virus Informático en los Equipos de Cómputo de la Administración Pública, aprobada por Resolución Jefatural N° 326-94-INE.
- Directiva N°002-77-INAP/DNR, Normas para la Formulación de los Manuales de Procedimientos.

5. DICCIONARIOS

- Diccionario de Derecho Público, Fernandez Vasquez, Emilio. Editorial Astrea, Buenos Aires, 1981.
- Diccionario de Economía, Arthur Seldon, F.G. Rennance.
- Diccionario de la Real Academia Española, Vigésima Segunda Edición.
- Diccionario Enciclopedia Ilustrado, Océano Uno.
- Diccionario Jurídico Peruano, Promotores Andinos, Centro Documentación Andina (CDI), 1988.

6. PÁGINAS WEB

- ALEGSA Diccionario Informático <http://www.alegsa.com.ar/Dic/factibilidad.php>
- ATREA-rupoBBV <http://www.atrea.com/ATREA/public/UCAGlosario.jsp>

- BusinessCol.com-Negocios con Colombia <http://www.businesscol.com/index.html>
- Centro de Empresas y Negocios “Santiago Innova”-Municipalidad de Santiago de Chile
<http://www.innova.cl>
- Confederación Colombiana de Organizaciones no Gubernamentales
www.ccong.org.co/empleoenaccion/glosario.htm
- Créditos Perú (Portal de intercambio financiero) <http://www.creditosperu.com.pe>
- CulturaGeneral.Net www.culturageneral.net/palabrastecnicas/
- Definición.org (Diccionario) <http://www.definicion.org/>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) de Colombia-Dirección de Regulación, Planeación, Normalización y Estandarización (DIRPEN).
<http://www.dane.gov.co/>
- Desarrollo Integral Sostenible http://www.disostenible.org/DIS_Definicion.htm
- Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas
<http://www.eumed.net/flechas/definecon.htm>
- Glosario de Términos sobre Administración Pública de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
<http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/inde.htm>
- Grupo Santander <http://www.gruposantander.com>
- Infocambios
<http://www.noticias-finanzas.com.ar/glosariofinanciero.html>
- International Trade Centre <http://www.intracen.org/tfs/docs/glossary/>
vs.htm
- MiMi. Hu, Glosario de términos <http://es.mimi.hu/index.html>
- Ministerio de Economía y Finanzas <http://www.mef.gob.pe>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
http://www.mintra.gob.pe/leyes_seg_soc_03.php
- Municipalidad de La Molina http://www.munimolina.gob.pe/m2_general.htm
- Municipio al Día-Instituto de Estudios Peruanos (Portal para el fortalecimiento de la gestión local) <http://www.municipioaldiafp.maestroweb.org>
- Promonegocios.net (Portal de Mercadotecnia). <http://www.promonegocios.net>

- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)
<http://www.reniec.gob.pe/portal/Dni.jsp>
- Servicio de Administración Tributaria. <http://www.sat.gob.pe>
- Superintendencia de Valores de El Salvador
http://www.superval.gob.sv/html_general/glosario.html

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario.**CUESTIONARIO**

Reciba usted el saludo del día, mediante este cuestionario realizado en esta oportunidad para identificar los problemas con relación a la Tesis intitulada: **“LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO - 2015”**; se busca analizar la gestión municipal y la calidad de servicio en la Municipalidad. La honestidad en sus respuestas es lo más importante. La información recabada será tratada de manera confidencial y solo con fines académicos.

Sexo: Femenino: _____ Masculino: _____

Edad: 15-25 _____ 26-35 _____ 36-45 _____ 46-55 _____ 56-65 _____ 65 y + _____

Condición Laboral: Nombrado: Contingente: CAS: Servidores por Locación:

Marque el valor que corresponda a cada una de las preguntas:

BAJO	MEDIO	ALTO
1	2	3

GESTIÓN MUNICIPAL				
DESARROLLO ORGANIZACIONAL				
1	La municipalidad cuenta con un Plan Operativo Anual (POA) que se usa para monitorear y evaluar las actividades	1	2	3
2	Porcentaje de proyectos realizados conforme a lo planificado	1	2	3
3	Existe una iniciativa o un Plan para el ordenamiento y desarrollo del territorio	1	2	3
4	Existe una unidad técnica para implementar el Plan de Ordenamiento Territorial	1	2	3
5	Promedio de años de estudio del personal de la Municipalidad	1	2	3
FINANZAS MUNICIPALES				
6	Porcentaje de ingresos propios relacionados con los ingresos totales	1	2	3
7	Porcentaje de la mora tributaria que ha sido recuperada con respecto a la mora total.	1	2	3
8	Liquidación efectiva del presupuesto total proyectado	1	2	3
9	Eficiencia en la ejecución de la inversión	1	2	3
10	Relación de la deuda bancaria amortizada con respecto al ingreso total de la municipalidad.	1	2	3
GOBERNABILIDAD				
11	Porcentaje de la ciudadanía que forma parte de alguna organización social con personería jurídica o en trámite	1	2	3

12	Porcentaje de la ciudadanía que forma parte de alguna organización social sin personería jurídica	1	2	3
13	Se comunica o permite acceso a la ciudadanía, sobre información relevante de la gestión municipal	1	2	3
14	Mecanismos que se aplican para promover la participación ciudadana	1	2	3
15	Medios de difusión implementados para dar a conocer la normativa legal relacionada con el período en evaluación	1	2	3
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO				
16	Número de servicios que se prestan en el área Urbana	1	2	3
17	Número de servicios que se prestan en el área rural.	1	2	3
18	Sectores apoyados con proyectos de inversión	1	2	3
19	Porcentaje de población beneficiada con proyectos desarrollados por la municipalidad.	1	2	3
20	Existe y funciona un mecanismo institucional de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población	1	2	3

Fuente: Elaborado por el investigador.

Anexo 2 Base de Datos

base_datos-Geancesar.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	genero	Edad	condlab	desaorganiz	finanzmuni	gobernanza	calidservicio	var	var	var	var
1	Masculino	Menores a ...	Nombrado	Bajo	Medio	Medio	Bajo				
2	Masculino	Menores a ...	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
3	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
4	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
5	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
6	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
7	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
8	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
9	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
10	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
11	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
12	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
13	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
14	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
15	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
16	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
17	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
18	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
19	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
20	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
21	Masculino	De 26 a 35	Nombrado	Medio	Medio	Medio	Medio				
22	Masculino	De 26 a 35	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
23	Masculino	De 26 a 35	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				

Vista de datos Vista de variables

base_datos-Geancesar.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

47 : condlab 2

	genero	Edad	condlab	desaorganiz	finanzmuni	gobernanza	calidservicio	var	var	var	v
24	Masculino	De 26 a 35	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
25	Masculino	De 26 a 35	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
26	Masculino	De 26 a 35	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
27	Masculino	De 26 a 35	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
28	Masculino	De 26 a 35	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
29	Masculino	De 26 a 35	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
30	Masculino	De 26 a 35	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
31	Masculino	De 26 a 35	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
32	Masculino	De 26 a 35	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
33	Masculino	De 26 a 35	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
34	Masculino	De 26 a 35	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
35	Masculino	De 26 a 35	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
36	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
37	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
38	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
39	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
40	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
41	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
42	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
43	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
44	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
45	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
46	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				

Vista de datos Vista de variables

base_datos-Geancesar.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

47 : condlab 2

	genero	Edad	condlab	desaorganiz	finanzmuni	gobernanza	calidservicio	var	var	var	v
46	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
47	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
48	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
49	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
50	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
51	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
52	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
53	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
54	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
55	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
56	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
57	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
58	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
59	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
60	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
61	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
62	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
63	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
64	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
65	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
66	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
67	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				
68	Masculino	De 36 a 45	Contratado	Medio	Medio	Medio	Medio				

Vista de datos Vista de variables

base_datos-Geancesar.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

47 : condlab 2

	genero	Edad	condlab	desaorganiz	finanzmuni	gobernanza	calidservicio	var	var	var
91	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Medio	Alto	Medio	Alto			
92	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Medio	Alto	Alto	Alto			
93	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Medio	Alto	Alto	Alto			
94	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Medio	Alto	Alto	Alto			
95	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
96	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
97	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
98	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
99	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
100	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
101	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
102	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
103	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
104	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
105	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
106	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
107	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
108	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
109	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
110	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
111	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
112	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
113	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			

Vista de datos Vista de variables

base_datos-Geancesar.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

47 : condlab 2

	genero	Edad	condlab	desaorganiz	finanzmuni	gobernanza	calidservicio	var	var	var
103	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
104	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
105	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
106	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
107	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
108	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
109	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
110	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
111	Femenino	De 46 a 55	Contratado	Alto	Alto	Alto	Alto			
112	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
113	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
114	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
115	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
116	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
117	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
118	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
119	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
120	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
121	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
122	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
123	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
124	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
125	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			

Vista de datos Vista de variables

base_datos-Geancesar.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

47 : condlab 2

	genero	Edad	condlab	desaorganiz	finanzmuni	gobernanza	calidservicio	var	var	var
125	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
126	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
127	Femenino	De 46 a 55	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
128	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
129	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
130	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
131	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
132	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
133	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
134	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
135	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
136	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
137	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
138	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
139	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
140	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
141	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
142	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
143	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
144	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
145	Femenino	De 56 a 65	Servicios p...	Alto	Alto	Alto	Alto			
146	Femenino	De 56 a 65	Servicios p...	Alto	Alto	Alto	Alto			
147	Femenino	De 56 a 65	Servicios p...	Alto	Alto	Alto	Alto			

Vista de datos Vista de variables

base_datos-Geancesar.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

47 : condlab 2

	genero	Edad	condlab	desaorganiz	finanzmuni	gobernanza	calidservicio	var	var	var
137	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
138	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
139	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
140	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
141	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
142	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
143	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
144	Femenino	De 56 a 65	CAS	Alto	Alto	Alto	Alto			
145	Femenino	De 56 a 65	Servicios p...	Alto	Alto	Alto	Alto			
146	Femenino	De 56 a 65	Servicios p...	Alto	Alto	Alto	Alto			
147	Femenino	De 56 a 65	Servicios p...	Alto	Alto	Alto	Alto			
148	Femenino	De 56 a 65	Servicios p...	Alto	Alto	Alto	Alto			
149	Femenino	De 56 a 65	Servicios p...	Alto	Alto	Alto	Alto			
150	Femenino	De 56 a 65	Servicios p...	Alto	Alto	Alto	Alto			
151	Femenino	De 56 a 65	Servicios p...	Alto	Alto	Alto	Alto			
152										
153										
154										
155										
156										
157										
158										
159										

Vista de datos Vista de variables

Fuente: Elaborado por el investigador.

Anexo 3 Tablas de frecuencia.

Masculino/femenino

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	80	53,0	53,0	53,0
	Femenino	71	47,0	47,0	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por el investigador.

Edad de los colaboradores de la Municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menores a 25	2	1,3	1,3	1,3
	De 26 a 35	33	21,9	21,9	23,2
	De 36 a 45	44	29,1	29,1	52,3
	De 46 a 55	48	31,8	31,8	84,1
	De 56 a 65	24	15,9	15,9	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por el investigador.

Condición laboral de los colaboradores de la Municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nombrado	21	13,9	13,9	13,9
	Contratado	90	59,6	59,6	73,5
	CAS	33	21,9	21,9	95,4
	Servicios por Locación	7	4,6	4,6	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por el investigador.

Desarrollo organizacional de la Municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	,7	,7	,7
	Medio	93	61,6	61,6	62,3
	Alto	57	37,7	37,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Finanzas Municipales del gobierno local

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	86	57,0	57,0	57,0
	Alto	65	43,0	43,0	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por el investigador.

Gobernabilidad de la Municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	91	60,3	60,3	60,3
	Alto	60	39,7	39,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por el investigador.

Percepción de la calidad de servicio por el ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	,7	,7	,7
	Medio	80	53,0	53,0	53,6
	Alto	70	46,4	46,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por el investigador.

ANEXO Nº 04

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO – 2015				
<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES E INDICADORES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Cómo se relaciona la gestión municipal y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015?	Determinar la relación entre la gestión municipal y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015.	La gestión municipal se relaciona directamente con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015.	VARIABLE INDEPENDIENTE: X	TIPO DE INVESTIGACIÓN: <i>Aplicada</i> NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Descriptivo - Relacional</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u>	<i>GESTIÓN MUNICIPAL</i>	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN <i>Método Científico</i>
Pe₁.	Oe₁	He₁	<u>INDICADORES</u>	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación cuantitativa, y se utiliza el diseño no experimental de Corte Transversal y correlacional</i>
¿Cómo se relaciona el desarrollo organizacional y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015?	Determinar la relación que existe entre el desarrollo organizacional y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015.	El desarrollo organizacional se relaciona directamente con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2015.	X ₁ : Nivel De Ejecución De Ingresos X ₂ : Eficiencia Del Gasto X ₃ : Autonomía Financiera X ₄ : Recaudación Local Per cápita X ₅ : Gasto Social	POBLACIÓN: <i>390 PERSONAS</i>

Pe₂	Oe₂	He₂	VARIABLE DEPENDIENTE: Y	MUESTRA: 151 personas
¿Cómo se relacionan las finanzas municipales y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015?	Determinar la relación que existe entre las finanzas municipales y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015.	Las finanzas municipales se relacionan significativamente con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015.	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO	TÉCNICAS: Encuestas, Análisis Documental
Pe₃	Oe₃	He₃	INDICADORES	INSTRUMENTOS:
¿Cómo se relacionan la gobernabilidad y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015?	Determinar la relación que existe entre la gobernabilidad y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015.	La gobernabilidad se relaciona significativamente con la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Pasco-2015.	<p>Y₁ : La municipalidad cuenta con un Plan Operativo Anual (POA) que se usa para monitorear y evaluar las actividades.</p> <p>Y₂ : Porcentaje de proyectos realizados conforme a lo planificado..</p> <p>Y₃: Existe una iniciativa o un Plan para el ordenamiento y desarrollo del territorio.</p> <p>Y₄ Existe una unidad técnica para implementar el Plan de Ordenamiento Territorial.</p> <p>Y₅ Promedio de años de estudio del personal de la municipalidad.</p>	<i>Cuestionario, Guía de Análisis Documental</i>

Fuente: Elaborado por el investigador.