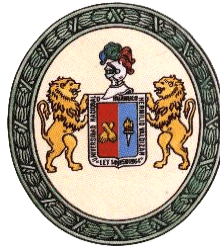


UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



TESIS:

**LA GESTIÓN PRESUPUESTAL Y LA COMPETITIVIDAD DE
SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE PILLCO MARCA- AÑO 2015.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TESISTAS:

RIOS CONTRERAS, MONICA DEL PILAR

VALDERRAMA CUENTAS, ABDON TEOGENES

VILLANUEVA GALVEZ, YACKELINE LUCIA

HUÁNUCO - PERÚ

2016

DEDICATORIA

A dios, quien supo guiarnos por el buen camino, darnos fuerza para seguir adelante y no desfallecer en el intento.

A nuestras familias quienes por ellos somos lo que somos. Para nuestros padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarnos con los recursos necesarios para estudiar. Nos han dado todo lo que somos como persona, valores, principios, carácter, empeño, perseverancia, coraje para conseguir nuestros objetivos.

A nuestros maestros quienes nunca desistieron al enseñarnos, aun sin importar que muchas veces no poníamos atención en clase, a ellos que continuaron depositando su esperanza en nosotros.

A todos aquellos que no creyeron en nosotros, a aquellos que esperaban nuestro fracaso en cada paso que dábamos hacia la culminación de nuestros estudios, a aquellos que nunca esperaban que lográramos terminar la carrera.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo de tesis, se realizó con bastante compromiso y esfuerzo, en el cual, participaron distintas personas directas o indirectamente, opinando, corrigiendo, apoyando, teniéndonos paciencia, dándonos ánimo y sobre todo acompañándonos en los momentos de dificultades y felicidad, es por ello que, deseamos agradecer a muchas personas que nos han permitido aprovechar sus conocimientos y experiencias.

En primer lugar, a nuestro asesor de tesis, Ing. Niker Salinas Alejandro, nuestro más sincero agradecimiento, por su paciencia ante nuestras flexibilidades, por su valioso apoyo y orientación en la aplicación de la metodología necesaria y requerida para el desarrollo de la tesis.

Un agradecimiento especial al Dr. Rodolfo Valdiviezo Echevarria, por el apoyo moral constante que nos brindaba, que con su educación y experiencia nos supo aconsejar para continuar con nuestro trabajo y no rendirnos.

Nuestro agradecimiento a la colaboración de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, por gestionarnos la información adecuada, para hacer posible la realización de esta tesis.

A los profesores de la Facultad de Ciencias Administrativas, por brindarnos e impartirnos conocimientos tan valiosos, para poder aportar y contribuir con soluciones a las situaciones problemáticas de nuestro entorno

A nuestros compañeros de clase y amigos, por todos los buenos y malos momentos compartidos, por soportarnos, por aguantarnos, por

escucharnos, por aconsejarnos, por los ánimos, por el respaldo y la amistad, a todos ellos gracias.

A nuestros padres, hermanos y familiares, Sra. Carmen Elizabeth Contreras Flores, Sra. Nicolaza Galvez Ortiz, Sr. Marcelino Villanueva Villarreal, familia Contreras Flores, que sin ellos esto nunca sería posible, por el cariño y amparo incondicional, que a pesar de su tiempo limitado, estuvieron ahí para motivarnos y alentarnos, las palabras nunca serán suficiente para testimoniar el aprecio y agradecimiento.

A todos ustedes nuestro mayor reconocimiento y gratitud.

LOS TESISISTAS.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1	Planteamiento del Problema	10
1.2	Formulación del Problema General y Específicos	16
1.3	Justificación e Importancia	16
1.4	Viabilidad	17
1.5	Limitaciones	17
1.6	Objetivo General y Específicos	18
1.7	Hipótesis, General y Específicos	18
1.8	Sistema de Variables	19
1.9	Operacionalización de Variables	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1	Antecedentes de Investigación	21
2.2	Bases Teóricas	29

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Tipo y Nivel de Investigación	63
3.2.	Diseño y Esquema de la Investigación	63
3.3.	Población y Muestra	63
3.4.	Fuentes Técnicas e Instrumentos de	

Recolección de Datos	65
3.5. Procedimientos y Presentación de Datos	65

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados	67
---	----

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la vida republicana del país, los gobiernos de turno a cargo de la gestión del Estado, hicieron poco o casi nada por promover la inversión interna y externa para aprovechar la inmensidad de recursos naturales del país, así como de la región Huánuco, en este caso el Distrito de Pillco Marca, a través de su gobierno distrital. A nivel del Estado, se implantaron diversos modelos de gestión gubernamental centralizada y descentralizada (regiones), encargados de promover y cumplir las funciones básicas del Estado; estas fueron entre otras las siguientes:

La función principal de la Institución Especializada es la de mantener y/o restablecer el orden interno dentro del País a fin de que las diversas actividades que se realizan en el territorio nacional, se efectúen en forma normal y pacífica; para lograr este propósito se requiere que los miembros que integran la Institución así como las unidades que la conforman cuenten con los recursos materiales y servicios que permitan su logro.

El incremento cada vez más creciente de la población hace que la mantención del orden interno y sobre todo su restablecimiento sean cada vez más complejos y su atención inmediata, encontrándose con las limitaciones presupuestales que muchas veces no permiten una obtención óptima o en otros se tengan que adquirir bienes sin contar con la disponibilidad presupuestal, siendo esto motivo de observaciones por los Órganos de Control.

La disponibilidad presupuestal es la constatación de la existencia de créditos presupuestarios disponibles y que son posibles de ser utilizados de acuerdo a su programación inicial o modificada.

CAPITULO I

1.1. Descripción del problema (planteamiento)

La Institución materia de estudio padece de un mal crónico, al igual que otros Organismos del Estado, siendo estas las limitaciones presupuestales para la atención de sus requerimientos, por lo que la mayor parte de las veces esto tiene que priorizarse, originando con esto que no se cumple a plenitud con la misión encomendada en la Constitución del Estado. Un aspecto fundamental del proceso participativo es el referido a la planificación, dada la importancia en el desarrollo sostenible, constituyéndose en un instrumento de cambio progresivo y continuo hacia mejores niveles en la calidad de vida de los habitantes de un territorio, cuidando mejorar las capacidades de desarrollo (recursos naturales, recursos humanos, recursos productivos y capital social), para asegurar un crecimiento permanente. El desarrollo local implica desencadenar un proceso promovido y asumido por todos los actores e individuos de un territorio; se orienta a optimizar analizar el potencial humano, los

recursos institucionales, ambientales, sociales, económicos y culturales de un territorio, de una forma equilibrada y sostenible. Para tal fin será importante desarrollar una adecuada definición de objetivos estratégicos y priorización de acciones y proyectos que permitan aprovechar los recursos existentes de manera concertada entre los distintos actores públicos y de la sociedad civil, así como la coordinación entre los distintos niveles de gobierno.

De acuerdo a la Ley Marco del Presupuesto Participativo Ley N° 28056 las funciones de los gobiernos regionales y gobiernos locales para promover el desarrollo de mecanismos y estrategias de participación de la sociedad civil, en la programación de su presupuesto, en concordancia con sus planes de desarrollo concertados; así como, en la vigilancia y fiscalización de la gestión de los recursos públicos.

Viendo estas situaciones previas toda la sociedad civil debe de involucrarse de manera directa e indirecta en el proceso de programación participativa del presupuesto de los gobiernos regionales y gobiernos locales, así como la fiscalización de la gestión a través de la priorización de proyectos que sean viables y sostenibles que mejoren los niveles en la calidad de vida en los habitantes de un territorio determinado tomando en cuenta la visión nacional, regional y local tal como lo especifica la R.D. N°021- 2008-EF/76.01 acerca del Instructivo para el Proceso del Presupuesto Participativo.

En el país, que cabe mencionar tomando en cuenta el nivel local, el Distrito de Pillco Marca presenta una gran problemática en cuanto se refiere al proceso de convocatoria para el desarrollo del Presupuesto Participativo basado en resultados para el año fiscal 2013, la población no tiene interés en formar parte de este proceso, debido a diferentes aspectos, por ejemplo la falta de sensibilización, la reprogramación de los proyectos por parte de las autoridades ediles para un determinado año, el descuido o desinterés de las autoridades comunales, las organizaciones vivas, el desconocimiento de sus derechos como ciudadanos.

Esto va a repercutir en que la sociedad local por qué no va a poder conseguir la tan ansiada visión que se programó dentro del ámbito local, ya que sin la realización del presupuesto participativo no se concretará de manera eficiente.

Por otra parte Mediante Ley N° 28927- Ley del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2008 - Capítulo IV, incorpora los elementos básicos para la introducción del Presupuesto por Resultados en el Perú, teniendo en cuenta el presupuesto público es la programación económica y financiera que permite al Estado y a sus instituciones realizar una estimación anticipada de los ingresos y gastos para facilitar el logro de los objetivos y metas trazadas, el presupuesto vincula lo que se quiere hacer con lo que efectivamente se hace.

El distrito de Pillco Marca dentro de su economía actual, exige cada vez mayor responsabilidad social a las instituciones. Los usuarios y

los ciudadanos están tomando conciencia sobre la responsabilidad social y esperan que los Gobiernos Locales se preocupen y se comprometan al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad directa o indirectamente, como a través de sus servicios públicos básicos.

Considero que la Municipalidad moderna no puede limitarse a la responsabilidad única de ofrecer servicios, sino que debe incrementar sus objetivos incorporándolos que hacen referencia al entorno natural y social con el que potencialmente puede relacionarse. Para desarrollar esta responsabilidad deben tenerse en cuenta las necesidades e intereses de los grupos sociales que puedan verse afectados por la actuación de la Institución.

Diagnosticando se ha obtenido información de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca caracterizado por presentar las siguientes debilidades: Bajo nivel de identificación institucional del personal, interrelación y comunicación entre las áreas es deficiente, falta de incentivos y escasos programas equitativos de capacitación del personal, inexistencia de planes integrales para la solución de problemas específicos, Prevalencia de decisiones políticas sobre las decisiones técnicas, implementación inadecuada de la estructura organizacional con alta influencia política, insuficiente espacio físico e inadecuada distribución, para una óptima prestación de servicios, excesiva burocracia en los trámites administrativos, Bajo porcentaje de personal obrero joven, débil consolidación de sistemas administrativos, inadecuadas relaciones humanas en el

personal entre otros. Además presenta amenazas como es la falta de políticas de tributación a mediano y largo plazo, inestabilidad política, económica y jurídica del país, creciente inseguridad ciudadana por ola delictiva, altos índices de contaminación y depredación de áreas verdes, incremento de personal en cada gestión municipal, falta de coordinación del gobierno regional en obras ejecutadas en la jurisdicción del distrito, incremento de comercio informal, variabilidad en la transferencia de recursos públicos, desastres naturales, crecimiento informal de la infraestructura física en la zona comercial de la Av. Universitaria, inestabilidad política promovida por diversos grupos interesados en desestabilizar la gestión edil.

Se puede plantear que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca a través de la modernización de las instituciones del Estado y de su gestión deben ser entendidos como procesos permanentes que buscan imprimir mayor coherencia, eficacia política y eficiencia administrativa a sus intervenciones en los diversos roles que le toca cumplir. Pero la modernización también incluye un ingrediente de participación democrática que, junto con la coherencia y la eficiencia, asisten a cautelar su legitimidad social, debiendo plantear una estrategia de reforma y modernización de las Instituciones que permita conducir al país por la senda del progreso permanente, la modernización y productividad creciente. Puesto que el distrito de Pillco Marca desarrolla competencias compartidas como la Educación. Participación en la gestión educativa conforme lo

determine la ley de la materia salud pública, cultura, turismo, recreación y deportes. Preservación y administración de las reservas y áreas naturales protegidas locales, la defensa y protección del ambiente, seguridad ciudadana, conservación de monumentos arqueológicos e históricos, transporte colectivo, circulación y tránsito urbano, vivienda y renovación urbana, Ley Bases de la Descentralización, Atención y administración de programas sociales, Gestión de residuos sólidos. Otras que se deleguen o asignen conforme a ley. El servicio público surge como una respuesta a las necesidades que tienen los seres humanos al vivir en colectividad, las cuales son satisfechas por el sector público a través de acciones y tareas que lleva a efecto la administración pública, en tanto representa una organización cuyas funciones, en buena medida, están encaminadas a la satisfacción de necesidades de individuos que forman una circunscripción geográfica determinada, principalmente por la vía de servicios públicos o bien, mediante disposiciones encaminadas a cumplir los fines del Estado nacional. Finalmente el distrito de Pillco Marca son consideradas **competencias municipales compartidas la:**

- a) Educación. Participación en la gestión educativa conforme lo determine la ley de la materia.
- b) Salud pública.
- c) Cultura, turismo, recreación y deportes.
- d) Preservación y administración de las reservas y áreas naturales protegidas locales, la defensa y protección del ambiente.

- e) Seguridad ciudadana.
- f) Conservación de monumentos arqueológicos e históricos.
- g) Transporte colectivo, circulación y tránsito urbano.
- h) Vivienda y renovación urbana. Ley Bases de la Descentralización.
- i) Atención y administración de programas sociales.
- j) Gestión de residuos sólidos.
- k) Otras que se deleguen o asignen conforme a ley.

El servicio público surge como una respuesta a las necesidades que tienen los seres humanos al vivir en colectividad, las cuales son satisfechas por el sector público a través de acciones y tareas que lleva a efecto la administración pública, en tanto representa una organización cuyas funciones, en buena medida, están encaminadas a la satisfacción de necesidades de individuos que forman una circunscripción geográfica determinada, principalmente por la vía de servicios públicos o bien, mediante disposiciones encaminadas a cumplir los fines del Estado nacional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General:

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión presupuestal y la competitividad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca- Periodo 2015?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuáles son las peculiaridades de la gestión presupuestal en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca- Periodo 2015?
- ¿Cuáles son los niveles de competitividad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca- Periodo 2015?
- ¿Cuál es el diagnostico actual de la gestión presupuestal en relación a la competitividad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca- Periodo 2015?

1.3. Objetivos

A. General

Establecer la relación que existe entre la gestión presupuestal y la competitividad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

B. Específicos

- Identificar las peculiaridades de la gestión presupuestal en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Identificar los niveles de competitividad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

- Caracterizar la situación actual de la gestión presupuestal y la competitividad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

1.4. Hipótesis

Existe una relación entre la gestión presupuestal y la competitividad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

1.5. Variables

A. Independiente:

La gestión presupuestal

B. Dependiente:

La competitividad de servicios públicos

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Independiente:</p> <p>Gestión del Presupuesto Participativo</p>	<p>Participación, de la sociedad civil en el presupuesto participativo.</p> <p>Transparencia en la Información.</p> <p>Igualdad de oportunidades.</p> <p>Tolerancia.</p> <p>Garantía de reconocimiento</p> <p>Eficiencia y Eficacia,</p> <p>Equidad, igual acceso a las oportunidades.</p> <p>Competitividad, de los Gobiernos Locales</p> <p>promoción del desarrollo.</p> <p>Corresponsabilidad entre el Estado.</p> <p>Solidaridad.</p> <p>Respeto a los Acuerdos, la participación ciudadana en los asuntos públicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de participación, de la sociedad civil en el Presupuesto Participativo. • Grado de transparencia en la Información. • Nivel de Igualdad de oportunidades. • Grado de Tolerancia. • Nivel de Garantía de reconocimiento. • Nivel de Eficiencia y Eficacia. • Nivel de Equidad, igual acceso a las oportunidades, competitividad, de los Gobiernos Locales promoción del desarrollo. • Niveles de Corresponsabilidad entre el Estado. • Nivel de Respeto a los Acuerdos, la participación ciudadana en los asuntos públicos. • Nivel de Responsabilidad de Gobierno Local • Nivel de Prevalencia del Interés Social. • Nivel de Gobierno democrático con dignidad. • Nivel de respeto por los Ciudadanos. • Grado de Gobierno Eficiente con Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. • Niveles de Empoderamiento de la Población beneficiaria en la Inversión Pública.

<p style="text-align: center;">Independiente</p> <p>Calidad de Servicios Públicos.</p>	<p>Servicios Públicos en Salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de calidez de servicio. • Niveles de Seguridad ciudadana. • Niveles de servicios en agua. • Niveles de servicio de desagüe. • Niveles de servicios en higiene alimentario. • Niveles de educación saludable. • Nivel de desarrollo de habilidades y destrezas profesionales en salud. • Nivel de desarrollo de actitudes profesionales. • Nivel de atención personalizada. • El personal es siempre amable. • Nivel de atención al usuario. • El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios. • El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del usuario. Niveles de Defensa del Medio Ambiente. • Niveles de Integración Regional. • Nivel de Eficiencia de la Gestión Ambiental. • Nivel de Eficacia de control de servicios. • Nivel Efectividad del control ambiental.
	<p>Niveles de servicios en Educación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de identidad personal en el trabajo. • Nivel de actitudes laborales. • Nivel de autoestima. • Niveles de participación permanente. • Nivel de trabajo en equipo.

		<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Voluntad de servicio educativo. • Niveles de Puntualidad. • Niveles de Responsabilidad. • Grado de compromiso con la educación.
Interviniente: Clima Organizacional	Aspectos Físicos	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de motivación. • Nivel de calidad de infraestructura. • Nivel de tecnologías de la información. • .Nivel de satisfacción en los ambientes físicos.
	Aspectos Psicológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de calidad del ambiente psicológico. • Niveles de prácticas de justicia laboral interna. • Nivel de prácticas de valores. • Calidad de los criterios compartidos. • Nivel de compromiso con los objetivos estratégicas.

1.6. Planteamiento del propósito o alternativa de solución:

El propósito principal de la investigación es identificar cuáles son las particularidades ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión presupuestal y la competitividad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca- Periodo 2015?, con el objeto de plantear lineamientos, modelos de desarrollo de la gestión municipal de modo que dentro de la prestación de servicios alcanzar niveles de competitividad que satisfacen las expectativas de la comunidad optimizando los niveles de vida.

1.7. Trascendencia teórica técnica o práctica y académica o informativa (relevancia, trascendencia socio – económica y cultural)

La presente investigación se justifica desde diferentes perspectivas, pero fundamentalmente es que en el Distrito de Pillco Marca los niveles de compromiso en el Presupuesto Participativo de parte de la Sociedad Civil, autoridades, actores sociales vienen afectando de manera negativa a la Calidad de Servicios Públicos Básico, de ahí la importancia de la investigación en el sentido de plantear propuestas. Entre otros enfoques tenemos.

En lo teórico: La investigación nos permitió fortalecer nuevos conocimientos y aportes a la ciencia a través de las variables de investigación, específicamente relacionar las causas y sus efectos del Presupuesto Participativo y la Calidad de Servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

En lo académico: Desde el punto de vista académico, la investigación sirve de base de nuevas investigaciones a través de una lógica de sus componentes y servirá como ejemplar para los estudiantes a nivel de pre y la comunidad académica y científica en general.

Bajo el enfoque técnico, a través de sus propuestas, de nuevos modelos del Presupuesto participativo y Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

Teóricamente, la investigación nos permite comprender como las nuevas tendencias de la gestión presupuestal vienen afectando a la competitividad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

1.8. Factibilidad (*académica, apoyo institucional, económica y pertinencia*)

Como bachilleres en Ciencias Administrativas es factible, por las experiencias que hemos adquirido a través de las prácticas pre profesionales lo que nos permitió tener conocimientos relacionado directamente con la gestión presupuestal y la competitividad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca,

La parte económica lo asumimos en nuestra condición de investigadores, puesto que es de nuestra responsabilidad profesional.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes De Investigación

A. Antecedentes Históricos

Los territorios de Cayhuayna, Marabamba, Andabamba, Vichaycoto y otros lugares que formaban parte del Pillco Mayo, (JananPillco) hoy conocido como el valle del Huallaga, durante el periodo colonial se convirtieron en territorios bajo dominio español. Estas tierras fueron posesionadas por los españoles mediante la denominación de encomiendas, es así donde el Rey de España designa a Gómez Arias Dávila, como el primer encomendero que ocupó el repartimiento de Chupachos, falleciendo éste en el año 1562, donde, igual que otros territorios de Huánuco se da inicio a la repartición Cayhuayna, por lo que habría pasado por varios dueños, tales como: Ricardo Dávila Martel, Bernardo Quiroz, hasta que el 5 de enero de 1563 le fue conferido por Conde de Nieva como heredero a Juan Arias Dávila, hijo menor de Gómez Arias Dávila, quien gestionó su

reconocimiento como sucesor en la encomienda de los Chupachos, tomando posesión el 01 de marzo de 1563.

En el año 1646, propietario de las tierras de Cayhuayna era uno de los hermanos de Diego de las Casas, quien en escritura pública otorgada en la ciudad de Lima, con fecha 5 de julio de 1646 vendió a Francisco Fernández de García, convirtiéndose en dueño de las chacras de Cayhuayna, ubicadas en las afueras de la ciudad de Huánuco. De esta fecha hasta el periodo de la república se desconoce los posibles dueños del territorio de Cayhuayna.

Cayhuayna en los primeros años de la etapa republicana pasó a formar parte de una hacienda hasta el año de 1974 pertenecía al terrateniente o hacendado llamado Augusto Figueroa Villamil, el último de los que condujo esta hacienda era la señora Sofía Figueroa.

A partir del año 1974, se convierte en una Cooperativa Agraria de Trabajadores "General Velasco Alvarado", empresa asociativa conformado por 79 socios. La Cooperativa de Cayhuayna, territorialmente estaba conformado por 4 parcelas denominado lotes: lote 1, Lote 2, Lote 3 y Lote 4. Asimismo estaban inmersos en esta Cooperativa los predios de Huancachupa y Pitumama con 615 Hectáreas, igualmente conformaban Colpa Alta y Chicchuy.

La cooperativa tuvo vigencia por un lapso de 14 años hasta el año de 1989 donde las cooperativas acuerdan parcelarse las tierras,

quedando aprobada mediante Resolución Directoral N° 0105-89-UNA-XIV-III, de fecha 23 de junio de 1989, beneficiándose con esta parcelación 113 socios, quienes desde el año de 1989 hasta la actualidad en una zona que viene poblándose cada vez más, corriendo el riesgo incluso de tuburizarse por falta de una planificación urbanística con proyecciones futuristas del 2000 al 2020.

El inicio de la Expansión Urbana en Cayhuayna, se remonta al año de 1985, cuando la Directiva de la Cooperativa Agraria de Trabajadores transfiere una extensión de 74 Hectáreas, 7 500 metros cuadrados para fines de expansión urbana a la Asociación Pro vivienda. Ya por estas fechas se instalan una serie de Instituciones Públicas, tales como: Ciudad Universitaria de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco, se implementa el Huerto Frutícola de esta Universidad, se construye el Pabellón de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia en Cayhuayna Alta, Penal de Huánuco, Cuartel General del Ejército en la Zona Yanag.

Con la finalidad de sensibilizar a los representantes de la población de Cayhuayna y anexose impulsar la Distritalización, se acuerda convocar al Primer Congreso de Unificación y Centralización de las organizaciones Sociales de base de Cayhuayna, lo cual se llevó a cabo los días 5 y 6 de junio de 1999, en la que se constituye el Comité Central de Distritalización y Desarrollo Integral de Cayhuayna, siendo

ratificado por unanimidad como Presidente de este Comité, el Lic. Alejandro Rubina López e integrado por destacados dirigentes sociales de base y profesionales que acompañaron en la gesta histórica de la Distritalización de Cayhuayna.

Luego en la segunda etapa se incorporaron muchos profesionales y dirigentes aproximadamente en un número de cien personas aproximadamente, entre ellos: Prof. Abelino Chávez Dueñas, Walter Castillo Rivera, Dionicia Quispe Morales, Roberto Tucto Trinidad, Severo Tiburcio Soto, Julia Rubio Palermo, NelyEscobal Trujillo, Nely Flor Bravo García, Jesús Basilio Tolentino, Roberto Mogollón Ermitaño, Prof. Cleofé Chávez Solórzano, Sofía Acuña Salgado, Elsa Pío Aparicio, Eva Ureta Calderón, Prof. José Luis Huamán Retis, Eusebio Tadeo Falcón y otros más.

El Proyecto final y definitivo elaborado por el CTAR Huánuco, fue aprobado por el Consejo de Ministros con fecha 14 de diciembre del 1999, lográndose emitir la Resolución Legislativa N° 007 con fecha 15 de diciembre de 1999, otorgándole facultades a la Comisión Permanente del Congreso para la promulgación de la Ley de Creación del nuevo Distrito de Cayhuayna que mediante el Proyecto de Ley N°. 5525, se aprobó en la primera Legislatura Ordinaria Congreso de la República, el 27 de abril del 2000 por unanimidad el Proyecto dictaminado por la Comisión de Demarcación Territorial del Congreso que Presidió la

Congresista María Jesús Espinoza. Promulgándose entonces la Ley N° 27258 con fecha 5 de mayo del 2000, publicándose en el diario oficial el peruano el 7 de mayo del mismo año, creándose de esta manera el nuevo Distrito huanuqueño, llamado Distrito de Pillco Marca.

El Distrito de Pillco Marca se encuentra ubicado en la Sierra Central del país, en el espacio geográfico incompleto de la micro cuenca de Ñausilla e Interfluvio Ñausilla que está débilmente articulado a la capital del Distrito de Huánuco y escasamente habitado, ya que la densidad poblacional alcanza a 6.50 hab / km². Además, está ubicado en el espacio completo interfluvio del río Huallaga (margen izquierda), fuertemente articulado a la capital del Distrito de Huánuco y altamente habitado, ya que la densidad poblacional bordea los 150 hab / km² en el espacio.

B. Antecedentes de la investigación

Tesis 1: “Mejoramiento y aplicación de modelo del Presupuesto Participativo del H. Consejo Provincial de Chimborazo”, trabajo presentado por Voltaire Napoleón Pino Gonzaga y Paulina del Rocío Velasco Badillo, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo con el propósito de optar el Diploma en el año 2009.

Su objetivo General fue:

Realizar el mejoramiento y aplicación del modelo del Presupuesto Participativo del consejo provincial de Chimborazo.

Sus conclusiones principales:

El presupuesto participativo permitió transparentar la gestión del H. Consejo Provincial de Chimborazo para concebir un nuevo modelo de administración, en el que se generó espacios de participación ciudadana, en donde los actores sociales se involucraron en la toma de decisiones para el fortalecimiento institucional.

Tesis 2: “Experiencia del Presupuesto Participativo en el Distrito de Coayllo que contribuye a un mejoramiento en la participación de la convocatoria”. Trabajo presentado por Vega Ortiz, Jaime José y Villalobos Vicuña Jenny Mary, Embajada de España en el Perú, Diplomado en Gestión Administrativa Moderna año 2009.

Su Objetivo General fue:

El Objetivo principal del Presupuesto Participativo de la Municipalidad Distrital de Coayllo es de regular mediante Ordenanza Municipal N° 01-2009/MDC, los mecanismos y los procedimientos a través de los cuales las organizaciones de la Sociedad civil del Distrito participen en la priorización de los proyectos que promuevan mayor rentabilidad social, reflejando

de manera efectiva los compromisos y aportes de la población y de los diferentes organismos públicos y privados.

Concluye: El Presupuesto Participativo en El Distrito de Coayllo se ha elaborado siguiendo la observancia a la normatividad vigente, sin embargo la diferente realidad entre lo que es un Municipio rural al urbano y los diferentes forma de vida y necesidades de la población hacen que dicha norma general no pudiera llevarse a la rigurosidad de la misma, razón por la cual algunos detalles y formas se tuvieron que realizar de manera diferente de acuerdo a nuestra realidad, teniendo en cuenta no solo la condición geográfica, sino factores de edad y poca formación académica de la población.

Tesis 3: “Presupuesto Participativo Estrategias para el Fortalecimiento de la Democracia y el Desarrollo Local”.

La Experiencia De Santo Domingo Oeste Cuatrienio 2006-2010. Tesis de cuarto nivel para optar el Título de maestría en Administración, elaborado por Juan Isidro, MORETA GUERRERO Y María Yanett, GUILLEN REYES.

Su Objetivo General fue:

Identificar la correcta elaboración y distribución de los recursos a través de la ejecución del presupuesto participativo con mira a transparentar el uso de los recursos económicos que van destinados al desarrollo de las comunidades que comprenden esa comunidad.

2.2. Bases teóricas

Breve referencia histórica evolutiva de la gestión presupuestal

A. PRESUPUESTO PARTICIPATIVO

El Presupuesto Participativo es un espacio de concertación por el cual las autoridades electas de los Gobiernos Regionales y de los Gobiernos Locales así como las organizaciones de la población, debidamente representadas; definen en conjunto, a través de una serie de mecanismos de análisis y de toma de decisiones, cada uno desde su ámbito, y de acuerdo a las decisiones adoptadas en cada una de las fases previstas para la realización del Proceso del Presupuesto Participativo; cómo y a qué se van a orientar los recursos de los que se disponen a nivel regional y local, especialmente aquellos para gastos de inversión, teniendo en cuenta, la visión de desarrollo distrital, provincial, regional y nacional considerados en sus Planes de Desarrollo Concertados, los objetivos establecidos en sus Planes Estratégicos Institucionales, así como la priorización de los proyectos buscando la mayor rentabilidad social; debiéndose reflejar además, de manera concreta y efectiva, los compromisos y aportes de la propia población y de los diferentes organismos públicos y privados presentes en el proceso.

PRINCIPIOS:

a) Participación, los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales promueven la participación de la sociedad civil en sus planes de desarrollo y en el presupuesto participativo.

b) Transparencia, de tal forma que toda la comunidad tenga información suficiente acerca de los asuntos públicos y colectivos que se decidan y ejecuten.

c) Igualdad de oportunidades, de la sociedad debidamente organizada para participar, sin discriminación de carácter político, ideológico, religioso, racial, género o de otra naturaleza.

d) Tolerancia, garantía de reconocimiento y respeto a la diversidad de opiniones, visiones y posturas de quienes conforman la sociedad, como un elemento esencial para la construcción de consensos.

e) Eficiencia y Eficacia, los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales optimizan los recursos presupuestarios orientados al logro de metas y objetivos del Plan de Desarrollo Concertado.

f) Equidad, igual acceso a las oportunidades e inclusión de grupos y sectores sociales que requieran ser atendidos de manera especial.

g) Competitividad, los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales orientan su gestión hacia la

competitividad, promoviendo la inversión privada y orientando las acciones públicas hacia la promoción del desarrollo.

h) Corresponsabilidad entre el Estado (gobiernos regional y gobierno local, universidades, otros) y la sociedad civil (organizaciones de base, Colegios profesionales, asociaciones civiles, empresariales, juveniles; y otros), en la identificación de oportunidades, solución de los problemas de la comunidad; ambos relacionados a la priorización de proyectos de desarrollo, respetando los contenidos y alcances de los PDC y PP.

i) Solidaridad, la disposición de todo agente participante para asumir los problemas de otros como propios, sin intereses particulares.

j) Respeto a los Acuerdos, la participación ciudadana en los asuntos públicos se fundamenta en el compromiso de llevar adelante, por parte de todos los actores, las decisiones concertadas. Estas decisiones no pueden ser modificadas unilateralmente.

OBJETIVOS:

a) Promover la creación de condiciones económicas, sociales, ambientales y culturales que mejoren los niveles de vida de la población y fortalezcan sus capacidades como base del desarrollo, posibilitando

acciones concertadas que refuercen los vínculos de identidad, de pertenencia y las relaciones de confianza.

b) Mejorar la asignación y ejecución de los recursos públicos, de acuerdo a las prioridades consideradas en los Planes de Desarrollo Concertados y los Planes Sectoriales Nacionales, propiciando una cultura de responsabilidad fiscal, sobre la base de acuerdos concertados.

c) Reforzar la relación entre el Estado y la sociedad civil, en el marco de un ejercicio de la ciudadanía que utilice los mecanismos de democracia directa y democracia representativa generando compromisos y responsabilidades compartidas.

d) Fijar prioridades del gasto público, en materia de gastos de inversión, garantizando la sostenibilidad de la inversión ya ejecutada y estableciendo un orden de prelación para la ejecución de los proyectos que se prioricen y sean declarados viables bajo las normas técnicas y procedimientos establecidos en la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública.

e) Involucrar y comprometer a la sociedad civil y al sector privado en las acciones a desarrollar para el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos del Plan de Desarrollo Concertado, creando conciencia respecto de los derechos y las obligaciones que los ciudadanos

tienen, como contribuyentes y como actores, en el funcionamiento del Estado y en el desarrollo sostenible del territorio donde habitan.

f) Crear y desarrollar, a partir de la normativa existente, políticas públicas y condiciones institucionales que promuevan la generación y ejecución de la inversión privada.

g) Buscar el aumento de la competitividad regional y local, así como la superación de la pobreza a través de mejoras sustantivas en infraestructura, nivel de educación, cobertura de salud, seguridad jurídica, establecimiento de derechos de propiedad, adecuada regulación en estándares de calidad y sanidad, entre otros.

h) Reforzar la transparencia, el seguimiento, la rendición de cuentas y la ejecución de las acciones concertadas en el Proceso del Presupuesto Participativo; así como la vigilancia de la acción pública en general, fortaleciendo las capacidades regionales y locales para el desarrollo del Presupuesto Participativo.

CARACTERÍSTICAS:

a) Participativo, reconociendo la multiplicidad de actores y roles de la sociedad debidamente organizada, permite la participación, de quienes no ostentan el

mandato popular, en un marco institucional con arreglo a Ley, en el proceso de toma de decisiones y en la ejecución conjunta de las acciones destinadas a alcanzar los objetivos considerados en el Presupuesto y en los Planes de Desarrollo Concertados.

b) Racional y coherente, los presupuestos están equilibrados entre ingresos y gastos; se enmarcan en las políticas sectoriales nacionales, y las acciones priorizadas que comprenden están relacionadas a la consecución de los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Concertado y la efectiva disponibilidad de recursos en un marco que contribuye a la sostenibilidad de las finanzas públicas.

c) Flexible, el proceso y sus productos deben tener la capacidad de adaptarse a los cambios políticos, sociales y económicos que afecten a la Región o Municipio.

d) Multianual, las acciones priorizadas, pueden trascender el año fiscal, de manera consistente con los objetivos del Plan de Desarrollo Concertado.

e) Concertado, permite a través de la interacción de múltiples actores sociales con diversidad de enfoques, identificar los intereses, problemas, soluciones y potencialidades de desarrollo de un determinado territorio y/o grupo social; y en consecuencia determinar

acuerdos y definir acciones destinadas a resolver los problemas y aprovechar las potencialidades.

f) Gradual e irreversible, el proceso participativo debe ir desarrollándose hasta alcanzar el 100% de sus presupuestos de inversiones y acciones de promoción y coordinación del desarrollo.

B. SERVICIOS PÚBLICOS

Servicios Públicos

Concepto. "Entendemos por Servicios Públicos, las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por Constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda".

Servicios básicos

Debería ser al que toda persona, sin importar donde viva, tenga acceso, ya que garantiza un mínimo de calidad de vida para a partir de ahí realizar su desarrollo personal.

Asimismo son las obras de infraestructuras necesarias para una vida saludable. Entre otros son reconocidos como servicios básicos:

- El sistema de abastecimiento de agua potable;
- El sistema de alcantarillado de aguas servidas;
- El sistema de desagüe de aguas pluviales, también conocido como sistema de drenaje de aguas pluviales;
- El sistema de vías;
- El sistema de alumbrado público;
- La red de distribución de energía eléctrica;
- El servicio de recolección de residuos sólidos.
- El servicio de Gas.
- El servicio de la seguridad pública

Definición de calidad de servicio

Oliver (1981) introdujo el modelo “expectancy-disconfirmation” para estudiar la satisfacción del cliente. Su teoría reside en que los clientes se sienten satisfechos con el consumo de un producto o servicio como resultado de una comparación subjetiva entre las expectativas previas al consumo y la percepción posterior a éste.

La calidad de servicio surge a partir de esta concepción ya que la satisfacción del consumidor es una consecuencia de ésta. Dos autores, Oh (1999) y Olorunniwoet *al.* (2006), realizaron un estudio buscando la correlación entre calidad de servicio, satisfacción e intencionalidad de compra. Los resultados que obtuvieron fueron que existía una correlación entre los

tres conceptos pero manteniendo el orden: calidad de servicio implica satisfacción y ésta implica intencionalidad de compra.

Grönroos (1984) apunta que la calidad de los servicios debe ser contemplada desde la óptica de los clientes indicando que es el resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido. El autor pone el énfasis en el cliente, indicando que la calidad de servicio es un concepto que gira alrededor de la figura del cliente.

Modelización y medición de la calidad de servicio

Una primera aproximación a la calidad de servicio puede estructurarse a partir de las dos grandes escuelas de conocimiento en las que se ha dividido el pensamiento académico, la norte europea y la norteamericana (Brogowicz *et al.*, 1990; Valls, 2004).

Programación participativa del presupuesto:

1. Las Instancias de la Programación Participativa:

Conforman instancias de participación en el proceso de programación participativa del presupuesto:

- El Consejo de Coordinación Regional
- El Consejo de Coordinación Local Provincial
- El Consejo de Coordinación Local Distrital

El Consejo de Coordinación Regional

Es un órgano consultivo y de coordinación del gobierno regional con las municipalidades. Se encuentra compuesto por el Presidente Regional, quien lo preside, los Alcaldes Provinciales de la región y los representantes de la sociedad civil.

El Consejo de Coordinación Local Provincial

Es un órgano de coordinación y concertación de las Municipalidades Provinciales. Está integrado por el Alcalde Provincial que lo preside, pudiendo delegar tal función en el Teniente Alcalde, y los regidores provinciales; por los Alcaldes Distritales de la respectiva jurisdicción provincial y por los representantes de las organizaciones sociales de base, comunidades campesinas y nativas, asociaciones, organizaciones de productores, gremios empresariales, profesionales, universidades, juntas vecinales y cualquier otra forma de organización de nivel provincial, con las funciones y atribuciones que le señala la presente Ley.

FASES DEL PROCESO PARTICIPATIVO

La preparación del Proceso Participativo se realiza tomando en cuenta la realidad territorial y organizativa de cada gobierno regional o gobierno local. Dicha secuencia se constituye, en el procedimiento básico a desarrollar en los procesos regionales y locales, el

mismo que debe realizarse sin perjuicio de los procesos, experiencias previas o más avanzadas de Presupuestos Participativos.

2.3. Definición de términos básicos

El Presupuesto Participativo.- Es un mecanismo de asignación equitativa, racional, eficiente, eficaz y transparente de los recursos públicos, que fortalece las relaciones Estado - Sociedad Civil. Para ello los gobiernos regionales y gobiernos locales promueven el desarrollo de mecanismos y estrategias de participación en la programación de sus presupuestos, así como en la vigilancia y fiscalización de la gestión de los recursos públicos.

Control, Henry Farol.- El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el PANM adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente. Control, según uno de sus significados gramaticales, quiere decir comprobación, intervención o inspección. El control es una actividad de monitorear los resultados de una acción que permite tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y adoptar medidas preventivas.

Control Interno Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales:

Control Administrativo .- “Está orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones”.

Control gerencial.- Está orientado a las personas con el objetivo de influir en los individuos para que sus acciones y comportamientos sean consistentes con los objetivos de la organización.

Control Presupuestario.-Es una herramienta técnica en la que se apoya el control de gestión, basado en la dirección por objetivos. Como uno de los objetivos prioritarios de las empresas es alcanzar determinada rentabilidad, la eficiencia de la gestión, en relación con las desviaciones hacia esa rentabilidad se puede controlar recurriendo al control presupuestario.

Servicio.- Es al que se le da más importancia en cualquier tipo de negocio, y más aún, la calidad de servicio.

Calidad de servicio.- La calidad de servicio surge a partir de esta concepción ya que la satisfacción del consumidor es una consecuencia de ésta.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICA

3.1. Método, nivel de investigación

En el trabajo de investigación utilizaré:

EL MÉTODO ANALÍTICO, me permitió realizar un análisis minucioso de toda la información que se obtuvo, específicamente de la formulación, generalización y deducciones lógicas de la gestión presupuestal y la competitividad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

NIVEL explicativo, Se caracteriza por explicar el comportamiento de la gestión presupuestal y la competitividad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

3.2. Tipo de investigación:

Se caracteriza porque es de tipo Básico, la presente investigación pretende aportar con nuevas teorías, concepciones relacionadas directamente, con el la Gestión del

Presupuesto Participativo y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. Sus tendencias y cambios de modelos que se vienen presentando en la organización a través de los nuevos diseños de servicios.

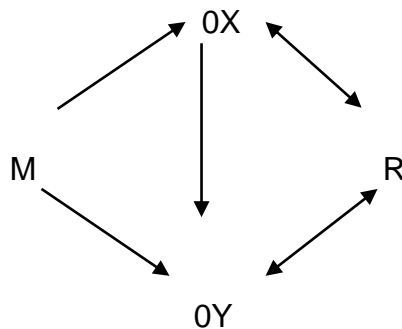
El Nivel de la Investigación:

Por su naturaleza es de carácter correlacional en vista a que estableció la relación del Presupuesto Participativo y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

3.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación es el de correlación, cuyo esquema es:

El esquema es el siguiente:



M: Muestra.

O: Indica las observaciones o mediciones que se obtendrán en cada una de las variables.

X, Y: Representan las variables de investigación.

3.4. Cobertura del estudio

A. Población:

CUADRO N° 1

FUNCIONARIOS, SERVIDORES Y USUARIOS

POBLACIÓN OBJETIVA	CANTIDAD	CARACTERIST
Alcalde, Funcionarios y Directivos D.L.276	25	Administración pública
Personal CAS	34	Administración pública
Personal Obrero (Mantenimiento de Parques y	15	Régimen laboral privado
Personal bajo Locación de Servicios	13	Servicios no Personales
USUARIOS	200	Usuarios Promedio
TOTAL	287	

Fuente: PEI: Cuadro de Asignación de Personal Municipalidad Distrital de Pillco Marca .

Elaboración Propia.

B. Muestra:

Para el muestreo con las mismas características la población y por ser finita. Factible y por decisión propia al 100%, cuya fórmula es

$$n = N$$

CUADRO N° 02

POBLACIÓN OBJETIVA	CANTIDAD	CARACTERISTICAS
Alcalde, Funcionarios y Directivos D.L.276	25	Administración pública
Personal CAS	34	Administración pública
Personal Obrero (Mantenimiento de Parques y	15	Régimen laboral privado
Personal bajo Locación de Servicios	13	Servicios no Personales
USUARIOS	200	Usuarios Promedio
TOTAL	287	

Fuente: PEI: Cuadro de Asignación de Personal Municipalidad Distrital de Pillco Marca y Unidad de Tramite Documentario.

La Muestra es de 287 sujetos de Investigación, incluidas entre funcionarios, servidores y usuarios (Promedio Semanal).

Delimitación geográfico-temporal y temática

Está ubicada en la Región Huánuco, provincia y distrito del mismo nombre, específicamente en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

3.5. Técnicas e instrumentos

Para recolección de datos y organización de datos

- **Revisión documental.**- Para obtener datos se utilizó las normas, libros, reglamentos, directivas, TUPA de la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA.
- **Entrevistas.**- Esta técnica se aplicó para obtener datos de parte de funcionarios y trabajadores de la TUPA de la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA.
- **Encuestas.**- Se aplicó los cuestionarios de preguntas, con el fin de obtener datos para el trabajo de investigación de parte de los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad.

Interpretación de datos y resultados

Los datos se presentan en cuadros de contingencias de acuerdo a los indicadores de las variables, luego se calculará la estimación porcentual para interpretar los resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de los resultados

CUADRO Nº 01

NIVEL DE PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL EN EL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO.

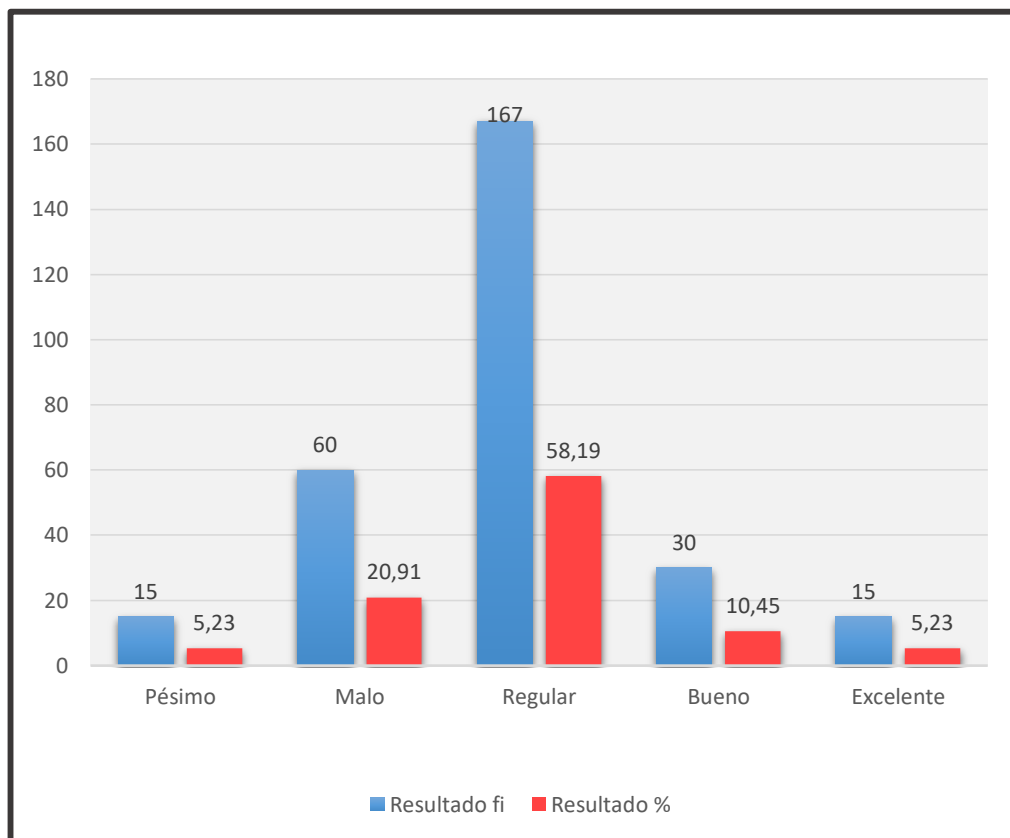
Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	18	8.45
2	Malo	21	9.86
3	Regular	120	52.43
4	Bueno	40	18.78
5	Excelente	14	6.57
	TOTAL	213	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado

ELABORACION : Propia

GRÁFICO N° 01

NIVEL DE PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL EN EL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO.



FUENTE: Cuadro N° 01.

ELABORACIÓN: Propia

Análisis e interpretación: De 213 encuestados, más del 52,43 %, se encuentra evaluada en categorías superiores a regular, donde califican que el nivel de participación de la sociedad civil en el presupuesto es muy significativo.

CUADRO N° 02

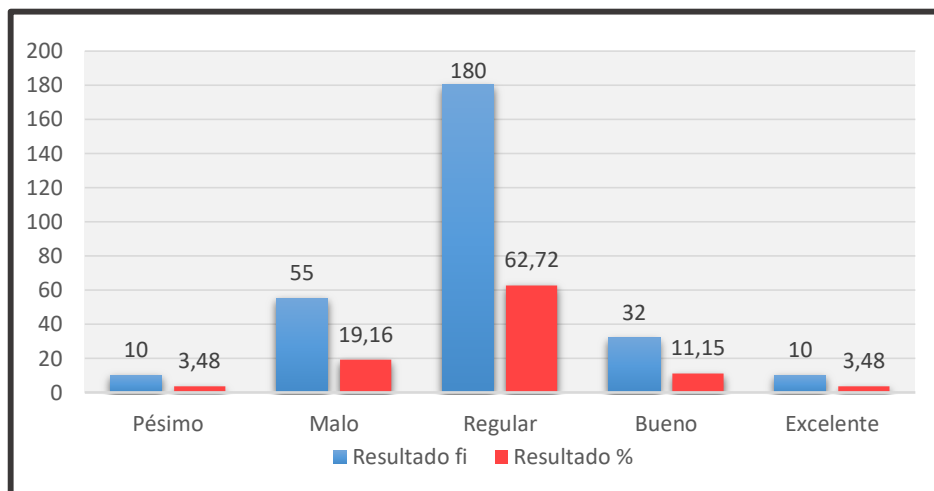
GRADO DE TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	10	3.48
2	Malo	55	19.16
3	Regular	180	62.72
4	Bueno	32	11.15
5	Excelente	10	3.48
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado
ELABORACION : Propia

GRÁFICO N° 02

GRADO DE TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN



FUENTE : Cuadro N° 02.
ELABORACIÓN : Propia.

Análisis e interpretación: En cuanto al grado de transparencia en la información de 213 encuestados, más del 62,72 % se encuentra evaluada en categorías superiores a regular.

CUADRO N° 03

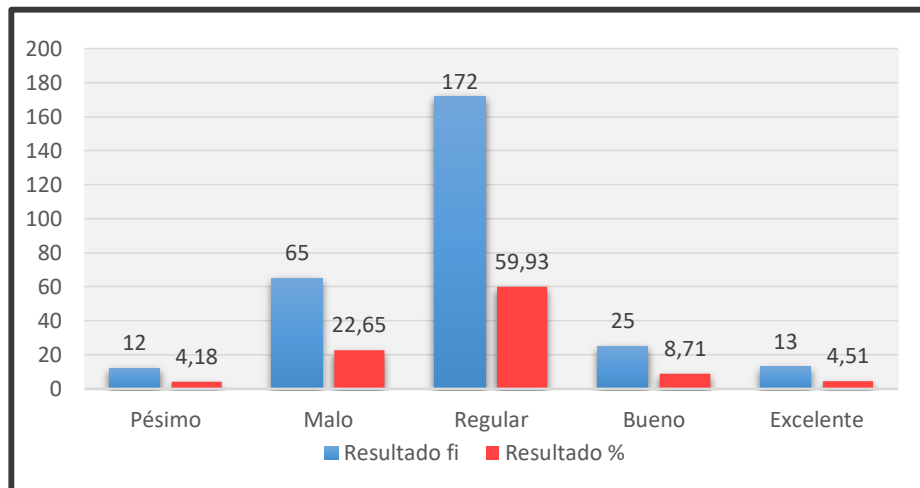
NIVEL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	12	4.18
2	Malo	65	22.65
3	Regular	172	59.93
4	Bueno	25	8.71
5	Excelente	13	4.51
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado
ELABORACION : Propia

GRÁFICO N° 03

NIVEL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.



FUENTE : Cuadro N° 03.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: En cuanto al nivel de igualdad de oportunidades de 213 encuestados, más del 59,93 % se encuentra evaluada en categorías superiores a regular.

CUADRO Nº 04

GRADO DE TOLERANCIA.

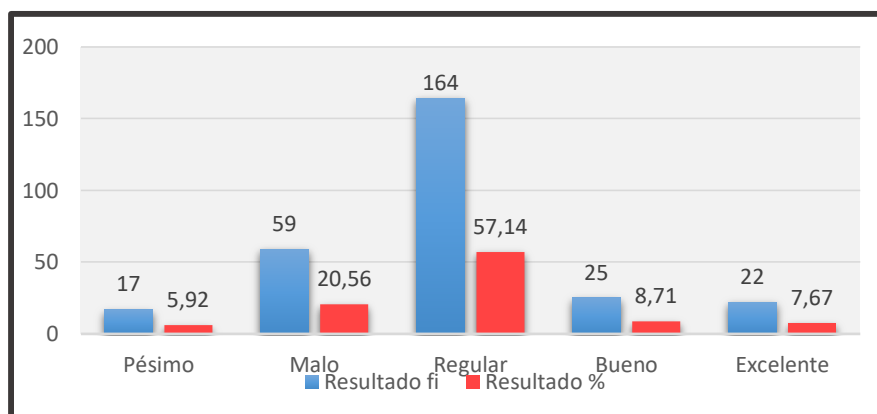
Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	17	5.92
2	Malo	59	20.56
3	Regular	164	57.14
4	Bueno	25	8.71
5	Excelente	22	7.67
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado

ELABORACION : Propia.

GRÁFICO Nº 04

GRADO DE TOLERANCIA



FUENTE : Cuadro Nº 04.

ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: En cuanto al grado de tolerancia igual de 213 encuestados, más del 57,14 % se encuentra evaluada en categorías superiores a regular.

CUADRO Nº 05

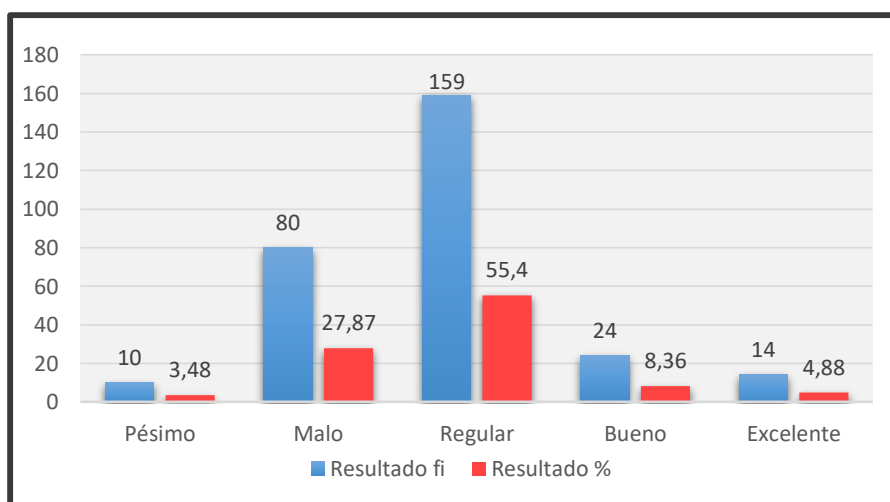
NIVEL DE GARANTÍA DE RECONOCIMIENTO.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	10	3.48
2	Malo	80	27.87
3	Regular	159	55.4
4	Bueno	24	8.36
5	Excelente	14	4.88
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado
ELABORACION : Propia.

GRÁFICO Nº 05

NIVEL DE GARANTÍA DE RECONOCIMIENTO.



FUENTE : Cuadro Nº 05.
ELABORACIÓN: Propia

Análisis e interpretación: En cuanto al nivel de garantía de reconocimiento de 213 encuestados, más del 55,4 % se encuentra evaluada en categorías superiores a regular.

CUADRO N° 06

NIVEL DE EFICIENCIA Y EFICACIA.

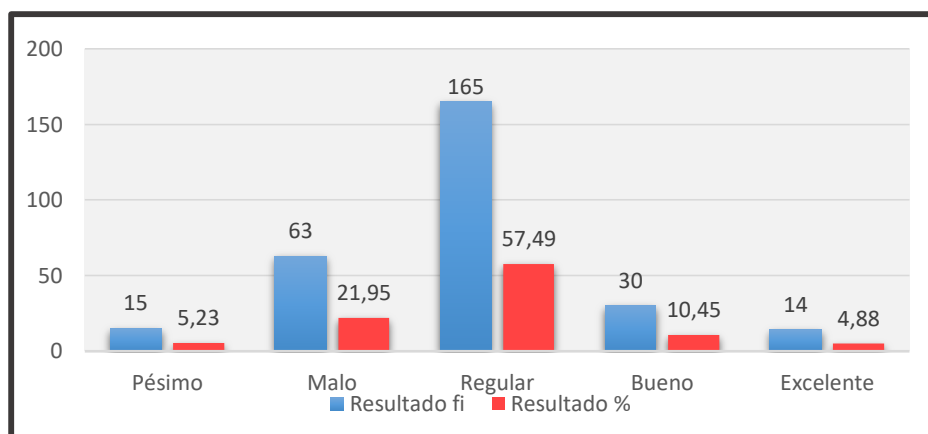
	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	15	5.23
2	Malo	63	21.95
3	Regular	165	57.49
4	Bueno	30	10.45
5	Excelente	14	4.88
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado

ELABORACION : Propia.

GRÁFICO N° 06

NIVEL DE EFICIENCIA Y EFICACIA.



FUENTE : Cuadro N° 06.

ELABORACIÓN : Propia

Análisis e interpretación: De 213 encuestados, más del 57,49 %, se encuentra evaluada en categorías superiores a regular, donde califican que el nivel de eficiencia y eficacia se encuentran en situaciones muy óptimas.

CUADRO N° 07

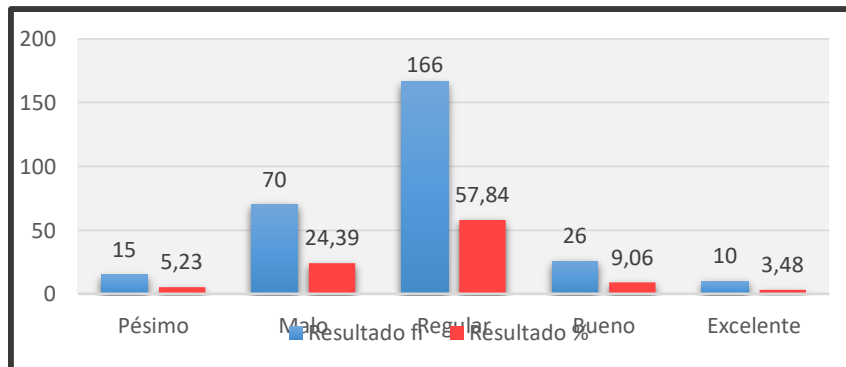
NIVEL DE EQUIDAD, IGUAL ACCESO A LAS OPORTUNIDADES, COMPETITIVIDAD DE LOS GOBIERNOS LOCALES PROMIÇÃO DEL DESARROLLO.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	15	5.23
2	Malo	70	24.39
3	Regular	166	57.84
4	Bueno	26	9.06
5	Excelente	10	3.48
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado
ELABORACION: Propia

GRÁFICO N° 07

NIVEL DE EQUIDAD, IGUAL ACCESO A LAS OPORTUNIDADES, COMPETITIVIDAD DE LOS GOBIERNOS LOCALES PROMIÇÃO DEL DESARROLLO.



FUENTE : Cuadro N° 07.
ELABORACIÓN : Propia

Análisis e interpretación: El nivel de equidad, así como el acceso a las oportunidades, competitividad de los gobiernos locales promoción del desarrollo se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 57,84% de la población encuestada.

CUADRO N° 08

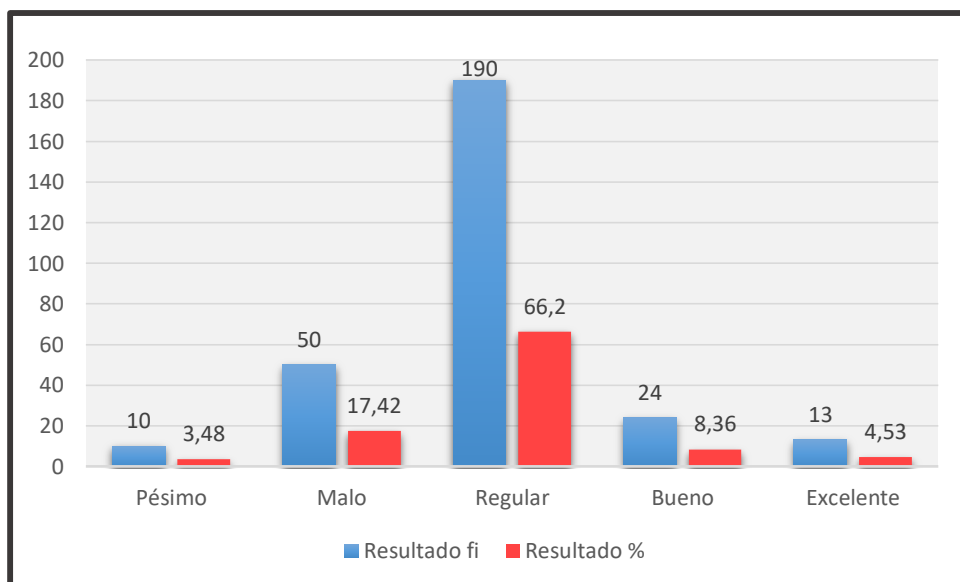
NIVELES DE CORRESPONSABILIDAD ENTRE EL ESTADO.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	10	3.48
2	Malo	50	17.42
3	Regular	190	66.2
4	Bueno	24	8.36
5	Excelente	13	4.53
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado
ELABORACION: Propia

GRÁFICO N° 08

NIVELES DE CORRESPONSABILIDAD ENTRE EL ESTADO.



FUENTE : Cuadro N° 08.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: El nivel de corresponsabilidad con el estado se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 66.2% de la población encuestada. Muy significativo.

CUADRO N° 09

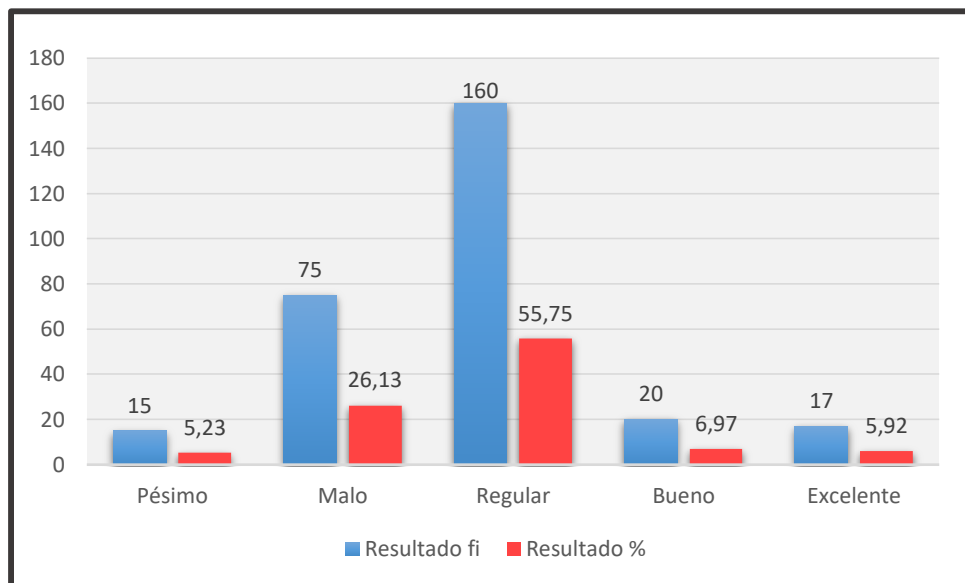
NIVEL DE RESPETO A LOS ACUERDOS, LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS ASUNTOS PÚBLICOS.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	15	5.23
2	Malo	75	26.13
3	Regular	160	55.75
4	Bueno	20	6.97
5	Excelente	17	5.92
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado
ELABORACION: Propia

GRÁFICO N° 09

NIVEL DE RESPETO A LOS ACUERDOS, LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS ASUNTOS PÚBLICOS.



FUENTE : Cuadro N° 09.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: el nivel de respeto a los acuerdos, la participación ciudadana en los asuntos públicos, se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 55,75% de la población encuestada.

CUADRO N° 10

NIVEL DE RESPONSABILIDAD DE GOBIERNO LOCAL

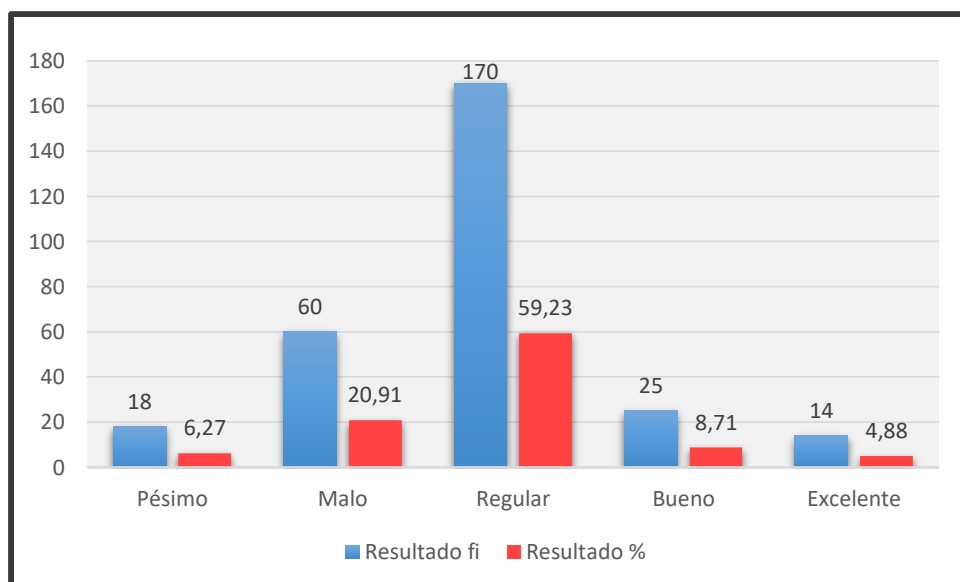
Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	18	6.27
2	Malo	60	20.91
3	Regular	170	59.23
4	Bueno	25	8.71
5	Excelente	14	4.88
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado

ELABORACION: Propia

GRÁFICO N° 10

NIVEL DE RESPONSABILIDAD DE GOBIERNO LOCAL.



FUENTE : Cuadro N° 10.

ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: el nivel de responsabilidad a nivel de gobierno municipal, se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 59,23% de la población encuestada.

CUADRO N° 11

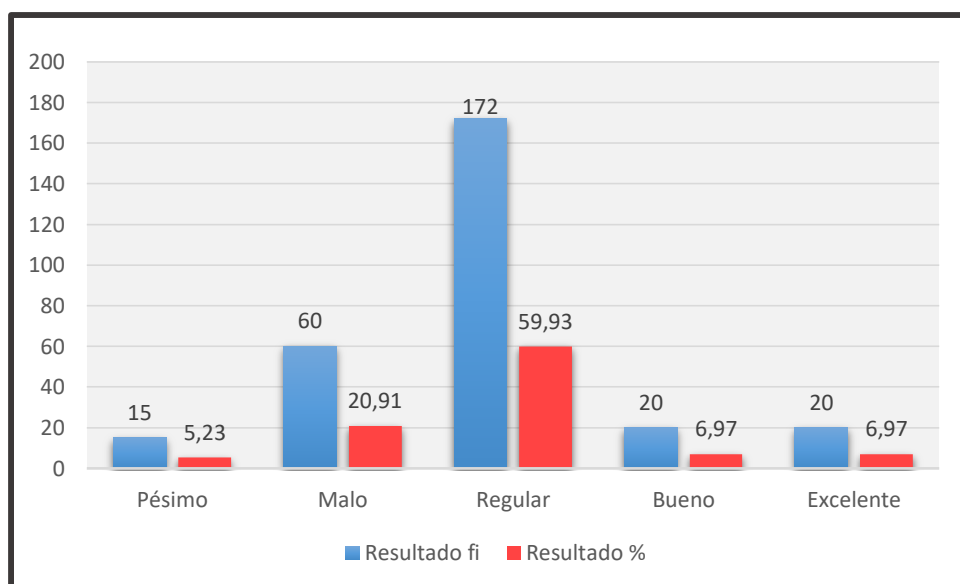
NIVEL DE PREVALENCIA DEL INTERÉS SOCIAL.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	15	5.23
2	Malo	60	20.91
3	Regular	172	59.93
4	Bueno	20	6.97
5	Excelente	20	6.97
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado
ELABORACION: Propia

GRÁFICO N° 11

NIVEL DE PREVALENCIA DEL INTERÉS SOCIAL.



FUENTE : Cuadro N° 11.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: el nivel de prevalencia del interés social, se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 59,93% de la población encuestada.

CUADRO N° 12

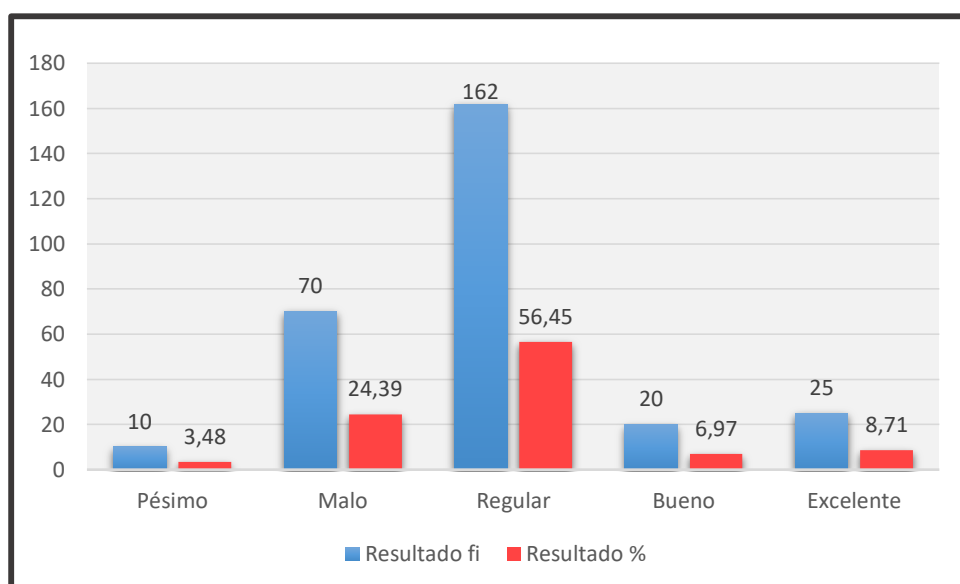
NIVEL DE GOBIERNO DEMOCRÁTICO CON DIGNIDAD.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	10	3.48
2	Malo	70	24.39
3	Regular	162	56.45
4	Bueno	20	6.97
5	Excelente	25	8.71
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado
ELABORACION: Propia.

GRÁFICO N° 12

NIVEL DE GOBIERNO DEMOCRÁTICO CON DIGNIDAD.



FUENTE : Cuadro N° 12.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: el nivel de gobierno democrático con dignidad, se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 56,45% de la población encuestada.

CUADRO N° 13

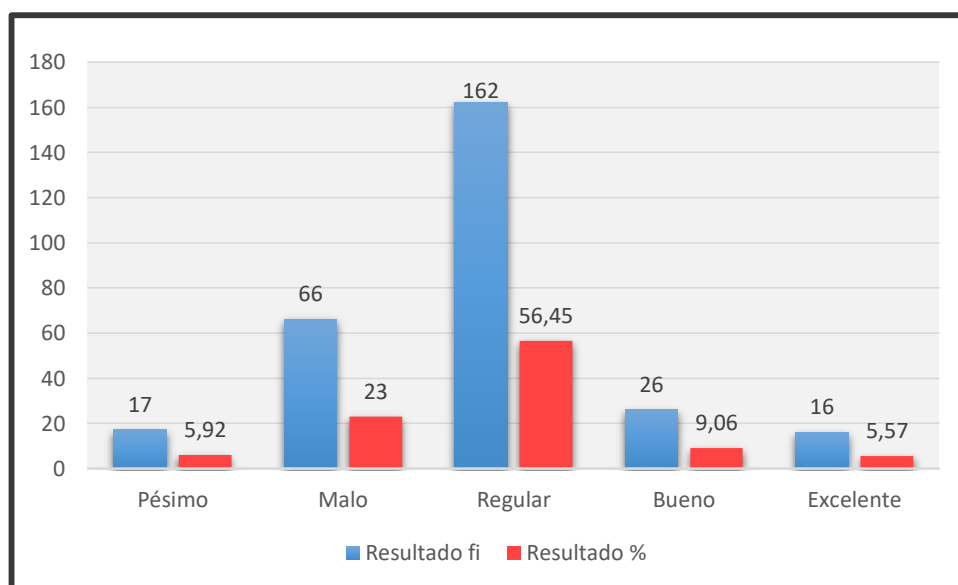
NIVEL DE RESPETO POR LOS CIUDADANOS.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		Fi	%
1	Pésimo	17	5.92
2	Malo	66	23
3	Regular	162	56.45
4	Bueno	26	9.06
5	Excelente	16	5.57
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado
ELABORACION: Propia.

GRÁFICO N° 13

NIVEL DE RESPETO POR LOS CIUDADANOS.



FUENTE : Cuadro N° 13.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: el nivel de respeto con los ciudadanos, se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 56,45% de la población encuestada.

CUADRO N° 14

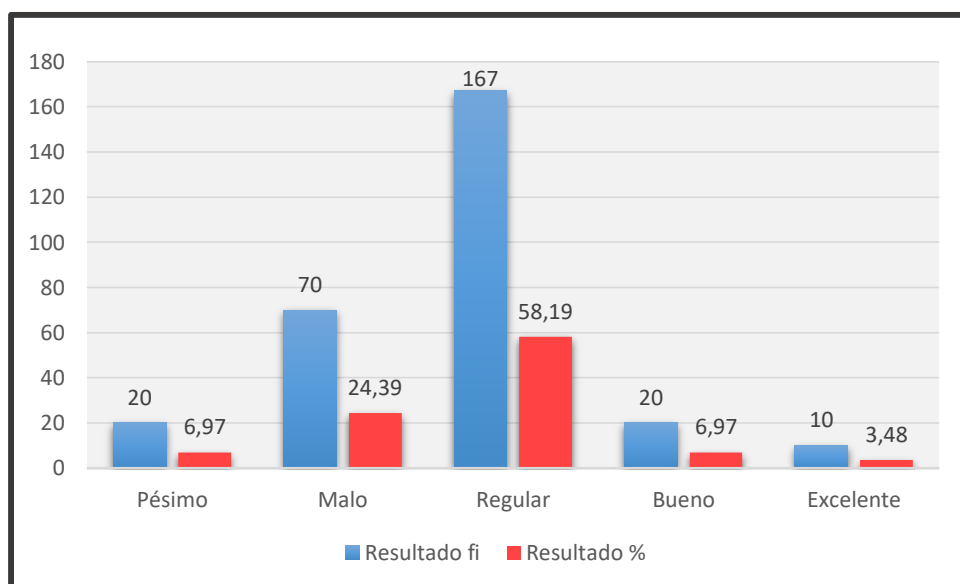
GRADO DE GOBIERNO EFICIENTE CON RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		Fi	%
1	Pésimo	20	6.97
2	Malo	70	24.39
3	Regular	167	58.19
4	Bueno	20	6.97
5	Excelente	10	3.48
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado
ELABORACION: Propia.

GRÁFICO N° 14

GRADO DE GOBIERNO EFICIENTE CON RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA.



FUENTE : Cuadro N° 14.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: El grado de gobierno eficiente con rendición de cuentas a la ciudadanía., se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 58,19% de la población encuestada.

CUADRO N° 15

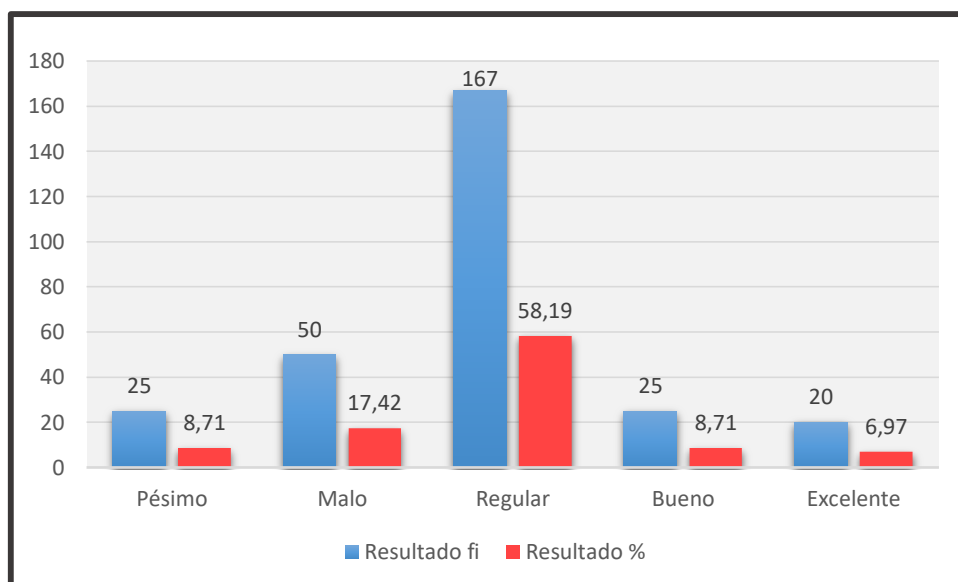
NIVELES DE EMPODERAMIENTO DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA EN LA INVERSIÓN PÚBLICA.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	25	8.71
2	Malo	50	17.42
3	Regular	167	58.19
4	Bueno	25	8.71
5	Excelente	20	6.97
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 15

NIVELES DE EMPODERAMIENTO DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA EN LA INVERSIÓN PÚBLICA.



FUENTE : Cuadro N° 15.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de empoderamiento de la población beneficiaria en la inversión pública se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 58,19% de la población encuestada.

CUADRO N° 16

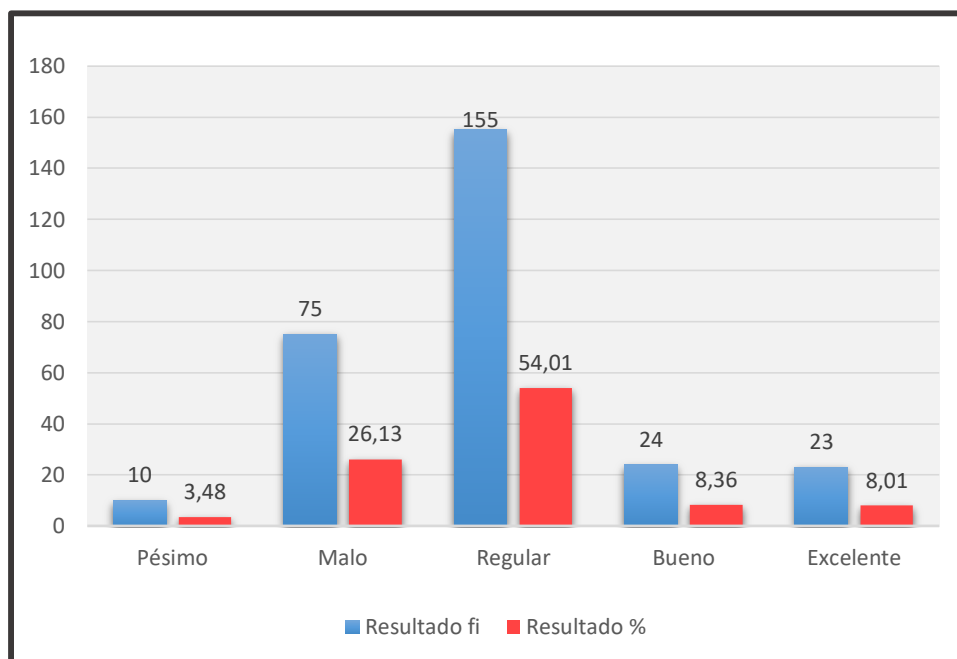
NIVEL DE CALIDEZ DE SERVICIO.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	10	3.48
2	Malo	75	26.13
3	Regular	155	54.01
4	Bueno	24	8.36
5	Excelente	23	8.01
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 16

NIVEL DE CALIDEZ DE SERVICIO.



FUENTE : Cuadro N° 16.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de empoderamiento de la población beneficiaria en la inversión pública, se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 54,01% de la población encuestada.

CUADRO N° 17

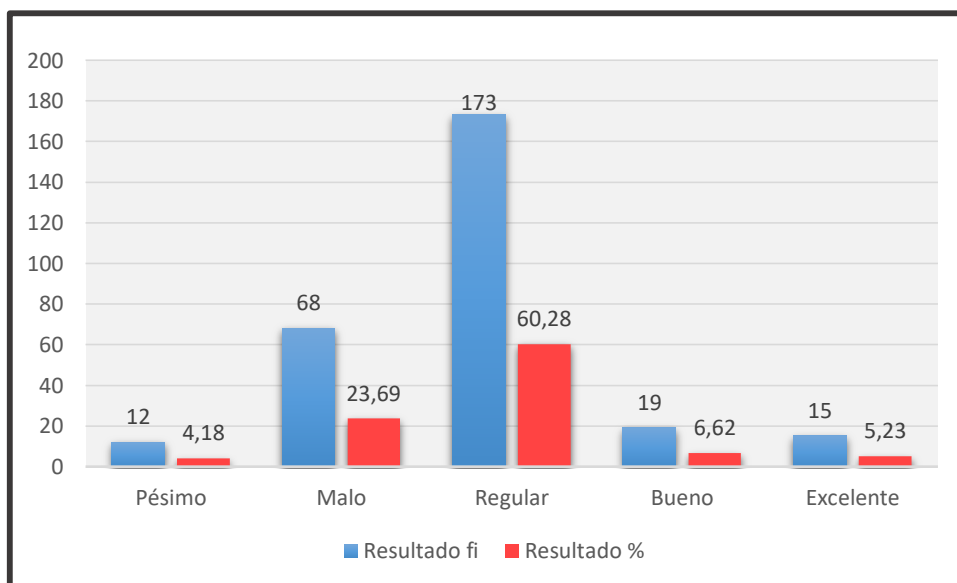
NIVELES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	12	4.18
2	Malo	68	23.69
3	Regular	173	60.28
4	Bueno	19	6.62
5	Excelente	15	5.23
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 17

NIVELES DE SEGURIDAD CIUDADANA.



FUENTE : Cuadro N° 17.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de seguridad ciudadana, se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 60,28% de la población encuestada.

CUADRO N° 18

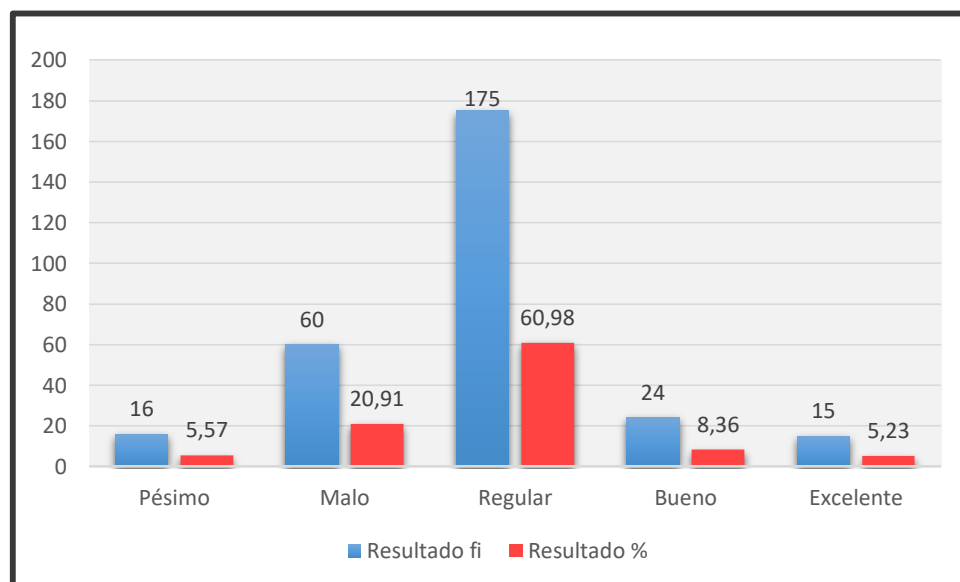
NIVELES DE SERVICIOS EN AGUA.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	16	5.57
2	Malo	60	20.91
3	Regular	175	60.98
4	Bueno	24	8.36
5	Excelente	15	5.23
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 18

NIVELES DE SERVICIOS EN AGUA.



FUENTE : Cuadro N° 18.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de servicio de agua, se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 60,98% de la población encuestada.

CUADRO N° 19

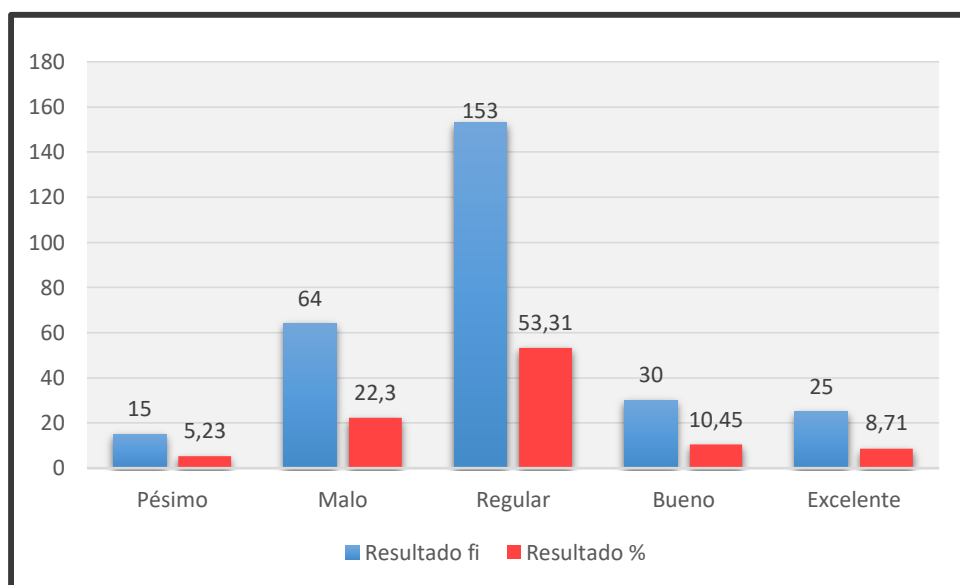
NIVELES DE SERVICIO DE DESAGÜE.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	15	5.23
2	Malo	64	22.3
3	Regular	153	53.31
4	Bueno	30	10.45
5	Excelente	25	8.71
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 19

NIVELES DE *SERVICIO* DE DESAGÜE.



FUENTE : Cuadro N° 19.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de servicio de desagüe, se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 53,31% de la población encuestada.

CUADRO N° 20

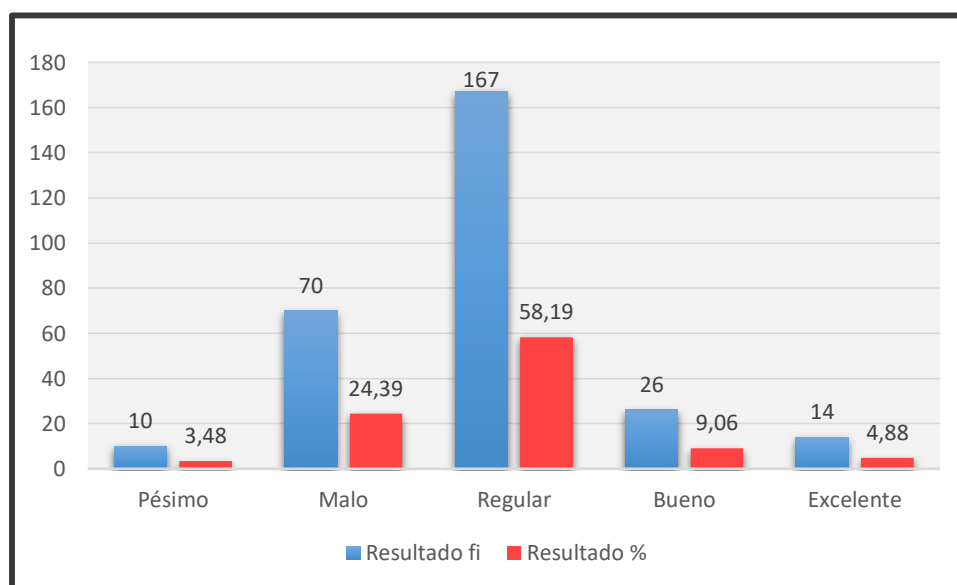
NIVELES DE SERVICIOS EN HIGIENE ALIMENTARIO.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	10	3.48
2	Malo	70	24.39
3	Regular	167	58.19
4	Bueno	26	9.06
5	Excelente	14	4.88
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 20

NIVELES DE SERVICIOS EN HIGIENE ALIMENTARIO.



FUENTE : Cuadro N° 20.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de servicio higiénico alimentario, se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 58,19% de la población encuestada.

CUADRO N° 21

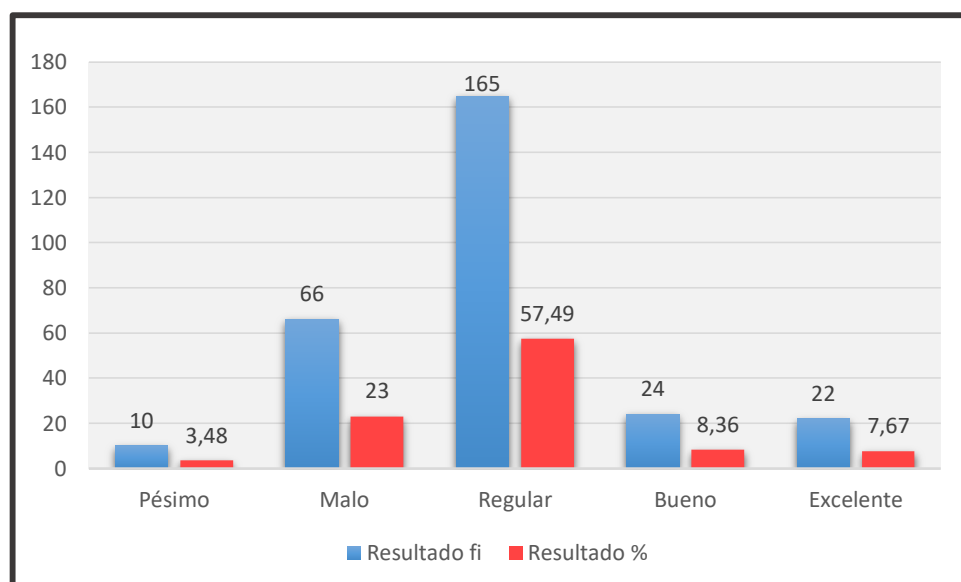
NIVELES DE EDUCACIÓN SALUDABLE.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	10	3.48
2	Malo	66	23
3	Regular	165	57.49
4	Bueno	24	8.36
5	Excelente	22	7.67
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 21

NIVELES DE EDUCACIÓN SALUDABLE



FUENTE : Cuadro N° 21.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de educación saludable, se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 57,49% de la población encuestada.

CUADRO N° 22

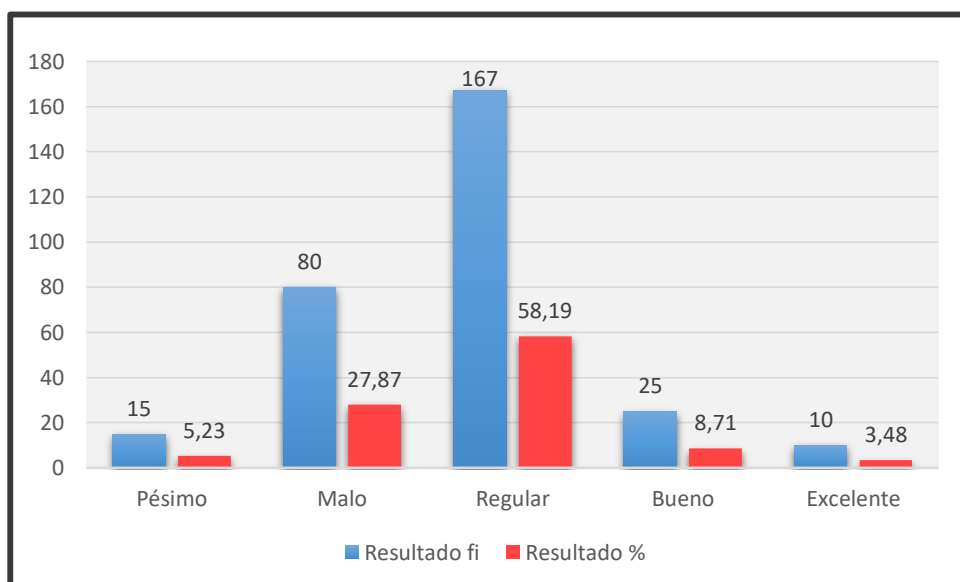
NIVEL DE DESARROLLO DE HABILIDADES Y DESTREZAS PROFESIONALES EN SALUD.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	15	5.23
2	Malo	80	27.87
3	Regular	167	58.19
4	Bueno	25	8.71
5	Excelente	10	3.48
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 22

NIVEL DE DESARROLLO DE HABILIDADES Y DESTREZAS PROFESIONALES EN SALUD.



FUENTE : Cuadro N° 22.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de desarrollo de habilidades y destrezas profesionales, se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 58,19% de la población encuestada.

CUADRO N° 23

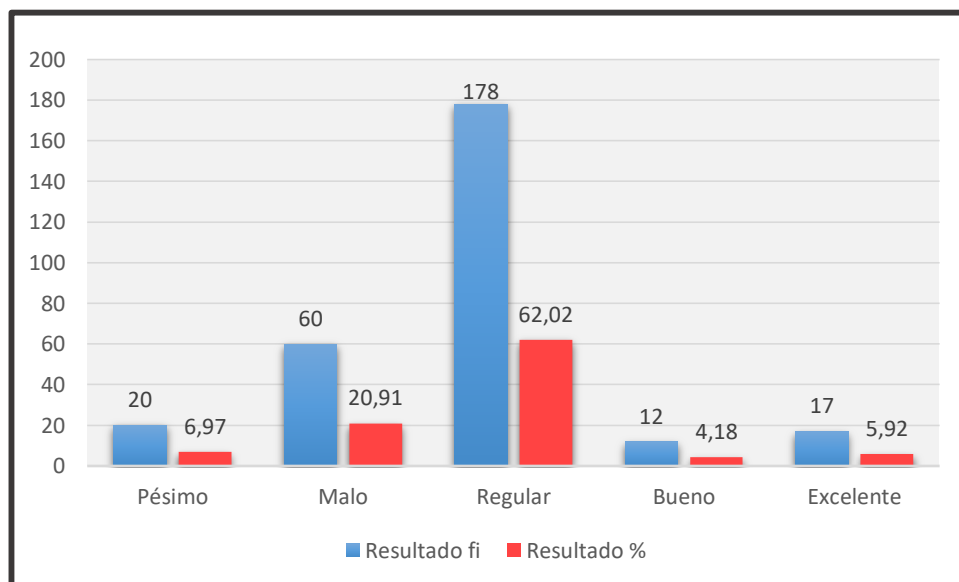
NIVEL DE DESARROLLO DE ACTITUDES PROFESIONALES

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	20	6.97
2	Malo	60	20.91
3	Regular	178	62.02
4	Bueno	12	4.18
5	Excelente	17	5.92
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 23

NIVEL DE DESARROLLO DE ACTITUDES PROFESIONALES



FUENTE : Cuadro N° 23.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de desarrollo de actitudes profesionales, se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 62,02% de la población encuestada.

CUADRO N° 24

NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.

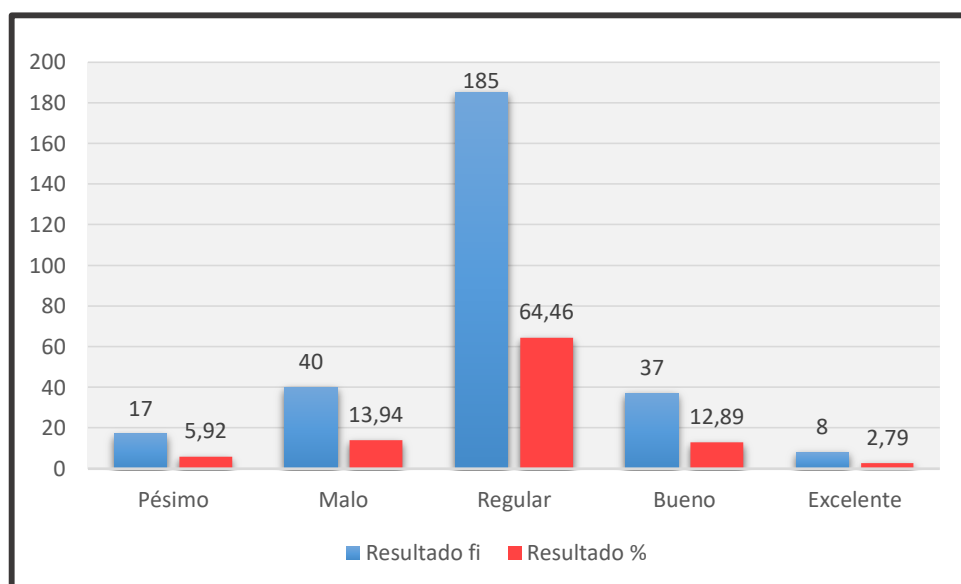
Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	17	5.92
2	Malo	40	13.94
3	Regular	185	64.46
4	Bueno	37	12.89
5	Excelente	8	2.79
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.

ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 24

NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.



FUENTE : Cuadro N° 24.

ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de atención personalizada, se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 64,46% de la población encuestada.

CUADRO N° 25

EL PERSONAL ES SIEMPRE AMABLE.

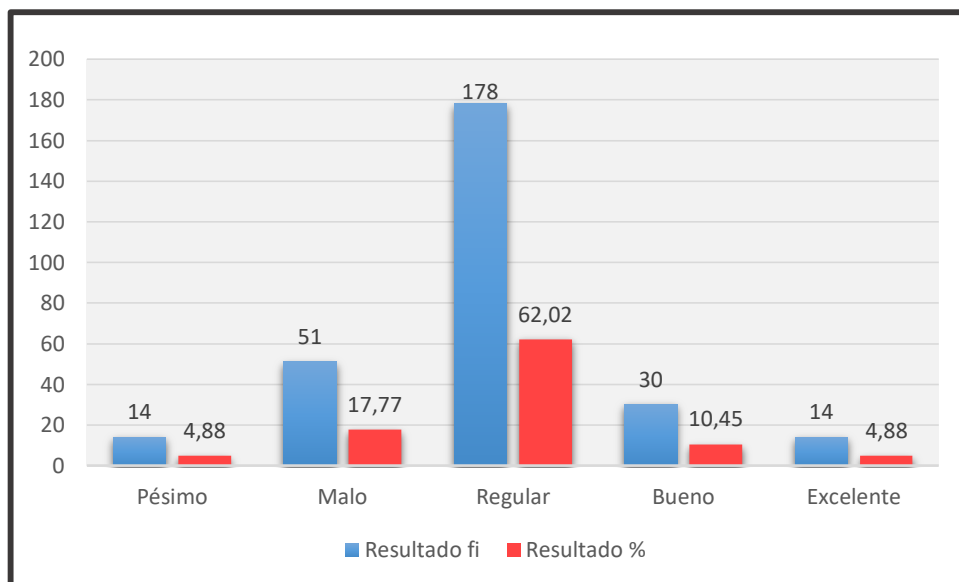
Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	14	4.88
2	Malo	51	17.77
3	Regular	178	62.02
4	Bueno	30	10.45
5	Excelente	14	4.88
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.

ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 25

EL PERSONAL ES SIEMPRE AMABLE.



FUENTE : Cuadro N° 25.

ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de amabilidad del personal, se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 62,02% de la población encuestada.

CUADRO N° 26

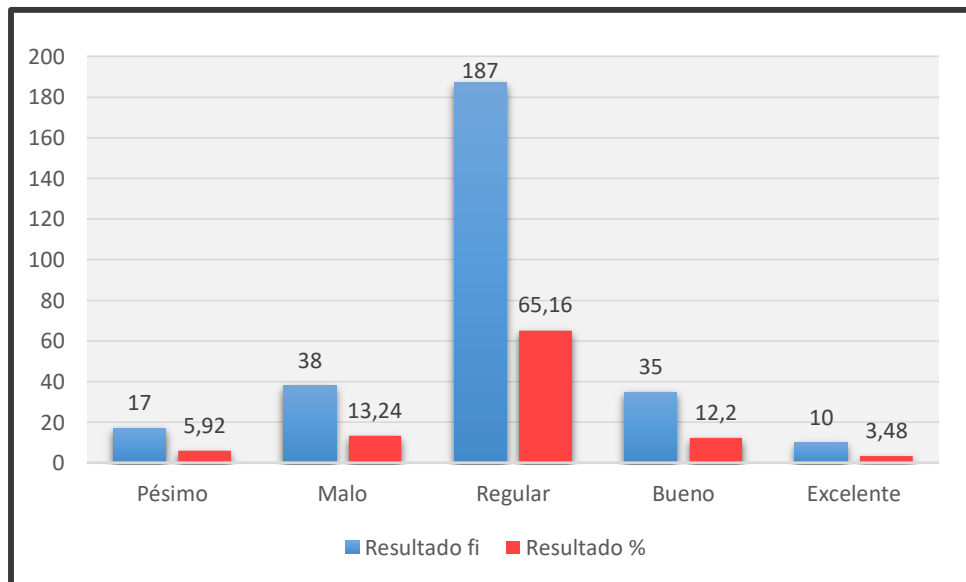
NIVEL DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	17	5.92
2	Malo	38	13.24
3	Regular	187	65.16
4	Bueno	35	12.2
5	Excelente	10	3.48
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 26

NIVEL DE ATENCIÓN AL USUARIO.



FUENTE : Cuadro N° 26.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de atención al usuario, se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 65,16% de la población encuestada.

CUADRO N° 27

EL PERSONAL MANIFIESTA VOLUNTAD DE AYUDAR A LOS USUARIOS.

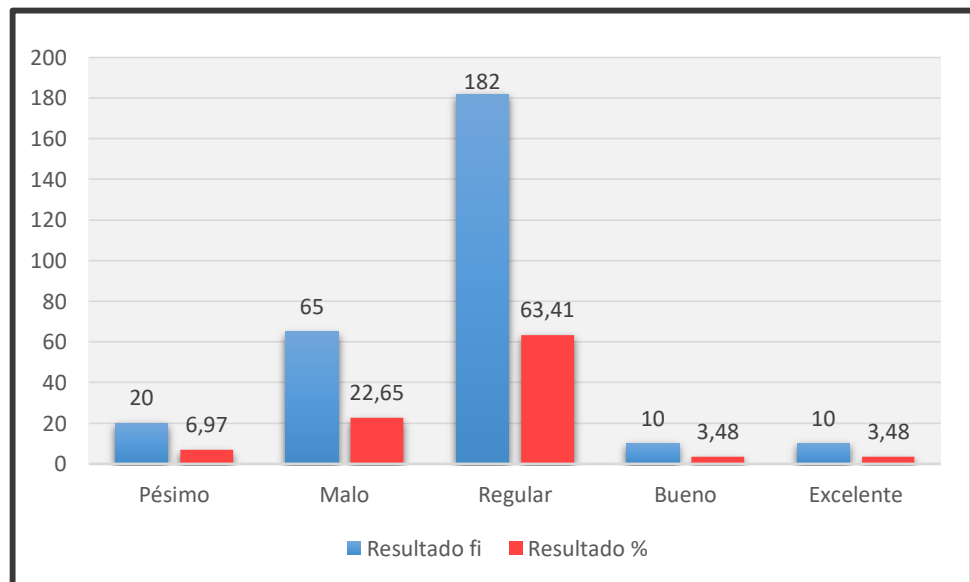
Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	20	6.97
2	Malo	65	22.65
3	Regular	182	63.41
4	Bueno	10	3.48
5	Excelente	10	3.48
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 27

EL PERSONAL MANIFIESTA VOLUNTAD DE AYUDAR A LOS USUARIOS.



FUENTE : Cuadro N° 27.

ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles del personal que manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios., se encuentra evaluada en escalas superiores a lo normal con más del 63,41% de la población encuestada.

CUADRO N° 28

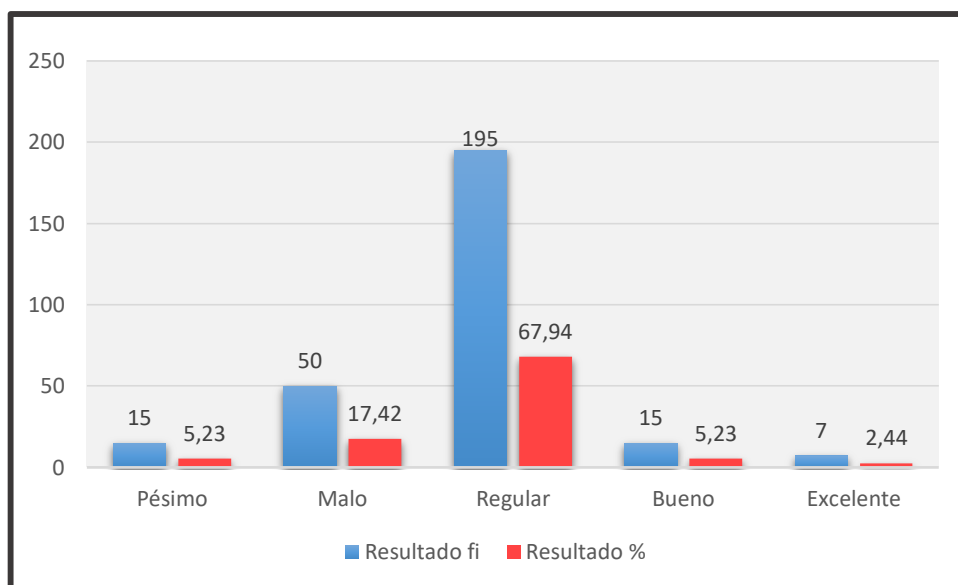
EL PERSONAL MUESTRA FIABILIDAD EN EL TRATAMIENTO DE LOS PROBLEMAS DEL USUARIO.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	15	5.23
2	Malo	50	17.42
3	Regular	195	67.94
4	Bueno	15	5.23
5	Excelente	7	2.44
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 28

EL PERSONAL MUESTRA FIABILIDAD EN EL TRATAMIENTO DE LOS PROBLEMAS DEL USUARIO.



FUENTE : Cuadro N° 28.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del usuario, en relación a este indicador se evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 67,94% de la población encuestada.

CUADRO N° 29

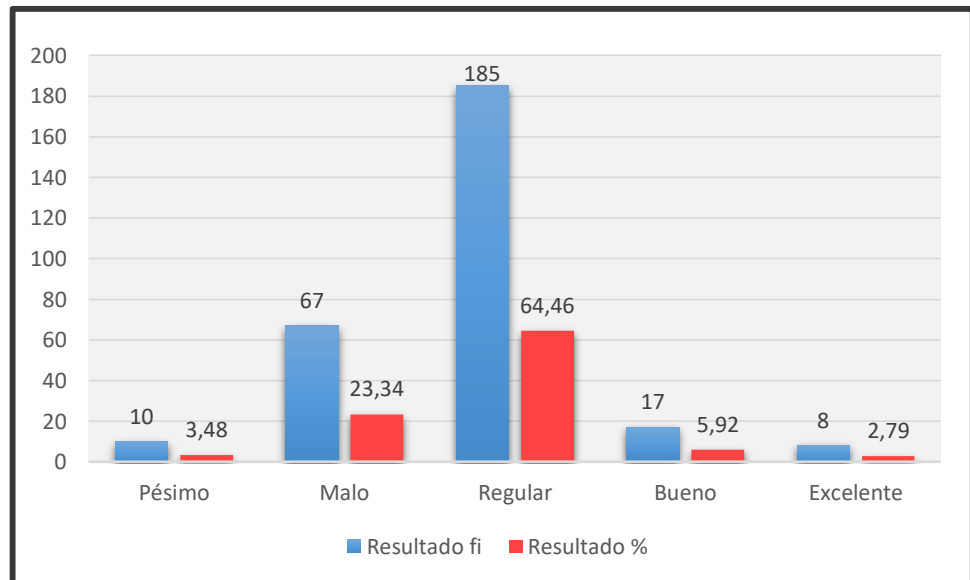
NIVELES DE DEFENSA DEL MEDIO AMBIENTE.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	10	3.48
2	Malo	67	23.34
3	Regular	185	64.46
4	Bueno	17	5.92
5	Excelente	8	2.79
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 29

NIVELES DE DEFENSA DEL MEDIO AMBIENTE.



FUENTE : Cuadro N° 29.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de defensa del medio ambiente es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 64,46% de la población encuestada.

CUADRO N° 30

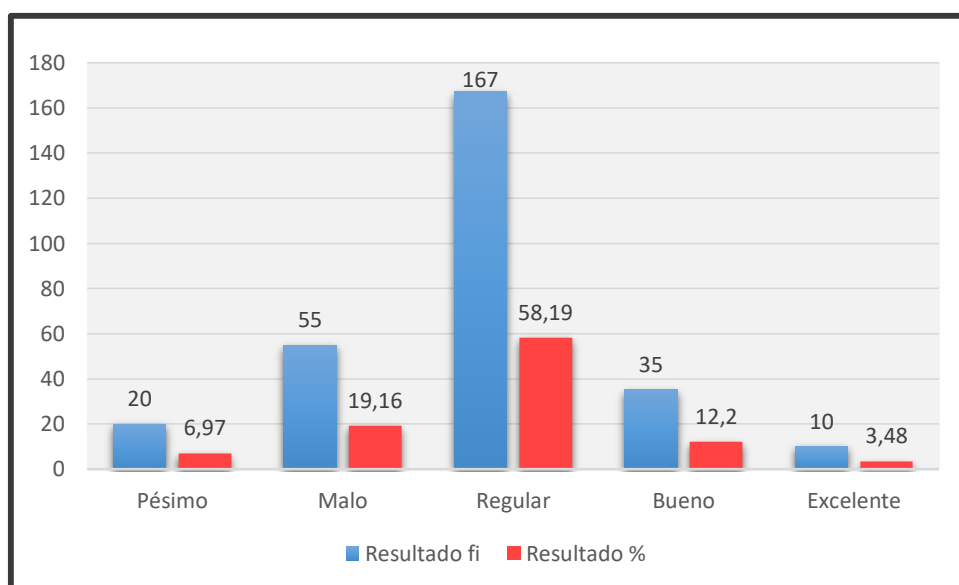
NIVELES DE INTEGRACIÓN REGIONAL

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	20	6.97
2	Malo	55	19.16
3	Regular	167	58.19
4	Bueno	35	12.2
5	Excelente	10	3.48
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 30

NIVELES DE INTEGRACIÓN REGIONAL.



FUENTE : Cuadro N° 30.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de integración regional es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 58,19% de la población encuestada.

CUADRO N° 31

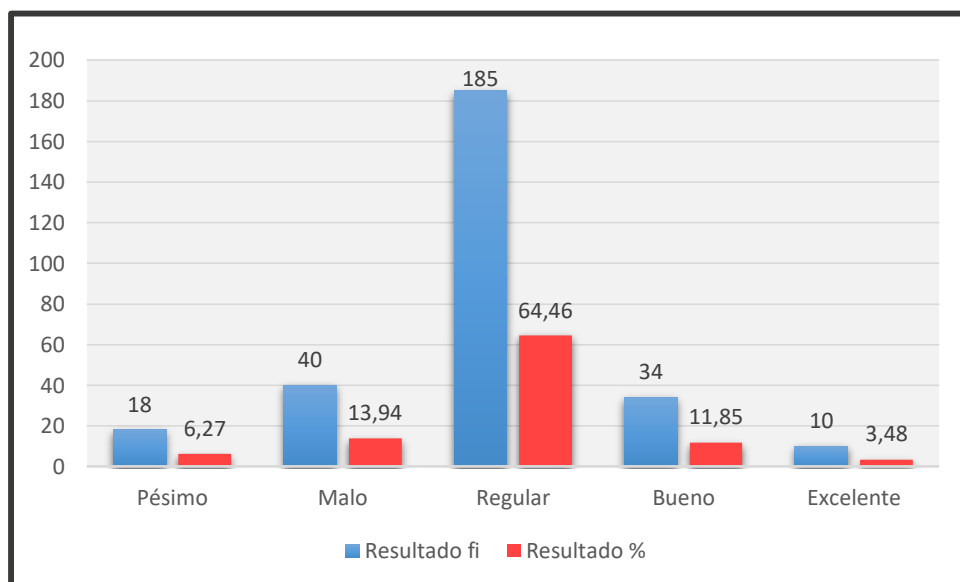
NIVEL DE EFICIENCIA DE LA GESTIÓN AMBIENTAL.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	18	6.27
2	Malo	40	13.94
3	Regular	185	64.46
4	Bueno	34	11.85
5	Excelente	10	3.48
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 31

NIVEL DE EFICIENCIA DE LA GESTIÓN AMBIENTAL.



FUENTE : Cuadro N° 31.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de eficiencia en la gestión ambiental es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 64,46% de la población encuestada.

CUADRO N° 32

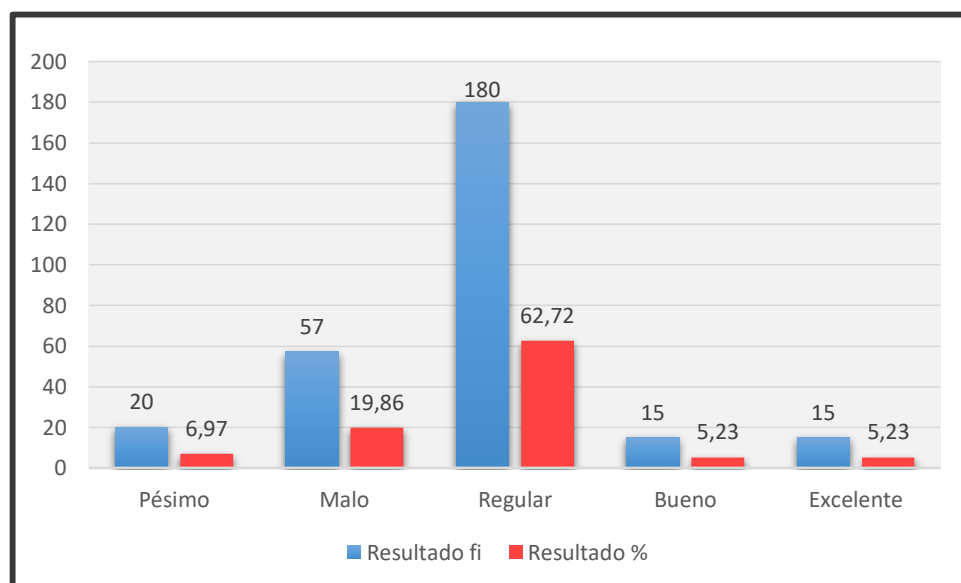
NIVEL DE EFICACIA DE CONTROL DE SERVICIOS.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	20	6.97
2	Malo	57	19.86
3	Regular	180	62.72
4	Bueno	15	5.23
5	Excelente	15	5.23
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 32

NIVEL DE EFICACIA DE CONTROL DE SERVICIOS.



FUENTE : Cuadro N° 32.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de eficacia de control de servicios, es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 62,72% de la población encuestada.

CUADRO N° 33

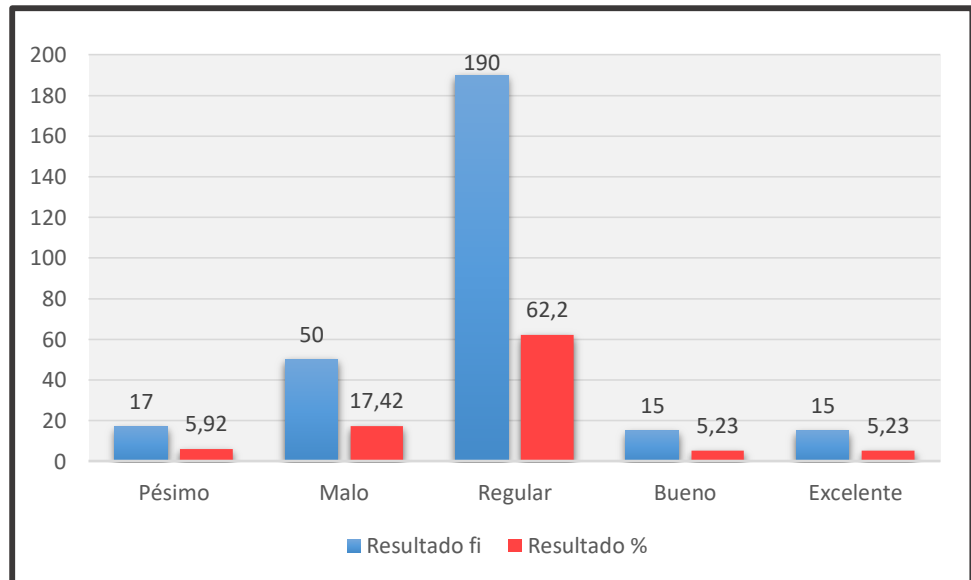
NIVEL EFECTIVIDAD DEL CONTROL AMBIENTAL.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	17	5.92
2	Malo	50	17.42
3	Regular	190	62.2
4	Bueno	15	5.23
5	Excelente	15	5.23
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 33

NIVEL EFECTIVIDAD DEL CONTROL AMBIENTAL



FUENTE : Cuadro N° 33.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de efectividad de control ambiental, es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 62,2% de la población encuestada.

CUADRO N° 34

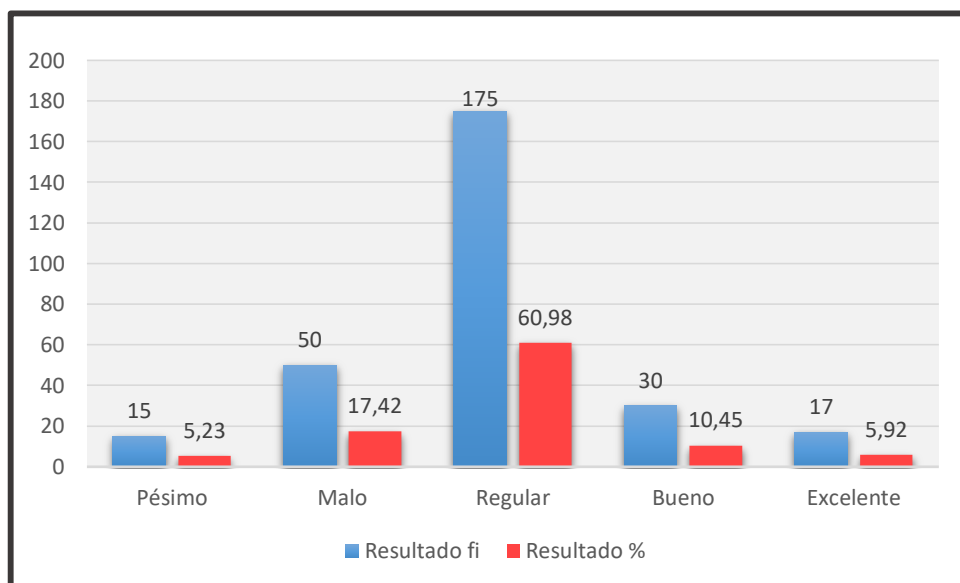
NIVELES DE IDENTIDAD PERSONAL EN EL TRABAJO.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	15	5.23
2	Malo	50	17.42
3	Regular	175	60.98
4	Bueno	30	10.45
5	Excelente	17	5.92
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 34

NIVELES DE IDENTIDAD PERSONAL EN EL TRABAJO.



FUENTE : Cuadro N° 34.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de identidad de personal en el trabajo, es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 60,98% de la población encuestada.

CUADRO N° 35

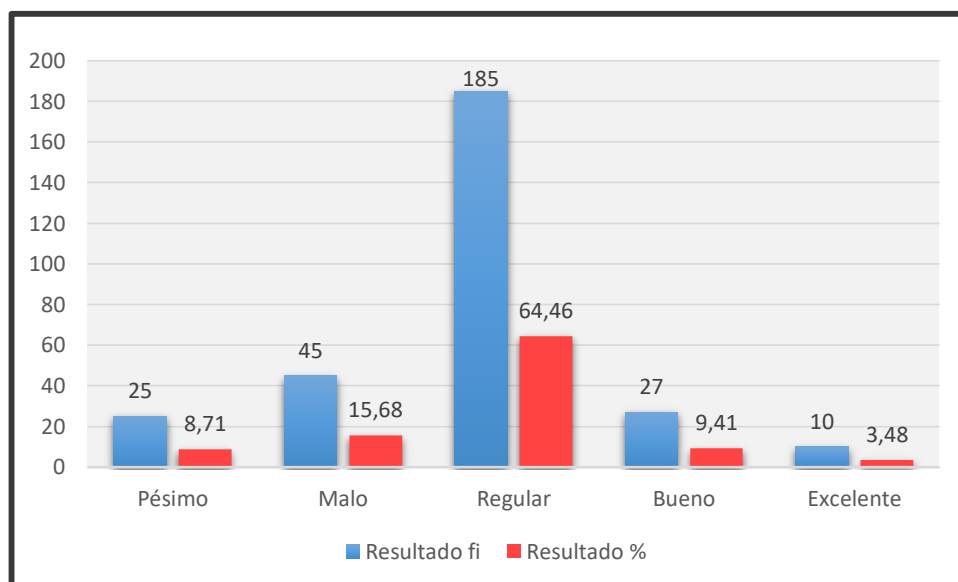
NIVEL DE ACTITUDES LABORALES.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	25	8.71
2	Malo	45	15.68
3	Regular	185	64.46
4	Bueno	27	9.41
5	Excelente	10	3.48
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 35

NIVEL DE ACTITUDES LABORALES.



FUENTE : Cuadro N° 35.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de actitudes laborales es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 64,46% de la población encuestada.

CUADRO N° 36

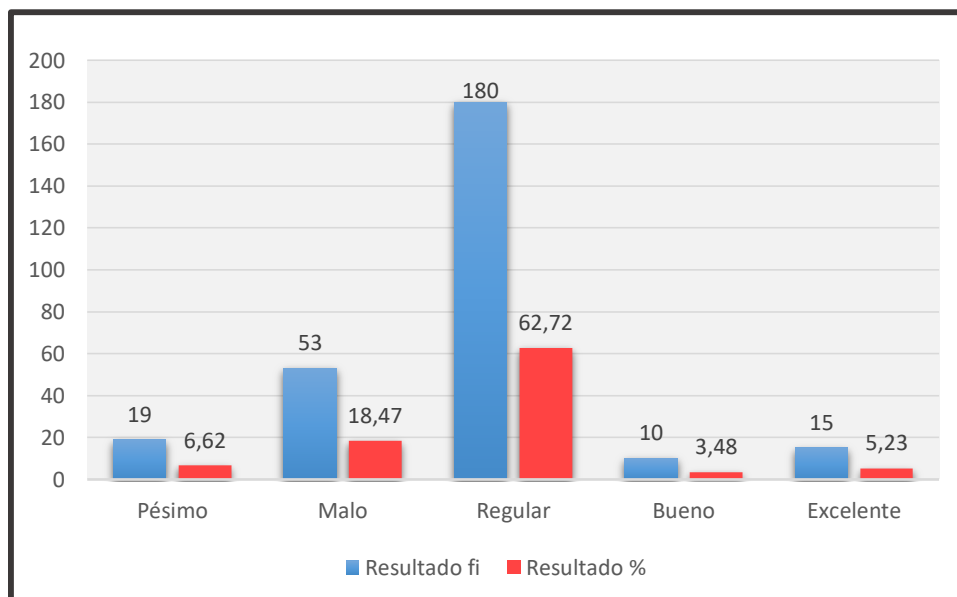
NIVEL DE AUTOESTIMA.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	19	6.62
2	Malo	53	18.47
3	Regular	180	62.72
4	Bueno	10	3.48
5	Excelente	15	5.23
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 36

NIVEL DE AUTOESTIMA.



FUENTE : Cuadro N° 36.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de autoestima personal es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 62,72% de la población encuestada.

CUADRO N° 37

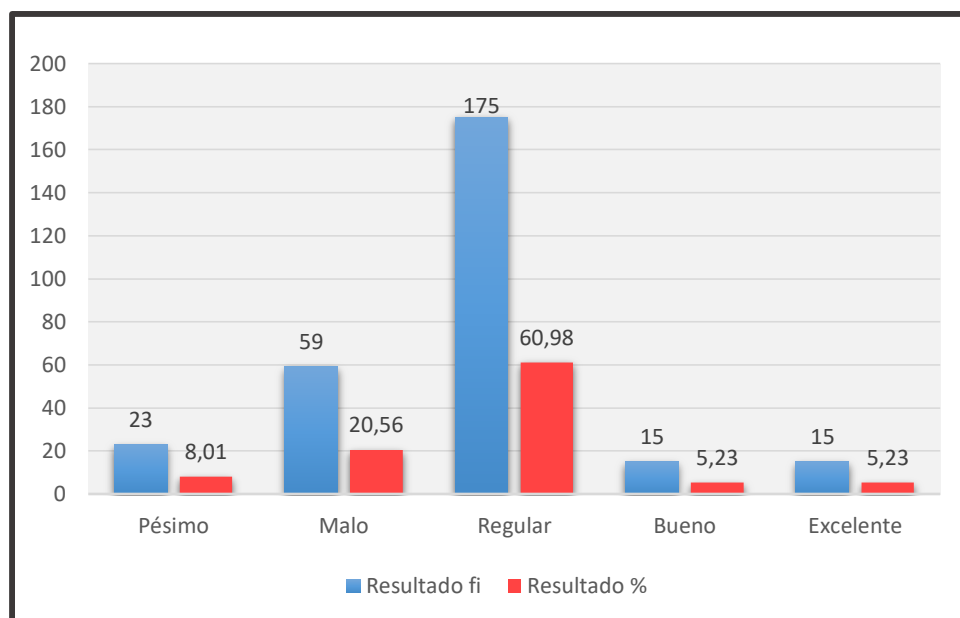
NIVELES DE PARTICIPACIÓN PERMANENTE.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	23	8.01
2	Malo	59	20.56
3	Regular	175	60.98
4	Bueno	15	5.23
5	Excelente	15	5.23
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 37

NIVELES DE PARTICIPACIÓN PERMANENTE.



FUENTE : Cuadro N° 37.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de participación permanente es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 64,46% de la población encuestada.

CUADRO N° 38

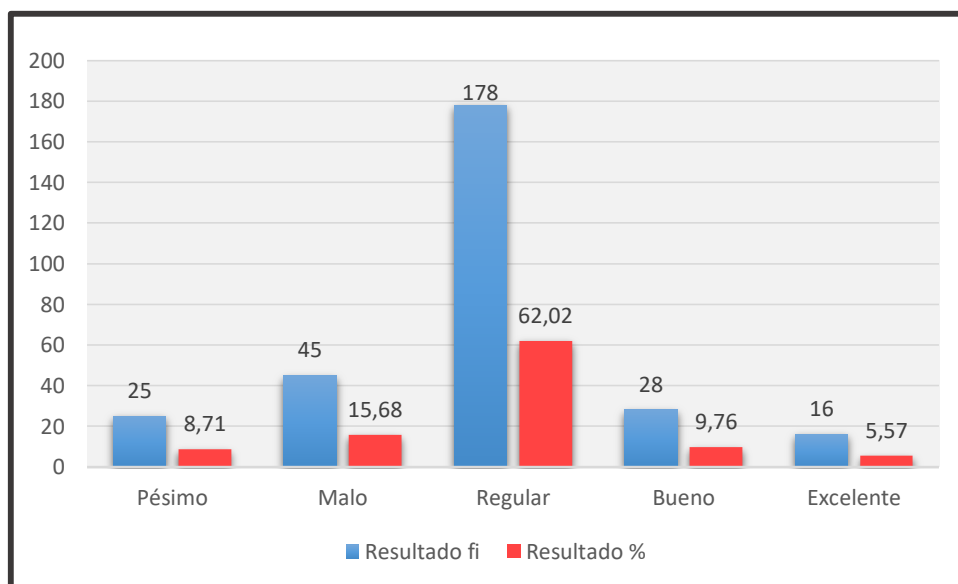
NIVEL DE TRABAJO EN EQUIPO.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	25	8.71
2	Malo	45	15.68
3	Regular	178	62.02
4	Bueno	28	9.76
5	Excelente	16	5.57
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 38

NIVEL DE TRABAJO EN EQUIPO.



FUENTE : Cuadro N° 38.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de trabajo en equipo es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 62,02% de la población encuestada.

CUADRO N° 39

NIVEL DE VOLUNTAD DE SERVICIO EDUCATIVO.

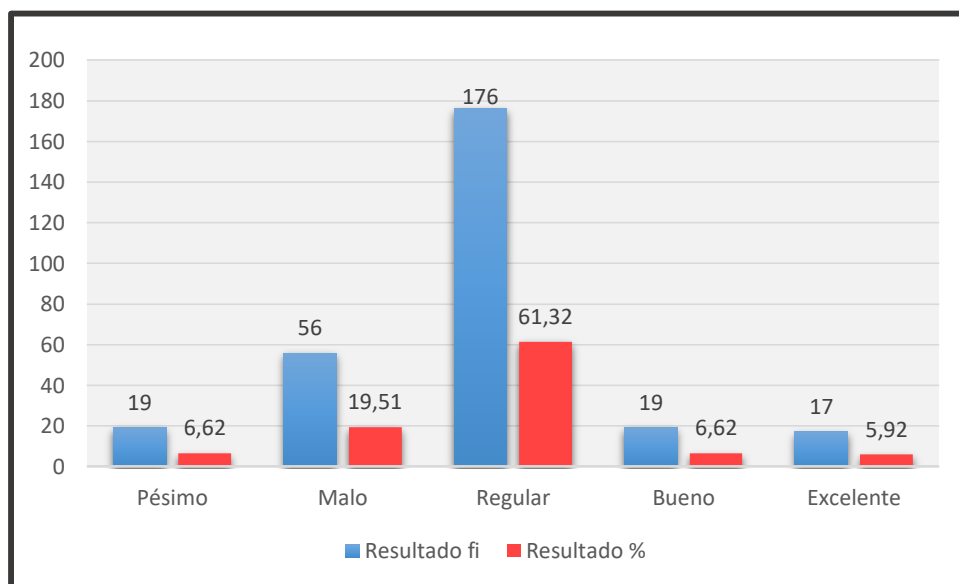
Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	19	6.62
2	Malo	56	19.51
3	Regular	176	61.32
4	Bueno	19	6.62
5	Excelente	17	5.92
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.

ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 39

NIVEL DE VOLUNTAD DE SERVICIO EDUCATIVO.



FUENTE : Cuadro N° 39.

ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de voluntad de servicio educativo es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 61,32% de la población encuestada.

CUADRO N° 40

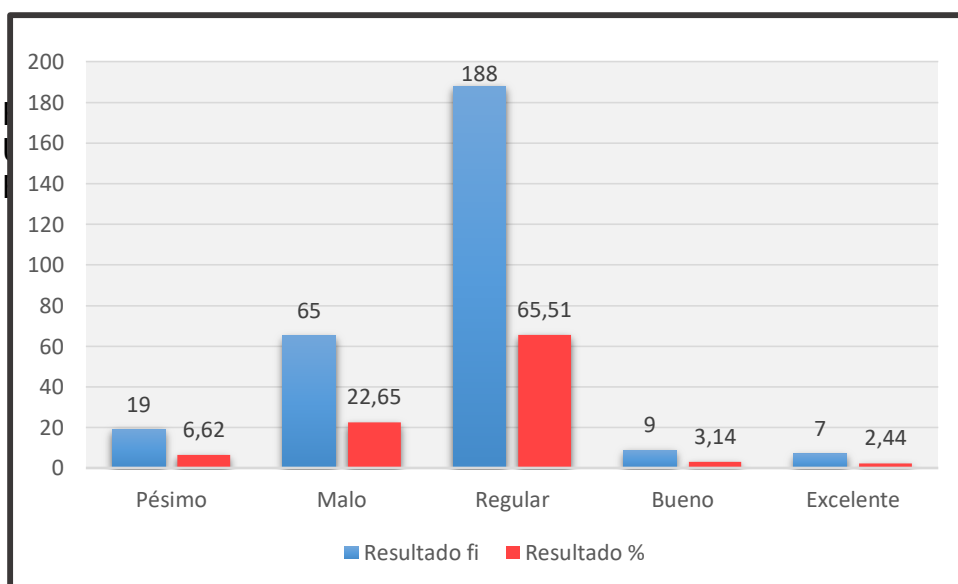
NIVELES DE PUNTUALIDAD.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	19	6.62
2	Malo	65	22.65
3	Regular	188	65.51
4	Bueno	9	3.14
5	Excelente	7	2.44
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 40

NIVELES DE PUNTUALIDAD.



FUENTE : Cuadro N° 40.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de puntualidad es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 65,51% de la población encuestada.

CUADRO N° 41

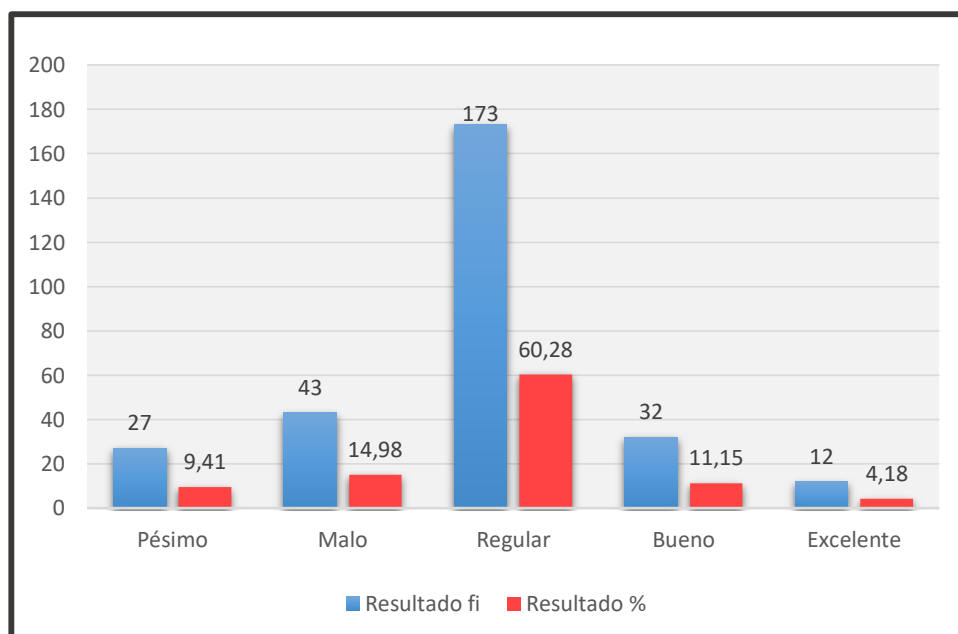
NIVELES DE RESPONSABILIDAD.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	27	9.41
2	Malo	43	14.98
3	Regular	173	60.28
4	Bueno	32	11.15
5	Excelente	12	4.18
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 41

NIVELES DE RESPONSABILIDAD.



FUENTE : Cuadro N° 41
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de responsabilidad es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 60,28% de la población encuestada.

CUADRO N° 42

GRADO DE COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN.

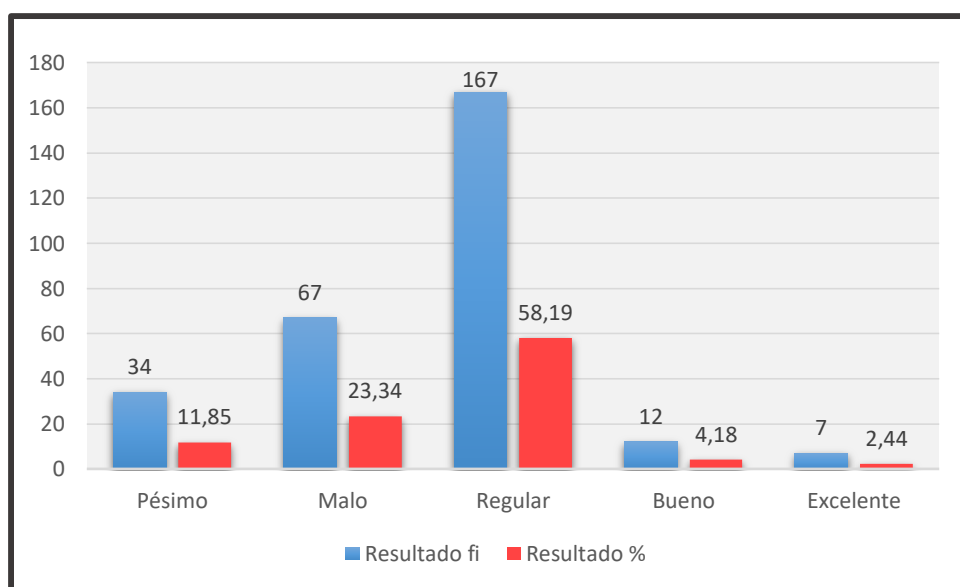
Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	34	11.85
2	Malo	67	23.34
3	Regular	167	58.19
4	Bueno	12	4.18
5	Excelente	7	2.44
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.

ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 42

GRADO DE COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN.



FUENTE : Cuadro N° 42

ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de compromiso con la educación es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 58,19% de la población encuestada.

CUADRO N° 43

NIVEL DE MOTIVACIÓN.

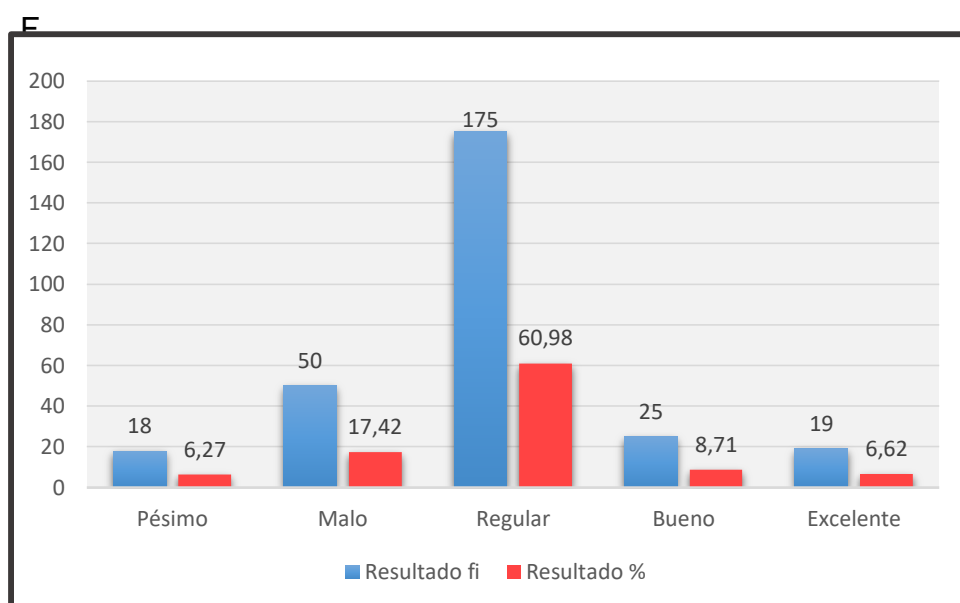
Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	18	6.27
2	Malo	50	17.42
3	Regular	175	60.98
4	Bueno	25	8.71
5	Excelente	19	6.62
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.

ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 43

NIVEL DE MOTIVACIÓN.



FUENTE : Cuadro N° 43.

ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de motivación es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 60,98% de la población encuestada.

CUADRO N° 44

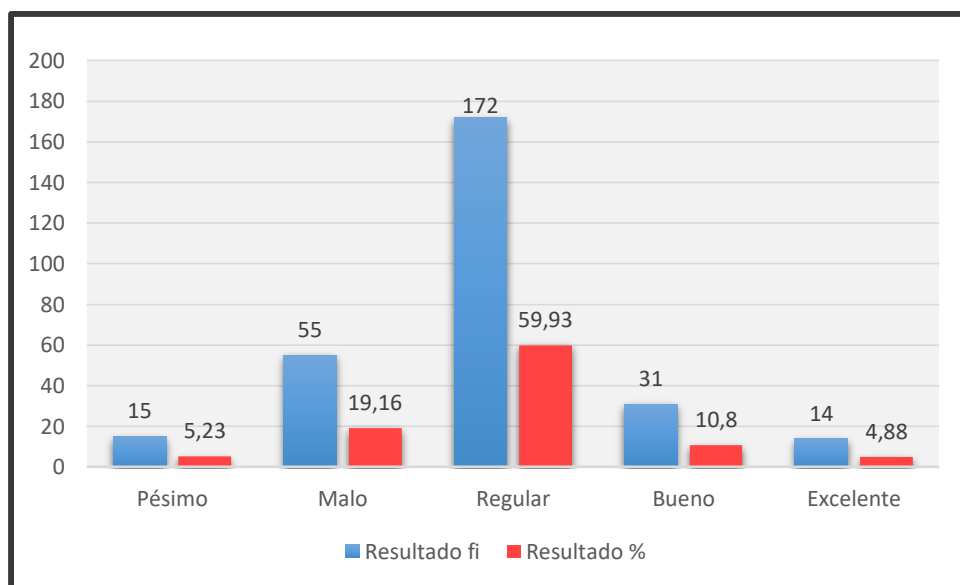
NIVEL DE CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	15	5.23
2	Malo	55	19.16
3	Regular	172	59.93
4	Bueno	31	10.8
5	Excelente	14	4.88
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 44

NIVEL DE CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA



FUENTE : Cuadro N° 44.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de calidad de infraestructura en servicios es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 59,93% de la población encuestada.

CUADRO N° 45

NIVEL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

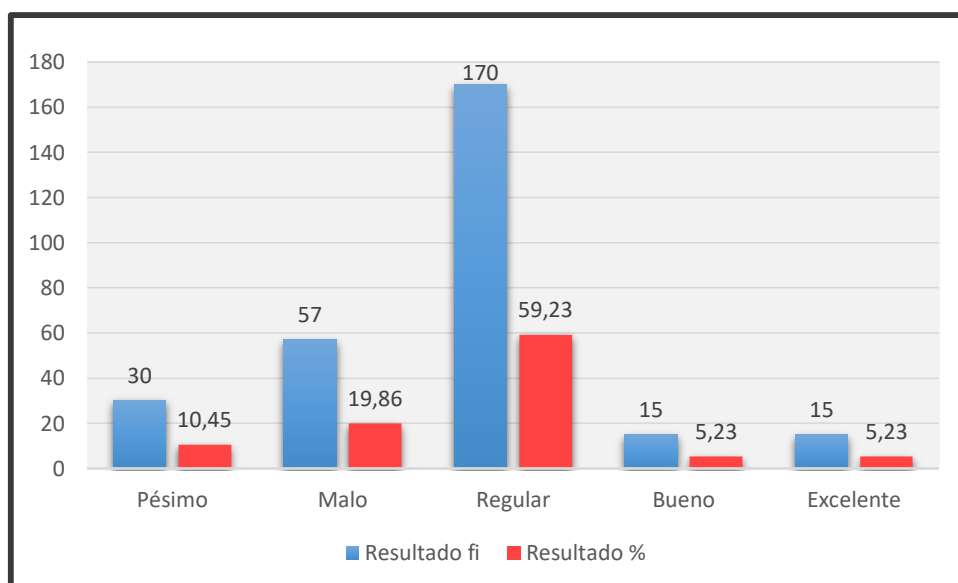
Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	30	10.45
2	Malo	57	19.86
3	Regular	170	59.23
4	Bueno	15	5.23
5	Excelente	15	5.23
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.

ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 45

NIVEL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.



FUENTE : Cuadro N° 45.

ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de tecnologías de la información, es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 59,93% de la población encuestada.

CUADRO N° 46

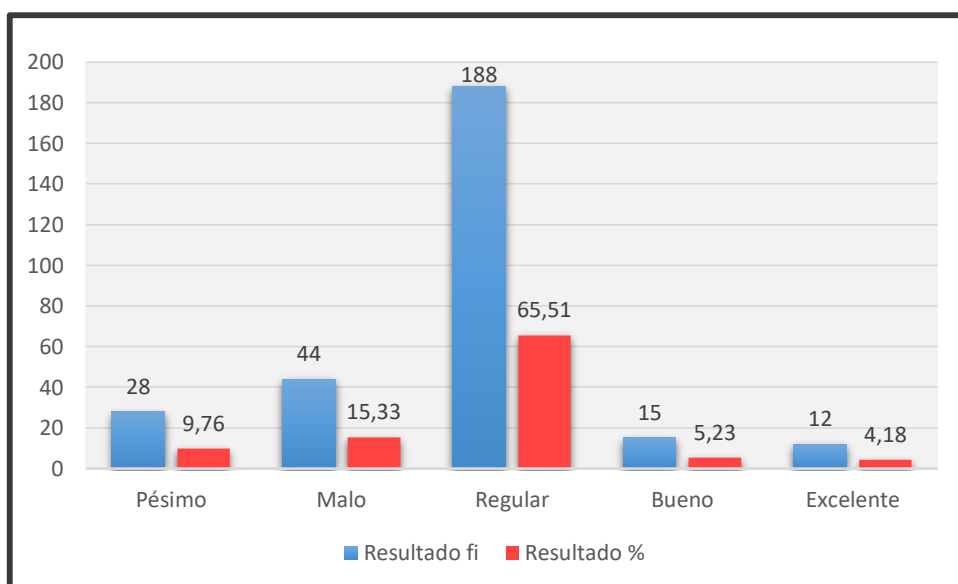
NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS AMBIENTES FÍSICOS.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	28	9.76
2	Malo	44	15.33
3	Regular	188	65.51
4	Bueno	15	5.23
5	Excelente	12	4.18
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 46

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS AMBIENTES FÍSICOS.



FUENTE : Cuadro N° 46.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de satisfacción en los ambientes físicos, es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 65,51% de la población encuestada.

CUADRO N° 47

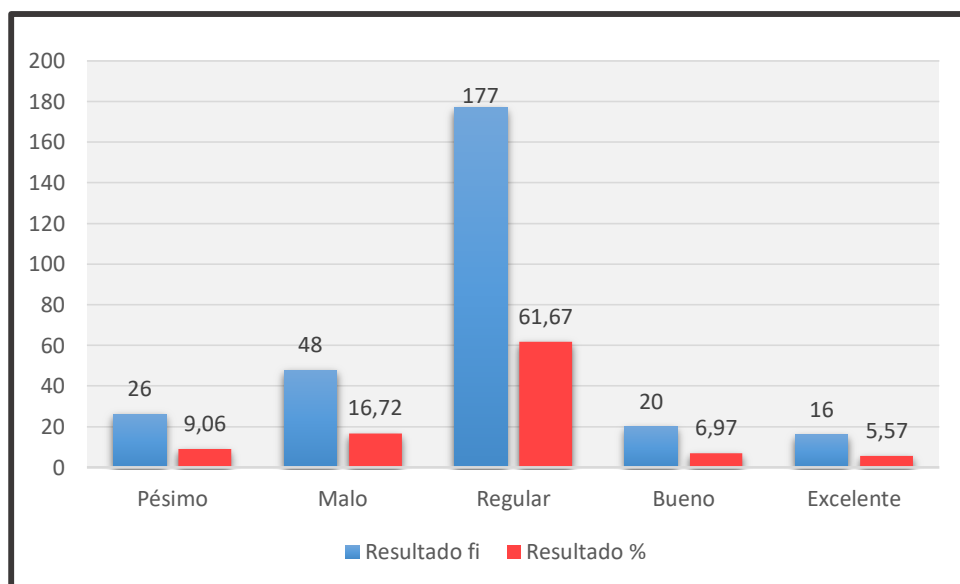
NIVEL DE CALIDAD DEL AMBIENTE PSICOLÓGICO.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	26	9.06
2	Malo	48	16.72
3	Regular	177	61.67
4	Bueno	20	6.97
5	Excelente	16	5.57
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 47

NIVEL DE CALIDAD DEL AMBIENTE PSICOLÓGICO



FUENTE : Cuadro N° 47.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de calidad del ambiente psicológico es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 61,67% de la población encuestada.

CUADRO N° 48

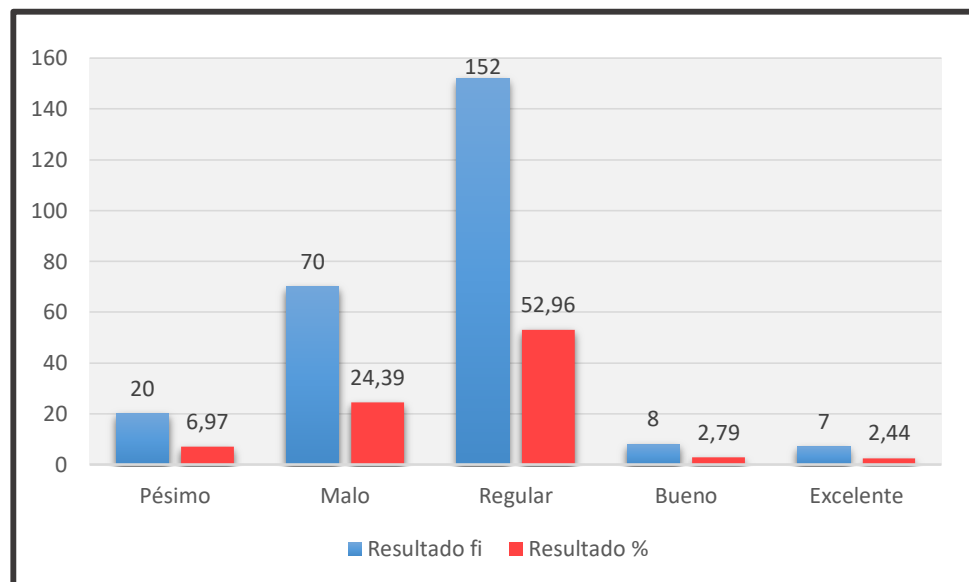
NIVELES DE PRÁCTICAS DE JUSTICIA LABORAL INTERNA.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	20	6.97
2	Malo	70	24.39
3	Regular	152	52.96
4	Bueno	8	2.79
5	Excelente	7	2.44
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 48

NIVELES DE PRÁCTICAS DE JUSTICIA LABORAL INTERNA.



FUENTE : Cuadro N° 48.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de prácticas de justicia laboral interna, es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 52,96% de la población encuestada.

CUADRO N° 49

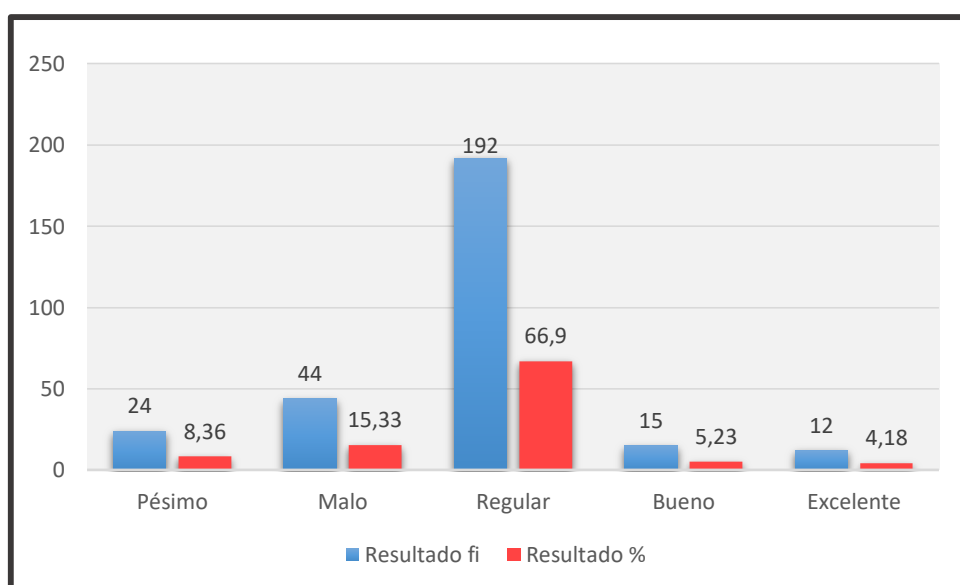
NIVEL DE PRÁCTICAS DE VALORES.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	24	8.36
2	Malo	44	15.33
3	Regular	192	66.9
4	Bueno	15	5.23
5	Excelente	12	4.18
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 49

NIVEL DE PRÁCTICAS DE VALORES.



FUENTE : Cuadro N° 49.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de prácticas de valores es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 66,9% de la población encuestada.

CUADRO N° 50

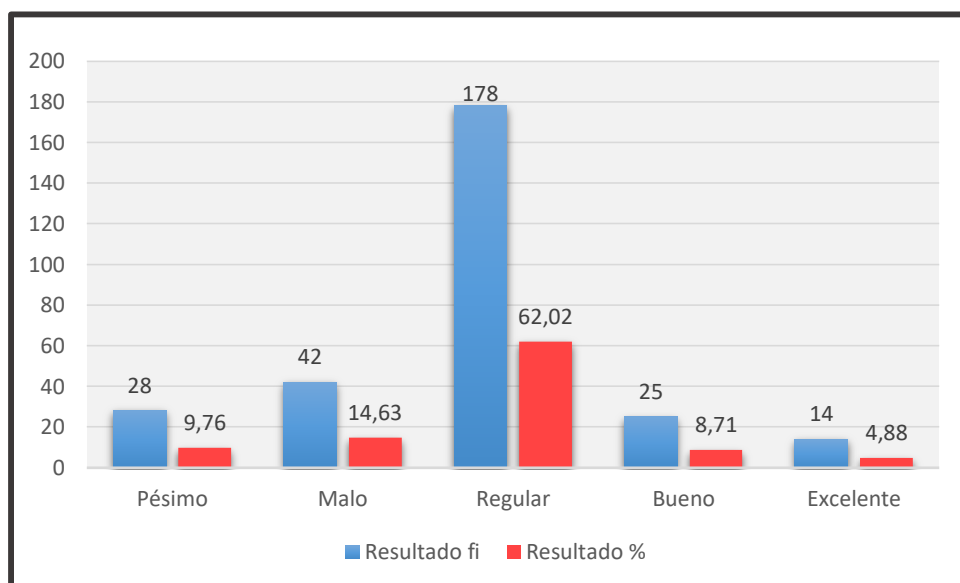
CALIDAD DE LOS CRITERIOS COMPARTIDOS.

Escala valorativa	Detalle	Resultado	
		fi	%
1	Pésimo	28	9.76
2	Malo	42	14.63
3	Regular	178	62.02
4	Bueno	25	8.71
5	Excelente	14	4.88
	TOTAL	287	100

FUENTE : Cuestionario Aplicado.
ELABORACIÓN: Propia

GRÁFICO N° 50

CALIDAD DE LOS CRITERIOS COMPARTIDOS.



FUENTE : Cuadro N° 50.
ELABORACIÓN: Propia.

Análisis e interpretación: Los niveles de calidad de criterios compartidos, es evalúa en escalas superiores a lo normal con más del 62,02% de la población encuestada.

4.2. Discusión de Resultados

Iniciamos esta discusión, expresando que los fundamentos teóricos y prácticos del presupuesto, como herramienta de planificación y control, tuvo su origen en el sector gubernamental a finales del siglo XVIII cuando se presentaba al Parlamento Británico los planes de gastos del reino y se daban pautas sobre su posible ejecución y control.

Por otra parte en 1820 Francia adopta el sistema en el sector gubernamental y los Estados Unidos lo acogen en 1821 como elemento de control del gasto público y como base en la necesidad formulada por funcionarios cuya función era presupuestar para garantizar el eficiente funcionamiento de las actividades gubernamentales. Entre 1912 y 1925, y en especial después de la Primera Guerra Mundial, el sector privado notó los beneficios que podía generar la utilización del presupuesto en materia de control de gastos, y destino recursos en aquellos aspectos necesarios para obtener márgenes de rendimiento adecuados durante un ciclo de operación determinado. En este período las industrias crecen con rapidez y se piensa en el empleo de métodos de planeación empresarial apropiados.

En la empresa privada se habla intensamente de control presupuestario, y en el sector público se llega incluso a aprobar una Ley de Presupuesto Nacional, la técnica siguió su continua evolución, junto con el desarrollo alcanzado por la contabilidad de costos. Por ejemplo, en 1928 la Westinghouse

Company adoptó el sistema de costos estándar, que se aprobó después de acordar el tratamiento en la variación de los volúmenes de actividad particular del sistema "presupuesto flexible".

En 1930 se celebra en Ginebra el Primer Simposio Internacional de Control Presupuestal, en que se definen los principios básicos del sistema. En 1948 el Departamento de Marina de los Estados Unidos presenta el presupuesto por programas y actividades. En 1961 el Departamento de Defensa de los Estados Unidos trabaja con un sistema de planificación por programas y presupuestos. En 1965 el gobierno de los Estados Unidos crea el Departamento de Presupuesto e incluye en las herramientas de planeación y control del sistema conocido como "planeación por programas y presupuestos".

El papel desempeñado por los presupuestos lo destacan prestigiosos tratadistas modernos quienes señalan lo vital de los pronósticos relacionados con el manejo de efectivo.

Por otra parte se presenta la tesis "Mejoramiento y aplicación de modelo del Presupuesto Participativo del H. Consejo Provincial de Chimborazo", trabajo presentado por Voltaire Napoleón Pino Gonzaga y Paulina del Rocío Velasco Badillo, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo con el propósito de optar el Diploma en el año 2009. Sus conclusiones principales: El presupuesto participativo permitió transparentar la gestión del H. Consejo Provincial de Chimborazo para concebir un nuevo modelo de administración, en el que se generó espacios de participación ciudadana, en donde los actores sociales se involucraron en la toma de decisiones para el fortalecimiento

institucional. Por otro lado en la tesis “Experiencia del Presupuesto Participativo en el Distrito de Coayllo que contribuye a un mejoramiento en la participación de la convocatoria”. Trabajo presentado por Vega Ortiz, Jaime José y Villalobos Vicuña Jenny Mary, Embajada de España en el Perú, Diplomado en Gestión Administrativa Moderna año 2009. Se concluye que el Presupuesto Participativo en El Distrito de Coayllo se ha elaborado siguiendo la observancia a la normatividad vigente, sin embargo la diferente realidad entre lo que es un Municipio rural al urbano y los diferentes forma de vida y necesidades de la población hacen que dicha norma general no pudiera llevarse a la rigurosidad de la misma, razón por la cual algunos detalles y formas se tuvieron que realizar de manera diferente de acuerdo a nuestra realidad, teniendo en cuenta no solo la condición geográfica, sino factores de edad y poca formación académica de la población.

Nosotros como investigadores planteamos que el Presupuesto Participativo es un espacio de concertación por el cual las autoridades electas de los Gobiernos Regionales y de los Gobiernos Locales así como las organizaciones de la población, debidamente representadas; definen en conjunto, a través de una serie de mecanismos de análisis y de toma de decisiones, cada uno desde su ámbito, y de acuerdo a las decisiones adoptadas en cada una de las fases previstas para la realización del Proceso del Presupuesto Participativo; cómo y a qué se van a orientar los recursos de los que se disponen a nivel regional y local, especialmente aquellos para

gastos de inversión, teniendo en cuenta, la visión de desarrollo distrital, provincial, regional y nacional considerados en sus Planes de Desarrollo Concertados, los objetivos establecidos en sus Planes Estratégicos Institucionales, así como la priorización de los proyectos buscando la mayor rentabilidad social; debiéndose reflejar además, de manera concreta y efectiva, los compromisos y aportes de la propia población y de los diferentes organismos públicos y privados presentes en el proceso.

En cuanto a los servicios públicos nosotros planteamos y entendemos sobre Servicios Públicos, las actividades, entidades u órganos públicos o privados con jurídica creados por Constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda". Complementando referente a servicios básicos debería ser al que toda persona, sin importar donde viva, tenga acceso, ya que garantiza un mínimo de calidad de vida para a partir de ahí realizar su desarrollo personal.

En relación a calidad de servicio: Oliver (1981) introdujo el modelo "expectancy-disconfirmation" para estudiar la satisfacción del cliente. Su teoría reside en que los clientes se sienten satisfechos con el consumo de un producto o servicio como resultado de una comparación subjetiva entre las expectativas previas al consumo y la percepción posterior a éste. La calidad de servicio surge a partir de

esta concepción ya que la satisfacción del consumidor es una consecuencia de ésta. Dos autores, Oh (1999) y Olorunniwo *et al.* (2006), realizaron un estudio buscando la correlación entre calidad de servicio, satisfacción e intencionalidad de compra. Los resultados que obtuvieron

fueron que existía una correlación entre los tres conceptos pero manteniendo el orden: calidad de servicio implica satisfacción y ésta implica intencionalidad de compra.

Grönroos (1984) apunta que la calidad de los servicios debe ser contemplada desde la óptica de los clientes indicando que es el resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido. El autor pone el énfasis en el cliente, indicando que la calidad de servicio es un concepto que gira alrededor de la figura del cliente.

En relación al presupuesto Participativo, entendemos como un mecanismo de asignación equitativa, racional, eficiente, eficaz y transparente de los recursos públicos, que fortalece las relaciones Estado - Sociedad Civil. Para ello los gobiernos regionales y gobiernos locales promueven el desarrollo de mecanismos y estrategias de participación en la programación de sus presupuestos, así como en la vigilancia y fiscalización de la gestión de los recursos públicos.

Por otro lado Henry Farol, expresa que el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el PANM adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como

fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente. Control, según uno de sus significados gramaticales, quiere decir comprobación, intervención o inspección. El control es una actividad de monitorear los resultados de una acción que permite tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y adoptar medidas preventivas.

Jorge Burbano (1995). El presupuesto es la estimación programada, de manera sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado. También dice que el presupuesto es una expresión cuantitativa formal de los objetivos que se propone alcanzar la administración de la empresa en un periodo, con la adopción de las estrategias necesarias para lograrlos.

CONCLUSIONES

1. Queda demostrado la hipótesis, así como el objetivo principal en el sentido que las tendencias están superando una relación muy significativa superiores al 60% entre la gestión presupuestal y la competitividad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, como puede verse y analizarse en los cuadros de los resultados respectivamente.
2. Existen peculiaridades de la gestión presupuestal en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, superiores a regular al 60% de la escala de normal.
3. Los Niveles de competitividad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, se encuentran en situaciones muy saludables, tal como lo muestra los resultados de la encuesta aplicada.
4. Se concluye y entiende que la gestión presupuestaria como la práctica de la dirección de una empresa o administración destinada a definir en volumen y en valor las previsiones de actividad de la organización en el plazo de un año , y posteriormente a seguirlas en vías de realización mediante una permanente confrontación entre previsiones y realizaciones, se apoya en la estructuración de la organización en centros de responsabilidad (según los casos son centros de costes, de ingresos, de beneficios y de inversión),

estableciéndose en cada centro un programa preventivo de actividad, de este modo la gestión presupuestaria se relaciona con el sistema de planificación, la organización contable y la estructura jerárquica de la organización.

SUGERENCIAS

1. Implementar lineamientos de desarrollo para optimizar la gestión presupuestal y alcanzar los niveles de competitividad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca
2. Proponer y aplicar políticas institucionales bajo el enfoque de la ética para una gestión presupuestal en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
3. Proponer lineamientos para fortalecer la competitividad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, se encuentran en situaciones muy saludables,
4. Aplicar modelos de gestión presupuestaria como práctica continua en la municipalidad distrital de Pillco Marca, destinada a definir en volumen y en valor las previsiones de actividad de la municipalidad de manera continua, permanente.

BIBLIOGRAFÍA

1. GREY, Carlos. *Manual No. 2: Finanzas municipales para el desarrollo sostenible*. Foro ciudades para la vida.
2. GREY, Carlos. *Manual No. 1: Presupuesto Participativo*. Foro ciudades para la vida.
3. DIAZ, Julio. *Manual No. 3: Normas sobre el presupuesto participativo en los ámbitos regional y local*. Foro ciudades para la vida.
4. Ley N° 28056 – Ley Marco del Presupuesto Participativo.
5. Ley N° 27785 - Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
6. Álvarez, Manuel (2007). El buen Gobierno de las empresas. En la responsabilidad social de las empresas. Miradas desde la izquierda, Galapagar: Fundación Jaime Vera.
7. Corbetta, Piergiorgio(2003). Metodología y técnicas de investigación social, Madrid: McGraw-Hill.
8. Cortina, Adela (2006). La responsabilidad social corporativa y la ética empresarial, pp.109-120. En Leonor Vargas (coord.) Mitos y realidades de la responsabilidad social en España. Un enfoque multidisciplinar, Navarra: Thompson Civitas.
9. Valero, Jesús (2006). Responsabilidad social de la actividad científica, Revista Internacional de Sociología (RIS), vol. LXIV, N°43, pp.219-242.