

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN  
ESCUELA DE POST GRADO**



---

**LA GESTION MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO –  
UCAYALI - 2015**

---

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE DOCTOR EN DERECHO**

**TESISTA : GUILLERMO AYLLON PINCHI**

**ASESOR : Dr. SANTILLAN OLIVA, ERASMO**

**HUÁNUCO - PERU**

**2017**

## **DEDICATORIA**

A, mis padres por haberme apoyado  
y acompañado desde mi infancia hasta  
siempre.

*GAP.*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, quién me da la vida, sabiduría  
y fortaleza para seguir adelante.

*GAP*

## RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo de determinar la influencia del modelo de gestión en la mejora de la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad de Coronel Portillo-Ucayali, 2015, planteándose como una hipótesis que, el modelo de gestión influye significativamente en la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2015, siendo el tipo de investigación básica y el nivel descriptivo- explicativo, el diseño es no experimental en su forma transversal, la población estuvo conformado por 400 trabajadores nombrados y contratados de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali y, 100 ciudadanos que viven dentro del radio urbano de la Provincia, la muestra estuvo constituido por 80 trabajadores nombrados y contratados de la Provincia de Coronel Portillo- Ucayali y, 100 ciudadanos que viven dentro del radio urbano de la Provincia de Coronel Portillo – Ucayali, siendo las técnicas empleadas el análisis documental, fichaje y las encuestas.

### **Con relación a la Gestión Municipal**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, podemos indicar que, de acuerdo a la opinión de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, la opinión de ciudadanos mayores de 18 años de edad que radican dentro del radio urbano de la Provincia de Coronel Portillo-Ucayali, respecto a la influencia del modelo de gestión en la mejora de la calidad de los servicios públicos de la referida Municipalidad Provincial, donde encontramos que: efectivamente, los trabajadores y ciudadanos encuestados, desconocen la labor de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, seguidamente, refieren que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-

Ucayali, no implementa el sistema por resultados, así también, tanto trabajadores como ciudadanos indican que, un porcentaje de 0 a 5% de gerentes aplican la gestión por resultados, refieren también que, no existe instrumentos de gestión municipal elaborada en base a resultados, la gran mayoría de trabajadores y ciudadanos indican que no tienen conocimiento del porcentaje de la sociedad civil que se involucra o beneficia de la gestión municipal, en base a resultados, no tienen conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali tiene programas que atienden servicios básicos para el logro de resultados, luego, indican que si es necesario elaborar un nuevo modelo de gestión municipal para brindar servicios de calidad.

#### **Con relación a los Servicios Públicos**

Seguidamente, los trabajadores y ciudadanos encuestados indican que, no tienen conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, realiza acciones técnicas para alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental, no tienen conocimiento que la Institución Municipal realiza acciones sociales, ni económicas para el desarrollo de su pueblo, luego, los trabajadores y ciudadanos encuestados, refieren que, la institución Municipal, si otorga y renueva licencias para conducir vehículos y permiso de circulación, a veces se encarga de determinar el sentido de circulación de los vehículos en coordinación con los organismos de la administración del Estado competente y, no ha señalado adecuadamente las vías públicas, refieren también que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, no realiza programas sobre ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica del poblador, no tienen conocimiento que, defensa civil y seguridad ciudadana garantizan la vida, libertad y patrimonio del ciudadano que radica en la ciudad de Ucayali, tampoco tienen conocimiento que dicha institución municipal tiene

programas sobre erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías de acceso público, finalmente, no tienen conocimiento, que dicha Institución municipal, contribuye a la prevención de la comisión de delito y muertes.

## SUMMARY

The present investigation has as objective to determine the influence of the management model in the improvement of the quality of the public services in the Municipality of Coronel Portillo-Ucayali, 2015, considering as a hypothesis that, the management model influences significantly in the Improvement of the quality of public services of the Provincial Municipality of Coronel Portillo - Ucayali, 2015, being the type of basic research and descriptive-explanatory level, the design is non-experimental in its transversal form, the population was formed by 400 workers Appointed and contracted of the Provincial Municipality of Coronel Portillo - Ucayali and, 100 citizens living within the urban radius of the Province, the sample was constituted by 80 workers named and hired from the Province of Coronel Portillo-Ucayali and 100 citizens living Within the urban radius of the Province of Coronel Portillo - Ucayali, being the Documentary analysis, signing and surveys.

### **With regard to municipal management**

Taking into account the results obtained, we can indicate that, according to the opinion of the workers of the Provincial Municipality of Coronel Portillo-Ucayali and, the opinion of citizens over 18 years of age who reside within the urban radius of the Province of Coronel Portillo-Ucayali, regarding the influence of the management model in improving the quality of public services of the aforementioned Provincial Municipality, where we find that: the workers and citizens surveyed do not know the work of the Provincial Municipality of Coronel Portillo-Ucayali, then refer That the Provincial Municipality of Coronel Portillo-Ucayali does not implement the system by results, so also, both workers and citizens indicate that a percentage of 0-5% of managers apply management by results, they also refer that there are no instruments Of municipal management

## VIII

based on results, the vast majority of workers and citizens indicate that they are not aware of the percentage of civil society involved or benefiting from municipal management, based on results, they are not aware that the Provincial Municipality of Coronel Portillo-Ucayali has programs that serve basic services for the achievement of results, then indicate that if it is necessary to develop a new model of municipal management to provide quality services.

### **With regard to public services**

Next, the workers and citizens surveyed indicate that they are not aware that the Provincial Municipality of Coronel Portillo-Ucayali performs technical actions to achieve increasing levels of environmental health, they are not aware that the Municipal Institution carries out social or economic actions for development Of its people, then the workers and citizens surveyed, state that, if the Municipal institution, if it grants and renews licenses to drive vehicles and traffic permits, sometimes it is in charge of determining the direction of circulation of the vehicles in coordination with the organisms Of the administration of the competent State, and has not adequately signaled the public roads, also indicate that, the Provincial Municipality of Coronel Portillo-Ucayali, does not carry out programs on the absence of risks and damages to the physical and psychological integrity of the settler, they do not have Knowledge that civil defense and citizen security guarantee the life, freedom and heritage of the citizen who lives in the city of Ucayali, nor are they aware that this municipal institution has programs on the eradication of violence and peaceful use of public access roads, Finally, they have no knowledge, that said municipal institution, contributes to the prevention of commission of crime and deaths.



## RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo determinar a influência do modelo de gestão para melhorar a qualidade dos serviços públicos no Município de Coronel Portillo-Ucayali, 2015, posando como uma hipótese de que o modelo de gestão influencia significativamente o melhorar a qualidade dos serviços públicos do Município Provincial de Coronel Portillo - Ucayali de 2015, sendo o tipo de pesquisa básica e design de nível descritivo explicativo não é experimental na forma transversal, a população foi composta por 400 trabalhadores nomeados e contratados pelo Município Provincial de Coronel Portillo - Ucayali e 100 cidadãos que vivem dentro da área urbana da província, a amostra foi composta por 80 nomeados e contratados pela província de Coronel Portillo, trabalhadores Ucayali e 100 cidadãos que vivem dentro da área urbana da província de Coronel Portillo - Ucayali, sendo CCTs Nicas usadas documento de análise, a assinatura e pesquisas.

### **No que diz respeito à gestão municipal**

Diante dos resultados, podemos afirmar que, de acordo com a opinião dos trabalhadores do Município Provincial de Coronel Portillo-Ucayali e a opinião dos cidadãos com mais de 18 anos de idade que vivem dentro da área urbana da província Coronel Portillo-Ucayali, sobre a influência do modelo de gestão para melhorar a qualidade dos serviços públicos do referido Município Provincial, onde encontramos que: efetivamente, trabalhadores e cidadãos inquiridos desconhecem o trabalho da Prefeitura Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, em seguida, consulte que o Município Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, não implementa o sistema de resultados, para que ambos os trabalhadores e cidadãos indicam que uma porcentagem de 0 a 5% dos gerentes de aplicar a gestão baseada em resultados, também relatam que não

existem instrumentos gestão municipal desenvolvido com base em resultados, a grande maioria dos trabalhadores e cidadãos indicam que eles não têm conhecimento da percentagem da sociedade civil que envolve ou benefícios da gestão municipal, com base nos resultados, não cientes de que o Município Provincial Coronel Portillo-Ucayali tem programas que abordam serviços básicos para a obtenção de resultados, em seguida, indicam que, se é necessário desenvolver um novo modelo de gestão municipal para prestar serviços de qualidade.

### **No que diz respeito aos serviços públicos**

Em seguida, os trabalhadores e os cidadãos inquiridos indicam que eles não têm conhecimento que o Município Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, realiza ações técnicas para alcançar níveis crescentes de saúde ambiental, não cientes de que a instituição municipal realiza atividades sociais econômicas ou para o desenvolvimento do seu povo, então, trabalhadores e cidadãos pesquisados, relatam que a instituição municipal, se deve conceder e renovar licenças para conduzir e carta de condução, por vezes, é responsável por determinar a direção do movimento de veículos em coordenação com agências administração do Estado competente e não tem devidamente sinalizadas estradas, consulte também o Município Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, não conduz programas sobre a ausência de riscos e danos à integridade física e psicológica do morador, tem conhecimento, defesa civil e vida garantia de segurança pública, a liberdade ea propriedade do cidadão que reside na cidade de Ucayali, também não está ciente de que a instituição municipal tem programas de erradicação da violência e do uso pacífico de meios de acesso público, finalmente, eles não têm conhecimento de que tal instituição municipal, contribui para a prevenção de cometer um crime e morte.

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación tiene por objeto aportar posibles soluciones frente a gestión Municipal y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali, durante el año 2015, expresado por los trabajadores de la mencionada Municipalidad y pobladores del lugar.

Andreu y Sieber (1999); consideran que la gestión del conocimiento es el —Proceso que continuamente asegura el desarrollo y aplicación de todo tipo de conocimientos pertinentes en una organización, con el objeto de mejorar su capacidad de resolución de problemas y así contribuir a la sostenibilidad de sus ventajas competitivall. Para Garvin [1998]; La gestión del conocimiento obtiene y comparte bienes intelectuales, con el objetivo de conseguir resultados óptimos en términos de productividad y capacidad de innovación de las empresas. Es un proceso que engloba generar, recoger, asimilar y aprovechar el conocimiento con vistas a generar una empresa más inteligente y competitiva.

El término gestión, por lo tanto, implica al conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una empresa o de un negocio. Esto quiere decir que los gobiernos tienen un modelo de gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos. El modelo de gestión que utilizan las organizaciones públicas es diferente al modelo de gestión del ámbito privado. Mientras el segundo se basa en la obtención de ganancias económicas, el primero pone en juego otras cuestiones, como el bienestar social de la población. Un servicio es una

prestación de utilidad o provecho que pretende satisfacer necesidades de consumidores o usuarios que se ponen a su disposición en un proceso de producción en el que con frecuencia participa el propio usuario. La noción central es la de prestación que es propia de los bienes que caracterizan también a los servicios. Esta noción introduce directamente en el concepto de servicio elementos cualitativos, ya que lo relevante aquí no es un objeto material, sino un proceso articulado en forma de relaciones interpersonales.

En tal sentido, el presente trabajo tiene por finalidad demostrar que esto es un problema real que viene ocurriendo a diario en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali.

El presente estudio está estructurado en cinco capítulos que se presenta a continuación:

**El capítulo I:** Problema de Investigación, detallándose aspectos de la realidad sobre la gestión Municipal y los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2015, donde planteamos los objetivos, las hipótesis, las variables, así como la justificación e importancia, la viabilidad y limitaciones de la investigación.

**El capítulo II:** Marco Teórico, donde se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, origen y evolución de la gestión, gestión pública, tipos de gestión, calidad de servicios públicos, seguido de las bases filosóficas, definiciones y bases epistémicas.

**El Capítulo III:** La metodología, donde se especifica el tipo de estudio, diseño y esquema de la investigación, los procedimientos para el desarrollo de la investigación, la población y muestra utilizadas, así como las técnicas de investigación.

**El Capítulo IV:** Resultados, mostrando los resultados más relevantes de la investigación, con aplicación de las estadísticas como instrumento de medida.

**El Capítulo V:** Discusión de resultados, mostramos la contrastación del trabajo de campo con los antecedentes, las bases teóricas, la prueba de la hipótesis y el aporte científico de esta investigación.

Finaliza el presente trabajo de investigación con las conclusiones, sugerencias, bibliografía y anexos.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Resumen.....	iv
Summary.....	vii
Resumo.....	ix
Introducción.....	xi
Índice .....	xiv
 <b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas Específicos.....	4
1.3 OBJETIVOS.....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
1.4 HIPOTESIS.....	5
1.4.1 Hipótesis General.....	5
1.4.2 Hipótesis Específicos.....	5
1.5 VARIABLES.....	6
1.5.1 Variable independiente.....	6
1.5.2 Variable dependiente.....	6
1.5.3. Operacionalización de variables.....	7
1.6 Justificación e importancia.....	7
1.7 Viabilidad.....	8
1.8 Limitaciones.....	9
 <b>CAPÍTULO II: MARCO TEORICO</b>	
2.1 Antecedentes.....	10
2.2 Bases teóricas.....	11
2.2.1 Gestión.....	11
2.2.2 Calidad.....	14
2.2.3 Servicios públicos.....	19

2.2.4 Principios de los servicios públicos.....	27
2.2.5 Clasificación de los servicios públicos Municipales.....	28
2.2.6 Desarrollo del potencial Humano.....	31
2.2.7 Programas de capacitación.....	32
2.2.8 Motivación e incentivos.....	33
2.2.9 Marco conceptual Municipal.....	34
2.2.10 El Municipio y los servicios públicos.....	37
2.2.11 Importancia de la calidad en unidades de organización prestadoras de servicios.....	38
2.2.12 Gestión Municipal.....	40
2.2.13 Ministerio de Economía y Finanzas del Perú.....	44
2.2.14 La Gestión por resultados.....	46
2.2.15 Seguimiento y evaluación.....	49
2.2.16 Las raíces –la burocracia en busca de la eficiencia.....	51
2.3 Bases o Fundamentos Filosóficos.....	55
2.4 Definiciones conceptuales.....	57
2.5 Bases Epistémicos.....	59
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	
3.1 Tipo de Investigación.....	64
3.1.1 Nivel de investigación.....	64
3.2. Diseño y Esquema de la Investigación.....	65
3.3. Población y muestra.....	65
3.3.1 Población.....	65
3.3.2 Muestra.....	66
3.4 Técnicas de Recojo, Procesamiento y Presentación de datos.	66
3.4.1Técnicas.....	66
3.4.2Instrumentos.....	67
3.5 Procesamiento de datos.....	67
3.6 Análisis de los datos.....	68
3.7. Presentación de datos.....	68
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	
4.1. Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo –Ucayali y a ciudadanos que radican dentro del radio urbano de la Provincia de Coronel	

Portillo-Ucayali.....	69
4.2 Prueba de Hipótesis.....	89
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>	
5.1 La Gestión Municipal y los Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali.....	93
5.2. Aporte científico.....	99
Conclusiones.....	104
Sugerencias.....	106
Bibliografía.....	108
Anexos	
- Matriz de Consistencia.....	115
- Operacionalización de Variables.....	117
- Cuestionario N° 01: Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo Ucayali.....	118
- Cuestionario N° 02: Encuesta para los ciudadanos mayores de 18 años de edad que radican dentro del radio urbano de la Provincia de Coronel Portillo – Ucayali.....	122



# **CAPITULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1 Descripción del problema**

El desarrollo de los programas estratégicos es un reto importante de tipo organizacional para el Estado peruano que viene impulsando el proceso de descentralización. Debido a que los responsables de la ejecución de las intervenciones definidas en muchos de los programas estratégicos serán los gobiernos regionales y locales, debe existir una perspectiva común en todos los niveles del gobierno frente a los problemas que afectan al ciudadano.

Los Gobiernos efectivos, eficientes y confiables, son importantes en cualquier parte del mundo como elemento clave para alcanzar el desarrollo. Sin embargo, son aún más indispensables en países como el nuestro con elevados niveles de pobreza, mal manejo de oportunidades de desarrollo y altos índices de corrupción.

Un modelo de gestión enfocaría mejor a la institución en la realización de los objetivos y metas deseadas, otorgándoles un lineamiento, un perfil, un instrumento mejorado de gestión que ayudaría a cumplir con los servicios públicos básicos de la institución y de la población, de esta manera podemos mejorar la calidad de vida de la población de la provincia de coronel portillo - Región Ucayali.

En el ámbito público la popularidad de los términos monitoreo y evaluación aparece cronológicamente antes que la palabra Gestión que hoy en día hablamos de Gestión por Resultados. Ambos son contemporáneos de eficacia y eficiencia, los conceptos en los que se basó la Nueva Gestión Pública en los 80. En el ámbito privado son muy anteriores, y datan de los 50, cuando Peter F. Drucker planteó la Gerencia Por Objetivos, GPO (management by objectives, MBO), según la cual el proceso de establecer objetivos y monitorear su progreso debería permear toda la organización. La GPO se hizo posible a partir del desarrollo de sistemas de información en las décadas siguientes, en los 60 y 70.

Scott sostiene que la gestión por resultados tiene una larga historia que se remonta a los comienzos del siglo XX, mientras que en la década del 60 fue la gran expansión de las técnicas desarrolladas en los EEUU a una gran cantidad de países (Scott, 2008).

Cunill Grau y Ospina (2008) señalan que el fuerte proceso de democratización que se dio durante el siglo XX es un componente fundamental a la hora de explicar el surgimiento de dicha filosofía, ante la necesidad por parte del Estado, de dar respuesta a las demandas de un

número creciente de participantes del juego político. En ese sentido, -la introducción de la filosofía de promover una gestión pública orientada a resultados, reflejan una tendencia mundial en la gestión pública contemporánea, y al parecer son un camino que no tiene regreso. II

El Perú, con el pasar de los años hemos arribado a una conclusión de la ineficiencia de la gestión pública por lo que surgen los cuestionamientos sobre la gestión de recursos:

- Una asignación de recursos basada en insumos
- El presupuesto centrado en la oferta institucional
- Alejada de la planificación y de los objetivos estratégicos
- Alejada de los problemas centrales de la ciudadanía
- Alejada de la demanda

Entonces nos preguntamos ¿A qué problemas o demandas nos referimos?, respondiéndonos de la siguiente manera:

- A aquellos problemas que más afecta a la población
- Cuya presencia limita el desarrollo humano y el ejercicio de los derechos de las personas
- Cuya solución es de naturaleza estratégica
- Su atención desencadena procesos y oportunidades para el desarrollo

Posteriormente a ello surge una nueva forma de hacer gestión pública a la cual denominamos: Es una corriente que plantea transformación de la gestión pública cuyo enfoque parte del entendido que la responsabilidad de los gestores públicos está asociada a la eficacia y eficiencia de su gestión y no solo al cumplimiento de su mandato formal o normativo.

## **1.2 Formulación de problema**

### **1.2.1 Formulación del problema**

¿De qué manera influye el modelo de gestión en la mejora de la calidad de los servicios públicos, en la Municipalidad Provincia de Coronel Portillo- Ucayali, 2015?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- De qué manera influye el modelo de gestión en la mejora del servicio de Saneamiento Ambiental en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo- Ucayali, 2015?
- ¿De qué manera influye el modelo de gestión en la mejora del servicio del sector transporte en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo- Ucayali, 2015?
- ¿De qué manera influye el modelo de gestión en la mejora del servicio de defensa civil y seguridad ciudadana, en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo- Ucayali, 2015?.
- ¿Será necesario elaborar un nuevo modelo de gestión para brindar servicios públicos de calidad, en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo- Ucayali, 2015?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general.**

Determinar la influencia del modelo de gestión en la mejora de la calidad de los servicios públicos en la Municipal Provincial de Coronel Portillo- Ucayali, 2015.

### **1.3.2 Objetivos Específicos.**

- Determinar la influencia del modelo de gestión en la mejora del servicio de limpieza pública y recojo de basura de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2015.
- Determinar la influencia del modelo de gestión en la mejora del servicio de Tránsito, circulación y transporte público de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2015.
- Determinar la influencia del modelo de gestión en la mejora del servicio de Seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2015.
- Elaborar un nuevo modelo de gestión para brindar servicios públicos de calidad, en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo- Ucayali, 2015.

## **1.4 Hipótesis**

### **1.4.1 Hipótesis General**

El modelo de gestión influye significativamente en la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo - Ucayali, 2015.

### **1.4.2 Hipótesis Específicas**

- El modelo de gestión influye significativamente en la mejora del servicio de Saneamiento Ambiental en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo- Ucayali, 2015.
- El modelo de gestión influye significativamente en la mejora del servicio del sector transporte, en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, 2015

- El modelo de gestión influye significativamente en la mejora del servicio de defensa civil y seguridad ciudadana en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo- Ucayali, 2015.
- Es necesario elaborar un nuevo modelo de gestión para brindar servicios públicos de calidad, en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo –Ucayali, 2015.

## **1.5 Variables**

### **1.5.1 Variable Independiente**

Gestión Municipal

### **1.5.2 Variable dependiente**

Servicios públicos

### 1.5.3 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<b>V.I. Gestión Municipal</b>	a) Nuevo modelo de Gestión Municipal	a) Gestión por resultados b) Municipalidades que implementan el sistema por resultados. c) Porcentaje de gerencias que aplican la gestión por resultados. d) Porcentaje de instrumento de gestión municipal elaborado en base a resultados. e) Porcentaje de la sociedad civil que se involucra que se involucra o beneficia en la gestión municipal en base a resultados. f) Programas que atienden servicios básicos para el logro de resultados.	Encuesta Cuestionario
<b>V.D. Servicios públicos</b>	• Saneamiento ambiental	a) Acciones técnicas para alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental. b) Acciones sociales c) Acciones económicas	
	• Sector transporte	a) Otorgar y renovar licencias para conducir vehículos y permisos de circulación. b) Determinar el sentido de circulación de los vehículos, en coordinación con los organismos de la Administración del Estado competente. c) Señalizar adecuadamente las vías públicas.	
	• Defensa civil y seguridad ciudadana	a) Ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica. b) Garantizar la vida, libertad y patrimonio del ciudadano. c) Erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. d) Contribuir a la prevención de la comisión de delitos y muertes.	

### 1.6 Justificación e importancia

Por la razón de que los resultados obtenidos en las conclusiones serán de mucha utilidad para las autoridades locales y los funcionarios municipales que estén interesados en conocer y contribuir al mejoramiento, crecimiento y desarrollo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación genera reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente del área investigada, como dentro del ámbito de la gestión municipal, básicamente en la promoción del desarrollo integral, ya que de alguna manera u otra, se confrontan teorías, lo cual necesariamente conlleva hacer epistemología del conocimiento existente.

Por otra parte, en cuanto a su alcance, esta investigación abrirá nuevos caminos para mejorar la gestión de los gobiernos locales de la provincia, el departamento y país quienes promueven el desarrollo de sus municipios, sirviendo como marco referencial a estas.

Por último, profesionalmente pondrá en manifiesto los conocimientos adquiridos durante el proceso académico del post grado y permitirá sentar las bases para otros estudios que surjan partiendo de la problemática indicada

En este sentido este estudio genera un valor e interés tanto para los equipos técnicos de las municipalidades como para las autoridades locales distritales y provinciales.

La culminación del trabajo, permitirá optimizar la calidad de la Gestión en municipalidades distritales y provincial de Coronel Portillo - Ucayali.

### **1.7 Viabilidad**

Se tiene conocimiento especializado en relación directa a la Investigación dado, que se tiene experiencia de trabajo en gestión de gobiernos locales por un período de 6 años.

La información necesaria para la realización de un análisis óptimo, tiene viabilidad dado que se cuenta con una buena predisposición de apoyo de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo - Ucayali y las demás Municipalidades distritales.



Las dos menciones anteriores van a formar un binomio óptimo que permitirá dar a la Investigación un carácter de profundidad académica a nivel de Post Grado, garantizando la culminación en el tiempo propuesto en el presente Proyecto de Tesis.

Por otro lado se cuenta con los recursos económicos necesarios y suficientes para financiar la Investigación de la mejor manera posible y que produzca conclusiones muy relevantes.

### **1.8 Limitaciones**

La Principal limitación que se tiene es la escasa información de segunda mano relevante y de la zona de intervención, por lo cual es uno de los temas menos estudiados y comprendidos en la provincia de Coronel Portillo - Ucayali

Esta limitación ha permitido delimitar la Investigación en el Estudio de la —Gestión Municipal y los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2015II, haciendo con esto más factible su desarrollo, análisis, conclusión y recomendación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1 A nivel Internacional**

- Erick Iván de León de León. Universidad de San Carlos de Guatemala. Centro Universitario de San Marcos. Instituto de Investigación, junio 2014 en su boletín informativo titulado: —Calidad de los servicios público-municipales de la Ciudad de San MarcosII concluye:

Preocupa especialmente la percepción que tienen los usuarios sobre la accesibilidad (los servicios no son cómodos y fáciles de obtener), considerando la situación de crisis después del reciente sismo (7 de julio de 2014), es obligación de la Municipalidad hacer muy accesibles todos los servicios públicos para mejorar la vulnerable situación social en San Marcos.

##### **2.1.2 A nivel nacional**

- Onésimo Mego Núñez. Universidad Señor de Sipan, Perú. En su trabajo titulado: Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú, concluye:

La presente propuesta busca contribuir a la mejora de la calidad del servicio municipal, a partir de la mejora de las oficinas donde se atienden, la modernización de los equipos, el cumplimiento de las promesas del servicio en el tiempo previsto, la solución sincera de los problemas de los usuarios, la atención y comunicación que ofrecen los empleados municipales como operadores del servicio, la trasmisión de la confianza.

No se encontraron investigaciones similares a nivel Regional y local.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Gestión**

#### **2.2.1.1 Origen y evolución de la gestión**

Andreu y Sieber (1999); Consideran que la gestión del conocimiento es el —Proceso que continuamente asegura el desarrollo y aplicación de todo tipo de 7 conocimientos pertinentes en una organización, con objeto de mejorar su capacidad de resolución de problemas y así contribuir a la sostenibilidad de sus ventajas competitivall.

Para Garvin [1998]; La gestión del conocimiento obtiene y comparte bienes intelectuales, con el objetivo de conseguir resultados óptimos en términos de productividad y capacidad de innovación de las empresas. Es un proceso que engloba generar, recoger, asimilar y aprovechar el conocimiento con vistas a generar una empresa más inteligente y competitiva.

### 2.2.1.2 La Gestión Pública

El término gestión, por lo tanto, implica al conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una empresa o de un negocio. Esto quiere decir que los gobiernos tienen un modelo de gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos. El modelo de gestión que utilizan las organizaciones públicas es diferente al modelo de gestión del ámbito privado. Mientras el segundo se basa en la obtención de ganancias económicas, el primero pone en juego otras cuestiones, como el bienestar social de la población.

### 2.2.1.3 Tipos de gestión

- **Gestión Tecnológica:** Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.
- **Gestión Social:** Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.
- **Gestión de Proyecto:** Es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.
- **Gestión de Conocimiento:** Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.

- **Gestión Ambiente:** Es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.
- **Gestión Estratégica:** Es un conjunto de decisiones y acciones administrativas que determinan el rendimiento a largo plazo de una corporación. Incluye el análisis ambiental (tanto externo como interno), la formulación de la estrategia (planificación estratégica o a largo plazo), implementación de la estrategia, así como la evaluación y el control. Por lo tanto, el estudio de la administración estratégica hace hincapié en la vigilancia y la evaluación de oportunidades y amenazas externas a la luz de las fortalezas y debilidades de una corporación. Conocida originalmente como política empresarial.
- **Gestión Administrativa:** Es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va a depender el éxito o fracaso de la empresa. En los años hay mucha competencia por lo tanto hay que retroalimentarse en cuanto al tema.
- **Gestión Gerencial:** Es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.
- **Gestión Financiera:** Se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.
- **Gestión Pública:** Es la aplicación de todos los procesos e instrumentos que posee la administración pública para lograr los objetivos de desarrollo o de bienestar de la población.

## 2.2.2 Calidad

### 2.2.2.1 Origen y evolución de la Calidad.

La Palabra calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitate*, que significa perfección, cualidad. De acuerdo a su derivación del latín se podrá decir que: La Palabra calidad designa el conjunto de atributos o propiedad de un objeto que permite emitir un juicio de valor acerca de él; en este sentido se habla de la nula, poca, buena o excelente calidad de un objeto (Gestiopolis, 2010), además se han experimentado un profundo cambio hasta llegar a lo que hoy conocemos por Calidad Total, también denominado Excelencia.

Cuando hablamos del término Calidad, se viene a la mente algunos exponentes como: Edwards Deming, que indica que la calidad es ofrecer a bajo costo productos y servicios que satisfagan a los clientes. Implica un compromiso con la innovación y mejoras continuas. Este enfoque busca que la participación de los trabajadores sea relevante en la eficiencia de una organización, donde su pro actividad genere las mejoras de calidad suficiente optimizando los procesos de gestión.

### Calidad

Fernando Gonzáles Barroso, define qué calidad se trata de un concepto complejo y problemático en el sentido de que los estudiosos y expertos no llegan a un acuerdo sobre su definición, algunas definiciones expuestas por las distintas teorías sobre la calidad son las siguientes:

- **Calidad definida como atributo.** Sería la característica que diferencia a un producto de otro. Se supone que unos zapatos de piel son de mejor calidad que unos de goma, este atributo del material es una cualidad que lo hace ser mejor de mejor calidad. La calidad del servicio público

podría vincularse a la igualdad de trato sin por ello rechazar la preocupación por el coste del servicio.

- **Calidad como conformidad con una especificación.** En este sentido la calidad sería la adecuación del producto o servicio a una lista predeterminada de requisitos. Esto implica que quién elabora la lista comprende y conoce perfectamente la lógica del servicio y el espíritu que lo animan. La filosofía que subyace a este concepto de calidad está más ligada a la idea de prevenir problemas, que a la de aplicar un rocedimiento de calidad.
- **Calidad como adecuación a un objetivo.** Sería un concepto en el que la calidad estaría definida por el grado de adecuación del producto o servicio a los objetivos de las personas a los que va dirigido. Esta definición plantea un problema que sería la interpretación arbitraria que de los intereses generales realizan las burocracias públicas.
- **Calidad como la capacidad de satisfacer las necesidades declaradas o implícitas.** Se trata de una definición aceptada por la Organización Europea para el Control de la Calidad y la Sociedad Americana de Control de la Calidad y con importantes aplicaciones en el sector público al introducir la definición externa de necesidades frente a la tradicional definición de carencias realizadas por los empleados públicos.
- **Calidad como satisfacción completa de las expectativas del consumidor.** Desde este punto de vista sólo existe calidad cuando el desfase entre las expectativas y la percepción real del servicio es cubierta e incluso sobrepasada.

- **Calidad como participación del usuario/cliente.** Una última teoría defiende la idea de que no se puede evaluar la calidad o medir la calidad pero que, se puede identificar su ausencia, de forma que la calidad debe estar vinculada a una participación emocional del cliente en el servicio o producto que se le ofrece.

### **2.2.2.2 El problema del concepto de calidad en los servicios públicos.**

El peso de los servicios públicos respecto del conjunto del sector terciario no ha hecho más que crecer desde finales de la 2ª Guerra Mundial en todos los países avanzados. Esta presencia cada vez mayor de los servicios en el sector terciario responde al esfuerzo de creación y desarrollo del Estado del Bienestar. En este contexto hemos de tener en cuenta que los servicios que prestan las administraciones son servicios que no están destinados a la venta, no todos puesto que algunos requieren el pago de una tasa, o canon. Los ciudadanos corrientes perciben de la administración pública los servicios propios del Estado de bienestar: sanidad, educación, vivienda, transportes, pensiones, etc. Pero también contribuyen a su bienestar políticas menos visibles como políticas de redistribución de renta, promoción de la igualdad, regulación de los mercados financieros, defensa de la competencia, garantía de depósitos, etc. Además de políticas de conservación del medio ambiente, seguridad ciudadana, fomento de la cultura, todas estas políticas inciden de forma más o menos directa en el bienestar de las personas.

Un servicio es una prestación de utilidad o provecho que pretende satisfacer necesidades de consumidores o usuarios que se ponen a su disposición en un proceso de producción en el que con frecuencia participa el propio usuario. La noción central es la de prestación que es propia de los



bienes que caracterizan también a los servicios. Esta noción introduce directamente en el concepto de servicio elementos cualitativos, ya que lo relevante aquí no es un objeto material, sino un proceso articulado en forma de relaciones interpersonales.

Esto último implica dificultades de medición de dicho proceso, puesto que estas relaciones son sumamente opacas a cualquier indagación cuantitativa, que deja fuera de su apreciación componentes que son esenciales. Por otra parte las expectativas de calidad con las que el usuario accede a la prestación tienen que ver con una noción de satisfacción mucho más difícil de determinar que la que se refiere a los bienes materiales o mercancías. Tradicionalmente se han venido manejando varios criterios para apreciar una suerte de idoneidad económica de los servicios, y así se ha hablado de la adecuación de la oferta a las expectativas del consumidor de la relación prestación precio, de la regularidad y disponibilidad de las prestaciones.

Criterios de calidad, según Baudry a partir de las opiniones y actitudes de usuarios y consumidores de servicios son:

1. La certidumbre, de la prestación (que implica regularidad y conformidad con la demanda).
2. La disponibilidad del personal que ha de prestar el servicio (que supone competencia profesional y presteza, e incluso cortesía en las relaciones establecidas).
3. La accesibilidad al servicio que implica proximidad y sencillez del contacto.
4. Las posibilidades de comunicación, que implican la posibilidad de que el usuario pueda informarse en un lenguaje comprensible.

El conocimiento por parte del prestador del servicio de las expectativas del usuario para que no queden frustradas inicialmente.

### **2.2.2.3 Calidad y receptividad**

Cuando hablamos de calidad y receptividad estamos hablando del nexo que existe entre brindar un buen servicio y la buena atención (a través de su capital humano) que dicho servicio brinda al usuario. Esto significa que no sólo se debe brindar un buen servicio, sino facilitar la accesibilidad de los usuarios a los servicios prestados. De nada sirve un servicio eficiente si no se puede acceder a quienes lo brindan, o si cada vez que se accede, el trato es displicente. Todo servicio de calidad debe brindar receptividad al usuario. A veces una tecnología de calidad brinda excelencia en la prestación técnica, pero en el aspecto humano no existe receptividad. Por lo tanto ese servicio carecerá de calidad.

Un servicio de calidad, no sólo debe ser excelente en su prestación, sino que debe serlo en el trato humano, el cual deberá ser además, amable, eficiente y correcto. (Un ejemplo trivial puede ser de utilidad para explicar este caso: Alguien de nosotros es invitado a una fiesta en una casa espectacular, pero al llegar nos damos cuenta que sus dueños son antipáticos, malhumorados y nada hospitalarios, la velada en ese caso se verá deslucida y no veremos la hora de marcharnos, porque hemos experimentado que no hemos sido bien recibidos). Con un servicio tecnológicamente sin errores sucede lo mismo. Si su capital humano no es receptivo, el servicio quedará deslucido y desvalorizado. Mejorar la eficacia personal de los empleados y potenciar su capacidad de organización, comunicación e información, mejorará el servicio en todos los aspectos,

contribuirá al desarrollo de una mejor imagen de la Unidad de Organización y nos llevará a reflexionar sobre las misiones, funciones y formas de actuar del personal que atiende a los usuarios.

#### **2.2.2.4 Herramientas para la gestión de la calidad**

Cada vez que hablemos de un proceso de mejora de la calidad que nos conduzca hacia la excelencia en la prestación de los servicios, es necesario recordar las diversas herramientas con las que podemos contar para ordenar, medir, comparar y estructurar la información, de modo tal que nos permitan generar nuevas ideas y resolver los diferentes problemas que se vayan presentando. Las herramientas para la gestión de la calidad que a continuación se exponen son las más utilizadas habitualmente y se pueden aplicar en cada una de las fases y etapas de cualquier proceso de mejora continua y que servirá para: Identificar y/o detectar problemas. Analizar los problemas y sus causas.

Tomar decisiones y seleccionar otras alternativas. Evaluar, controlar y realizar el seguimiento de acciones realizadas.

#### **2.2.3 Servicios públicos**

Esta compleja relación hace que, en ocasiones sea difícil reconocer las expectativas ciudadanas. (Denhardt y Denhardt, 2003; Aberbach y Christensen, 2005) Los ciudadanos han crecido acostumbrados a disponer de productos y servicios confeccionados para satisfacer sus necesidades.

Mientras que Sappington y Stiglitz (1987) consideran que la intervención del sector público supone la absorción total por éste de todas las tareas y funciones necesarias para llevar a cabo una actividad provisorio de bienes o

servicios públicos es, simplemente, renunciar a priori a cualquier pretensión de alcanzar un nivel aceptable de eficiencia en la gestión.

Primeramente un servicio público local puede ser entendido de acuerdo a Mora et al. (2006), como el conjunto de servicios municipales, de iniciativa social o mercantil que, independientemente de su titularidad, tienen efectos en las necesidades y expectativas de bienestar personal y comunitario en el territorio de un municipio. Además según el nivel de la Administración que estemos hablando se puede pasar por un amplio abanico en la prestación de los servicios del Estado, desde una escala local, autonómica o regional, hasta la estatal. (Echebarria y Mendoza, 1999).

Por otro lado, el concepto de servicio público es una noción contradicha, a través de la historia este ha cambiado con el ritmo evolutivo del Estado. De tal suerte que Duguit (1921) sostiene que se puede entender por servicio público toda actividad cuyo cumplimiento debe ser regulado, asegurado y controlado por los gobernantes.

Para Antúnez (2003), los servicios públicos son una amplia gama de instrumentos y de medidas con las cuales la ciudadanía debe contar para el pleno desarrollo de su potencial humano, social y económico. Mientras que para Jaramillo (2005), son actividades dirigidas a la comunidad, destinadas a satisfacer necesidades básicas y cuyo suministro esté organizado de una manera metódica, uniforme y persistente, de manera gratuita o mediante el pago de una tarifa o estipendio. Al ser público, debe ser gestionado en nombre de la comunidad y debe estar al alcance de todos los miembros del cuerpo social, en condiciones de equidad y bajo estrecha vigilancia del Estado.

Los servicios públicos deben dar atención personalizada al usuario. Es decir, un trato personalizado, preferencial y único. Los servicios públicos deben ofrecer celeridad en la atención, porque todo usuario necesita una atención eficiente acorde a sus necesidades y demandas, sabiendo que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo atiende. Otro de los atributos universales de los servicios públicos es que son visibles y comprobables en el presente y en el futuro mediato e inmediato. La calidad de los servicios está relacionada con su presentación, utilidad y durabilidad, pues son valores intrínsecos a ellos.

La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Esta calidad está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez. Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que gestionan los servidores públicos. Por otro lado la satisfacción del usuario puede medirse en distintos niveles. Por ejemplo: En la calidad percibida en la atención. En la calidad de los procesos. En la eficiencia de los tiempos de espera. En las actitudes de respeto de los servidores públicos. En la información brindada. En las instalaciones ofrecidas. En los servicios prestados. Todo este conjunto de cosas hacen a la calidad total, que consiste en satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios o ciudadanos y que se percibe en unos servicios de calidad.

### **2.2.3.1 Características**

Tanto Speller y Ghobadian (1993) y López y Gadea (2001) han propuesto algunas características específicas de los servicios públicos, que deben ser tomadas en cuenta al momento de la gestión de los mismos:

- El objetivo final de un servicio público es maximizar el interés general.
- Las Administraciones Públicas han de garantizar la igualdad y la equidad en los servicios públicos.
- Las Administraciones Públicas proporcionan una amplia y gran variedad de servicios, en el que muchos actores con distintos intereses y expectativas interactúan.
- Frecuentemente los servicios que se ofertan en el ámbito público se realizan en un régimen de monopolio/oligopolio. La oferta pública, se hace en muchas ocasiones, sin competencia.
- El horizonte de actuación pública, es algunas ocasiones, fuertemente temporal al estar sometido a los ciclos electorales.
- En comparación con el sector privado los servicios públicos son más difíciles de comprender en su flujo de trabajo, y por lo tanto, son más difíciles de medir, controlar e incluso de automatizar.
- Los servicios públicos deben prestarse de forma transparente.
- Los servicios públicos han de ser simples y accesibles, ello conlleva entre muchas cosas, la inteligibilidad de los documentos y la reducción de normas.
- El diseño de los servicios debe proporcionar confianza y fiabilidad, además de favorecer la participación de los ciudadanos, sobre todo en los procesos de mejora de los mismos, para el cumplimiento de sus necesidades.

### **2.2.3.2 La calidad en los servicios públicos y las expectativas de los ciudadanos.**

Las nuevas modalidades de atención, las tecnologías de la información y la comunicación ayudan a la Administración Pública a enfrentarse a los numerosos retos que se le presentan. Sin embargo, no hay que centrarse en ellas, sino en la utilización de estas tecnologías, conjuntamente con el cambio organizativo y con los nuevos métodos para mejorar los servicios públicos, los procesos democráticos y las políticas públicas. Las buenas prácticas ya han demostrado en la actualidad que una administración pública ejercida con calidad es sin duda, una manera muy eficaz de prestar los servicios públicos, porque reduce los tiempos de espera y mejora la relación coste/rendimiento, aumenta la productividad y mejora la transparencia y la responsabilidad. La administración pública debe tender a lograr un enfoque estratégico buscando la consecución de sus objetivos, la implantación eficaz de sus políticas y el desarrollo regional para toda la comunidad en su conjunto. No obstante, introducir la calidad en los servicios públicos de una administración a veces no resulta demasiado fácil, porque para poder ofrecer servicios centrados en el usuario es imprescindible que todas las distintas Unidades de Organización compartan criterios comunes sobre la calidad en los servicios públicos, los asuman con la responsabilidad que merecen y los sostengan en el tiempo. Muy a menudo esta responsabilidad supone un cambio organizativo que requiere la disposición de replantear los modos de trabajo ya establecidos y a veces, esto suele crear resistencia. Se debe conceder mucha importancia a las Unidades de Organización que trabajan con calidad, porque deben ser consideradas como la mejor manera posible de lograr que dichas

administraciones sean más eficientes y contribuyan enteramente con la estrategia de sus políticas a través de nuevos y mejores servicios públicos para con los ciudadanos.

Las administraciones públicas se enfrentan a los desafíos que suponen los cambios que se producen a su alrededor, los cuales abarcan desde las principales tendencias sociales y económicas hasta las expectativas crecientes de lograr unos servicios de mayor calidad para los ciudadanos. Al mismo tiempo deben hacer frente a unos presupuestos más ajustados y a las exigencias de sus propios trabajadores.

El sector público también tiene una influencia clave en las condiciones de los factores de producción, como el caso de la oferta de trabajadores cualificados gracias al sistema educativo. Hacer que las actividades del sector público resulten más eficientes (reducir el papeleo) y más eficaces (accesibles, cómodas para el usuario, seguras y con un objetivo definido), impulsará el crecimiento económico de la economía en general. También se espera que la Administración Pública esté preparada para los desafíos que surjan en el futuro. Cada día los ciudadanos se van acostumbrando a que el sector privado les ofrezca unos tiempos de respuesta cada vez más rápidos y unos servicios con mayor calidad. Ahora bien, también esperan que el sector público se comporte del mismo modo. A veces los procedimientos con demasiados trámites, lentos, con largas colas y el tener que darle a la administración una información que ya tiene, son prácticas cada vez más criticadas en todas administraciones del mundo.

Con la gestión de la calidad, se espera que la prestación de los servicios públicos sea cada vez más rápida, eficiente y cómoda para el usuario, más



personalizada y se adapte a las necesidades de cada individuo. El sector público, al igual que el resto de la economía, se enfrenta al desafío de reaccionar ante los nuevos avances tecnológicos.

**A) La calidad de los servicios.** Podría ser conceptualizada como el nivel adecuado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio. . Todo servicio público debe brindarse con calidad, es decir debe realizarse de forma correcta y eficiente, coincidentemente satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario que los utiliza. Toda calidad de un servicio público debe poder evaluarse, del mismo modo que puede evaluarse dicho servicio, porque si público es el servicio, pública deberá ser también la evaluación de su calidad.

La mejora de la calidad pasa por la evaluación sistemática de la misma. Y mejorar la calidad de un servicio público significa mejorar los procesos del mismo en cada una de sus fases, adaptándolo a las condiciones de eficiencia y buen desempeño que supone la correcta prestación del tal servicio.

### **B) Medición de la calidad de un servicio**

La evaluación de la calidad en un servicio público no se impone, es el reflejo de una cultura que se adquiere en cada Administración Pública o en cada Unidad de Organización y se desarrolla conforme a la gestión de calidad implementada. Cada Unidad debe entender cuándo es el mejor momento para llevarla a cabo, sobre qué concreta área material y conforme al modelo, comúnmente aceptados, que considere más adecuado a su

realidad organizativa, sin que en este punto existan métodos imperativos o cerrados.

La evaluación, ya sea en sus modalidades de autoevaluación y evaluación general, tiene la consideración de instrumento objetivo de las políticas públicas que desarrollen las Unidades de Organización y la Administración Pública respectivamente. La evaluación de la calidad de los servicios públicos, en sus distintas modalidades, ya comentadas, de autoevaluación, incluidas las conocidas como cartas de servicios, o de evaluación externa. Un elemento es común a todas las evaluaciones: su voluntariedad. Así, la evaluación de las políticas públicas podrá realizarse acudiendo a la propia evaluación o a la evaluación externa por un órgano de naturaleza pública. La evaluación de la calidad de los servicios públicos admite, en su modalidad más elemental de autoevaluación, la aplicación de las cartas de servicio, cuya utilización se ha extendido entre las Administraciones públicas y que se entienden como el documento administrativo a través del cual la Administración informa a los ciudadanos de sus servicios e incorpora voluntariamente compromisos que aseguren su prestación e indicadores de seguimiento; y también admite, según se quiera optar por una mayor complejidad, modelos instaurados en el ámbito donde se desempeñan, como el Modelo Provincial de Calidad de la Provincia de Salta, el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión Pública y el Modelo Europeo, o cualquier otro método homologable que recoja suficientemente la opinión de los usuarios, su grado de satisfacción y programas de mejora.

#### 2.2.4 Principios de los Servicios Públicos

La prestación de servicios públicos a la comunidad que las autoridades municipales deben garantizar estableciendo procedimientos administrativos y una organización que tiene como fin satisfacer las necesidades de la población, debe estar basado en los siguientes principios: igualdad, permanencia o de continuidad, adecuación, generalidad, legalidad, obligatoriedad, persistencia y adaptación.

- **Principio de igualdad**, garantiza la uniformidad que los ciudadanos deben gozar de un servicio público municipal en igualdad de condiciones, siempre que hayan cubierto los requisitos necesarios para su uso, es decir, el servicio público municipal debe representar un beneficio social colectivo.
- **El principio de permanencia o de continuidad**, significa que todo servicio público municipal debe ser proporcionado de manera regular y continua, sin interrupción en su prestación. Su permanencia prolongada y segura garantiza la satisfacción de necesidades colectivas, a través del tiempo. Es imposible que un servicio público municipal sea proporcionado por periodos.
- **El principio de adecuación**, consiste en que el servicio público municipal debe responder a las necesidades de la comunidad local en cantidad y calidad. Por consiguiente es importancia capital que los órganos responsables de la prestación de los servicios, cuenten con el equipo, personal e instalaciones adecuadas y suficientes para cubrir las demandas de la comunidad.
- **El principio de generalidad**, es el derecho de cualquier ciudadano de una circunscripción geográfica local a ser usuario de los servicios

públicos municipales, siempre que se realicen de conformidad a las normas legales vigentes que lo regulen.

- **El principio de legalidad**, dispone que los servicios públicos municipales se apoyen en el conjunto de normas legales.
- **El principio de obligatoriedad**, que es el deber constitucional de todas las autoridades locales encargadas de la prestación de servicios públicos municipales, en tanto son responsables política y administrativamente ante la comunidad.
- **El principio de persistencia**, para garantizar la prestación de los servicios públicos municipales sin fines de lucro o de especulación se requiere fijar criterios de carácter financiero para cubrir adecuadamente los gastos de mantenimiento en forma equitativa,
- **El principio de adaptación**, considera que la prestación de los servicios públicos municipales se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios en las necesidades de la comunidad local, garantizando prestar un mejor y eficiente servicio, acorde con el desarrollo social.

### **2.2.5 Clasificación de los servicios públicos Municipales**

El municipio de acuerdo a las condiciones territoriales y socioeconómicas, así como de su capacidad administrativa y financiera, identifica los siguientes servicios municipales: Agua potable y alcantarillado, Alumbrado público, Limpieza, Mercados y centros de abastos, cementerios, calles, parques y jardines, seguridad ciudadana, tránsito, rastros, transporte urbano.

- **Agua potable y alcantarillado.** El agua potable es un servicio público municipal cuya función es la instalación y mantenimiento de las redes de agua; la potabilización, distribución y vigilancia de la calidad de agua,

las condiciones sanitarias de las instalaciones. El alcantarillado es un servicio público municipal que tiene como función el alejamiento y disposición de las aguas servidas y los desechos a lugares convenientes tanto técnica como económicamente, para que se les pueda tratar y, posteriormente, asignar el reciclaje sin ocasionar la degradación del medio ambiente y equilibrio ecológico. Es un elemento básico que garantiza la higiene y sanidad del medio.

- **Alumbrado público.** cuya función principal es garantizar la iluminación por medio de energía eléctrica u otra alternativa en los sitios públicos que permita a los habitantes de una localidad, tanto la visibilidad nocturna como la seguridad; implica también, iluminación de dependencias y áreas públicas, vigilar los programas de mantenimiento de las redes de alumbrado público, necesarios para su óptimo funcionamiento.
- **Limpieza.** Constituye un servicio público municipal encargado de la recolección y destino de basura y residuos sólidos producidos por los habitantes del municipio en el desarrollo de sus actividades diarias, ya sea en el hogar, en la oficina, comercio, industria, hospitales, etc., con la finalidad de preservar el medio ambiente y darle un destino final a la basura de acuerdo a las posibilidades de cada municipio. Comprende las actividades de: limpieza de calles, plazas, predios, jardines, mercados, caminos y otras áreas públicas y procesamiento y posterior aprovechamiento de la basura.
- **Mercados y centros de abastos.** Este servicio comprende el establecimiento, organización y funcionamiento de instalaciones adecuadas para la comercialización de mercancías o servicios de

primera necesidad. La prestación de servicio no requiere que los municipios directamente tengan puestos o locales comerciales de distribución sino, tan solo proporcionar la infraestructura y servicios necesarios para que las transacciones comerciales de productos básicos se realicen en un solo recinto donde se pueden adquirir las mercancías, accesibles a la mayoría de la población.

- **Panteones o cementerios.** Este servicio tiene por objeto proporcionar espacios adecuados para las inhumaciones, exhumaciones, cremación de cadáveres y restos humanos. Las municipalidades se encargan de otorgar permisos a los cementerios oficiales, a cargo directo de los gobiernos locales como para los particulares o concesionados en el ámbito territorial del municipio, recibiendo como contraprestación el cobro de los derechos correspondientes al servicio prestado.
- **Rastros.** Su objetivo principal es proporcionar instalaciones adecuadas para que los particulares realicen el sacrificio de los animales mediante procedimientos más convenientes e higiénicos al consumo de la población.
- **Parques y jardines.** Es un servicio que incluye un conjunto de acciones orientadas hacia el alineamiento, el trazo y la construcción, ampliación y mantenimiento de las vías públicas así como brindar a la población lugares de esparcimiento y áreas verdes que operen como pulmones urbanos.
- **Seguridad pública y tránsito.** Servicios constituidos por un conjunto de actividades especiales de carácter técnico realizados por las municipalidades para regular el orden público y el tránsito vehicular y peatonal, basado en las leyes y reglamentos correspondientes. Consiste

en la regulación normativa del libre traslado de las personas por los medios conocidos de transporte y la vigilancia de los movimientos vehiculares y peatonales se desarrollen con base a principios de máxima seguridad para la integridad física de las personas.

- **Transporte.** Es normalmente, es un servicio público concesionado a particulares, mediante el cual se establecen las rutas de transporte para asegurar la comunicación confiable, segura y a precios accesibles.-

### **2.2.6 Desarrollo del Potencial Humano**

Destinado a potenciar las capacidades de gestión de autoridades, directivos y profesionales municipales en las tareas propias de la administración local, generando intercambio de experiencias entre los participantes.

Se hace necesario adaptar los recursos humanos a la evolución del entorno social que está en continua transformación y que demanda de forma pujante un nuevo papel a la administración municipal en el campo del medio ambiente, la dinamización social, la promoción económica y del empleo, la información etc. Todo ello ligado a un alto nivel de transparencia mediante una reglamentación concreta y consensuada sobre los procesos de selección de personal.

Son aspectos esenciales para ordenar una política de recursos humanos:

- Relación de puestos de trabajo, fundamental para conocer la estructura y el contenido cualitativo de la nómina de personal.
- Nómina de personal, conforma la relación detallada del número de plazas que la integran.

- Reglamento de selección o contratación, a fin de dotar de transparencia y regularidad a la política de contratación de personal.
- Valoración de puestos de trabajo, para homogeneizar las retribuciones de los distintos puestos de trabajo bajo unos mismos criterios eliminando los agravios comparativos entre trabajadores de la misma municipalidad.
- Manual de funciones de los puestos de trabajo, para clarificar los distintos ámbitos de trabajo, especializar y delimitar responsabilidades
- Plan de formación permanente.
- Manual de circuitos y procedimientos, a fin de ahorrar tiempo y esfuerzo, desarrollando a la especialización

### **2.2.7 Programas de Capacitación**

Se concibe como una importante etapa de perfeccionamiento para quienes tengan interés en el ámbito municipal, contribuyendo así a la formación de profesionales en el desarrollo de la comuna y en regiones. Entregar una completa visión de la función municipal y de sus principales herramientas a fin de permitir mejorar la toma de decisiones fundamentales. Entregar conocimientos y desarrollar habilidades para el ejercicio de la función municipal en el contexto de los desafíos que deben asumir. Fortalecer la tarea de agentes motores en el desarrollo comunal que comete a las autoridades, directivos y profesionales.

El desarrollo y mantenimiento de las competencias laborales y de un óptimo desempeño y rendimiento de los miembros de los gobiernos locales dependen, en gran medida del ambiente laboral existente en la



organización, el cual incide tanto en la satisfacción como en la motivación de los colaboradores en el trabajo.

### **2.2.8 Motivación e incentivos**

Stephen P. Robbins (1995). La motivación se refiere a la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. La motivación general se refiere al esfuerzo por alcanzar cualquier meta, el enfoque aquí desarrollado se limita a las organizaciones municipales. Existen tres elementos claves que se extraen de la definición anterior, el esfuerzo, las metas de la organización y las necesidades.

- **El esfuerzo.** Es una medida de la intensidad. Si alguien está motivado hace un gran esfuerzo, pero el gran esfuerzo no necesariamente conduce a un buen rendimiento laboral.
- **Las metas de la organización.** El esfuerzo dirigido al logro de las metas de la organización además de ser consistentes con ellas, es la garantía para la satisfacción de las necesidades de los trabajadores.
- **La necesidad.** Condición interna que busca hacer atractivos los resultados deseados. Una necesidad insatisfecha genera tensión, lo que origina impulsos dentro del individuo. Dichos impulsos producen una conducta de búsqueda de metas específicas, cuando son alcanzadas, satisfacen la necesidad y reducen las tensiones.

Pablo Ferreiro & Manuel Alcázar (2002). La motivación de una persona para realizar una acción concreta influyen dos motivaciones distintas: la espontánea y la racional. La motivación espontánea se hace de modo

automático, impulsando a la acción que valora como atractiva. La motivación racional, según el grado de autocontrol que tenga la persona, en dirección a la acción que valora como conveniente.

Los responsables de la gestión de los gobiernos locales deberán facilitar que se desarrollen motivos trascendentes de sus colaboradores, para garantizar el crecimiento y desarrollo de la organización municipal.

### **2.2.9 Marco Conceptual Municipal**

El 16 de noviembre del año 1853, el Congreso de la República dio la primera Ley Orgánica de Municipalidades constituida por 126 artículos; en ella se estableció un marco normativo general para la actuación de las municipalidades en el Perú, como un cuerpo encargado de la administración de los intereses locales. Luego, la Constitución Política del Perú, así como posteriores leyes orgánicas dan a las municipalidades funciones promotoras del desarrollo local, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de la colectividad, además de las de promoción adecuada, prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico.

En el marco del proceso de descentralización y conforme al criterio de subsidiariedad, el gobierno más cercano a la población es el más idóneo para ejercer la competencia o función; en este marco, los gobiernos locales deben cumplir con mayor eficiencia las funciones que vienen desarrollando las instituciones nacionales en las distintas jurisdicciones locales. Otro aspecto importante que le asigna la Ley Orgánica de Municipalidades, se refiere a la promoción del desarrollo económico, con incidencia en la micro y pequeña empresa, a través del manejo de planes de desarrollo

económico local, aprobados en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo, así como el desarrollo social, el desarrollo de capacidades y la equidad en sus respectivas circunscripciones. El proceso de planeación local es integral, permanente y participativo, articulando a las municipalidades con sus vecinos. En dichos procesos se establecen las políticas públicas en el ámbito local, teniendo en cuenta las competencias y funciones específicas exclusivas y compartidas establecidas para las municipalidades provinciales y distritales.

El marco normativo asigna a las municipalidades competencias exclusivas y compartidas. Entre las competencias exclusivas, tenemos:

- Planificar y promover el desarrollo urbano y rural de su ámbito, y ejecutar los planes correspondientes.
- Formular y aprobar el plan de desarrollo municipal concertado.
- Normar la zonificación, urbanismo, acondicionamiento territorial y asentamientos humanos.
- Aprobar su organización interna y su presupuesto institucional conforme a la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto y sus leyes anuales de presupuesto.
- Crear, modificar, suprimir o exonerar de contribuciones, tasas, arbitrios, licencias y derechos, conforme a ley.
- Fiscalizar la gestión de los funcionarios de la municipalidad.
- Ejecutar y supervisar la obra pública de carácter social.
- Aprobar la entrega de construcciones de infraestructura y servicios públicos municipales al sector privado a través de concesiones o

cualquier otra forma de participación de la inversión privada permitida por ley.

- Aprobar la celebración de convenios de cooperación nacional e internacional y convenios interinstitucionales, entre otros que señala la ley.

Las competencias municipales compartidas: educación, salud pública, cultura, turismo, recreación y deportes, atención y administración de programas sociales, seguridad ciudadana, transporte colectivo, tránsito urbano, renovación urbana, entre otros.

En este contexto las municipalidades se constituyen en el núcleo de gobierno responsable de la conducción del desarrollo de sus ámbitos locales, para lo cual cuentan con:

- Autonomía política, se refiere a la capacidad de dictar normas de carácter obligatorio en los asuntos de su competencia dentro de su jurisdicción y sancionar a quienes las incumplen y denunciar a quienes resistan a cumplirlas.
- Autonomía económica, a la capacidad de decidir sobre su presupuesto y los rubros donde se destina sus gastos de acuerdo a las necesidades de la comunidad, y
- Autonomía administrativa, a la capacidad de organización más conveniente al logro de los fines y el ejercicio de sus funciones de acuerdo a la realidad geográfica y económica.

A partir del año 2003, esta conducción es compartida con la sociedad civil, el cual esta normado a través de la Ley Marco del Presupuesto Participativo.

### 2.2.10 El Municipio y los servicios públicos

En palabras de Fernández Ruiz (2002: 35): Entendemos al municipio como una persona jurídica de derecho público, compuesta por un grupo social humano interrelacionado por razones de vecindad al estar asentado permanentemente en un territorio dado, con un gobierno autónomo propio y sometido a un orden jurídico específico, con el fin de mantener el orden público, prestar los servicios públicos indispensables para satisfacer las necesidades elementales de carácter general de sus vecinos y realizar las obras públicas municipales requeridas por la comunidad.

El territorio y la población del municipio figuran entre sus elementos esenciales, a ellos se agregan otros ya no tangibles, sino intangibles como, el poder o el órgano gubernamental autónomo que lo ejerce, los servicios públicos, un orden jurídico específico, y el elemento teleológico.

La finalidad del municipio se persigue y alcanza mediante la realización de diversas actividades, las cuales son similares a las desarrolladas por el Estado, y podríamos agruparlas básicamente en:

- **Función pública**, se entiende la actividad esencial y mínima del Estado contemporáneo, fundada en la idea de soberanía, que conlleva el ejercicio de potestad, de imperio, de autoridad, cuya realización atiende al interés público, entre las que destacan la función legislativa, la función jurisdiccional y la función administrativa.
- **Servicios públicos**, por estar destinados a la satisfacción de necesidades de carácter general, vienen a ser actividades también muy importantes, las que, tratándose de servicios públicos propiamente dichos, están atribuidas a la administración pública, quien las puede

realizar directamente, o de manera indirecta por medio de particulares, bajo un régimen jurídico especial exorbitante del derecho privado.

- **Obra pública**, la que puede explicarse como la realizada o producida por el ente estatal o a su nombre, en un inmueble determinado con un propósito de interés general, destinada al uso público, al desempeño de una función pública, o a la prestación de un servicio público.
- **El municipio**, a semejanza del estado, eventualmente puede realizar otras actividades que pueden agruparse bajo la común denominación de socioeconómicas residuales, entre las cuales se pueden distinguir dos tipos, a saber: las de interés público, carentes de prestación de servicio al público, pese a lo cual tienen un carácter prioritario, dado el interés de la comunidad de realizarlas; y las simples, que son aquellas ordinariamente desempeñadas por los particulares, pero que el municipio puede llegar a realizar subsidiariamente, ante la ausencia, la insuficiencia, o la ineficiencia de los particulares.

### **2.2.11 Importancia de la calidad en unidades de organización prestadoras de servicios.**

Las Unidades de Organización se manifiestan de manera sustancialmente distinta a como lo venían haciendo en el siglo pasado, como un instrumento primordial para desarrollar la democracia, garantizar la participación de todos los interesados en los procesos de toma de decisiones públicas y asegurar el progreso de la sociedad en su conjunto y de los ciudadanos en particular. Hoy la Administración Pública presta servicios públicos concretos en el marco de amplias políticas generales, persiguiendo que las prestaciones se adapten a cada necesidad en particular y que, en determinados casos, potencien la igualdad de las

oportunidades de las personas, para que todas ellas alcancen con plenitud el goce de los derechos y libertades fundamentales que la Constitución, los tratados internacionales y las leyes les reconocen.

En su nueva concepción ideológica como Organizaciones cercanas a sus ciudadanos y prestadoras de servicios, las Administraciones ajustan sus funciones a principios y criterios generales y comúnmente aceptados, 27 tales como los de transparencia, eficacia, eficiencia, participación, economía, celeridad, prevención, responsabilidad y universalidad, cualidades todas ellas, que se encuadran dentro de la política de calidad con que se desea trabajar en la gestión de los servicios. Las principales Administraciones Públicas en sus diversos niveles institucionales comunitarios, estatal, provincial y municipal, han realizado un considerable esfuerzo en los últimos años para modernizar sus estructuras, ordenar y actualizar sus funciones y adoptar un modelo de gestión de la calidad que le permita satisfacer a los usuarios de sus servicios.

En este auge de una nueva Administración moderna, no limitada sólo a la introducción de nuevas tecnologías, adquieren especial relevancia, por un lado, la reorganización de las Administraciones, así como por la gestión de la calidad que llevan adelante. La Provincia de Salta no podía quedar al margen de estas corrientes de modernización y mejora de la calidad de sus servicios. Consciente de este nuevo reto, se hace necesaria la articulación coherente de las principales metodologías y técnicas para la evaluación, especialmente la autoevaluación por las propias Unidades de Organización. Todo ello dirigido no sólo a la obtención de evaluaciones

consideradas como un fin en sí mismas, sino como un medio para introducir las mejoras de la calidad que se consideren necesarias.

## **2.2.12 Gestión Municipal**

### **Marco normativo municipal básico**

#### **i) La Constitución**

En la actual Carta Magna del país, el tema municipal está considerado dentro de su Capítulo XIV, —De la Descentralización—. Esta denominación ha sido establecida mediante Ley N° 27680 (publicada el 07.03.02), la misma que han introducido un conjunto de modificaciones al mencionado capítulo.

En el texto de la Constitución, la descentralización es entendida como una forma de organización democrática y constituye una política permanente de Estado, de carácter obligatorio, que tiene como objetivo fundamental el desarrollo integral del país; además, que el proceso de descentralización se realiza por etapas, en forma progresiva y ordenada conforme a criterios que permitan una adecuada asignación de competencias y transferencia de recursos del gobierno nacional hacia los gobiernos regionales y locales. Y, se establece la división del territorio de la República en regiones, departamentos, provincias y distritos, en cuyas circunscripciones se constituye y organiza el gobierno a nivel nacional, regional y local.

El artículo 190° de la Constitución señala que las regiones se crean sobre la base de áreas contiguas integradas histórica, cultural, administrativa y económicamente, conformando unidades geoeconómicas sostenibles. Mediante referéndum pueden integrarse dos o más circunscripciones departamentales contiguas para constituir una región;



igual procedimiento siguen las provincias y distritos contiguos para cambiar de circunscripción regional.

El proceso de regionalización se inicia –según la norma constitucional– eligiendo gobiernos en los actuales departamentos y la Provincia Constitucional del Callao. Los gobiernos regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; coordinan con las municipalidades sin interferir sus funciones y atribuciones; promueven el desarrollo y la economía regional, fomentan las inversiones, actividades y servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y locales de desarrollo.

La estructura orgánica básica de esos gobiernos la conforman el Consejo Regional como órgano normativo y fiscalizador, el Presidente como órgano ejecutivo, y el Consejo de Coordinación Regional integrado por los alcaldes provinciales y por representantes de la sociedad civil, como órgano consultivo y de coordinación con las municipalidades, con las funciones y atribuciones que les señala la ley. El presidente es elegido conjuntamente con un vicepresidente, por sufragio directo por un período de cuatro (4) años, y puede ser reelegido; los miembros del Consejo Regional son elegidos en la misma forma y por igual período. El mandato de dichas autoridades es revocable e irrenunciable, conforme a ley.

La Constitución precisa que las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local, y que tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Asimismo, que corresponden al Concejo Municipal las funciones normativas y fiscalizadoras; y a la Alcaldía, las funciones ejecutivas. Además, se

establece que las municipalidades de los centros poblados son creadas conforme a ley.

Los alcaldes y regidores son elegidos por sufragio directo, por un período de cuatro (4) años. Pueden ser reelegidos. Su mandato es revocable pero irrenunciable.

Los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, así como la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo. Y, son competentes para:

1. Aprobar su organización interna y su presupuesto.
2. Aprobar el plan de desarrollo local concertado con la sociedad civil.
3. Administrar sus bienes y rentas.
4. Crear, modificar y suprimir contribuciones, tasas, arbitrios, licencias y derechos municipales, conforme a ley.
5. Organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad.
6. Planificar el desarrollo urbano y rural de sus circunscripciones, incluyendo la zonificación, urbanismo y el acondicionamiento territorial.
7. Fomentar la competitividad, las inversiones y el financiamiento para la ejecución de proyectos y obras de infraestructura local.
8. Desarrollar y regular actividades o servicios en materia de educación, salud, vivienda, saneamiento, medio ambiente, sustentabilidad de los recursos naturales, transporte colectivo, circulación y tránsito, turismo,

conservación de monumentos arqueológicos e históricos, cultura, recreación y deporte, conforme a ley.

9. Presentar iniciativas legislativas en materias y asuntos de su competencia.
10. Ejercer las demás atribuciones inherentes a su función, conforme a ley.

Se establece que son bienes y rentas de las municipalidades:

1. Los bienes muebles e inmuebles de su propiedad.
2. Los tributos creados por ley a su favor.
3. Las contribuciones, tasas, arbitrios, licencias y derechos creados por ordenanzas municipales, conforme a ley.
4. Los derechos económicos que generen por las privatizaciones, concesiones y servicios que otorguen, conforme a ley.
5. Los recursos asignados del FONCOMUN, que tiene carácter redistributivo, conforme a ley.
6. Las transferencias específicas que les asigne la ley anual de presupuesto.
7. Los recursos asignados por concepto de canon.
8. Los recursos provenientes de sus operaciones financieras, incluyendo aquellas que requieran el aval del Estado, conforme a ley.
9. Los demás que determine la ley.

De acuerdo con la Constitución la capital de la República no integra ninguna región y tiene régimen especial en las leyes de descentralización y orgánica de municipalidades; asimismo, las municipalidades de frontera tienen régimen especial en la ley orgánica de municipalidades. La

Municipalidad Metropolitana de Lima ejerce sus competencias dentro del ámbito de la Provincia de Lima.

Se señala expresamente, además, que las municipalidades promueven, apoyan y reglamentan la participación vecinal en el desarrollo local, asimismo, brindan servicios de seguridad ciudadana, con la cooperación de la Policía Nacional del Perú. De otro lado, se añade que los gobiernos regionales y locales son fiscalizados por sus propios órganos de fiscalización y por los organismos que tengan tal atribución por mandato constitucional o legal, y están sujetos al control y supervisión de la Contraloría General de la República, la que debe organizar un sistema de control descentralizado y permanente.

Finalmente, la Constitución dispone que los gobiernos regionales y las municipalidades formulan sus presupuestos con la participación de la población, y anualmente rinden cuenta de su ejecución.

### **2.2.13 Ministerio de Economía y Finanzas del Perú**

Uno de los principios clave dentro de la Nueva Gestión Pública es la consecución de una gestión orientada a los resultados -o simplemente Gestión por Resultados (GpR)-, en la que se evalúan y se financian los resultados (outcomes) y no únicamente los insumos (inputs).

Los gobiernos que adoptan esta estrategia miden el logro de resultados que legitiman y valoran los ciudadanos, así como el rendimiento de las agencias públicas y su fuerza laboral, fijando metas y recompensando a las que alcanzan o exceden sus metas.

Así, el gobierno se concentra principalmente en lograr las metas del sector público y no solamente en controlar los recursos gastados para realizar esa labor. A su vez, estas metas responden a los intereses prioritarios de la ciudadanía y no a los de la burocracia. La Gestión por Resultados es un concepto mucho más aterrizado que extrae, de la plétora de definiciones y experiencias etiquetadas bajo la NGP, estrategias y metodologías modernas para la gestión pública.

#### **2.2.13.1 ¿Qué es la Nueva Gestión Pública?**

La nueva gestión pública agrega al concepto clásico de una administración eficiente, económica y coordinada de los servicios provistos por el Estado, la necesidad de buscar la igualdad social y escuchar la voz de las minorías como compromisos complementarios de las políticas y la gestión pública, para lo cual debería modernizarse la burocracia tradicional para transformarse en formas burocrático-organizativas modificadas y flexibles.

#### **2.2.13.2 Definición de la Gestión por Resultados:**

Es una estrategia de gestión centrada en el desempeño del desarrollo y en las mejoras sostenibles en los resultados del país. Proporciona un marco coherente para la eficacia del desarrollo en la cual la información del desempeño se usa para mejorar la toma de decisiones, e incluye herramientas prácticas para la planificación estratégica, la programación y ejecución presupuestaria, la gestión de riesgos, el monitoreo y la evaluación de los resultados. (Mesa Redonda de Resultados de Marrakech, 2004)

De este modo, la Gestión por Resultado representa una estrategia práctica y operativa de aplicar los principios fundamentales de la Nueva Gestión Pública, tal como lo han entendido la mayoría de países que deciden transitar por esta corriente de pensamiento.

Sin embargo, no es tarea fácil implantar en el sector público la Gestión por Resultados debido, no sólo al complejo paso de un sistema a otro, con todo lo que ello implica en términos de apoyo político, liderazgo, cambio cultural, nuevos procesos, pérdida de discrecionalidad, etc., sino además debido a los problemas inherentes a la provisión de servicios de la burocracia, tales como:

- Dificultad para medir algunos productos y por ende el desempeño de los funcionarios y las instituciones públicas.
- Asimetría de información al interior de las entidades, entre éstas y el ciudadano, y entre éstas y el principal (por lo general el Ministerio de Finanzas).
- Falta de complementariedad entre agencias, por ser en su mayoría servicios monopólicos.
- Inflexibilidad de los controles ex-ante y especialmente, de los sistemas de carrera pública.

#### **2.2.14 La Gestión por Resultados**

La gestión por resultados (GpR) es un enfoque del ciclo de vida de la administración de programas que integra una visión estratégica centrada en el alcance de objetivos, incorporando un mejor uso de estrategias, personas, recursos, procesos y medidas para mejorar la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas. El elemento esencial

de la GpR se centra en el logro de resultados, la aplicación de la medición del desempeño continuo, el aprendizaje, el cambio y la presentación de informes de rendimiento

#### **2.2.14.1 Expectativas de gestión basada en resultados**

Establecer una clara visión de la organización, misión y prioridades, en un marco de objetivos, logros previstos (o resultados), indicadores, estrategias y recursos traducido en un período de dos años y aplicables en el programa de trabajo; Fomentar la organización y una cultura de gestión que promueve la innovación, el aprendizaje, la rendición de cuentas y la transparencia; La delegación de autoridad y la autonomía de los gestores así como el mejor seguimiento de los resultados alcanzados; Centrarse en el logro de resultados, a través de la planificación estratégica, la supervisión periódica de los avances, evaluación de desempeño, y la presentación de informes de rendimiento; Creación de mecanismos de apoyo, políticas y procedimientos, la construcción y mejora de los mecanismos de implementación, incluyendo la puesta en práctica del marco lógico.

#### **2.2.14.2 Planificación de Programas de gestión por resultados: el marco lógico**

La gestión por resultados cambia el enfoque de la planificación de lo que ejecuta a lo que se logra. Este énfasis en los resultados y / o impactos, por lo tanto, requiere la utilización de herramientas mas sofisticadas de planificación como el marco lógico que articule claramente los objetivos, logros previstos e indicadores de avance antes de su aplicación, así como las relaciones lógicas y la coherencia entre estos elementos. El marco

lógico, por tanto, se convierte en la herramienta fundamental para la planificación, seguimiento y evaluación del programa de trabajo a lo largo del bienio.

- a) Actividad.** Una operación o proceso de trabajo interno a una organización, que utiliza insumos para producir los productos. Por ejemplo, organización de cursos, investigación, procesamiento de datos, etc.
- b) Indicador.** Un indicador proporciona pruebas de que cierta condición existe y/o que los resultados planificados han sido alcanzados.
- c) Input/Insumo.** Los recursos financieros y no financieros utilizados por las organizaciones en las políticas, programas e iniciativas para producir los productos y lograr resultados. Por ejemplo, los fondos, personal, equipo, suministros, etc. **Producto** - Son los servicios derivados de las actividades de una organización, política, programa o iniciativa, y por lo general bajo el control de la propia organización. Por ejemplo, estudios de investigación, informes y publicaciones, etc.

### **2.2.14.3 Resultados**

Una consecuencia atribuida, en parte, a una organización, política, programa o iniciativa. Los resultados expresan los cambios identificados en los beneficiarios en términos de actitud, condición, conocimiento, habilidades, etc y no están bajo el control de una sola organización, política, programa o iniciativa, sino que están dentro de la esfera de la influencia de la organización y por lo tanto reflejan las contribuciones de la organización a los cambios o logros deseados. Los resultados suelen ser calificados como inmediatos, intermedios o finales (impactos).



## **2.2.15 Seguimiento y evaluación**

### **Seguimiento y Evaluación de Resultados en un marco de gestión por resultados**

El seguimiento (monitoreo) es una función y herramienta de gestión que permite la colección, análisis y el informe del avance de implementación sustantivo y financiero del programa de trabajo de la Comisión. El monitoreo pretende medir el rendimiento por medio de la comparación de avance actual con el programa de trabajo planificado para determinar si existe la necesidad de realizar cambios para el logro de los resultados específicos comprometidos. Las revisiones de los cuerpos de supervisión se efectúan cada seis meses en intervalos de 6, 12, 18, 21 y 24 meses de cada bienio.

La Gestión por resultados ha desplazado el foco del seguimiento, la supervisión y evaluación de la relación insumo-producto (eficiencia) a la relación producto-logro que resalta la eficacia de los programas.

Los diferentes tipos de actividades de seguimiento y evaluación son imprescindibles para poder evaluar los avances del programa utilizando la herramienta del marco lógico.

El Perú viene implementando desde 2007 el Presupuesto por Resultados como una reforma trascendental para mejorar la gestión de los recursos públicos. Esta reforma estructural incide sobre el elemento clave del accionar del Estado al redefinir los criterios de asignación y seguimiento de los recursos públicos, propiciando mejoras en la gestión desde el presupuesto, de modo tal que se promueva la efectividad del gasto público orientado a responder y satisfacer las demandas de los ciudadanos.

Después de las grandes reformas estructurales de la economía y del papel del Estado a inicios de la década de 1990, el país intentó esporádica y desarticuladamente consolidar las denominadas reformas de segunda generación que apuntaban hacia la mejor gestión pública. Algunos de estos esfuerzos se vinculan a la teoría de la Gestión por Resultados, pero desafortunadamente no contaron con el indispensable apoyo político, ni se llegaron a concebir dentro de una estrategia consensuada y comprehensiva de reforma.

Sin embargo, de estas iniciativas quedó el convencimiento en la Dirección Nacional del Presupuesto Público que para promover una mejor gestión pública y lograr una mayor efectividad en el uso de los recursos públicos, era necesario realizar una transformación radical en el corazón mismo del presupuesto. Cuando a este convencimiento se unieron el apoyo político, los aportes teóricos de la Gestión por Resultados, los avances en la lógica de resultados en el sector salud peruano y las lecciones y experiencias de esfuerzos hacia resultados de otros países, empezó a gestarse la reforma del Presupuesto por Resultados en el Perú.

En este estudio se realiza un breve repaso de la justificación y sustentación del enfoque y las metodologías utilizadas para la reforma del Presupuesto por Resultados que impulsa el país desde 2007. Se trata de una tarea que se encuentra aún en fases iniciales y que debe enfrentar desafíos importantes, pero que ha empezado a sentar las bases de una asignación de recursos basada en criterios técnicos sin dejar de lado las prioridades de gobierno.

En el primer capítulo del estudio se empieza con una reseña breve de las bases teóricas que sustentan la Gestión por Resultados en general y el Presupuesto por Resultados en particular, dirigida a mejorar la gestión pública con un foco en la obtención de logros para satisfacer las necesidades y demandas de la ciudadanía. El capítulo concluye con un repaso de algunos de los intentos de reforma en el Perú, los cuales tuvieron algunos logros específicos y que formaron parte de los antecedentes de la implementación del Presupuesto por Resultados.

En el segundo capítulo se detallan los elementos más importantes de la reforma del Presupuesto por Resultados en el Perú, presentando las características más notables de su diseño y de su aplicación. Se trata de un modelo ad-hoc para el caso peruano puesto que, si bien se nutre de aportes teóricos, de experiencias internacionales y de prácticas en el sector salud, se desarrolla con la finalidad de reflejar la realidad del país y las necesidades particulares de cambio en la administración pública nacional.

De este modo, este documento busca no sólo dejar un registro de lo experimentado en los últimos años, sino además sustentar debidamente lo avanzado y servir de referencia para incorporar otros aportes que puedan surgir con la finalidad de seguir mejorando las herramientas que se vienen utilizando.

#### **2.2.16 Las raíces – la burocracia en busca de la eficiencia**

Uno de los pioneros del estudio de la administración pública occidental, Woodrow Wilson, publicó en 1887 un artículo donde señala que el objeto de estudiar la administración pública es descubrir, primero, aquello que el gobierno puede hacer de una manera exitosa y, segundo, cómo puede hacerlo con el nivel más alto de eficiencia y al menor costo posible.

En ese artículo se desarrollan conceptos que han regido, en mayor o menor medida, la gestión pública de la mayoría de países occidentales: (i) la separación entre la política y la administración pública; (ii) el empleo del análisis comparativo con las organizaciones privadas para extraer conceptos y metodologías que promuevan la eficiencia; (iii) la mejora de la efectividad de los servicios públicos a través de una mejor administración y capacitando a los servidores civiles en el marco de una meritocracia; y, (iv) la administración del Estado debe ser, en todos los puntos, sensible a la opinión pública.

Estos razonamientos eran el reflejo de la existencia de gobiernos cada vez más complejos —casi no hay un solo deber del gobierno que en un tiempo haya sido sencillo, que hoy no sea complejo—, por lo que se requería contar con algunos fundamentos que faciliten la operatividad de los gobiernos en su función de prestar servicios de calidad a su comunidad. La creación de una burocracia, separada de la política, era un elemento clave para mejorar la gestión pública en aras de la eficiencia y la efectividad.

La burocracia se constituye en la entidad defensora del interés público, de modo tal que los servidores públicos son vistos como funcionarios implicados en la consecución racional de los intereses públicos definidos por el proceso político. La idea de una administración apolítica, racional y jerárquica era fundamental para la idea de la democracia liberal. Como lo señalan Barzelay y Armajani (1992), la aplicación de este marco conceptual en los Estados Unidos a principios del siglo XX era apoyada por una serie de reformadores que propugnaban la creación de un gobierno burocrático

como la manera de facilitar la transformación de ese país de una sociedad rural y descentralizada, a una sociedad urbana, industrial y nacional. Para ello, las dependencias gubernamentales debían administrarse de manera muy semejante a las organizaciones empresariales de la época.

En tal sentido, para implantar estos conceptos se consideraba necesario que el ejercicio de la autoridad pública sea racional e impersonal, es decir, se debía contar con reglas universales que incorporaran el principio del mérito y cuya aplicación garantizara que los funcionarios actuarían de manera competente en aras del interés público.

La Nueva Gerencia Pública: espíritu empresarial para responder al ciudadano Las críticas a este enfoque, desde el punto de vista teórico, no fueron pocas y se profundizaron desde la década de 1940 lideradas por académicos como Luther Gullick, Lyndal Urwick, Henri Fayol, Fredrick W. Taylor, Paul Appleby, Frank Goodnow y Willam Willoughby, quienes añadieron conceptos derivados del estudio de la naturaleza humana, comportamiento grupal y organizaciones de negocios, para redefinir una teoría general de la administración cuyos principios aplicaban tanto para el sector público como para el privado. La concepción de la burocracia racional que buscaba el interés público fue criticada por muchos autores quienes hacían notar que la teoría y la práctica demostraban que las burocracias exhibían un alto grado de irracionalidad o, por lo menos, una racionalidad limitada. Asimismo, se señalaba que la burocracia no trabajaba por el interés público, sino que utilizaba su capacidad para tener sus propios objetivos (Parsons, 2007).

De este modo, entre las décadas de 1940 y 1970 se cuestionan las motivaciones de los burócratas respecto del interés público, así como la distinción entre lo público y lo privado. Así algunos autores, entre los que se encontraba Milton Friedman, señalaban que el Estado y su burocracia no eran la mejor opción para manejar la relación entre los intereses públicos y los privados, sino el libre mercado y la libre elección. Por su lado, Frederickson (1971) ya empieza a reflexionar acerca de la —nueva administración públicall, la cual agrega al concepto clásico de una administración eficiente, económica y coordinada de los servicios provistos por el Estado, la necesidad de buscar la igualdad social y escuchar la voz de las minorías como compromisos complementarios de las políticas y la gestión pública, para lo cual debería además Modernizarse la estable burocracia tradicional para transformarse en formas burocrático organizativas modificadas y flexibles. Sin embargo, la reforma o transformación del —Paradigma Burocráticoll no provino de las reformulaciones teóricas como las reseñadas, sino de la evidencia empírica. Por un lado, en los Estados Unidos se creó una consciencia generalizada de que el gobierno actuaba de manera ineficiente, poco efectiva y desperdiciaba recursos, alimentada por las experiencias de mal manejo de la guerra de Vietnam en las décadas de 1960 y de 1970 o el escándalo de Watergate (1972). Por otra parte, las crisis fiscales de la década de 1970 generaron en países desarrollados algunas iniciativas empíricas para alcanzar un sector público que, básicamente, trabaje mejor y cueste menos. Algunos países comenzaron a adoptar medidas de austeridad fiscal y a experimentar con mecanismos alternativos de prestación de servicios, como por ejemplo mediante privatizaciones.

Al mismo tiempo, se hicieron esfuerzos por aumentar la productividad del sector público y creció el interés por la rendición de cuentas, la redefinición de las misiones organizacionales, la reestructuración burocrática, la simplificación de procesos y la descentralización de la toma de decisiones. Esta manera de enfrentar problemas públicos con soluciones basadas en el análisis económico que priorizan el papel e interés del ciudadano, se denominó la Nueva Gerencia Pública (NGP), y los analistas coinciden en que los países que ejemplifican mejor estos esfuerzos son Nueva Zelanda, Canadá, Gran Bretaña, Australia y los Estados Unidos, países anglosajones que de por sí revelan que existe un fuerte componente idiosincrático y de concepción del Estado en la adopción de estas nuevas técnicas. De este modo, los conceptos detrás de la denominada NGP surgen principalmente de la observación empírica, tal como lo documenta Denhardt (2007), pero se apoya además en el desarrollo de críticas y reflexiones de algunos estudiosos (como los mencionados líneas arriba) y de otras teorías como las de Elección Pública, la Teoría del Agente-Principal y el Análisis de los Costos Transaccionales, así como en metodologías utilizadas por el sector privado para incrementar la eficiencia, tales como la Gerencia por Objetivos, la Gerencia Científica o la Gerencia de la Calidad Total.

### **2.3 Bases o Fundamentos Filosóficos**

Luis Saavedra (2016) Una primera aproximación a la noción de filosofía de gestión alude a la política empresarial e institucional, elaborada según determinados fines (teleología), con sus objetivos, metas y medios (lucrativo. Empresarial o no lucrativo-filantrópico, de servicio público),

además de asumir determinado modelo gerencial (Mejora continua, Justo a tiempo, Comando de mando central, Calidad total, Coordinación en cinco u otros que los líderes de la alta gerencia estratégica tengan a bien considerar).

En este número se aborda en particular alguno de tales modelos aplicado a una organización dada (Coordinación en cinco) y se destaca la matriz raigal de la corriente filosófica (positivista y postpositivista) en que suelen sustentarse uno y otro sistema de pensamiento y acción, arraigado en personas que dirigen y constituyen la base de los procesos de producción industrial o de servicio.

La referencia a empresas o instituciones concretas, a las que de alguna manera se les identifica su patrón filosófico y tecnológico, viene a ser una forma de validar las dimensiones teóricas que se abordan, dado que la filosofía y la tecnología constituyen las unidades de acción, que con su respectivo protocolo definen las líneas de acción y el comportamiento organizacional en un entorno histórico dado.

Sin una cultura organizacional o saber hacer o cómo hacer que define el conjunto de prácticas y valores de acuerdo a las metas y objetivos, tales organizaciones van a presentar importantes déficit en la eficiencia y eficacia, dado además que en el talento humano no ha calado el uso de la tecnología adecuada y la filosofía que debe tener el equipo que conforma la organización, es más no son un equipo aún.



## 2.4 Definiciones Conceptuales

- **Calidad.** Existen muchos conceptos de calidad y a los fines que cada Organización adopte el que crea más adecuado a su desempeño, hemos colocado múltiples definiciones que se utilizan: —Es la percepción que el cliente tiene de un producto o servicio. —La totalidad de las características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas. —Es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisfacen las necesidades establecidas del cliente. —Es el término que encierra un sinónimo de garantía y seguridad al momento de adquirir un producto o un servicio, la calidad es vital para el consumidor ya que ella da tranquilidad y hasta status a los que adquieren un producto. —Es el resultado de una serie de procesos que llevan a un desarrollo oportuno y continuo de cada acción en la organización. —Es el conjunto de rasgos característicos de un producto o servicio, que lo hacen más o menos adecuado para satisfacer las necesidades del usuario. —Propiedad inherente a una cosa que permite compararla con la de su especie.
- **Servicio público.** Un servicio público es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna.
- **Resultado:** es un cambio cuantitativo o cualitativo que ocurre en un proyecto; por una relación de causa-efecto.
- **Resultados a nivel de productos** (o parciales): son los resultados inmediatos, visibles y concretos que se obtienen durante la ejecución del

proyecto y que contribuyen, como consecuencia lógica de las actividades del proyecto, al logro del resultado final.

- **Resultados a nivel de efecto** (o final): es el resultado que se obtiene al momento en que finaliza el proyecto. Equivale al propósito del proyecto, y por su misma definición, no puede haber más de un resultado a este nivel.
- **Resultados a nivel de impacto** (o de largo plazo): son los resultados que se obtienen un tiempo después de la finalización del proyecto.
- **Riesgo**: es la probabilidad de una condición crítica que puede impedir el logro de los resultados previstos. Es la acción de medir y controlar la marcha del proyecto, de hacer un seguimiento de las actividades claves del mismo mediante la aplicación de los siguientes instrumentos previamente definidos:
- **Indicadores**: son una manera de medir los resultados logrados, son los instrumentos que describen, en términos cuantitativos o cualitativos, el cambio logrado o que se quiere lograr en el tiempo. Pueden ser medidas, índices de rendimiento (aumentos, disminuciones), comparaciones entre cifras o condiciones, hechos, opiniones, etc. Deben ser fruto de un acuerdo mutuo al inicio del proyecto; deben ser mensurables, participativos, sencillos y accesibles y pertinentes. Pueden ser cuantitativos (número de, frecuencia de, % de, tasa de, diferencia con, etc.) o cualitativos (capacidad de, calidad de, nivel de, presencia de, percepción de, etc.)
- **Valor Público**.- —El valor público se refiere al valor creado por el Estado a través de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones. En una democracia, este valor es definido en última instancia por el público

mismo. El valor es determinado por las preferencias ciudadanas expresadas a través de una variedad de medios y reflejados a través de las decisiones de los políticos/as electos/asll Kelly y Muers (2003)

## **2.5 Bases Epistémicas**

### **El municipio durante la época colonial.**

Durante la época colonial sobra decir que la forma de gobierno que se implantó en la Nueva España<sup>162</sup> la constituyó el Virreinato, cuyo poder y ejercicio del mismo se personalizaba en la figura del Virrey, el cual, se encargaba de ejercer el gobierno como representante del Rey de España, quien dentro de ese régimen —caracterizado por un alto grado de centralización— era la máxima autoridad.

En efecto de acuerdo con Martínez Cabañas (1995:80) el Municipio en ese régimen colonial ocupaba, por así decirlo, un cuarto nivel dentro de la estructura del poder político, ya que el Virrey era la máxima autoridad seguido del Gobernador, luego el Alcalde Mayor y el Regidor, y por último el Ayuntamiento formado por un cuerpo de vecinos españoles y criollos, el cual era la autoridad en el municipio cuya cabecera era la ciudad o villa. A ese respecto Quintana Roldán (2001:54) menciona que por lo regular en cada ciudad importante de la Nueva España se organizó un Municipio con su respectivo Ayuntamiento, el cual podía depender jerárquicamente o bien del gobernador, del corregidor o del alcalde mayor, a quienes el Virrey encargaba el gobierno y administración de los pueblos. Lo cual parece coincidir con la idea de Merino (2005) de que la función de los municipios durante esa época fue tener el control de los pueblos. Aunque también

suele mencionarse la poca autonomía que los gobiernos municipales tuvieron durante esa época.

En cuanto a la estructura que tenían los ayuntamientos parece existir un consenso entre los autores que abordan este tema (Moreno Espinoza, 1992:72; Moreno Platas, 2001: 42y43; Quintana Roldán, 2001:55) en señalar que ésta variaba de acuerdo al tipo de población, de ahí que el número de integrantes — sobre todo regidores estuviera en función del tipo y tamaño poblacional de los pueblos, algo no muy alejado de nuestra realidad actual. En cuanto a los otros integrantes de los ayuntamientos los autores coinciden en señalar además de los regidores a los alcaldes ordinarios, los síndicos personeros, el alférez real, el procurador general y el alguacil mayor. Cada uno de ellos, se encargaba de llevar a cabo funciones muy específicas a su cargo.

Por lo que se refiere a las formas y procedimientos para la designación de estos funcionarios, éstas parecen haber cambiado a lo largo de esta etapa histórica. De esta manera, nos encontramos que en una primera etapa de la colonia correspondía a los <> descubridores de pueblos o fundadores de las villas y ciudades, el derecho de nombrar a quienes habrían de ocupar los cargos concejiles dentro de los ayuntamientos. Posteriormente coexistió y prevaleció la designación real con la tan viciada práctica de la <> al mejor postor para fungir como alcaldes o regidores. Lo cual, parece haber generado vicios en la gestión de los

**El municipio decimonónico.** En este epígrafe nuestra intención es resumir el papel que el municipio tuvo durante el siglo XIX, que coincide con el período de independencia y la construcción del estado nacional. De

este modo al revisar la literatura encontramos que es una idea compartida —como veremos— entre quienes han escrito al respecto señalar la pérdida de autonomía de los gobiernos municipales frente al jefe político, además se subraya el olvido que tanto las constituciones federalistas de 1824 como la de 1857 tuvieron con la institución municipal al no incluir su regulación en sus textos. A ese respecto, se ha llegado a decir de acuerdo con Carpizo (1985:36) que formalmente al municipio le fue mejor cuando gobernaron los centralistas ya que por lo menos éstos tuvieron la voluntad de incluirlo en sus proyectos constitucionales tanto de 1836 —conocidas como las siete leyes— como en las Bases de Organización Política de México de 1843. En tanto que en las Constituciones de corte federal de 1824 y 1857 la posición del municipio paso claramente inadvertida.

Ciertamente algunos autores tienden a justificar tal acción bajo el argumento del perfil federalista de esos documentos que obligaron a los constituyentes a ser respetuosos de los principios federales y por lo tanto la reglamentación del régimen municipal debió cedérsele a los estados como una institución de derecho local tal como coinciden Martínez Cabañas (1995:83) y Martínez Asadd y Ziccardi (1986:8). Sobre esto, parece una idea compartida por varios autores que quizá la peor parte de la historia de la institución municipal en esa centuria la encontramos en la dictadura de Porfirio Díaz de 1880—1910 toda vez que no solo pasó a un lugar secundario sino que fue sometida al igual que su escasa autonomía a la autoridad de los Jefes Políticos . En ese contexto Reynaldo Robles (2000:122-123) señala que <>, con lo cual coincidimos toda vez que como bien opina Martínez Cabañas (1995:86), el jefe político podía declarar disuelto al ayuntamiento que se revelara en contra del gobierno y revisar

las cuentas de la administración municipal. Vale la pena mencionar que el antecedente del Jefe Político lo encontramos de acuerdo con Carpizo (ibídem) y Orozco Deza (2000:19) en la Constitución de Cádiz<sup>174</sup>, en cuyo contenido se concebía al municipio como una instancia básica de gobierno según el título VI, capítulo I artículos 309 al 323 en los cuales se estableció las bases para la organización y funcionamiento de los ayuntamientos.

En efecto, al revisar este documento encontramos que en ella se establecían algunas cosas positivas para el régimen municipal como la elección popular de las autoridades municipales —alcalde, regidores y el procurador síndico— en lugar de las regidurías perpetuas; la no reelección inmediata y una serie de atribuciones netamente municipales que al final se veían limitadas por la subordinación de los ayuntamientos al Jefe Político.

Lo cual, propiciaba que los alcaldes se convirtieran de acuerdo con Faya Viesca (1998:213—213) en meros jueces conciliadores y auxiliadores de los jueces de partido dejando con ello a los municipios sometidos al Jefe Político y con una autonomía política y financiera muy limitada. Para concluir este apartado, pudiéramos resumir lo anteriormente expuesto en tres puntos.

En primer lugar, nos parece que desde la independencia y a lo largo de todo el siglo XIX el municipio no logró consolidarse ni como estructura social ni como escalón de la organización político—administrativa en el incipiente nuevo estado y en el nuevo diseño institucional.

En segundo lugar, no debe sorprendernos que al finalizar siglo XIX encontramos que la institución municipal era muy distinta al papel que tenía

al inicio de esa centuria. De este modo, de acuerdo con Merino (1996) su carácter de representante político de los pueblos así como su escasa autonomía frente a los poderes formales y sus medios económicos que le permitían subsistir, al igual que sus funciones de árbitro judicial de primera instancia y su capacidad de gestión le fueron arrebatados para formar el Estado nacional.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

- Por la finalidad o propósito: Básica, porque, tuvo como propósito la mejor comprensión de los fenómenos, para general nuevas teorías.
- De acuerdo al alcance: Transversal, porque, la investigación se centró en analizar cuál es el nivel de una o diversas variables en un momento dado.
- De acuerdo al alcance: Longitudinal, porque, el interés del investigador fue analizar cambios a través del tiempo en determinadas variables o en relaciones entre estas.
- Por las fuentes de información: Documental y de campo

##### **3.1.1. Nivel de Investigación**

- Descriptiva – Explicativa

Por la función principal que cumplió responde al **nivel descriptivo**, toda vez que su finalidad consistió en realizar un análisis del estado actual del fenómeno, determinando sus características y propiedades; y **explicativo**, porque estuvo orientada a descubrir y predecir de manera rigurosa la



problemática jurídica relacionada a la gestión municipal y los servicios públicos de la Municipalidad Provincia de Coronel Portillo en la ciudad de Ucayali.

El método de investigación jurídica que se aplicó fue el método dogmático, el cual no sólo determinó el ámbito a investigar, sino que suministró un criterio, que tuvo por objeto integrar el material positivo que opera en los conceptos jurídicos, para fijar después los principios generales mediante el análisis y la síntesis.

Se empleó también el análisis sustantivo de la normatividad vigente en nuestro país, así como en otros países, aplicables al estudio en ciernes.

### **3.2. Diseño y Esquema de la Investigación.**

El diseño que se utilizó en la presente investigación fue el diseño no experimental en su forma transversal, siendo su esquema el siguiente:

M-----O

M = Muestra

O = Observación

### **3.3 Población y muestra**

#### **3.3.1 Población**

La población de estudio estuvo conformada por todos los trabajadores entre nombrados y contratados de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali, haciendo un total de 400 trabajadores entre nombrados y contratados, así también 100 ciudadanos mayores de 18 años de edad que viven dentro del radio urbano de la provincia de Coronel Portillo –Ucayali.

### 3.3.2 Muestra

La muestra es no probabilística y a criterio del investigador por lo que se tomó el 20% de los trabajadores nombrados y contratados de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, haciendo un total de **80 trabajadores** y, los **100 ciudadanos** que viven dentro del radio urbano de la Provincia de Coronel Portillo-Ucayali, haciendo un total de 180.

### 3.4 Técnicas de Recojo, Procesamiento y Presentación de Datos.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron en la presente investigación fueron de fuentes primarias tales como:

#### 3.4.1 Técnicas

- a) **Observación Directa.**- Técnica que se aplicó para conocer in situ la tramitación procesal de la gestión municipal.
- b) **Análisis documental o análisis de contenido:** Técnica que se aplicó para el análisis documentario, a partir de las **Fuentes primarias** (Corresponde el análisis y estudio que se realizaron sobre los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo- Ucayali) **y fuentes secundarias:** que comprende los documentos que determinaron la revisión de literatura, y que son aquellos consignados en los marcos teórico –conceptual y teórico jurídico.
- c) **Encuesta.**- Técnica que nos permitió obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, se utilizó un listado de preguntas escritas (cuestionario) que se entregaron a los sujetos, a fin de que las contesten.

### 3.4.2 Instrumentos.

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación son:

- a) **Ficha de registro de datos.**- instrumento preparado expresamente por el investigador, para recopilar y anotar la información que complementó la observación de los hechos, como por ejemplo: Ingresos de reclamos de los usuarios sobre los servicios públicos, así como el registro de todos los actos procesales llevados a cabo hasta su ejecución.
- b) **Cuestionario.**- Compuestas por un conjunto de preguntas, extraídas conceptualmente de las variables que están sujetos a medición, y que fueron elaborados teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

### 3.5 Procesamiento de datos

Se materializó en los siguientes esquemas:

- a) **Edición y depuración de los datos.**- En esta fase se precisó y revisó que todos los ítems estén resueltos, asimismo que los datos obtenidos sean legibles, claros y precisos.
- b) **Categorización.**- Los datos se sometieron a una clasificación o categorización según determinados principios para ser tabulados, analizados e interpretados
- c) **Tabulación.**- Luego de realizadas las acciones anteriores los datos se ordenaron cuantitativamente, cuya primera operación fundamental fue el conteo para delimitar el número de casos correspondientes a las distintas categorías, y transferirse a tablas que facilitaron su tratamiento sistemático.

### **3.6 Análisis de los datos**

El análisis de los datos, ha seguido la siguiente secuela:

- a) Se descripción los datos obtenidos de cada variable
- b) Se efectuó el análisis estadístico - descriptiva para cada variable, luego se describió la relación entre éstas.
- c) Se describieron los datos a través del modelo de distribución de frecuencias (tabular la información), agregando las frecuencias relativas (porcentaje), y presentándolas en forma de histogramas o gráficos.
- d) Una vez descrita las variables, se generalizó los resultados obtenidos de la población, para comprobar la hipótesis.

### **3.7. Presentación de datos**

Los resultados se definieron con claridad y de acuerdo a las características del usuario o receptor.

En ese sentido la investigación se presentó dentro del contexto académico, siguiendo el esquema de investigación propuesto por la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán-Huánuco.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

Los resultados se indican en cuadros y gráficos según las encuestas realizadas para finalizar con la prueba de hipótesis.

#### 4.1. Encuesta a los Señores Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y a Ciudadanos que radican dentro del radio urbano de la provincia de Coronel Portillo Ucayali.

**Cuadro N° 1**

1. La labor de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali sobre la gestión por resultados

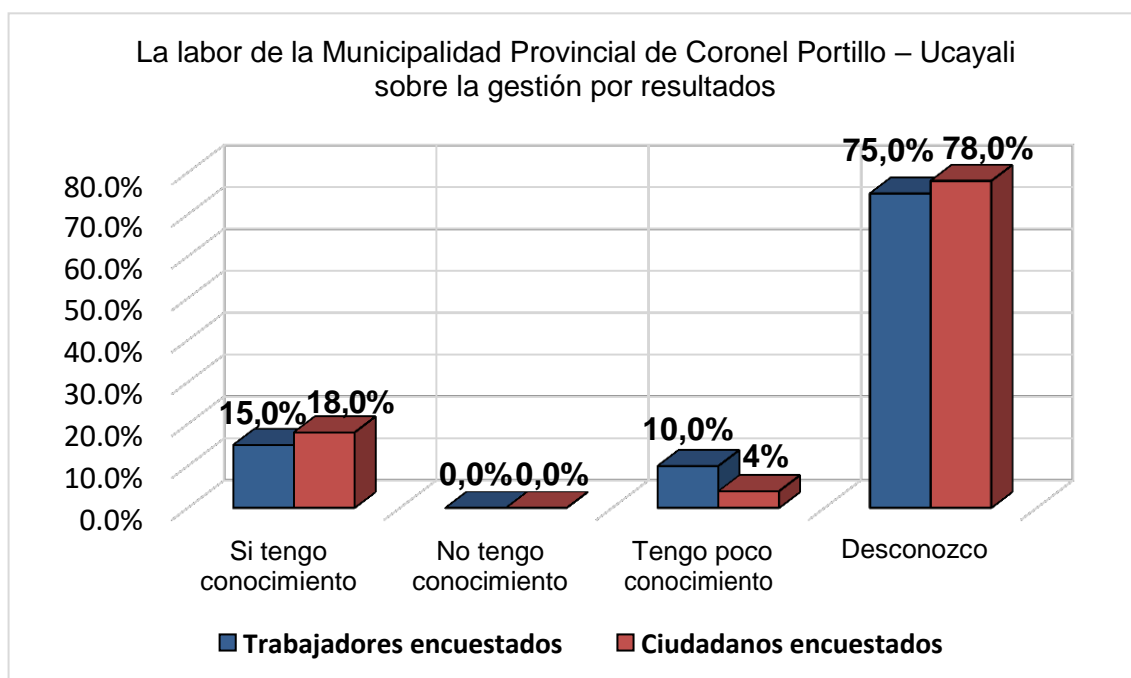
Categoría	Trabajadores encuestados		Ciudadanos encuestados	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Si tengo conocimiento	12	<b>15</b>	18	<b>18</b>
No tengo conocimiento	00	<b>00</b>	00	<b>00</b>
Tengo poco conocimiento	08	<b>10</b>	04	<b>04</b>
Desconozco	60	<b>75</b>	78	<b>78</b>
<b>TOTAL</b>	80	<b>100</b>	100	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, a ciudadanos que radican dentro del radio urbano .- Marzo -2017

## Interpretación

Se advierte en el presente cuadro que, el 75% (60) trabajadores encuestados desconocen la labor de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali sobre la gestión por resultados, el 15% (12) trabajadores, refieren que si tienen conocimiento y, el 10% (08), refieren que tienen poco conocimiento. Seguidamente el 78% (78) ciudadanos encuestados, desconocen la labor de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali sobre la gestión por resultados, el 18% (18) ciudadanos indican que si tienen conocimiento y, el 04% (04) ciudadanos consideran que tienen poco conocimiento.

**Figura Nº 1**



**Cuadro Nº 2**

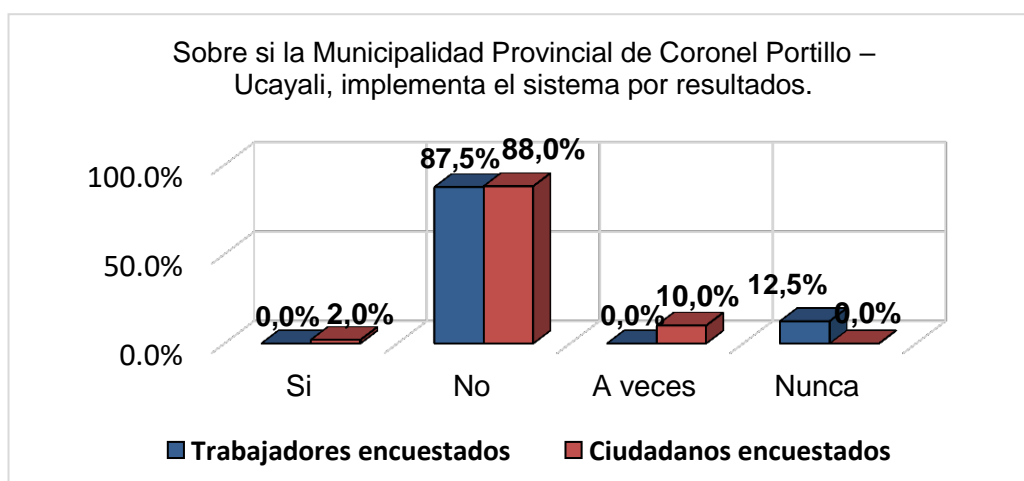
2. Sobre si la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali, implementa el sistema por resultados.

Categoría	Trabajadores encuestados		Ciudadanos encuestados	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Si	00	00,0	02	02
No	70	87,5	88	88
A veces	00	00,0	10	10
Nunca	10	12,5	00	00
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, a ciudadanos que radican dentro del radio urbano .- Marzo -2017

**Interpretación**

Se advierte en el presente cuadro que, el 87,5% (70) trabajadores encuestados refieren que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali, no implementa el sistema por resultados y, el 12,5% (10) trabajadores indican que, nunca implementa el sistema por resultados. Seguidamente, el 88% (88) ciudadanos encuestados, refieren que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo- Ucayali, no implementa el sistema por resultados, el 10% (10) trabajadores, indican que, a veces implementa el sistema por resultados y, el 02% (02) trabajadores indican que si implementa el sistema por resultados.

**Figura Nº 2**

**Cuadro N° 3**

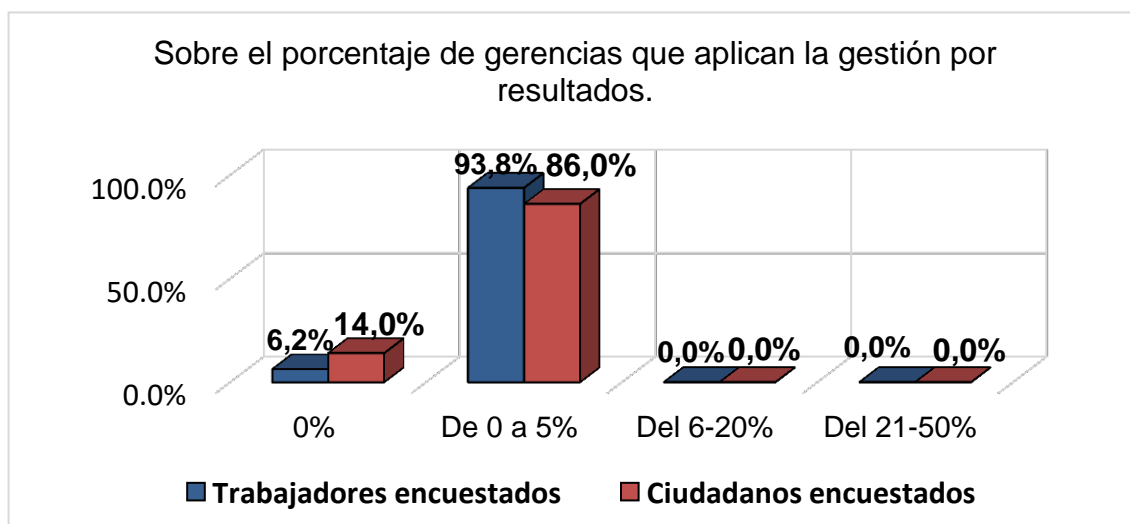
3. Sobre el porcentaje de gerencias que aplican la gestión por resultados.

<b>Categoría</b>	<b>Trabajadores encuestados</b>		<b>Ciudadanos encuestados</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
0%	05	<b>6,2</b>	14	<b>14</b>
De 0 a 5%	75	<b>93,8</b>	86	<b>86</b>
Del 6 – 20%	00	<b>00,0</b>	00	<b>00</b>
Del 21 – 50%	00	<b>00,0</b>	00	<b>00</b>
<b>TOTAL</b>	80	<b>100</b>	100	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, a ciudadanos que radican dentro del radio urbano.- Marzo -2017

**Interpretación**

Se advierte en el presente cuadro que, el 93,8% (75) trabajadores encuestados refieren que, de 0-5% de gerencias aplican la gestión por resultados y, el 6,2% (05) trabajadores refieren que, el 0% de gerencias aplican la gestión por resultados. Seguidamente el 86% (86) ciudadanos encuestados, refieren que, de 0-5% de gerencias aplican la gestión por resultados y, el 14% (14) ciudadanos consideran que, el 0% de gerencias aplican la gestión por resultados.

**Figura N° 3**



**Cuadro N° 4**

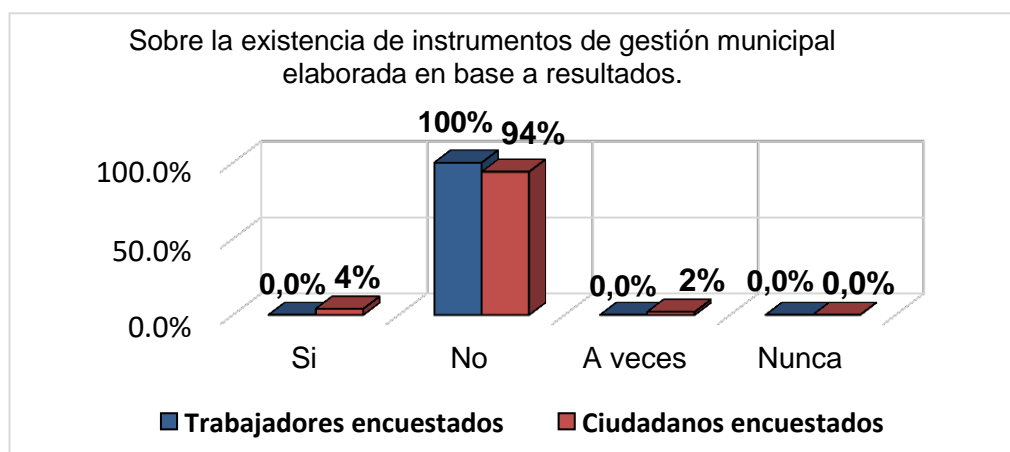
4. Sobre la existencia de instrumentos de gestión municipal elaborada en base a resultados.

Categoría	Trabajadores encuestados		Ciudadanos encuestados	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Si	00	<b>00</b>	04	<b>04</b>
No	80	<b>100</b>	94	<b>94</b>
A veces	00	<b>00</b>	02	<b>02</b>
Nunca	00	<b>00</b>	00	<b>00</b>
<b>TOTAL</b>	80	<b>100</b>	100	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, a ciudadanos que radican dentro del radio urbano .- Marzo -2017

**Interpretación**

Se advierte en el presente cuadro que, el 100% (80) trabajadores encuestados refieren que no existe instrumentos de gestión municipal elaborada en base a resultados. Seguidamente, el 94% (94) ciudadanos encuestados refieren que, no existe instrumentos de gestión elaborada en base a resultados, el 04% (04) ciudadanos, refieren que si existe instrumentos de gestión municipal elaborada en base a resultados y, el 02% (02) ciudadanos encuetados, refieren que, a veces existe instrumento de gestión municipal elaborada en base a resultados.

**Figura N° 4**

**Cuadro Nº 5**

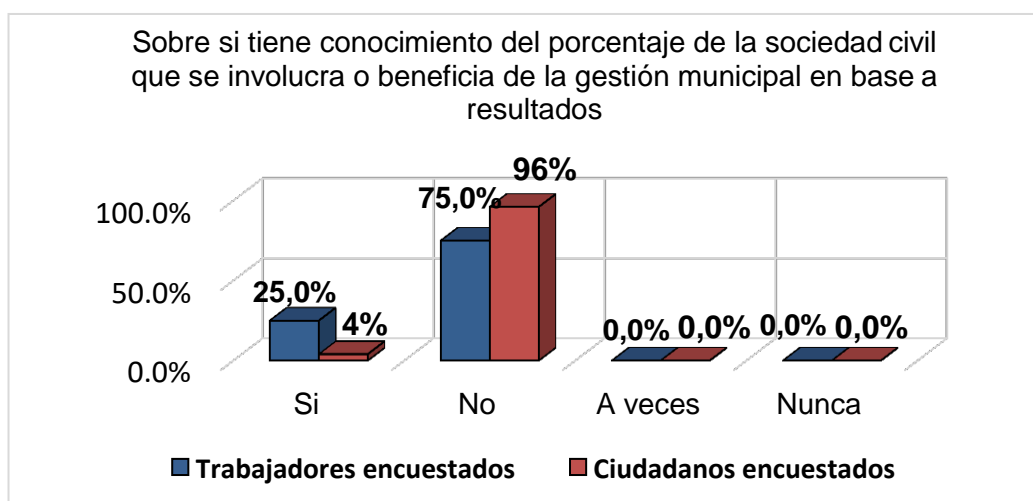
5. Sobre si tiene conocimiento del porcentaje de la sociedad civil que se involucra o beneficia de la gestión municipal en base a resultados

Categoría	Trabajadores encuestados		Ciudadanos encuestados	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Si	20	25	04	04
No	60	75	96	96
A veces	00	00	00	00
Nunca	00	00	00	00
<b>TOTAL</b>	80	100	100	100

**Fuente:** Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, a ciudadanos que radican dentro del radio urbano.- Marzo -2017

**Interpretación**

Se advierte en el presente cuadro que, el 75% (60) trabajadores encuestados refieren que no tiene conocimiento sobre el porcentaje de la sociedad civil que se involucra o beneficia de la gestión municipal en base a resultados y, el 25% (20) trabajadores, refieren que si tienen conocimiento. Seguidamente el 96% (96) ciudadanos encuestados, no tienen conocimiento del porcentaje de la sociedad civil que se involucra o beneficia de la gestión municipal en base a resultados y, el 04% (04) ciudadanos consideran que si tienen conocimiento.

**Figura Nº 5**

**Cuadro Nº 6**

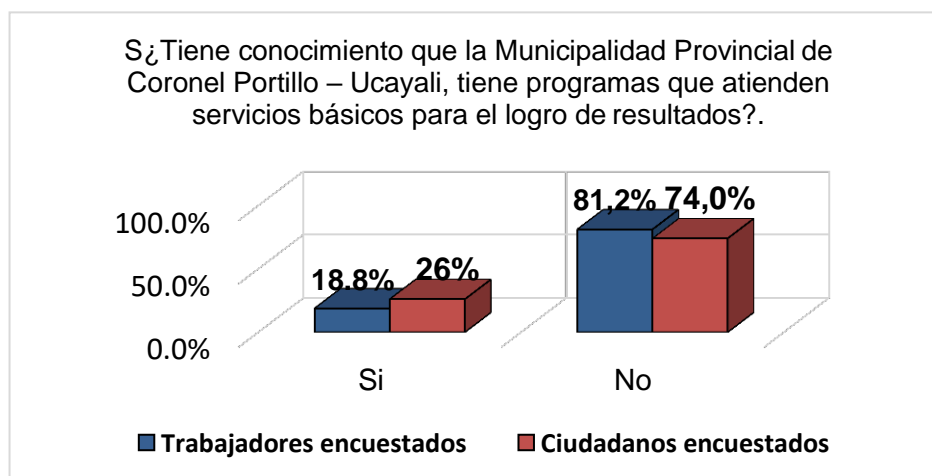
6. ¿Tiene conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali, tiene programas que atienden servicios básicos para el logro de resultados?

Categoría	Trabajadores encuestados		Ciudadanos encuestados	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Si	15	18,8	26	26
No	65	81,2	74	74
<b>TOTAL</b>	80	<b>100</b>	100	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, a ciudadanos que radican dentro del radio urbano.- Marzo -2017

**Interpretación**

Se advierte en el presente cuadro que, el 81,2% (65) trabajadores encuestados no tienen conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali tiene programas que atienden servicios básicos para el logro de resultados y, el 18,8% (15), trabajadores refieren que si tienen conocimiento. Seguidamente el 74% (74) ciudadanos encuestados, no tienen conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali, tiene programas que atienden servicios básicos para el logro de resultados y, el 26% (26) ciudadanos consideran que si tienen conocimiento.

**Figura Nº 6**

**Cuadro N° 7**

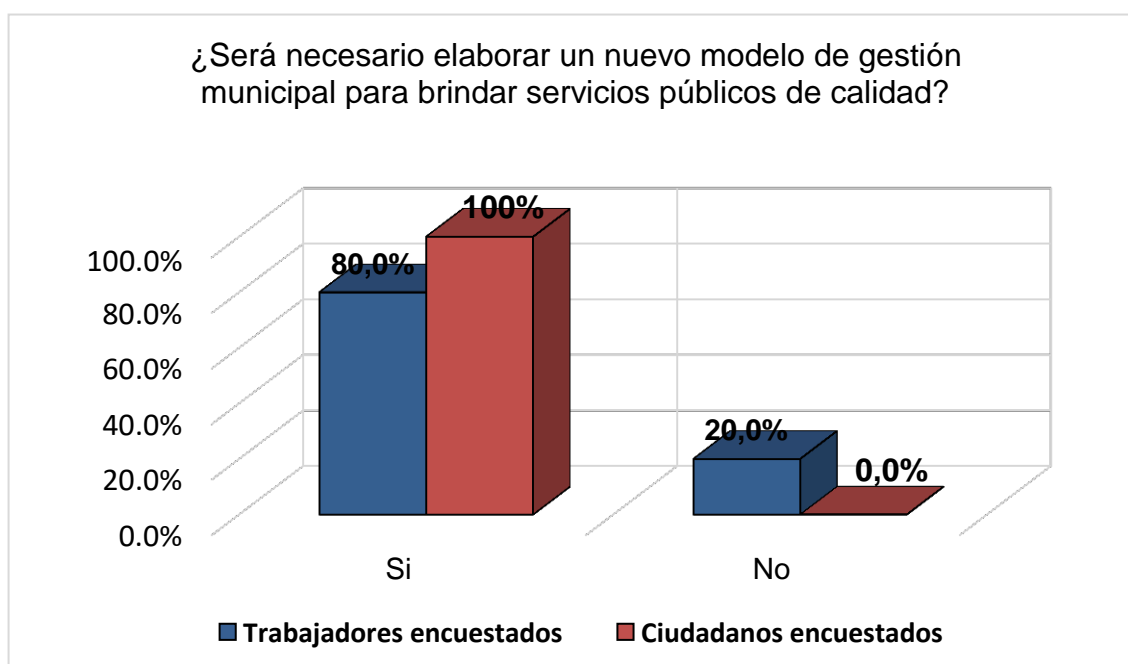
7. ¿Será necesario elaborar un nuevo modelo de gestión municipal para brindar servicios públicos de calidad?

Categoría	Trabajadores encuestados		Ciudadanos encuestados	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Si	80	<b>80</b>	100	<b>100</b>
No	00	<b>20</b>	00	<b>00</b>
<b>TOTAL</b>	80	<b>100</b>	100	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, a ciudadanos que radican dentro del radio urbano.- Marzo -2017

**Interpretación**

Se advierte en el presente cuadro que, el 80% (100) trabajadores encuestados refieren que, si es necesario elaborar un nuevo modelo de gestión municipal para brindar servicios públicos. Seguidamente el 100% (100) ciudadanos encuestados, refieren que si es necesario elaborar un nuevo modelo de gestión municipal para brindar servicios públicos de calidad.

**Figura N° 7**

**Cuadro Nº 8**

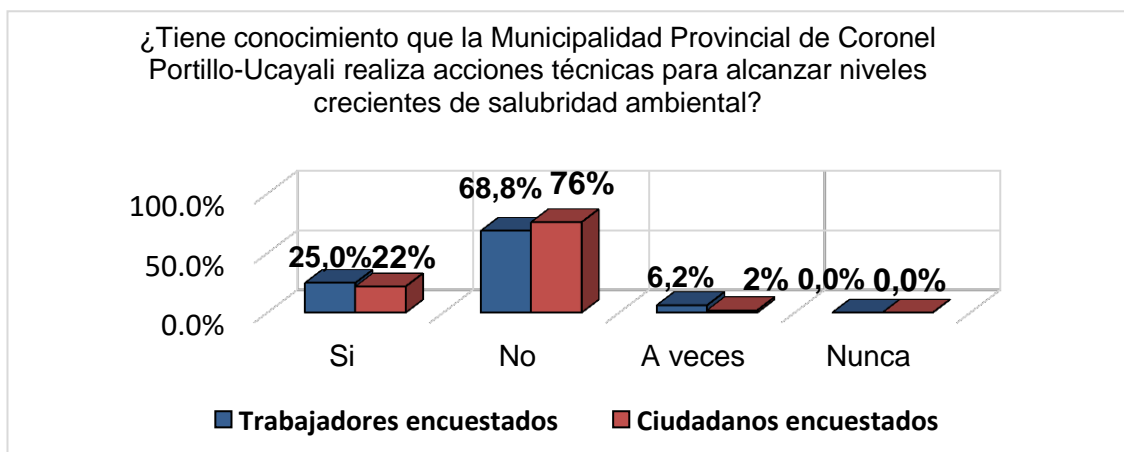
8. ¿Tiene conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali realiza acciones técnicas para alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental?

Categoría	Trabajadores encuestados		Ciudadanos encuestados	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Si	20	25,0	22	22
No	55	68,8	76	76
A veces	05	6,2	02	02
Nunca	00	00,0	00	00
<b>TOTAL</b>	80	100	100	100

**Fuente:** Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, a ciudadanos que radican dentro del radio urbano.- Marzo -2017

**Interpretación**

Se advierte en el presente cuadro que, el 68,8% (55) trabajadores encuestados no tienen conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali, realiza acciones técnicas para alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental, el 25% (20) trabajadores, refieren que si tienen conocimiento y, el 6,2% (05), refieren que, a veces tienen conocimiento. Seguidamente el 76% (76) ciudadanos encuestados, no tienen conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali, realiza acciones técnicas para alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental, el 22% (22) ciudadanos indican que si tienen conocimiento y, el 02% (02) ciudadanos consideran que a veces tienen conocimiento.

**Figura Nº 8**

**Cuadro Nº 9**

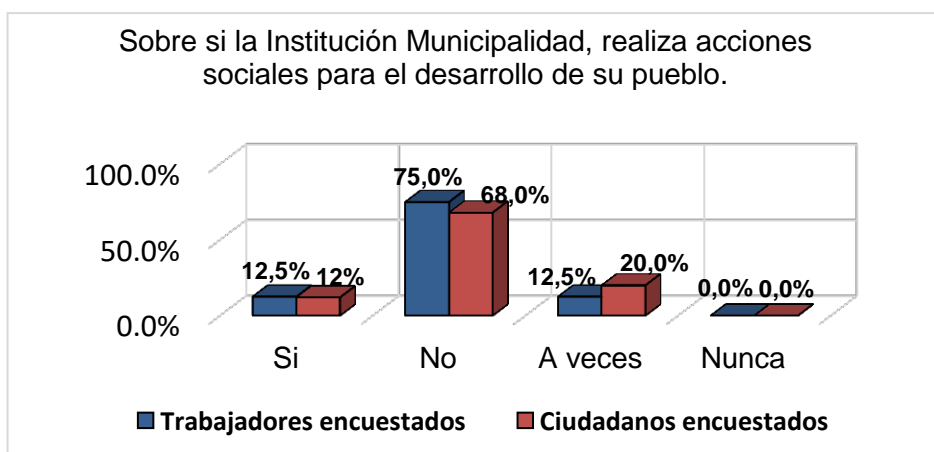
9. Sobre si la Institución Municipalidad, realiza acciones sociales para el desarrollo de su pueblo.

Categoría	Trabajadores encuestados		Ciudadanos encuestados	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Si	10	12,5	12	12
No	60	75,0	68	68
A veces	10	12,5	20	20
Nunca	00	00,0	00	00
<b>TOTAL</b>	80	100	100	100

**Fuente:** Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, a ciudadanos que radican dentro del radio urbano.- Marzo -2017

**Interpretación**

Se advierte en el presente cuadro que, el 75% (60) trabajadores encuestados refieren que, la Institución Municipal no realiza acciones sociales para el desarrollo de su pueblo, el 12,5% (10) trabajadores, refieren que, la Institución Municipal si realiza acciones sociales para el desarrollo de su pueblo, el otro 12,5% (10) trabajadores, refieren que, la Institución Municipal, a veces realiza acciones sociales para el desarrollo de su pueblo. Seguidamente el 68% (68) ciudadanos encuestados, refieren que la Institución Municipal no realiza acciones sociales para el desarrollo de su pueblo, el 20% (20) ciudadanos indican que, la Institución Municipal, a veces realiza acciones sociales para el desarrollo de su pueblo y, el 12% (12) ciudadanos consideran que, la Institución Municipal, si realiza acciones sociales para el desarrollo de su pueblo.

**Figura Nº 9**

**Cuadro Nº 10**

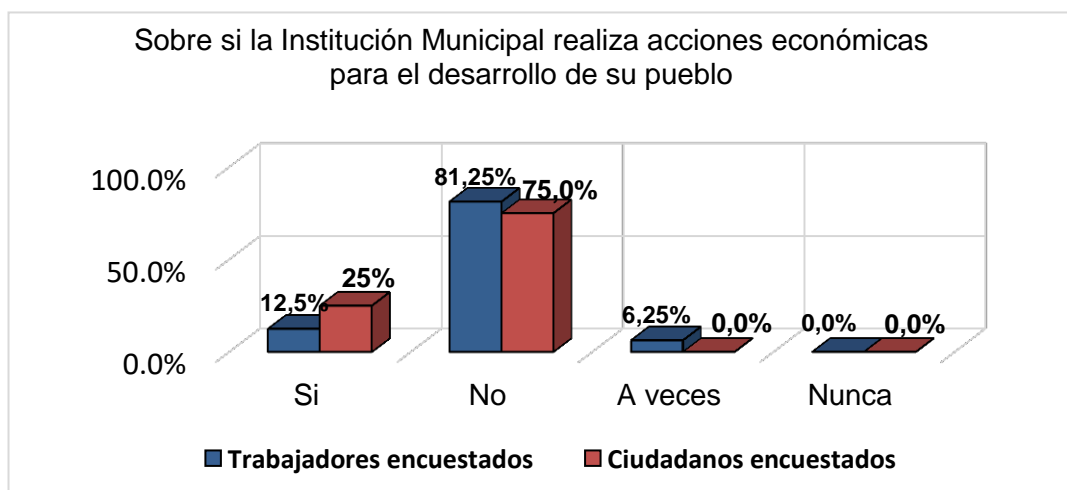
10. Sobre si la Institución Municipal realiza acciones económicas para el desarrollo de su pueblo

Categoría	Trabajadores encuestados		Ciudadanos encuestados	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Si	10	12,50	25	25
No	65	81,25	75	75
A veces	05	6,25	00	00
Nunca	00	00,0	00	00
<b>TOTAL</b>	80	100	100	100

**Fuente:** Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, a ciudadanos que radican dentro del radio urbano.- Marzo -2017

**Interpretación**

Se advierte en el presente cuadro que, el 81,25% (65) trabajadores encuestados desconocen la Institución Municipal no realiza acciones económicas para el desarrollo de su pueblo, el 12,50% (10) trabajadores, refieren que, la Institución Municipal, si realiza acciones económicas para el desarrollo de su pueblo y, el 6,25% (05), trabajadores, refieren que, la Institución Municipal, a veces realiza acciones económicas para el desarrollo de su pueblo. Seguidamente el 75% (75) ciudadanos encuestados, indican que, la Institución Municipal no realiza acciones económicas para el desarrollo de su pueblo y, el 25% (25) ciudadanos consideran que, la Institución Municipal, si realiza acciones económicas para el desarrollo de su pueblo.

**Figura Nº 10**

**Cuadro Nº 11**

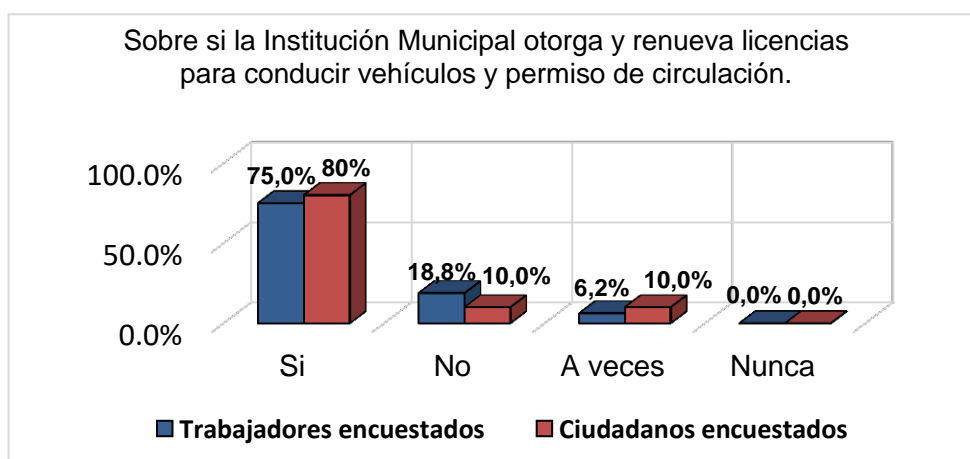
11. Sobre si la Institución Municipal otorga y renueva licencias para conducir vehículos y permiso de circulación.

Categoría	Trabajadores encuestados		Ciudadanos encuestados	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Si	60	75,0	80	80
No	15	18,8	10	10
A veces	05	6,2	10	10
Nunca	00	00,0	00	00
<b>TOTAL</b>	80	100	100	100

**Fuente:** Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, a ciudadanos que radican dentro del radio urbano.- Marzo -2017

**Interpretación**

Se advierte en el presente cuadro que, el 75% (60) trabajadores encuestados refieren que la Institución Municipal si otorga y renueva licencias para conducir vehículos y permiso de circulación, el 18,8% (15) trabajadores, refieren que, la Institución Municipal no otorga y renueva licencias para conducir vehículos y permiso de circulación y, el 6,2% (05), refieren que, a veces la Institución Municipal otorga y renueva licencias para conducir vehículos y permiso de circulación. Seguidamente el 80% (80) ciudadanos encuestados, indican que, la Institución Municipal si otorga y renueva licencias para conducir vehículos y permiso de circulación, el 10% (10) ciudadanos indican que, la Institución Municipal no otorga y renueva licencias para conducir vehículos y permiso de circulación y, el otro 10% (10) ciudadanos consideran que, a veces.

**Figura Nº 11**



**Cuadro Nº 12**

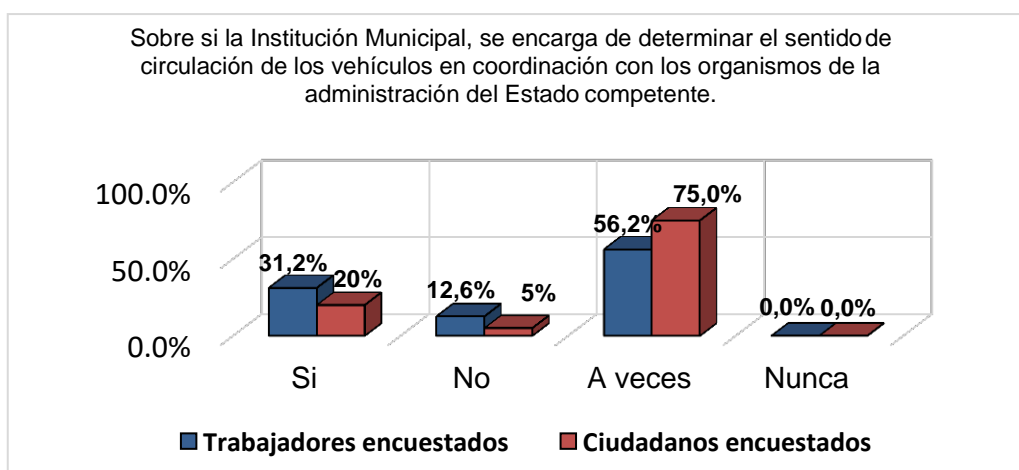
12. Sobre si la Institución Municipal, se encarga de determinar el sentido de circulación de los vehículos en coordinación con los organismos de la administración del Estado competente.

Categoría	Trabajadores encuestados		Ciudadanos encuestados	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Si	25	31,2	20	20
No	10	12,6	05	05
A veces	45	56,2	75	75
Nunca	00	00,0	00	00
<b>TOTAL</b>	80	100	100	100

**Fuente:** Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, a ciudadanos que radican dentro del radio urbano.- Marzo -2017

**Interpretación**

Se advierte en el presente cuadro que, el 56,2% (45) trabajadores encuestados refieren que, la Institución Municipal, a veces se encarga de determinar el sentido de circulación de los vehículos en coordinación con los organismos de la administración del Estado competente, el 31,2% (25) trabajadores, refieren que, la Institución Municipal, si se encarga de determinar el sentido de circulación de los vehículos... y, el 12,6% (10) trabajadores, refieren que no. Seguidamente el 75% (75) ciudadanos encuestados, refieren que, la Institución Municipal, no se encarga de determinar el sentido de circulación de los vehículos, el 20% (20) ciudadanos indican que, la Institución Municipal, si se encarga de determinar el sentido de circulación de los vehículos y, el 05% (05) ciudadanos consideran que, a veces ...

**Figura Nº 12**

**Cuadro Nº 13**

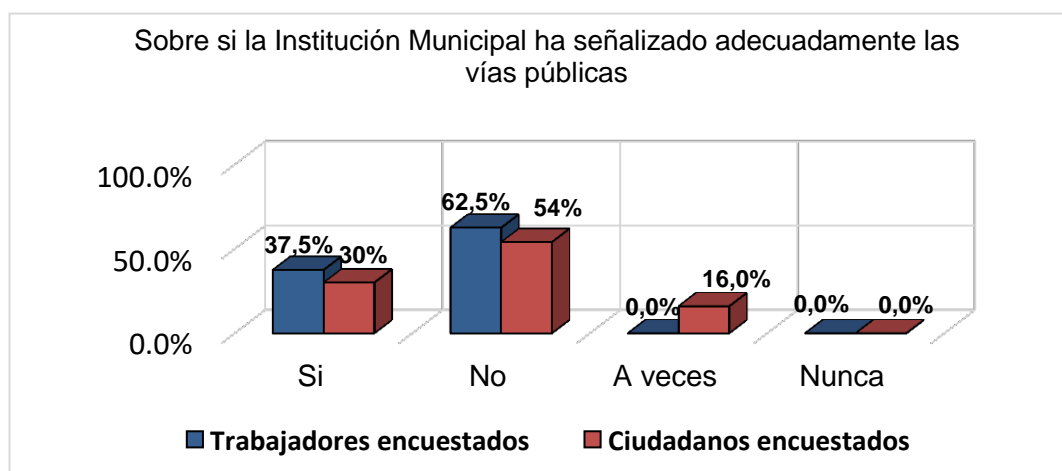
13. Sobre si la Institución Municipal ha señalado adecuadamente las vías públicas.

Categoría	Trabajadores encuestados		Ciudadanos encuestados	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Si	30	<b>37,5</b>	30	<b>30</b>
No	50	<b>62,5</b>	54	<b>54</b>
A veces	00	<b>00,0</b>	16	<b>16</b>
Nunca	00	<b>00,0</b>	00	<b>00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, a ciudadanos que radican dentro del radio urbano .- Marzo -2017

**Interpretación**

Se advierte en el presente cuadro que, el 62,5% (50) trabajadores encuestados refieren que, la Institución Municipal no ha señalado adecuadamente las vías públicas y, el 37,5% (30) trabajadores, refieren que, la Institución Municipal, si ha señalado adecuadamente las vías públicas. Seguidamente el 54% (54) ciudadanos encuestados, refieren que, la Institución Municipal, no ha señalado adecuadamente las vías públicas, el 30% (30) ciudadanos indican que si han señalado adecuadamente las vías públicas y, el 16% (16) ciudadanos refieren que, la Institución Municipal, a veces señalizan adecuadamente las vías públicas.

**Figura Nº 13**

**Cuadro Nº 14**

14. ¿La Municipalidad de Coronel Portillo – Ucayali, en coordinación con defensa civil y seguridad ciudadana realiza programas sobre ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica del poblador?

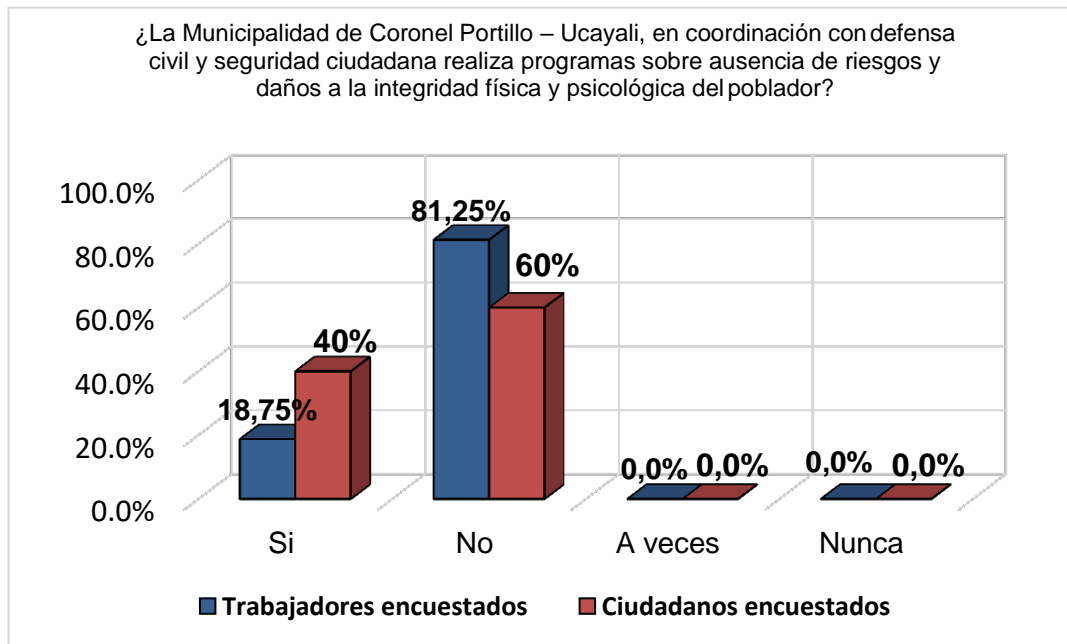
<b>Categoría</b>	<b>Trabajadores encuestados</b>		<b>Ciudadanos encuestados</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	15	<b>18,75</b>	40	<b>40</b>
No	65	<b>81,25</b>	60	<b>60</b>
A veces	00	<b>00,0</b>	00	<b>00</b>
Nunca	00	<b>00,0</b>	00	<b>00</b>
<b>TOTAL</b>	80	<b>100</b>	100	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, a ciudadanos que radican dentro del radio urbano.- Marzo -2017

**Interpretación**

Se advierte en el presente cuadro que, el 81,25% (65) trabajadores encuestados refieren que, la Municipalidad de Coronel Portillo – Ucayali, en coordinación con defensa civil y seguridad ciudadana no realiza programas sobre ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica del poblador y, el 18,75% (15) trabajadores, refieren que si realiza programas sobre ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica del poblador. Seguidamente el 60% (60) ciudadanos encuestados, refieren que, la Municipalidad de Coronel Portillo – Ucayali, en coordinación con defensa civil y seguridad ciudadana no realiza programas sobre ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica del poblador y, el 40% (40) ciudadanos consideran que, si realiza programas sobre ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica del poblador.

Figura N° 14



**Cuadro Nº 15**

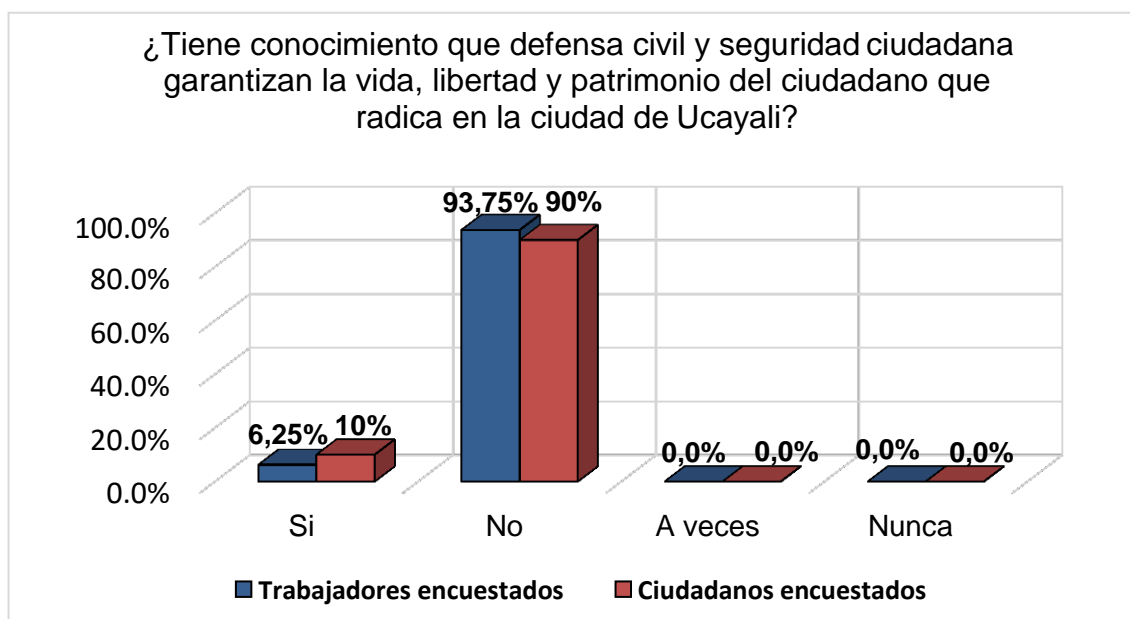
15. ¿Tiene conocimiento que defensa civil y seguridad ciudadana garantizan la vida, libertad y patrimonio del ciudadano que radica en la ciudad de Ucayali?

Categoría	Trabajadores encuestados		Ciudadanos encuestados	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Si	05	6,25	10	10
No	75	93,75	90	90
A veces	00	00,0	00	00
Nunca	00	00,0	00	00
<b>TOTAL</b>	80	100	100	100

**Fuente:** Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, a ciudadanos que radican dentro del radio urbano.- Marzo -2017

**Interpretación**

Se advierte en el presente cuadro que, el 93,75% (75) trabajadores encuestados no tienen conocimiento que defensa civil y seguridad ciudadana garantizan la vida, libertad y patrimonio del ciudadano que radica en la ciudad de Ucayali y, el 6,25% (05), trabajadores, refieren que si tienen poco conocimiento. Seguidamente el 90% (90) ciudadanos encuestados, no tienen conocimiento que defensa civil y seguridad ciudadana garantizan la vida, libertad y patrimonio del ciudadano que radica en la ciudad de Ucayali y, el 10% (10) ciudadanos, refieren que si tienen poco conocimiento.

**Figura Nº 15**

**Cuadro N° 16**

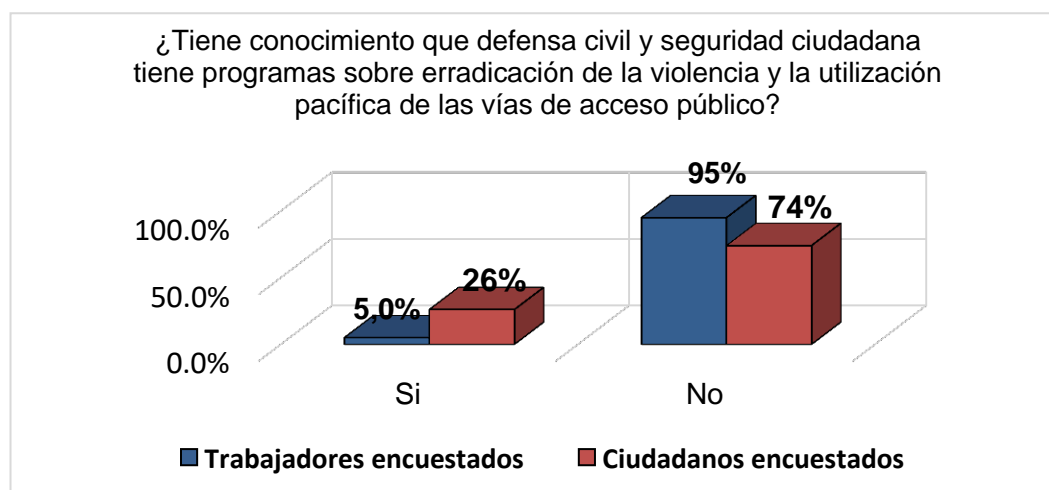
16. ¿Tiene conocimiento que defensa civil y seguridad ciudadana tiene programas sobre erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías de acceso público?

Categoría	Trabajadores encuestados		Ciudadanos encuestados	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Si	04	<b>05</b>	26	<b>26</b>
No	76	<b>95</b>	74	<b>74</b>
<b>TOTAL</b>	80	<b>100</b>	100	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, a ciudadanos que radican dentro del radio urbano.- Marzo -2017

**Interpretación**

Se advierte en el presente cuadro que, el 95% (60) trabajadores encuestados no tienen conocimiento que defensa civil y seguridad ciudadana tiene programas sobre erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías de acceso público y, el 05% (04), trabajadores, refieren que si tienen conocimiento. Seguidamente el 74% (74) ciudadanos encuestados, si tienen conocimiento que defensa civil y seguridad ciudadana tiene programas sobre erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías de acceso público y, el 26% (26) ciudadanos consideran que si tienen conocimiento.

**Figura N° 16**

**Cuadro Nº 17**

17. ¿Tiene conocimiento que defensa civil y seguridad ciudadana como parte de su labor dentro de la Municipalidad de Coronel Portillo-Ucayali, contribuye a la prevención de la comisión de delitos y muertes?

<b>Categoría</b>	<b>Trabajadores encuestados</b>		<b>Ciudadanos encuestados</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	12	<b>15</b>	28	<b>28</b>
No	68	<b>85</b>	72	<b>72</b>
A veces	00	<b>00</b>	00	<b>00</b>
Nunca	00	<b>00</b>	00	<b>00</b>
<b>TOTAL</b>	80	<b>100</b>	100	<b>100</b>

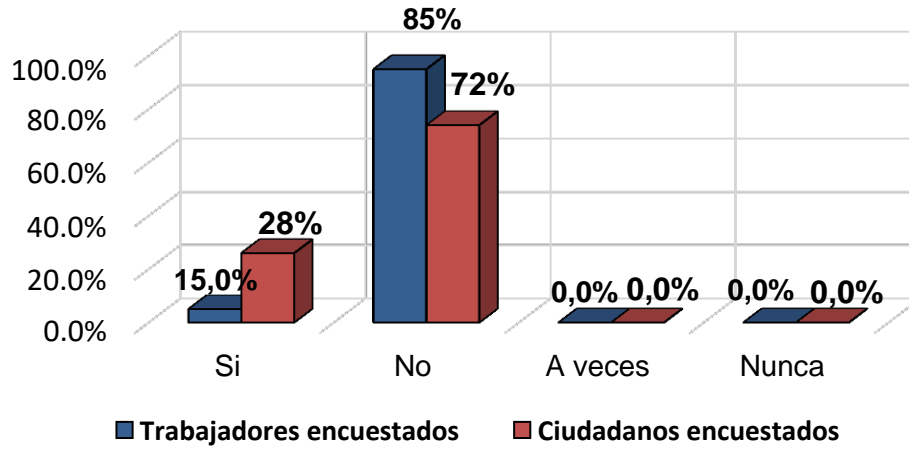
**Fuente:** Encuesta a los señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, a ciudadanos que radican dentro del radio urbano.- Marzo -2017

**Interpretación**

Se advierte en el presente cuadro que, el 85% (68) trabajadores encuestados no tienen conocimiento que defensa civil y seguridad ciudadana como parte de su labor dentro de la Municipalidad de Coronel Portillo-Ucayali, contribuye a la prevención de la comisión de delitos y muertes y, el 15% (12) trabajadores, refieren que si tienen conocimiento. Seguidamente el 72% (72) ciudadanos encuestados, si tienen conocimiento que defensa civil y seguridad ciudadana como parte de su labor dentro de la Municipalidad de Coronel Portillo-Ucayali, contribuye a la prevención de la comisión de delitos y muertes y, el 28% (28) ciudadanos consideran que si tienen conocimiento.

Figura N° 17

¿Tiene conocimiento que defensa civil y seguridad ciudadana como parte de su labor dentro de la Municipalidad de Coronel Portillo-Ucayali, contribuye a la prevención de la comisión de delitos y muertes?





## 4.2 Prueba de Hipótesis

Al finalizar la investigación, los resultados fueron contrastarlos con la hipótesis general donde se indica que, el modelo de gestión influye significativamente en la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo- Ucayali, 2015, sustentados en la opinión de 90 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y 100 ciudadanos mayores de 18 años de edad que radican dentro del radio urbano de la Provincia de Coronel Portillo-Ucayali, lo que se encuentra debidamente probado con las hipótesis específicas que se detalla a continuación.

Respecto a la hipótesis general, donde señala que, el modelo de gestión influye significativamente en la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo- Ucayali, 2015, el modelo de gestión influye significativamente en la mejora del servicio de Saneamiento Ambiental en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, lo que se encuentra debidamente probado, como se advierte en los cuadros **Nros. 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7**, donde, efectivamente, los trabajadores y ciudadanos encuestados, la gran mayoría, refieren que desconocen la labor de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali 75% (60) y 78% (78). Seguidamente, la mayoría de trabajadores y ciudadanos encuestados, refieren que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, no implementa el sistema por resultados 87,5% (70) y 88% (88), así también, tanto trabajadores como ciudadanos indican que, un porcentaje de 0 a 5% de gerentes aplican la gestión por resultados 93,8% (75) y 86% (86), seguidamente, tanto los trabajadores como los ciudadanos refieren que no existe instrumentos de gestión municipal

elaborada en base a resultados 100% (80) y 94% (94), la gran mayoría de trabajadores y ciudadanos indican que no tienen conocimiento del porcentaje de la sociedad civil que se involucra o beneficia de la gestión municipal, en base a resultados 75% (60) y 96% (96), no tienen conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali tiene programas que atienden servicios básicos para el logro de resultados 81,2% (65) y 74% (74), luego, indican que si es necesario elaborar un nuevo modelo de gestión municipal para brindar servicios de calidad 80% (80) 100% (100).

Respecto a la primera hipótesis específica, donde dice: el modelo de gestión influye significativamente en la mejora del servicio de Saneamiento Ambiental en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, lo que se encuentra debidamente probado como se advierte en los cuadros **Nros. 8, 9 y 10**, donde efectivamente los trabajadores y ciudadanos encuestados indican que, no tienen conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, realiza acciones técnicas para alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental 68,8% (55) y 76% (76), no tienen conocimiento que la Institución Municipal realizan acciones sociales 75% (60) y 68% (68), ni económicas para el desarrollo de su pueblo 81,25% (65) y 75% (75).

Con respecto a la segunda hipótesis específica, donde dice: el modelo de gestión influye significativamente en la mejora del servicio del sector transporte en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, lo que se encuentra debidamente probado como se advierte en los cuadros **Nros. 11, 12 y 13**, donde efectivamente, los trabajadores y ciudadanos, refieren

que, la institución Municipal, si otorga y renueva licencias para conducir vehículos y permiso de circulación 75% (60) y 80% (80), a veces se encarga de determinar el sentido de circulación de los vehículos en coordinación con los organismos de la administración del Estado competente 56,2% (45) y 75% (75) y, no ha señalado adecuadamente las vías públicas 62,5% (50) y 54% (54).

Respecto a la tercera hipótesis específica que dice: el modelo de gestión influye significativamente en la mejora del servicio de defensa civil y seguridad ciudadana, en la Municipalidad de Coronel Portillo-Ucayali, lo que también se encuentra debidamente probado, como se advierte en los cuadros **Nro. 14, 15, 16 y 17**, donde, efectivamente, los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, los ciudadanos mayores de 18 años que radican dentro del radio urbano de la ciudad, indican que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, no realiza programas sobre ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica del poblador 81,25% (65) y 60% (60), no tienen conocimiento que, defensa civil y seguridad ciudadana garantizan la vida, libertad y patrimonio del ciudadano que radica en la ciudad de Ucayali 93,75% (75) y 90% (90), tampoco tienen conocimiento que dicha institución municipal tiene programas sobre erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías de acceso público 95% (76) y 74% (74), finalmente, no tienen conocimiento, que dicha Institución municipal, contribuye a la prevención de la comisión de delito y muertes 85% (68) y 72% (72), como se advierte de los resultados, todas las hipótesis se encuentran probadas.

Respecto a la a la cuarta hipótesis específica, como se advierte en los resultados, efectivamente, es necesario y con mucha urgencia elaborar un nuevo modelo de gestión, para brindar servicios públicos de calidad, en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, pues de lo contrario, dicha Provincia se mantendrá postrada en su desarrollo.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSION**

#### **5.1. La Gestión Municipal y los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali.**

Después de haber concluido con la investigación, es necesario realizar la confrontación de la situación problemática de las bases teóricas y de las hipótesis propuestas con los resultados obtenidos, consecuentemente, se confirma que, el modelo de gestión influye significativamente en la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali.

La interrogante que nos hemos planteado al iniciar el trabajo de investigación es: ¿De qué manera influye el modelo de gestión en la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, 2015, luego de haber concluido la investigación y, a la luz de los resultados obtenidos, se pudo determinar que, el modelo de gestión influye significativamente en la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, sin

embargo, los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y los ciudadanos mayores de 18 años de edad que radican dentro del radio urbano de la Provincia de Coronel Portillo-Ucayali, refieren que, desconocen la labor de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, de la misma manera, la gran mayoría de los ciudadanos encuestados, también refieren desconocer la labor de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali. Seguidamente, la mayoría de trabajadores y ciudadanos encuestados, refieren que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, no implementa el sistema por resultados, así también, tanto trabajadores como ciudadanos indican que, un porcentaje de 0 a 5% de gerentes aplican la gestión por resultados, Seguidamente, tanto los trabajadores como los ciudadanos refieren que no existe instrumentos de gestión municipal elaborada en base a resultados, la gran mayoría de trabajadores y ciudadanos indican que no tienen conocimiento del porcentaje de la sociedad civil que se involucra o beneficia de la gestión municipal, en base a resultados, no tienen conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali tiene programas que atienden servicios básicos para el logro de resultados, luego, todos indican que si es necesario elaborar un nuevo modelo de gestión municipal para brindar servicios de calidad. Por otro lado, los trabajadores y ciudadanos encuestados indican que, no tienen conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, realiza acciones técnicas para alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental, no tienen conocimiento que la Institución Municipal realizan acciones sociales ni económicas para el desarrollo de su pueblo. Luego refieren que, la institución Municipal, si otorga y renueva licencias para

conducir vehículos y permiso de circulación, a veces se encarga de determinar el sentido de circulación de los vehículos en coordinación con los organismos de la administración del Estado competente y, no ha señalado adecuadamente las vías públicas. Seguidamente indican que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, no realiza programas sobre ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica del poblador, no tienen conocimiento que, defensa civil y seguridad ciudadana garantizan la vida, libertad y patrimonio del ciudadano que radica en la ciudad de Ucayali, tampoco tienen conocimiento que dicha institución tiene programas sobre erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías de acceso público, finalmente, no tienen conocimiento, que dicha Institución Municipal, contribuye a la prevención de la comisión de delito y muertes. Luego, indican, es necesario y con mucha urgencia elaborar un nuevo modelo de gestión, para brindar servicios públicos de calidad, en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, pues de lo contrario, dicha Provincia se mantendrá postrado en su desarrollo.

En cuanto a la **gestión municipal, Andreu y Sieber (1999)**; Consideran que la gestión del conocimiento es el —Proceso que continuamente asegura el desarrollo y aplicación de todo tipo de conocimientos pertinentes en una organización, con objeto de mejorar su capacidad de resolución de problemas y así contribuir a la sostenibilidad de sus ventajas competitivasll.

**Para Garvin [1998]**; La gestión del conocimiento obtiene y comparte bienes intelectuales, con el objetivo de conseguir resultados óptimos en términos de productividad y capacidad de innovación de las empresas. Es

un proceso que engloba generar, recoger, asimilar y aprovechar el conocimiento con vistas a generar una empresa más inteligente y competitiva. **Gestión Pública**, implica al conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una empresa o de un negocio. Esto quiere decir que los gobiernos tienen un modelo de gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos. El modelo de gestión que utilizan las organizaciones públicas es diferente al modelo de gestión del ámbito privado. Mientras el segundo se basa en la obtención de ganancias económicas, el primero pone en juego otras cuestiones, como el bienestar social de la población.

**En cuanto a los servicios públicos de calidad**, los ciudadanos corrientes perciben de la administración pública los servicios propios del Estado de bienestar: sanidad, educación, vivienda, transportes, pensiones, etc. Pero también contribuyen a su bienestar políticas menos visibles como políticas de redistribución de renta, promoción de la igualdad, regulación de los mercados financieros, defensa de la competencia, garantía de depósitos, etc. Además de políticas de conservación del medio ambiente, seguridad ciudadana, fomento de la cultura, todas estas políticas inciden de forma más o menos directa en el bienestar de las personas. Un servicio es una prestación de utilidad o provecho que pretende satisfacer necesidades de consumidores o usuarios que se ponen a su disposición en un proceso de producción en el que con frecuencia participa el propio usuario. La noción central es la de prestación que es propia de los bienes que caracterizan también a los servicios. Esta noción introduce directamente en el concepto de servicio elementos cualitativos, ya que lo relevante aquí no



es un objeto material, sino un proceso articulado en forma de relaciones interpersonales. Por otra parte las expectativas de calidad con las que el usuario accede a la prestación tienen que ver con una noción de satisfacción mucho más difícil de determinar que la que se refiere a los bienes materiales o mercancías. Tradicionalmente se han venido manejando varios criterios para apreciar una suerte de idoneidad económica de los servicios, y así se ha hablado de la adecuación de la oferta a las expectativas del consumidor de la relación prestación precio, de la regularidad y disponibilidad de las prestaciones.

Criterios de calidad, **según Baudry** a partir de las opiniones y actitudes de usuarios y consumidores de servicios son:

1. La certidumbre, de la prestación (que implica regularidad y conformidad con la demanda).
2. La disponibilidad del personal que ha de prestar el servicio (que supone competencia profesional y presteza, e incluso cortesía en las relaciones establecidas).
3. La accesibilidad al servicio que implica proximidad y sencillez del contacto.
4. Las posibilidades de comunicación, que implican la posibilidad de que el usuario pueda informarse en un lenguaje comprensible.

#### **Analizado desde el punto de vista de los resultados**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, podemos indicar que, de acuerdo a la opinión de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, la opinión de ciudadanos mayores de 18 años de edad que radican dentro del radio urbano de la Provincia de Coronel

Portillo-Ucayali, respecto a la influencia del modelo de gestión en la mejora de la calidad de los servicios públicos de la referida Municipalidad Provincial, donde encontramos que: efectivamente, los trabajadores y ciudadanos encuestados, desconocen la labor de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali (75 y 80%). Seguidamente, la mayoría de trabajadores y ciudadanos encuestados, refieren que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, no implementa el sistema por resultados (87,5 y 88%), así también, tanto trabajadores como ciudadanos indican que, un porcentaje de 0 a 5% de gerentes aplican la gestión por resultados (93,8 y 86%), Seguidamente, tanto los trabajadores como los ciudadanos refieren que no existe instrumentos de gestión municipal elaborada en base a resultados (100 y 94%), la gran mayoría de trabajadores y ciudadanos indican que no tienen conocimiento del porcentaje de la sociedad civil que se involucra o beneficia de la gestión municipal, en base a resultados (75 y 96%), no tienen conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali tiene programas que atienden servicios básicos para el logro de resultados (81,2 y 74%), luego, todos indican que si es necesario elaborar un nuevo modelo de gestión municipal para brindar servicios de calidad (80 y 100%), como se advierte en los cuadros Nros. 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7. Seguidamente, los trabajadores y ciudadanos encuestados indican que, no tienen conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, realiza acciones técnicas para alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental (68,8 y 76%), no tienen conocimiento que la Institución Municipal realizan acciones sociales (75 y 68%), ni económicas para el desarrollo de su pueblo (81,25 y 75%), como se advierte en los cuadros Nros. 8, 9 y 10. Luego, los

trabajadores y ciudadanos encuestados, refieren que, la institución Municipal, si otorga y renueva licencias para conducir vehículos y permiso de circulación (75 y 80%), a veces se encarga de determinar el sentido de circulación de los vehículos en coordinación con los organismos de la administración del Estado competente (56,2 y 75%) y, no ha señalado adecuadamente las vías públicas (62,5 y 54%), como se advierte en los cuadros Nros. 11, 12 y 13. Seguidamente, efectivamente, los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, los ciudadanos mayores de 18 años que radican dentro del radio urbano de la ciudad, indican que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, no realiza programas sobre ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica del poblador (81,25 y 60%), no tienen conocimiento que, defensa civil y seguridad ciudadana garantizan la vida, libertad y patrimonio del ciudadano que radica en la ciudad de Ucayali (93,75 y 90%), tampoco tienen conocimiento que dicha institución municipal tiene programas sobre erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías de acceso público (95 y 74%), finalmente, no tienen conocimiento, que dicha Institución municipal, contribuye a la prevención de la comisión de delito y muertes (85 y 72%), como se advierte en los cuadros Nros. 14, 15, 16 y 17.

## **5.2 Aporte científico**

### **Modelo de Gestión para mejorar la calidad de los Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo**

La elaboración de un modelo de gestión para mejorar la calidad de los servicios públicos, es un reto muy importante dentro de mi carrera y/o función pública, debido a las deficiencias de los gobiernos locales electos, si bien es

cierto entran con muchas ganas de trabajar pero no tienen a los profesionales idóneos o preparados en Gestión Pública o Gerencia Publica y no porque no hay, sino que fueron financiados por personas que no tienen preparación en la administración pública y es por eso que en el primer año de Gestión fracasan.

Los responsables de la ejecución de los presupuestos públicos tienen que estar preparados y no designados por favores políticos o devoluciones de financiamiento de campaña política, dentro de los gobiernos locales debe existir un nivel profesional común en todas las Gerencias para hacer frente a los problemas que afectan a la entidad y por ende al ciudadano.

Los Gobiernos efectivos, eficientes y confiables, son importantes en cualquier parte del mundo como elemento clave para alcanzar el desarrollo. Sin embargo, son aún más indispensables en países como el nuestro con elevados niveles de pobreza, mal manejo de oportunidades de desarrollo y altos índices de corrupción.

Un modelo de gestión enfocaría mejor a la institución en la realización de los objetivos y metas deseadas, otorgándoles un lineamiento, un perfil, un instrumento mejorado de gestión que ayudaría a cumplir con los servicios públicos básicos de la institución y cumplir con la población, de esta manera podemos mejorar la calidad de vida del ciudadano y por ende de sus familia.

Un modelo de gestión, con lineamientos y enfoques básicos que ayudaría al profesional que no tiene nociones de la administración o gestión pública a trabajar desde el primer día de gestión y poder así llegar a satisfacer las necesidades y mejorar la calidad de vida de la población (como un libro coquito de la gestión pública).

Un instrumento de gestión que estaría enfocado a fortalecer la calidad de los servicios públicos, mejorando los tres pilares fundamentales que adolecen los gobiernos locales y que la mayoría de alcaldes no le dan importancia debido a que no está orientado a la recaudación de ingresos presupuestales y por lo tanto se centran más en las licitaciones públicas debido a los grandes gastos de campaña y es la única forma de recuperar su inversión.

Los gobiernos locales, tienen como una de sus atribuciones la prestación de servicios públicos. Se describe de manera general el servicio público y las principales actividades que se llevan a cabo para su prestación, de esta premisa o función que tienen los municipios podemos elaborar un modelo de gestión para mejorar la calidad de los servicios públicos que estaría enfocado directamente a optimizar los tres pilares fundamentales de la administración pública en cuanto a servicios se refiere, que son:

### **1. Mejorar el servicio de limpieza pública y recojo de basura.**

Una ciudad limpia no es la que limpia más, sino la que ensucia menos, con ese concepto tenemos que trabajar concientizando a la población.

La limpieza pública y el recojo de basura es el talón de Aquiles de toda gestión y es que aun sabiéndolo, no le dan la mayor importancia, porque no se aplican estrategias, no solo para la recolección, segregación y/o caracterización de residuos sólidos, sino también para la optimización de los recursos presupuestales.

### **2. Mejorar el servicio de Tránsito, circulación y transporte público.**

El ordenamiento del transporte público de toda ciudad debe estar orientado al desarrollo urbano, una ciudad con calles señalizadas, semaforizado y ordenada es un indicador positivo de una gestión pública.

En una ciudad donde no haya caos vehicular, tenemos la seguridad de que no va a existir accidentes de tránsito.

Organizar a los transportistas en comités u organizaciones que le permitan dar un mejor servicio al público.

### **3. Mejorar el servicio de Seguridad ciudadana.**

La seguridad ciudadana es un servicio que los municipios deben garantizar a la población y de esta manera generar la paz social y el incremento de turistas a una ciudad; existen leyes establecidas y un trabajo articulado con la policía y la ciudadanía fortalecería la gobernabilidad y la inversión pública y privada.

La Seguridad Ciudadana es una situación social, donde predomina la sensación de confianza, entendiéndose como ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica, donde el Estado debe garantizar la vida, la libertad y el patrimonio ciudadano. Según la Ley No 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, se entiende por Seguridad Ciudadana a la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas. Actualmente, el tema de Seguridad Ciudadana es uno de los principales clamores de los ciudadanos, y el tema principal en las encuestas de opinión pública sobre los pedidos a sus autoridades, por existir una altísima sensación de inseguridad por el incremento alarmante de la delincuencia común, el cual debe ser controlado y reducido hasta niveles tolerables; al no ser posible eliminarlo dada su naturaleza.

**Conclusión:** Este modelo de gestión estaría orientado a ayudar a las gerencias públicas, que asumen esta responsabilidad sin conocimiento alguno,

se les daría las pautas básicas a seguir desde el primer día de asumir la gestión, ¿qué hacer para poder llevar adelante una gestión pública?, y no tener problemas en el cumplimiento de objetivos y metas, ejecución de gastos, optimización de recursos y el descontento con la población en general.

## CONCLUSIONES

Después de haber concluido con el trabajo de investigación y, cumpliendo con los objetivos trazados, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Como se advierte de los resultados, los trabajadores y ciudadanos desconocen la labor de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali 75% (60) y 78% (78), no implementa el sistema por resultados 87,5% (70 y 88% (88), así también, un porcentaje de 0 a 5% de gerentes aplican la gestión por resultados 93,8% (75) y 86% (86), no existe instrumentos de gestión municipal elaborada en base a resultados 100% (80) y 94% (94), no tienen conocimiento del porcentaje de la sociedad civil que se involucra o beneficia de la gestión municipal, en base a resultados 75% (60) y 96% (96), no tienen conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali tiene programas que atienden servicios básicos para el logro de resultados 81,2% (65) y 74% (74), es necesario elaborar un nuevo modelo de gestión municipal para brindar servicios de calidad 80% (80) 100% (100).
- Los trabajadores y ciudadanos refieren que, no tienen conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, realiza acciones técnicas para alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental 68,8% (55) y 76% (76), no tienen conocimiento que la Institución Municipal realiza acciones sociales 75% (60) y 68% (68), ni económicas para el desarrollo de su pueblo 81,25% (65) y 75% (75).
- Los trabajadores y ciudadanos, refieren que, la institución Municipal, si otorga y renueva licencias para conducir vehículos y permiso de circulación 75% (60) y 80% (80), a veces se encarga de determinar el sentido de circulación de los vehículos en coordinación con los organismos de la administración del Estado



competente 56,2% (45) y 75% (75) y, no ha señalado adecuadamente las vías públicas 62,5% (50) y 54% (54).

- Finalmente, los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, los ciudadanos mayores de 18 años que radican dentro del radio urbano de la ciudad, indican que, ésta Institución Municipal, no realiza programas sobre ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica del poblador 81,25% (65) y 60% (60), no tienen conocimiento que, defensa civil y seguridad ciudadana garantizan la vida, libertad y patrimonio del ciudadano que radica en la ciudad de Ucayali 93,75% (75) y 90% (90), tampoco tienen conocimiento que dicha institución municipal tiene programas sobre erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías de acceso público 95% (76) y 74% (74), finalmente, no tienen conocimiento, que dicha Institución municipal, contribuye a la prevención de la comisión de delito y muertes 85% (68) y 72% (72).

## SUGERENCIAS

- Se sugiere que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo –Ucayali, ponga en conocimiento a sus trabajadores y de la ciudadanía en su conjunto, sobre la labor que desempeña dentro y fuera de la comunidad Ucayalina, así también implementar un sistema de gestión en base a resultados, la exigencia a los gerentes, la aplicación de gestión por resultados con instrumentos previamente elaborados, de la misma manera implementar programas con la atención de los servicios básicos para el logro de resultados y la urgencia elaboración de un nuevo modelo de gestión municipal para brindar servicios de calidad.
- Se sugiere que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, realice acciones técnicas para alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental, acciones sociales y acciones económicas para el desarrollo de su pueblo.
- Se sugiere que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali otorgue y renueve licencias de conducir vehículos motorizados y permisos de circulación, previo al estricto cumplimiento de los requisitos establecidos, y determinar el sentido de circulación de los vehículos en coordinación con los organismos de la administración del Estado competente, con la correspondiente señalización de las vías públicas.
- Finalmente, se sugiere que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, realice programas sobre ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica del poblador, así también, conminar a defensa civil y seguridad ciudadana se organicen a fin de garantizar la vida,

libertad y patrimonio del ciudadano que radica en la ciudad de Ucayali, crear programas para la erradicación de la violencia, utilización pacífica de las vías de acceso público, contribuir a la prevención de la comisión de delito y muertes.

## BIBLIOGRAFIA

- ABERBACH, J. D. y Christensen, T. (2005), *-Citizens and Consumers: an NPM Dilemma*, en *Public Management Review*, Vol. 7 N° 2, London, pp. 225-245.
- ANDREU R. Sieber (1999); —La gestión integral del conocimiento y del aprendizaje. *Economía industrial*, N° 326, pp. 63-72.
- ARNAO RONDÁN, Raymundo. (2010) *Contribución a la Descentralización desde las Municipalidades. Diagnóstico y propuestas para el caso peruano*. ISBN-13:978-84-693-0635-2. N° Registro: 10/25295. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/640/Gestion%20Municipal%20en%20Peru.htm>.
- BARZELAY, M. y BABAK Armajani. *BREAKING through Bureaucracy* (1992), The Regents of the University of California.
- BROID KRAUZE D. S. (2010). *“La evolución del predial en México: los incentivos cruzados de la descentralización fiscal y política, 1990-2007”*. *Finanzas públicas*, Vol 2 N° 3-4, pp. 69-192.
- CASTILLO MAZA, Juan Victoriano (2004). Tesis titulada: —Reingeniería y Gestión Municipal. Universidad Nacional Mayor de San Marcos/Facultad de Ciencias Contables. Unidad de Post grado. Lima-Perú. Pág. 116-125
- DEMING, W. Edwards; (1989) —*Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*; Editorial Díaz de Santos; Madrid.
- DENHARDT, R. B. y Denhardt, J. V. (2003), *The New Public Service: Serving, not Steering*, Armonk, M. E. Sharpe.
- DENHARDT, Robert. (2007) *Theories of Public Organization*, Wadsworth Publishing.
- DEREK PUGH; (2008) *La Tesis Doctoral*. Profit Editorial.

- DUGUIT, L. (1921). *Manual de Derecho Constitucional*. MIMEO.
- ECHEBARRÍA, K., y MENDOZA, X., (1999). “*La especificidad de la gestión pública: El concepto de management público*”. En Losada i Marrodan (ed.), *¿De burócratas a gerentes? Las ciencias de la gestión aplicadas a la administración del estado*. Barcelona, España, Banco Interamericano de Desarrollo.
- FERNANDEZ DAVILA, Edgard; (2006) *Sistemas de Garantía para el Acceso al Crédito de las MYPES*. FOGAPI. Lima Perú.
- FERNÁNDEZ RUIZ J. (2002). *Servicios públicos municipales*. México: INAP-UNAM.
- FERREIRO, Pablo y ALCAZAR, Manuel (2001). *Gobierno de personas en la Empresa*. Piura; PAD Escuela de Dirección.
- FREDERICKSON, George. (1971) *Hacia una nueva Administración Pública: la perspectiva Minnowbrook*. Chandler Publishing Company.
- GARCÍA LÓPEZ, R. y GARCÍA MORENO, M. (2010). *La Gestión para Resultados en el Desarrollo: Avances y Desafíos en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- GARVIN, D.A. (1998): —Building a learning organizationll. *Harvard Business Review*, pp. 78-91.
- GESTIÓPOLIS. (2010). *Gestiópolis*. Recuperado el 5 de Agosto de 2012, de [http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/53/proceso\\_admin.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/53/proceso_admin.htm)
- GESTIOPOLIS. (2014). *Gestiópolis*. Recuperado el 2 de Agosto de 2014, de [www.gestiopolis.com/dirgp/adm/calidad.htm](http://www.gestiopolis.com/dirgp/adm/calidad.htm)
- Gobierno de la Provincia de Salta. Secretaría General de la Gobernación. Secretaría de la Función Pública. *Calidad en los servicios públicos*. Pág. 31

- GONZALES BARROSO, Fernando (2009). Documentación sobre gerencia pública, del Subgrupo A1, Cuerpo Superior, especialidad de Administración General, de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Tema 8. ISBN: 978-84-7788-550-4. Pág.3-4.
- HERNÁNDEZ SAMPIERE Roberto, (2008) -Metodología de la Investigaciónll México.
- INDON VELA MENENDEZ (2008); Caracterización de las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) en el Perú y Desempeño de las Microfinanzas. Lima Perú.
- JARAMILLO BAANANTE, Miguel (2005); Las políticas para el financiamiento de las MYPES en el Perú. GRADE. Lima Perú.
- JARAMILLO, R. (2005). *La encrucijada de los Servicios Públicos*. Bogotá: Norma.
- Ley 27972 —Ley Orgánica de Municipalidadesll
- LIRA BRICEÑO, Paul (2009); Finanzas y Financiamiento. USAID – COMPASS GROUP.
- LÓPEZ J. y GADEA A. (1995). *Servir al ciudadano. Gestión de la calidad en la administración pública*. Barcelona: Ediciones Gestión.
- MAKÓN, Marcos. (2000) Sistemas integrados de administración financiera pública en América Latina, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), Dirección de Programación del Sector Público, Santiago de Chile.
- MARTÍNEZ CABAÑAS, (1981) Gustavo. La administración estatal y municipal de México, Ed. INAP, México, p. 110.
- MEIER, WERNER. (2003). Results Based Management: Towards a Common Understanding among Development Cooperation Agencies.

Documento de discusión preparado para la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional, División de Evaluación del Desempeño, para ser considerado por el Grupo de Trabajo de CAD sobre la Eficacia de la Ayuda y la Armonización, Ottawa, Canadá.

- MERINO, MAURICIO (2012). Hacia el nuevo asalto. Consultado en línea el 20 de junio de 2013.
- MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS; (2009) marco macroeconómico multianual 2007 – 2009 (actualización al mes de agosto del 2006).
- MORA, R., Moret, L., EZPELETA, S., (2006). *La transversalidad como impulsor de mejoras en la Administración Pública en un contexto de desarrollo de un sistema de servicios locales*. Barcelona, Ediciones del Serbal.
- OLSEN, J. y PETERS, B. (1996), en *Lessons from experience: experiential learning in administrative reform in eight democracies*, Reading Mass: Adison Wesley.
- OLSON, MANCUR, (1969), “*The Principle of ‘Fiscal Equivalence’: The Division of Responsibilities among Different Levels of Government*”, en *The American Economic Review*, 59, pp. 479–487.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Comité de Ayuda al Desarrollo (CAD) y Banco Mundial. (2008). *Buenas prácticas emergentes en la Gestión para Resultados en el Desarrollo*, 3ra Edición. Washington, D.C., 2008.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). 2002. *Glosario de términos sobre evaluación y gestión de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos*. París.

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). 2005, 2008. Declaración de París sobre la Eficacia de la Ayuda al Desarrollo y Programa de Acción de Accra. París (2005), Accra (2008).
- PAGANO R.R.; (2000) Estadística para las Ciencias del Comportamiento. Thomson.
- PORTOCARRERO MISCH, Felipe; (2005) Microfinanzas en el Perú Experiencias y Perspectivas, Lima – Perú.
- PROMPYME; Manual de Financiamiento para MYPE. Lim Perú 2007.
- QUINTANA ROLDÁN, Carlos F. (2003), Derecho municipal, Ed. Porrúa, 7ª Edición, México, p. 413
- República Dominicana, Congreso Nacional de la República. (2010). Constitución de la República Dominicana, República Dominicana, 2010.
- ROBLES MARTÍNEZ, Reynaldo. (2000) El municipio, Ed. Porrúa, 4ª edición, México, p. 31.
- SALDARRIAGA, Gustavo. (2011). Informe Final de Evaluación del Proyecto de Instrumentación de la Gestión para Resultados en la República Dominicana. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- SAPPINGTON D. E. y J. E. STIGLITZ (1987). "*Privatization, Information and Incentives*", *Journal of Policy Analysis and Management* 6, 4, 576-582.
- SARA PAIT; (2009) El Sector de las Microfinanzas en el Perú. OXFAN NOVIB.
- SOTELO, Aníbal Jorge y Marianela Armijo. (2008). Gestión Orientada a Resultados y Contratos por Resultados y Desempeño. Documento de discusión preparado para el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo de la República Dominicana.



- SPELLER, S., y GHOBADIAN, A. (1993). -*Change for the public sector*". *Managing Service Quality*, No. July, pp. 29-32.
- STEPHEN P. ROBBINS (1995). *Comportamiento Organizacional. Conceptos, controversias y Aplicaciones*. México; Prentice Hall.
- TORRES TELLO, Samuel (2005). *Diagnóstico de la Gestión Municipal: Alternativas para el Desarrollo*. Pág. 2 – 6.
- WEBER, Max, (1947) *The Theory of Social and Economic Organization*, Oxford University Press.
- ZEITHAML V., PARASURAMAN A., Berry L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid, España, Díaz Santos.
- ZICCARDI, Alicia (1996). *La tarea de gobernar: gobiernos locales y demandas ciudadanas*. Miguel Ángel Porrúa, Instituto de Investigaciones Sociales, unam. México.

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: LA GESTION MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORONEL PORTILLO – UCAYALI - 2015**

**Autor : Guillermo Ayllón Pinchi**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores	Metodología	Población y muestra	Técnicas
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera influye el modelo de gestión en la mejora de la calidad de los servicios públicos, en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo- Ucayali, 2015?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De qué manera influye el modelo de gestión en la mejora del servicio de Saneamiento Ambiental en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo- Ucayali, 2015?</li> <li>• ¿De qué manera influye el modelo de gestión en la mejora del servicio del sector transporte en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo- Ucayali, 2015?</li> <li>• ¿De qué manera influye el modelo de gestión en la mejora del servicio de defensa civil y seguridad ciudadana,</li> </ul>	<p><b>General</b> Determinar la influencia del modelo de gestión en la mejora de la calidad de los servicios públicos en la Municipal Provincial de Coronel Portillo- Ucayali, 2015.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la influencia del modelo de gestión en la mejora del servicio de limpieza pública y recojo de basura de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2015.</li> <li>• Determinar la influencia del modelo de gestión en la mejora del servicio de Tránsito, circulación y transporte público de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2015.</li> <li>• Determinar la influencia del modelo de gestión en la mejora del servicio</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> El modelo de gestión influye significativamente en la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo - Ucayali, 2015.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El modelo de gestión influye significativamente en la mejora del servicio de Saneamiento Ambiental en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo- Ucayali, 2015?</li> <li>• El modelo de gestión influye significativamente en la mejora del servicio del sector transporte en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo- Ucayali, 2015?</li> <li>• El modelo de gestión influye significativamente en la mejora del servicio de defensa civil y</li> </ul>	<p><b>Independiente</b> Gestión Municipal</p>	<p>a) Nuevo modelo de Gestión Municipal</p>	<p>a) Gestión por resultados b) Municipalidades que implementan el sistema por resultados. c) Porcentaje de gerencias que aplican la gestión por resultados. d) Porcentaje de instrumento de gestión municipal elaborado en base a resultados. e) Porcentaje de la sociedad civil que se involucra que se involucra o beneficia en la gestión municipal en base a resultados. f) Programas que atienden servicios básicos para el logro de resultados.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Por la finalidad o propósito: Básica, porque, tiene como propósito la mejor comprensión de los fenómenos, para general nuevas teorías.</li> <li>➢ De acuerdo al alcance: Transversal, porque, la investigación se centra en analizar cuál es el nivel de una o diversas variables en un momento dado.</li> <li>➢ De acuerdo al alcance: Longitudinal, porque, el interés del investigador es analizar cambios a través del tiempo en determinadas variables o en relaciones entre estas.</li> <li>➢ Por las fuentes de información: Documental y de campo</li> </ul> <p><b>Nivel de investigación</b> Descriptiva – Explicativa</p> <p><b>Diseño y esquema de la investigación.</b> El diseño que se utilizará en la presente investigación es el diseño</p>	<p><b>Población (N)</b> La población de estudio estará conformada por todos los trabajadores entre nombrados y contratados de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali, haciendo un total de 400 trabajadores entre nombrados y contratados, así también 100 ciudadanos mayores de 18 años de edad que viven dentro del radio urbano de la provincia de Coronel Portillo –Ucayali.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra es no probabilística y a criterio del investigador por lo que se tomó el 20% de los trabajadores nombrados y contratados de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, haciendo un total de 80 trabajadores y, los</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Entrevista</p>
			<p><b>Dependiente</b> Servicios públicos</p>	<p>a) Saneamiento ambiental</p> <p>b) Sector transporte</p>	<p>a) Acciones técnicas para alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental. b) Acciones sociales c) Acciones económicas</p> <p>a) Otorgar y renovar licencias para conducir vehículos y permisos de circulación. b) Determinar el sentido de circulación de los vehículos, en coordinación con los organismos de la Administración del Estado competente. c) Señalizar adecuadamente las vías públicas.</p>			

<p>en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, 2015?.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Será necesario elaborar un nuevo modelo de gestión para brindar servicios públicos de calidad, en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, 2015?</li> </ul>	<p>de Seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un nuevo modelo de gestión para brindar servicios públicos de calidad, en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, 2015.</li> </ul>	<p>seguridad ciudadana, en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, 2015?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es necesario elaborar un nuevo modelo de gestión para brindar servicios públicos de calidad, en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, 2015</li> </ul>		<p>c) Defensa civil y seguridad ciudadana</p>	<p>a) Ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica.  b) Garantizar la vida, libertad y patrimonio del ciudadano.  c) Erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos.  d) Contribuir a la prevención de la comisión de delitos y muertes.</p>	<p>no experimental en su forma transversal, siendo su esquema el siguiente:</p> <p>M----- O  M = Muestra  O= Observación</p>	<p>100 ciudadanos que viven dentro del radio urbano de la Provincia de Coronel Portillo-Ucayali, haciendo un total de 180.</p>	
---	---	---	--	---	--	--	--	--

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<b>V.I. Gestión Municipal</b>	a) Nuevo modelo de Gestión Municipal	a) Gestión por resultados b) Municipalidades que implementan el sistema por resultados. c) Porcentaje de gerencias que aplican la gestión por resultados. d) Porcentaje de instrumento de gestión municipal elaborado en base a resultados. e) Porcentaje de la sociedad civil que se involucra que se involucra o beneficia en la gestión municipal en base a resultados. f) Programas que atienden servicios básicos para el logro de resultados.	Encuesta  Cuestionario
<b>V.D. Servicios públicos</b>	a) Saneamiento ambiental	a) Acciones técnicas para alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental. b) Acciones sociales c) Acciones económicas	
	b) Sector transporte	a) Otorgar y renovar licencias para conducir vehículos y permisos de circulación. b) Determinar el sentido de circulación de los vehículos, en coordinación con los organismos de la Administración del Estado competente. c) Señalizar adecuadamente las vías públicas.	
	<b>c) Defensa civil y seguridad ciudadana</b>	a) Ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica. b) Garantizar la vida, libertad y patrimonio del ciudadano. c) Erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. d) Contribuir a la prevención de la comisión de delitos y muertes.	

**Cuestionario N° 01****Encuesta para los Señores Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali****Variable independiente:**

1. ¿Tiene conocimiento sobre la labor de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali sobre la gestión por resultados?
  - a) Si tengo conocimiento
  - a. No tengo conocimiento
  - b. Tengo poco conocimiento
  - c. Desconozco
2. ¿Dentro de su institución donde labora, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali implementa el sistema por resultados?
  - a. Si
  - b. No
  - c. A veces
  - d. Nunca
3. ¿En la Institución donde labora, qué porcentaje de gerencias aplican la gestión por resultados?
  - a) 0%
  - b) De 0 a 5%
  - c) Del 6 – 20%
  - d) Del 21 – 50%
4. En la Institución donde labora ¿existen instrumentos de gestión municipal elaborada en base a resultados?
  - a. Si
  - b. No
  - c. A veces
  - d. Nunca
5. ¿Tiene conocimiento del porcentaje de la sociedad civil que se involucra o beneficia de la gestión municipal en base a resultados?
  - a. Sí
  - b. No
  - c. A veces
  - d. Nunca

6. ¿Tiene conocimiento que la Municipalidad Provincial Coronel Portillo-Ucayali tiene programas que atienden servicios básicos para el logro de resultados?
  - a) Si
  - b) No
7. ¿En la Institución donde labora, será necesario elaborar un nuevo modelo de gestión municipal para brindar servicios públicos de calidad?
  - a) Si
  - b) No

**Variable Dependiente**

8. ¿Tiene conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali realiza acciones técnicas para alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental?
  - a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca
9. ¿La institución donde labora realiza acciones sociales para el desarrollo de su pueblo?
  - a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca
10. ¿Tienes conocimiento que la institución donde labora realiza acciones económicas para el desarrollo de su pueblo?
  - a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca

11. ¿La institución donde labora otorga y renueva licencias para conducir vehículos y permiso de circulación?
- a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca
12. ¿La institución donde labora, se encarga de determinar el sentido de circulación de los vehículos en coordinación con los organismos de la administración del Estado competente.
- a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca
13. ¿La institución donde labora ha señalado adecuadamente las vías públicas?
- a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca
14. La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali en coordinación con defensa civil y seguridad ciudadana realiza programas sobre ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica del poblador.
- a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca
15. Tiene conocimiento que defensa civil y seguridad ciudadana garantiza la vida, libertad y patrimonio del ciudadano que radica en la ciudad de Ucayali.
- a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca



16. Tiene conocimiento que defensa civil y seguridad ciudadana tiene programas sobre erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías espacio público
- a) Si
  - b) No
17. Tiene conocimiento que defensa civil y seguridad ciudadana como parte de su labor dentro de la Municipalidad Provincial Coronel Portillo Ucayali contribuye a la prevención de la comisión de delitos y muertes.
- a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca

Gracias.

**Cuestionario N° 02**

**Encuesta para los ciudadanos mayores de 18 años de edad que radican dentro del radio urbano de la Provincia de Coronel Portillo-Ucayali.**

**Variable independiente:**

1. ¿Tiene conocimiento sobre la labor de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali sobre la gestión por resultados?
  - a) Si tengo conocimiento
  - b) No tengo conocimiento
  - c) Tengo poco conocimiento
  - d) Desconozco
2. ¿Tiene conocimiento que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali, implementa el sistema de resultados?
  - a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca
3. ¿Tiene conocimiento sobre el porcentaje de gerencias de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo- Ucayali que aplican la gestión por resultados?
  - a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca
4. La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali cuenta con instrumentos de gestión municipal elaborado en base a resultados
  - a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca
5. ¿Tiene conocimiento del porcentaje de la sociedad civil que se involucra o beneficia de la gestión municipal en base a resultados?
  - a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca

6. ¿Tiene conocimiento que la Municipalidad Provincial Coronel Portillo-Ucayali tiene programas que atienden servicios básicos para el logro de resultados?
  - a) Si
  - b) No
7. ¿Es necesario que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo Ucayali, elabore un nuevo modelo de gestión municipal para brindar servicios públicos de calidad?
  - a) Si
  - b) No

### **Variable Dependiente**

8. ¿Tiene conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali realiza acciones técnicas para alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental?
  - a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca
9. ¿Tiene conocimiento que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali realiza acciones sociales para el desarrollo de su pueblo?
  - a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca
10. ¿Tienes conocimiento que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali realiza acciones económicas para el desarrollo de su pueblo?
  - a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca

11. ¿Tiene conocimiento que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali otorga y renueva licencias para conducir vehículos y permiso de circulación?
  - a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca
12. ¿Tiene conocimiento que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali, se encarga de determinar el sentido de circulación de los vehículos en coordinación con los organismos de la administración del Estado competente.
  - a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca
13. ¿La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali ha señalado adecuadamente las vías públicas?
  - a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca
14. ¿Tiene conocimiento que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali en coordinación con defensa civil y seguridad ciudadana realiza programas sobre ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica del poblador?.
  - a) SI
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca

15. Tiene conocimiento que defensa civil y seguridad ciudadana como órgano interno de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali, garantiza la vida, libertad y patrimonio del ciudadano que radica en la ciudad de Ucayali.
- a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca
16. Tiene conocimiento que defensa civil y seguridad ciudadana tiene programas sobre erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos.
- a) Si
  - b) No
17. Tiene conocimiento que defensa civil y seguridad ciudadana como parte de su labor dentro de la Municipalidad Provincial Coronel Portillo Ucayali contribuye a la prevención de la comisión de delitos y muertes.
- a) SI
  - b) No
  - c) A veces
  - d) Nunca

Gracias.