

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Efectividad de los instrumentos de la gestión para mejorar
el servicio al usuario en la municipalidad distrital de**

Yanacancha - 2018

Para optar el grado académico de Maestro en:

Ciencias de la Administración

Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local

Autor: Bach. Ana María VERA MUÑOZ

Asesor: Dr. Iván Bruno POMALAZA BUENDIA

Cerro de Pasco – Perú – 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

Efectividad de los instrumentos de la gestión para mejorar

el servicio al usuario en la municipalidad distrital de

Yanacancha - 2018

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY
PRESIDENTE

Mg. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA
MIEMBRO

Mg. Jesús Moisés SALAZAR ALCARRAZ
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios por inspirarme día a día en busca de mi superación y con mucho cariño a mis padres por su abnegado esfuerzo para educarme y hacer grande mis anhelos.

AGRADECIMIENTO

A los profesores de la Escuela de Posgrado por sus sanos consejos y sus meritorias enseñanzas.

A mis padres y hermanos, que me brindaron con su amor, apoyo y comprensión incondicional, y estuvieron siempre a lo largo de mi vida estudiantil y familiar; a ellos que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos más difíciles y logros alcanzados

A mi alma Mater la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión por cobijarme en su seno durante mi proceso formativo.

VERA MUÑOZ Ana Maria.

RESUMEN

Las Municipalidades cuentan con un marco normativo y administrativo en el desarrollo de su gestión garantizando a la población una correcta prestación de los servicios públicos; para ello deben utilizarse correctamente las herramientas de gestión, las cuales contienen actividades, estrategias y técnicas idóneas que proyectan a la comunidad la imagen de un gobierno eficiente. En la presente investigación estudiamos las diferentes herramientas de gestión, llámense Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley Orgánica de Municipalidades, Reglamento Interno del Consejo Municipal, Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Cuadro de Asignación de Personal, Texto Único de Procedimientos Administrativos, Plan Operativo Institucional, Plan Estratégico Institucional, Reglamento Interno de Control y Permanencia de Personal, Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, etc. Habiéndose aplicado encuestas y realizado entrevistas hemos advertido la desaprobación de algunos usuarios de la Subgerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, y pretendiendo mejorar la calidad del servicio prestado por dicha área, en la presente investigación no experimental, descriptiva y propositiva luego de plantearnos la interrogante ¿Cuál es la efectividad de las herramientas de gestión para mejorar el servicio al usuario en el área de la Subgerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha?. Se ha concluido que primero se requiere un buen conocimiento de la normativa aplicable por parte del funcionario y servidor municipal y segundo la satisfacción de los usuarios se logrará a través de un plan de mejora de la calidad de servicio.

Palabras clave: Calidad de Servicio, Herramientas de Gestión, Municipalidad, Gestión Pública, Usuario Administrado.

ABSTRACT

Municipalities have a legal and administrative framework in developing their management ensuring the population a proper provision of public services; it must be used correctly for management tools, which contain activities, strategies and techniques appropriate to the community project the image of an effective government. In this research study the different management tools, whether they are General Administrative Procedure Law, Organic Law of Municipalities, Municipal Council Rules of Procedure, Rules of Organization and Functions, Manual of Organization and Functions, Staff Allocation Table, Single Text Administrative Procedures, Institutional Operational Plan, Institutional Strategic Plan, Rules of Procedure and Permanence Control Personnel Procurement Law of the State, etc. Having applied surveys and conducted interviews we have noted the disapproval of some users of the Deputy Manager of Public Works and Covenants of the District Municipality of Yanacancha, and trying to improve the quality of service provided by this area, in this non-experimental research, descriptive and purposeful then ask the question How management tools should be used to improve customer service in the area of the Deputy Manager of Public Works and Covenants of the District Municipality of Yanacancha? First, it was found that a good knowledge of the rules by the official and municipal and second server requires user satisfaction will be achieved through a plan to improve the quality of service.

Keywords: Quality of Service, Management tools, Municipality, Public Management, User Managed

INTRODUCCIÓN

Los Gobiernos Locales o Municipalidades deben constituirse en una Institución que garantiza a los administrados una correcta prestación de servicios públicos locales y la ejecución de obras de Infraestructura Local, esto implica conocer y aplicar adecuadamente las herramientas de gestión que incluyen la normativa sobre actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social, entre otras.

La Subgerencia de Obras públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha es el área encargada de programar, dirigir, ejecutar, coordinar y controlar la buena ejecución de las obras públicas a través de la supervisión, valiéndose de herramientas de gestión que garanticen un servicio de calidad dentro de los plazos establecidos y con arreglo a ley.

Actualmente según el presente estudio, los servicios brindados por la Municipalidad Distrital de Yanacancha se consideran como de regular calidad, pues no se logra satisfacer los requerimientos y/o solicitudes de los usuarios – administrados y en búsqueda de por qué razón los funcionarios, o servidores públicos no cumplen adecuadamente con el compromiso de la institución para la cual laboran, en la presente investigación hemos estudiado las principales herramientas de gestión que utiliza la administración pública con la finalidad de determinar su efectividad para lograr la satisfacción del usuario administrado con el servicio que brinda, específicamente el área de la Subgerencia de Obras públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

En este sentido me he planteado la interrogante ¿Cuál es la efectividad de las herramientas de gestión para mejorar el servicio al usuario en el área de la Subgerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha?

A efectos de lograr resolver la situación problemática planteada, el presente Informe he creído conveniente dividirlo en Cuatro capítulos:

En el CAPÍTULO I denominado: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN se presenta la Situación Problemática, la Formulación del Problema, la Delimitación de la Investigación, la Justificación e Importancia de la presente investigación, sus Limitaciones y además los Objetivos de la Investigación .

En el CAPÍTULO II, denominado: MARCO TEÓRICO, se abordan los Antecedentes de la investigación, además se incluyen las bases teórico científicas, es decir los conceptos importantes empleados en la presente Investigación, como son Municipalidades, Gestión Pública, Herramientas de gestión, Calidad de Servicio, consultando diversos autores y las normas a nivel internacional, nacional y a nivel local.

En el CAPÍTULO III, denominado METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN, se analizan el Tipo y diseño de Investigación, validez Interna, muestra, tipo de muestra, población, variabilidad de la población. Así mismo se estudian dos hipótesis distintas que darían solución al problema planteado, la Operacionalización de variables independiente y dependiente, indicadores, técnicas empleadas, materiales y métodos de la investigación, el plan de análisis de datos y por último los criterios éticos y de rigor científico aplicados en la presente investigación.

En el CAPÍTULO IV, denominado RESULTADOS Y DISCUSIÓN, el mismo que comprende la evaluación mediante encuestas, del servicio brindado al usuario y el manejo de las herramientas de gestión utilizadas por los funcionarios en el área de la Subgerencia de Obras públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, cuyos resultados se muestran mediante gráficos y tablas, se incluye además la discusión sobre los resultados.

La Autora.

ÍNDICE

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

INDICE

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación	4
1.3.	Formulación del problema	4
	1.3.1. Problema general	4
	1.3.2. Problemas específicos	4
1.4.	Formulación de objetivos	5
	1.4.1. Objetivo general	5
	1.4.2. Objetivos específicos.....	5
1.5.	Justificación de la investigación	5
1.6.	Limitaciones de la investigación	6

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes del Estudio.	7
2.2.	Bases teóricas – científicas.....	9
2.3.	Definición de Términos Básicos.....	28
2.4.	Formulación de Hipótesis	29
	2.4.1. Hipótesis general	29
	2.4.2. Hipótesis Específicas.....	29

2.5.	Identificación de Variables.	30
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.....	31

CAPITULO III.

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

3.1.	Tipo de Investigación.	32
3.2.	Nivel de investigación	32
3.3.	Métodos de Investigación.	32
3.4.	Diseño de investigación	33
3. 5.	Población y Muestra.	33
3.6.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	33
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación. .	34
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	34
3.9.	Tratamiento Estadístico.	34
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica.....	35

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	36
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	36
4.3.	Prueba de Hipótesis.....	59
4.4.	Discusión de Resultados.	63

CONCLUSIONES.

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Las Municipalidades, asumen competencias que constituyen el conjunto de Funciones concedidas por la Constitución Política del Estado y desarrolladas en la Ley Orgánica de Municipalidades; de este modo cuenta con un marco normativo y administrativo en el desarrollo de su gestión; con la finalidad de que cada Municipio se constituya en una institución de salvaguarda a los vecinos a través de garantizar una correcta prestación de los Servicios Públicos Locales y la ejecución de Obras de Infraestructura Local, satisfaciendo las crecientes necesidades de la Población.

En el desarrollo de la Gestión de los Gobiernos Locales, podemos detectar concretamente deficiencias que repercuten negativamente en el ámbito administrativo. Al no intentar mejorar o reparar las deficiencias advertidas, la situación ocasiona problemas mayores, perdiéndose la garantía de una adecuada prestación de servicio hacia el administrado.

La Gestión Municipal, engloba el desarrollo de un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que logradas internamente permiten proyectar a la comunidad la imagen de un gobierno edil respetable, responsable,

actualizado, eficaz y eficiente acorde con las expectativas de la población, es así que las herramientas de Gestión, vienen a ser aquellos documentos en los que se plasman todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo Institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social entre otras.

Con la correcta utilización de los instrumentos técnico - normativos podrá lograrse que los Gobiernos locales, manejen eficazmente el talento humano, así como los materiales económicos, financieros y administrativos para reflejar transparencia en los resultados de la Gestión Municipal.

Las Principales herramientas de Gestión utilizadas por una Municipalidad son: Reglamento Interno del Consejo Municipal, El Organigrama, Reglamento de Organización y Funciones (ROF), El Manual de Organización y Funciones (MOF), El Cuadro de Asignación de Personal (CAP), El Presupuesto Analítico de Personal (PAP), El Presupuesto Nominativo de Personal (PNP), El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), El Plan Operativo Institucional (POI), El Plan Estratégico Institucional (PEI), EL Reglamento Interno de Control y Permanencia de Personal.

Actualmente tanto los servidores municipales como los administrados esperamos que los Gobiernos Locales, logren una mejor calidad en la prestación de servicio y para que esto ocurra es necesario conocer, desarrollar y aplicar las herramientas de gestión a fin de garantizar el buen desempeño Municipal.

En este sentido se hace necesario: Primero, que los Gobiernos Locales difundan el conocimiento de las normas que los rige tanto al administrado que recibe el servicio como al funcionario que lo brinda; un administrado que desconoce la Norma difícilmente exigirá que se le brinde un servicio competente; Segundo, que los funcionarios apliquen estrictamente lo que la Ley prevé

adecuándola a la realidad y Tercero, que la norma sea capaz de enmarcar las diferentes problemáticas suscitadas.

En la Municipalidad Distrital de Yanacancha, las autoridades, funcionarios y trabajadores no conocen ni aplican los instrumentos de gestión, siendo actualmente una gestión municipal con aprobación parcial, cuyos efectos son los servicios de regular calidad que brindan a los usuarios administrados.

Al considerar los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Yanacancha como de regular calidad, deducimos que no se está cumpliendo con las expectativas de los usuarios administrados, pues ofrece servicios que son ejecutados en locales inapropiados, con personal poco calificado, no capacitados, es decir desactualizados, razón por la cual no cumplen sus funciones a cabalidad. Se aprecia también que la normatividad como son leyes, EL TUPA, ROF, MOF, MAPRO, u otras herramientas de gestión, así mismo las ordenanzas, acuerdos, resoluciones de Alcaldía, etc. no son tomados en cuenta en el desarrollo Institucional municipal.

Una municipalidad que practique los procesos y técnicas de la calidad se organizará de acuerdo a un sistema de gestión de la calidad y de mejora continua que le permitirá avanzar en el desempeño de la prestación de los servicios que brinda a sus usuarios. Lo principal está en reconocer que los trabajadores municipales deben tener la firme decisión de hacer las cosas bien, no sólo para obtener buenos resultados sino para superar las expectativas de los usuarios.

La finalidad de esta investigación es conocer la implicancia que tienen los instrumentos de gestión en el desarrollo institucional ello se verá reflejado en mejorar la calidad del servicio prestado al administrado, para que el nivel de aprobación pase de la condición de regular a eficiente; partiendo de la evaluación de la utilidad de las herramientas de gestión en los procesos administrativos de la Subgerencia de Obras públicas y convenios de la

Municipalidad Distrital de Yanacancha, analizando las fortalezas, debilidades, documentos legales y técnicos, del área y posteriormente su aplicación en los procesos reales.

1.2. Delimitación de la investigación

Frente a la problemática planteada la investigación metodológicamente las he delimitado en los siguientes aspectos:

a) Delimitación Espacial.

Abarco la Municipalidad Distrital de Yanacancha Pasco.

b) Delimitación Temporal.

Comprendió los meses de Enero, Febrero y Marzo del 2018.

c) Delimitación Social.

Comprendió los Gerentes y Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

d) Delimitación conceptual.

Es el manejo del material teórico-conceptual, estuvo comprendido en los alcances de los siguientes conceptos: Instrumentos de Gestión, Desarrollo Institucional, Crecimiento entre otros etc.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la efectividad de los instrumentos de gestión para mejorar el servicio al Usuario en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿En qué medida las metas y objetivos plasmados en los Instrumentos de gestión se relacionan con la eficiencia y eficacia en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha?

- b. ¿De qué manera las políticas y procedimientos contemplados en los Instrumentos de gestión, garantizan su cumplimiento para la mejora del servicio al usuario en la municipalidad Distrital de Yanacancha?
- c. ¿De qué manera, la planeación y organización consignada en los instrumentos de gestión, Aporta en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Conocer la efectividad de los instrumentos de gestión para mejorar el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yanacancha

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Determinar en qué medida las metas y objetivos plasmados en los Instrumentos de gestión se relacionan con la eficiencia y eficacia en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.
- b. Determinar de qué manera las políticas y procedimientos contemplados en los Instrumentos de gestión, garantizan su cumplimiento en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.
- c. Conocer de qué manera, la planeación y organización consignada en los instrumentos de gestión, Aporta en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha

1.5. Justificación de la investigación

Debido a las deficiencias advertidas internamente en el desempeño de las funciones y servicios prestados por la Municipalidad, se hace imprescindible ocuparnos de un tema trascendental, y al ser trabajador de la Subgerencia de Obras públicas de la Municipalidad distrital de Yanacancha, y estar en contacto

directo con los administrados he podido captar situaciones que involucran una pésima aprobación de parte de los vecinos en cuánto a los servicios prestados por el área de la que formo parte.

Asimismo, desde el plano social, el tema es relevante en la medida en que se ajusta a una realidad palpable, pretendiéndose garantizar una prestación de servicio idónea a los administrados enfocados en las mismas herramientas de gestión que todos debemos conocer. Desde el plano administrativo, el presente trabajo pretende lograr que se conozca la norma para poder aplicarla no sólo para satisfacción de los administrados sino para evitar las penosas sanciones administrativas por incumplimiento de plazos, pérdida de documentos o errónea aplicación de la norma administrativa. Desde el plano legal, el presente trabajo cobra importancia en la medida en que pretende detectarse si las herramientas de gestión están enmarcadas de acuerdo al contexto real para que exista coherencia entre normativa y ejecución. Desde un plano laboral, se busca concientizar a aquellos que brindan el servicio solicitado, captando las fortalezas y debilidades existentes por la incorrecta aplicación o desconocimiento de las herramientas de gestión en los que deben regirse. Considero que metodológicamente es importante ésta investigación porque servirá de motivación a otras investigaciones similares.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones generalmente son de orden económico ya que cuanto quisiéramos abarcar un estudio más amplio a nivel nacional sin embargo prima el factor económico, otra limitación que podemos resaltar es muchas veces la negativa de algunos funcionarios o colaboradores a ser sometidos a nuestros instrumentos de evaluación por temor a represarías o cuestionamientos de su empleadora.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio.

2.1.1. A nivel internacional

- **Dana Montaña, Salvador. (1962) Argentina** Existen Municipalidades que independientemente han elaborado y aprobado su propio Manual de Organización y funciones (MOF), que permite a los diferentes niveles jerárquicos un conocimiento integral de la organización y las funciones generales de cada dependencia, estableciendo las líneas de autoridad y responsabilidad. Este instrumento técnico contribuye a mejorar los canales de comunicación y coordinación. El uso interno y diario de este documento guía y especializa las áreas de trabajo, marca responsabilidades y fomenta el orden. El Manual de Organización y Funciones (MOF) de la AMSS describe las funciones específicas de Direcciones, Gerencias, Subgerencias, Unidades y Departamentos, dichas especificaciones son descritas a partir de la estructura organizativa aprobada por el Concejo Municipal. El MOF proporciona información a los funcionarios y servidores de la Municipalidad

describiendo las funciones y ubicaciones específicas de cada cargo, además de las líneas de autoridad y responsabilidad.

Particularmente, estoy de acuerdo en que los gobiernos, tanto locales como regionales cuenten con una normativa interna que les permita crear canales de comunicación con los usuarios administrados, basados en la experiencia internacional. El país de Argentina, que pertenece a Sudamérica, tiene una organización política similar a la del Perú; por lo tanto todos los conceptos sobre herramientas de gestión que nos brinda su doctrina pueden ser perfectamente aplicados en nuestro país.

- **Robles Martínez Reynaldo. (2000) México. Los Servicios Públicos** se pueden reglamentar en un solo ordenamiento, en varios de acuerdo a la materia, o inclusive puede ser que exista un reglamento por cada uno de los servicios públicos existentes.

El contenido de este tipo de reglamentos debe orientarse al control y administración de los servicios públicos con los que cuenta el Municipio. Deben establecerse las condiciones para su eficaz prestación y los requisitos que deberá reunir el usuario para tener acceso a su uso.

Por otro lado, distinto al caso Argentino, México, que es un país del Norte de América, con una organización política distinta a la peruana, también aporta conceptos importantes sobre la estructura que debe existir en los municipios, pertenecientes al sector público; es decir si los municipios, son respaldados por herramientas de gestión adecuadas, se podrá lograr una prestación de servicio de calidad.

2.1.2. A nivel nacional

- **Evangelista Aliaga, José Luis. (2015) Perú.** Con la utilización de los instrumentos técnicos normativos posibilitará a las Municipalidades Provinciales y Distritales, un buen manejo de los recursos humanos,

materiales económicos y financieros así como reflejar con mucha transparencia los resultados de la Gestión Municipal.

Las Municipalidades como Órganos del Gobierno Local, tienen asignado entre otras funciones la organización, reglamentación y en su caso la administración de los servicios públicos de su responsabilidad tales como la planificación del desarrollo urbano y rural y ejecución de obras de infraestructura local para satisfacer las crecientes necesidades de la población de nuestro país. El desarrollo de estas funciones requiere de financiamiento, es por ello conveniente revisar la normatividad sobre Rentas Municipales vigentes, para medir el grado de capacidad de gastos y posibilidades de buscar otras fuentes de financiamiento, como es el endeudamiento o las donaciones.

Este autor tiene clara la idea de herramientas de gestión, y señala además su importancia, en el desarrollo y mejora de los gobiernos locales, destacando su aporte para el desarrollo del presente informe, debido a que orienta su teoría hacia la satisfacción del usuario administrado con la prestación de servicios que brindan dichos gobiernos.

2.1.3. A nivel local

- Se realizó la revisión en la Biblioteca de la Escuela de Posgrado y otras instituciones locales y no encontró antecedente alguno respecto al tema que se está investigando por lo que consideramos inédito nuestra investigación.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Instrumentos de Gestión

Haciendo una revisión bibliográfica así como virtual podemos afirmar que las herramientas de gestión, también denominadas por la doctrina como documentos de gestión o instrumentos de gestión, son aquellos documentos

normativos que contienen los planeamientos, dirección y desarrollo funcional de las diferentes áreas de una entidad.

- a) **La Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General**, su finalidad es establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública, sirva al interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados, y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general (Art. III Título Preliminar); y en su Artículo 55° describe cada uno de los Derechos de los administrados, con respecto al procedimiento administrativo, entre ellos
1. La precedencia en la atención del servicio público requerido, guardando riguroso orden de ingreso.
 2. Ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados.
 3. Acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos en el mismo sufragando el costo que suponga su pedido, salvo las excepciones expresamente previstas por ley.
 4. Acceder a la información gratuita que deben brindar las entidades del Estado sobre sus actividades orientadas a la colectividad, incluyendo sus fines, competencias, funciones, organigramas, ubicación de dependencias, horarios de atención, procedimientos y características.
 5. A ser informados en los procedimientos de oficio sobre su naturaleza, alcance y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.
 6. Participar responsable y progresivamente en la prestación y control de los servicios públicos, asegurando su eficiencia y oportunidad.
 7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades.
 8. Ser asistidos por las entidades para el cumplimiento de sus obligaciones.

9. Conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la entidad bajo cuya responsabilidad son tramitados los procedimientos de su interés y los demás derechos reconocidos por la Constitución o las leyes.

Es fundamental que los usuario – administrados, conozcan las normas que los protegen y que enmarcan sus derechos para poder reclamar con propiedad un servicio de calidad de parte de los gobiernos locales.

b) **Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, y sus modificatorias.**

La ley es un precepto que manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia. Se trata de reglas dictadas por las autoridades y que obedecen a ciertos principios, como la generalidad (afectan a todos los individuos) y la obligatoriedad (son imperativas), entre otros.

Las leyes orgánicas se caracterizan principalmente por ser necesarias, desde el punto de vista constitucional, para regular algún aspecto de la vida social. Es importante señalar que tienen una competencia diferente a las leyes ordinarias y presentan algunos requisitos extraordinarios, tales como la mayoría absoluta a la hora de su aprobación.

La ley Orgánica de Municipalidades, como el mismo texto normativo señala en su artículo 1° establece normas sobre la creación, origen, naturaleza, autonomía, organización, finalidad, tipos, competencias, clasificación y régimen económico de las municipalidades; también sobre la relación entre ellas y con las demás organizaciones del Estado y las privadas, así como sobre los mecanismos de participación ciudadana y los regímenes especiales de las municipalidades. Sin embargo no precisa una definición de herramientas de gestión. No obstante, de lo estudiado puede deducirse que, si la Gestión Municipal está referida al desarrollo un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil

serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población, entonces las herramientas de Gestión, vienen a ser aquellos documentos que contienen las acciones de fortalecimiento y desarrollo Institucional, transparencia en la gestión, buen uso de los recursos económicos locales, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social entre otras.

Los documentos que formalizan la Gestión de los Gobiernos Locales, serán determinados por las normas que regulan la elaboración y ejecución de los mismos, cuyos documentos de gestión que deben contar son los siguientes (Contraloría General de la República, Escuela Nacional de Control.2015):

- c) **Reglamento de Organización y Funciones - ROF.-** Es un documento Técnico normativo de Gestión que completa, regula y fija la Estructura Orgánica de la Municipalidad, en el cual se precisan la naturaleza, finalidad y funciones generales; tipificando las atribuciones relaciones de las Unidades Orgánicas.

Es de precisar que el Reglamento de Organización y Funciones constituye la norma administrativa de más alta jerarquía, después de la Ley Orgánica de Municipalidades, y sirve de base para la elaboración de otros instrumentos de gestión.

El Reglamento de organización y funciones determina la estructura orgánica funciones y composición de sus dependencias, es el documento técnico normativo de gestión institucional que establece la estructura orgánica de la entidad, las funciones generales y específicas de la entidad y de cada uno de sus órganos y unidades orgánicas, las relaciones de coordinación y control entre órganos. (**Salas Machiavello, Miguel. 2010. Perú**) Todas las entidades de la Administración Pública deben contar con su respectivo ROF. El ROF se emplea como un instrumento de gestión para establecer

los tipos de órganos, los campos funcionales, las atribuciones funcionales, las interrelaciones funcionales, determinar el régimen laboral, el régimen económico financiero y además sirve como instrumento para el proceso de dirección y control. (Vargas, Gonzales, Ruth. 2015. Perú)

El ROF debe estar organizado en una forma sistemática, contener información pertinente, concreta y clara, debe estar redactado en términos de fácil lectura y comprensión, ser impreso para su fácil manejo, su contenido es presentado en títulos, capítulos y artículos **(Evangelista Aliaga, José Luis. Cs. 2015. Perú).**

Además de una organización sistemática, el ROF debe englobar la totalidad de funciones y servicios que brindan los gobiernos locales, con detalle de la definición y desempeño de cada uno de los cargos atribuidos a los funcionarios y/o servidores públicos.

d) **La Ley Nº 27658, Ley de Modernización de Gestión del Estado**

prescribe los principios dentro de los que debe enmarcarse el ROF:

Legalidad de funciones: las funciones y actividades de las entidades deben estar justificadas y amparadas en normas. Toda función debe describirse en la normativa vigente para ser desarrollada en la práctica.

Principio de especialidad: el diseño de la estructura orgánica prevalece, debiendo integrarse funciones y competencias, es decir, cada cargo deberá estar plenamente identificado en la normativa aplicable.

Principio duplicidad: los órganos, entidades e instancias administrativas de la administración pública no deben duplicar funciones o proveer servicios que brindan otras entidades ya existentes; se refiere a que los gobiernos locales cumplen funciones específicas, que otras entidades no pueden desarrollar.

Simplificación de funciones: este principio básico de las organizaciones es establecer métodos más sencillos, para la realización del trabajo de

mejor manera; se trata básicamente de reducir los trámites, con arreglo a ley para responder dentro de plazos establecidos.

Cumplimiento de objetivos: todas las actividades de la organización pública se relacionan con los objetivos y propósitos para el cual fue creada la entidad. En otras palabras, la misión de los gobiernos locales, debe estar especificada en la normativa aplicable.

Jerarquía: Establecer el centro de autoridad de donde emana información necesaria para el logro de objetivos en el marco de las funciones. Cada entidad, cada funcionario y/o cada servidor deben saber con exactitud qué papel desempeñan en los gobiernos locales, para respetar siempre el desempeño de otros de distinto nivel.

Paridad de autoridad y responsabilidad: cada grado de responsabilidad corresponde al grado de autoridad para cumplirla. Se entiende que cada funcionario y/o servidor público, según el cargo que desempeñe, será responsable de los actos realizados en el cumplimiento de sus labores.

Continuidad: establecida la estructura orgánica, ésta requiere mantenerse, mejorarse, ajustarse a las nuevas realidades que vayan sufriendo, o sea que no puede mantenerse estática una norma, cuando surgen nuevas realidades, sino que la normativa aplicable debe estar acorde con el contexto actual.

- e) **Cuadro de Asignación de Personal - CAP.-** Es un documento Técnico Normativo de Gestión Institucional que contiene y permite normalizar las previsiones de cargos necesarios que requiere la Municipalidad, determinando la cantidad, características de los puestos de trabajo necesarios para proporcionar los servicios y lograr los fines y objetivos institucionales.

Aseguro que, el CAP es una herramienta de gestión importante en cuanto describe el perfil profesional u ocupacional que deben cumplir los funcionarios y/o servidores.

- f) **Presupuesto Analítico de Personal - PAP.-** Es un documento que incluye las plazas requerida durante el año de gestión Presupuestal y que están debidamente financiadas a través del Presupuesto Institucional. Las plazas es la dotación presupuestal que se considera en cada caso para las remuneraciones por los servicios específicos de personal permanente y contratado, de acuerdo a la disponibilidad económica, ésta asignación presupuestal permite activar determinadas plazas de los cargos que figuran en el CAP.

El PAP, estaría definido como la herramienta de gestión que detalla las remuneraciones a percibir por el personal permanente y contratado de los gobiernos locales.

- g) **Manual de Organización y Funciones - MOF.-** Documento Normativo que describe las Funciones Específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo, desarrollándolas a partir de la estructura Orgánica, Funciones generales Establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones y de acuerdo con el cuadro para Asignación de Personal.

El MOF es obligatorio para todas las entidades de la Administración Pública. La norma para la formulación del MOF es la Directiva N° 001-95 – INAP/DNR

- h) **Manual de Procedimientos Administrativos – MAPRO.-** Es un documento descriptivo y de sistematización normativa de carácter instructivo e informativo. Cuyo contenido es el detalle de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones, describe todos los procedimientos administrativos de la entidad, con la descripción, entre otros aspectos cada paso secuencial, área donde

se realiza, cargo que actúa en cada paso, forma en que se realizan y los tiempos de ejecución. (Aliaga, J. Cs. 2015).

El MAPRO sirve para sancionar a aquellos funcionarios y o servidores públicos que incumplen sus funciones o las cumplen negligentemente, conteniendo el proceso que debe seguirse hasta obtener conclusiones claras sobre el desempeño de los roles que cumplen en los gobiernos locales.

- i) **Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA.-** Es un documento unificado que contiene toda la información relativa a la tramitación de los procedimientos administrativos que se generan en la Municipalidad.

El TUPA contiene las tasas a pagar por los servicios prestados por los gobiernos locales, los derechos de pago por los requerimientos y/o solicitudes de los administrados.

- j) **Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado y su Reglamento**
El Área de Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, para brindar un servicio de calidad, debe aplicar además normas específicas, a fin de dar soluciones a los requerimientos de los usuarios administrados; trabajando principalmente con la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento. La misma que textualmente prescribe, contiene las disposiciones y lineamientos que deben observar las Entidades del Sector Público en los procesos de contrataciones de bienes, servicios u obras y regula las obligaciones y derechos que se derivan de los mismos.

A través de un adecuado uso de las herramientas de gestión, las Municipalidades podrán hacer mejor uso de sus recursos, y tendrán resultados sobresalientes. Un Estado eficiente y eficaz requiere de servidores comprometidos con este principio de Buen Gobierno e

instituciones fortalecidas, llevando a cambios estructurales en la organización y en la gestión de las entidades, involucrando, claridad en las responsabilidades de los servidores públicos y mecanismos adecuados de seguimiento, que permitan analizar progresivamente su gestión y tomar correctivos a tiempo.

La propuesta que se desarrollará a continuación se inscribe en el marco de la Teoría del Principal - Agente, la cual ha contribuido a comprender la lógica de las organizaciones.

Para esta teoría existen tres actores fundamentales en la dinámica de la “cosa pública”: los electores/ ciudadanos; los políticos y los burócratas/administradores. Para poder formular, adoptar y poner en marcha tales políticas, estos tres actores racionales interactúan en un marco de restricciones, en el cual cada uno intentará llevar adelante sus propios objetivos.

Para que a través de estas interacciones (electores- políticos, políticos-administradores) pueda alcanzarse una política pública deseada, es necesario entablar una relación de delegación, los ciudadanos en sus representantes y estos en los administradores. El primer desafío que debe enfrentarse tiene que ver con la alineación de objetivos: ni los electores ni los políticos tienen información suficiente acerca de las acciones que emprenderán respectivamente representantes y burócratas. Con estas restricciones el desafío es ¿Cómo lograr entonces que estos tres actores acerquen sus objetivos en algún grado para coincidir en una acción específica?. (Molinet, 1993).

En mi opinión, delegar funciones es una buena idea para concretar objetivos específicos dentro de plazos reducidos.

Relación entre Ciudadanos y Políticos. Esta relación es la entablada a través de los mecanismos tradicionales de representación democrática.

Relación entre Políticos y administradores. Ambos actores representan grupos diferenciados en términos de educación, roles y estilos de trabajo, tienen intereses diferentes y controlan diferentes fuentes de poder. Sin embargo, más allá de esta contradicción estructural enfrentan una relación de mutua dependencia. El Estado a través de sus instituciones se acerca e interactúa con los ciudadanos y desarrolla actividades de regulación, promoción y protección de los usuarios a fin de garantizar el mayor grado posible de bienestar a la población. Para llevar adelante estas actividades es necesario contar con instituciones estructuradas y con capacidades que garanticen el máximo desempeño de sus funciones.

Las instituciones públicas desarrollan funciones a través de sus trabajadores y mediante el uso de herramientas de gestión que permiten gestionar sus objetivos con eficiencia y eficacia, monitorearlos, evaluarlos y vigilar el desempeño de las mismas.

La gestión pública comprende aspectos políticos y técnicos, ambos son importantes e interdependientes. No es posible una buena gestión si existe inestabilidad política, social, económica, etc. tampoco si no se utiliza las mejores herramientas para gestionar los problemas o las oportunidades. El elemento que vincula estos dos aspectos es la comunicación pública y que comprende tanto la comunicación intrainstitucional como la extrainstitucional, siendo fundamental para educar, comunicar y crear consensos con la población. La comunicación debe ser permanente, se comunicará la visión del gobierno y las políticas para su implementación con el sustento adecuado para obtener el apoyo y la aprobación para su implementación, la comunicación también se da en la otra dirección, es decir desde la población hacia el gobierno, permitiendo a la población expresar sus percepciones y expectativas en función de sus verdaderas necesidades. Es necesario recordar que la comunicación debe ser

permanente y en ambas direcciones tal como lo mencionamos, existiendo para su implementación estrategias, herramientas y tecnología moderna. Pero, no se puede pretender sustituir a la comunicación directa y la interacción personal con la tecnología como elemento clave de la gestión.

2.2.2. Mejora del Servicio.

El servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad.

El servicio de una dependencia es el conjunto de cosas tangibles, acciones, interacciones personales y actitudes que diseñamos y entregamos para satisfacer la necesidad de un cliente.

Asimismo, Laura Fisher de la Vega, puntualiza:

“Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (FISHER;1988:175).

Por su parte, Philip Kotler afirma que servicio:

“Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (KOTLER;1997:656).

2.2.2.1. Características de los Servicios.

Según Idelfonso Grande Esteban (1996:35-38), todo servicio posee las siguientes características:

a. Intangibilidad.

Significa que los servicios no se pueden ver, saborear, sentir ni oler antes de comprarlo. Por ejemplo, las personas que se someten a una cirugía plástica no pueden ver el resultado antes de la compra o los

pasajeros de una empresa de transporte sólo tienen un boleto y la promesa que serán llevados a su destino en forma segura.

b. Inseparabilidad.

Significa que la creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume, examen de la vista, un viaje, un masaje, un corte de cabello, entre otros.

c. Variabilidad.

Significa que la calidad en los servicios depende de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan. Por ejemplo, algunas tiendas departamentales tienen la reputación de proporcionar un servicio mejor que otros. A pesar de esto, dentro de una tienda determinada, un empleado de mostrador puede ser jovial y eficiente mientras que otro que está a poca distancia puede ser desagradable y lento, esto trae como consecuencia, que la calidad en el servicio de un solo empleado de la tienda, varíe de acuerdo a su energía y a su estado de ánimo en el momento en que atiende al cliente.

d. Perecibilidad.

Significa que los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior.

e. Ausencia de Propiedad.

Los compradores de un servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio, es decir, el consumidor paga por un servicio más no por la propiedad.

2.2.2.2. Elementos.

Los elementos de un servicio son:

Sistema.

Un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí para lograr un conjunto de metas. Bajo esta definición, casi todo lo que nos rodea, puede ser concebido y analizado bajo el enfoque de sistemas.

Por ejemplo: un hospital, una familia, el ambiente en el que vivimos está formado por sistemas.

a) Cliente Externo.

Es la persona u organización que recibe un servicio o información pero no forma parte de la organización que lo provee u ofrece ese servicio

b) Cliente Interno.

Es el receptor de un servicio dentro de la organización.

c) Proveedor.

Es la oficina o persona que entrega un servicio, producto o información a un cliente.

d) Retroinformación.

Es el juicio que emite el cliente al recibir un servicio o información.

Es la mejor fuente de información que tiene el proveedor para mejorar su servicio.

Cuando la retro información no se da, la dependencia que presta un servicio camina a ciegas; no sabe cuánta diferencia existe entre lo que el cliente espera y lo que el cliente recibe.

2.2.3. Calidad de Servicio

De acuerdo a **Deming (Deming Edwards, William.1989: 9. Estados Unidos)**, la calidad debe orientarse a la satisfacción de las necesidades del consumidor presente y futuro; señala que mediante la mejora de la calidad es posible incrementar la productividad de la empresa y por tanto aumentar la competitividad de la organización. Deming concibe la calidad mediante el seguimiento de cuatro acciones conocidas como ciclo de Deming o PDCA: Planificar (P), establecer las necesidades de los clientes previa planificación de diseño y procedimientos; hacer (D), llevar a cabo lo planificado; comprobar (C) es medir los resultados; actuar (A), empezar el ciclo otra vez mediante la información necesaria. Deming ofreció catorce principios para la gestión y transformación de la eficacia empresarial para ser competitivo, mantenerse en el negocio y dar empleo para salir de una crisis. Detalló las 7 enfermedades mortales de una gerencia que llevan a la empresa a no generar calidad.

Evidentemente – y estoy de acuerdo con esto - con la mejora de la calidad, en la prestación de los servicios de los gobiernos locales, se lograría mayor aprobación por parte de los usuario - administrados, porque se atenderían sus necesidades según el conocimiento pleno de los requerimientos que ellos mismos realicen.

Para **Juran, Moses Joseph (1990: 32. Rumania)**, la planificación de la calidad consiste en desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes. Indica que la empresa tiene tres grandes problemas para conseguir la calidad que son: la organización, la comunicación y la coordinación interna. La calidad pasa a ser cosa de todos los miembros de la organización, se realiza mediante lo que se conoce como la “trilogía de la calidad”, esto es, un conjunto sistémico de tres procesos que son: la planificación de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad.

Este autor se enfoca exclusivamente en la calidad y en su mejoría para agradar a “los clientes”, sin embargo, a mi criterio, pienso que no se logra la calidad sin conocer las herramientas de gestión que orienten a los servidores públicos a cumplir sus funciones eficazmente.

Según **Chiavenato (Chiavenato, Idalberto. 2005. Brasil)**, la calidad total está en el cliente; y en el servicio que este merece; sin descuidar la perfección del producto.

Siguiendo a este autor, la calidad es una cualidad que todo gobierno local debería tener, porque así lo exigen los usuario – administrados, pues los servicios prestados estarían orientados a su satisfacción, a través de la aplicación correcta de las herramientas de gestión

La idea principal que aporta **Crosby (Crosby, Philip B.1987, Estados Unidos)** es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos".

Concuero con este autor, en que toda entidad pública debe tender a la perfección, y, debido a ello, debe de encaminarse mediante el uso correcto de la normativa que dirige tanto a servidores y funcionarios como a usuario – administrados.

La Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, en los artículos del 79 al 86, asigna competencias y funciones específicas a las municipalidades en materia de servicios públicos para mejorar las condiciones de vida de la población de su jurisdicción. Teniendo en cuenta esta norma, se ha focalizado 8 servicios que son: 1) Los servicios de organización del espacio físico y uso del suelo; 2) los servicios de saneamiento, salubridad y salud; 3) el servicio de tránsito, vialidad y transporte público; 4) el servicio de educación, cultura,

deportes y recreación; 5) el servicio de abastecimiento y comercialización de productos; 6) el servicio de programas sociales, defensa y promoción de derechos; 7) el servicio de seguridad Ciudadana; y 8) el servicio de promoción del desarrollo económico local. Aplicando a la realidad este texto normativo, es posible mejorar los servicios municipales, dándose un tratamiento adecuado, aplicando las leyes y procesos de un sistema de calidad, pero respaldados por la efectividad de la técnica y las teorías en materia de calidad, realizando un estudio de los servicios orientados a mejorar las condiciones de vida de la población, atendiendo sus reclamos, quejas y denuncias de tal forma que se cubra las expectativas de los usuarios, que ameritarán con seguridad medidas correctivas al mal servicio municipal.

2.2.4. Gestión Pública

Resulta adecuado comenzar el análisis del concepto de gestión pública desde una perspectiva etimológica del mismo, para lo cual es posible citar a Emilio Albi, José Manuel González Páramo y Guillem López Casasnovas (Albi Ibañez, Emilio et al. 1997. España), quienes plantean que la gestión pública implica "un conjunto de decisiones de coordinación y motivación de las personas, plasmados en procedimientos y mecanismos contractuales, para alcanzar los fines de la organización estatal (eficiencia y equidad), dentro de las restricciones del marco jurídico-político". Estos autores distinguen en su análisis el concepto de gestión, entendiendo por tal "un conjunto de reglas y decisiones dirigidas a incentivar y a coordinar acciones", y el concepto de pública debido a que "persigue metas colectivas y se desenvuelve en el marco de unas restricciones jurídico-políticas peculiares".

El concepto de gestión pública también es asociado con el enfoque de las políticas públicas, especialmente cuando se trata de las materias de salud, educación o vivienda, las que describen necesidades sociales, requiriéndose eficiencia en la capacidad de gestión pública para satisfacerlas, sobre todo en

lo referido a las decisiones que permitan desarrollar políticas públicas pertinentes.

La Gestión Pública, estaría definida como el conjunto de acciones mediante las cuales las Instituciones del Sector Público tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, de acuerdo a las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo, para lograr en los administrados resultados satisfactorios y alcanzar eficiencia en las funciones que desempeñan.

En palabras de Castro (1995:322) siguiendo a Brugué (1995), "el origen de cualquier política pública debiera ser la voluntad de resolver un problema determinado, se trataría de las causas que lo han provocado y de buscar la solución más adecuada para ponerle remedio". Dichos autores señalan que la dificultad que muestran muchas políticas públicas para desarrollar el concepto de causa efecto- solución, debido a la complejidad de las decisiones tomadas por la administración pública en relación con las políticas públicas, en particular en lo concerniente a las posibles soluciones a la enorme cantidad de problemas de los actores que integran la sociedad civil.

Creo que, no sería tan complejo resolver los problemas de la sociedad civil (considerada en este informe como usuario – administrados) si es que respetamos los parámetros legales, dentro de los cuales se enmarcan las funciones y/o servicios que prestamos. Es decir si contamos con herramientas de gestión, perfectamente definidas e identificadas.

Según Tomassini, (**Tomassini Olivares, Luciano. 1994:84. Chile**) para tener buenas políticas públicas "los países deberán incorporar muchos de los aportes provenientes de la moderna teoría de las organizaciones, de los conocimientos logrados en materia de gestión o management sciences". Se entiende así que, resulta relevante el hecho de que los servicios públicos efectúen una gestión pública renovada para un acertado desarrollo de las

políticas públicas, caracterizada por un mayor énfasis en los resultados, utilización de técnicas modernas de gestión y activa participación de la ciudadanía en los procesos de gestión.

Para mí, como autor del presente informe, la importancia de modernizar la gestión pública radica en actualizar las herramientas de gestión de acuerdo al avance de las exigencias de los usuario – administrados, recae en lograr mejor aprobación de éstos, a través de instrumentos normativos que describan y puntualicen la función de cada servidor público.

De acuerdo con Barzelay (**Barzelay, Michael. 2001:15. México**) durante gran parte del siglo XX se consideró a la gestión pública como "un proceso a través del cual se formulaban políticas, se distribuían los recursos y se implementaban programas, antes que como una cuestión política por derecho propio".

Sin embargo, avanzada la segunda mitad del siglo XX se desarrolla el concepto de "Nueva Gestión Pública". Este plantea como corrientes de expresión significativas la desregulación, la reinención del gobierno, la posburocracia, la ética en la gestión pública, la participación, etc., identificando la existencia de dos grandes enfoques: "un enfoque neoempresarial de la gestión pública que hace énfasis en la economía, la eficiencia y la eficacia de los aparatos públicos, proponiendo una clientelización de los ciudadanos". Además existiría un "enfoque neopúblico" de la gestión pública que "pone especial atención en la repolitización, la racionalización y el control de la externalización de los servicios públicos, la participación ciudadana y la ética en la gestión pública" (**Ramió Matas, Carles. 1999. España**).

Respecto de la Nueva Gestión Pública, Bañón (**Bañón Martínez, Rafael. 2003. España**) en el marco de la evaluación de políticas públicas, la reconoce como una corriente de modernización de las administraciones públicas que

establece los principios de eficiencia y eficacia para la acción pública como elementos distintivos.

Comparto la idea de dichos autores en cuanto la gestión pública, en un proceso de renovación será capaz de evaluarse por resultados, tendrá transparencia en su accionar y podrá rendir cuentas a la sociedad civil. La Administración Pública será mucho más eficiente basándose en el fortalecimiento de herramientas de gestión, afianzadas en un sistema integrado que facilite el uso correcto de los recursos y amplíe la capacidad del Estado para producir resultados en beneficio de los administrados.

2.2.5. Las Municipalidades

Partiendo de las premisas contenidas en la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, las Municipalidades son instancias Descentralizadas que pertenecen a los niveles de Gobierno Local, que resultan de la voluntad popular. Son personas Jurídicas de derecho público con autonomía Política, Económica y Administrativa en los asuntos de su competencia.

La autonomía Municipal, comprende la capacidad de ejercer una gestión independiente dentro de los asuntos atribuidos como propios. Es decir, autonomía Municipal es la facultad que tiene una Municipalidad para tomar decisiones y regularse normativamente (autonormarse), dentro del ámbito de sus funciones y competencias exclusivas, las mismas que no son ejercidas por ninguna otra institución.

Las Municipalidades, para que puedan cumplir con sus Competencias Municipales, que son el conjunto de Funciones atribuidas por la Constitución Política del Estado y desarrolladas en la Ley Orgánica de Municipalidades debe contar con un marco general que toda Administración Pública, tiende a decidir, libremente o no, determinados asuntos como de orden legal y de administración; como son normas legales y las competencias administrativa,

con la finalidad de que cada Municipio se constituya en una institución de garantía; brindando bienestar a los vecinos a través de una adecuada prestación de los Servicios Públicos Locales y la ejecución de Obras de Infraestructura Local para satisfacer las crecientes necesidades de la Población. **(Contraloría General de la República, Escuela Nacional de Control. 2015).**

En el desarrollo de la Gestión de los Gobiernos Locales, se ha detectado la existencia de discrepancias que inciden negativamente en el cumplimiento de los objetivos y metas. Tales aspectos se tornan repetitivos y el no superarlos oportunamente puede dar lugar a que no solo se agudicen las deficiencias existentes sino que además ocasionen problemas de mayor magnitud.

En mis palabras, concluyo que no basta contar con una normativa adecuada, sino que el poco conocimiento que poseen los servidores públicos o funcionarios, de la normativa aplicable, los conduce a brindar un servicio deficiente, causando no sólo malestar en los usuarios administrados sino también responsabilidad administrativa, e incluso penal en los encargados de brindar estos servicios públicos.

2.3. Definición de Términos Básicos

- **Desarrollo de personal**

"Desarrollo de Personal significa proyectar adecuadamente al personal para que aprenda nuevas técnicas, métodos o sistemas que preparen para afrontar adecuadamente los cambios que sufrirá la empresa en el futuro

- **Planificación**

"Tener una visión global de la empresa y su entorno, tomando decisiones concretas sobre objetivos concretos"

- **Organización**

"Obtener el mejor aprovechamiento de las personas y de los recursos disponibles para obtener resultados"

- **Personal**

"El entusiasmo preciso para organizar y motivar a un grupo específico de personas"

- **Dirección**

"Un elevado nivel de comunicación con su personal y habilidad para crear un ambiente propicio para alcanzar los objetivos de eficacia y rentabilidad de la empresa"

- **Control**

"Cuantificar el progreso realizado por el personal en cuanto a los objetivos marcados"¹

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Hi La efectividad de los instrumentos de gestión para mejorar el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yanacancha si son adecuados.

Ho La efectividad de los instrumentos de gestión para mejorar el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yanacancha no son adecuados.

2.4.2. Hipótesis Específicas.

Hi Las metas y objetivos plasmados en los Instrumentos de gestión no se relacionan con la eficiencia y eficacia en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.

Ho Las metas y objetivos plasmados en los Instrumentos de gestión si se relacionan con la eficiencia y eficacia en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.

¹ Introducción A La Gestión Empresarial. Fundamentos teóricos y aplicaciones prácticas, Pedro Rubio Domínguez (297 pág.)

Hi Las políticas y procedimientos contemplados en los Instrumentos de gestión, no garantizan su cumplimiento en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.

Ho Las políticas y procedimientos contemplados en los Instrumentos de gestión, si garantizan su cumplimiento en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha

Hi La planeación y organización consignada en los instrumentos de gestión, si aporta en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.

Ho La planeación y organización consignada en los instrumentos de gestión, no aporta en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.

2.5. Identificación de Variables.

A) Variable Independiente

$X =$ INSTRUMENTOS DE GESTIÓN

Indicadores.

$X_1 =$ Metas y Objetivos.

$X_2 =$ Políticas y Procedimientos.

$X_3 =$ Planeación y Organización.

B) Variable Dependiente

$Y =$ MEJORA DE LOS SERVICIOS.

Indicadores.

$Y_1 =$ Eficiencia y Eficacia.

$Y_2 =$ Cumplimiento.

$Y_3 =$ Aporte.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores.

Variable	Definición	Indicador	Escala
X = INSTRUMENTOS DE GESTIÓN	Podemos afirmar que las herramientas de gestión, también denominadas por la doctrina como documentos de gestión o instrumentos de gestión, son aquellos documentos normativos que contienen los planeamientos, dirección y desarrollo funcional de las diferentes áreas de una entidad	Y1 = Metas y Objetivos. Y2 = Políticas y Procedimientos. Y3 = Planeación y Organización.	Nunca Casi Nunca A Veces. Casi Siempre Siempre

Variable	Definición	Indicador	Escala
MEJORA DE LOS SERVICIOS	Martínez (2013) Es el aporte en la eficiencia y eficacia de los procedimientos que se ofrecen. 23)	Y1 = Eficiencia y Eficacia. Y2 = Cumplimiento Y3 = Aporte	Nunca Casi Nunca A Veces. Casi Siempre Siempre

CAPITULO III.

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

3.1. Tipo de Investigación.

3.1.1. Tipo.

Por el tipo de investigación el presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser denominado como: Investigación Aplicada.

3.2. Nivel de investigación

Tiene nivel descriptivo – correlacional.

3.3. Métodos de Investigación.

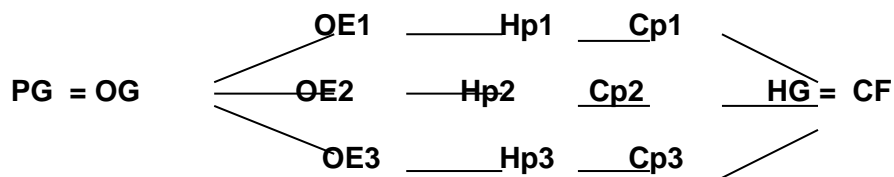
En la presente investigación es la aproximación puramente analítica y descriptiva de la misma, entre otros que conforme se desarrolle el trabajo se darán indistintamente, en dicho trabajo.

- **Método Inductivo:** Obtención de conocimientos de lo particular a lo general. Estableciendo proposiciones de carácter general inferidas de la observación y el estudio analítico de hechos y fenómenos particulares.
- **Método Deductivo:** Razonamiento mental que conduce de lo general a lo particular. Permite partir de proposiciones o supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular.

- **Método Correlacional:** Estudió la relación entre dos o más variables de la investigación

3.4. Diseño de investigación

Este trabajo de investigación comprende el diseño no experimental por objetivos conforme al esquema siguiente:



PG = Problema General.

OG = Objetivo General.

OE = Objetivo Específico.

CP = Conclusión Parcial.

CF = Conclusión Final.

HG = Hipótesis general.

3.5. Población y Muestra.

3.5.1. Población.

La Subgerencia de Obras Públicas y convenios de la Municipalidad.

3.5.2. Muestra.

El muestreo por conveniencia es un método de muestreo no probabilístico. Consiste en seleccionar a los individuos que convienen al investigador para la muestra siendo 10. Esta conveniencia se produce porque en mi condición de investigadora, es más factible examinar a sujetos que laboran en mi área en la que me desempeño como trabajadora, es decir de la Subgerencia de Obras Públicas y convenios de la Municipalidad Distrital.

3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para la obtención de los datos e información en la presente investigación se utilizara:

a. Técnicas

- Encuesta.
- Análisis Documental.
- Observación.

b. Instrumentos.

- Cuestionario.
- Guía de Análisis Documental.
- Guía de Observación.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

La validación de los instrumentos de Investigación se dio a través de juicio de expertos seleccionando a colaboradores conocedores del tema de investigación quienes procedieron a evaluar y calificar los instrumentos obteniendo una calificación de 18 tanto en el diseño como la estructura del mismo, dicho cuestionario consta de 20 ítem, para los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Concluido el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos en el Excel para luego realizar la representación gráfica e interpretación de los datos.

3.9. Tratamiento Estadístico.

Concluido el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos para luego realizar los análisis estadísticos en el paquete SPSS versión 27.0 realizando lo siguiente:

- a. Obtención de frecuencias y porcentajes en variables cualitativas
- b. Construcción de tablas para cada percepción según los encuestados

- c. Elaboración de gráficos por cada percepción estudiada para la presentación de resultados.
- d. Análisis inferencial con la prueba de chi-cuadrado de comparación de proporciones independientes.

Se efectuará a través del paquete estadístico SPS Ver. 27.0

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Estuvo basado en el estricto cumplimiento de los parámetros establecidos para el desarrollo del trabajo de investigación, cumpliendo con citar a los autores relacionados al tema en estudio y normas APA para la presentación del trabajo de Investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Para la obtención de los resultados del presente trabajo se ha tenido en cuenta el correspondiente *MODELO DE DATOS*, de la misma forma los protocolos del correspondiente instrumento de medición (rangos, baremos, medias, relaciones de influencia), para lo cual se ha hecho uso de los elementos de las técnicas de la estadística descriptiva, tales como: cuadros de resumen simple, gráfico de barras, diagrama de sectores, medidas de tendencia central y medidas de dispersión. Así como la estadística inferencial para la contrastación de la hipótesis, mediante el estadístico de prueba de medias "T" de Student; igualmente la prueba de independencia Chi Cuadrado al nivel de 0,05 de significancia.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Para el análisis estadístico se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual nos permitirá evaluar la fiabilidad del instrumento aplicado para determinar la calidad del servicio brindado a los usuarios, los datos se presentaron en las siguientes tablas:

Tabla N° 1: Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	86	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	86	100,0

Fuente: Resultado Análisis de Fiabilidad SPSS

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla N° 2: Análisis Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,802	,806	12

Fuente: Resultado Análisis de Fiabilidad SPSS

En la tabla N° 2, el primer cuadro muestra el resultado de Alfa, a mayor valor de Alfa, mayor es la fiabilidad; por lo tanto, podemos observar que el valor de alfa es de 0.802, el cual se considera un valor bueno y nos permite llegar a la conclusión que el procedimiento es válido y confiable.

Tabla N° 3: Análisis Estadístico Total Elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Sexo	29,77	27,781	,001	,091	,815
Tipo de Usuario	28,91	25,403	,145	,117	,826
Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios y/o servidores públicos del área de la sub gerencia de obras públicas y convenios de la MDY	28,43	24,530	,474	,501	,786
Si resolvió las dudas acerca del Trámite y/o Servicio que requirió, ¿cómo califica su satisfacción respecto de la información suministrada?	28,47	24,205	,519	,432	,783
Considera que la Explicación por parte del Funcionario acerca de su duda fue clara y precisa ¿cómo califica?	28,35	23,689	,523	,572	,781
¿Cómo califica el servicio prestado por los funcionarios y/o servidores públicos del área de la Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la MDY?	28,56	23,661	,511	,370	,782
Considera que el área de la Sub Gerencia de obras Públicas y Convenios de la MDY, resuelve sus requerimientos y/o solicitudes eficientemente, es decir:	29,41	25,938	,408	,281	,794

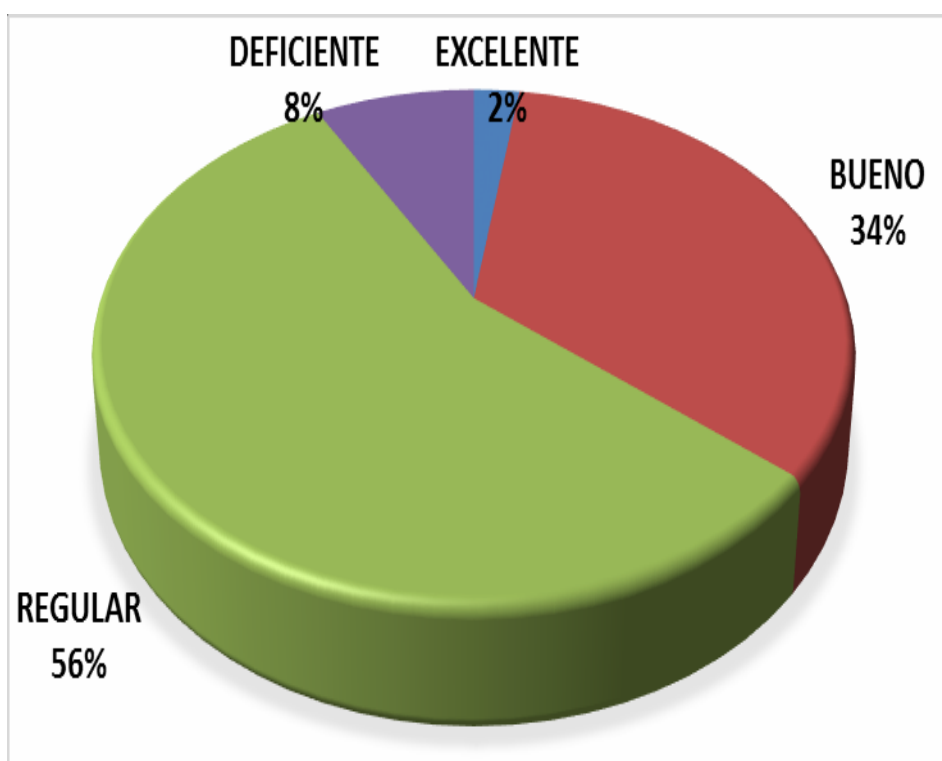
Fuente: Resultado Análisis de Fiabilidad SPSS

En la tabla N° 3, observamos la relación que existe entre la puntuación alta de cada variable y el resto de la escala, las variables que alcanzan una mayor correlación son los que comparten más características con los demás, y por ende, estarían midiendo el mismo rasgo o dimensión del fenómeno.

4.2.1 Tabla N° 4: Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios y/o servidores públicos del área de la sub gerencia de obras públicas y convenios de la MDY.

	Tipo de Usuario				Total	%
	Usuario Administrado	Tramitador	Apoderado	Intermediario		
EXCELENTE	1	0	1	0	2	2%
BUENO	11	8	7	3	29	34%
REGULAR	12	16	12	8	48	56%
DEFICIENTE	3	1	2	1	7	8%
Total	27	25	22	12	86	100%

Fig. N° 1: Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios y/o servidores públicos del área de la sub gerencia de obras públicas y convenios de la MDY.



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

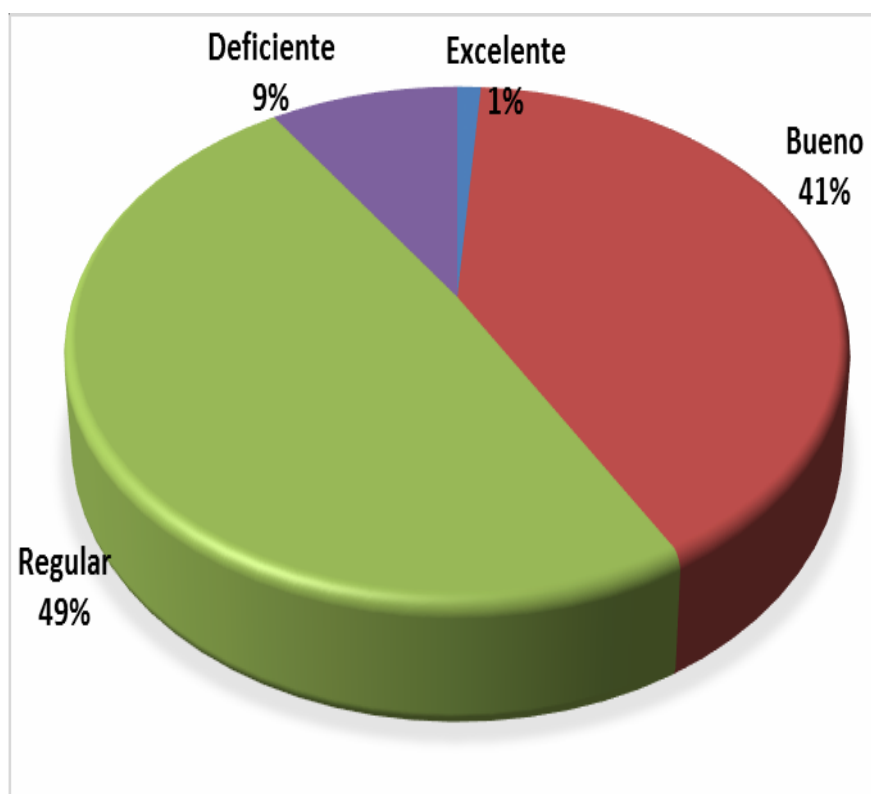
De acuerdo con estos resultados se observa que el trato y la atención recibida por los usuarios por parte de los funcionarios es Regular en un 56%, seguido de Buena con un 34%, notándose índices bajos en cuanto al trato y atención Deficiente con un 8% y Excelente con un mínimo de 2%.

4.2.2. Tabla N° 5: Si resolvió las dudas acerca del Trámite y/o Servicio que requirió, ¿cómo califica su satisfacción respecto de la información suministrada?

	Tipo de Usuario				Total	%
	Usuario Administrado	Tramitador	Apoderado	Intermediario		
Excelente	0	0	1	0	1	1%
Buena	15	8	8	4	35	41%
Regular	9	16	11	6	42	49%
Deficiente	3	1	2	2	8	9%
Total	27	25	22	12	86	100%

Fuente: Elaboración propia

Fig. N° 2: Si resolvió las dudas acerca del Trámite y/o Servicio que requirió, ¿cómo califica su satisfacción respecto de la información suministrada?



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

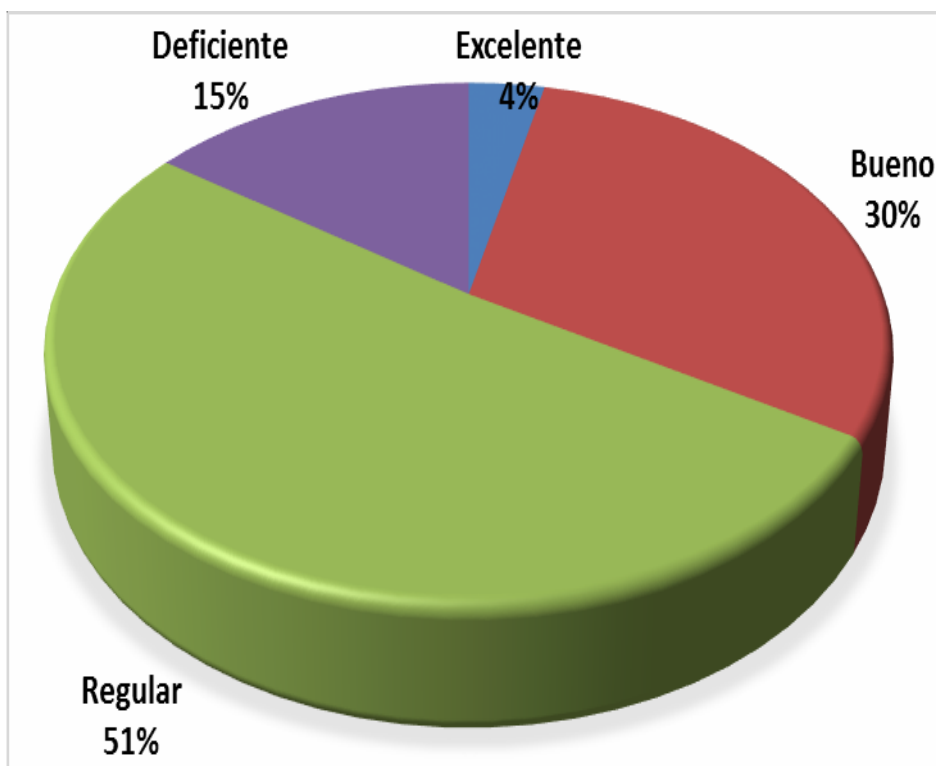
Como se muestra en la tabla n°5 y en la figura n°2, se evaluó si las dudas del usuario fueron resueltas, y si se encontró satisfecho con la información suministrada, obteniendo que el nivel de satisfacción de los usuarios es Regular en un 49% y Bueno en un 41%, mientras que el 9% de usuarios califica la información suministrada como Deficiente y Excelente en un 1%.

4.2.3 Tabla N° 6: Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa ¿cómo califica?

	Tipo de Usuario				Total	%
	Usuario Administrado	Tramitador	Apoderado	Intermediario		
Excelente	1	2	0	0	3	3%
Bueno	9	6	7	4	26	30%
Regular	12	14	11	7	44	51%
Deficiente	5	3	4	1	13	15%
Total	27	25	22	12	86	100%

Fuente: Elaboración propia

Fig. N° 3: Considera que la Explicación por parte del Funcionario acerca de su duda fue clara y precisa ¿cómo califica?



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

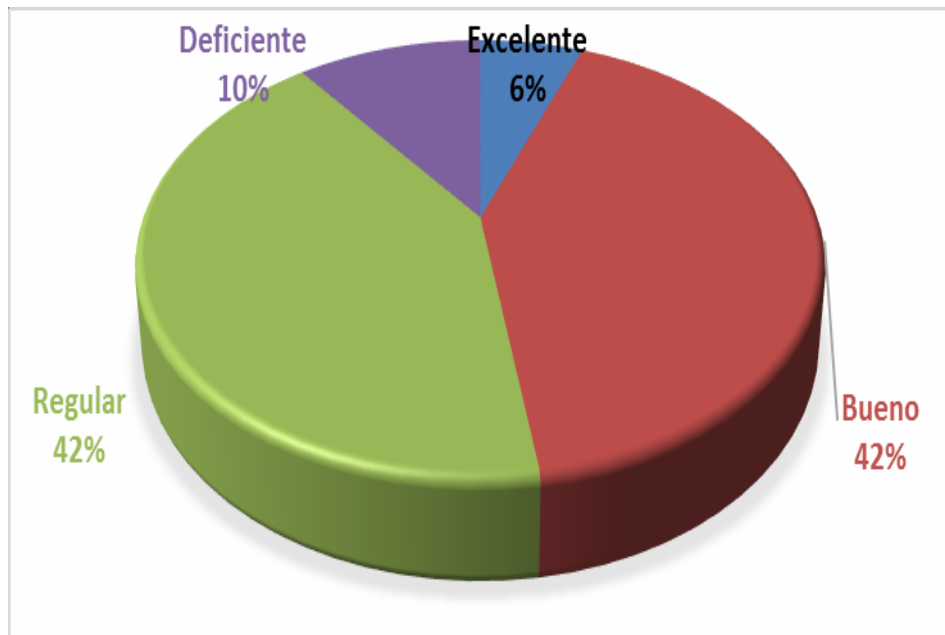
La tabla n° 6 y en la figura n°3 muestra que la explicación por parte de los funcionarios es calificada por el 51% de usuarios como Regular y un 30% como Buena, mientras que un 15% de usuarios calificaron como Deficiente esta la explicación y un 3% como Excelente.

4.2.4 Tabla N° 7 ¿Cómo califica el servicio prestado por los funcionarios y/o servidores públicos del área de la Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la MDY?

	Tipo de Usuario				Total	%
	Usuario Administrado	Tramitador	Apoderado	Intermediario		
Excelente	3	0	1	1	5	6%
Buena	11	11	13	1	36	42%
Regular	10	13	6	7	36	42%
Deficiente	3	1	2	3	9	10%
Total	27	25	22	12	86	100%

Fuente: ELABORACION PROPIA

Fig. N° 4: ¿Cómo califica el servicio prestado por los funcionarios y/o servidores públicos del área de la Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la MDY?



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

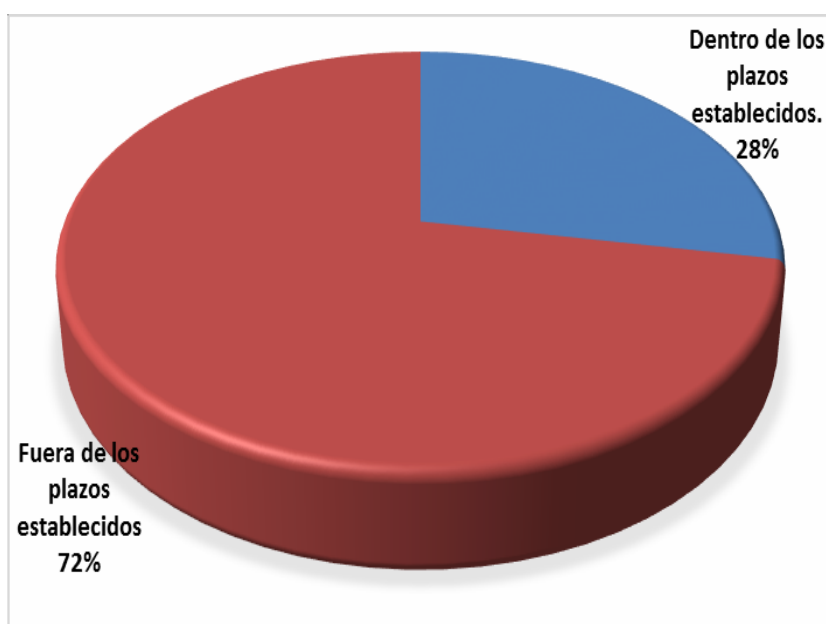
En la tabla n° 7 y en la figura n°4 observamos que existe igualdad en un 42% de usuarios, quienes califican el servicio como Bueno y a su vez como Regular, y por otro lado un 10% de usuarios afirman que el servicio prestado por los funcionarios es Deficiente y una minoría con un 6% como Excelente, determinando que el servicio ofrecido no cubre las expectativas de los usuarios en su totalidad.

4.2.5 Tabla N° 8: Considera que el área de la Sub Gerencia de obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, resuelve sus requerimientos y/o solicitudes eficientemente, es decir:

	Tipo de Usuario				Total	%
	Usuario Administrado	Tramitador	Apoderado	Intermediario		
Dentro de los plazos establecidos.	5	9	7	3	24	28%
Fuera de los plazos establecidos	22	16	15	9	62	72%
Total	27	25	22	12	86	100%

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

Fig. N° 5: Considera que el área de la Sub Gerencia de obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, resuelve sus requerimientos y/o solicitudes eficientemente, es decir:



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

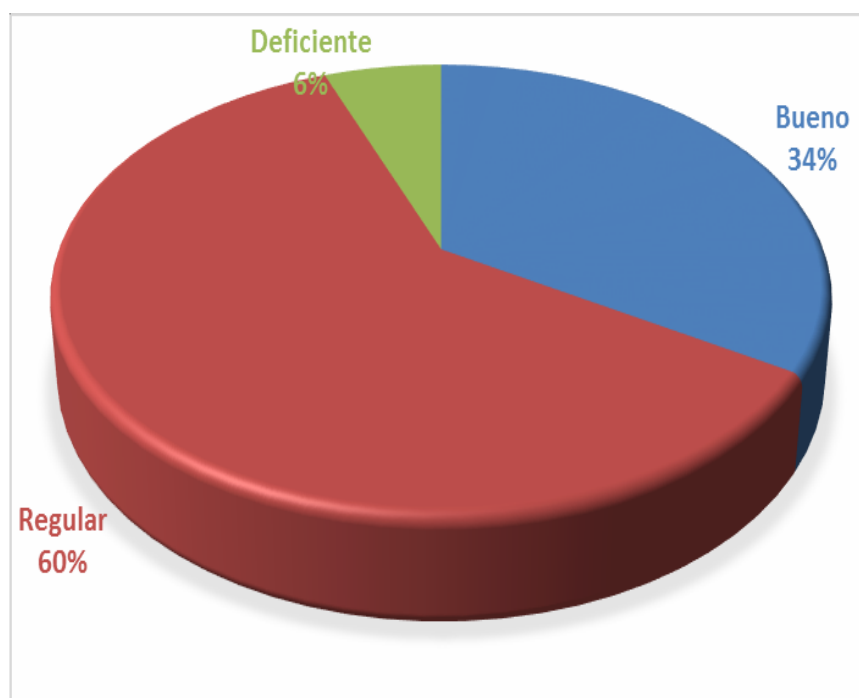
En la tabla n° 8 y la figura n° 5, podemos observar que la Sub Gerencia de obras Públicas y Convenios de la MDY resuelve las solicitudes dentro de los plazos establecidos en un 28% y fuera de los plazos en un 72%, notándose una gestión municipal Deficiente en cuanto a la resolución de requerimientos.

4.2.6 Tabla N° 9: ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio prestado por la Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha?

	Tipo de Usuario				Total	%
	Usuario Administrado	Tramitador	Apoderado	Intermediario		
Bueno	7	10	10	2	29	34%
Regular	18	14	11	9	52	60%
Deficiente	2	1	1	1	5	6%
Total	27	25	22	12	86	100%

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

Fig. N° 6: ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio prestado por la Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha?



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

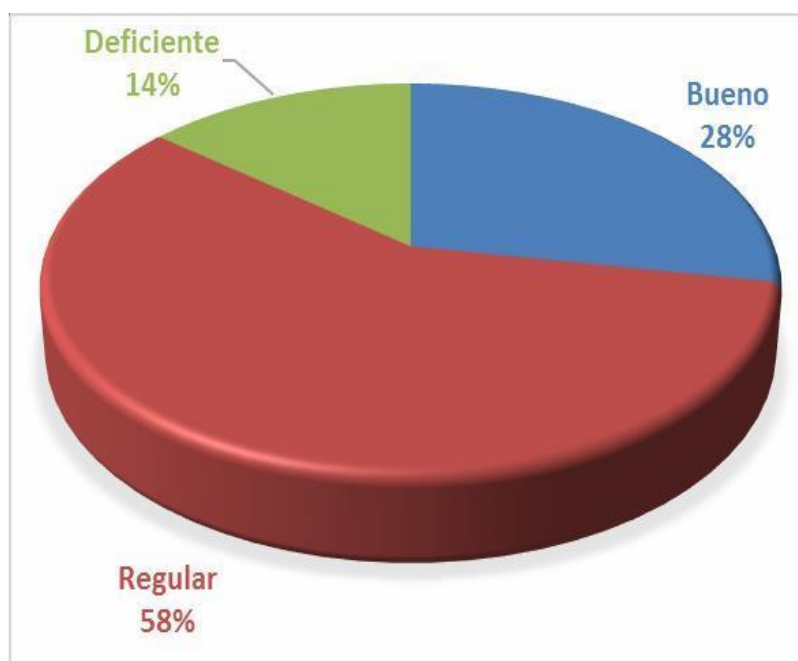
Según se muestra en la tabla n° 9 y la figura n° 6, la calidad del servicio prestado por la Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha es Regular en un 60%, Bueno con un 34% y Deficiente con 6%.

4.2.7 Tabla N° 10: ¿El servicio prestado por la Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, ha solucionado satisfactoriamente sus necesidades en ocasiones pasadas? ¿Cómo califica la respuesta a sus anteriores requerimientos?

	Tipo de Usuario				Total	%
	Usuario Administrado	Tramitador	Apoderado	Intermediario		
Bueno	9	4	9	2	24	28%
Regular	14	19	9	8	50	58%
Deficiente	4	2	4	2	12	14%
Total	27	25	22	12	86	100%

Fuente: ELABORACION PROPIA

Fig. N° 7: ¿El servicio prestado por la Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, ha solucionado satisfactoriamente sus necesidades en ocasiones pasadas? ¿Cómo califica la respuesta a sus anteriores requerimientos?



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

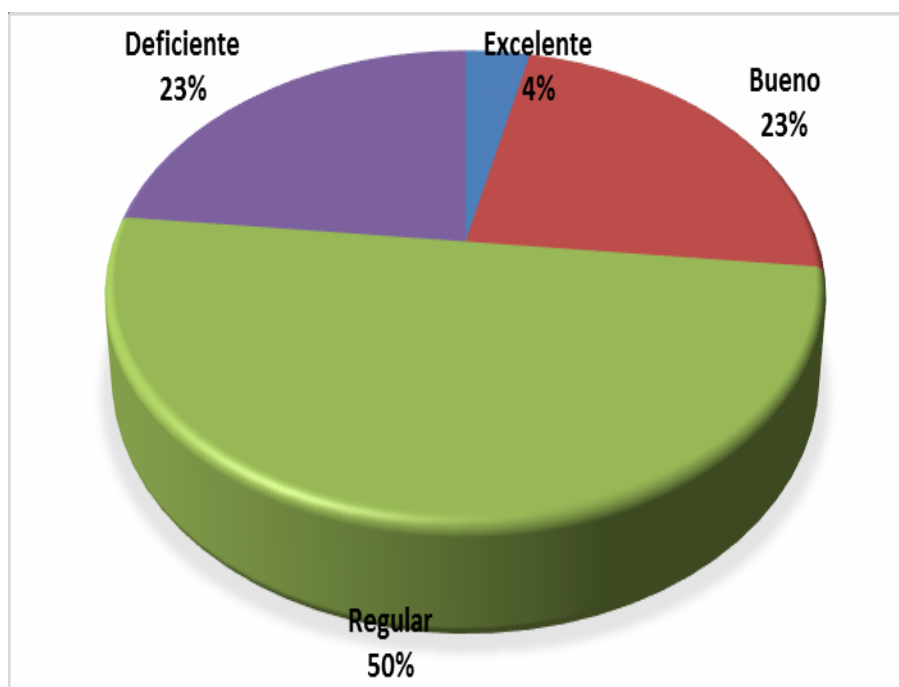
En la tabla n° 10 y figura n° 7 podemos observar que un 58% de usuarios afirma que la respuesta a su requerimientos fue Regular, y un 28% de usuarios afirma que fue Buena mientras que un 14% nos dice que la respuesta fue Deficiente.

4.2.8 Tabla N° 11: Está conforme con el tiempo empleado para dar respuesta a su trámite y/o servicio requerido ante la Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha. ¿Cómo califica su atención?

	Tipo de Usuario				Total	%
	Usuario Administrado	Tramitador	Apoderado	Intermediario		
Excelente	2	0	0	1	3	3%
Bueno	7	7	6	0	20	23%
Regular	11	14	11	7	43	50%
Deficiente	7	4	5	4	20	23%
Total	27	25	22	12	86	100%

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

Fig. N° 8: Está conforme con el tiempo empleado para dar respuesta a su trámite y/o servicio requerido ante la Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha. ¿Cómo califica su atención?



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

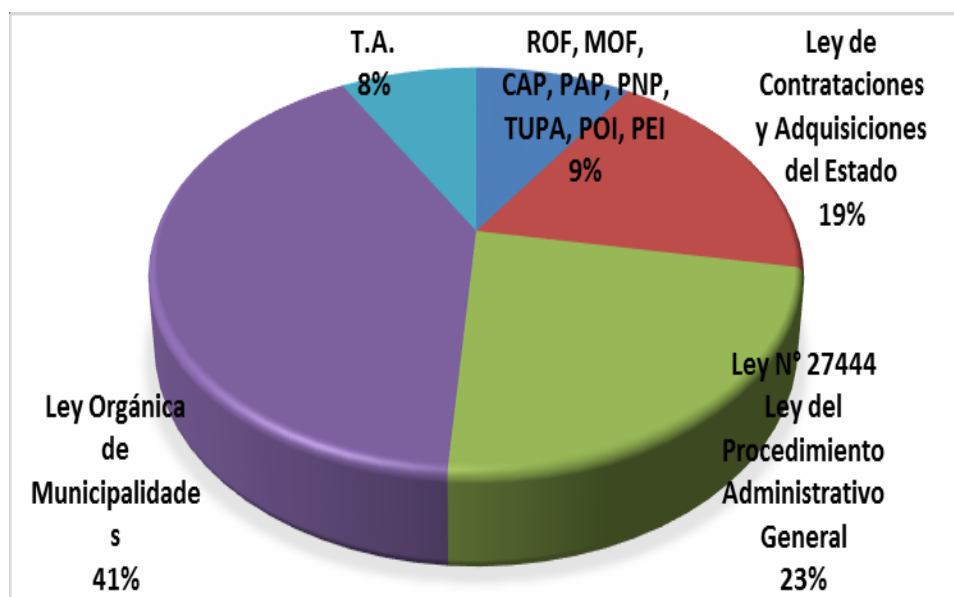
Como podemos observar en la tabla n°11 y figura n°8, según el usuario el tiempo empleado para dar respuesta a su trámite es Regular en un 50%, para un 23% de usuarios el tiempo de respuesta es Bueno al igual que Deficiente, y 4% de usuarios afirman que es excelente.

4.2.9 Tabla N° 12: ¿Cuáles son las herramientas de gestión que utiliza la administración pública para brindarle un servicio de calidad?

	Tipo de Usuario				Total	%
	Usuario Administrado	Tramitador	Apoderado	Intermediario		
ROF, MOF, CAP, PAP, PNP, TUPA, POI, PEI	4	1	1	2	8	9%
Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado	4	7	5	0	16	19%
Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General	5	7	7	1	20	23%
Ley Orgánica de Municipalidades	11	10	8	6	35	41%
T.A.	3	0	1	3	7	8%
Total	27	25	22	12	86	100%

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

Fig. N° 9: ¿Cuáles son las herramientas de gestión que utiliza la administración pública para brindarle un servicio de calidad?



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

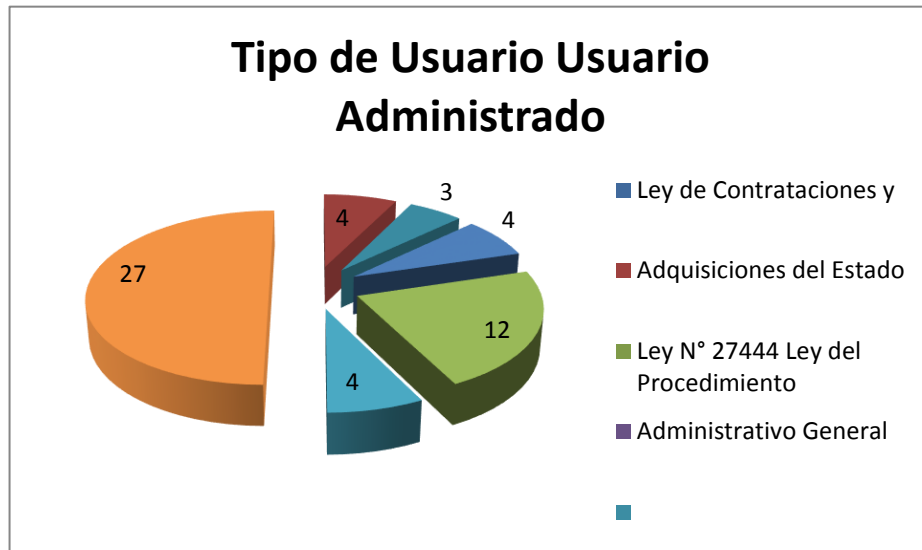
Según la tabla n° 12 y figura n° 9, podemos observar que la herramientas empleadas para dar un servicio de calidad es la ley orgánica de municipalidades para un 41% de usuarios, y para un 23% de usuarios es la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, un 19% afirma que es la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, mientras que un 9% afirma que son ROF, MOF, CAP, PAP, PNP, TUPA, POI, PEI y para un 8% son todas las anteriores.

4.2.10 Tabla N° 13: La norma que es más utilizada en la resolución de sus requerimientos y/o solicitudes ante la Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha es:

	Tipo de Usuario				Total	%
	Usuario Administrado	Tramitador	Apoderado	Intermediario		
Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado	4	1	1	1	7	8%
Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General	3	4	4	0	11	13%
Ley Orgánica de Municipalidades	4	11	5	1	21	24%
Texto único de Procedimientos Administrativos – TUPA T.A.	12	7	10	5	34	40%
	4	2	2	5	13	15%
Total	27	25	22	12	86	100%

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

Fig. N° 10: La norma que es más utilizada en la resolución de sus requerimientos y/o solicitudes ante la Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha es:



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

De acuerdo con estos resultados se observa que para un 40% de usuarios la norma más utilizada en la resolución de requerimientos es Texto único de Procedimientos Administrativos – TUPA, por otro lado, un 24% de usuarios afirman que es Ley Orgánica de Municipalidades, mientras que 13% afirman que es la Ley N° 27444

Ley del Procedimiento Administrativo General, un 8% de usuarios sostienen que es la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, y por ultimo un 15% afirman que son todas las anteriores.

Análisis sobre el manejo de las herramientas de gestión por parte de los funcionarios

Para determinar fiabilidad y validez se utilizó también el coeficiente Alfa de Cronbach, los datos se muestran en las siguientes tablas:

Tabla N° 14: Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Resultado Análisis de Fiabilidad SPSS

Tabla N° 15: Análisis Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,812	,742	10

Fuente: Resultado Análisis de Fiabilidad SPSS

De acuerdo con estos resultados se observa que el valor de Alfa es de 0.812, el cual se considera un valor bueno, entonces se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad.

Tabla N° 16: Análisis Estadístico Total Elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Sexo	22,70	43,789	,267	.	,814
Tipo de Trabajador	20,80	27,956	,881	.	,735
Indique usted las herramientas de gestión que utiliza para brindar un servicio de calidad a los administrados, al momento de resolver sus requerimientos y/o solicitudes de esta área.	20,40	38,267	,390	.	,807
La norma que es más utilizada en su área en la resolución de los requerimientos y/o solicitudes de los administrados, es:	21,20	33,511	,661	.	,773
Indique si le resultan efectivas las herramientas de gestión aplicables para resolver las solicitudes y/o requerimientos de los administrados	21,80	29,733	,801	.	,750
Cuando el documento que contiene la solicitud y/o requerimiento del administrado, llega a su despacho, usted:	22,70	41,344	,642	.	,796
Si resolvió las dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió el administrado, ¿Cómo autocalifica su desempeño funcional?	22,00	46,667	-,143	.	,835
¿Cómo autocalifica usted el nivel de satisfacción del administrado en cuanto a la calidad de servicio que presta el área de la Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha?	21,90	47,878	-,373	.	,839
¿Cuántas solicitudes y/o requerimientos promedio resuelven en un mes?	21,70	35,122	,674	.	,773
¿Cuánto tiempo promedio se demora usted para atender por escrito las solicitudes y/o requerimientos del administrado?	21,70	35,122	,674	.	,773

Fuente: Resultado Análisis de Fiabilidad SPSS

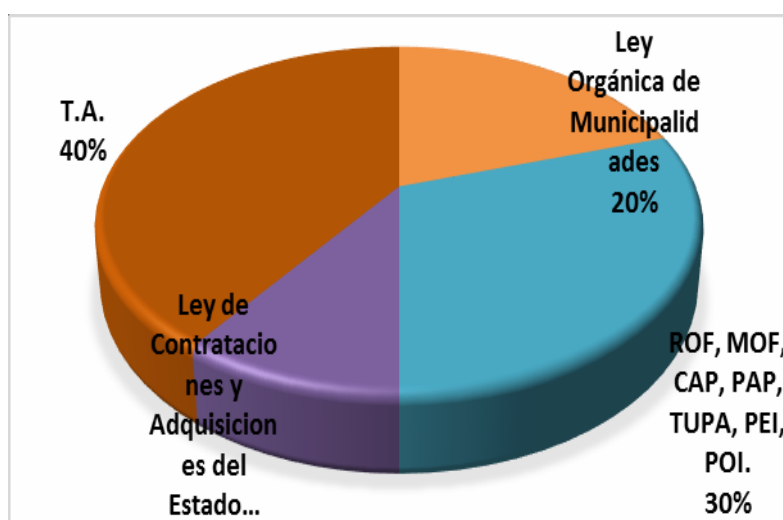
Como podemos observar las variables alcanzan valores mayores a 0.7 lo que significa que son aceptables y que están altamente correlacionados, a mayor correlación más características comparten con los demás, y por ende, estarían midiendo el mismo rasgo o dimensión del fenómeno.

4.2.11. Tabla N° 17: Indique usted las herramientas de gestión que utiliza para brindar un servicio de calidad a los administrados, al momento de resolver sus requerimientos y/o solicitudes de esta área.

	Tipo de Trabajador				Total	%
	Funcionario	Servidor Público	Secretaria	Profesional Colaborador		
Ley Orgánica de Municipalidades	0	2	0	0	2	20%
ROF, MOF, CAP, PAP, TUPA, PEI, POI.	1	1	0	1	3	30%
Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado	0	0	1	0	1	10%
T.A.	0	1	0	3	4	40%
Total	1	4	1	4	10	100%

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

Fig. N° 11: Indique usted las herramientas de gestión que utiliza para brindar un servicio de calidad a los administrados, al momento de resolver sus requerimientos y/o solicitudes de esta área.



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

De acuerdo con estos resultados se observa que según el 40% de funcionarios las herramientas de gestión más empleadas para brindar un servicio de calidad son todas las mencionadas en la tabla n°16, por otro lado un 30% afirman que las herramientas más utilizadas son ROF, MOF, CAP, PAP, TUPA, PEI, POI; mientras que un 20% sostienen que es la Ley

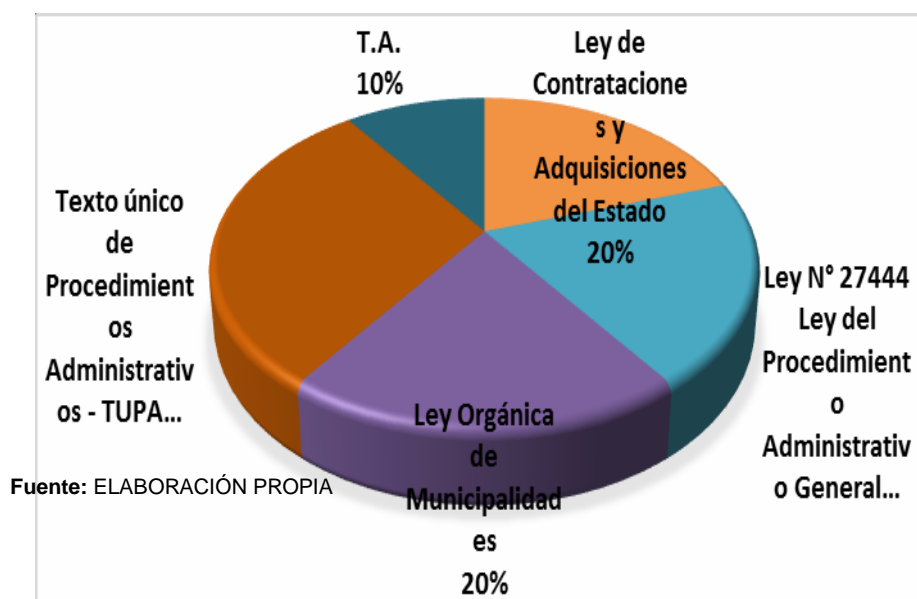
Orgánica de Municipalidades, y un 10% la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

4.2.12. Tabla N° 18: La norma que es más utilizada en su área en la resolución de los requerimientos y/o solicitudes de los administrados, es:

	Tipo de Trabajador				Total	%
	Funcionario	Servidor Público	Secretaria	Profesional Colaborador		
Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado	0	2	0	0	2	20%
Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General	0	2	0	0	2	20%
Ley Orgánica de Municipalidades	1	0	0	1	2	20%
Texto único de Procedimientos Administrativos - TUPA	0	0	1	2	3	30%
T.A.	0	0	0	1	1	10%
Total	1	4	1	4	10	100%

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

Fig. N° 12: La norma que es más utilizada en su área en la resolución de los requerimientos y/o solicitudes de los administrados, es:



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

Como podemos observar en la figura n° 12, según el 30% de funcionarios las herramientas de gestión más empleadas en su área para brindar un servicio de calidad es Texto único de Procedimientos Administrativos

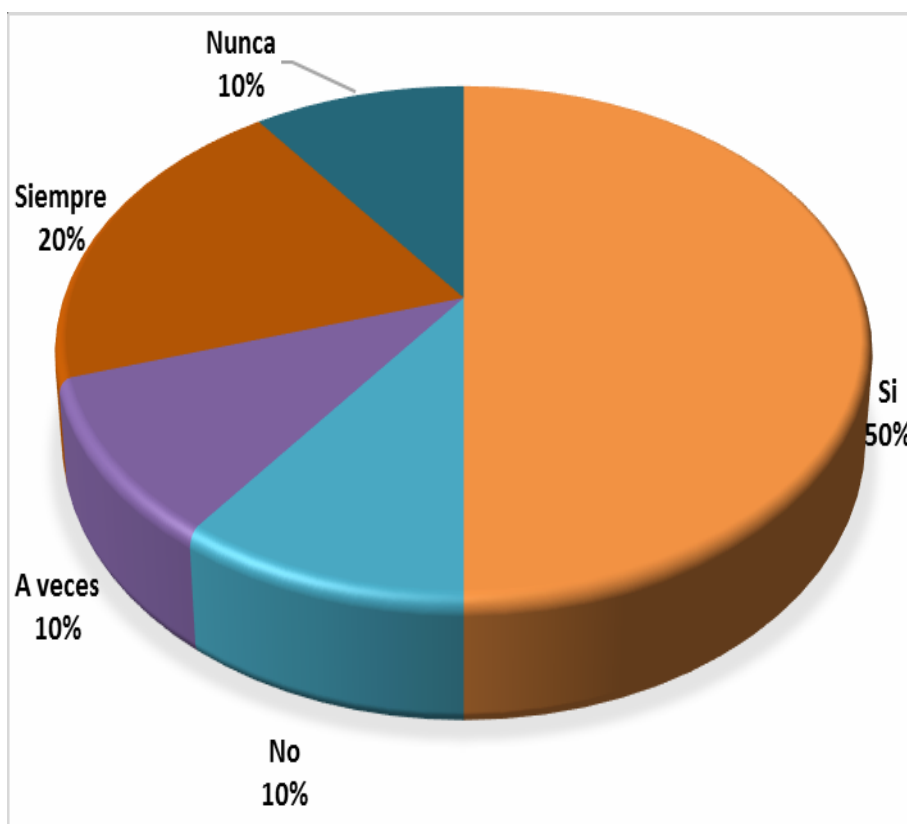
– TUPA, ; mientras existe igualdad con un 20% en cuanto a que la norma más utilizada para unos es la Ley Orgánica de Municipalidades, para otros la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado y la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, y para un 10% son todas la mencionadas anteriormente.

4.2.13. Tabla N° 19: Indique si le resultan efectivas las herramientas de gestión aplicables para resolver las solicitudes y/o requerimientos de los administrados.

	Tipo de Trabajador				Total	%
	Funcionario	Servidor Público	Secretaria	Profesional Colaborador		
Si	1	3	1	0	5	50%
No	0	1	0	0	1	10%
A veces	0	0	0	1	1	10%
Siempre	0	0	0	2	2	20%
Nunca	0	0	0	1	1	10%
Total	1	4	1	4	10	100%

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

Fig. N° 13: Indique si le resultan efectivas las herramientas de gestión aplicables para resolver las solicitudes y/o requerimientos de los administrados



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

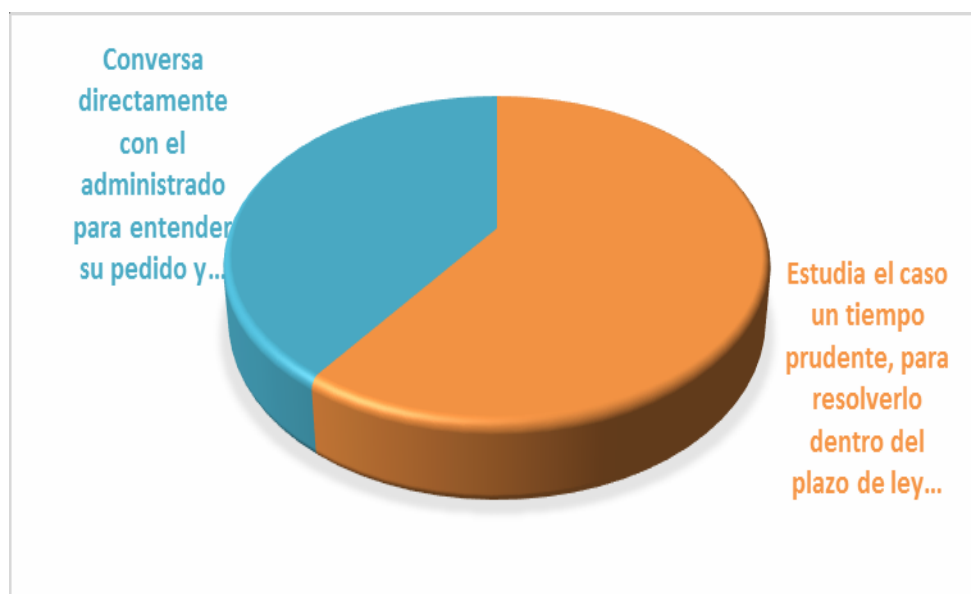
Según los resultados obtenidos, observamos que un 50% de funcionarios afirman que las herramientas de gestión aplicadas Si les resultan efectivas; por otro lado un 20% sostiene que siempre le resultan efectivas; mientras que un 10% afirman que No son efectivas, otro 10% a veces y por último que nunca.

4.2.14. Tabla N° 20: Cuando el documento que contiene la solicitud y/o requerimiento del administrado, llega a su despacho, usted:

	Tipo de Trabajador				Total	%
	Funcionario	Servidor Público	Secretaria	Profesional Colaborador		
Estudia el caso un tiempo prudente, para resolverlo dentro del plazo de ley señalado.	1	3	1	1	6	60%
Conversa directamente con el administrado para entender su pedido y abreviar trámites burocráticos.	0	1	0	3	4	40%
Total	1	4	1	4	10	100%

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

Fig. N° 14: Cuando el documento que contiene la solicitud y/o requerimiento del administrado, llega a su despacho, usted:



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA.

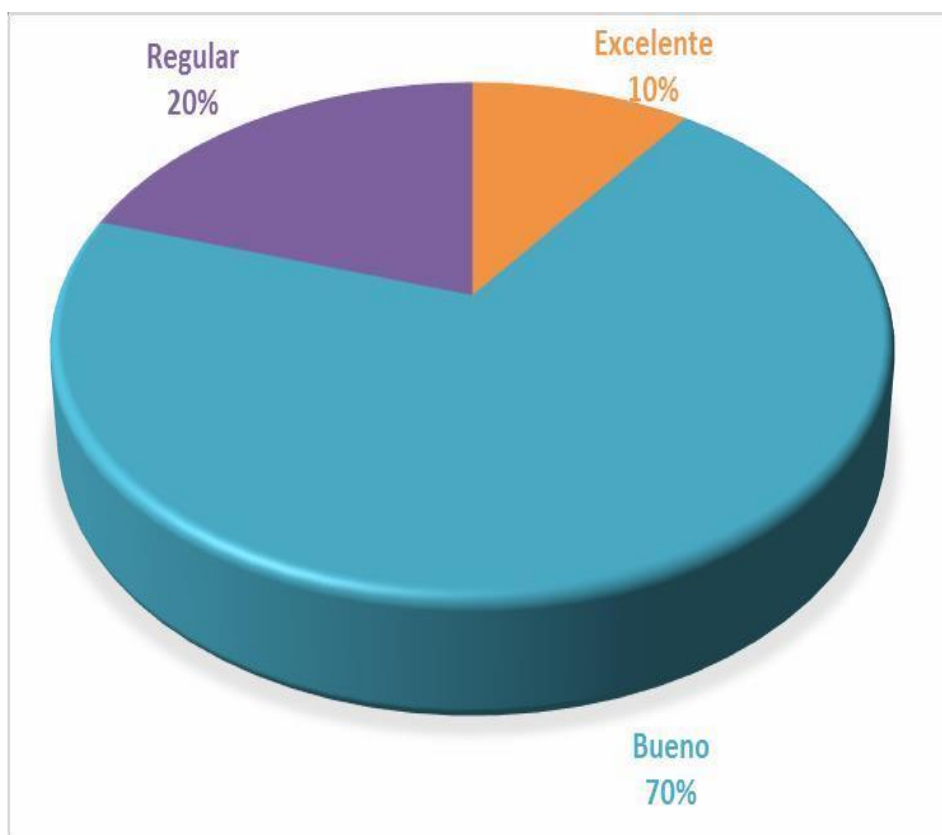
De acuerdo con estos resultados se observa que según el 60% de funcionarios cuando recibe una solicitud estudia el caso un tiempo prudente, para resolverlo dentro del plazo de ley señalado, por otro lado un 40% afirman que Conversa directamente con el administrado para entender su pedido y abreviar trámites burocráticos.

4.2.15. Tabla N° 21: Si resolvió las dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió el administrado, ¿Cómo autocalifica su desempeño funcional?

	Tipo de Trabajador				Total	%
	Funcionario	Servidor Público	Secretaria	Profesional Colaborador		
Excelente	0	1	0	0	1	10%
Bueno	1	1	1	4	7	70%
Regular	0	2	0	0	2	20%
Total	1	4	1	4	10	100%

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

Fig. N° 15: Si resolvió las dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió el administrado, ¿Cómo autocalifica su desempeño funcional?



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

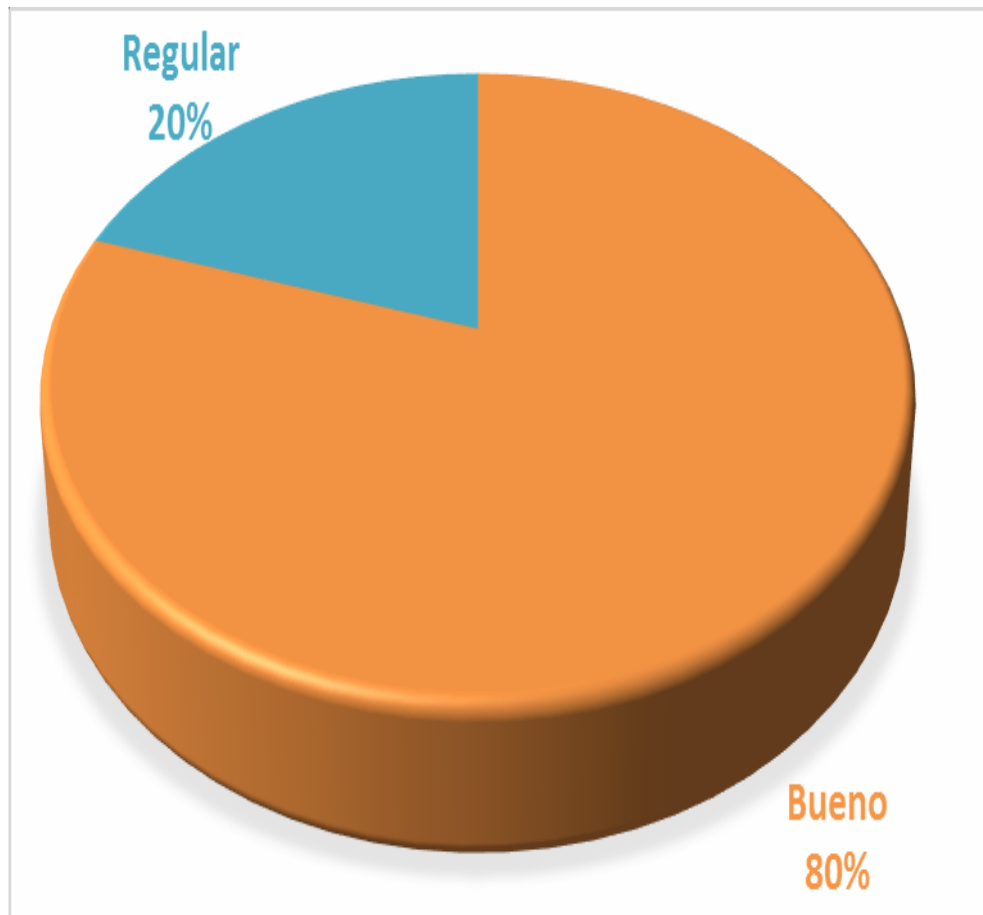
Como podemos observar, según el 70% de funcionarios autocalifica su desempeño laboral como Bueno, por otro lado una minoría con un 10% lo califica como Excelente; mientras que un 20% califica su desempeño laboral como Regular.

4.2.16. Tabla N° 22: ¿Cómo autocalifica usted el nivel de satisfacción del administrado en cuanto a la calidad de servicio que presta el área de la Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha?

	Tipo de Trabajador				Total	%
	Funcionario	Servidor Público	Secretaria	Profesional Colaborador		
Bueno	1	2	1	4	8	80%
Regular	0	2	0	0	2	20%
Total	1	4	1	4	10	100%

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

Fig. N° 16: ¿Cómo autocalifica usted el nivel de satisfacción del administrado en cuanto a la calidad de servicio que presta el área de la Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha?



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA.

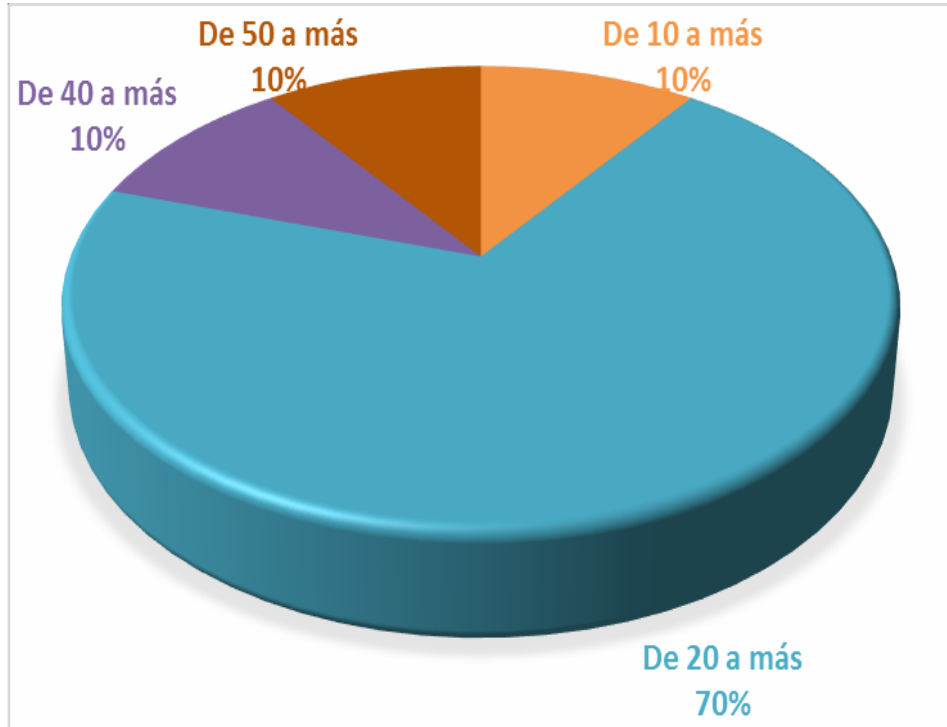
Como podemos observar, según el 80% de funcionarios califica el nivel de satisfacción del usuario como Buena; mientras que un 20% califica el nivel de satisfacción como Regular.

4.2.17. Tabla N° 23: ¿Cuántas solicitudes y/o requerimientos promedio resuelve en un mes?

	Tipo de Trabajador				Total	%
	Funcionario	Servidor Público	Secretaria	Profesional Colaborador		
De 10 a más	1	0	0	0	1	10%
De 20 a más	0	4	1	2	7	70%
De 40 a más	0	0	0	1	1	10%
De 50 a más	0	0	0	1	1	10%
Total	1	4	1	4	10	100%

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA.

Fig. N° 17: ¿Cuántas solicitudes y/o requerimientos promedio resuelve en un mes?



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

De acuerdo con estos resultados, el 70% de funcionarios resuelve un promedio de 20 a más solicitudes al mes; por otro lado, un 10% afirman que resuelven de 50ª más solicitudes, igualmente un 10% de funcionarios sostienen que resuelven de 40 a más solicitudes, mientras que otros con un 10% afirman que de 10 a más solicitudes.

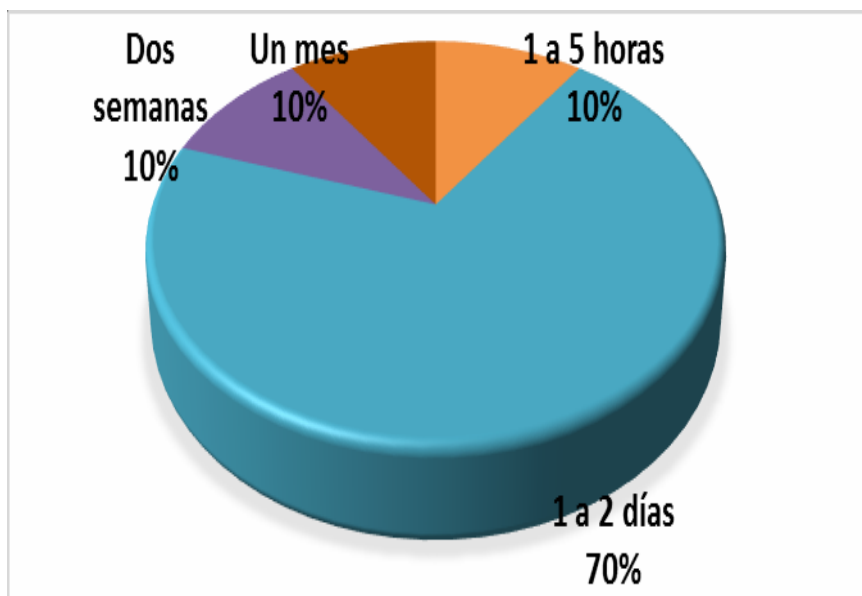
4.2.18. Tabla N° 24: ¿Cuánto tiempo promedio se demora usted para atender por escrito las solicitudes y/o requerimientos del administrado?

	Tipo de Trabajador				Total	%
	Funcionario	Servidor Público	Secretaria	Profesional Colaborador		

1 a 5 horas	1	0	0	0	1	10%
1 a 2 días	0	4	1	2	7	70%
Dos semanas	0	0	0	1	1	10%
Un mes	0	0	0	1	1	10%
Total	1	4	1	4	10	100%

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

Fig. N° 18: ¿Cuánto tiempo promedio se demora usted para atender por escrito las solicitudes y/o requerimientos del administrado?



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

Como podemos observar, según el 70% de funcionarios se demora un promedio de 1 a 2 días para atender por escrito las solicitudes, un 10% de funcionarios se tarde un promedio de 5 horas para atender las solicitudes, otro 10% se tardan un mes en responder las solicitudes, igualmente otro 10% se demora dos semanas en atender las solicitudes; notándose un servicio deficiente en cuanto a la atención al usuario.

4.3. Prueba de Hipótesis.

Para la prueba central de Hipótesis haremos uso de las herramientas de la estadística Inferencial y por la naturaleza de la variable en estudio los métodos de la estadística no paramétrica para datos nominales u ordinales. Específicamente La Prueba de Bondad de Ajuste Chi Cuadrado.

a) Sistema de hipótesis.

Hipótesis a:

Hi Las metas y objetivos plasmados en los Instrumentos de gestión no se relacionan con la eficiencia y eficacia en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.

Ho: Las metas y objetivos plasmados en los Instrumentos de gestión si se relacionan con la eficiencia y eficacia en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando Ho es verdadera, X^2 sigue una distribución aproximada de ji cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (Ho) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.296.
5. Calculo de la estadística de pruebas. Al desarrollar la formula tenemos:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 367.511$$

6. Decisión estadística: Dado que $367.511 > 26.296$, se rechaza Ho.
7. Conclusión: Las metas y objetivos plasmados en los Instrumentos de gestión no se relacionan con la eficiencia y eficacia en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.

Hipótesis b:

Hi: Las políticas y procedimientos contemplados en los Instrumentos de gestión, no garantizan su cumplimiento en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.

Ho: Las políticas y procedimientos contemplados en los Instrumentos de gestión, si garantizan su cumplimiento en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando Ho es verdadera, X^2 sigue una distribución aproximada de ji cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.296.
5. Calculo de la estadística de pruebas. Al desarrollar la formula tenemos:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 287.938$$

6. Decisión estadística: Dado que $287.938 > 26.296$, se rechaza H_0 .
7. Conclusión: Las políticas y procedimientos contemplados en los Instrumentos de gestión, no garantizan su cumplimiento en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.

Hipótesis c:

Hi: La planeación y organización consignada en los instrumentos de gestión, no aporta en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.

Ho: La planeación y organización consignada en los instrumentos de gestión, si aporta en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando Ho es verdadera, X^2 sigue una distribución aproximada de ji cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.296.
5. Calculo de la estadística de pruebas. Al desarrollar la formula tenemos:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 348.653$$

6. Decisión estadística: Dado que $348.653 > 26.296$, se rechaza H_0 .
7. Conclusión: La planeación y organización consignada en los instrumentos de gestión, si aporta en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.

4.4. Discusión de Resultados.

En esta sección se evidencia la aplicación de la tesis, analizando y discutiendo los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, esto demostrará que los objetivos de la tesis han sido cumplidos.

Durante el desarrollo de la investigación se pudo comprobar que existe la necesidad de mejorar el servicio al usuario en el área de la Subgerencia de Obras públicas y convenios de la MDY, ya que al no aplicar un buen proceso de calidad, ocasiona un mal servicio y por lo tanto una mala gestión municipal.

Actualmente en la MDY, las autoridades, funcionarios y trabajadores no conocen ni aplican el proceso de la calidad, esta calidad en los servicios está considerada como regular, no cumpliendo con las expectativas y provocando insatisfacción en los usuarios.

Es por ello que se plantea mejorar el servicio al usuario en el área de la sub gerencia de obras públicas y convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, apoyado en las normas y herramientas de gestión idóneas, logrando así reducir los tiempos de respuesta a las solicitudes o requerimientos de los usuarios, permitiéndole al funcionario dar una mejor atención a los usuarios y agilizar los trámites de los expedientes.

Según los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios o clientes del área de la Subgerencia de Obras públicas y convenios, en cuanto al nivel de satisfacción por el servicio brindado por los funcionarios de la Subgerencia de Obras públicas y convenios de la MDY (ver tabla N° 7) podemos concluir que los usuarios están inconformes con el servicio, el cual no cumple con sus expectativas.

En la Fig. N° 1, la percepción del usuario sobre la atención recibida por parte de los funcionarios, notamos que la variabilidad en la calidad de atención o contacto con el usuario es regular en un 56%, por lo tanto no es bueno para la gestión municipal que el usuario perciba una calidad de atención baja; por otro

lado, en la Fig. N° 2, en cuanto a Si resolvió las dudas acerca del Trámite y/o Servicio que requirió, ¿cómo califica su satisfacción respecto de la información suministrada?; obtenemos un nivel de satisfacción regular con un 49%; así mismo, con lo que respecta a la calificación del usuario sobre la Explicación por parte del Funcionario acerca de dudas del usuario, podemos notar que el 51% de usuarios califica este trato como regular y un 30% como Bueno (véase en la Fig. N° 3), esto se debe que algunos funcionarios son muy predispuestos, otros en cambio son muy reactivos y poco dispuestos a brindar un buen trato, información o soluciones, esto afecta la imagen del servicio, que debe ser estandarizado y a la vez de buen trato. Deming (Deming Edwards, William. 1989: 9. Estados Unidos), nos dice que “la calidad debe orientarse a la satisfacción de las necesidades del consumidor presente y futuro; además señala que mediante la mejora de la calidad es posible incrementar la productividad de la empresa y por tanto aumentar la competitividad de la organización”.

La Sub Gerencia de obras Públicas y Convenios de la MDY resuelve las solicitudes dentro de los plazos establecidos en un 28% y fuera de los plazos en un 72%, de acuerdo a esto, podemos señalar el proceso de atención tiene algunos variaciones (véase Fig. N° 5), el personal aquí no está dispuesto; el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio prestado por la Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, según el 60% usuarios es Regular(véase Fig. N° 6), debido a limitaciones en cuanto a herramientas de gestión, el personal sólo se dedica a las transacciones respectivas, haciendo la labor rutinaria y la transacción poco motivadora para algunos clientes, lo cual debe cambiar rápidamente homogenizando el nivel de atención.

Por otro lado, podemos observar que un 50% de funcionarios afirman que las herramientas de gestión aplicadas Si les resultan efectivas (véase Fig. N° 13), es decir, que se desarrollan actividades, estrategias y técnicas que

permiten realizar una labor eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población. Sin embargo, podemos observar en la Fig. N° 17 que un 70% de funcionarios resuelve de 20 a más solicitudes o requerimientos en un mes, notándose un desempeño regular, dando lugar a reclamos que puedan existir por la demora en realizar una operación; de igual manera, el tiempo promedio de demora para atender una solicitud en un 70 % de funcionarios es de 1 a 2 días, notándose una lentitud en las operaciones, del tiempo que pueden pasar en la MDY y de la desinformación que pueden tener en algunas transacciones; el tiempo viene a ser una variable sensible, y la idea es tener algún estándar mínimo de tiempos de demora de atención a solicitudes o requerimientos, lo cual puede reducirse además de tener mecanismos claros de información para el usuario o herramientas de gestión efectivas que se den a conocer a todo el personal del área, tal como se ha venido comentando antes.

En general, la Sub Gerencia de obras Públicas y Convenios de la MDY requiere mejoras no sólo de la forma como se realiza el contacto con el usuario, sino también en que estas buenas prácticas sean asimiladas por los funcionarios que realizan la atención al usuario, como señalan Fausto Atencio Aliaga. et al. (1997), quienes definen la gestión pública como "un conjunto de decisiones de coordinación y motivación de las personas, plasmados en procedimientos y mecanismos contractuales, para alcanzar los fines de la organización estatal (eficiencia y equidad), dentro de las restricciones del marco jurídico-político".

En esta investigación se constata esta afirmación, puesto que la meta fundamental de toda gestión municipal es otorgar un trato valioso al ciudadano, asignando competencias y funciones específicas a sus funcionarios, y las normativas y herramientas de gestión idóneas, proporcionando satisfacción a los usuarios o administrados como al personal de la municipalidad.

CONCLUSIONES.

1. El grado de satisfacción de los administrados, sobre los servicios Prestados por la MDY, según el Instrumento aplicado, en cuanto a contenido es regular, pero no es adecuado, es decir, podría mejorar en cuanto el funcionario y/o servidor público fortaleciendo sus capacidades y asumiendo el compromiso laboral por el cual está desempeñando el papel que le corresponde en su puesto de trabajo en cuanto a tiempo estimado en responder sus requerimientos y/o solicitudes, es calificado como Deficiente, por responder fuera de los plazos legales establecidos. Esto debido a la poca eficiencia en el manejo de las herramientas de gestión.
2. Se ha podido determinar la necesidad de actualizar y enmarcar de acuerdo a cada realidad Municipal, teniendo en cuenta que no es lo mismo una Municipalidad Distrital que una de mayor Rango. Con una estructura orgánica optima que permita distribuir a cada funcionario y/o servidor público una acción específica a resolver.
3. Las efectividades de las herramientas están enmarcadas en dos acciones concretas Primero que el funcionario y/o servidor público esté capacitado en las materias que absuelve y segundo: Que cumpla los plazos establecidos con el conocimiento necesario para hacerlo.

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer permanentemente las capacidades de los funcionarios y/o servidores públicos de las diversas áreas de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.
2. Especializar al funcionario y/o servidor público para resolver una materia específica. Evitando la carga administrativa y los administrados recibir una atención de calidad y oportuna generando en ellos un grado de satisfacción adecuado.
3. Realizar capacitaciones periódicamente sobre el procedimiento que se desarrolla en el área una de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaraz, V., & Guma, E. (2001). Texto de neurociencias cognitivas. México: El manual moderno.
- Aldape, T. (2008). Desarrollo de las competencias del docente. Barcelona: Libros en red.
- Alles, M. A. (2006). Desarrollo del talento humano basado en competencias, Buenos Aires: Granica.
- Brune, R. (2013). La influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores del área comercial de autoclima S.A. de la ciudad de Guayaquil. Obtenido de repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6269/1/TESIS%20FINAL.doc
- Canales, Francisca, Alvarado, E., & Pineda, E. (2008). Metodología de la investigación. México: Limusa S.A.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica (Cuarta ed.). Lima: San Marcos.
- Castillo, J. (2012). http://ww.unitexto.net/gestion_talento_humano.html.
- Chiavenato, I. (2008). Gestión del Talento Humano. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2013). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones (Segunda ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cuesta, A. (2010). Gestión del talento humano y del conocimiento. Lima: Ecoediciones.
- Dale, S. (2007). Teorías del aprendizaje. México: Pearson.

- Dalton, M., Hoyle, D., & Watts, M. (2010). Relaciones humanas (Tercera ed.). México: Thomson.
- Drucker, P. (2010). Su visión sobre la administración, la organización basada en la información, la economía y la sociedad. Barcelona: Norma.
- Enríquez, P. (2014). Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México. Obtenido de
- <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/381/1/TESIS%20FINAL520paty%20definitiva.pdf>
- Espinoza, L., & Menacho, E. (2013). La Motivación Laboral y su relación con el Clima Organizacional en la Municipalidad de Independencia. Lima. 2013. Lima.
- García, V. (2012). La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>
- Goleman, D. (2005). Inteligencia emocional (10 ed.). New York: Bantam.
- Guerrero, A. (2014). Gestión del talento Humano basado en competencias. Obtenido de <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1965/1/RI000769.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6ta. edición ed.). México: MC Graw Hill Education.
- Hitt, M., Steward, J., & Porter, L. (2011). Administración (décima ed.). Juárez, México: Pearson educación.
- Hoare, S., & Leigh, A. (2014). Administración del talento. México: Trillas.

- Huamán, J., & Sánchez, S. (2014). Investigación y desarrollo (I+D) y gestión de talento humano, Unidad coordinadora del programa de Ciencia y Tecnología-PCM 2014. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima.
- Ibañez, M. (2011). Gestión del talento humano en la empresa (Primera ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Janto, C. (2014). Clima Organizacional y Motivación Laboral en Trabajadores del
- Ministerio de Agricultura y Riego - Sede Central - Lima, 2014. Lima.
- Juanes, C. (2014). La Motivación Laboral. Obtenido de <http://psicologiayempresa.com/la-motivacion-laboral.html>
- Kerlinger, F. (2002). Investigación del comportamiento: técnicas y métodos. México: Interamericana/McGraw-Hill.
- Lévy-Leboyer, C. (2003). La motivación en la empresa. España: Gestión 2000.
- Marcillo, N. (2014). Modelo de Gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del Sur de Manabi. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/797/1/MARCILLO_NORMA_GESTI%C3%93N_COMPETENCIAS-SUR%20MANABI.pdf
- Marcos, C. (2015). Clima Laboral y su Influencia en la Motivación en los Trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Lima 2014. Lima.

- Martínez, L. (2006). *óGestión del cambio y la innovación en la empresa, un modelo para la innovación empresarial*. Barcelona: Ideas propias.
- Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial equilibrando objetivos y valores*. Madrid, España: Díaz de Santos,S.A.
- Nieto, G., & Solórzano, E. (2014). *Relacion entre la Gestion del Talento Humano Y Desarrollo Organizacional en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones*, Lima, 2014. Lima.
- Deza, L. (2010). *Presidente del Consejo Regional de Salud, Región Pasco. Para Vivir Mejor, plan participativo regional de salud 2005 – 2010*. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/cns//PlanesRegionales>.
- Díaz (2011). *Importancia de la capacitación personal*. URL Disponible: <http://www.gestiopolis.com/importancia-capacitacion-de- personal> Amaya (2003)
- Frigo, E. (2013). *Que es la capacitación*. Recuperado de <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- García, M. (2010). *Desarrollo de Programas de Capacitación*.
- Luna, G. y Vílchez, J. (2014). En su tesis titulada *Propuesta del Clima Organizacional para la mejora del Desempeño Laboral en los empleados públicos de la Municipalidad Distrital de Picsi en el año 2014*.
- Maldonado, C. (2009). *Importancia de la capacitación*. Recuperado de <http://aptitus.clasificados.pe/blog/capacitacion/entrevista-a-la-sra-cecilia-maldonado-sebastiani-gerente-de-recursos-humanos-de-nextel-del-peru/>
- Mejía, Y. (2012). *Evaluación del Desempeño con enfoque en las competencias laborales*. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia->

Yessika.pdf Schwartzman, K. (2009). Capacitación Laboral. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Sistema de Información Científica.

- Suarez, P. (2011). Lima, Perú. Capacitación por competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos Humanos en salud. Tesis de Licenciatura. Recuperada de la base de datos www.cybertesis.com
- Uribe, V. (2010). Lima, Perú. Estrategia de capacitación y desarrollo de competencias cognitivas del personal administrativo para mejorar la prestación del servicio en la USMP. Tesis de Licenciatura. Recuperada de la base de datos www.cybertesis.com
- Uriarte, C. (2012). Director de Salud Lambayeque. Análisis de la situación de salud Lambayeque 2012. Recuperado de http://www.bvsde.paho.org/documentosdigitales/bvsde/texcom/A_SIS-regiones/Lambayeque/Lambayeque2012.pdf
- Vaca, K. (2011). Ecuador. Propuesta de un plan de capacitación por competencias para el personal que maneja los desechos

ANEXOS

Anexo 1 : INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA SOBRE EL MANEJO DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS Y/O SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA

La presente encuesta tiene por finalidad determinar el grado de conocimiento respecto a manejo y aplicación de los Instrumentos de gestión por los funcionarios y/o servidores públicos de la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA. Agradeceremos respuesta dentro de los parámetros establecidos.

INSTRUCCIÓN: A continuación, marque con un aspa (X) la alternativa de su elección, Y responda según su opinión:

1. Sexo

a) Masculino b) Femenino

2. Tipo de trabajador

a) Funcionario

b) Servidor público c) Asistente

d) Secretaria

e) Profesional colaborador

3. ¿Qué hace usted cuando el documento que contiene la solicitud y/o requerimiento del administrado, llega a su despacho?

a) Estudia el caso un tiempo prudente, para resolverlo dentro del plazo señalado por ley.

b) Conversar directamente con el administrado para entender su pedido y abreviar trámites burocráticos.

c) Lo coloca en la fila de expedientes que tiene por orden de llegada, sin mirar el asunto.

d) Lo resuelve fuera de los plazos legales establecidos.

e) c) y d)

4. Si resolvió las dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió el administrado, ¿Cómo autocalifica su desempeño funcional?

a) Excelente b) Bueno

c) Regular

d) Deficiente

5. ¿Cómo autocalifica usted el nivel de satisfacción del administrado en cuanto a la calidad de servicio que presta LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL YANACANCHA?

a) Excelente b) Bueno

c) Regular

d) Deficiente

6. Indique usted las herramientas de gestión que utiliza para brindar un servicio de calidad a los administrados, al momento de resolver sus requerimientos y/ o solicitudes en esta área

- a) Ley del Procedimiento Administrativo General, b) Ley Orgánica de Municipalidades,
- c) ROF, MOF, CAP, PAP, TUPA, PEI, POI.
- d) La Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado e) T.A.

7. La norma que es más utilizada en su área en la resolución de los requerimientos y/o solicitudes de los administrados, es:

- a) Ley de Contrataciones y adquisiciones del Estado
- b) Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General. c) Ley Orgánica de Municipalidades
- d) Texto único de Procedimientos Administrativos – TUPA
- e) T.A.

8. Indique usted si le resultan efectivas las herramientas de gestión aplicables para resolver las solicitudes y/o requerimientos de los administrados

- a) Sí b) No
- c) A veces d) Siempre
- e) Nunca

9. ¿Cuántas solicitudes y/o requerimientos promedio resuelve en un mes?

- a) De 10 a más b) De 20 a más c) De 30 a más d) De 40 a más e) De 50 a más

10. ¿Cuánto tiempo promedio se demora usted para atender por escrito las solicitudes y/ o requerimientos del administrado?

- a) 1 a 5 horas b) 1 a 2 días
- c) Una semana d) Dos semanas
- e) Un mes

Anexo 2: Procedimiento de validación y confiabilidad

Planillas Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento ENCUESTA que hace parte de la investigación

EFFECTIVIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE LA GESTIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA - 2018. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Liborio ROJAS VICTORIO

FORMACIÓN ACADÉMICA Licenciado en Administración

ÁREA DE EXPERIENCIA Gestión Pública

TIEMPO 5 años

CARGO ACTUAL Docente Universitario

INSTITUCIÓN UNDAC

Objetivo de la investigación: •Conocer la efectividad de los instrumentos de gestión para mejorar el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yanacancha

Objetivo del juicio de expertos: Validación del Instrumento de Investigación

Objetivo de la prueba: Evaluarla Consistencia y Coherencia del Instrumento de Evaluación

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la medición

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto Nivel

El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

El ítem es relativamente importante.

El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de	50 – 60 – 70 – 80 – 90 – 100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	() () () () () (X)	
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?	() () () () (X) ()	
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?	() () () () () (X)	
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?	() () () () () (X)	
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?	() () () () (X) ()	
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	() () () () () (X)	

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....Ninguna.....
.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....Ninguna.....
.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....Ninguna.....
.....

Fecha:15/09/2018.....

Validado por: Mg. Liborio ROJAS VICTORIO.....

Firma: .....
Mg. Liborio ROJAS VICTORIO

Anexo 3
Planillas Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento ENCUESTA que hace parte de la investigación

EFFECTIVIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE LA GESTIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA - 2018. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Karim FUSTER GOMEZ

FORMACIÓN ACADÉMICA Licenciada en Administración

ÁREA DE EXPERIENCIA Elaboración de Tesis

TIEMPO 3 años **CARGO ACTUAL** Docente Universitario

INSTITUCIÓN UNDAC

Objetivo de la investigación: •Conocer la efectividad de los instrumentos de gestión para mejorar el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yanacancha

Objetivo del juicio de expertos: Validación del Instrumento de Investigación

Objetivo de la prueba: Evaluarla Consistencia y Coherencia del Instrumento de Evaluación
De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la medicion
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

- | Menos de | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto? | () | () | () | () | (X) | () |
| 2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema? | () | () | () | () | () | (X) |
| 3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos? | () | () | () | () | () | (X) |
| 4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión? | () | () | () | () | (X) | () |
| 5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica? | () | () | () | () | () | (X) |
| 6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras? | () | () | () | () | (x) | () |

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....Ninguna.....
.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....Ninguna.....
.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....Ninguna.....
.....

Fecha: ...10/09/2018.....

Validado por: **Mg. Karim FUSTER GOMEZ**



Firma:

Mg. Karim FUSTER GOMEZ

Anexo 4
Planillas Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento
ENCUESTA que hace parte de la
investigación

**EFFECTIVIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE LA GESTIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO
AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA - 2018.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: MG. Ross Mery DE LA CRUZ RAMOS

FORMACIÓN ACADÉMICA Contador Público

ÁREA DE EXPERIENCIA Investigación y auditoría

TIEMPO 4 años **CARGO ACTUAL** Docente Universitario

INSTITUCIÓN UNDAC

Objetivo de la investigación: • Conocer la efectividad de los instrumentos de gestión para mejorar el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yanacancha

Objetivo del juicio de expertos: Validación del Instrumento de Investigación

Objetivo de la prueba: Evaluar la Consistencia y Coherencia del Instrumento de Evaluación

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.

indicador que está midiendo.	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la medición
El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	(X)	()	()
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	(X)	()
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	(X)	()
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	(X)	()	()
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?	()	()	()	()	()	(X)	()
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	(x)	()	()

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....Ninguna.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....Ninguna.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....Ninguna.....

Fecha: ... 10/09/2018.....

Validado por: **MG. Ross Mery DE LA CRUZ RAMOS**

Firma:

 UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRÓN
FACEG
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
Ross Mery
MG. ROSS M. DE LA CRUZ RAMOS
DOCENTE

.....
MG. Ross Mery DE LA CRUZ RAMOS

Matriz de Consistencia.

EFFECTIVIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE LA GESTIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA - 2018

I PROBLEMA	II OBJETIVO	III HIPÓTESIS	IV VARIABLES	V INDICADORES	VI POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema General ¿Cuál es la efectividad de los instrumentos de gestión para mejorar el servicio al Usuario en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?</p> <p>Problemas Específicos ¿En qué medida las metas y objetivos plasmados en los Instrumentos de gestión se relacionan con la eficiencia y eficacia en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha?</p> <p>¿ De qué manera las políticas y procedimientos contemplados en los Instrumentos de gestión, garantizan su</p>	<p>Objetivo General Conocer la efectividad de los instrumentos de gestión para mejorar el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar en qué medida las metas y objetivos plasmados en los Instrumentos de gestión se relacionan con la eficiencia y eficacia en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.</p> <p>Determinar de qué manera las políticas y procedimientos contemplados en los Instrumentos de</p>	<p>Hipótesis General La efectividad de los instrumentos de gestión para mejorar el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yanacancha si son adecuados.</p> <p>Hipótesis Específicas: Las metas y objetivos plasmados en los Instrumentos de gestión no se relacionan con la eficiencia y eficacia en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.</p> <p>Las políticas y procedimientos contemplados en los Instrumentos de gestión, no garantizan su cumplimiento en la mejora del servicio al usuario de</p>	<p>Variable 1 INSTRUMENTOS DE GESTIÓN</p> <p>Variable 2 MEJORA DE LOS SERVICIOS</p>	<p>Indicadores Variable 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metas y Objetivos. • Políticas y Procedimientos. • Planeación y Organización <p>Indicadores Variable 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia y Eficacia. • Cumplimiento. • Aportes 	<p>Población La Subgerencia de Obras Públicas y convenios de la Municipalidad.</p> <p>Muestra El muestreo por conveniencia es un método de muestreo no probabilístico. Consiste en seleccionar a los individuos que convienen al investigador para la muestra siendo 10. Esta conveniencia se produce porque en mi condición de investigadora, es más factible examinar a sujetos que Laboran en mi área en la que me desempeño como trabajador, es decir de la Subgerencia de Obras Públicas y convenios de la Municipalidad Distrital.</p>

<p>cumplimiento para la mejora del servicio al usuario en la municipalidad Distrital de Yanacancha?</p> <p>¿De qué manera, la planeación y organización consignada en los instrumentos de gestión, Aporta en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha?</p>	<p>gestión, garantizan su cumplimiento en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha</p> <p>Conocer de qué manera, la planeación y organización consignada en los instrumentos de gestión, Aporta en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.</p>	<p>la municipalidad Distrital de Yanacancha.</p> <p>La planeación y organización consignada en los instrumentos de gestión, si aporta en la mejora del servicio al usuario de la municipalidad Distrital de Yanacancha.</p>			
---	--	---	--	--	--