

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN : PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS DE DESARROLLO**



**TESIS**

**“ESTUDIO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD**

**DISTRITAL DE YARUSYACAN – PASCO 2016”**

**Para optar el grado académico de maestro**

Presentado por:

**Belissa, CAJACHAHUA ZEVALLOS**

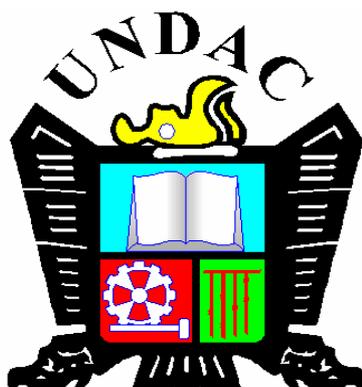
**Asesor: Dr. José Humberto MARTINEZ SOLANO**

**Pasco – Perú 201**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN : PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS DE DESARROLLO**



**“ESTUDIO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE YARUSYACAN – PASCO 2016”**

Presentado por:

**Belissa, CAJACHAHUA ZEVALLOS**

**SUSTENTADO Y APROBADO ANTE LA COMISIÓN DE JURADOS**

---

Dr. Marcelino Antonio BARJA MARAVI  
PRESIDENTE

---

Dr. José Pablo SALAS GAMARRA

MIEMBRO

---

Dr. Oscar LOPEZ GUTIERREZ

MIEMBRO

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a mi Padre Celestial Jehová mi Dios quién me guía y me acompaña siempre, renueva mis fuerzas cada mañana quien derrama su misericordia día tras día que y con su gracia me alienta a seguir.

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

Belissa, CAJACHAHUA ZEVALLOS

## **RECONOCIMIENTO**

Le agradezco a Jehová mi Dios todo poderoso por haberme acompañado y guiado a cada instante de mi vida y a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y salir siempre victoriosa de muchas adversidades de la vida, por brindarme una vida llena bendiciones, experiencias maravillosas y sobre todo felicidad. Es mi deseo como sencillo gesto de agradecimiento, dedicarles mi humilde obra de trabajo de Grado plasmada en el presente informe, a mis padres que son el motor en mi vida, gracias a su amor, ejemplo, comprensión y me apoyaron con espíritu alentador, contribuyendo a lograr las metas y objetivos trazados.

A mis profesores de la Universidad Nacional Daniel A. Carrión, a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias por prepararme para un futuro competitivo no solo como los mejores profesionales sino también como mejores personas y con mucha humildad.

Belissa, CAJACHAHUA ZEVALLOS

## RESUMEN

En la tesis: Estudio de las políticas públicas en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarusyacan – Pasco 2016, se plantea como problema general, de qué manera se relaciona las políticas públicas con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016. La hipótesis general sostiene que existe una relación significativa entre las políticas públicas con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016. Se ha utilizado los métodos específicos inductivo y deductivo de tipo ex post facto, y el método analítico y sintético, que permite determinar, analizar y evaluar adecuadamente la relación entre las políticas públicas con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan.

La investigación corresponde al tipo de estudio descriptivo y correlacional de diseño transversal con información primaria; para lo cual se ha considerado una muestra de los trabajadores de la municipalidad en número de 47 con un cuestionario de 16 preguntas tipo escala de Likert; así como de la población usuaria representado por 136 usuarios. La tesis se sustenta en las bases teóricas de la políticas públicas y el desempeño laboral, para probar las hipótesis específicas planteadas se ha utilizado las dimensiones de la política pública: el monitoreo, control de procesos, cumplimiento de metas y costos y beneficios; así como también de la variable desempeño laboral representado por la motivación del personal, logros de resultados, evaluación de resultados y cumplimiento de funciones.

Se ha encontrado que, el monitoreo incide positivamente en la motivación del personal que labora en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016; el control de procesos incide positivamente en el logro de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016; el cumplimiento de metas incide positivamente en la evaluación de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016; el criterio Costo-Beneficio incide positivamente en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016; las hipótesis específicas fueron validadas con el estadístico Chi Cuadrado con un nivel de significancia del 5%; donde el valor calculado fue mayor que el tabulado.

Palabras claves: políticas públicas, desempeño laboral y gobierno local.

## SUMMARY

In the thesis: Study of public policies on the work performance of workers in the district municipality of Yarusyacan - Pasco 2016, poses as a general problem, in what way relates public policies to the work performance of workers in the municipality district of San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016. The general hypothesis holds that there is a significant relationship between public policies and the labor performance of the workers of the district municipality of San Francisco de Asís of Yarusyacan - Pasco 2016. It has been used the specific inductive and deductive methods of the ex post facto type, and the analytical and synthetic method, which allows to determine, analyze and adequately evaluate the relationship between public policies and the work performance of the workers of the district municipality of San Francisco de Asís Yarusyacan.

The research corresponds to the type of descriptive and correlational study of transversal design with primary information; for which a sample of the workers of the municipality has been considered in number of 47 with a questionnaire of 16 Likert scale questions; as well as the user population represented by 136 users. The thesis is based on the theoretical basis of public policies and job performance, to test specific hypotheses have been used the dimensions of public policy: monitoring, process control, compliance with goals and costs and benefits; as well as the labor performance variable represented by staff motivation, achievement of results, evaluation of results and fulfillment of functions.

It has been found that, the monitoring positively affects the motivation of the personnel that works in the district municipality of San Francisco de Asís of Yarusyacan - Pasco 2016; the control of processes has a positive impact on the achievement of results in the district municipality of San Francisco de Asís of Yarusyacan - Pasco 2016; the fulfillment of goals has a positive impact on the evaluation of results in the district municipality of San Francisco de Asís of Yarusyacan - Pasco 2016; the Cost-Benefit criterion has a positive impact on the fulfillment of the functions of the workers of the district municipality of San Francisco de Asís of Yarusyacan - Pasco 2016; the specific hypotheses were validated with the Chi square statistic with a level of significance of 5%; where the calculated value was greater than the tabulated one.

Palabras claves: políticas públicas, desempeño laboral y gobierno local.

<b>CARATULA</b>	
<b>HOJA EN BLANCO</b>	
<b>CONTRACARATULA</b>	
<b>ACTA DE SUSTENTACION</b>	
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>RECONOCIMIENTO</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<b>INDICE O SUMARIO</b>	
<b>INTRODUCCION</b>	

### **CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Identificación y determinación del problema	10
1.2. Delimitación de la investigación	19
1.3. Formulación del problema	20
1.3.1. Problema General	20
1.3.2. Problemas Específicos	20
1.4. Formulación de Objetivos	21
1.4.1. Objetivo General	21
1.4.2. Objetivos Específicos	21
1.5. Justificación de la investigación	21
1.6. Limitaciones de la investigación	22

### **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de estudio	24
2.2. Bases teóricas – científicas	34
2.3. Definición de términos básicos.	46
2.4. Formulación de Hipótesis	52
2.4.1. Hipótesis General	52
2.4.2. Hipótesis Específicas	52
2.5. Identificación de Variables	52

2.6. Definición Operacional de variables e indicadores	53
--	----

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo y Nivel de investigación	55
3.2. Métodos de investigación	56
3.3. Diseño de Investigación	56
3.4. Población y muestra	56
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	58
3.7. Tratamiento Estadístico	59
3.8. Selección y validación de los instrumentos de investigación	59

### **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

#### **Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción de trabajo de campo	61
4.2. Analisis Descriptivo	62
4.3. Analisis Correlacional	105
4.4. Contrastacion de Hipotesis	108
4.5. Discusión de los Resultados	113
CONCLUSIONES	115
RECOMENDACIONES	117
BIBLIOGRAFIA	118
ANEXOS	121

## **INTRODUCCIÓN**

La tesis: Estudio de las políticas públicas en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarusyacan – pasco 2016, consta de cuatro capítulos:

En el capítulo I se contempla el planteamiento del problema, donde se presentan la identificación y determinación del problema, delimitación de la investigación, la formulación del problema, formulación de objetivos, justificación de la Investigación, y limitaciones de la investigación.

El capítulo II considera el marco teórico, que contiene los antecedentes del estudio, las bases teóricas científicas pertinentes, la definición de términos básicos, la formulación de hipótesis, la identificación de variables y la definición operacional de variables e indicadores.

En el capítulo III se tiene en cuenta la metodología, que considera el tipo de investigación, métodos y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos, tratamiento estadístico; así como la selección y validación del instrumento de investigación.

En el capítulo IV se presenta los resultados y discusión de la investigación, se considera el trabajo de campo realizado, el análisis descriptivo de las políticas publicas y del desempeño laboral a través de las encuestas realizadas a los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Yarusyacan, así como a la población usuaria a través de las encuestas, las pruebas de hipótesis de la investigación y la discusión de los resultados.

Finalmente, se incluye las principales conclusiones a la que se arriba en la investigación, las recomendaciones, la bibliografía utilizada y los anexos.

Belissa, CAJACHAHUA ZEVALLOS

# **CAPITULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1. Políticas Públicas**

##### **El gobierno y las políticas públicas: concepciones**

Vargas, B. (2004). A la mayoría de personas les resulta cotidiano enterarse o recibir información acerca de las políticas nacionales de carácter económico, social, cultural, entre otros aspectos, en el nivel del gobierno central. Asimismo, están acostumbradas a las políticas de empresa, escuchan con frecuencia frases como “es política de la empresa...”, “nuestra política señala que...”, “de acuerdo con la política de la empresa...”, etc. Pero muy pocas están familiarizadas con el tema de las políticas en los niveles de gobierno local y/o regional. ¿Significa esto que en los gobiernos locales las políticas públicas no existen? Para aproximarnos a una posible respuesta a esta pregunta, en primer lugar ensayamos un conjunto de razonamientos que nos permitan entender mejor la naturaleza de las políticas

públicas, sin por ello pretender abarcar todos o la mayoría de aspectos que han jugado un papel clave en su origen. (p.48).

### **Las políticas públicas desde una concepción tradicional del Estado Nación**

Vargas, B. (2004). El desarrollo de la cultura política que impera en países de Occidente está marcado por la construcción de una estructura de poder político-jurídica, que significó una evolución importante con relación a la estructura político jurídico militar, característica de regímenes tribales y posteriormente feudales. El cambio significó dar paso a una estructura eminentemente política conocida como Estado-Nación, transición que empezó hace aproximadamente cuatro siglos y que no se ha detenido. Esta nueva estructura demostró, en muchos casos, que podía integrar una visión político-demócrata (basada en la libertad de elección) con los intereses y las necesidades sociales. Esta visión política prestaba enorme atención a la dimensión económico-territorial, pues veía en ella la pieza clave para generar una dinámica productiva y comercial que permitiría enfrentar con éxito la problemática social dentro del territorio. Parte del rol del Estado, entonces, fue intervenir en materia económica con el propósito de generar condiciones que alentaran una creciente actividad de inventiva, de manufactura y de mercadeo para industrializar el territorio, generar empleo y, por ende, bienestar. En dicho momento se consolidó la imagen del Estado de bienestar y se hicieron patentes los primeros lineamientos o directrices para orientar la intervención y decisiones del Estado en materia política, social y económica.

Estas intervenciones y decisiones son entendidas como políticas nacionales, las que bajo una estructura centralizada de gobierno y gestión pública se operativizan a través de instancias de carácter vertical, como es el caso de los

ministerios. Intuitivamente se puede decir que en un contexto de descentralización se requiere de un proceso por el cual surjan políticas públicas también desde los niveles de gobierno subnacional, pero a través de instancias de carácter horizontal, como pueden ser las redes público-privadas o la especialización (en forma de gerencias) al interior de los gobiernos regionales y locales. Asimismo, debe notarse que en un mundo influenciado por procesos de mundialización, internacionalización y globalización, los enfoques tradicionales y centralistas de las políticas públicas resultan muy inefectivos. Como contrapeso a los procesos exógenos, debe propenderse a un enfoque de localización que se operativice a través de la descentralización de las políticas públicas. (pp. 48-49).

### **Las políticas públicas: supuestos para el cambio en un contexto de descentralización**

El enfoque expuesto permite una primera definición de políticas públicas. Según Dye (1998); citado por Vargas, B. (2004) son los proyectos gubernamentales y las actividades administrativas propuestas y gestionadas desde el Estado (a través de un gobierno y de una administración pública) con la finalidad de satisfacer las necesidades de una sociedad en el presente y también en el futuro. Como este autor señala: “Todo aquello que los gobiernos deciden hacer o no hacer”.

Como correlato de lo anterior, en el centro de la discusión sobre políticas públicas (de índole económica, jurídica, cultural, etc.) deberían encontrarse las denominadas políticas sociales de carácter multidimensional, e inclusive de marcado énfasis en aspectos económico-productivos, ambientales e institucionales. Esto significa que las políticas públicas no deben estar

segmentadas como tiende a suceder bajo un enfoque sectorial de gobierno y administración pública. Por el contrario, en un contexto de descentralización, las políticas públicas apuntan a distintas dimensiones que afectan el mayor o menor bienestar y desarrollo, dimensiones que deben necesariamente retroalimentarse entre sí. No obstante, la historia de países en desarrollo, como el Perú, demuestra que de alguna manera se ha contaminado la esencia original de las políticas públicas, lo que aparentemente indica que han existido distorsiones serias a nivel del gobierno y de la administración pública.

En primer lugar, los gobiernos de turno (dimensión político-estratégica) no han logrado demostrar capacidad para generar confianza en su facultad de integrar intereses y expectativas de los diferentes actores, tanto sociales como empresariales, ni mucho menos para inspirar compromisos colectivos. Tampoco han estado ajenos a actos de corrupción y/o a manejos poco transparentes de los recursos públicos o a las tentaciones populistas que han hecho de las políticas o, por ejemplo, de los programas sociales, un vehículo de clientelismo político. En el caso concreto del Perú, las consecuencias se han sentido en sus diversas manifestaciones, desde golpes de Estado encabezados por militares, pasando por regímenes democráticos nada participativos, hasta regímenes democráticos más participativos, pero con gran déficit de gobernabilidad democrática. En segundo lugar, la situación de la administración pública (dimensión ejecutiva o técnica) no ha sido más alentadora. Por un lado, su desempeño ha mostrado pocos resultados y casi ninguna voluntad para brindar calidad de servicio a los usuarios de servicios públicos, es decir, la sociedad en su conjunto. La administración pública se convierte, por momentos, en una dimensión en exceso burocrática que, lejos de atender las necesidades de los ciudadanos y de los agentes

productivos, genera barreras al buen clima necesario para facilitar los negocios y los contratos sociales (la mano visible del desarrollo). Esta aparente inacción que suele aquejarla se ve reforzada a lo largo del tiempo por la relativamente alta movilidad de gestores públicos emprendedores –quienes no encuentran incentivos para permanecer en el sector público– y la complacencia de quienes permanecen en la administración pública. Bajo estas circunstancias, la administración pública en general difícilmente puede esperar retener, ni mucho menos captar, profesionales motivados e innovadores que transformen la cultura e innoven las prácticas de gestión para revitalizar tanto las políticas como la administración pública. (p. 49-50).

### **Las políticas públicas desde una concepción moderna del Estado**

Vargas, B. (2004). El punto anterior mostró un panorama con pocas perspectivas para el tema de las políticas públicas locales. No obstante, conviene analizar ciertos fenómenos convergentes que han empezado a generar oportunidades para el diseño y gestión de este tipo de políticas.

El primero de ellos es la transformación progresiva del Estado-Nación, que ha dejado de ser un Estado de bienestar o benefactor para convertirse en un Estado promotor y moderno cada vez más conectado al ciudadano, en el sentido más estricto de la palabra. Esta nueva figura se basa en un enfoque de racionalidad económica que responde al avance industrial y del capitalismo hacia una economía social de mercado. Las evidencias más claras refieren que este avance se inicia a partir de la segunda mitad del siglo XX en un entorno caracterizado por economías industriales en reconstrucción (luego de las guerras mundiales), movimientos obreros, reivindicación de la mujer, emergencia del sistema socialista y oposición al capitalismo, etc.; elementos que determinaron un hito

histórico en el papel asumido por el Estado en cuanto a intervenir en todos los ámbitos de actuación de la sociedad en beneficio de la ciudadanía (democracia representativa).

En esta transición aún deben resolverse fricciones y vacíos en cuanto a, por ejemplo, marcos regulatorios y desarrollo económico local como contrapeso a la mayor exposición y niveles de competencia derivados de la mayor apertura del mercado. Por competencia no solamente entendemos la pugna entre empresas –y sus respectivos productos– de diferentes localidades por ganar cuota de mercado, sino también la competencia de economías (locales y regionales) por recursos estratégicos (como el agua), capitales de inversión y posiciones de poder político y/o comercial que, entre otros y en su conjunto, hacen la diferencia entre la polarización y la equidad en la distribución de oportunidades, riqueza y bienestar. El segundo fenómeno es la emergencia de la participación de los ciudadanos, en especial de los actores locales, en los procesos políticos y de toma de decisiones en materia de desarrollo. Esto viene ocurriendo de forma paralela a los procesos de descentralización y regionalización que, para ser viables, requieren exaltar la participación y el compromiso de todos a fin de enfrentar las restricciones y las oportunidades del colectivo. En este contexto, la democracia y los derechos de los ciudadanos se van perfeccionando y surge la preocupación por incrementar las competencias del ámbito local para afrontar la participación ciudadana en las decisiones públicas. Nuevamente, se hace evidente que hablar de políticas públicas no se restringe a tomar decisiones en un solo sentido o aspecto, sino que obliga a entender las relaciones causa-efecto con otras áreas o dimensiones. De ahí el carácter multidimensional de las políticas públicas. (pp. 51-52).

## **Las políticas públicas y el desarrollo regional y local**

Lira Luis-ILPES (2002), citado por Salazar, A. (2013) en el artículo Diseño de políticas públicas en los Gobiernos regionales y locales; en lo que se refiere a las políticas públicas y el desarrollo regional y local; menciona:

“El concepto de desarrollo alude a una función multidimensional que incluye con ponderaciones variables objetivas y políticas públicas que cronológicamente, a partir de la década de los cincuenta, han distribución de ingresos, el medio ambiente y la calidad de vida, la satisfacción de las necesidades básicas de la población, el respeto a los derechos humanos y, últimamente, la competitividad internacional. En su consecución como proceso el Estado, el mercado y la sociedad civil (agrupaciones sociales de pertenencia diversas) desempeñan diferentes roles mediados ya sea por los partidos políticos y/o la familia. Sea cual sea la ponderación de cada uno de estos objetivos en las políticas de desarrollo, lo que buscan los gobiernos en la actualidad es la seguridad humana entendida como igualdad de oportunidades para todos, con especial énfasis en la equidad de género y preocupación por las etnias originarias, la libertad de las personas para incidir, en su calidad de sujetos del desarrollo, en las decisiones que afectan sus vidas, la participación y pertenencia a comunidades y grupos como modo de enriquecimiento recíproco y fuente de sentido social, la satisfacción de necesidades actuales, sin comprometer las posibilidades de satisfacción de las mismas por parte de generaciones futuras, el ejercicio de las oportunidades del desarrollo en forma libre y segura, con la relativa confianza de que estas no desaparecerán súbitamente en el futuro y la participación plena de las personas en el proceso de generación de ingresos y en el empleo remunerado”. (p. 2-3).

## **Importancia de las políticas públicas a nivel regional y local**

Salazar, A. (2013) en el artículo Diseño de políticas públicas en los Gobiernos regionales y locales; en lo que se refiere a la Importancia de las políticas públicas a nivel regional y local indica:

Estamos asistiendo a una coyuntura de cambios en la administración tradicional del Estado caracterizada por ser centralizada, burocrática, autoritaria, monocultural y excluyente; hacia una administración pública más democrática, participativa, y con menos intervención del Estado. Esta nueva forma de administración estatal, discutida en distintos niveles, necesariamente conduce a una nueva concepción de sus funciones, sus políticas y sus relaciones con la sociedad en general, en donde la participación ciudadana juega un papel importante en aspectos claves, tales como el control y auditoría social.

En ese sentido, es fundamental el papel de los gobiernos regionales y locales, quienes se convierten en los agentes más inmediatos, para la búsqueda de la rearticulación del tejido social del país. (p.3).

### **1.1.2. Desempeño Laboral**

Iturralde, I. (2011). Las normas del mundo empresarial están cambiando continuamente, generando nuevos retos para todos los que participan en la economía global. El hecho de permanecer competitivo implica asumir el cambio, establecer relaciones nuevas, optimizar el talento y las personas, y transformar las compañías en empresas interactivas impulsadas tanto por el cliente como por el empleado. Aunque desde que un hombre trabaja para otro su labor siempre ha sido evaluada. No obstante, las grandes empresas han considerado en la última década que esa valoración es insuficiente y suelen utilizar un sistema formal de evaluación del desempeño laboral para valorar el rendimiento de los

trabajadores.

Debido a que la evaluación del desempeño laboral no es un fin en sí misma sino un instrumento para mejorar los recursos humanos, pues mediante este sistema se pueden detectar problemas de supervisión, de integración del trabajador en la empresa o en el cargo que ocupa, la falta de aprovechamiento de su potencial o de escasa motivación. La empresa utiliza los resultados a la hora de decidir cambios de puestos, asignación de incentivos económicos o necesidad de formación o motivación de sus empleados. Los trabajadores también obtienen beneficios como conocer las expectativas que tienen de ellos sus jefes y ver canalizados sus problemas. La evaluación del desempeño laboral históricamente se restringió al simple juicio unilateral del jefe respecto al comportamiento funcional del colaborador. Posteriormente, así como fue evolucionando el modelo de recursos humanos, se fueron estableciendo generaciones del modelo, a tal punto que hoy en día podemos encontrar ejemplos de evaluaciones de cuarta generación. Tradicionalmente, la evaluación del desempeño laboral ha constituido un instrumento útil para la toma de decisiones sobre el personal tales como aumentos salariales, despidos y definición de criterios para validar necesidades de entrenamiento. Los procedimientos de Evaluación del Desempeño Laboral son tan antiguos como la relación laboral de dependencia y los mismos han venido siendo actualizados progresivamente, por ejemplo en el siglo XVI, San Ignacio de Loyola, utilizaba un sistema para evaluar a los Jesuitas a través de informes de actividades y notas, en 1918, General Motors diseñó un sistema de evaluación para sus ejecutivos que significó una importante innovación en la materia para la época. Posteriormente en la II Guerra Mundial, el sistema de evaluación paso a tener una difusión más generalizada en las

organizaciones hasta nuestros días. Más recientemente las evaluaciones han sido usadas para tomar decisiones en materias de remuneración, promoción, documentación, entrenamiento, planeación de personal, transferencia, despidos, investigación y retroalimentación. De ahí se desprende que las áreas consideradas para la evaluación son el resultado de tareas individuales, comportamiento en el trabajo y rasgos personales tales como actitud hacia las actividades que se le encomiendan al personal en una organización. Otros estudios sobre la Gerencia de los Recursos Humanos destacan que la Evaluación del Desempeño Laboral surge en EE.UU. en la década de 1920-1930, momento en el cual las organizaciones deciden introducir un procedimiento que les permita justificar una política retributiva que se relacionase con la responsabilidad del puesto de trabajo y con las aportaciones de los trabajadores al éxito de la empresa. En España y otros países del mundo el sistema se extiende a partir de las décadas de los años 70-80. Sin embargo, cabe señalar que en la actualidad, a pesar de que se siguen implementando en las organizaciones nuevos modelos de evaluación por parte de las Gerencias de Recursos Humanos, las mismas son objeto de numerosas críticas por la actitud anárquica e informal en que los superiores llevan a cabo el proceso al evaluar el desempeño laboral a sus subalternos en la institución. (pp. 1-3).

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

En la investigación se presenta la siguiente delimitación:

### **Delimitación Espacial:**

El espacio geográfico que cubre la presente investigación es el distrito de San Francisco de Asís de Yarusyacan; en la provincia y región Pasco.

**Delimitación Temporal:**

El período de estudio que comprende la investigación corresponde al año 2016.

**Delimitación Social:**

Comprende las personas, familias y empresas que se benefician directa o indirectamente con las actividades económicas y sociales que realiza la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan.

**1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

**1.3.1. Problema general**

¿De qué manera se relaciona las políticas públicas con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016?

**1.3.2. Problemas Específicos**

**PE1** ¿Cómo se relaciona el monitoreo de las actividades con la motivación del personal que labora en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016?

**PE2** ¿Cuál es la relación del control de procesos con el logro de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016?

**PE3** ¿Cuál es la relación del cumplimiento de metas con la evaluación de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016?

**PE4** ¿Cómo se relaciona el Costo-Beneficio con el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016?

## **1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo General**

Identificar de qué manera se relaciona las políticas públicas con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarusyacan - Pasco 2016.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE1: Describir la relación que existe entre el monitoreo con la motivación del personal que labora en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

OE2: Identificar la relación que existe entre el control de procesos con el logro de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

OE3: Determinar la relación que existe entre el cumplimiento de metas con la evaluación de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

OE4: Identificar como se relaciona el criterio Costo-Beneficio con el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

## **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Justificación académica**

La investigación tiene trascendencia académica por cuanto para su ejecución se aplicarán los conocimientos adquiridos en la Escuela de Posgrado de la UNDAC en la Maestría de Planificación y Proyectos de Desarrollo a lo largo de mi formación profesional; y servirá para obtener el grado de Maestro en la maestría hecho referencia.

### **Justificación Económica**

La justificación económica está representada por la gran responsabilidad que se tiene en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan; que recibiendo recursos económicos del Gobierno Central (16 839 764 soles en el año 2016, con una ejecución presupuestal del 67%), debiendo ejecutar dicho presupuesto a través de proyectos de Inversión; buscando la eficiencia y eficacia en todo momento.

### **Justificación Social**

La investigación se justifica en la medida que las políticas públicas que se vienen implementando en los gobiernos locales; donde existen muchas necesidades en su población; como se beneficia dicha población del Distrito de San Francisco de Asís de Yarusyacan a través del desempeño laboral de los trabajadores que tienen la gran responsabilidad, mediante los resultados alcanzados, evaluando los resultados y cumpliendo las funciones como trabajador público; para atender las necesidades de los usuarios con productos y servicios de calidad.

## **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

En la presente investigación se considera las siguientes limitaciones:

Como en toda investigación, el tiempo es una limitación; porque para realizar una investigación bastante acabada se requiere un tiempo prudencial; para obtener información de las variables consideradas en la investigación.

El aspecto económico, es fundamental para abarcar y obtener información de un periodo recomendado para hacer el estudio; en vista que no se cuenta con los recursos económicos suficientes, se está tomando para el estudio solo la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan en la región Pasco; pudiendo haberse elegido un estudio a nivel regional.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO**

En esta parte se presenta estudios relacionados a la investigación propuesta en vista que no existen trabajos iguales:

Rojas, R. (2015), en la tesis “POLÍTICAS PÚBLICAS: HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL MUNICIPIO DE LERMA” se planteó el siguiente objetivo general:

Identificar las herramientas para lograr el desarrollo de la administración, para la prestación de los servicios públicos municipales básicos como el agua potable, alcantarillado, pavimentación, recolección de basura, alumbrado y seguridad pública, etc. y exponer que es posible convertirlo en un criterio de planificación determinante en el crecimiento ordenado de las comunidades; arribando a las siguientes conclusiones:

Nuestro país trata de profundizar su democracia, alcanzar el desarrollo, a través del mejor uso de los recursos financieros y mejorar sus niveles de calidad de vida; dicho supuesto debe realizarse en forma ordenada, pero existe un desequilibrio donde los

desafíos no concuerdan con la forma como se hacen las cosas; los problemas se tratan de resolver con una estrategia sin sustento, se desaprovechan los recursos existentes (financieros, humanos, territoriales e institucionales); en este contexto hay necesidad de generar las herramientas que permita realizar las cosas en orden.

Desde la perspectiva de la sociedad civil y con el fin de atender al bienestar de las personas, las políticas públicas son instrumentos socialmente disponibles para atender y resolver las necesidades de la población; constituyen una herramienta que promueve principios éticos, para que la población tenga el derecho fundamental al trabajo, a la educación o la salud, independientemente de sus ingresos; como su nombre lo indica son de carácter público, tanto para el Estado como para la sociedad, que es el motivo para que exista una relación estrecha, aun cuando en la acción y la práctica son rebasados por el quehacer de los gobiernos.

La agenda pública debe contemplar los principales problemas de la sociedad, cuya persistencia afecta la relación entre Estado y sociedad civil, para discutir no sólo el tipo de sociedad que queremos en el ámbito nacional, regional o local.

Es imperativo elaborar sistemas de información social, cuyo objetivo sea fortalecer las capacidades regionales y facilitar las tareas de seguimiento de las políticas públicas, pero también resolver el tema de las necesidades ex-ante que originan estas políticas.

Los actores sociales deben discutir y analizar no sólo el rol del Estado en la era de la globalización, sino analizar retrospectiva y prospectivamente el quehacer del aparato público en el diseño de las políticas públicas y discutir el rol de la sociedad civil en ellas.

Generar nuevas estrategias y planteamientos respecto a las políticas públicas, tratando de compatibilizar diseño y participación; con el propósito de innovar en varias actividades, así como plantear nuevas formas de control.

En cuanto a la participación directa de los ciudadanos, no hay duda que determinadas áreas de la política pública tendrán un mejor diseño, implementación y resultados con una activa y directa participación de los ciudadanos, sobre todo (pero no únicamente) en el ámbito municipal. Sin embargo, tampoco debe verse a esta participación como un postulado de validez universal y debe reconocerse que para determinadas políticas la participación ciudadana directa no será deseable o incluso no será posible en absoluto, pero priorizar el sentir de la ciudadanía, es pieza fundamental en el desarrollo de la estrategia de políticas públicas.

Los nuevos retos en el ámbito municipal sobre el proceso de modernización de la administración pública, debe responder a las necesidades de las personas, aprovechando la tecnología, la participación de los ciudadanos y funcionarios en la toma de decisiones, estableciendo como principios orientadores el buen trato, la transparencia en la gestión pública, la igualdad de oportunidades, el respeto a las organizaciones sociales y la orientación al ciudadano, método para obtener mejores resultados y para consensar propuestas y llevarlas a cabo

En la planeación, la ciudadanía juega un papel importante, para que los gobiernos proporcionen adecuadamente los servicios y de esta forma se refleje el bienestar y desarrollo de los habitantes, porque es necesario, establecer a partir del diálogo la responsabilidad entre el gobierno municipal y el ciudadano, políticas que definan prioridades, objetivos, metas y líneas de acción; para construir una política pública encaminada al desarrollo y al crecimiento económico de la sociedad.

En este sentido, la carencia de planificación dificulta el diseño de una política de cobertura total y provoca dispersión de los asentamientos humanos que impide un crecimiento ordenado.

La aplicación de políticas públicas en el territorio del Municipio de Lerma, permite mejorar las condiciones de vida de la sociedad, mantener los valores culturales, educativos, de acceso a gobiernos limpios, profesionales, capaces, una sociedad participativa, con principios de civilidad, honestidad y respeto, etc., como parte de la construcción de sociedades modernas.

La importancia de la presente investigación, radica en la aportación de instrumentos de poder para que el gobierno municipal, oriente el crecimiento ordenado de las comunidades, optimice los gastos en servicios públicos, mejore la imagen de las comunidades, modernice la administración pública y mejore las condiciones de vida de la población municipal, ya que es propicio incorporar técnicas modernas de administración de servicios públicos.

A propósito, la política pública en el ámbito municipal, es compartir realidades y reflexionar sobre las características que pueden permitir mejorar los procesos de toma de decisiones y los procesos participativos, incorporando a agentes interesados o afectados a un desarrollo equilibrado.(pp. 106-109).

García, G. (2000), en la investigación “ARTICULACIÓN DE ACTORES PÚBLICOS Y PRIVADOS PARA LA EFICIENTIZACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL MUNICIPIO DE HURLINGHAM; donde el fin corresponde al objetivo de desarrollo u objetivo general y define como el proyecto contribuirá a la solución del problema. El fin al que pretende contribuir el proyecto en estudio es al mejoramiento de la seguridad ciudadana en el Municipio de Hurlingham; en sus conclusiones menciona:

Un punto importante a resaltar y contemplado en todos los planes y políticas descriptas es la sensación de inseguridad en las poblaciones urbanas, la percepción social del delito. Las investigaciones en el ámbito de la criminología ponen de

manifiesto la complejidad de la percepción que los ciudadanos tienen de la seguridad. En este sentido es claro que los ejemplos citados quieren dar respuesta no sólo a la reducción de la criminalidad sino también a su percepción social, quieren potenciar una sociedad tolerante, solidaria, participativa y corresponsable de las políticas públicas de seguridad. El objetivo es prever políticas de anticipación a los conflictos que sean capaces de gestionarlos.

Dos aspectos fundamentales se ponen de manifiesto en los casos de estudio: la importancia que se da al espacio en el que se produce el conflicto y en el que deben ponerse en marcha los recursos necesarios para recuperar o restablecer las relaciones sociales, el territorio conocido y reconocido por los ciudadanos y por otro lado la necesidad de aproximar la resolución de los conflictos a la comunidad. Se defienden criterios de proximidad y subsidiariedad política y administrativa como rasgos fundamentales para el desarrollo de una política democrática de seguridad pública. Con relación a la República Argentina hemos hecho referencia a políticas y planes provinciales de seguridad, en las Provincia de Chubut, Santa Fe y Río Negro, donde se han implementado políticas barriales pero con un escaso protagonismo de los gobiernos municipales, dado que la competencia en materia policial recae en las Provincias y a diferencia de otros países, no existe la policía local o comunal.

Con relación a la Ciudad de Buenos Aires vemos, dentro de una estructuración formal compleja, que la misma detenta reciente creación y autonomía administrativa, asimilándose más a la estructura jurídica de las Provincias que a la de los gobiernos municipales, ya sea por su dimensión espacial como por sus competencias. En la ciudad se está llevando a cabo un programa de descentralización administrativa que terminará previsiblemente en la creación de comunas, en tal sentido ya se ha procedido

a la creación y puesta en funcionamiento de 16 Centros de Gestión y Participación barriales (CGP). Sin embargo y a pesar de los esfuerzos políticos locales en tal sentido, aún no se cuenta con policía ciudadana, interviniendo en la jurisdicción la policía federal.

Teniendo en cuenta las aclaraciones vertidas en el párrafo anterior, es fácil entender los problemas surgidos en la implementación práctica del plan piloto de seguridad en el barrio de Saavedra, que forma parte de la Ciudad de Buenos Aires, donde el diseño y ejecución de las “políticas” (ya que no se encuentran estructuradas a modo de proyecto), corresponde a la Nación de quien a su vez depende la policía federal argentina, quedando al gobierno autónomo de la ciudad una participación informal y secundaria. (pp. 153-154).

Núñez, M y Delgado, M. (2016), en la tesis “ EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD CENTRO POBLADO BOCA DEL RÍO, 2016” se plantearon como objetivo general:

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del centro poblado Boca del Rio, Tacna-Perú; donde en sus conclusiones menciona:

El clima organizacional en la Municipalidad del centro poblado Boca del Rio, se caracteriza por ser regular, ya que se puede observar según las apreciaciones y percepciones de los mismos colaboradores que los funcionarios no muestran suficiente preocupación por las necesidades de los trabajadores, así como el ambiente físico entre otros aspectos.

Respecto al desempeño laboral en la Municipalidad del centro poblado Boca del Rio se puede apreciar que es satisfactorio a pesar de que cuenta con un mínimo de personal capacitado.

El clima organizacional tiene una relación directa y significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad del centro poblado Boca del Rio.

Existen diferencias entre el desempeño laboral y el nivel de estudios de los empleados de la Municipalidad del centro poblado Boca del Rio.

En la investigación se ha comprobado estadísticamente que existe un grado de asociación o relación/dependencia entre la percepción del clima organizacional y la función o cargo que desempeña el colaborador de la Municipalidad.

Se ha demostrado estadísticamente que existe una relación de dependencia entre la percepción del clima organizacional y el nivel de estudios o grado de instrucción del empleado de la Municipalidad del centro poblado Boca del Rio. (p.65).

Fuenmayor, J. (2014) en el artículo “Política pública en América Latina en un contexto neoliberal: Una revisión crítica de sus enfoques, teorías y modelos” en reflexiones finales considera:

Para producir conocimiento necesitamos nuevos marcos de referencia que nos permitan no solo ver la realidad social y política en su totalidad, sino también transformarla. Los investigadores nos tropezamos constantemente con modelos, esquemas, enfoques, teorías y conceptos que se nos presentan como grandes muros o barreras que nos ha ocasionado una ceguera intelectual que se ha traducido en una incapacidad para comprender los fenómenos económicos, políticos y sociales. La mayoría de las investigaciones desarrolladas en la ciencia social y en la ciencia política, están incapacitadas para dar propuestas y nuevas ideas para enfrentar el cambio social. No podemos asociar el cambio social con categorías de análisis de la racionalidad instrumental, la mayoría del conocimiento que nos encontramos en la literatura especializada está diseñado bajo una lógica instrumental, determinista, para

responder a la lógica y a los intereses del sistema capitalista y de la globalización neoliberal.

Gran parte de la incapacidad de percibir de un modo político los problemas de nuestras sociedades se debe al liberalismo, de acuerdo a Mouffe, que ha visto la política como una técnica en manos de los expertos y no como decisiones que requieren de la elección de alternativas en conflicto. Así lo deja claro la autora cuando dice en su libro lo siguiente: “la tendencia dominante en el pensamiento liberal se caracteriza por un enfoque racionalista e individualista que impide reconocer la naturaleza de las identidades colectivas. Este tipo de liberalismo es incapaz de comprender en forma adecuada la naturaleza pluralista del mundo social, con los conflictos que ese pluralismo acarrea; conflictos para los cuales no podría existir nunca una solución racional” (2007:17).

La producción de conocimiento en materia de política pública necesita considerar otra racionalidad alternativa a la instrumental, ya que ésta no ha cristalizado una sociedad con auténtica libertad e igualdad. La racionalidad reproductiva es la propuesta de Hinkelammert, la cual apunta a la preservación de la vida, del sujeto. La racionalidad cosmopolita es la propuesta de Santos. No se trata de abolir el criterio de la racionalidad medio-fin, sino reconocer que la condición de toda racionalidad medio-fin debe ser una racionalidad de la reproducción de la vida. Esto nos aleja de una concepción determinista y técnica de la política y nos acerca a una visión de diferente, con sentido social, que piense en el ser humano. Lo anterior no es posible si no acudimos a un campo transdisciplinario, que no es más que el trascender las disciplinas científicas en la búsqueda de nuevas herramientas conceptuales y de un nuevo mapa cognitivo para pensar y comprender la política pública y también temas

relacionados tales como: el poder, el Estado, la democracia y la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos.

De lo que se trata es de diseñar una nueva matriz teórica con nuevas conceptualizaciones en el área social y política, que apunte a la construcción de un nuevo conocimiento centrado en el ser humano, en la búsqueda de su bienestar y mejora en la calidad de vida, además de un conocimiento social que cultive valores como la solidaridad.

Pensar y actuar bajo el dominio de la racionalidad instrumental ha marcado la visión del mundo, las teorías, los enfoques, los modelos, las ideas, los esquemas mentales, los marcos de referencia y las prácticas económicas, sociales y políticas, la convivencia, la forma de pensar y actuar en política. En el plano del conocimiento hemos estado adormecidos por mucho tiempo bajo los parámetros establecidos por la Escuela Neoclásica, por sus supuestos conductuales, y por el dominio de la Teoría de la Elección Racional. A partir de éstas se ha construido un camino y se han derivado otros enfoques, escuelas y modelos que han impregnado el conocimiento en la ciencia social y política. El conocimiento en política pública no escapa a estas consideraciones, sino al contrario, toda la producción teórica de los noventa en un contexto neoliberal se encuentra cargada de sus recomendaciones.

Buscar un nuevo horizonte para producir un conocimiento alternativo e innovador, que escape de las consideraciones anteriores es nuestra propuesta. A este respecto afirma De Sousa Santos lo siguiente: “Desde mi perspectiva, para que se den cambios profundos en la estructuración de los conocimientos es necesario comenzar por cambiar la razón que preside tanto los conocimientos como su propia estructuración” (2005:155), por lo que hay dos tareas pendientes: hacer un trabajo intelectual y un

trabajo político de manera simultánea, para ello las ciencias sociales convencionales son de poca utilidad.

La política debe ser pensada como el arte de vivir en comunidad (Dussel). No se puede conceptualizar a la política como un simple proceso racional, de negociación entre individuos, bajo los patrones del modelo de elección racional, como una simple operación de decisión entre alternativas. La política debe ser vista como “una actividad en función de la producción, reproducción y aumento de la vida de los ciudadanos; aumento sobretudo cualitativo de la vida” (Dussel 2006:60). Además, “la política, en su sentido más noble, obedencial, es esta responsabilidad por la vida en primer lugar de los más pobres” (Dussel 2006:103). Es aquí donde hay cabida para la práctica política alternativa, para pensar en un modelo económico alternativo al neoliberal, en donde la prioridad no sea la rentabilidad, la ganancia, el lucro, la competitividad, la eficiencia, es decir lo económico sobre lo social, sino lo contrario y aquí en cuando viene el grito del sujeto (Hinkelammert), es la vida lo que está primero y a partir de allí se diseñan las políticas y se opta por una gestión diferente.

En Venezuela ya hay avances en este camino que comenzó con la aprobación de una nueva Constitución en 1999 y con otras leyes que se han ido aprobando posteriormente, como las leyes del Poder Popular del 2010.

La política es práctica, es “el arte práctico de vivir juntos” (Dussel). En la actualidad lo político irrumpe en lugares muy diferentes, por lo que las demandas de la sociedad ahora caen en otros terrenos, aquí el individuo está en el centro de la escena política. Ahora la sociedad se diseña y se piensa desde abajo, desde su práctica, su vivencia, sus problemas, sus necesidades, su realidad, aquí los ciudadanos tienen voz por lo que la producción de conocimiento sobre política pública debe ir en este sentido. La realidad social y política está cambiando y reclama otra racionalidad, otra política y un

conocimiento alternativo, liberador que contribuya a la transformación de nuestras sociedades latinoamericanas para que puedan salir del subdesarrollo. (P.50-52).

## **2.2. BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS**

### **2.2.1. La política pública**

Lahera, E. (2002). Las políticas públicas son justamente una de las maneras como los gobiernos buscan responder a las necesidades sociales que se han expresado en demandas políticas hacia el Estado. Responder bien no sólo significa mejorar la calidad de vida de los habitantes de una sociedad sino que aumentar la legitimidad de su forma de gobierno, en nuestro caso, la democracia. Puesto que si bien los pueblos adhieren activamente a su democracia por cercanía con ciertas doctrinas, discursos, historias y liderazgos; no es menos cierto que las democracias deben sumar a esta legitimidad difusa una específica, fundada en la satisfacción de las demandas más hondamente sentidas por el mayor número de ciudadanos. (p.100).

Fierro, J. (2008), citado por Dokendorff, E. (2011). La importancia de las políticas públicas ha obligado al saber científico a preocuparse de ellas. Y como nos lo advertía Aristóteles, ello trae aparejado el problema del debate conceptual, tanto teórico como metodológico. Como lo ha señalado un destacado sociólogo: “Este es el caso de la apropiación de la noción de políticas públicas que se ha hecho desde la economía, la sociología, la ciencia política y la administración pública, entre otras. Para la economía, el énfasis está dado en los factores económicos que influyen en las políticas públicas, tales como el crecimiento económico, la productividad y el empleo. Para la sociología, en cambio, el énfasis gira en torno al conjunto de demandas que pueden ejercer la comunidad y los grupos en el proceso de construcción de las

políticas públicas. La ciencia política, por otra parte, enfatiza el papel que juega el proceso político en la generación e implementación de las políticas públicas. En el caso de la administración pública, se enfatiza la gerencia de los programas públicos como una parte importante del proceso de desarrollo de las políticas públicas; y así sucesivamente. (p.10).

Aguilar, C. y Lima, M. (2009). En el artículo ¿Qué son y para qué sirven las políticas públicas? Se considera:

Los actores gubernamentales no son los únicos en las fases de las políticas públicas, la construcción de la política no es una decisión aislada, es más bien una decisión subóptima que busca reducir el número de perdedores y ampliar ganadores, dicho en otras palabras, una política pública (dado los recursos escasos como tiempo, presupuesto, personal, acuerdos etc.) por sí misma, trata de dar una solución a un problema acotado. Un Estado o gobierno por más democrático que sea, no pueden solucionar todos los problemas, por eso la parte política (relaciones de poder) de las políticas (acciones de gobierno) se vuelve un asunto que no a todos gusta. Implica dejar asuntos de lado y elegir los que tengan una razonada participación de gobierno y sociedad, es decir, abordar mediante la política pública lo sensatamente tratable, por eso insistimos que es subóptima. Sin embargo la discusión de lo público permitirá gradualmente abordar temas más complejos.

No hay nada más erróneo que considerar lo público como exclusivo de lo gubernamental o a lo privado como privativo de algunas empresas, en un proceso federalista tan joven como el del caso mexicano, hace necesario acotarlo. Nos enfrentamos a procesos políticos complejos con estrategias centralistas. México es como una máquina destartada que no por apretar un

tornillo va a mejorar. Por lo que la política pública se posiciona como una herramienta que no es omnipotente, sino que busca gradualmente arreglar esa máquina de manera conjunta abordando asuntos específicos, no de manera general (como lo hacen los Planes).

Mucho se ha dicho que la política pública es una ambulancia que va recogiendo heridos de una guerra. Esto es parte del excesivo abuso del término, y la falta de su estudio teórico. Lo que hace la política pública es dar un marco de análisis y acción para revertir lo indeseable, de manera organizada, donde los actores no se reducen al gobierno, y sobre todo donde se rescata la parte pública de la política, incorporando diferentes conocimientos científicos. Hay en todo momento relaciones de poder implícitas en el proceso, que obliga a los tomadores de decisiones, a tratar la pluralidad política que hoy nos ha rebasado. ¿Qué Estado queremos?, necesitamos un Estado que garantice derechos no solo políticos y civiles, sino económicos, sociales, culturales, ambientales y culturales. Este nuevo arreglo entre Reforma del Estado y sociedad participativa en asuntos públicos, es objeto de estudio del concepto de gobernanza. El problema radica que desde los años ochenta, el Estado fue desmantelado para sustituirlo por el mercado, ¿el mercado garantiza derechos? Queremos que el Estado nos garantice seguridad, empleo, derechos, salud, etc. pero llevamos 30 años desmantelándolo. (pp. 13-14).

## **2.2.2. Desempeño Laboral**

### **2.2.2.1. Definición**

Robbins, Stephen, Coulter (2013) citado por Sum, M. (2015), definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus

actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

De igual manera Robbins y Judge (2013) explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

✓ Desempeño de las tareas

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.

✓ Civismo

Se refiera a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

✓ Falta de productividad

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad

de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

#### **2.2.2.2. Objetivos de la evaluación de desempeño**

Sum, M. (2015) La evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos el cual consiste en ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre asensos, transferencias y despidos. Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

#### **¿Qué se evalúa?**

Los criterios que elija la dirección para calificar el desempeño de un colaborador tendrán muchas influencias en la conducta de este último, los tres conjuntos de criterios más comunes son los resultados de la tarea individual.

#### **Resultados de las tareas individuales**

Los fines son más importantes que los medios, entonces debería evaluar la administración los resultados de las actividades del empleado tales como la cantidad producida por el colaborador los desperdicios generados y el costo por unidad de producción en el caso de un gerente de planta. La combinación de eficacia al realizar las tareas fundamentales del puesto.

#### **Conductas**

En algunas circunstancias es difícil atribuir resultados específicos a las acciones y las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales llegan a formar parte de un esfuerzo de grupo, en ocasiones es difícil identificar la atribución de cada uno de sus miembros, entonces se evalúa la conducta del empleado. Aquellas conductas que se evalúan no necesariamente se limitan a las que están directamente relacionadas con la productividad individual.

### **Rasgos**

Los rasgos de cada individuo son los que menos tienen relación con el desempeño laboral, por lo general tener una buena actitud puede mostrar en los colaboradores confianza en sí mismos y así demostrar que pueden ser confiables, dentro de su área de trabajo, demostrar dentro de la organización, experiencia ya que podría relacionarse o no con los resultados positivos de la tarea, pero sería incorrecto ignorar el hecho de que las empresas aun utilizan este tipo de riesgos para evaluar el desempeño laboral.

#### **2.2.2.3. Determinar la razón para evaluar el desempeño de los empleados**

Aamodt, M. (2010) explica el primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño e indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño.

Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos pero no para otros. Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño, la escala de elección forzada, es excelente para determinar la compensación pero terrible para propósitos de capacitación. De forma similar, el uso de la evaluación de 360 grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales.

#### **2.2.2.4. Proporcionar capacitación a los empleados**

Aamodt (2010) definen que el uso más importante de la evaluación del desempeño es mejorar y así poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesitan reforzar. Incluso si la capacitación de los empleados debe ser un proceso continuo a la revisión de la evaluación del desempeño, la cual es recomendable realizar dos veces al año, para reunirse con los empleados y hablar de sus fortalezas y debilidades. Sin embargo no se debe olvidar lo más importante que es establecer el momento para determinar cómo se pueden corregir estas últimas.

#### **2.2.2.5. Determinar los incrementos salariales**

Aamodt, M. (2010) refiere que el valor de un puesto se determina mediante diferentes factores, un grado de responsabilidad y el nivel de formación requerido para desempeñarlos. Sin embargo, la diferencia en la compensación entre dos sujetos con el mismo puesto es una función tanto de la permanencia de los mismos en el desempeño laboral. En algunas circunstancias no sería justo pagar a un empleado con

desempeño deficiente la misma cantidad que a uno que hace su trabajo de forma excelente. Por lo tanto, una importante razón para evaluar el desempeño de los empleados es proporcionar una base justa sobre la cual establecer el incremento salarial. Si los resultados de la evaluación del desempeño se usaran para fijar incrementos salariales, quizá se necesite un formato numérico en vez de un narrativo.

#### **2.2.2.6. La toma de decisiones para ascenso**

Aamodt, M. (2010) define que la otra razón para evaluar el desempeño consiste en determinar que empleados serán ascendidos. Aunque pareciera justo ascender solo al mejor empleado, esto no sucede a menudo. Las políticas en algunas organizaciones es ascender a los empleados con mayor antigüedad. Esto es cierto especialmente en organizaciones cuyos empleados pertenecen a sindicatos. Aun si parece justo promover empleados con base en el desempeño o en su pertenencia en el puesto, quizá no siempre sea una acción inteligente. El mejor empleado en un nivel no siempre lo es en el siguiente.

#### **Toma de decisión para despido**

Desafortunadamente, proporcionar realimentación, asesoría y capacitación a los empleados no siempre mejora el desempeño ni reduce los problemas de disciplina. Las técnicas de administración del desempeño de este no son exitosas, los resultados de una revisión pueden indicar que la mejor vía de acción es despedir al empleado.

#### **2.2.2.7. La importancia de realizar investigación de personal**

Aamodt, M. (2010) explica que la última razón para evaluar a los empleados es la investigación de personal. Se deben validar las pruebas laborales y una forma de hacerlo es correlacionar las puntuaciones de las pruebas con algunas medidas precisas del desempeño laboral. Sin embargo para hacerlo, debe estar disponible una medida precisa y confiable de este último. Lo mismo aplica al evaluar la efectividad de los programas de capacitación. Para determinar dicha efectividad, hay que contar con una medida precisa del desempeño para utilizarla al determinar si este mejora como resultado de la capacitación.

#### **2.2.2.8. ¿Quién realiza la evaluación de desempeño?**

Dessler, G. y Verela, R. (2011) exponen que las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación. Conseguir la evaluación de un supervisor es relativamente directo y también cuenta con mucho sentido, el supervisor debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores. La mayoría de las evaluaciones las realizan el supervisor inmediato del empleado. Por costumbre, la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que se les consideran responsables del desempeño de sus subalternos. Puesto que muchas de las organizaciones actualmente utilizan equipos autodirigidos, trabajo a distancia y herramientas de la organización que alejan a los jefes de los empleados es posible que el supervisor inmediato no sea el mediador más confiable del desempeño de un trabajador, con frecuencia se les solicita a los compañeros e incluso a los subalternos, que formen parte

del proceso. Una encuesta reveló que alrededor de la mitad de los ejecutivos y 53% de los empleados ahora participan en sus evaluaciones de desempeño. En continuidad las evaluaciones son bastantes indulgentes, las cuales presentan una inclinación al servicio de los colaboradores y pocas veces coinciden con las calificaciones que designen los supervisiones. Tal vez sea más correcta para fines de desarrollo y deben combinarse con otras fuentes de información para disminuir errores de evaluación.

### **Evaluación por parte de los colegas (pares)**

Se realiza la evaluación de un trabajador por parte de los colegas (pares) gana más prestigio. Un empleado que es seleccionado para una evaluación anual elige a una autoridad evaluadora. Entonces esta designada a un supervisor. Los estudios indican que las evaluaciones de los pares suelen ser más efectivas y eficaces. Un estudio que se realizó colocó a estudiantes en grupo de trabajo autoadministrados. Los investigadores descubrieron que las evaluaciones por parte de los colegas tenían un impacto positivo inmediato sobre la apreciación de la comunicación abierta, la motivación en las tareas de los empleados tienen como resultado la apatía, social viabilidad grupal, cohesión y satisfacción.

### **Comités evaluadores**

Algunas de las empresas usan comités evaluadores, por lo general están compuestos del supervisor inmediato del trabajador, y unos tres o cuatro supervisores. Usar multiples evaluadores resulta ser positivo puede

ayudar a resolver obstáculos como el prejuicio por parte de evaluadores individuales. Ya que también llega a ofrecer un recurso para introducir en la evaluación los diferentes facetas del desempeño de un trabajador que observan diferentes personas.

### **Autoevaluaciones**

Ocasionalmente, también se utiliza las autoevaluaciones del desempeño del personal de una organización, por lo común junto con las calificaciones de los supervisores. El problema esencial con las autoevaluaciones es que los empleados usualmente se califican a sí mismos más alto que como califican sus supervisores o sus colegas. Un estudio que se realizó en una organización, llegó a la conclusión que si se le pide a un empleado calificar su propio desempeño laboral el 40% de los trabajadores en puestos de todos tipos se colocaron a sí mismos en el 10% superior y prácticamente todos los empleados restantes se clasifican a sí mismo al menos en el 50% superior; en otro estudio. Las autoevaluaciones en realidad se correlacionaron negativamente con su desempeño posterior en un centro de evaluación en contraste, un promedio de las calificaciones de supervisor, colega y subalterno del trabajador predijeron el desempeño en el centro de evaluación del sujeto. **Evaluación por parte del personal subalterno**

En ciertas empresas permiten que los subalternos evalúen el desempeño de sus supervisores, un proceso que muchos denominan retroalimentación ascendente. Tal procedimiento ayuda a la alta gerencia a comprender los estilos administrativos de sus subalternos y a

identificar problemas potenciales con los individuos y a tomar las medidas correctivas con cada gerente, según se requiere. La investigación apoya la idea de que la retroalimentación ascendente puede ayudar a mejorar el desempeño de un gerente. Un estudio que se realizó, se enfocó en 252 gerentes durante cinco administraciones anuales de un programa de retroalimentación ascendente. Los gerentes a quienes inicialmente se les calificó como deficientes o moderados presentaron mejorías significativas en puntuaciones de retroalimentación ascendente, durante un periodo de cinco años. Los gerentes que se reúnen con los subordinados para analizar y examinar su retroalimentación ascendente mejoraron más que los gerentes que no lo hicieron.

### **Evaluación de 360° grados**

La evaluación de 360° grados denominada también evaluación integral, es una de las más utilizada hoy en días por las organizaciones, ya que la información del desempeño se recopila completamente alrededor de un trabajador, desde sus supervisores, subordinados, colegas, y clientes internos o externos. Usualmente esto se realiza con propósitos de desarrollo en vez de que sea para aumentos de salario. El crecimiento común consiste en conseguir que quienes califican llenen las encuestas de evaluaciones en línea acerca de quiénes van a calificar. Luego se reúne toda esta retroalimentación y se realizan reportes individualizados que llegan a los trabajadores evaluados. Entonces el empleado puede reunirse con su superior para desarrollar un plan de auto mejoría.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Actividad:**

Acciones emprendidas o labor realizada mediante las cuales se movilizan los insumos, como son los fondos, la asistencia técnica y otros tipos de recursos, para generar productos determinados. Término conexo: intervención para el desarrollo.

#### **Ambiente laboral**

Se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, proyección profesional, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, horarios flexibles, programas de salud y bienestar, seguridad laboral, planes y beneficios para sus familias y dependientes.

#### **Aprendizaje**

Cambio de la conducta, relativamente permanente, que se presenta como consecuencia de una experiencia.

#### **Asertividad**

Es aquella habilidad personal que nos permite expresar de forma adecuada nuestras emociones frente a otra persona, y lo hacemos sin hostilidad ni agresividad. Una persona asertiva sabe expresar directa y adecuadamente sus opiniones y sentimientos (tanto positivos como negativos) en cualquier situación social.

#### **Autoestima**

Grado en que una persona se acepta o se rechaza.

#### **Bienestar laboral**

Se define como el estado deseado por el grupo de personas que laboran en una organización, este se logra por medio de planes, programas y proyectos, que a partir de la gestión involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social.

**Calidad**

Aquellas características del producto que responden a las necesidades del cliente.

**Calidad de trabajo**

Se refiere al trabajo preciso y completo y conciso que rara vez requiere de correcciones y, que tiene además buena aceptación por parte del público usuario, superiores y compañeros de trabajo

**Capacitación**

Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad Se puede señalar, entonces, que el concepto capacitación es mucho más abarcador.

**Capital humano**

Acumulación previa de inversiones en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que elevan la productividad laboral.

**Cargo**

Constituye el vínculo entre los individuos y la organización. En este escenario ingresa el departamento de Recursos Humanos, quienes ayudan a la organización a obtener y mantener una fuerza de trabajo idónea. Quienes trabajan en el departamento de Recursos Humanos deben poseer una comprensión profunda de los diseños de puestos para alcanzar los objetivos propuestos.

**Carrera profesional**

Todos los puestos desempeñados durante la vida laboral de una persona.

**Clima organizacional**

Concepto que se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones.

**Competencia**

Conjunto de atributos que una persona posee y le permiten desarrollar acción efectiva en determinado ámbito.

### **Competencia profesional**

Se refiere a la habilidad para analizar y resolver en forma creativa, los problemas que presenta el desarrollo de proyectos institucionales, así como mantenerse a la vanguardia de los avances de su carrera y lograr con mayor eficiencia los resultados.

### **Competencias técnicas**

Comprensión teórica o práctica de un asunto u objeto de la realidad.

### **Comportamiento**

Permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacciones entre estas.

### **Comunicación**

Se refiere a la transmisión clara, organizada y eficaz de ideas e información oral y escrita, al mantenimiento de una actitud receptiva hacia la información o puntos de vista de otras personas y al manejo discrecional de éstos.

### **Conducta**

Forma de conducirse ante una situación. Tiene propósitos específicos conscientes o no. Forma de actuar adquirida o aprendida. Conjunto de reglas lógicas que guían el pensamiento y la práctica.

### **Control**

Es la acción que ajusta las operaciones a los estándares predeterminados; su base de acción es la información de retorno. El control trata de garantizar que todo ocurre de acuerdo con la planeación adoptada y los objetivos preestablecidos, señalando las fallas y los errores para corregirlos y evitar reincidir en ellos.

### **Coordinación**

Armoniza todas las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines.

### **Cooperación**

Es el elemento esencial de la organización, y su grado varía de persona a persona. La contribución de cada persona al logro del objetivo común es variable y depende de las satisfacciones o insatisfacción percibidas imaginariamente como resultado de su cooperación

### **Desarrollo de recursos humanos**

Esfuerzo continuo, planificado, para mejorar los niveles de competencia del personal y el desempeño organizacional mediante capacitación y programas de desarrollo.

### **Desempeño**

Complementa el trabajo de los procesos de provisión de personal para seguir y localizar a las personas cuyas características sean adecuadas a los negocios de la empresa.

### **Dirección**

Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas

### **Eficacia**

Capacidad para determinar los objetivos adecuados "hacer lo indicado"

### **Eficaz**

Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.

### **Eficiencia**

Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. "hacer las cosas bien".

### **Entrenamiento**

Se refiere a la adquisición de conocimiento, habilidades, y capacidades como resultado de la enseñanza de habilidades vocacionales o prácticas y conocimiento relacionado con aptitudes que encierran cierta utilidad.

### **Estructura**

Es el conjunto formal de dos o más elementos y que subsiste inalterado sea el cambio, sea en la diversidad de contenidos, o sea, la estructura se mantiene aún con la alteración de uno de sus elementos o relaciones.

### **Ética**

Principios que distinguen al comportamiento correcto del incorrecto. Disciplina que trata del bien y del mal, de lo correcto o incorrecto.

### **Formación**

El conjunto de reglas establecidas y exigidas, el trato que se da a los empleados, las entrevistas que con ellos se tengan, el ejemplo de sus jefes, etc., tienden siempre, del modo más sistemático que sea posible, a formar en aquéllos, hábitos de limpieza, de estabilidad emocional, de compañerismo, de aprecio por la negociación que los ha recibido, de atención, de iniciativa, de asiduidad y de cuidado.

### **Gestión del desempeño**

Son los pasos a seguir para valorar el rendimiento de cada persona en la organización, su objetivo establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los trabajadores y fomentar su desarrollo personal

### **Grupo**

Conjunto de personas organizadas para resolver sistemáticamente problemas relacionados con su trabajo o para mejorar sistemáticamente la calidad.

### **Habilidad**

Es una capacidad desarrollada por medio de un conjunto de procedimientos que pueden ser analizados en forma consciente, lo que permitirá autoevaluar el desempeño cognitivo con el fin de introducir las modificaciones pertinentes

### **Indicador del desempeño**

Variable que permite verificar cambios debidos a la intervención para el desarrollo o que muestra resultados en relación con lo que se ha planeado. Términos conexos: seguimiento del desempeño, medición de los resultados.

### **Operaciones**

Regularmente lo constituyen subsistemas (órganos o partes) especializados en procesar cada clase de recurso o insumo recibido (importado) por el sistema

### **Organización**

La organización es la coordinación de diferentes actividades de contribuyentes individuales, con la finalidad de efectuar intercambios planeados en el ambiente.

### **Productividad**

Medida del rendimiento que influye la eficacia y la eficiencia.

### **Rendimiento**

El rendimiento es una proporción entre el resultado obtenido y los medios que se utilizaron. Se trata del producto o la utilidad que rinde alguien o algo. Aplicado a una persona, el término también hace referencia al cansancio o a la falta de fuerzas.

### **Rotación de puestos**

Práctica de cambiar a los individuos de un puesto a otro para incrementar la motivación y el desempeño potencial.

### **Relaciones humanas**

Acciones y actitudes resultantes de los contactos entre grupos y personas.

## **2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

### **2.4.1. Hipótesis General**

Existe una relación significativa entre las políticas públicas con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

### **2.4.2. Hipótesis Específica**

HE1: El monitoreo incide positivamente en la motivación del personal que labora en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

HE2: El control de procesos incide positivamente en el logro de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

HE3: El cumplimiento de metas incide positivamente en la evaluación de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

HE4: El criterio Costo-Beneficio incide positivamente en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

## **2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

### **Variable Independiente**

Políticas públicas

### **Variable Dependiente**

Desempeño Laboral

## **2.6. DEFINICIÓN OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES**

### **VARIABLE INDEPENDIENTE:**

#### **Políticas Públicas**

##### **Definición conceptual**

A diferencias de sus pares en el ámbito de la gestión empresarial o privada, las políticas en el sector público se denominan, valga la redundancia, públicas en tanto en ellas convergen dos factores: a) el Estado, como sujeto principal y b) la sociedad, como objeto principal. Este enunciado significa un aporte mayúsculo al entendimiento de las políticas públicas, pues permite intuir que no todo lo estatal es necesariamente público, ni que todo lo social es público. Luego, las políticas públicas se ubican en la intersección de lo estatal con lo social (Emilio Craglia, 2004)<sup>1</sup>.

### **VARIABLE DEPENDIENTE:**

#### **Desempeño Laboral**

Palaci (2005: 155)<sup>2</sup>, plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

---

<sup>1</sup> Disponible en Políticas Públicas Locales y Desarrollo. file:///C:/Users/User/Downloads/165-167-1-PB.pdf

<sup>2</sup> Disponible en Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. <http://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

**Tabla II.1**

**Operacionalización de variables e indicadores**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE: POLÍTICA PÚBLICA	Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Actuación según lo planeado.</li> <li>. El programa funciona según lo planeado.</li> <li>. Mejora continua.</li> <li>. Sistema de información.</li> </ul>	1 al 4
	Control de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Control de gestión del programa</li> <li>. Costos.</li> <li>. Calidad de servicio.</li> <li>. Pertinencia de los servicios.</li> </ul>	5 al 8
	Cumplimiento de Metas	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Metas de cobertura del programa se está logrando</li> <li>. Nivel de asociación entre metas y objetivos del programa</li> </ul>	9 al 10
	Costo -Beneficio	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Eficacia del programa.</li> <li>.Costos de operación versus programa con beneficios.</li> </ul>	11 al 12
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	Motivación del Personal	Motivación del Personal.	13
	Logro de Resultados	Logro de Resultados	14
	Evaluación de Resultados	Evaluación de Resultados	15
	Cumplimiento de Funciones	Cumplimiento de las Funciones	16

Fuente: Elaboración propia 2016.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICA DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

###### **Según la Tendencia**

La investigación es cualitativa.

###### **Según La Orientación**

El presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser denominado como: “Investigación Aplicada”.

###### **Según el tiempo de ocurrencia**

La investigación es retrospectiva. Esta referido al año 2016.

###### **Según el periodo y secuencia de la investigación**

El estudio está referido a observaciones que corresponden al estudio transversal; puesto que se refiere al año 2016 y la aplicación del instrumento para la recolección de datos se realizó en una sola fecha (agosto 2017).

### **3.1.2. Nivel de la investigación**

Conforme a los propósitos del estudio la investigación se centra en el nivel descriptivo y correlacional.

## **3.2. Método de la investigación**

El método general utilizado en la investigación es el método científico, que cubre la fase de la observación, planteamiento de la hipótesis y comprobación.

Los métodos específicos utilizados son el inductivo y deductivo de tipo ex post facto, y el método analítico y sintético, que permite determinar, analizar y evaluar adecuadamente la información obtenida para determinar la incidencia de las políticas públicas sobre el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan en la provincia de Pasco durante el año 2016.

## **3.3. Diseño de la investigación**

La investigación sigue un diseño no experimental de corte transversal; y comprende el tipo y nivel de estudio, la población, la recolección y análisis de datos durante el periodo 2016.

## **3.4. Población y muestra**

### **3.4.1. Descripción de la población**

La población para la investigación está constituida por el total de los trabajadores de la municipalidad y la población del distrito proyectado al año 2015.

El total de trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan; que en total son 58 trabajadores entre nombrados y contratados.

La población del distrito tomado como referencia es 9 901 habitantes según el INEI.

### 3.4.2. Descripción de la muestra

El tipo de muestreo fue el muestreo aleatorio simple; aplicado tanto al total de trabajadores y a la población del distrito de San Francisco de Asís de Yarusyacan; para lo cual se utilizó la siguiente fórmula.

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

Dónde:

$n_1$  = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (95% de confiabilidad, Z = 1.96)

E = Máximo error permisible (E = 5%)

p = Proporción de los trabajadores, cuya característica principal es de nuestro interés (p = 80%)

q = Proporción de los trabajadores que no tiene la característica de nuestro interés (1 - p = 20%)

N = Tamaño de la población (N = 58 trabajadores considerados en el Cuadro para Asignación de Personal de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan).

**$n_1 = 47$**

$n_2$  = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (95% de confiabilidad, Z = 1.96)

E = Máximo error permisible (E = 5%)

p = Proporción de los trabajadores, cuya característica principal es de nuestro interés (p =90%)

q = Proporción de los trabajadores que no tiene la característica de nuestro interés (1- p = 10%)

N = Tamaño de la población (N = 9901 Población del distrito al 2015; según el INEI.

Reemplazando los valores en la fórmula, la muestra será:

**n<sub>2</sub> = 136** usuarios del distrito.

### **3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En la presente investigación se hizo uso principalmente de la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento que viene a ser el cuestionario empleándose la escala tipo Likert; tanto para la obtención de información dirigido a los trabajadores de la municipalidad; así como a la población usuaria.

También se hizo uso del análisis documental para obtener la información sobre políticas públicas y desempeño laboral; así como de otras variables que están relacionadas a la investigación; para lo cual se ha revisado la información oficial que existe en el Instituto Nacional de Estadística, el Ministerio de Economía y Finanzas; así como en Internet.

### **3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Una vez recopilada la información, se ha procedido a ordenar y sistematizar la información teniendo en cuenta las variables consideradas en la investigación.

Se realizó a través del sistema mecanizado apoyado por una computadora, utilizando el Microsoft office Word y el Microsoft Excel.

Para analizar la información, se utilizó la distribución de frecuencias con sus respectivas tablas y figuras.

### **3.7. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO**

La correlación entre variables se realizó a través del coeficiente de correlación de Pearson.

La contrastación de las hipótesis se hizo a través de la prueba Chi Cuadrado; con un nivel de confianza del 95% mediante el programa estadístico SPSS 22.

### **3.8. SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Todo instrumento de recolección de datos debe reunir los requisitos esenciales de validez y confiabilidad.

#### **Validez**

Bernal, C. (2006). La validez de contenido se refiere al juicio sobre el grado en que el instrumento representa la variable objeto de, es decir el grado en que representa el universo de la variable objeto de estudio.

En la presente investigación se hará a través del juicio de expertos constituidos por tres licenciados en Administración que realizan investigaciones, tengan el grado de maestro o doctor y conozcan el tema.

#### **Confiabilidad**

Bernal, C. (2006). La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios.

La selección de los instrumentos de investigación; principalmente el que se toma en cuenta para hacer la contrastación de las hipótesis se hizo con el apoyo de profesiones

con experiencia en el tema que vienen laborando en la Escuela de Posgrado de la UNDAC.

Mientras que la validación del instrumento se hizo con el estadístico Alfa de Cronbach; para el cual se ha tomado en cuenta un 25% de la muestra ; es decir 12 sujetos informantes que laboran en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan; cuyo instrumento está conformado por 16 preguntas.

Hecho la prueba piloto se ha encontrado un coeficiente igual a 0.807; tal como se puede apreciar en la siguiente tabla.

Tabla III.1.  
Coeficiente de Alfa de Cronbach

		N	%
Casos	Válidos	12	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	.0
	Total	12	100.0
Alfa de Cronbach		N de elementos	
.807			16

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

El trabajo de campo fue realizado durante los meses de agosto a noviembre del 2017; siendo el mes de agosto en que se aplicó el instrumento tanto a los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan y a la población usuaria; según lo indicado en la muestra de la investigación.

Una vez que se ha obtenido la información necesaria; se ha tenido que ordenar la información para ser presentado en tablas y figuras; para realizar el análisis correspondiente.

La información se ha sistematizado teniendo en cuenta las variables consideradas en las hipótesis en periodo de investigación; completándose con información existentes en Internet.

## 4.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Se describe las respuestas a los cuestionarios dirigidos a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Fráncico de Asís de Yarusyacan; así como a la población usuaria que recibieron bienes o servicios de dicha municipalidad, realizado en el año 2016.

### 4.2.1. Respuestas obtenidas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital

#### A. Monitoreo

1. A la pregunta ¿En la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan se actúa según lo planeado? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV.1.**  
**Actuación sobre lo planeado en la municipalidad**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Poco	21	44.7
A Veces	8	17.0
Casi Siempre	17	36.2
Siempre	1	2.1
Total	47	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

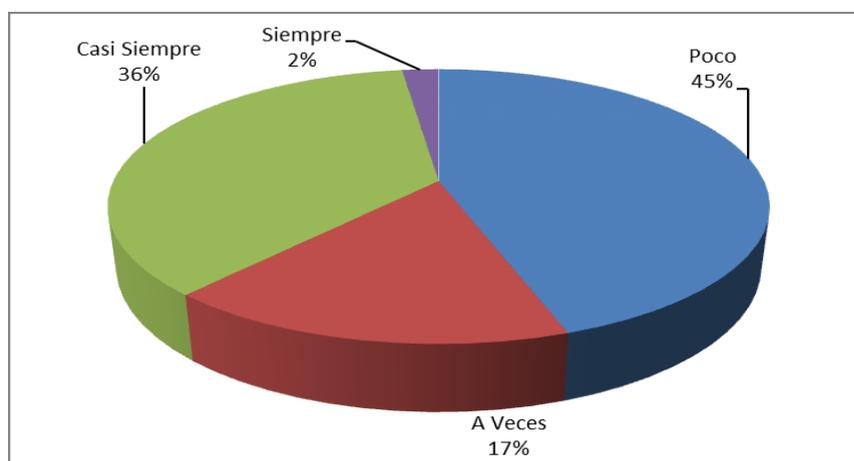


Figura IV.1.: Elaborado con datos de la tabla IV.1.

#### **Interpretación:**

Un 44,7% de los encuestados (21 trabajadores) indicaron que en la municipalidad de San Francisco de Asís de Yarusyacan se actúa poco según lo planeado.

Sin embargo un 36,2% de los encuestados (17 trabajadores) manifestaron que en la municipalidad de San Francisco de Asís de Yarusyacan se actúa casi siempre sobre lo planeado.

Mientras que un 17,0% de los encuestados (8 trabajadores) mencionaron que en la municipalidad de San Francisco de Asís de Yarusyacan se actúa a veces sobre lo planeado.

Solo un 2,1% de los trabajadores (1 trabajador) reveló que en la municipalidad de San Francisco de Asís de Yarusyacan se actúa siempre sobre lo planeado.

De las respuestas se puede concluir que, en la en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan se actúa a veces sobre lo planeado; confirmado por más el 50% de los encuestados.

2. A la pregunta ¿En la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan el programa funciona según lo planeado? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV.2.**

**Funcionamiento del programa en la municipalidad**

Alternativas	Absoluto	Relativo
A Veces	33	70.2
Casi Siempre	11	23.4
Siempre	3	6.4
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

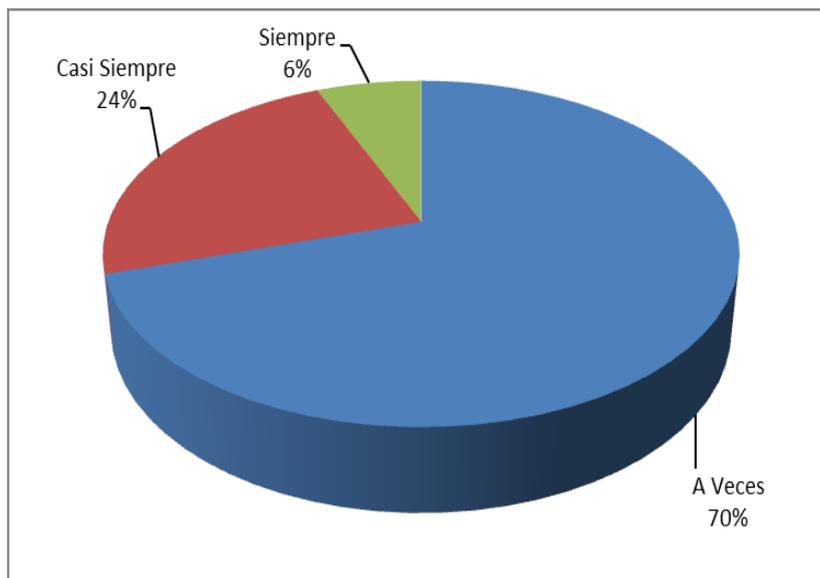


Figura IV.2.: Elaborado con datos de la tabla IV.2.

### **Interpretación:**

Un 70,2% de los encuestados (33 trabajadores) indicaron que en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan; el programa funciona A Veces según lo planeado.

Por otra parte el 23,4% de los encuestados (11 trabajadores) manifestaron que en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan; el programa funciona Casi Siempre según lo planeado.

Solo el 6,4% de los encuestados (3 trabajadores) dijeron que en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan; el programa funciona Siempre según lo planeado.

De los resultados de la pregunta, se puede indicar que hay una buena predisposición de hacer funcionar el programa presupuestal y los programas sociales de acuerdo a lo planeado; aunque hay situaciones imponderables que no permite el funcionamiento según lo planeado.

3. A la pregunta ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan se practica la mejora continua? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente

tabla y gráfico.

**Tabla IV.3.**  
**Mejora Continua en la Municipalidad**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Poco	17	36.2
A Veces	7	14.9
Casi Siempre	19	40.4
Siempre	4	8.5
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

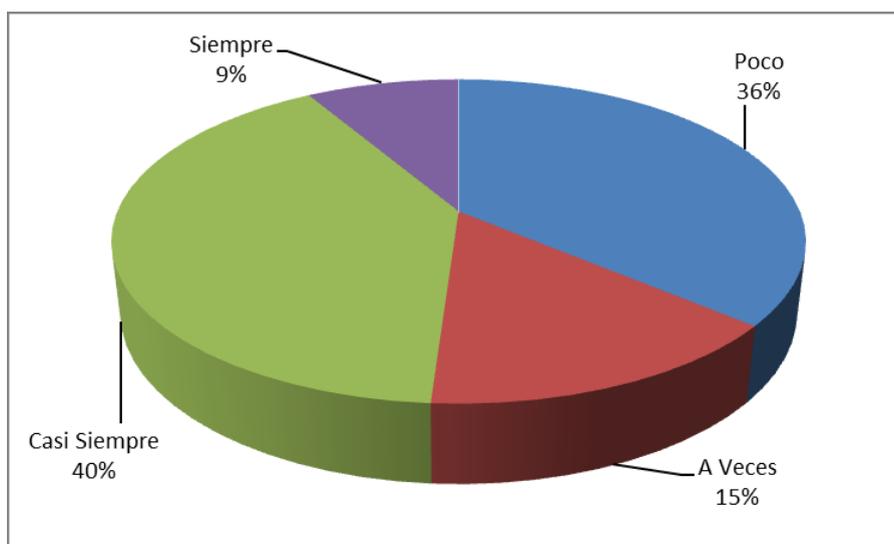


Figura IV.3.: Elaborado con datos de la tabla IV.3.

### **Interpretación:**

Un 40,4% de los encuestados (19 trabajadores) respondiendo que Casi Siempre en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan se practica la mejora continua.

Asimismo un 36,2% de los encuestados (17 trabajadores) indicaron que la aplicación de la mejora continua es poco en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan.

Por otra parte un 14,9% de los encuestados (7 trabajadores) manifestaron que la aplicación de la mejora continua es poco en la municipalidad distrital de San Francisco de Yarusyacan.

De igual forma un 8,5% de los encuestados (4 trabajadores) dijeron que la mejora continua en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan; se aplica Siempre.

Tomando en cuenta las respuestas se puede decir que en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís se practica la mejora continua; buscando mejorar la calidad del servicio en todo momento.

4. A la pregunta ¿En la municipalidad distrital de San Francisco de Asís Yarusyacan el sistema de información es transparente? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV.4.**  
**El sistema de información en la municipalidad**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Poco	3	6.4
A Veces	8	17.0
Casi Siempre	36	76.6
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

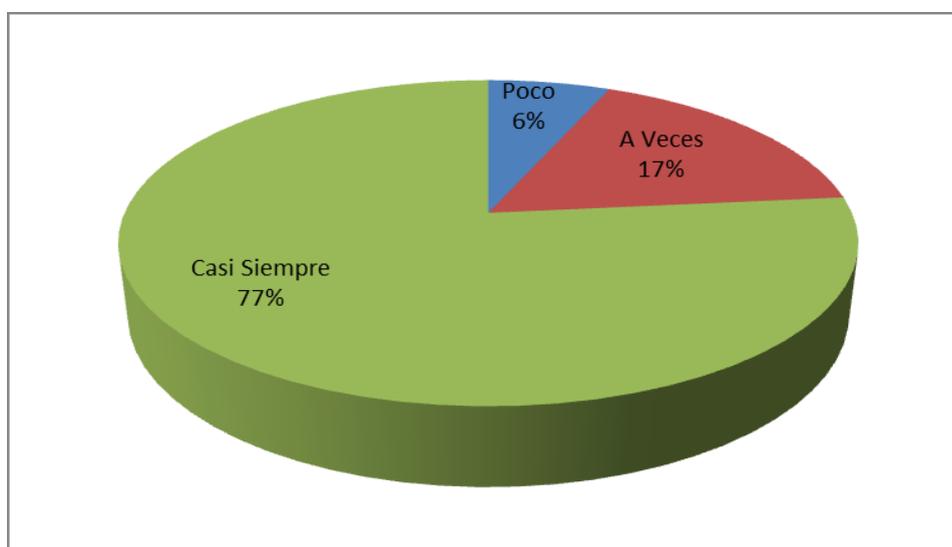


Figura IV.4.: Elaborado con datos de la tabla IV.4.

### **Interpretación:**

Un 76,6% de los encuestados (36 trabajadores) respondieron diciendo que en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan el sistema de información es transparente casi siempre.

Sin embargo el 17,0% de los encuestados (8 trabajadores) tuvieron como respuesta que en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan, A veces el sistema de información es transparente.

Por el contrario solo un 6,4% de los encuestados (3 trabajadores) manifestaron que en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan, el sistema de información es poco transparente.

Se puede notar que para los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan, el sistema de información es transparente.

### **B. Control de Procesos**

5. A la pregunta ¿En la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan se practica el control de gestión del programa? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV.5.**  
Control de gestión del programa

Alternativas	Absoluto	Relativo
Poco	4	8.5
A Veces	34	72.3
Casi Siempre	7	14.9
Siempre	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

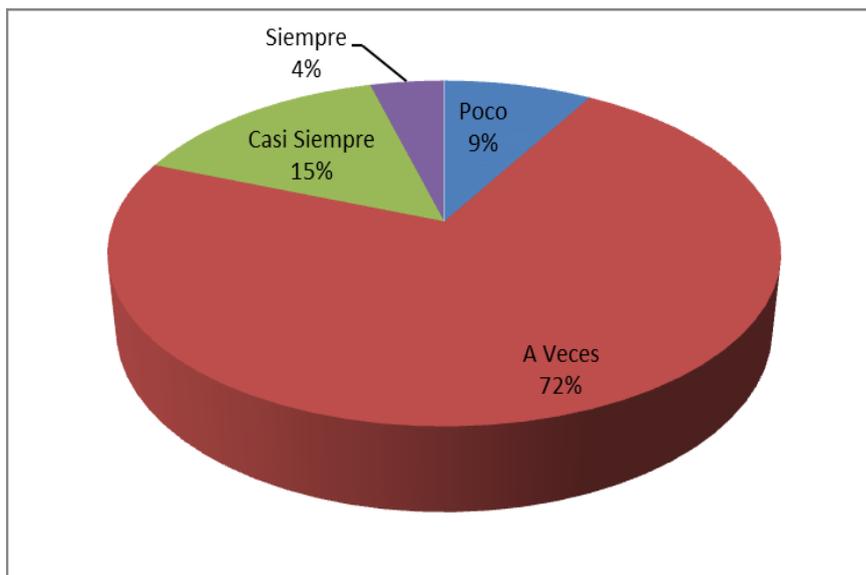


Figura IV.5.: Elaborado con datos de la tabla IV.5.

### **Interpretación:**

Un 72,3% de los encuestados (34 trabajadores) dijeron que en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan A Veces se practica el control de gestión del programa.

De igual forma el 14,9% de los encuestados (7 trabajadores) confirmaron que la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan Casi siempre se practica el control de gestión del programa.

Mientras que el 8,5% de los encuestados (4 trabajadores) respondieron diciendo que la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan, es poco la practica el control de gestión del programa.

De igual forma el 4,3% de los encuestados (trabajadores) manifestaron que, la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan, Siempre se practica el control de gestión del programa.

Los resultados indican que la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan; no siempre se practica el control de gestión del programa.

6. A la pregunta ¿En la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan en la toma de decisiones se toma en cuenta los costos? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV.6.**

**Toma de decisiones y costos en la municipalidad**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Poco	27	57.4
A Veces	4	8.5
Casi Siempre	9	19.1
Siempre	7	14.9
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

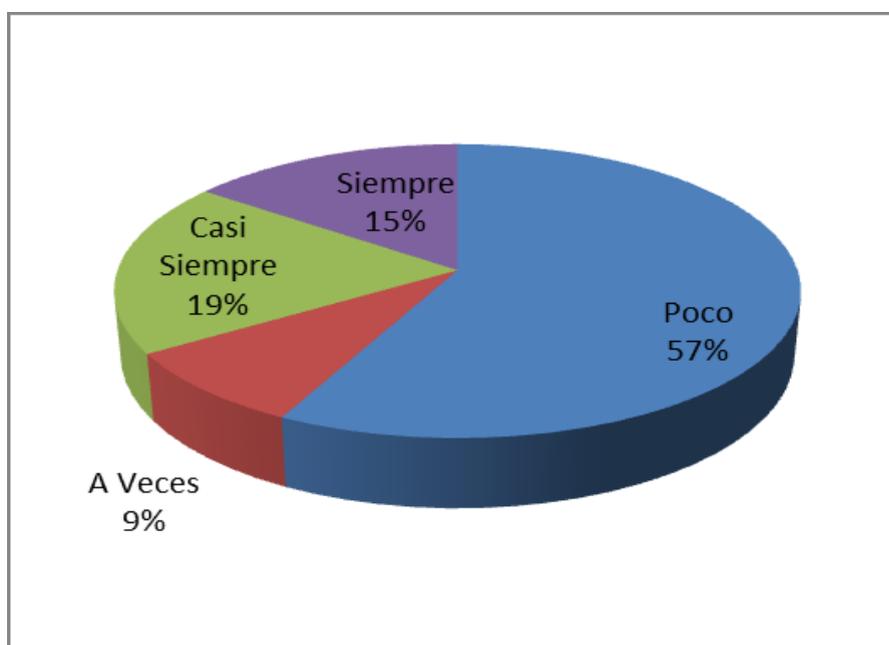


Figura IV.6.: Elaborado con datos de la tabla IV.6.

**Interpretación:**

Un 57,4% de los encuestados (27 trabajadores) respondieron diciendo que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan en la toma de decisiones los costos son Poco tomados en cuenta.

De la misma forma el 19,1% de los encuestados (9 trabajadores) dijeron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan, en la toma de

decisiones Casi Siempre se toma en cuenta los costos.

De forma similar el 14,9% de los encuestados (7 trabajadores) manifestaron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís deYarusyacan, Siempre se toma en cuenta los costos en la toma de decisiones.

Por el contrario el 8,5% de los encuestados (4 trabajadores) respondieron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís deYarusyacan, A veces se toma en cuenta los costos en la toma de decisiones.

7. A la pregunta ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan cuando se ejecutan las obras o se atiende a los usuarios se realiza teniendo en cuenta la calidad del servicio? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV.7.**  
**Atención al usuario y calidad del servicio**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Poco	7	14.9
A Veces	3	6.4
Casi Siempre	4	8.5
Siempre	33	70.2
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

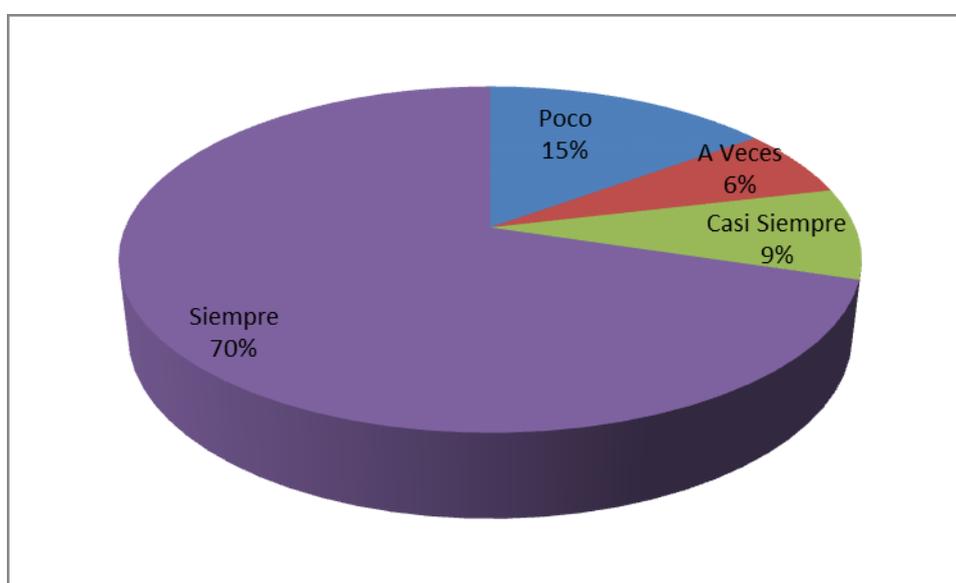


Figura IV.7.: Elaborado con datos de la tabla IV.7.

### **Interpretación:**

Un 70,2% de los encuestados (33 trabajadores) indicaron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan Siempre cuando se ejecutan las obras o se atiende a los usuarios se realiza teniendo en cuenta la calidad del servicio.

Sin embargo el 14,9% de los encuestados (7 trabajadores) respondieron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan cuando se ejecutan las obras o se atiende a los usuarios se realiza Poco teniendo en cuenta la calidad del servicio.

Por otra parte el 8,5% de los encuestados (4 trabajadores) indicaron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan cuando se ejecutan las obras o se atiende a los usuarios se realiza Casi Siempre teniendo en cuenta la calidad del servicio.

Solo un 6,4% de los encuestados (3 trabajadores) indicaron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan cuando se ejecutan las obras o se atiende a los usuarios se realiza A Veces teniendo en cuenta la calidad del servicio.

Se puede apreciar que en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan, se toman en cuenta la calidad del servicio cuando se atiende al usuario.

8. A la pregunta ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan cuando se realiza un servicio se tiene en cuenta la pertinencia? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV.8.**  
Realización de servicio y pertinencia

Alternativas	Absoluto	Relativo
Poco	4	8.5
A Veces	35	74.5
Casi Siempre	8	17.0
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

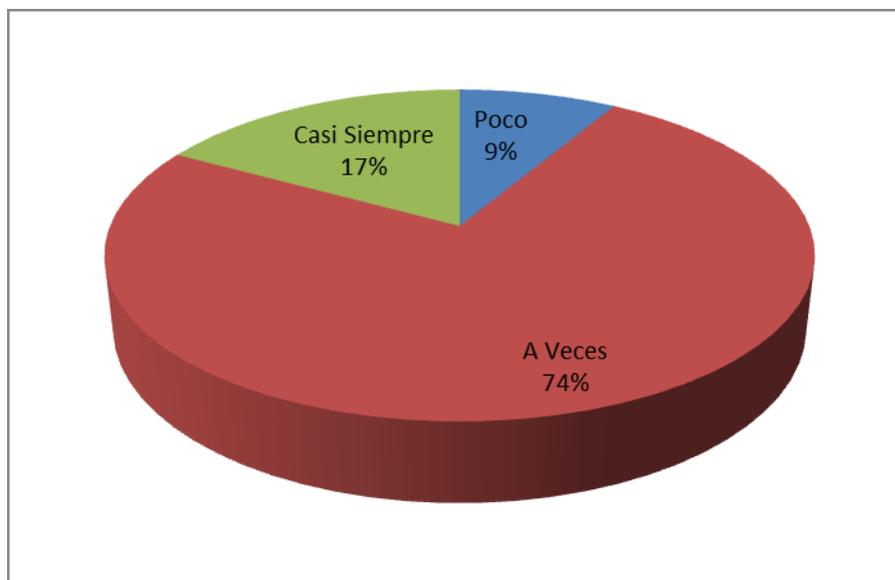


Figura IV.8.: Elaborado con datos de la tabla IV.8.

**Interpretación:**

Un 74,5% de los encuestados (35 trabajadores) respondieron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan A Veces cuando se realiza un servicio se tiene en cuenta la pertinencia.

Por otra parte el 17,0% de los encuestados (8 trabajadores) indicaron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan Casi siempre cuando se realiza un servicio se tiene en cuenta la pertinencia.

Solo un 8,5% de los encuestados (4 trabajadores) indicaron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan cuando se realiza un servicio Poco se tiene en cuenta la pertinencia.

Se puede decir que los servicios que se realizan en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan no siempre son pertinentes por diferentes motivos; sin embargo se trata de ser pertinentes; es decir atender a público usuario en forma adecuada y oportuna.

### C. Cumplimiento de Metas

9. A la pregunta ¿En la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan el cumplimiento de las metas de cobertura del programa se está logrando? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV.9.**

Cumplimiento de las metas de cobertura del programa

Alternativas	Absoluto	Relativo
Poco	5	10.6
A Veces	6	12.8
Casi Siempre	35	74.5
Siempre	1	2.1
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

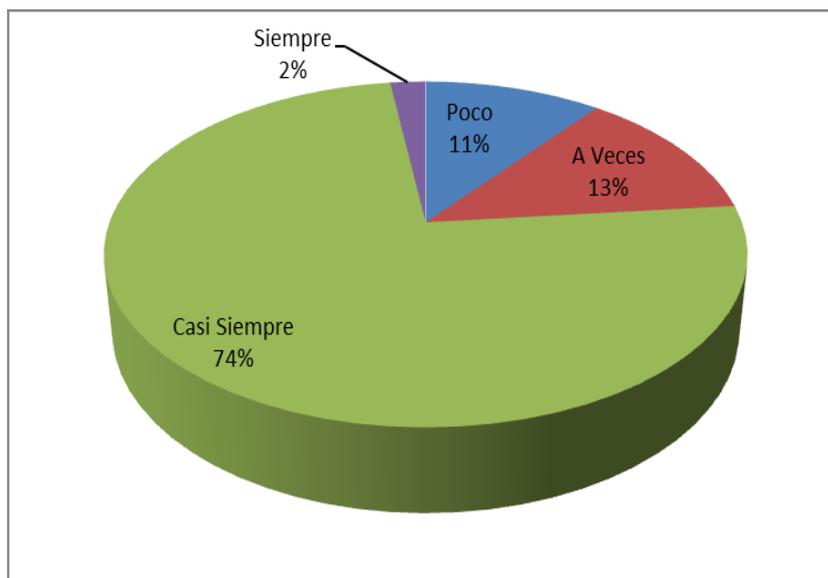


Figura IV.9.: Elaborado con datos de la tabla IV.9.

### **Interpretación:**

Un 74,5 % de los encuestados (35 trabajadores) manifestaron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan el cumplimiento de las metas de cobertura del programa se está logrando Casi Siempre.

Asimismo un 12,8 % de los encuestados (6 trabajadores) respondieron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan el cumplimiento de las metas de cobertura del programa A Veces se está logrando.

De igual manera el 10,6 % de los encuestados (5 trabajadores) dijeron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan el cumplimiento de las metas de cobertura del programa se está logrando Poco.

Solo el 2,1% de los encuestados (1 trabajador) respondió que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan el cumplimiento de las metas de cobertura del programa Siempre se está logrando.

De los resultados de esta pregunta, se puede decir que en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan se hace el esfuerzo de cumplir con las metas de cobertura del programa.

10. A la pregunta ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan se observa el nivel de asociación entre metas y objetivos del programa? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV.10.**

#### **Nivel de asociación entre metas y objetivos del programa**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Poco	34	72.3
A Veces	8	17.0
Casi Siempre	4	8.5
Siempre	1	2.1
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

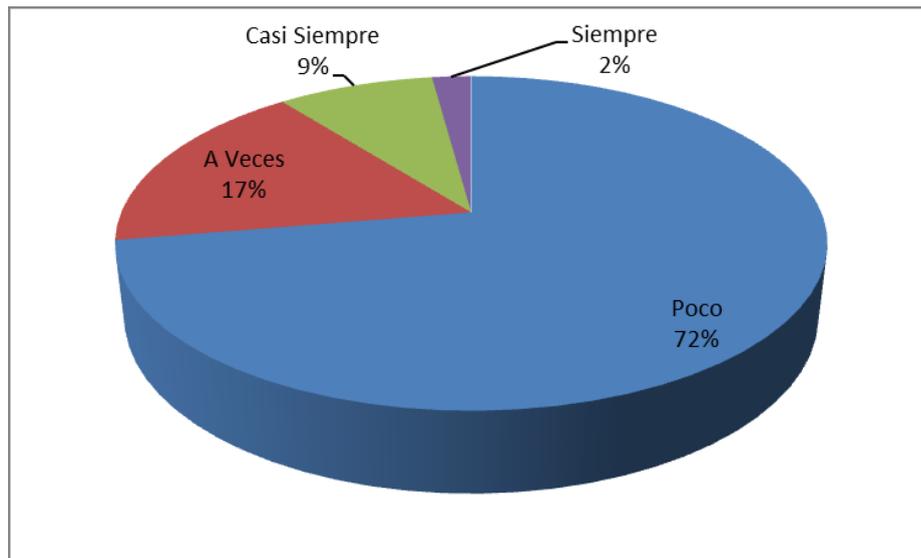


Figura IV.10.: Elaborado con datos de la tabla IV.10.

### **Interpretación:**

Un 72,3 % de los encuestados (34 trabajadores) respondieron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís deYarusyacan se observa Poco el nivel de asociación entre metas y objetivos del programa.

Por otra parte el 17,0% de los encuestados (8 trabajadores) manifestaron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís deYarusyacan A Veces se observa el nivel de asociación entre metas y objetivos del programa.

De igual manera un 8,5% de los encuestados (4 trabajadores) indicaron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís deYarusyacan Casi Siempre se observa el nivel de asociación entre metas y objetivos del programa.

Solo el 2,1% de los encuestados (1 trabajador) respondió que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís deYarusyacan Siempre se observa el nivel de asociación entre metas y objetivos del programa.

Los resultados permiten concluir que en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís deYarusyacan, el nivel de asociación entre metas y objetivos del programa es mínimo.

#### D. Costo-Beneficio

11. A la pregunta ¿En la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan se aplica el criterio de eficacia del programa para alcanzar los objetivos? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV.11.**

**Eficacia del programa para alcanzar los objetivos**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Nada	11	23.4
Poco	12	25.5
A Veces	12	25.5
Casi Siempre	11	23.4
Siempre	1	2.1
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

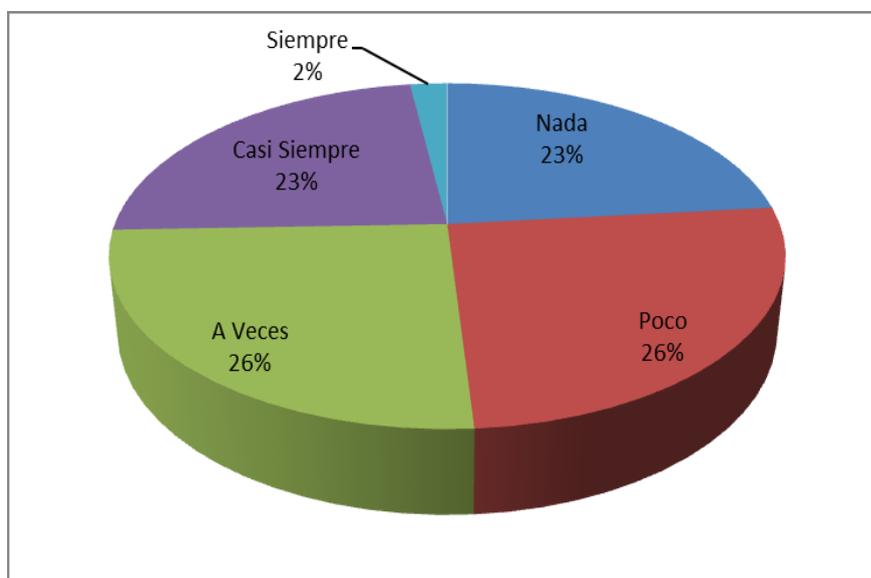


Figura IV.11.: Elaborado con datos de la tabla IV.11.

#### **Interpretación:**

Un 25,5 % de los encuestados (12 trabajadores) respondieron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan se aplica Poco el

criterio de eficacia del programa para alcanzar los objetivos.

De igual manera el 25,5% de los encuestados (12 trabajadores) indicaron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan A Veces se se aplica el criterio de eficacia del programa para alcanzar los objetivos.

De forma similar un 23,4% de los encuestados (11 trabajadores) dijeron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan es Nula la aplicación del criterio de eficacia del programa para alcanzar los objetivos.

De igual forma un 23,4% de los encuestados (11 trabajadores) respondieron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan Casi Siempre se aplica el criterio de eficacia del programa para alcanzar los objetivos.

Solo el 2,1% de los encuestados (1 trabajador) respondió que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan Siempre se aplica el criterio de eficacia del programa para alcanzar los objetivos.

Los resultados obtenidos, permiten indicar que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan se viene aplicando el criterio de eficacia del programa para alcanzar los objetivos.

12. A la pregunta ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan cuando se ejecuta los proyectos de inversión se toma en cuenta los beneficios y los costos? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV.12.**

Ejecución de proyectos de inversión, beneficios y los costos

Alternativas	Absoluto	Relativo
Nada	1	2.1
Poco	7	14.9
A Veces	30	63.8
Casi Siempre	7	14.9
Siempre	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

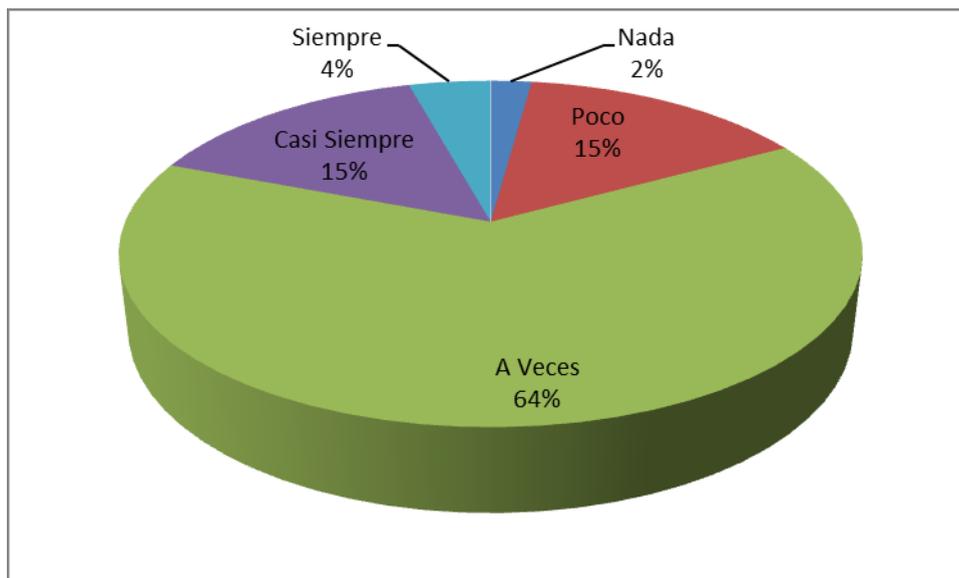


Figura IV.12.: Elaborado con datos de la tabla IV.12.

### **Interpretación:**

Un 63,8 % de los encuestados (30 trabajadores) respondieron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís deYarusyacan cuando se ejecuta los proyectos de inversión A Veces se toma en cuenta los beneficios y los costos.

De igual manera el 14,9% de los encuestados (7 trabajadores) manifestaron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís deYarusyacan cuando se ejecuta los proyectos de inversión Poco se toma en cuenta los beneficios y los costos.

De la misma manera un 14,9% de los encuestados (7 trabajadores) dijeron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís deYarusyacan cuando se ejecuta los proyectos de inversión Casi Siempre se toma en cuenta los beneficios y los costos cuando se ejecuta los proyectos de inversión.

De igual forma un 4,3% de los encuestados (2 trabajadores) respondieron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís deYarusyacan cuando se ejecuta los proyectos de inversión Siempre se toma en cuenta los beneficios y los costos cuando se ejecuta los proyectos de inversión.

Solo el 2,1% de los encuestados (1 trabajador) respondió que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan No se toma en cuenta los beneficios y los costos cuando se ejecuta los proyectos de inversión.

Esto resultados, permiten decir que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan se toma en cuenta los beneficios y los costos cuando se ejecuta los proyectos de inversión.

### E. Motivación del Personal

13. A la pregunta ¿En la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan el porcentaje de personal comprometido a alcanzar los objetivos de la Institución es considerable? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV.13.**

Personal comprometido a alcanzar los objetivos

Alternativas	Absoluto	Relativo
Poco	8	17.0
A Veces	11	23.4
Casi Siempre	12	25.5
Siempre	16	34.0
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

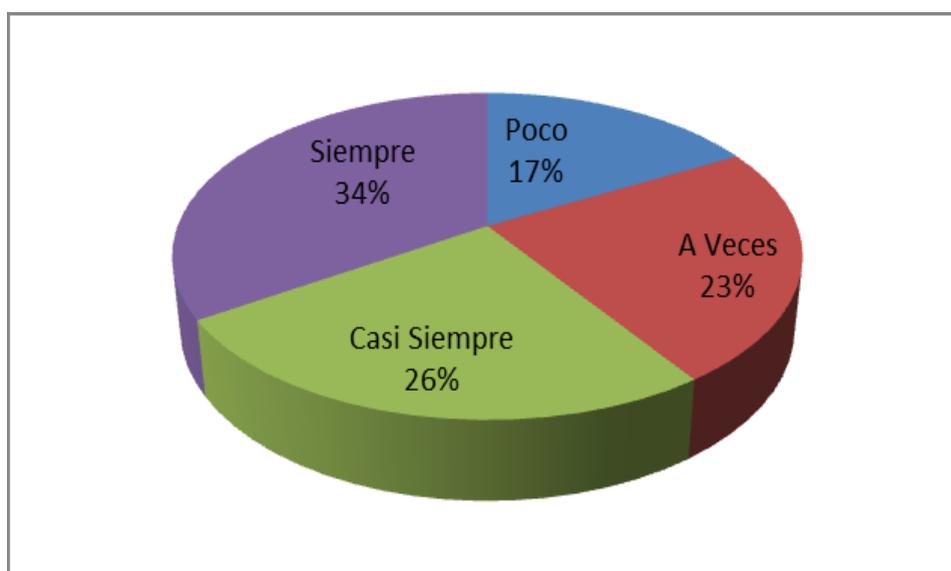


Figura IV.13.: Elaborado con datos de la tabla IV.13.

### **Interpretación:**

Un 34,0% de los encuestados (16 trabajadores) respondieron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan el porcentaje de personal comprometido a alcanzar los objetivos de la Institución Siempre es considerable.

De igual manera el 25,5% de los encuestados (12 trabajadores) manifestaron que en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan el porcentaje de personal comprometido a alcanzar los objetivos de la Institución Casi Siempre es considerable.

De forma similar el 23,4% de los encuestados (11 trabajadores) respondieron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan el porcentaje de personal comprometido a alcanzar los objetivos de la Institución A Veces es considerable.

Solo el 17,0% de los encuestados (8 trabajador) respondieron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan el porcentaje de personal comprometido a alcanzar los objetivos de la Institución es Poco considerable.

Los resultados obtenidos, permiten indicar que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan el porcentaje de personal comprometido a alcanzar los objetivos de la Institución es considerable.

### **F. Logro de Resultados**

14. A la pregunta ¿En la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan se muestra el número de resultados alcanzados dentro del plan de trabajo? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV.14.**

Resultados alcanzados dentro del plan de trabajo

Alternativas	Absoluto	Relativo
Poco	2	4.3
A Veces	23	48.9
Casi Siempre	3	6.4
Siempre	19	40.4
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

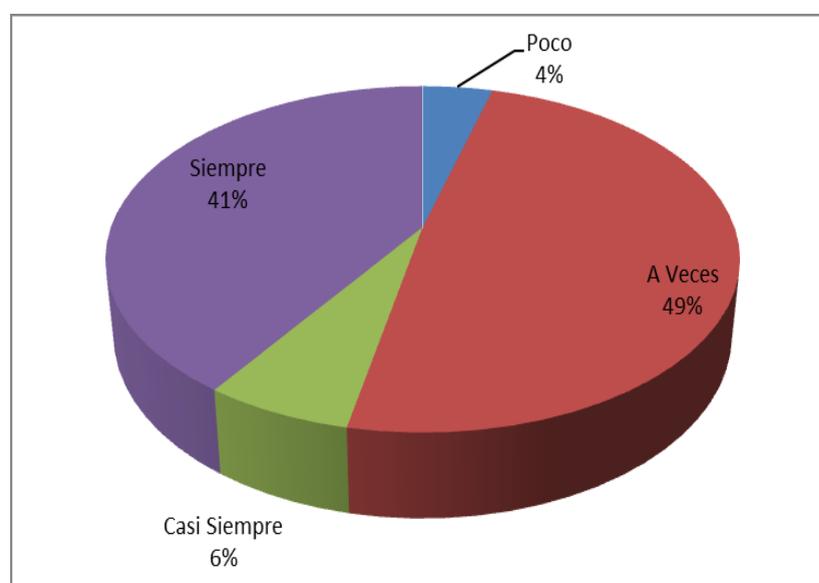


Figura IV.14.: Elaborado con datos de la tabla IV.14.

**Interpretación:**

Un 48,9% de los encuestados (23 trabajadores) respondieron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan A Veces se muestra el número de resultados alcanzados dentro del plan de trabajo.

De igual manera el 40,4% de los encuestados (19 trabajadores) indicaron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan Siempre se muestra el número de resultados alcanzados dentro del plan de trabajo.

Por otra parte el 6,4% de los encuestados (3 trabajadores) respondieron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan Casi Siempre se muestra el número de resultados alcanzados dentro del plan de trabajo.

Solo el 4,3% de los encuestados (2 trabajadores) manifestaron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan Pocas veces se muestra el número de resultados alcanzados dentro del plan de trabajo.

Los resultados permiten decir que en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan se vienen mostrando el número de resultados alcanzados dentro del plan de trabajo.

### G. Evaluación de Resultados

15. A la pregunta ¿En la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan la capacidad de respuesta en atender la información solicitada es oportuna? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV.15.**

Capacidad de respuesta en atender la información solicitada

Alternativas	Absoluto	Relativo
Nada	1	2.1
Poco	5	10.6
A Veces	24	51.1
Casi Siempre	3	6.4
Siempre	14	29.8
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

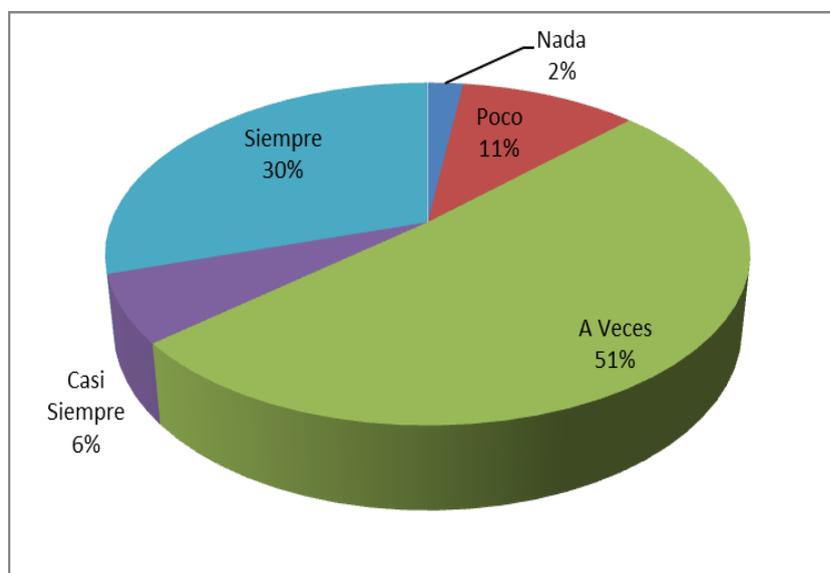


Figura IV.15.: Elaborado con datos de la tabla IV.15.

### **Interpretación:**

Un 51,1% de los encuestados (24 trabajadores) respondieron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan la capacidad de respuesta en atender la información solicitada A Veces es oportuna.

Por el contrario el 29,8% de los encuestados (14 trabajadores) dijeron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan la capacidad de respuesta en atender la información solicitada es Siempre oportuna.

También el 10,6% de los encuestados (5 trabajadores) respondieron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan la capacidad de respuesta en atender la información solicitada es Poco oportuna.

Por otra parte el 6,4% de los encuestados (3 trabajadores) dijeron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan la capacidad de respuesta en atender la información solicitada es oportuna Casi Siempre.

Solo el 2,1% de los encuestados (1 trabajador) dijero que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan la capacidad de respuesta en atender la información solicitada es Nada oportuna.

Estos resultados permiten decir que en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan la capacidad de respuesta en atender la infrmación solicitada se viene dando en forma oportuna.

### **H. Cumplimiento de las Funciones**

16. A la pregunta ¿En la municipalidad distrital de San Francisco de ASsís de Yarusyacan el porcentaje de cumplimiento de las funciones diarias encomendadas al trabajador es aceptable? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV.16.**

Cumplimiento de las funciones encomendadas al trabajador

Alternativas	Absoluto	Relativo
Poco	9	19.1
A Veces	19	40.4
Casi Siempre	4	8.5
Siempre	15	31.9
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

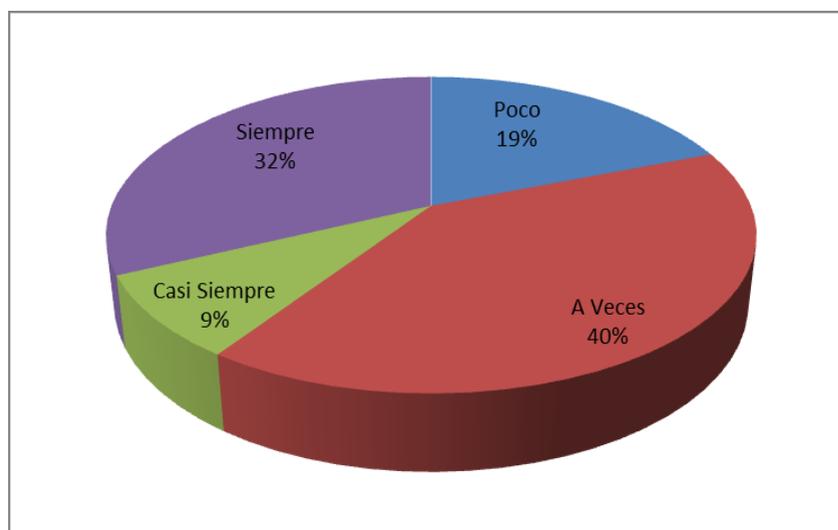


Figura IV.16.: Elaborado con datos de la tabla IV.16.

**Interpretación:**

Un 40,4% de los encuestados (19 trabajadores) respondieron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan el porcentaje de cumplimiento de las funciones diarias encomendadas al trabajador A Veces es aceptable.

Por el contrario el 31,9 % de los encuestados (15 trabajadores) manifestaron que en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan el porcentaje de cumplimiento de las funciones diarias encomendadas al trabajador es Siempre aceptable.

Por otra parte 19,1% de los encuestados (9 trabajadores) respondieron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan el porcentaje de cumplimiento de las funciones diarias encomendadas al trabajador es Poco aceptable.

Solo el 8,5% de los encuestados (4 trabajadores) dijeron que, en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan el porcentaje de cumplimiento de las funciones diarias encomendadas al trabajador es aceptable Casi Siempre.

Resultados que pwermiten indicar que el porcentaje de cumplimiento de las funciones diarias encomendadas al trabajador en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan es aceptable en términos generales.

#### 4.2.2. Respuestas obtenidas de los Usuarios

1. A la pregunta ¿Cuál de estas alternativas considera Ud., como el principal problema en el distrito de San Francisco de Asís de Yarusyacan; marque solo una alternativa? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV. 17.**  
**Principal problema en el distrito de Yarusyacan**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Deficiente servicio	7	5.1
Poca participación vecinal en la gestión	98	72.1
Limpieza pública	15	11.0
Poca comunicación de los servicios y obras al Ciudadano	16	11.8
Total	136	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

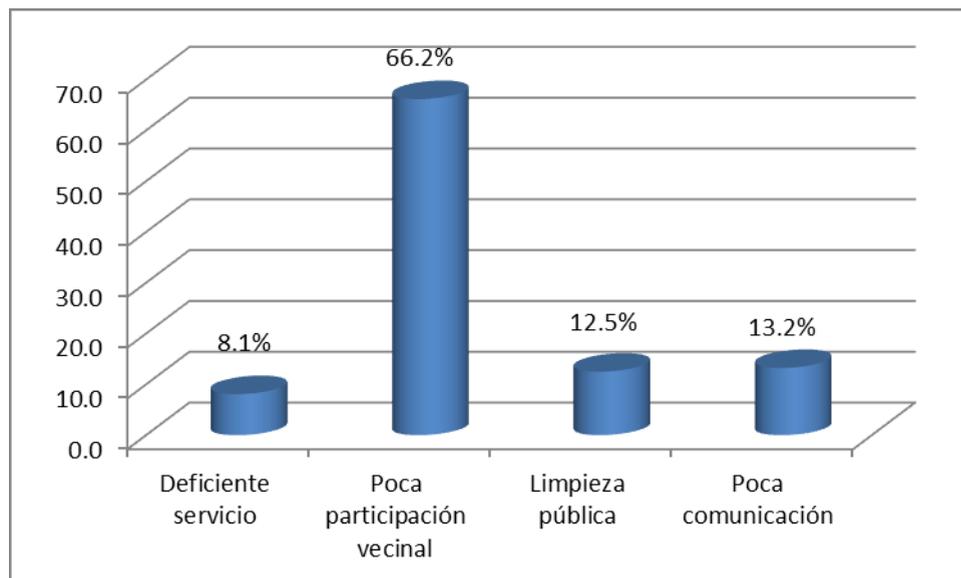


Figura IV.17.: Elaborado con datos de la tabla IV.17.

### **Interpretación:**

Un 72,1% de los encuestados (98 usuarios) respondieron que, el principal problema en el distrito de San Francisco de Asís de Yarusyacan es la Poca participación vecinal en la gestión; principalmente en el presupuesto patrticipativo.

De igual manera el 11,8% de los encuestados (16 usuarios) respondieron que, el principal problema en el distrito de San Francisco de Asís de Yarusyacan es Poca comunicación de los servicios y obras al Ciudadano.

Del mismo modo el 11,0% de los encuestados (15 usuarios) dijeron que, el principal problema en el distrito de San Francisco de Asís de Yarusyacan es la limpieza Pública.

Del mismo modo el 5,1% de los encuestados (7 usuarios) dijeron que, el principal problema en el distrito de San Francisco de Asís de Yarusyacan es el deficiente servicio que preta la Municipalidad.

Del resultado se puede concluir que la población pocas veces concurre masivamente a las convocatorias que realiza la Municipalidad.

2. A la pregunta ¿Conoce usted la política pública relacionada al desempeño laboral?

Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV. 18.**  
**Política pública y desempeño laboral**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Si	62	45.6
No	24	17.6
No sabe, no opina	50	36.8
Total	136	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

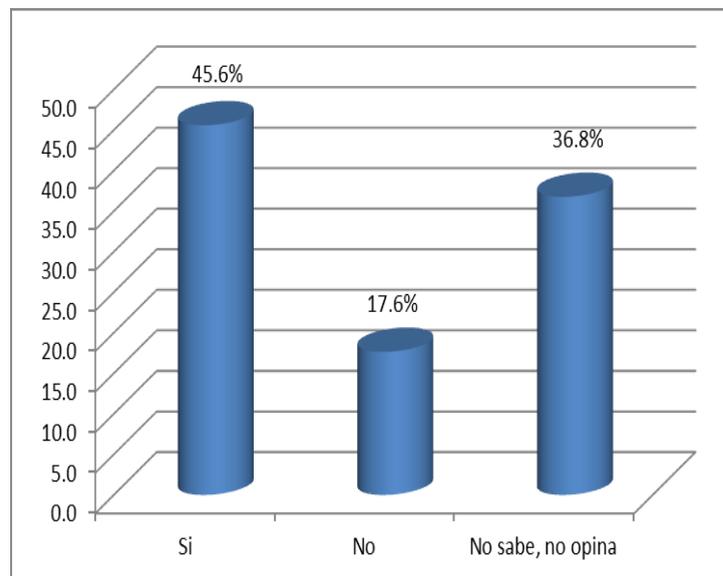


Figura IV.18.: Elaborado con datos de la tabla IV.18.

### **Interpretación:**

Un 45,6% de los encuestados (62 usuarios) respondieron que, Si conocen la política pública relacionada al desempeño laboral.

Sin embargo el 36,8% de los encuestados (50 usuarios) respondieron indicando que No saben o no opinan sobre la política pública relacionada al desempeño laboral.

Mientras que el 17,6% de los encuestados (24 usuarios) respondieron mencionando que No conocen la política pública relacionada al desempeño laboral.

Estas cifras, permite indicar que los usuarios de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan si conocen la política pública relacionada al desempeño laboral.

3. A la pregunta ¿A través de cuál(es) de estos canales se enteró de la política pública?

Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV. 19.**  
**Conocimiento de la política publica**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Portal web (noticias)	34	25
Televisión (reportajes y entrevistas)	85	62.5
Ninguno	17	12.5
Total	136	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

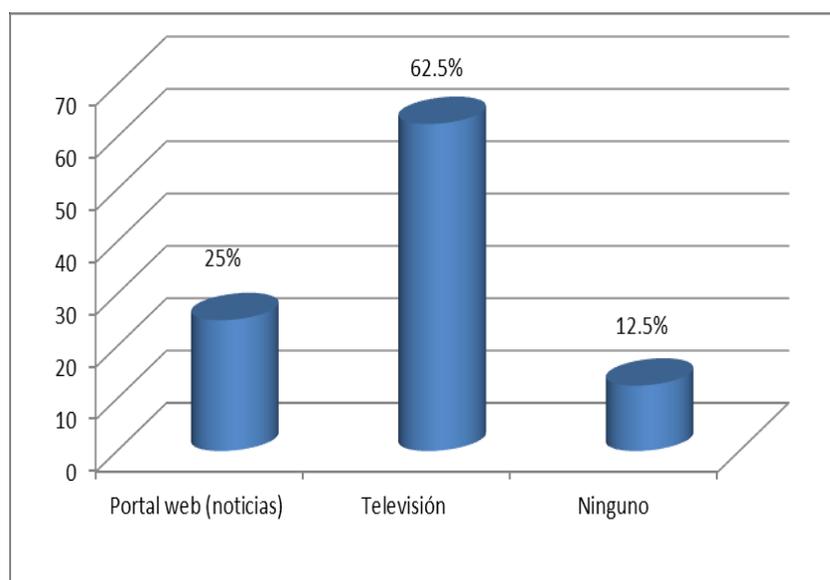


Figura IV.19.: Elaborado con datos de la tabla IV.19.

### **Interpretación:**

Un 62,5% de los encuestados (85 usuarios) respondieron que, a través de la Televisión (reportajes y entrevistas) se enteró de la política pública que se implementa en los gobiernos locales.

De igual manera el 25,0% de los encuestados (34 usuarios) indicaron que, a través de Portal web (noticias) se enteró de la política pública que se implementa en los gobiernos locales.

Solo un 12,5% (24 usuarios) indicaron que por ninguno de los medios indicados se enteraron de la política pública; puesto que unos familiares entre otros les hicieron conocer sobre la política pública.

4. A la pregunta ¿Cuál cree usted que es la estrategia de la política pública? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV. 20.**  
**Estrategia de la política pública**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Capacitación constante al personal	31	22.8
Brindar al funcionario un alto grado de empatía y confianza	15	11.0
Adquisición y mejoramiento de equipos tecnológicos para la atención	15	11.0
Articulación y comunicación entre los actores involucrados	75	55.1
Total	136	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

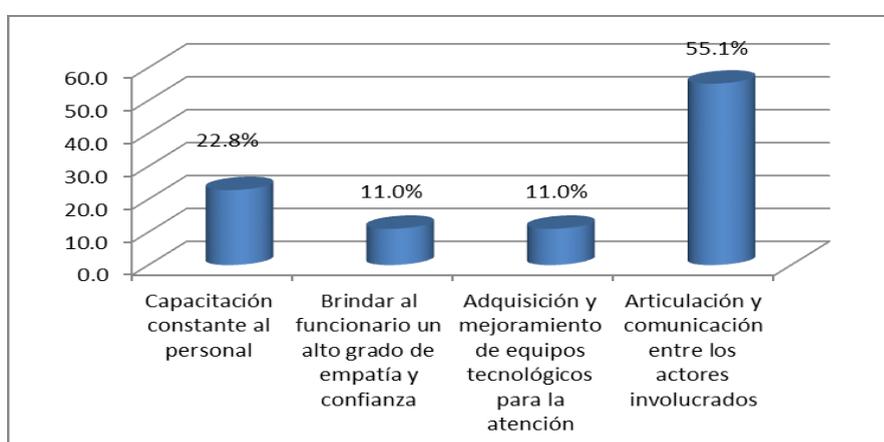


Figura IV.20.: Elaborado con datos de la tabla IV.20.

### **Interpretación:**

Un 55,1% de los encuestados (75 usuarios) creen que, la estrategia de la política es la Articulación y comunicación entre los actores involucrados.

De igual modo el 22,8% de los encuestados (31 usuarios) creen que, la estrategia de la política es la Capacitación constante al personal que labora en la municipalidad.

También el 11,0% de los encuestados (15 usuarios) creen que, la estrategia de la política es Brindar al funcionario un alto grado de empatía y confianza.

Así mismo el 11,0% de los encuestados (15 usuarios) creen que, la estrategia de la política es la adquisición y mejoramiento de equipos tecnológicos para la atención.

5. A la pregunta ¿La política pública de la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan tiene un valor positivo para el usuario? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV. 21.**  
**Valor de la política pública**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Parcialmente en desacuerdo	12	8.8
Indiferente o neutral	25	18.4
Parcialmente de acuerdo o conforme	50	36.8
Totalmente de acuerdo o muy conforme	49	36.0
Total	136	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

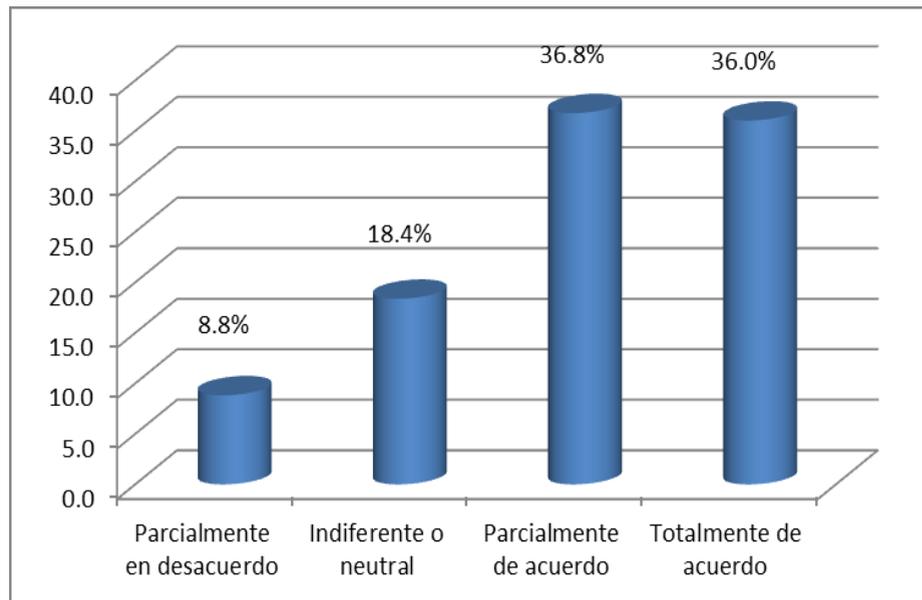


Figura IV.21.: Elaborado con datos de la tabla IV.21.

### Interpretación:

Un 36,8% de los encuestados (50 usuarios) respondieron estar Parcialmente de acuerdo o conforme que la política pública tiene un valor positivo para el usuario.

Del mismo modo el 36,0% de los encuestados (49 usuarios) dijeron estar Totalmente de acuerdo o muy conforme Parcialmente de acuerdo o conforme que la política pública tiene un valor positivo para el usuario.

También el 18,4% de los encuestados (25 usuarios) manifestaron ser Indiferente o neutral que la política pública tiene un valor positivo para el usuario.

Solo el 8,8% de los encuestados (12 usuarios) respondieron estar parcialmente en desacuerdo en que la política pública tiene un valor positivo para el usuario.

6. A la pregunta ¿La política pública en la municipalidad distrital de San Francisco de Yarusyacan es buena y debería replicarse en otros distritos? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV. 22.**  
**Política Pública y réplica**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Parcialmente en desacuerdo	19	14.0
Indiferente o neutral	65	47.8
Parcialmente de acuerdo o conforme	32	23.5
Totalmente de acuerdo o muy conforme	20	14.7
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

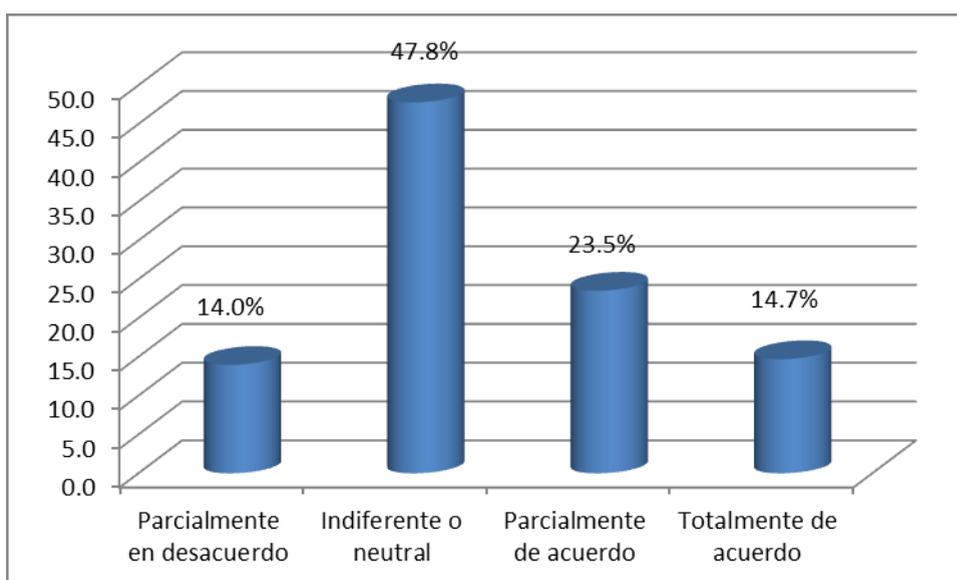


Figura IV.22.: Elaborado con datos de la tabla IV.22.

**Interpretación:**

Un 47,8% de los encuestados (65 usuarios) respondieron que, son Indiferentes a la la política pública que se viene implementando en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yaruscayan y su réplica correspondiente.

De igual manera el 23,5% de los encuestados (32 usuarios) indicaron que, están Parcialmente de acuerdo o conforme con la política pública que se viene implementando en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yaruscayan y su réplica correspondiente.

También un 14,7% de los encuestados (20 usuarios) dijeron que, están Totalmente de acuerdo o muy conforme con la política pública que se viene implementando en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yaruscayan y su réplica correspondiente.

De igual modo un 14,0% de los encuestados (19 usuarios) respondieron que, están Parcialmente en desacuerdo con la política pública que se viene implementando en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yaruscayan y su réplica correspondiente.

7. A la pregunta ¿En un cambio de gestión se debería mantener y mejorar la política pública relacionada al desempeño laboral que se viene implementando? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV. 23.**  
**Mantenimiento y mejora de la política pública**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Indiferente o neutral	23	16.9
Parcialmente de acuerdo o conforme	81	59.6
Totalmente de acuerdo o muy conforme	32	23.5
Total	136	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

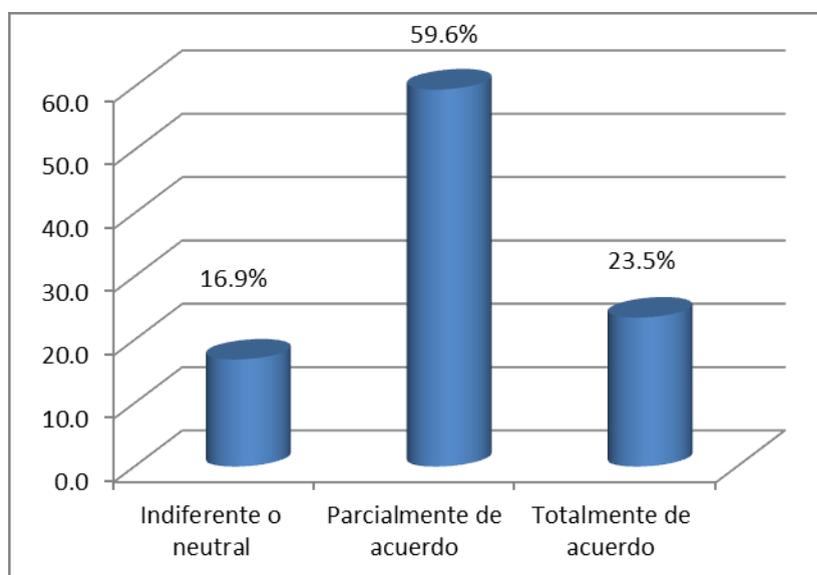


Figura IV.23.: Elaborado con datos de la tabla IV.23.

### **Interpretación:**

Un 59,6% de los encuestados (81 usuarios) respondieron, estar Parcialmente de acuerdo o conforme que, en un cambio de gestión se debería mantener y mejorar la política pública relacionada al desempeño laboral que se viene implementando.

De igual manera el 23,5% de los encuestados (32 usuarios) manifestaron, estar Totalmente de acuerdo o muy conforme que, en un cambio de gestión se debería mantener y mejorar la política pública relacionada al desempeño laboral que se viene implementando.

También, el 16,9% de los encuestados (23 usuarios) manifestaron, ser Indiferente o neutral que, en un cambio de gestión se debería mantener y mejorar la política pública relacionada al desempeño laboral que se viene implementando.

8. A la pregunta ¿La Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan cuenta con espacios donde la información sobre la gestión municipal es de acceso público? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV. 24.**

#### **Información sobre la gestión municipal y acceso publico**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Parcialmente en desacuerdo	17	12.1
Indiferente o neutral	21	15.0
Parcialmente de acuerdo o conforme	68	48.6
Totalmente de acuerdo o muy conforme	34	24.3
Total	136	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

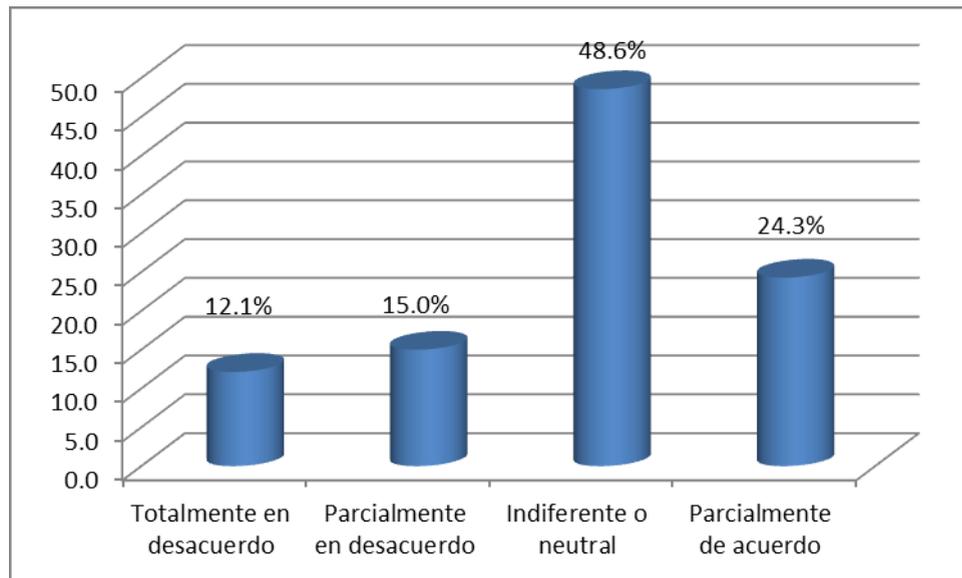


Figura IV.24.: Elaborado con datos de la tabla IV.24.

### **Interpretación:**

Un 48,6% de los encuestados (68 usuarios) respondieron, estar Parcialmente de acuerdo o conforme que, la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan cuenta con espacios donde la información sobre la gestión municipal es de acceso público.

De igual manera el 24,3 % de los encuestados (34 usuarios) manifestaron, estar Totalmente de acuerdo o muy conforme que, la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan cuenta con espacios donde la información sobre la gestión municipal es de acceso público.

Del mismo modo, el 15,0% de los encuestados (21 usuarios) dijeron, ser Indiferente o neutral que, la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan cuenta con espacios donde la información sobre la gestión municipal es de acceso público.

Pero el 12,1% de los encuestados (17 usuarios) respondieron, estar Parcialmente en desacuerdo que, la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan

cuenta con espacios donde la información sobre la gestión municipal es de acceso público.

9. A la pregunta ¿El acceso a la información sobre la gestión municipal es sencillo, rápido y amigable? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV. 25.**

**El acceso a la información sobre la gestión municipal**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Parcialmente en desacuerdo	13	9.6
Indiferente o neutral	21	15.4
Parcialmente de acuerdo o conforme	34	25.0
Totalmente de acuerdo o muy conforme	68	50.0
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

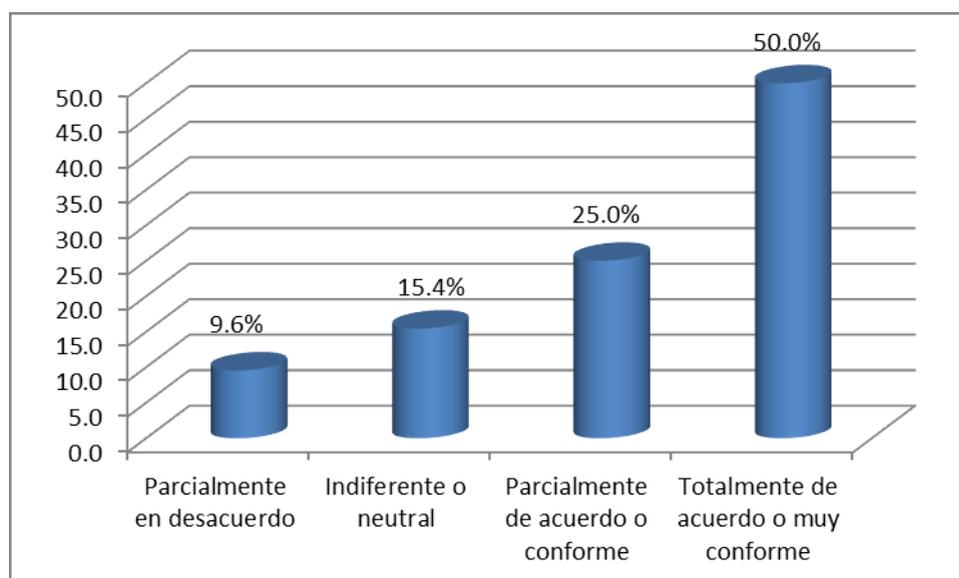


Figura IV.25.: Elaborado con datos de la tabla IV.25.

**Interpretación:**

Un 50,0% de los encuestados (68 usuarios) respondieron, estar Totalmente de acuerdo o muy conforme en que, el acceso a la información sobre la gestión municipal es sencillo, rápido y amigable.

También el 25,0% de los encuestados (34 usuarios) manifestaron, estar Parcialmente de acuerdo o conforme en que, el acceso a la información sobre la gestión municipal es sencillo, rápido y amigable.

Del mismo modo el 15,4% de los encuestados (21 usuarios) expresaron, ser Indiferente o neutral en que, el acceso a la información sobre la gestión municipal es sencillo, rápido y amigable.

Mientras que el 9,6% de los encuestados (13 usuarios) dijeron, estar Parcialmente en desacuerdo en que, el acceso a la información sobre la gestión municipal es sencillo, rápido y amigable.

10. A la pregunta ¿La Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan comunica oportunamente los gastos y resultados obtenidos en la gestión municipal? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV. 26.**  
**Comunicación de gastos y resultados obtenidos**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Parcialmente en desacuerdo	10	7.4
Indiferente o neutral	21	15.4
Parcialmente de acuerdo o conforme	77	56.6
Totalmente de acuerdo o muy conforme	28	20.6
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

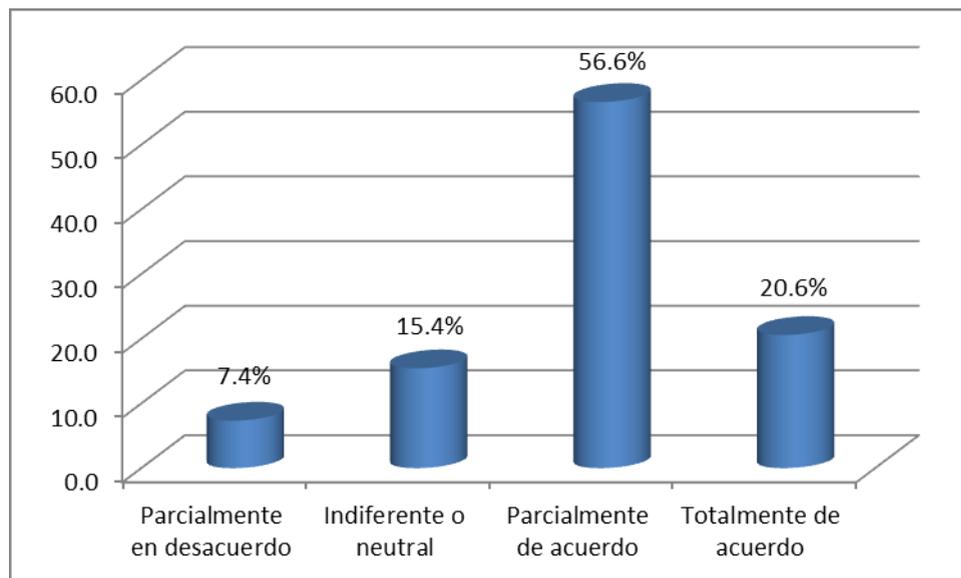


Figura IV.26.: Elaborado con datos de la tabla IV.26.

### **Interpretación:**

Un 56,6% de los encuestados (77 usuarios) respondieron, estar Parcialmente de acuerdo o conforme que, la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan comunica oportunamente los gastos y resultados obtenidos en la gestión municipal.

También el 20,6% de los encuestados (28 usuarios) dijeron, estar Totalmente de acuerdo o muy conforme que, la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan comunica oportunamente los gastos y resultados obtenidos en la gestión municipal.

De igual manera el 15,4% de los encuestados (21 usuarios) manifestaron, ser Indiferente o neutral que, la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan comunica oportunamente los gastos y resultados obtenidos en la gestión municipal.

Solo el 7,4% de los encuestados (10 usuarios) respondieron, estar Parcialmente en desacuerdo que, la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan comunica oportunamente los gastos y resultados obtenidos en la gestión municipal.

11. A la pregunta ¿La Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan cuenta con espacios donde puede dar su opinión o participar activamente? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV. 27.**  
**Espacios donde puede dar su opinión o participar**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Parcialmente en desacuerdo	17	12.5
Indiferente o neutral	60	44.1
Parcialmente de acuerdo o conforme	44	32.4
Totalmente de acuerdo o muy conforme	15	11.0
Total	136	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

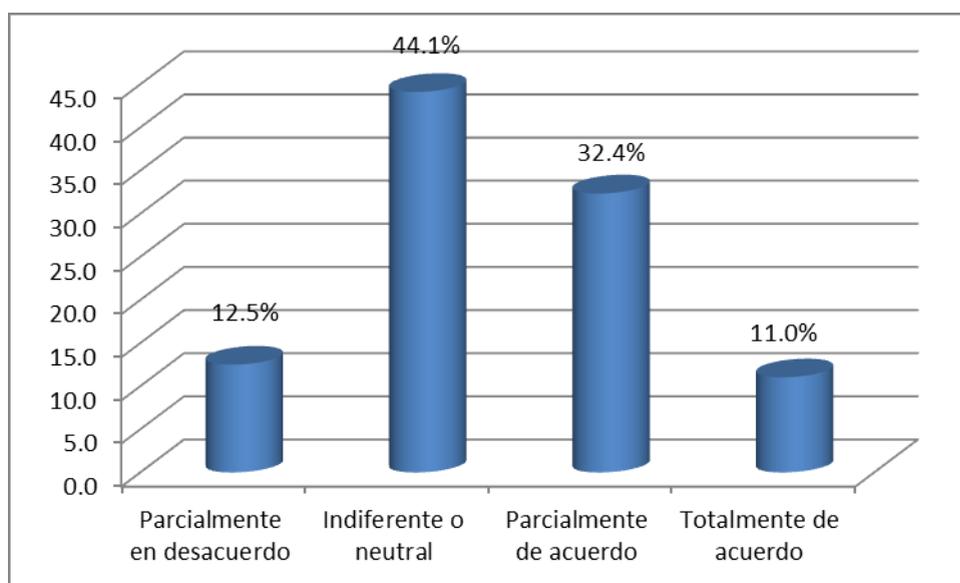


Figura IV.27.: Elaborado con datos de la tabla IV.27.

**Interpretación:**

Un 44,1% de los encuestados (60 usuarios) respondieron, ser Indiferente o neutral en que, la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan cuenta con espacios donde puede dar su opinión o participar activamente.

Del mismo modo el 32,4% de los encuestados (44 usuarios) respondieron, estar Parcialmente de acuerdo o conforme en que, la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan cuenta con espacios donde puede dar su opinión o participar activamente.

También el 12,5% de los encuestados (17 usuarios) manifestaron, estar Parcialmente en desacuerdo en que, la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan cuenta con espacios donde puede dar su opinión o participar activamente.

Solo el 11,0% de los encuestados (15 usuarios) manifestaron, estar Totalmente de acuerdo o muy conforme en que, la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan cuenta con espacios donde puede dar su opinión o participar activamente.

12. A la pregunta ¿Se encuentra satisfecho con la política Institucional de la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV. 28.**  
**Satisfacción con la política Institucional**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Totalmente en desacuerdo	15	11.0
Parcialmente en desacuerdo	30	22.1
Indiferente o neutral	31	22.8
Parcialmente de acuerdo o conforme	60	44.1
Total	136	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

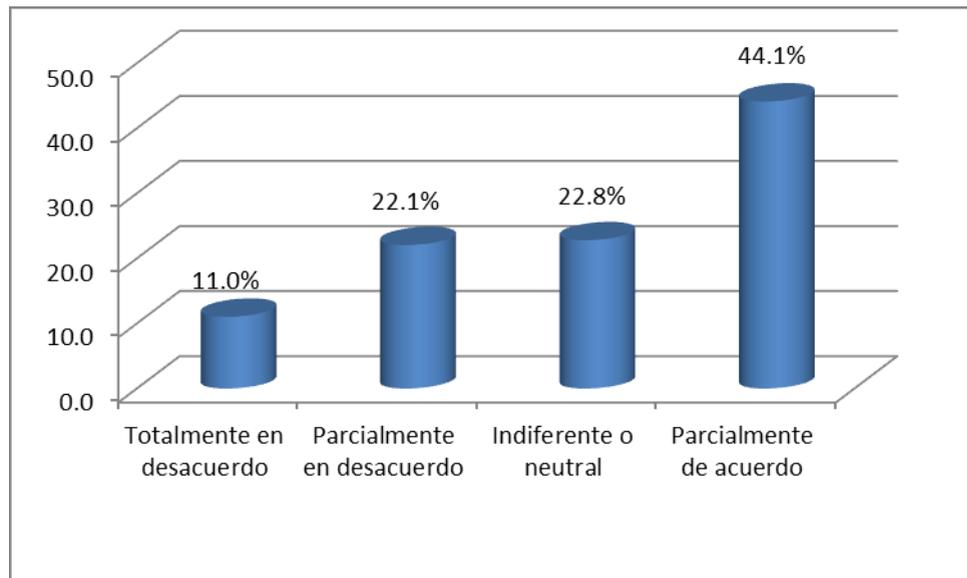


Figura IV.28.: Elaborado con datos de la tabla IV.28.

### **Interpretación:**

Un 44,1% de los encuestados (60 usuarios) respondieron, estar Parcialmente de acuerdo o conforme en que, se encuentra satisfecho con la política Institucional de la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan.

De igual manera el 22,8% de los encuestados (31 usuarios) dijeron, ser Indiferente o neutral en que, se encuentra satisfecho con la política Institucional de la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan.

También el 22,1% de los encuestados (30 usuarios) respondieron, estar Parcialmente en desacuerdo en que, se encuentra satisfecho con la política Institucional de la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan.

Solo el 11,0% de los encuestados (30 usuarios) respondieron, estar Totalmente en desacuerdo que, se encuentra satisfecho con la política Institucional de la Municipalidad distrital de de San Francisco de Asís de Yarusyacan.

13. A la pregunta ¿Aprueba la gestión del alcalde del distrito de San Francisco de Asís de Yarusyacan 2016? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV. 29.**  
**Gestión del alcalde del Distrito de Yarusyacan 2016**

Alternativas	Absoluto	Relativo
Totalmente en desacuerdo	8	5.9
Parcialmente en desacuerdo	28	20.6
Indiferente o neutral	38	27.9
Parcialmente de acuerdo	62	45.6
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

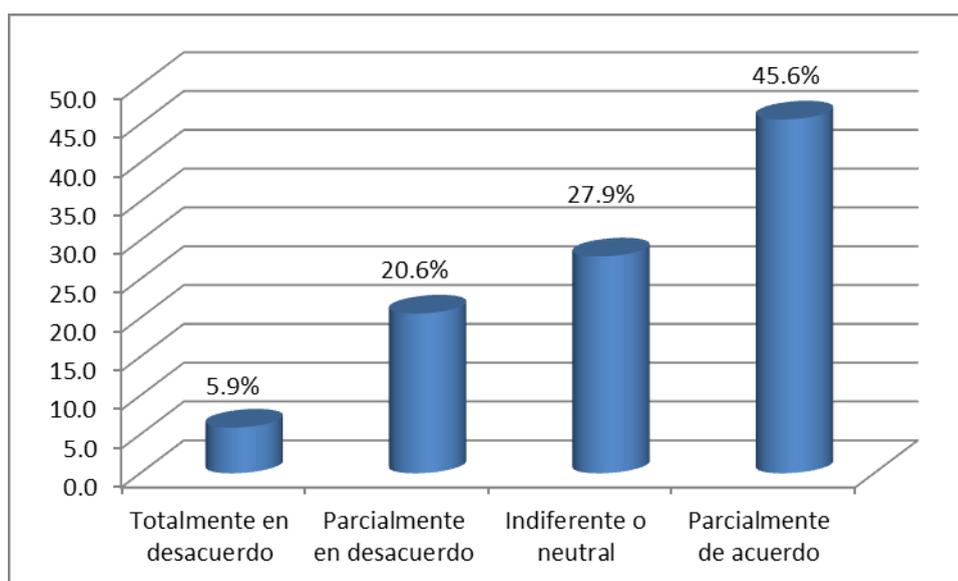


Figura IV.29.: Elaborado con datos de la tabla IV.29.

**Interpretación:**

Un 45,6% de los encuestados (62 usuarios) respondieron, estar Parcialmente de acuerdo o conforme con la Aprobación de la gestión del alcalde del distrito de San Francisco de Asís de Yarusyacan 2016.

De igual modo el 27,9% de los encuestados (38 usuarios) respondieron, ser Indiferente o neutral con la Aprobación de la gestión del alcalde del Distrito de San Francisco de Asís de Yarusyacan 2016.

También el 20,6% de los encuestados (28 usuarios) indicaron, estar Parcialmente en desacuerdo con la Aprobación de la gestión del alcalde del Distrito de San Francisco de Asís de Yarusyacan 2016.

Solo el 5,9% de los encuestados (8 usuarios) manifestaron, estar Totalmente en desacuerdo con la Aprobación de la gestión del alcalde del Distrito de San Francisco de Asís de Yarusyacan 2016.

14. A la pregunta ¿Cuál es su percepción del servicio que brinda la Municipalidad distrital de Yarusyacan? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV. 30.**

Percepción del servicio que brinda la Municipalidad

Alternativas	Absoluto	Relativo
Muy satisfecho	66	48.5
Satisfecho	42	30.9
Indiferente	28	20.6
Total	136	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

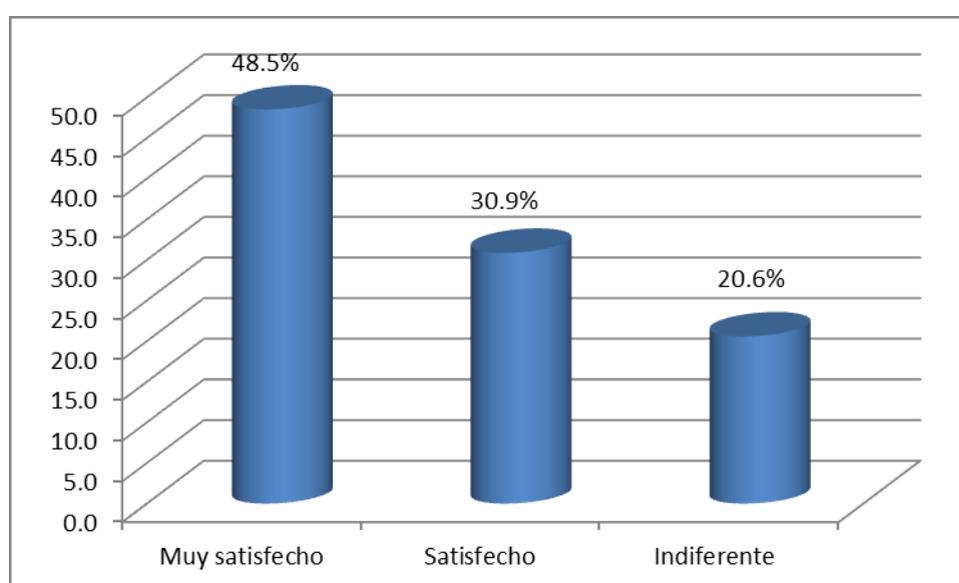


Figura IV.30.: Elaborado con datos de la tabla IV.30.

### Interpretación:

Un 48,5% de los encuestados (66 usuarios) respondieron, estar Muy satisfecho del servicio que brinda la Municipalidad distrital de San Francisco de Yarusyacan.

También el 30,9% de los encuestados (42 usuarios) respondieron, estar Satisfecho del servicio que brinda la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan.

De igual manera un 20,6% de los encuestados (28 usuarios) respondieron, ser Indiferente al servicio que brinda la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan.

15. A la pregunta ¿Conoce lo que hace la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan en temas de desempeño laboral? Las respuestas que dieron los encuestados se presentan en la siguiente tabla y gráfico.

**Tabla IV. 31.**

Temas de desempeño laboral en la municipalidad

Alternativas	Absoluto	Relativo
Si	70	51.5
No	66	48.5
Total	136	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2017.

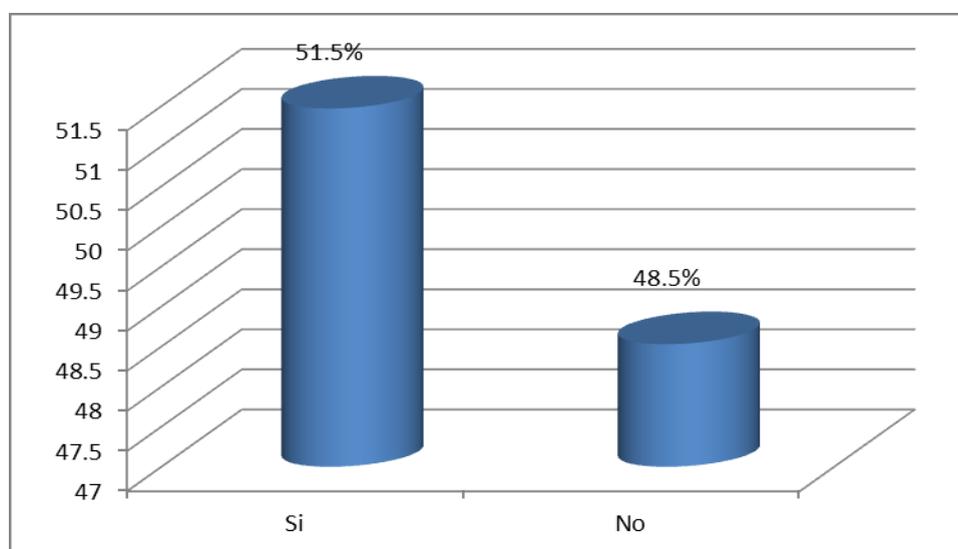


Figura IV.31.: Elaborado con datos de la tabla IV.31.

### **Interpretación:**

Un 51,5% de los encuestados (70 usuarios) respondieron que Sí, conoce lo que hace la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan en temas de desempeño laboral.

De igual modo el 48,5% (66 usuarios) dijeron que No, conoce lo que hace la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan en temas de desempeño laboral.

De las respuestas obtenidas en esta pregunta se puede concluir que la población conoce lo que hace la Municipalidad Distrital en temas de desempeño laboral.

## **4.3. ANÁLISIS CORRELACIONAL**

### **4.3.1. Análisis de Correlación**

En esta parte se presenta la correlación de las variables Política Pública y Desempeño Laboral; teniendo en cuenta las dimensiones o sub variables consideradas en cada hipótesis específica. Este procedimiento se efectúa a través del coeficiente de correlación de Pearson.

#### **A. El Monitoreo y la motivación del personal en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan**

El Monitoreo está relacionado positivamente con la Motivación del personal en el distrito de San Francisco Asís de Yarusyacan de la provincia de Pasco; en el año 2016. Esta se confirma con el coeficiente de correlación positiva que existe entre estas dos variables igual a 0,75( $r= 0,75$ ), dicho coeficiente permite indicar que entre las variables señaladas existe una buena correlación (tabla IV.32).

**Tabla IV.32.**  
**Correlación entre Monitoreo y Motivación del Personal**

Monitoreo	Correlación de Pearson	1	.750**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	47	47
Motivación del Personal	Correlación de Pearson	.750**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	47	47

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

**B. El Control de Procesos y logro de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan**

El Control de los procesos está relacionado positivamente con los logros de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan en el año 2016.

Esta se confirma con el coeficiente de correlación positiva que existe entre estas dos variables igual a 0,908 ( $r = 0,90$ ), dicho coeficiente permite indicar que entre las variables señaladas existe una alta correlación (tabla IV.33).

**Tabla IV.33.**  
**Correlación entre el Control de Procesos y Logros de resultados**

Control de Procesos	Correlación de Pearson	1	.908**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	47	47
Logros de Resultados	Correlación de Pearson	.908**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	47	47

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

**C. El Cumplimiento de Metas y Evaluación de Resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan**

El Cumplimiento de Metas está relacionado positivamente con la Evaluación de Resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan en el año 2016.

Esta se confirma con el coeficiente de correlación positiva que existe entre estas dos variables igual a 0,824 ( $r = 0,82$ ), dicho coeficiente permite indicar que entre las variables señaladas existe una buena correlación (tabla IV.34).

**Tabla IV.34.**  
**Correlación entre Cumplimiento de Metas y Evaluación de Resultados**

		Cumplimiento de Metas	Evaluación de Resultados
Cumplimiento de Metas	Correlación de Pearson	1	.824**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	47	47
Evaluación de Resultados	Correlación de Pearson	.824**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	47	47

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

**D. El Costo-Beneficio y Cumplimiento de Funciones en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan**

El Costo-Beneficio está relacionado positivamente con el Cumplimiento de Funciones en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan en el año 2016.

Esta se confirma con el coeficiente de correlación positiva que existe entre estas dos variables igual a 0,865 ( $r = 0,86$ ), dicho coeficiente permite indicar que entre las variables señaladas existe una buena correlación (tabla IV.35).

**Tabla IV.35.**  
**Correlación entre Costo-Beneficio y Cumplimiento de Funciones**

		Costo-Beneficio	Cumplimiento de Funciones
Costo-Beneficio	Correlación de Pearson	1	.865**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	47	47
Cumplimiento de Funciones	Correlación de Pearson	.865**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	47	47

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

#### **4.4. CONTRASTACION DE HIPOTESIS**

En esta parte se presenta la validación de las hipótesis específicas consideradas en la investigación.

Se hace uso de la prueba de la independencia utilizando el estadístico de prueba Chi Cuadrado; con un nivel de confianza de 95% y un nivel de significancia del 5%; donde se evalúan las variables consideradas en cada hipótesis si son independientes o están relacionadas.

#### **A. PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

##### **1º Hipótesis**

H<sub>0</sub>: El monitoreo no incide positivamente en la motivación del personal que labora en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

H<sub>1</sub>: El monitoreo incide positivamente en la motivación del personal que labora en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

## 2º Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

## 3º Cálculo del estadístico Chi-cuadrado<sup>3</sup>

$$X^2 = \sum \frac{(f_0 - f_t)^2}{f_t}$$

$$X_C^2 = 32,01 \quad \text{Chi Cuadrado Calculado}$$

$$X_t^2 = 12,59 \quad \text{Chi Cuadrado tabulado}$$

## 4º Regla de decisión:

Si Chi Cuadrado calculado > Chi Cuadrado tabulado, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ .

Luego  $X_C^2 = 32,01 > X_t^2 = 12,59$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; donde:

El monitoreo incide positivamente en la motivación del personal que labora en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

## B. PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

### 1º Hipótesis

$H_0$ : El control de procesos no incide positivamente en el logro de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco

---

<sup>3</sup> Las pruebas de hipótesis se encuentra en el anexo 8 en la presente investigación.

2016.

H<sub>1</sub>: El control de procesos incide positivamente en el logro de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

## 2º Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

## 3º Cálculo del estadístico Chi-cuadrado<sup>4</sup>

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_t)^2}{f_t}$$

$$X_c^2 = 40,43 \quad \text{Chi Cuadrado Calculado}$$

$$X_t^2 = 7,81 \quad \text{Chi Cuadrado tabulado}$$

## 4º Regla de decisión:

Si Chi Cuadrado calculado > Chi Cuadrado tabulado, se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>.

Luego  $X_c^2 = 40,43 > X_t^2 = 7,81$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; donde:

El control de procesos incide positivamente en el logro de resultados en la

---

<sup>4</sup> Las pruebas de hipótesis se encuentra en el anexo 9 en la presente investigación.

municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

### **C. PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3**

#### **1º Hipótesis**

Ho: El cumplimiento de metas no incide positivamente en la evaluación de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

H<sub>1</sub>: El cumplimiento de metas incide positivamente en la evaluación de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

#### **2º Nivel de significancia**

$$\alpha = 0,05$$

#### **3º Cálculo del estadístico Chi-cuadrado<sup>5</sup>**

$$X^2 = \sum \frac{(f_0 - f_t)^2}{f_t}$$

$$X_c^2 = 54,63 \quad \text{Chi Cuadrado Calculado}$$

$$X_t^2 = 15,50 \quad \text{Chi Cuadrado tabulado}$$

#### **4º Regla de decisión:**

Si Chi Cuadrado calculado > Chi Cuadrado tabulado, se rechaza la hipótesis nula Ho.

---

<sup>5</sup> Las pruebas de hipótesis se encuentra en el anexo 10 en la presente investigación.

Luego  $X_C^2 = 54,63 > X_t^2 = 15,50$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; donde:

El cumplimiento de metas incide positivamente en la evaluación de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

#### **D. PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4**

##### **1° Hipótesis**

Ho: El criterio Costo-Beneficio no incide positivamente en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

H<sub>1</sub>: El criterio Costo-Beneficio incide positivamente en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

##### **2° Nivel de significancia**

$$\alpha = 0,05$$

##### **3° Cálculo del estadístico Chi-cuadrado<sup>6</sup>**

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_t)^2}{f_t}$$

$$X_C^2 = 56,99 \quad \text{Chi Cuadrado Calculado}$$

$$X_t^2 = 12,59 \quad \text{Chi Cuadrado tabulado}$$

##### **4° Regla de decisión:**

---

<sup>6</sup> Las pruebas de hipótesis se encuentra en el anexo 11 en la presente investigación.

Si Chi Cuadrado calculado > Chi Cuadrado tabulado, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ .

Luego  $X^2_c = 56,99 > X^2_t = 12,59$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; donde:

El criterio Costo-Beneficio incide positivamente en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.

#### **4.4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

La discusión de los resultados se efectúa teniendo en cuenta las hipótesis específicas.

En la primera hipótesis específica se plantea que el monitoreo incide positivamente en la motivación del personal que labora en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016. Efectivamente esta hipótesis ha sido probado con un nivel de significancia del 5%; se puede indicar que un adecuado monitoreo en las actividades programadas dentro de la institución contribuye significativamente en la motivación del personal que labora en la Municipalidad.

En la segunda hipótesis específica se plantea que el control de procesos incide positivamente en el logro de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016. Esta hipótesis fue validada también con un 5% de nivel de significancia, encontrándose una relación positiva entre las variables consideradas en las hipótesis; por lo que se puede afirmar que con un control adecuado de los procesos dentro de la institución se tendría los resultados esperados.

En la tercera Hipotesis especifica se plantea que el cumplimiento de metas incide positivamente en la evaluación de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016. De igual manera esta hipótesis fue validada con un 5% de nivel de significancia, encontrándose una relación positiva entre las variables consideradas en las hipótesis; permitiendo mencionar que metas cumplidas dan mejores resultados.

En la cuarta hipótesis se plantea que el criterio Costo-Beneficio incide positivamente en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016. También esta hipótesis se validó con un 5% de nivel de significancia; encontrándose un grado de asociación positiva.

Por los resultados encontrados se puede decir que las políticas públicas que se contemplan en los gobiernos locales inciden significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

## CONCLUSIONES

Las principales conclusiones de la investigación son las siguientes:

1. El monitoreo incide positivamente en la motivación del personal que labora en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016. Proposición corroborada con el coeficiente de correlación igual a 0,75; así como la prueba de hipótesis donde el estadístico de prueba Chi cuadrado calculado fue mayor que el Chi Cuadrado tabulado  $X_C^2 = 32,01 > X_T^2 = 12,59$ .
2. El control de procesos incide positivamente en el logro de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016. Proposición confirmada con el coeficiente de correlación igual a 0,90; así como la prueba de hipótesis donde el estadístico de prueba Chi cuadrado calculado fue mayor que el Chi Cuadrado tabulado  $X_C^2 = 40,43 > X_T^2 = 7,81$ .
3. El cumplimiento de metas incide positivamente en la evaluación de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016. Proposición confirmada con el coeficiente de correlación igual a 0,82; así como la prueba de hipótesis donde el estadístico de prueba Chi cuadrado calculado fue mayor que el Chi Cuadrado tabulado  $X_C^2 = 54,63 > X_T^2 = 15,50$ .
4. El criterio Costo-Beneficio incide positivamente en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016. Proposición confirmada con el coeficiente de correlación igual a 0,82; así como la prueba de hipótesis donde el estadístico de prueba Chi cuadrado calculado fue mayor que el Chi Cuadrado tabulado  $X_C^2 = 56,99 > X_T^2 = 12,59$ .
5. En la municipalidad distrital de Yarusyacan se practica Casi Siempre la mejora continua 40,4%; el sistema de información es transparente Casi Siempre 76,6%,

cuando se ejecutan las obras o se atiende a los usuarios se realiza teniendo en cuenta la calidad del servicio Siempre 70,2%, el cumplimiento de las metas de cobertura del programa se está logrando Casi Siempre 74,5%, el porcentaje de personal comprometido a alcanzar los objetivos de la Institución Siempre es considerable 34%, Siempre se muestra el número de resultados alcanzados dentro del plan de trabajo 40,4%.

6. El principal problema en el distrito de Yarusyacan es la Poca participación vecinal en la gestión dentro de la municipalidad 72,1%, el publico usuario Conoce la política pública relacionada al desempeño laboral 45,6%, los usuarios en la municipalidad distrital de Yarusyacan se enteraron de la política publica a través de la Televisión 62,5%, los usuarios están parcialmente de acuerdo que en un cambio de gestión se debería mantener y mejorar la política pública relacionada al desempeño laboral que se viene implementando 59,6%, los usuarios están parcialmente de acuerdo que la Municipalidad distrital de Yarusyacan cuenta con espacios donde la información sobre la gestión municipal es de acceso público 48,6%, los usuarios están totalmente de acuerdo que el acceso a la información sobre la gestión municipal es sencillo, rápido y amigable 50%, los usuarios están parcialmente de acuerdo que la Municipalidad distrital de Yarusyacan comunica oportunamente los gastos y resultados obtenidos en la gestión municipal 56,6%, los usuarios están parcialmente satisfechos con la política Institucional de la Municipalidad distrital de Yarusyacan 44,1%; Así como un 45,6% aprueban la gestión del Alcalde correspondiente al año 2016; y un 48,5% de la población están muy satisfechos en relación al servicio que brinda la municipalidad distrital de Yarusyacan.

## RECOMENDACIONES

1. En futuras investigaciones utilizar las mismas variables consideradas en la primera hipótesis parcial y replicarlos en otra municipalidad distrital de la provincia de Pasco; a fin de comparar los resultados obtenidos.
2. Utilizar las mismas variables de la investigación, es decir la aplicación de las políticas públicas y ver la incidencia que tiene esta variable sobre el desempeño laboral de los trabajadores en otra municipalidad considerando otro periodo de estudio.
3. En próximas investigaciones, considerar un periodo de investigación longitudinal de por lo menos dos periodos de gobierno en las municipalidades de la región Pasco; a fin de comparar los resultados teniendo en cuenta las variables utilizadas en la presente investigación.
4. Finalmente, tomar como base los resultados de la presente investigación; puesto que a nivel nacional ni regional existen trabajos de investigación que nos permita comparar los resultados encontrados.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
2. Bernal, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. (4da- ed). México. Pearson Educación.
3. Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recuros Humanos el capital humano de las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana Editores.
4. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D.F.: McGrawHill/Interamericana Editores S.A.
5. Dessler, G. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. México D.F.: Pearson Eduacion S.A. de C.V.
6. Dessler, G., y Verela, R. (2011). *Administracion de Recuros Humanos un enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educacion.
7. García, G. (2000). *Articulación de actores públicos y privados para la eficientización de la seguridad ciudadana en el municipio de Hurlingham*. (tesis posgrado). Universidad Carlos III de Madrid. Sede Argentina.
8. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta.ed).México. Mc. Graw Hill. Mexico.
9. Montoya, D. y Neyra, Y. (2015). *Evaluación del desempeño del personal para determinar el nivel de competencia en la “empresa metal mecánica L&S NASSF”, De la ciudad de trujillo – 2013*. (tesis pregrado). Universidad privada Antenor Orrego. Trujillo-Perú.
10. Núñez, M y Delgado, M. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad centro poblado Boca del Río, 2016*. (tesis pregrado). Universidad Inca Garcilaso de La Vega. Tacna-Perú.
11. Rojas, R. (2015). *Políticas públicas: herramientas para el desarrollo de la administración de los servicios públicos en el municipio de Lerma*. (tesis pregrado). Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca. México.

## DIRECCIONES DE INTERNET

1. Alveiro, C. (2009). *Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935472005>
2. Aguilar, C. (2009). *¿Qué son y para qué sirven las políticas públicas?* Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/05/aalf.htm>
3. Borge, M. (2012). *Monitoreo y evaluación periódica de políticas públicas: una responsabilidad*. Recuperado de [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_199\\_180612\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_199_180612_es.pdf)
4. Chiang, M. y San Martín, N. (2015). *Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000300001](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001)
5. Dockendorff, E. (2001). *Un nuevo equilibrio entre políticas públicas, ética y universidad moderna*. Recuperado de [https://www.google.com.pe/search?ei=JLYIW\\_a2OYiK5wLlr7LIBw&q=Un+nuevo+equilibrio+entre+pol%C3%ADticas+p%C3%ABlicas%2C+%C3%A9tica+y+universidad+moderna&oq=Un+nuevo+equilibrio+entre+pol%C3%ADticas+p%C3%ABlicas%2C+%C3%A9tica+y+universidad+moderna&gs\\_l=psy-ab.3...555404.560014.0.563145.57.10.0.0.0.575.812.2-1j5-1.3.0...0...1c.1.64.psy-ab..55.1.928.6..35i39k1.928.DNZbUHIE\\_0sQ](https://www.google.com.pe/search?ei=JLYIW_a2OYiK5wLlr7LIBw&q=Un+nuevo+equilibrio+entre+pol%C3%ADticas+p%C3%ABlicas%2C+%C3%A9tica+y+universidad+moderna&oq=Un+nuevo+equilibrio+entre+pol%C3%ADticas+p%C3%ABlicas%2C+%C3%A9tica+y+universidad+moderna&gs_l=psy-ab.3...555404.560014.0.563145.57.10.0.0.0.575.812.2-1j5-1.3.0...0...1c.1.64.psy-ab..55.1.928.6..35i39k1.928.DNZbUHIE_0sQ)
6. Fuenmayor, J. (2014). *Política pública en América Latina en un contexto neoliberal: Una revisión crítica de sus enfoques, teorías y modelos*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10131702001>
7. Lahera, E. (2002). *Introducción a las Políticas Públicas*. Recuperado de [https://www.google.com.pe/search?q=Lahera%2C+E.\(2002\).+Introducci%C3%B3n+a+las+Pol%C3%ADticas+P%C3%ABlicas&oq=Lahera%2C+E.\(2002\).+Introducci%C3%B3n+a+las+Pol%C3%ADticas+P%C3%ABlicas&aqs=chrome..69i57.2126j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com.pe/search?q=Lahera%2C+E.(2002).+Introducci%C3%B3n+a+las+Pol%C3%ADticas+P%C3%ABlicas&oq=Lahera%2C+E.(2002).+Introducci%C3%B3n+a+las+Pol%C3%ADticas+P%C3%ABlicas&aqs=chrome..69i57.2126j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
8. Monge, J. y Pérez, J. (s.f). *Estadística no paramétrica: Prueba Chi Cuadrado*. Recuperado de [https://www.uoc.edu/in3/emath/docs/Chi\\_cuadrado.pdf](https://www.uoc.edu/in3/emath/docs/Chi_cuadrado.pdf)
9. Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
10. Pignatta, M. (2015). *Monitoreo y evaluación de políticas públicas en América Latina:*

*brechas por cerrar*. Recuperado de <http://revistas.unla.edu.ar/perspectivas/article/view/File/947/943>

11. Rascón, M. (2015). *Sistemas de monitoreo y evaluación de proyectos, programas y políticas públicas*. Recuperado de [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39105/marzo2010\\_lucy.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39105/marzo2010_lucy.pdf)
12. Ruiz, D. y Cadéas, C. (s.f). *¿Qué es una política Pública?* Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/8122BC01AACC9C6505257E3400731431/\\$FILE/QU%C3%89\\_ES\\_UNA\\_POL%C3%8DTICA\\_P%C3%9ABLICA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8122BC01AACC9C6505257E3400731431/$FILE/QU%C3%89_ES_UNA_POL%C3%8DTICA_P%C3%9ABLICA.pdf)
13. Salazar, A. (2013). *Diseño de políticas públicas en los Gobiernos regionales y locales*. Recuperado de [http://aempresarial.com/web/revitem/24\\_15588\\_32139.pdf](http://aempresarial.com/web/revitem/24_15588_32139.pdf)
14. Shack, N. (2002). *Indicadores de desempeño en los organismos públicos del Perú*. Recuperado de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043703.pdf>
15. WIKIPEDIA (s,f). *Distrito de San Francisco de Asís de Yarusyacán*. Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito\\_de\\_San\\_Francisco\\_de\\_As%C3%ADs\\_de\\_Yarusyac%C3%A1n](https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_San_Francisco_de_As%C3%ADs_de_Yarusyac%C3%A1n)

## **ANEXO**

## Anexo 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TITULO DE LA TESIS: “Estudio de las Políticas públicas en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarusyacan – Pasco 2016”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTISIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODO Y TECNICAS
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera se relaciona la políticas públicas con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> PE1 ¿Cómo se relaciona el monitoreo de las actividades con la motivación del personal que labora en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016? PE2 ¿Cuál es la relaciona el control de procesos con el logro de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016? PE3 ¿Cuál es la relaciona el cumplimiento de metas con la evaluación de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016? PE4 ¿Cómo se relaciona el Costo-Beneficio con el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Identificar de qué manera se relaciona las políticas públicas con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarusyacan - Pasco 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> OE1: Describir la relación que existe entre el monitoreo con la motivación del personal que labora en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016. OE2: Identificar la relación que existe entre el control de procesos con el logro de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016. OE3: Determinar la relación que existe entre el cumplimiento de metas con la evaluación de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016. OE4: Identificar como se relaciona el criterio Costo-Beneficio con el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe una relación significativa entre las políticas públicas con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016.</p> <p><b>Hipótesis Específica</b> HE1: El monitoreo incide positivamente en la motivación del personal que labora en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016. HE2: El control de procesos incide positivamente en el logro de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016. HE3: El cumplimiento de metas incide positivamente en la evaluación de resultados en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016. HE4: El criterio Costo-Beneficio incide positivamente en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan - Pasco 2016</p>	<p><b>Variable Independiente</b> Políticas públicas</p> <p><b>Variable Dependiente</b> Desempeño Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Monitoreo</li> <li>➤ Control de Procesos</li> <li>➤ Cumplimiento de Metas</li> <li>➤ Costo – Beneficio</li> <li>➤ Motivación del Personal.</li> <li>➤ Logro de Resultados.</li> <li>➤ Evaluación de Resultados.</li> <li>➤ Cumplimiento de las Funciones.</li> </ul>	<p><b>Metodo</b> El método general utilizado en la investigación es el método científico, que cubre la fase de la observación, planteamiento de la hipótesis y comprobación.</p> <p><b>Técnica</b> En la presente investigación se hizo uso principalmente de la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento que viene a ser el cuestionario empleándose la escala tipo Likert.</p> <p><b>Muestra</b> 47 trabajadores de la Municiplidad Distrital de San Francisco de Yarusyacan. 136 Población Usuaría de la Municiplidad Distrital de San Francisco de Yarusyacan.</p> <p><b>Muestreo</b> Muestreo Aleatorio Simple</p> <p><b>Estadístico de Prueba</b> Chi Cuadrada, con un 5% de nivel de significancia</p>

## Anexo 2

### CUESTIONARIO 1

(Dirigido a los trabajadores del Municipio)

FECHA:..... /..... /.....

N° .....

#### I. OBJETIVO:

Recabar información básica para realizar la investigación intitulada “ESTUDIO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARUSYACAN – PASCO 2016”; por lo que se le solicita se sirva colaborar brindando la información solicitada; toda vez que las respuestas serán mantenidas en reserva y utilizadas solo con fines de investigación.

Por lo que debe marcar con una X en cada una de las alternativas de cada pregunta.

#### II. VARIABLE INDEPENDIENTE: Del 1 al 12

#### III. VARIABLE DEPENDIENTE: Del 13-17

Siempre 5	Casi siempre 4	A Veces 3	Poco 2	Nada 1	
PREGUNTAS			ALTERNATIVAS		
<b>Monitoreo</b>					
1. ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan se actúa según lo planeado?					
5	4	3	2	1	1
2. ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan el programa funciona según lo planeado?					
5	4	3	2	1	1
3. ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan se practica la continua?					
5	4	3	2	1	1
4. ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan el sistema de informa transparente?					
5	4	3	2	1	1
<b>Control de Procesos</b>					
5. ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan se practica el con gestión del programa?					
5	4	3	2	1	1
6. ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan en la toma de decisi toma en cuenta los costos?					
5	4	3	2	1	1
7. ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan cuando se ejecutan la o se atiende a los usuarios se realiza teniendo en cuenta la calic servicio?					
5	4	3	2	1	1
8. ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan cuando se realiza un s se tiene en cuenta la pertinencia?					
5	4	3	2	1	1
<b>Cumplimiento de Metas</b>					
9. ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan el cumplimiento de las de cobertura del programa se está logrando?					
5	4	3	2	1	1
16. ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan se observa el nivel de asociación entre metas y objetivos del programa?					
5	4	3	2	1	1
<b>Costo-Beneficio</b>					

11. ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan se aplica el criterio de eficacia del programa para alcanzar los objetivos?	5	4	3	2	1
12. ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan cuando se ejecutan proyectos de inversión se toma en cuenta los beneficios y los costos?	5	4	3	2	1
<b>Motivación del Personal</b>					
13. ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan el porcentaje de personal comprometido a alcanzar los objetivos de la Institución es considerado satisfactorio?	5	4	3	2	1
<b>Logro de Resultados</b>					
14. ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan se muestra el número de resultados alcanzados dentro del plan de trabajo?	5	4	3	2	1
<b>Evaluación de Resultados</b>					
15. ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan la capacidad de respuesta para atender la información solicitada es oportuna?	5	4	3	2	1
<b>Cumplimiento de las Funciones</b>					
16. ¿En la municipalidad distrital de Yarusyacan el porcentaje de cumplimiento de las funciones diarias encomendadas al personal es aceptable?	5	4	3	2	1

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

.....

Gracias por su Atención,

Cerro de Pasco, agosto de 2016.

### Anexo 3

#### CUESTIONARIO 2 (Dirigido a los Usuarios)

FECHA:..... /..... /.....

Nº.....

#### I. OBJETIVO:

Recabar información básica para realizar la investigación intitulada “ESTUDIO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARUSYACAN – PASCO 2016”; por lo que se le solicita se sirva colaborar brindando la información solicita; toda vez que las respuestas serán mantenidas en reserva y utilizadas solo con fines de investigación.

Por lo que debe marcar con una X, una de las alternativas de cada pregunta.

#### II. PREGUNTAS:

1. ¿Cuál de estas alternativas considera Ud., como el principal problema en el distrito de San Francisco de Asís de Yaruryacan; marque solo una alternativa?
  - a. Deficiente servicio ( )
  - b. Poca participación vecinal en la gestión ( )
  - c. Limpieza pública ( )
  - d. Poca comunicación de los servicios y obras al Ciudadano ( )
2. ¿Conoce usted la política pública relacionada al desempeño laboral?
  - a) Si ( )
  - b) No ( )
  - c) No sabe, no opina ( )
3. ¿A través de cuál(es) de estos canales se enteró de la política pública?
  - a. Portal web (noticias) ( )
  - b. Televisión (reportajes y entrevistas) ( )
  - c. Ninguno ( )
4. ¿Cuál cree usted que es la estrategia de la política pública?
  - a) Capacitación constante al personal ( )
  - b) Brindar al funcionario un alto grado de empatía y confianza ( )
  - c) Adquisición y mejoramiento de equipos tecnológicos para la atención ( )
  - d) Articulación y comunicación entre los actores involucrados ( )
5. ¿La política pública de la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan tiene un valor positivo para usted?
  - a. Totalmente en desacuerdo o en disconformidad ( )
  - b. Parcialmente en desacuerdo ( )
  - c. Indiferente o neutral ( )
  - d. Parcialmente de acuerdo o conforme ( )

- e. Totalmente de acuerdo o muy conforme ( )
6. ¿La política pública municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan es buena y debería replicarse en otros distritos?
- a) Totalmente en desacuerdo o en disconformidad ( )
- b) Parcialmente en desacuerdo ( )
- c) Indiferente o neutral ( )
- d) Parcialmente de acuerdo o conforme ( )
- e) Totalmente de acuerdo o muy conforme ( )
7. ¿En un eventual cambio de gestión considera que se debería mantener y mejorar la política pública relacionada al desempeño laboral que viene implementando la actual gestión?
- a. Indiferente o neutral ( )
- b. Parcialmente de acuerdo o conforme ( )
- c. Totalmente de acuerdo o muy conforme ( )
8. ¿La Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan cuenta con espacios donde la información sobre la gestión municipal es de acceso público?
- a) Totalmente en desacuerdo o en disconformidad ( )
- b) Parcialmente en desacuerdo ( )
- c) Indiferente o neutral ( )
- d) Parcialmente de acuerdo o conforme ( )
- e) Totalmente de acuerdo o muy conforme ( )
9. ¿El acceso a la información sobre la gestión municipal es sencillo, rápido y amigable?
- a. Totalmente en desacuerdo o en disconformidad ( )
- b. Parcialmente en desacuerdo ( )
- c. Indiferente o neutral ( )
- d. Parcialmente de acuerdo o conforme ( )
- e. Totalmente de acuerdo o muy conforme ( )
10. ¿La Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan comunica oportunamente los gastos y resultados obtenidos en la gestión municipal?
- a) Totalmente en desacuerdo o en disconformidad ( )
- b) Parcialmente en desacuerdo ( )
- c) Indiferente o neutral ( )
- d) Parcialmente de acuerdo o conforme ( )
- e) Totalmente de acuerdo o muy conforme ( )
11. ¿La Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan cuenta con espacios donde puede dar su opinión o participar activamente?
- a. Totalmente en desacuerdo o en disconformidad ( )
- b. Parcialmente en desacuerdo ( )

- c. Indiferente o neutral ( )
  - d. Parcialmente de acuerdo o conforme ( )
  - e. Totalmente de acuerdo o muy conforme ( )
12. ¿Se encuentra satisfecho con la política Institucional de la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan?
- a) Totalmente en desacuerdo ( )
  - b) Parcialmente en desacuerdo ( )
  - c) Indiferente o neutral ( )
  - d) Parcialmente de acuerdo o conforme ( )
13. ¿Aprueba la gestión del alcalde del Distrito de San Francisco de Asís de Yarusyacan 2016?
- a. Totalmente en desacuerdo o en disconformidad ( )
  - b. Parcialmente en desacuerdo ( )
  - c. Indiferente o neutral ( )
  - d. Parcialmente de acuerdo o conforme ( )
14. ¿Cuál es su percepción del servicio que brinda la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan?
- a) Muy satisfecho ( )
  - b) Satisfecho ( )
  - c) Indiferente ( )
  - d) Insatisfecho ( )
  - e) Muy insatisfecho ( )
15. ¿Conoce lo que hace la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan en temas de desempeño laboral?
- a. Si ( )
  - b. No ( )

**Anexo 4**  
**Tabulación para la prueba piloto**

Orden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
2	4	3	2	3	5	2	5	4	4	3	4	3	2	5	5	5
3	4	3	4	4	3	2	5	3	2	4	1	4	5	3	3	4
4	2	3	2	2	3	4	5	3	4	2	2	3	2	3	2	2
5	4	3	3	4	4	3	2	3	4	2	1	3	4	2	3	3
6	2	3	2	4	3	4	5	2	2	2	3	3	5	5	1	2
7	2	3	4	4	3	2	2	3	4	2	1	3	5	4	3	3
8	4	3	2	2	3	5	4	3	4	2	4	4	3	4	3	5
9	2	3	5	4	2	2	2	4	3	2	1	3	5	2	4	3
10	3	5	3	4	4	4	2	3	4	3	2	3	5	4	5	4
11	4	3	4	4	3	5	4	3	4	2	1	4	5	5	2	2
12	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2

Fuente: elaboración propia con datos de encuesta.2017.

## Anexo 5

### Estadístico Alfa de Cronbach en prueba piloto

		N	%
Casos	Válidos	12	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	.0
	Total	12	100.0

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

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.807	16

Fuente: Elaboración propia 2017.

### Anexo 6

#### Tabulación de Encuesta dirigido a trabajadores de la Municipalidad distrital de San Francisco de Yarusyacan

Ord.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5
2	4	3	2	3	5	2	5	4	4	3	4	3	2	5	5	5
3	4	3	4	4	3	2	5	3	2	4	1	4	5	3	3	4
4	2	3	2	2	3	4	5	3	4	2	2	3	2	3	2	2
5	4	3	3	4	4	3	2	3	4	2	1	3	4	2	3	3
6	2	3	2	4	3	4	5	2	2	2	3	3	5	5	1	2
7	2	3	4	4	3	2	2	3	4	2	1	3	5	4	3	3
8	4	3	2	2	3	5	4	3	4	2	4	4	3	4	3	5
9	2	3	5	4	2	2	2	4	3	2	1	3	5	2	4	3
10	3	5	3	4	4	4	2	3	4	3	2	3	5	4	5	4
11	4	3	4	4	3	5	4	3	4	2	1	4	5	5	2	2
12	2	4	2	4	3	2	5	3	4	2	3	3	2	3	5	3
13	2	4	3	4	3	2	5	4	4	2	2	5	3	5	2	5
14	2	3	2	4	3	2	5	3	4	2	4	3	2	3	3	5
15	2	3	2	4	4	4	5	3	3	2	3	5	2	5	3	5
16	3	3	4	4	3	2	5	3	4	2	3	2	5	3	4	4
17	2	3	2	4	3	2	5	3	4	2	1	3	2	3	3	2
18	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3
19	4	3	5	4	4	2	5	3	4	2	1	3	5	5	5	2
20	4	4	2	4	3	2	5	3	4	2	3	1	5	3	3	2
21	2	3	4	4	3	5	5	3	4	2	2	3	3	5	3	3
22	4	3	3	2	3	5	2	2	4	2	4	3	4	3	3	5
23	2	4	2	4	3	2	5	3	2	4	1	2	3	3	3	2
24	2	3	4	4	4	2	5	3	4	2	2	3	3	5	4	3
25	4	3	4	3	3	4	5	3	3	2	3	3	5	5	2	3
26	4	3	4	4	3	2	5	2	4	4	2	2	5	3	5	3
27	2	3	4	4	3	5	3	3	4	3	1	3	4	5	5	2
28	2	3	4	4	3	2	5	3	4	2	1	3	3	3	3	3
29	4	4	3	3	4	2	5	3	4	2	3	2	4	5	3	4

30	3	5	2	4	3	5	5	3	4	2	3	4	5	5	3	5
31	2	3	4	4	2	2	5	4	3	2	2	3	4	3	3	3
32	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	5	3
33	4	3	5	3	3	4	5	4	4	2	4	3	4	5	3	5
34	2	4	3	4	3	2	5	3	4	2	4	3	3	3	3	5
35	4	3	2	4	2	2	4	3	3	5	3	2	3	3	5	3
36	5	4	2	4	3	4	5	3	4	2	3	3	5	5	3	3
37	2	3	4	3	3	2	5	2	4	2	5	2	3	3	3	5
38	4	3	5	4	4	2	2	3	4	3	1	3	5	3	5	2
39	2	3	2	4	3	3	5	3	4	3	4	4	2	5	5	5
40	4	3	4	4	3	2	5	3	4	3	2	3	4	3	5	3
41	2	4	2	4	3	2	5	3	5	2	2	3	3	3	5	3
42	3	3	4	4	3	5	5	4	4	2	4	4	4	5	3	5
43	4	3	2	4	3	2	5	3	4	3	2	3	3	3	5	3
44	4	3	3	4	5	2	2	4	4	2	3	3	4	3	3	3
45	2	4	4	3	3	2	5	3	2	2	4	4	4	3	2	5
46	3	3	4	4	2	3	5	4	4	2	2	3	5	5	3	3
47	3	4	4	3	3	4	5	3	4	2	4	3	4	5	3	5

Fuente: Elaboración propia 2017.

### Anexo 7

#### Tabulación de Encuesta dirigido a usuarios de la Municipalidad distrital de San Francisco de Yarusyacan

Ord.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	1	2	1	3	2	2	1	5	4	3	4	4	2	1
2	3	1	2	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	2	2
3	2	1	2	4	5	4	2	3	5	4	4	4	4	2	1
4	3	1	2	4	4	4	1	3	5	5	3	4	4	3	1
5	2	2	2	4	5	2	3	3	5	4	4	3	4	3	1
6	3	3	1	4	4	3	2	3	4	5	4	3	3	1	2
7	4	1	1	1	5	5	2	4	3	3	5	2	3	1	1
8	5	2	3	2	3	3	2	4	3	4	2	2	3	1	1
9	3	3	2	3	4	2	2	1	5	4	3	1	2	1	2
10	5	3	2	1	5	3	1	2	4	2	3	4	3	1	2
11	3	1	2	4	2	2	3	3	5	4	4	4	2	2	2
12	4	1	2	4	3	4	2	3	5	3	3	4	4	2	1
13	3	1	2	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	2	1
14	3	1	1	4	5	3	2	3	4	5	4	3	4	3	2
15	4	2	1	4	4	2	2	4	3	4	5	3	4	3	2
16	3	3	3	1	5	3	1	4	3	5	2	2	4	1	2
17	2	1	2	2	4	5	3	1	5	3	3	2	4	1	1
18	3	2	2	3	5	3	2	2	4	3	4	1	3	1	2
19	4	3	2	1	3	4	2	3	5	4	3	4	3	1	1
20	5	3	2	4	4	3	2	3	5	2	3	4	3	1	1
21	5	1	2	4	5	3	2	3	5	4	4	4	3	2	1
22	3	1	1	4	2	3	1	3	4	3	4	4	2	2	2
23	3	1	1	4	3	4	3	4	3	4	5	3	2	2	1
24	3	1	3	4	4	3	2	4	2	5	2	3	1	3	1
25	4	2	2	1	5	2	2	1	5	4	3	2	4	3	2
26	5	3	2	2	4	4	2	2	4	5	3	2	4	1	2
27	3	1	2	3	5	5	2	3	5	3	3	1	4	1	2
28	5	2	2	1	4	3	1	3	5	4	3	4	4	1	1
29	3	3	2	4	5	2	3	3	5	4	4	4	4	1	1

30	3	3	1	4	3	3	2	3	4	2	4	4	3	1	2
31	3	1	1	4	4	3	2	4	3	4	5	4	3	2	2
32	3	1	3	4	5	3	2	4	3	4	2	3	3	2	2
33	4	1	2	4	2	4	2	1	5	4	3	3	2	2	1
34	3	1	2	1	3	3	1	2	4	5	4	2	2	3	2
35	2	2	2	2	4	2	3	3	5	4	3	2	3	3	1
36	3	3	2	3	5	4	2	3	5	5	3	1	1	1	1
37	3	1	2	1	4	2	3	3	5	3	4	4	4	1	1
38	3	2	1	4	5	3	2	3	4	4	4	4	4	1	2
39	2	3	1	4	4	3	2	4	3	3	5	4	4	1	1
40	3	3	3	4	5	4	1	4	2	2	2	4	4	1	1
41	3	3	2	4	3	3	3	1	5	4	3	3	4	2	2
42	3	3	2	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	2	2
43	4	3	2	1	5	4	3	3	5	4	3	2	3	2	2
44	5	3	2	2	2	3	2	3	5	5	3	2	3	3	1
45	3	3	2	3	3	2	3	3	5	4	4	1	2	3	1
46	5	3	1	1	4	4	1	3	4	5	4	4	3	1	2
47	3	3	1	4	5	5	3	4	3	3	5	4	2	1	2
48	3	1	3	4	4	3	2	4	3	4	2	4	4	1	2
49	3	1	2	4	5	3	3	1	5	4	3	4	4	1	1
50	3	1	2	4	4	3	2	2	4	2	4	3	4	1	2
51	4	1	2	4	5	4	2	3	5	4	3	3	4	2	1
52	3	1	2	1	3	3	1	3	5	4	3	2	4	2	1
53	2	1	2	2	4	4	3	3	5	4	4	2	4	2	1
54	3	1	1	3	5	3	2	3	4	5	4	1	3	3	2
55	3	2	1	1	2	2	2	4	3	4	5	4	3	3	1
56	2	3	3	4	3	3	2	4	2	5	2	4	3	1	1
57	3	1	2	4	4	5	2	1	5	3	3	4	2	1	2
58	3	2	2	4	5	3	1	2	4	4	3	4	2	1	2
59	3	3	2	4	4	4	3	3	5	4	3	3	2	1	2
60	3	3	2	4	5	3	2	3	5	2	3	3	1	1	1
61	4	1	2	1	4	3	3	3	5	4	4	2	4	2	1

62	5	1	1	2	5	3	2	3	4	4	4	2	4	2	2
63	3	1	1	3	3	4	2	4	3	4	5	1	4	2	2
64	5	1	3	1	4	3	1	4	2	5	2	4	4	3	2
65	3	2	2	4	5	2	3	1	5	4	3	4	4	3	1
66	3	3	2	4	2	4	2	2	4	5	4	4	3	1	2
67	3	1	2	4	3	5	2	3	5	3	3	4	3	1	1
68	3	2	2	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	1	1
69	4	3	2	4	5	3	2	3	5	4	4	3	2	1	1
70	3	3	1	1	4	4	1	3	4	3	4	2	3	1	2
71	2	1	1	2	5	3	3	4	3	4	5	2	2	2	1
72	3	1	3	3	4	4	2	4	2	4	2	1	1	2	1
73	3	1	2	1	5	4	3	1	5	4	3	4	4	2	2
74	3	1	2	4	3	3	2	2	4	5	3	4	4	3	2
75	3	2	2	4	4	2	2	3	5	4	3	4	4	3	2
76	3	3	2	4	5	3	1	3	5	5	3	4	4	1	1
77	3	1	2	4	2	5	3	3	5	3	4	3	4	1	1
78	3	2	1	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	1	2
79	4	3	1	1	4	4	2	4	3	4	4	2	3	1	2
80	5	3	3	2	5	3	2	4	2	2	2	2	3	1	2
81	3	1	2	3	4	3	2	1	5	4	4	1	2	2	1
82	5	1	2	1	5	3	1	2	4	4	3	4	2	2	2
83	3	1	2	4	4	4	3	3	5	4	3	4	2	2	1
84	3	1	2	4	5	3	2	3	5	5	3	4	4	3	1
85	3	2	2	4	3	2	2	3	5	4	4	4	4	3	1
86	3	3	1	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	1	2
87	4	1	1	4	5	5	2	4	3	3	5	3	4	1	1
88	3	2	3	1	2	3	1	4	2	4	2	2	4	1	1
89	2	3	2	2	3	4	3	2	5	4	3	2	4	1	2
90	3	3	2	3	4	5	2	2	4	2	3	1	3	1	2
91	3	3	2	1	5	3	2	3	5	4	3	4	3	2	2
92	3	3	2	4	4	3	2	3	5	4	3	4	3	2	1
93	3	3	2	4	5	4	2	3	5	4	4	4	2	2	1

94	3	3	1	4	4	3	1	3	4	5	4	4	2	3	2
95	3	3	1	4	5	2	3	4	3	4	4	3	2	3	2
96	3	3	3	4	3	3	2	4	2	5	2	3	1	1	2
97	4	3	2	1	4	5	3	1	5	3	3	2	4	1	1
98	5	1	2	2	5	5	2	2	4	4	3	2	4	1	2
99	3	1	2	3	2	4	2	3	5	4	3	1	4	1	1
100	5	1	2	1	3	3	1	3	5	2	3	4	4	1	1
101	3	2	2	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	2	1
102	3	3	1	4	5	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2
103	3	1	1	4	4	4	2	4	3	4	5	4	3	2	1
104	3	2	3	4	5	3	2	4	2	5	2	3	3	3	1
105	4	3	2	4	4	2	2	2	5	4	3	3	2	3	2
106	3	3	2	1	5	3	1	2	4	5	3	2	2	1	2
107	2	1	2	2	3	5	3	3	5	3	3	2	2	1	2
108	3	1	2	3	4	3	2	3	5	4	3	1	1	1	1
109	3	1	2	1	5	3	2	3	5	4	4	4	4	1	1
110	3	1	1	4	2	5	2	3	4	3	4	4	4	1	2
111	3	2	1	4	3	3	2	4	3	4	5	4	4	2	2
112	3	3	3	4	4	3	1	4	2	4	2	4	4	2	2
113	3	1	2	4	5	4	3	2	5	4	3	3	4	2	1
114	3	2	2	4	4	3	2	2	4	5	3	3	3	3	2
115	4	3	2	1	5	2	2	3	5	4	3	2	3	3	1
116	5	3	2	2	4	3	2	3	5	5	3	2	3	1	1
117	3	1	2	3	5	5	2	3	5	3	4	1	2	1	1
118	5	1	1	1	3	3	1	3	4	4	4	4	2	1	2
119	3	1	1	4	4	5	3	4	3	4	5	4	2	1	1
120	3	1	3	4	5	5	2	4	2	2	2	4	1	1	1
121	3	2	2	4	2	3	2	2	5	4	3	4	4	2	2
122	3	3	2	4	3	5	2	2	4	4	3	3	4	2	2
123	4	1	2	4	4	4	2	3	5	4	3	3	4	2	2
124	3	2	2	1	5	5	1	3	5	5	3	2	4	3	1
125	2	3	2	2	4	2	3	3	5	4	4	2	4	3	1

126	3	3	1	3	5	3	2	3	4	5	4	1	3	1	2
127	3	1	1	1	4	5	2	4	3	3	5	4	3	1	2
128	3	1	3	4	5	3	3	4	2	4	2	4	3	1	2
129	3	1	2	4	3	5	2	3	5	4	2	4	2	1	1
130	3	1	1	4	4	3	1	4	4	3	3	4	2	1	2
131	3	2	1	4	5	3	3	4	5	4	3	3	2	2	1
132	3	3	3	4	2	3	2	1	5	4	3	3	1	2	1
133	4	1	2	1	4	4	2	2	5	4	3	2	4	2	1
134	5	2	2	2	5	3	2	3	4	5	4	2	4	3	2
135	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	1	4	3	1
136	5	3	2	1	4	3	1	3	2	5	5	3	4	1	1

Fuente: Elaboración propia 2017.

### Anexo 8

#### Calculo de Chi cuadrado con SPSS para Hipótesis Específica 1

Motivación del Personal	Monitoreo			Total
	Poco	A Veces	Casi Siempre	
Poco	1	7	0	8
A Veces	0	11	0	11
Casi siempre	0	5	7	12
Siempre	0	2	14	16
Total	1	25	21	47
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson	32.012 <sup>a</sup>	6	.000	
Razón de verosimilitudes	38.715	6	.000	
Asociación lineal por lineal	25.848	1	.000	
N de casos válidos	47			

a. 7 casillas (58.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .17.

Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta. 2017.

### Anexo 9

#### Calculo de Chi cuadrado con SPSS para Hipótesis Específica 2

Logro de Resultados	Control de Procesos		Total
	A Veces	Siempre	
Poco	2	0	2
A Veces	22	1	23
Casi Siempre	2	1	3
Siempre	0	19	19
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>47</b>
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40.433 <sup>a</sup>	3	.000
Razón de verosimilitudes	52.577	3	.000
Asociación lineal por lineal	37.894	1	.000
N de casos válidos	47		

a. 4 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .89.

Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta. 2017.

**Anexo 10**  
**Calculo de Chi cuadrado con SPSS para Hipótesis Específica 3**

		Cumplimiento de Metas			Total
		Poco	A Veces	Casi siempre	
<b>Evaluación de Resultados</b>	Nada	1	0	0	1
	Poco	1	4	0	5
	A Veces	1	23	0	24
	Casi Siempre	0	3	0	3
	Siempre	0	2	12	14
<b>Total</b>		3	32	12	47
		Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson		54.638 <sup>a</sup>	8	.000	
Razón de verosimilitudes		49.076	8	.000	
Asociación lineal por lineal		31.198	1	.000	
N de casos válidos		47			

a. 12 casillas (80.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .06.

Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta. 2017.

### Anexo 11

#### Calculo de Chi cuadrado con SPSS para Hipótesis Específica 4

Cumplimiento de Funciones	Costo-Beneficio			Total
	Poco	A Veces	Casi Siempre	
Poco	6	3	0	9
A Veces	5	14	0	19
Casi siempre	0	4	0	4
Siempre	0	0	15	15
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>47</b>
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson	56.991 <sup>a</sup>	6	.000	
Razón de verosimilitudes	66.691	6	.000	
Asociación lineal por lineal	34.452	1	.000	
N de casos válidos	47			

a. 9 casillas (75.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .94.

Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta. 2017.