



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“El Plan Operativo Institucional y su impulso en la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

ALEGRE BLAZ CARLA JUDIT

ASESOR:

DR. JULIO CESAR BUSTAMANTE CABELLO


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACIÓN

HUARAZ – PERÚ

2017

Página del Jurado



Dr. Julio Cesar Bustamante Cabello
Presidente



MBA. Rafael Ronald Poma Sotelo
Secretario



Dr. Rolando Remigio Sáenz Rodríguez
Vocal

Dedicatoria

A mi madre Rita Blaz Ortiz

Por ser la amiga y compañera que me ha ayudado a crecer, gracias por siempre estar conmigo en todo momento. Por tu amor, sacrificio, esfuerzo, apoyo incondicional, paciencia, consejos, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos. Es por ello que soy, lo que soy ahora.

A mi padre Romel Alegre Castillo

Por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, por siempre apoyarme y brindarme su amor.

A mi hermano Josue Alegre Blaz

Que siempre ha estado junto a mí, brindándome su apoyo y por demostrarme la gran fe que tiene en mí.

A mi nona Amalia Ortiz Castillo

Quien a lo largo de mi vida, ha velado por mi bienestar y educación, siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba, sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

A mi madrina Adriana Ortiz Nazario

Por su cariño y apoyo, que me ha llenado de fortaleza para concluir con este gran reto.

A mis bisabuelitos Maria Nazario Castillo y Abilio Ortiz Montez (Q.E.P.D)

Por su inmenso amor y ejemplo que brindaron; que aunque ya no se encuentren físicamente, siempre estarán presente en mi corazón por haber creído en mí hasta en el último momento.

La autora.

Agradecimiento

A Dios

Por darme fuerzas, para seguir adelante, enseñándome a encarar las adversidades y a no desfallecer en el intento.

A los docentes de la Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo

Por su labor encomiable, por sus enseñanzas y dedicación por mi formación profesional.

A mi asesor Mg. Julio Bustamante Cabello

Por su vocación de trabajo en el desarrollo de la Tesis, con el asesoramiento permanente para el logro de los objetivos propuestos en la Tesis.

Al Dr. Renzo Medina Cadillo

Por la gran motivación que me genero, al ser mi primer jefe inmediato, cuando se desempeñó como Procurador Publico Adjunto, generando gran entusiasmo en mi persona, para poder estudiar a la Procuraduría como objeto de estudio en la Tesis.

Al Dr. Carlos Giraldo Toledo

Por su amistad, paciencia, orientación, consejos, que me brindo para el desarrollo de mi tesis.

Al staff de Abogados y administrativos de la Procuraduría Pública del Gobierno Regional de Ancash

Que no dudaron en apoyarme en todo momento, proporcionándome la información necesaria para así alcanzar el éxito de todos los objetivos propuestos en este trabajo de investigación; además, de su motivación y la amistad que me brindaron en todo momento.

La autora.

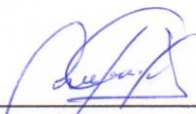
Declaratoria de autoría

Yo, Carla Judit Alegre Blaz, con DNI N° 7638533, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, sede Huaraz filial Chimbote, declaro que la tesis titulada "El Plan Operativo Institucional y su impulso en la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017", presentada en 144 folios para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Huaraz, 05 Diciembre de 2017



Carla Judit Alegre Blaz

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “El Plan Operativo Institucional y su impulso en la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017”, con la finalidad de identificar de qué forma el Plan Operativo Institucional impulsa a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática.	16
1.2. Trabajos previos	45
1.4. Formulación del Problema	46
1.5. Justificación del estudio.....	47
1.6. Hipótesis	47
1.7. Objetivos	49
II. MÉTODO	40
Diseño	
2.1.	50
Variables, Operacionalización	
2.2.	51
Población, muestra	
2.3.	52
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad.....	52
2.5. Métodos de análisis de datos.....	55
2.6. Aspectos éticos.....	56
III. RESULTADOS	58
IV. DISCUSIÓN	81
V. CONCLUSIONES	89
VI. RECOMENDACIONES.....	92
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
ANEXOS	

RESUMEN

La investigación denominada “El Plan Operativo Institucional y su impulso en la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017”, tiene por finalidad identificar de qué forma este instrumento de gestión a corto plazo impulsa a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash. La metodología aplicada fue observacional descriptivo, con un diseño de investigación no experimental y una población conformada por 32 funcionarios, servidores y colaboradores y la muestra en virtud del tamaño, se empleó el muestreo no probabilístico – por conveniencia; a los que se les aplicó un cuestionario para recoger información de las variables de estudio. Los resultados obtenidos permitieron identificar de qué forma el Plan Operativo Institucional impulsa a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash en el periodo 2017, concluyéndose que: el 40.6% de los encuestados, señalan que no se viene cumpliendo de forma significativa con lo establecido en el Plan Operativo Institucional, por lo que el impulso a la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash es de forma moderada, la cual a través de la prueba de hipótesis se acepta la H_a : *El Plan Operativo Institucional impulsa de forma moderada a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017*, con una gran variabilidad en la Gestión por Resultados de $Eta = 0.996$.

Palabras clave: planificación, plan estratégico, plan operativo, gestión pública, gestión por resultados.

La autora.

ABSTRACT

The research called "The Institutional Operative Plan and its impulse in the Management by Results of the Regional Public Prosecutor's Office of Ancash, 2017", aims to identify how this short-term management instrument promotes the strengthening of Management by Results of the Regional Public Prosecutor's Office of Ancash. The methodology applied was descriptive observational, with a non-experimental research design and a population made up of 32 officials, servants and collaborators and the sample by virtue of size, non-probabilistic sampling was used - for convenience; to which a questionnaire was applied to collect information on the study variables. The results obtained allowed us to identify how the Institutional Operational Plan promotes Strengthening Results Management of the Ancash Regional Public Prosecutor's Office in the 2017 period, concluding that: 40.6% of the respondents indicate that they have not been met in a meaningful way with what is established in the Institutional Operational Plan, so the impulse to the Management by Results of the Ancash Regional Public Prosecutor's Office is moderated, which through the hypothesis test is accepted H_a : The Institutional Operational Plan promotes in a moderate way to strengthen Management for Results of the Regional Public Prosecutor's Office of Ancash, 2017, with a positive linear relationship of $\eta^2 = 0.996$.

Keywords: planning, strategic plan, operational plan, public management, management by results.

The author.

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La insatisfacción de los ciudadanos, así como la pérdida de la credibilidad; se viene evidenciando a nivel mundial, frente a la prestación de servicios que, efectúa la administración pública, percibiendo lentitud en los procesos, altos precios, mala calidad, y el mal empleo de los recursos físicos y económicos, así como del talento humano; cuando más bien, debería actuarse en orientación al bienestar del ciudadano.

Es por ello que a partir de estos patrones de comportamiento, ha conllevado a que se diseñe un innovador sistema operativo público. El Banco Mundial propuso una nueva política llamada “Buen Gobierno”, la cual tiene por objetivo definir los principales problemas y obstáculos que se presentan en la administración pública, las cuales deberían ser erradicadas. Entonces se puede definir que el Buen Gobierno viene a ser una forma de gobierno, que tiene la capacidad de satisfacer eficientemente las necesidades de los ciudadanos. Dichas definiciones contiene los parámetros que sustentan a la “Nueva Gestión Pública”, la cual viene a ser un sistema innovador mediante el cual se controla el desarrollo de la administración pública, dicho sistema viene siendo incorporado por los diversos países industrializados; donde los gestores trabajan en orientación a objetivos planteadas por el gobierno, las cuales se caracterizan por ser medibles de forma cuantitativa y cualitativa.

A nivel internacional, se viene implementando una serie de prácticas de gestión, inspiradas de las empresas privadas, como la mencionada; las cuales tienen por objetivo generar una gestión por resultados; sin embargo a pesar de los esfuerzos, la sociedad continua teniendo una percepción negativa de la administración pública, por el desfase que continua siendo un problema entre el ciudadano y el servicio público. El cual se connota con el bajo nivel de confianza, de satisfacción ciudadana, la persistencia de las desigualdades sociales, la insatisfacción del sistema político y económico, la conflictividad

social, debido al desempeño ineficiente de los funcionarios y de los servidores públicos.

Como el caso de Asia y América Latina, las cuales vienen incorporando la Gestión por Resultados, para lograr un verdadero desarrollo; mientras que por una parte los países que forman parte de la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico) viene implementando este modelo de Gestión por Resultados de forma integral, con la finalidad de mantener lo alcanzando, mas no en el enfoque del desarrollo. Por otra parte América Latina viene desarrollando el mismo modelo pero de forma moderada, con una variable adicional que viene a ser el Presupuesto por Resultados.

La gestión por resultados implica propiciar capacidades en los diversos operadores públicos, para elevar el nivel de calidad, así como de eficacia en la entrega de los servicios públicos que brinda el Estado a la población, para así poder enfrentar oportunamente las demandas, que cada vez son más apremiantes y complejas, asimismo, el de rendir cuentas con transparencia, sobre la administración de los recursos públicos.

Es por ello que en Latinoamérica se viene realizando diversas reformas en la administración pública, como la incorporación del modelo “gestión por resultados”, cuyo propósito es direccionar la gestión pública hacia un servicio oportuno que se debe brindar al ciudadano y al logro de resultados, respondiendo con eficiencia a las necesidades públicas que demanda la sociedad, a través de la modernización de sus diversos instrumentos de gestión; sin embargo, se continua evidenciado que no hay una óptima relación entre los ciudadanos y la administración pública, generando de esta forma el agravamiento de los problemas que se proyectaron corregir.

Estas limitaciones están relacionadas con los bajos estándares de servicio, debido especialmente a una articulación inadecuada de los diversos instrumentos de gestión, los cuales limitan a que se desarrolle un buen rendimiento por parte de las diversas instituciones públicas; asimismo, por la

descoordinación que se da entre la asignación de los recursos con las actividades que desarrollan las diversas dependencias de las diversas instituciones públicas; y, finalmente también por carecer de un control interno eficiente que genere mayor transparencia en la gestión.

En el Perú, uno de los principales problemas que aqueja a la gestión pública, viene a ser la alineación de los comportamientos de los funcionarios a las necesidades y objetivos que persiguen los ciudadanos

Por otra parte, en nuestro país se verifica que las principales causas que el sector público no opere de forma eficiente y eficaz, es debido a que no trabaja en equipo con el sector privado, lo cual obstaculiza en cierta medida que se logre satisfacer las necesidades públicas; además que no se le dé una papel más activo en la participación del ciudadano dentro de la administración pública; asimismo, se evidencia la aun existencia de la burocracia a pesar de las reestructuraciones internas que se vienen realizando a fin de eliminarlo.

En razón de ello, nuestro país viene promoviendo la modernización en su gestión pública en orientación a resultados y que pueda permitir rendir cuentas a los administrados, a través de la instauración de la PNMGP (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública), el cual viene a ser un instrumento que orienta a las diversas entidades públicas, a través de lineamientos generales que permitan lograr una actuación más eficiente y un mejor desempeño al servicio de los administrados por parte del sector público; sin embargo, a pesar que son numerosos los esfuerzos de los diversos actores que vienen realizando para mejorar la gestión pública en nuestro país, se muestra que no están respondiendo significativamente de forma estratégica, debido que se viene desarrollando de forma desarticulada los planes y las acciones que se plantea concretizar; por tanto, no se presenta un cambio significativo en el desempeño que desarrolla el Estado.

Asimismo en nuestro país, a través de las gestiones de sus diversas instituciones del sector público, se viene incorporando el modelo "gestión por

resultados” o más “conocido como “gestión por desempeño”, pensamiento que va siendo transformado, de un estado de carácter patrimonial a uno dirigido a resultados. Sin embargo, también se vienen presentando diversas dificultades en la planificación para el diseño de los diversos instrumentos que sean necesarios, catalogándose de esta forma, que la administración pública peruana goza de un reconocimiento especial por el empleo incorrecto de sus diversas prácticas que se han institucionalizado. Asimismo, en las diversas regiones del Perú, continúa siendo un trabajo complejo la incorporación del nuevo modelo adoptado, puesto que el actuar en el diseño de los instrumentos para lograr una gestión por resultados, en la gran mayoría de los gobiernos no guarda relación con los objetivos plasmados en los planes estratégicos nacionales.

Todo ello se evidencia en la descentralización, puesto que los objetivos que vienen siendo plasmados en los diversos instrumentos de gestión no tienen relación con los objetivos correctos que si respondan a las necesidades de los ciudadanos.

Tal es el caso en la región Ancash, así como en las demás regiones, donde la planificación todavía no constituye el primer pilar para lograr una gestión pública por resultados, puesto que las metas, objetivos e indicadores en los instrumentos de gestión, no están siendo articuladas de una forma correcta, conllevando a una baja productividad por parte del personal que labora en el Gobierno Regional de Ancash, ocasionando así insatisfacción por parte de los ciudadanos por los servicios públicos brindados. Es por ello que resulta necesario implementar las evaluaciones que sean necesarias, a fin de efectuar responsabilidades a los diversos niveles de gobierno que no alcancen los resultados trazados.

Haciendo hincapié en el Gobierno Regional de Ancash, se viene demostrado que la calidad de sus servicios que presta, es deficiente, puesto que no se contempla una mejora constante en la satisfacción oportuna que se deba brindar, tanto a las necesidades, como expectativas de los administrados

enmarcadas en los objetivos generales establecidas por la Administración Pública, y así lograr resultados sólidos, lo cual permita ser merecedor a ser comparados positivamente con los resultados más relevantes a nivel nacional e internacional.

Ante lo señalado, la incorporación de acciones que estén direccionadas a conseguir una gestión pública en orientación hacia el logro de resultados, debe demostrarse principalmente en la calidad de la ejecución que se realiza del gasto público; sin embargo no se demuestra los mismos resultados presentados en documentos, que en la realidad; debido esencialmente a la distancia existente entre la formulación, el diseño, la ejecución de las diversas políticas planteadas, con los resultados logrados.

Como el caso de la implementación del POI del Gobierno Regional de Ancash, que tiene por finalidad la posición institucional, el desarrollo de mecanismos para generar una cultura de planeamiento estratégico y fortalecer las capacidades de las diversas gestiones orgánicas, la cual no se verifica en la realidad.

La problemática antes señalada, no es ajena a la Procuraduría Pública Regional de Ancash, puesto que se evidencia una deficiencia en su gestión, debido a la ausencia de competencia de los servidores, funcionarios y colaboradores de la oficina, asimismo la falta de esclarecimiento de los objetivos que se persiguen, además de la baja asignación presupuestal. Todo ello se refleja en la falta de actuar de forma proactiva, brindando servicios eficaces, eficientes y de calidad a los ciudadanos.

Es por ello que resulta necesario verificar si el Plan Operativo Institucional 2017 viene impulsando una gestión por resultados en la oficina de la Procuraduría, que encamine de esta forma alcanzar los objetivos plasmados en el PEI del Gobierno Regional de Ancash del periodo 2017-2019.

1.1. Trabajos previos

Prieto (2012) en su tesis “Influencia de la gestión del presupuesto por resultados en la calidad del gasto en las municipalidades del Perú (2006-2010) “Caso: Lima, Junín y Ancash”, tuvo por objetivo, demostrar cómo influye la gestión del Presupuesto por Resultados en la calidad del gasto, en las municipalidades de Lima, Junín y Ancash.; la cual fue presentado en la Universidad San Martín de Porres. Lima: Perú, investigación descriptiva con la aplicación de un diseño No experimental – transversal y una muestra de estudio conformada por 70 municipalidades; en la que concluye:

“Son insuficiente los recursos financieros que son asignados por el Gobierno Central a favor de las municipalidades, generando problemas de financiamiento para la atención de los programas sociales. Además, que los actuales indicadores de evaluación presupuestal, no consideran los beneficios sociales que se debe brindar a la población, e incluso son ignorados por quienes elaboran dicha evaluación. Los indicadores miden solamente el monto del gasto, pero no la calidad del mismo”.

Neyra (2012) en su tesis “El planeamiento y el presupuesto público y su influencia en la gestión pública. Caso Defensoría del Pueblo, periodo 2000-2010”, tuvo por objetivo, determinar que la planificación y el presupuesto público integrados influyen favorablemente en la gestión pública de la Defensoría del Pueblo; la cual fue presentado en la Universidad Nacional de Ingeniería. Lima: Perú, investigación descriptiva con un diseño de investigación no Experimental, de tipo correlacional y longitudinal entre las dos variables de estudio y con una muestra está conformada por las dependencias en todo el ámbito nacional, de la Defensoría del Pueblo; concluye:

“Que su hipótesis planteada es verdadera, en la que el presupuesto público y la planificación, como herramientas juntas,

influirán de forma positiva en la administración que efectúa la Defensoría del Pueblo, contribuyendo de esta forma a lograr los objetivos eficazmente y eficientemente por la gestión de las diversas instituciones públicas. Más por lo contrario, si dichas herramientas no se aplican de forma integrada y coherente, afectaría de forma negativa la gestión pública de la mencionada institución. Y que resulta necesario integrar coherentemente las estrategias, programas y los objetivos que se desean alcanzar, así como los recursos de los cuales se dispone para concretizar, en el proceso de la planificación, para de esta forma influir positivamente en la gestión pública de la Defensoría del Pueblo”.

Ramos y Albitres (2010) en su tesis “Sistema de Gestión por Resultados, Aportes para su Aplicación”, tuvo por objetivo, explicar que el sistema de gestión para resultados no resultara ser viable en la administración pública de nuestro país, mientras no se haya efectuado la institucionalización de una cultura moderna, ordenada con los principios de la nueva gestión pública, la cual fue presentada en la Universidad Nacional de Ingeniería. Lima: Perú, estudio descriptivo con diseño no experimental transversal, cuya muestra está comprendida por 2 entidades adheridas al Sistema de Gestión por Resultados, concluye:

“En la actualidad existe un buen planteamiento teórico – normativo de la gestión para resultados, a pesar de ello hay deficiencias para su plena implementación, debido principalmente a lo siguiente: 1) un inadecuado planeamiento público, 2) la poca visibilidad de la puesta en marcha de un sistema de monitoreo y evaluación de la gestión pública, 3) la falta de una cultura de enfoque de desempeño institucional basado en los resultados, 4) la baja flexibilidad de las normas y sistemas administrativos, y 5) el frágil enlace entre lo estratégico y lo presupuestal. Por ello, aún no se cumplen del todo los objetivos propuestos, tanto a nivel cualitativo como cuantitativo”.

Hurtado (2011) en su tesis “La gestión municipal en el marco del Plan de Desarrollo Local Concertado del distrito de San Andrés de Cutervo-Cajamarca, años 2007-2010”, tuvo por objetivo, determinar el nivel de articulación entre la Gestión Municipal y el Plan de Desarrollo Local Concertado en el Distrito de San Andrés de Cutervo, durante los años 2007- 2010; la cual fue presentada en la Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo: Perú, investigación cuantitativa, con una metodología descriptiva, y una muestra de los Presupuestos Institucionales de Aperturas (PIAs 2007, 2008, 2009 y 2010) y el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) del Distrito de San Andrés de Cutervo.; concluye que:

“El nivel de articulación entre el presupuesto municipal y el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC), periodo 2007- 2010, es bajo en el distrito de San Andrés de Cutervo; asimismo que la gestión municipal en el desarrollo local y la consecución de resultados para la población es deficiente. Y que los Presupuestos Institucionales de Apertura de la Municipalidad Distrital de San Andrés de Cutervo, periodo 2007- 2010, carecen de objetivos institucionales, resultados esperados, metas físicas, y no tienen concordancia con las políticas públicas locales establecidas en el PDLC”.

Ganoza (2015) en su tesis “Aplicación de un Plan Estratégico para la mejora de la gestión pública de la municipalidad de Puerto Eten 2015-2020”, tuvo por objetivo, determinar qué la aplicación de un plan estratégico mejora la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten- Chiclayo en el período 2015-2020; la cual fue presentada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Chiclayo, Perú, estudio correlacional con diseño no experimental-transversal y una muestra que se estableció en la misma proporción que la población, debido a su tamaño de 51 trabajadores, concluye:

“Que la correcta aplicación de un Plan Estratégico en la Municipalidad de Puerto Eten, mejora de forma significativa su gestión pública; además que la correcta aplicación del Plan Estratégico, permite mejorar la eficiencia de su gestión pública; que la correcta aplicación del Plan Estratégico, permite mejorar la eficacia de su gestión pública. Y finalmente en cuarto punto, concluyo que la correcta aplicación del Plan Estratégico en la Municipalidad de Puerto Eten-Chiclayo, permite mejorar la calidad de su gestión pública”.

Loli y Terrones (2013) en su tesis “Incidencia del presupuesto en el logro de los objetivos estratégicos de la empresa Segurimaster E.I.R.L Trujillo”, tuvieron por objetivo, demostrar la incidencia del presupuesto en el logro de los objetivos estratégicos de la empresa Segurimaster E.I.R.L. - Trujillo 2011-2012, la cual fue presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo: Perú, estudio descriptivo con diseño no experimental transversal, cuya muestra está comprendida por el Plan estratégico vigente 2010 – 2013 y el presupuesto 2011-2012 de la empresa Segurimaster E.I.R.L., concluye:

“Se ha comprobado que la aplicación de los presupuestos de la empresa Segurimaster E.I.R.L. no incidió favorablemente en el logro de los objetivos estratégicos de la empresa, por la tanto nuestra hipótesis se desaprueba porque no existió una racionalización de los recursos, no orientó a la gerencia en la toma de decisiones, no se optimizaron los recursos y no motivó al personal al logro de los objetivos estratégicos”.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión Pública:

Viene a ser un conjunto de operaciones, a través de las cuales, las diversas entidades públicas buscan alcanzar los objetivos establecidos, encuadrados en las políticas establecidas por el gobierno.

1.3.1.1. Función Pública:

Es el conjunto de actuaciones que desarrolla una determinada persona natural en representación o servicio del Estado, las cuales lo realiza de forma permanente, a cambio de una contraprestación económica, como la remuneración u honorarios.

1.3.1.1.1. Principios de la Función Pública:

A. Respeto:

Está relacionado con la buena conducta funcional que deben tener los diversos operadores de la administración pública, en respeto a lo señalado en la Constitución Política, así, como en las demás leyes. Garantizando que en todo el ciclo de toma de decisiones, se efectúe en función al derecho del debido proceso, así como, el derecho de defensa.

B. Probidad

Consiste en la actuación que deben tener los diversos operadores de la administración pública en base de honradez, honestidad y rectitud; en orientación a lograr el bienestar común, eliminando toda actuación dirigida a satisfacer necesidades personales.

C. Eficiencia

Proporcionar calidad en la demanda de servicios que brinda la administración del sector público, a través de capacitaciones permanentes que deben recibir los operadores a fin de incrementar su rendimiento.

D. Idoneidad

Se entiende a la aptitud de índole moral, técnica y legal que deben tener los diversos operadores de la administración pública, para desarrollar eficazmente la función pública. Para tal caso, surge indispensable que los operadores reciban capacitaciones acorde a sus conocimientos y habilidades, a fin de brindar un servicio óptimo, propio de sus funciones asignadas.

E. Veracidad

Consiste en desarrollar las función pública con autenticidad, en las diversas interacciones; tanto con los ciudadanos, así como con los integrantes de la institución, a fin de generar mayor transparencia en la ejecución de acciones.

F. Lealtad y Obediencia

Consiste en la actuación con fidelidad, así como con solidaridad, que se debe tener hacia todos los integrantes que conforman su institución a la cual se pertenece, cumpliendo con las ordenes efectuadas por la autoridad competente; en proporción al cumplimiento de las formalidades que sean propios a cada caso, en orientación al interés común. A excepción de las actuaciones o decisiones impartidas de forma arbitraria o las que vayan en contra de lo establecido en la normatividad

G. Justicia y Equidad

Está relacionado con la disposición que se tiene para acatar con las funciones que le han sido conferidas, a base de equidad en sus relaciones con el ciudadano, con los superiores, con los subordinados; así como, con el Estado mismo.

H. Lealtad al Estado de Derecho

Trata acerca de la lealtad que debe guardar el funcionario público que ocupa un cargo de confianza, en relación a la Constitución y al Estado de Derecho; a excepción de los Gobiernos de Factos, en la cual cesan las funciones de forma automática (Ley N° 27815, 2005).

1.3.1.1.2. Funcionario Público y Servidor Público:

El funcionario público es la persona que tiene un cargo en la administración pública, ya sea elegido o designado por un tiempo permanente o a modo temporal, para desempeñar una función pública a cambio de una contraprestación económica (remuneración u honorario) dentro de una empresa u organismo público.

Asimismo, se define al servidor o funcionario público, como aquel ciudadano, tiene vínculo laboral u otra relación con naturaleza similar; mediante el cual, le permite ejercer funciones dentro de las diversas entidades o dependencias del sector público (Congreso de la República, 2001).

El funcionario público y el servidor público, son empleados públicos; con la diferencia que el funcionario es un empleado de confianza, el cual efectúa funciones de carácter político, de acuerdo a las normas establecidas, asimismo realiza políticas en relación al sector público que pertenece (Congreso de la República, 2003).

Es por ello que, resulta necesario diferenciar entre el funcionario público y servidor público. Concerniente al funcionario público, viene a ser un ciudadano, el cual es elegido por la respectiva autoridad competente, en base a lo establecido en la normatividad vigente; el cual es designado para desempeñar funciones en el más alto nivel de la administración pública. Y el servidor público, es el ciudadano que presta sus servicios en una de las diversas entidades o dependencias de la administración pública a cambio de una

retribución remunerativa, el cual podrá ser elegido a través del nombramiento o mediante un contrato de locación celebrado con la autoridad respectiva; bajo los parámetros establecidos en la ley (Consejo de Ministros, 1990).

1.3.2. Nueva Gestión Pública:

La nueva gestión pública, consiste en que la administración pública se enfrenta a nuevos desafíos a nivel global, en la búsqueda de una gestión más ágil y eficiente en la provisión de servicios a sus ciudadanos. Es por ello que para modernizar la gestión pública, es necesario el compromiso de las autoridades y funcionarios, donde no solo el estado tenga carácter coercitivo, sino, que además deberá impulsar la generación de valor a todos los ciudadanos por parte de los servicios que brinda la administración pública, a fin de cambiar el paradigma actual (Garcia y Garcia, 2010).

1.3.2.1. Características:

Las principales características de este nuevo paradigma en la Gestión Pública, vienen a ser:

- A.** La adopción del principio dirigido al usuario, con derechos que están claramente especificados.
- B.** El nuevo perfil del administrador, guiado por la búsqueda de resultados y ser evaluado posteriormente, sujeto a la rendición de cuentas y a la competencia permanente, ya no siendo esto propio del momento solo de la contratación.
- C.** El establecimiento de contratos de gestión, mediante los cuales se establecerá la visión, misión y los objetivos de las diversas unidades ejecutoras, asimismo servirán, de indicadores de desempeño para la evaluación posterior (Andia, 2015).

El nuevo paradigma en la gestión pública moderna, viene a ser la gestión orientada a resultados, en orientación a brindar un mejor

servicio al ciudadano. En este nuevo modelo de gestión, se requiere a funcionarios públicos calificados, altamente motivados y constantemente capacitados en las diversas políticas públicas del Estado, a nivel nacional, regional y local, de acuerdo a la competencia que le pertenezca. Asimismo, se busca organizar los procesos de producción y soporte, con la finalidad de generar mayor utilidad en los insumos para la preparación de productos y/o servicios, con el menor coste posible; tales como: los bienes y servicios públicos, las diversas regulaciones, la seguridad jurídica; y así poder arrojar mejores resultados relacionado a la satisfacción de los administrados.

1.3.2.2. Pilares:

El actual modelo de la gestión orientada a resultados, se encuentra definido a partir de seis pilares; a partir de las cuales se formuló la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Las cuales son:

A. Planeamiento del estado: políticas del estado y de gobierno:

A base de las políticas nacionales, se diseñan las Políticas Públicas, las cuales tienen por finalidad, orientar el accionar público de los diversos operadores públicos; además, a través de estas políticas el gobierno de turno, determinara cuáles serán las prioridades a ejecutar en su periodo de gobierno, las cuales se definirán a partir de las exigencias de la ciudadanía, para posteriormente establecerlas a través de objetivos y metas, y procesos; las cuales servirán para poder transformar en productos institucionales y así impactar positivamente en la población.

Mediante estas Políticas Públicas, se podrá integrar de forma coherente la participación del Estado, de sus niveles y de las entidades públicas, para brindar un mejor servicio a la población,

mediante el establecimiento de objetivos claros y precisos comunes en los diversos Planes Gubernamentales, de los sectores, Planes Regionales y Locales de Desarrollo Concertado, además de los Planes Estratégicos y Planes Operativos de todas las entidades de la administración pública.

B. Planeamiento estratégico:

Es un proceso, mediante el cual las diversas entidades del Sector Público, establecen las prioridades que se deben concretizar a nivel nacional y de forma descentralizada, tomando como sustento los planes gubernamentales establecidos por el gobierno en turno. Además, en este procesos se analiza de forma rigurosa los siguientes temas:

- ✓ Sobre el sustento de la necesidad de participación del Estado, así como cuales podrían ser los posibles riesgos que acarrearía un equivocado accionar de la administración pública.
- ✓ Sobre el análisis de los factores que pertenecen al macro entorno, que podría impactar en el desarrollo de la actuación pública, tales como: los factores políticos, legales, económicos, sociales, tecnológicos y ecológicos. Asimismo, el establecimiento de la demanda que se dirigirá el accionar público.
- ✓ Sobre las soluciones que genera la misma sociedad, para satisfacer las demandas de la misma población.
- ✓ Análisis sobre como ha venido actuando el Estado, a través de sus políticas, para la satisfacción de las necesidades de la población; así como, los resultados logrados y lecciones derivadas de las actuaciones pasadas.

Al finalizar este proceso, en el Plan Estratégico se debe integrar los objetivos generales que persigue la entidad pública, las cuales

se definirán a través de resultados esperados en relación a las necesidades de la población. Es por ello, que para llevarlo a la práctica es necesario diseñar Planes Operativos que contendrán objetivos específicos, así como metas cuantificables y claras; asimismo resulta necesario contar con presupuesto suficiente que permita disponer de recursos de alta calidad, para brindar un mejor servicio a la sociedad.

C. Presupuesto para Resultados:

La asignación de presupuesto en orientación a resultados, es igual de importante que el establecimiento de objetivos en un Estado moderno que tiene como fin servir al ciudadano, a través de la satisfacción de sus demandas. Es por ello que se debe de optimizar el buen uso de los recursos, a fin de lograr cumplir con los objetivos planteados en una gran proporción.

En los procesos de asignación y control que se efectúa en relación al uso que se le da a los recursos, es sumamente importante la transparencia, así como, la rendición de cuentas, para de esta forma fomentar una gestión por resultados, y así lograr una verdadera modernización en la gestión pública. Es decir, lo que se busca a través de la incorporación de estos dos ejes, es cambiar el paradigma de la suposición de la gestión al presupuesto, a una gestión que busque obtener resultados en favor al ciudadano. Todo ello generara que la administración pública a través de sus diversas entidades, pueda brindar servicios de alta calidad y tenga cobertura en sus diversos productos y servicios públicos, manteniendo un debido equilibrio fiscal; y potenciando así la integración de todas las instituciones del Estado Peruano.

En nuestro país, mediante la aplicación de diversos programas presupuestales impulsados por el MEF, se busca generar y propiciar un verdadero vínculo entre los recursos públicos que son establecidos a las diversas entidades del sector público, con los productos esperados a favor de los administrados, a través de la eficiencia y eficacia que se debe generar en el gasto público. La incorporación de esta estrategia, está en orientación a que se cumpla con los siguientes puntos:

- ✓ Exista un verdadero compromiso por parte de las entidades pertenecientes al sector público, en lograr alcanzar los resultados planteados a nivel nacional.
- ✓ Responsabilidad explícita que debe asumir las entidades públicas, en relación al cumplimiento de los resultados esperados, las cuales sean susceptibles para la rendición de cuentas.
- ✓ Compromiso real por las diversas entidades públicas, en lograr cumplir y respetar el proceso productivo de los servicios y productos públicos que ofrece el Estado
- ✓ Hace uso con transparencia de la información que sea tomada en cuenta para la toma de decisiones en relación a la asignación de presupuesto, hacia los ciudadanos, así como a la administración pública en general.

D. Gestión por Procesos:

Un cambio de paradigma en la gestión, que busca estar orientada al servicio del ciudadano, necesita una reestructuración, donde se transforme una gestión tradicional a un gestión por procesos, mediante el cual se asegure en impactar de forma positiva en el ciudadano mediante los bienes y servicios que estén a cargo de cada entidad del sector público. Estos procesos, vienen a ser un conjunto de actividades que tiene por finalidad transformar un insumo en una salida.

Existen dos tipos de técnicas que realiza la administración pública; la primera se denomina “Procesos Clave”, la cual viene a ser el producto derivado de un conjunto de etapas que se desarrollan para la producción del bien o servicio. Mientras que el segundo se denomina “Procesos de Soporte”, la cual sirve de base en el actuar de la administración pública de cada entidad en sus diversas unidades, como la de personal, infraestructura, financiera, logística, entre otras. Además resulta necesario mencionar que ambos procesos, trabajan de forma cohesionada, para lograr así óptimos resultados.

Es por ello que las diversas entidades públicas, vienen indagando de forma rigurosa como poder optimizar y automatizar cada proceso de la producción de bienes y servicios públicos; donde los insumos permita generar mayor rendimiento en la capacitación del personal, mejor infraestructura y un mejor manejo de las finanzas.

E. Servicio Civil Meritocratico:

Uno de los áreas más críticos en toda organización, ya sea pública o privada, es la de recursos humanos, puesto que esta orientado al talento humano, los cuales se encargados de establecer los objetivos, diseñar las políticas y planes a ejecutar, así como son los responsables de asignar los recursos disponibles mediante los diversos procesos.

Mientras que en el sector privado, la administración que corresponde de los recursos humanos trata en administrar al personal idóneo para lograr con los objetivos organizacionales, donde tiene como fin generar rentabilidad para la empresa; en la administración pública, la gestión de los recursos humanos tiene dos ejes transversales, las cuales son: en primer punto, existe una relación diferente entre la entidad con los ciudadanos, así

como con las autoridades políticas que fueron elegidos o designados como cargo de confianza. El segundo eje, los servidores públicos están subordinados a lo que establece el sector público, es decir deben de prestar sus servicios de forma neutral, en orientación a brindar un mejor servicio al ciudadano. Es por ello que es más complejo la elección del personal en el sector público, puesto que el perfil de los diversos puestos de trabajo en las entidades públicas es más exigente, así como el proceso de evaluación. Es por esta razón que se ha planteado tres principales atributos que debe tener un servidor público, las cuales viene a ser:

- ✓ Los servidores públicos son responsables de su accionar frente a las autoridades competentes, los cuales vienen a ser representantes de todos los administrados.
- ✓ Frente a los intereses políticos propios de cada servidor público, se deberá tener al margen; puesto que su desempeño deberá ser neutral y solo deberá estar dirigido a defender los intereses de los administrados, mas no en orientación a los intereses de un grupo político particular.
- ✓ Los servidores públicos deberán tener capacidad técnica, para aplicar las políticas gubernamentales de forma eficaz.

Los atributos señalados son exigidos por la administración pública, sin importar en grado en la que se presente cada una de ella, en relación a la función y posición que ocupe dentro de una determinada entidad pública.

En las últimas décadas, en muchos países se ha ido ejecutando varias reformas al servicio civil, con el propósito de articular los tres ejes ya mencionados anteriormente. Actualmente con el nuevo paradigma de gestión pública, se orienta a reclutar personal de acuerdo a su mérito, es decir a la capacidad técnica y

profesionalización que este tenga para desempeñar de forma idónea las acciones encomendadas por su entidad pública respectiva; asimismo el empleado público deberá ser flexible, lo que quiere decir que deberá tener la capacidad de adaptarse al entorno que es cambiante día tras día; por tanto reunirá un perfil el cual le permita desempeñarse eficazmente a los cambios de los planes gubernamentales así como de las demandas de los administrados.

F. Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.

Para certificar la entrega de los bienes y servicios públicos al administrado, bajo el nuevo paradigma que es la gestión pública por resultados, se requiere del seguimiento y evaluación de los procesos productivos, así como de los insumos, y del producto final. Asimismo la evaluación permanente a la ejecución de los proyectos efectuados por la entidad pública.

A través de este proceso, se podrá medir el desempeño de la administración pública, mediante el logro de sus objetivos establecidos en sus planes estratégicos, como en sus planes operativos, a través de los recursos asignados. Es por ello que se pretende medir con la mayor transparencia, el logro de los objetivos de forma eficaz, asimismo la eficiencia en el empleo de los recursos asignados, y finalmente el grado de calidad que es percibida por los administrados. Además este análisis de datos, tiene por propósito servir de base, para la mejora progresiva en la formulación y diseño de los planes institucionales posteriores.

Por otra parte, la gestión del conocimiento es una disciplina que tiene por finalidad hacer uso del conocimiento material y el conocimiento formal en una determinada organización, con el objetivo de poder satisfacer las necesidades de la población, a

través del mejoramiento continuo del desempeño de las entidades públicas (Consejo de Ministros, 2012).

1.3.2.3. Gestión por Resultados:

Es una guía mostrada por la administración de los recursos públicos que se encuentra focalizado en la consecución de las acciones estratégicas implantadas dentro de un plan de gestión, en un determinado periodo. Además, el modelo de gestión por resultados busca generar mayor descentralización en la toma de decisiones, generando responder eficazmente a la demanda, sin dejar a un lado la transparencia de una gestión (Makòn, 2000).

Entonces se puede conceptualizar, como un patrón propuesto por la administración de los recursos públicos que tiene como sustento el desempeño de las diversas acciones estratégicas establecidas en el plan de gestión.

Por otro lado, se ve que la Gestión por Resultados también es conocida como gestión basada en el desempeño, lo cual significa incorporar en todas las fases de la gestión, instrumentos como por ejemplo más formación, mejores incentivos y mejores capacidades que hagan a los gestores públicos más responsables con los resultados, más orientados a los ciudadanos.

Además, puede definirse como el modelo que permitirá desarrollar las acciones con la finalidad de lograr los objetivos establecidos, de una forma eficiente; brindando así servicios de alta calidad a los ciudadanos.

Tiene como objetivos:

- ✓ Establecer de forma paulatina criterios idóneos de asignación de recursos presupuestarios, la cual debe estar sustentada en lograr los objetivos propuestos.

- ✓ Optimizar en la misma proporcionalidad, el presupuesto asignado con el valor agregado que se brinda al ciudadano.
- ✓ Generar un mejor ejercicio por parte del personal que trabajan en las diversas oficinas dependientes de la institución, a fin de cumplir con los objetivos institucionales avizorados.

Su importancia radica, en que:

Es un instrumento cuya importancia reside, en la unificación de los demás instrumentos, tanto del plan estratégico así como del presupuesto, a fin de generar buenas tomas de decisión orientada a los resultados esperados.

1.3.2.4. Indicadores de la Gestión por Resultados:

Es por ello que el actual modelo de gestión, se caracteriza por presentar los siguientes **indicadores**:

A. Eficiencia:

Implica producir en mayor proporción productos y o servicios, al menor coste y tiempo posible, es decir que la producción física, sea realizada con la menor cantidad de insumos.

Además, es la capacidad de realizar bien las cosas, efectuando los procesos establecidos y cumpliendo con las instrucciones planteadas, a fin de garantizar el producto o servicio final que será brindado.

El término en mención, también es empleado para valorar el criterio que se tiene para hacer uso de los recursos; a comparación entre otros comportamientos.

B. Eficacia:

Está relacionado al cumplimiento de los objetivos establecidos en qué grado las diversas oficinas vienen cumpliendo con los objetivos establecidos por la organización.

C. Calidad

La moderna Administración Pública, considera a la calidad como la capacidad que deben tener las diversas entidades públicas, para hacer uso de los recursos disponibles con el costo menor en la prestación de servicios que se le da al administrado, buscando generarle satisfacción tanto a sus necesidades, como a sus expectativas. Asimismo mediante la modernización en el sector público, se busca hacer empleo de las tecnologías en vanguardia de información, para así brindar información rápida a los administrados. Entonces bajo el panorama descrito, la calidad viene a ser una línea de gestión, mientras que la modernización constituye la línea instrumental que servirá de soporte a la línea de gestión (Departamento de Formación y Calidad, 2011).

A partir de lo expuesto, resulta necesario conocer las distintas concepciones de calidad, que se han ido planeando a lo largo de la historia por diversos autores, tales como:

La calidad es el valor que es percibido por los administrados, en la satisfacción de sus necesidades a un bajo costo (Deming, 1991).

Asimismo, es el producto obtenido de la correcta planificación, control y mejora. Lo mencionado es conocido como su trilogía (Juran, 1974).

Además, deriva de hacer con las especificaciones dadas, es decir que no presente defectos, para así lograr satisfacer de forma óptima las necesidades (Crosby, 1979).

A partir de los conceptos mencionados anteriormente se puede resumir, que la calidad está relacionado a la capacidad que tiene una institución de entregar los productos o servicios de una forma rápida y precisa, brindando así el valor esperado al ciudadano (Bonnetoy y Armijo, 2005).

1.3.2.5. Diferencia con la Gestión Tradicional:

La gestión tradicional tiene por finalidad ajustarse a los recursos, a las situaciones y los criterios establecidos, mientras que este nuevo modelo que viene a ser la “Gestión por Resultados”, pone énfasis en las acciones que se vayan a efectuar, con la finalidad de alcanzar los resultados que se habían planificado, a partir de las cuales se determinara el presupuesto, los recursos, y los materiales que sean necesarios, para concretar dichos resultados.

En el nuevo modelo de la gestión pública (Gestión por Resultados), la calidad constituye una cultura transformadora que propicia una mejora de forma inquebrantable en la gestión pública, con el objetivo de satisfacer, además de las necesidades, las expectativas de los ciudadanos en base de equidad, eficiencia, justicia y objetividad en el uso de los recursos públicos.

Dentro de esta nueva forma de gestión pública, se mide los resultados en concordancia con la capacidad que se tiene para satisfacer de forma oportuna e idónea las necesidades de los administrados, de acuerdo a los objetivos y metas planteadas con los fines que persigue la Administración Pública, cuantificando de tal forma, los resultados que se hayan obtenido.

1.3.3. Planificación Estratégica:

1.3.3.1. Planificación:

La planificación consiste en esbozar un futuro que una organización o institución desea alcanzar, teniendo en cuenta los diversos cambios que emergen en el entorno.

Además, la planificación es un procedimiento determinado, que tiene por finalidad generar un determinado, a base de un conjunto de decisiones coordinadas (Bryson ,1988).

Entonces se observa, que constituye un medio para alcanzar los objetivos deseados cumpliendo con una serie de pasos, teniendo en claro hacia dónde encaminan las acciones que se desarrolla dentro de una organización.

1.3.3.2. Tipos de Planificación

De acuerdo a lo establecido en la literatura, se establecen dos tipos de planificación, los cuales son:

A. Planificación estratégica:

Es la planificación que encamina a toda la organización a lograr sus objetivos en un largo plazo (Sanchez, 2003).

Asimismo, se puede comprender que la planificación estratégica viene a ser un proceso, que está basado en la racionalidad, la cual va a servir de soporte en el desarrollo de cada etapa que conforma el proceso (Mintzberg, 1994).

Además, se caracteriza por ser continuo, puesto que se deberá adoptar decisiones empresariales de forma sistemática, teniendo en cuenta los posibles sucesos que puedan darse en un futuro; asimismo se deberá organizar y coordinar de forma sistemática los esfuerzos que sean necesarios para la ejecución de dichas

decisiones, y finalmente se deberá medir los resultados que se hayan obtenido, a fin de compararlos con las expectativas a través de la retroacción sistemática de forma organizada (Drucker, 1984).

La planificación estratégica es un instrumento que va a facilitar a las empresas y/ o entidades de una forma efectiva, su importancia radica en:

- ✓ Impulsar el desarrollo de la organización, instaurando diversos métodos, con la finalidad que los recursos que han sido asignados, sean usados de forma óptima.
- ✓ Disminuye significativamente la incertidumbre que aparece, en relación a la obtención de los objetivos establecidos.
- ✓ Refuerza a la organización sólidamente, ante la presencia de diversas causas, que pueden afectar en el desarrollo normal de la organización.
- ✓ Involucra un compromiso por parte del personal, involucrándolos con los objetivos organizacionales.
- ✓ Impulsa la importancia de adoptar decisiones a base de los instrumentos de gestión, mas no de forma improvisada o empírica.
- ✓ Induce a una mayor efectividad.
- ✓ Extiende el uso óptimo de los recursos y el presupuesto conferido a las dependencias

B. Planificación operativa:

Los gerentes emplean la planificación operativa, con la finalidad de describir las acciones que se deberán emprender dentro de cada una de las oficinas, a fin de lograr los objetivos establecidos (Ramos y Rosario, 2010).

Responde a las preguntas ¿Cómo se logrará llegar y con qué recursos?, precisa los recursos que se necesitaran para lograr

alcanzar los objetivos y las metas planteadas, asimismo, conlleva que se trabaje de forma conjunta con el presupuesto institucional. Asimismo, se tomara en cuenta de forma coordinada el objetivo estratégico, las estrategias y el presupuesto que se ha asignado.

Entonces se puede decir que la planificación operativa, es un proceso sistematizado, en la cual se seleccionara, organizara y avalara en forma conjunta los objetivos, las metas trazadas, así como las actividades propuesta y finalmente los recursos que han sido asignados en un proyecto, dentro de un período determinado. (Meza, Morales, y León, 2003).

1.3.3.3. Instrumentos:

La administración pública, se ha encargado de diseñar instrumentos de gestión, en inspiración a las adoptadas por los estados modernos; para de esta forma lograr concretizar las políticas gubernamentales, buscando propiciar el bienestar de los administrados en base al respeto de sus derechos fundamentales.

Los instrumentos que se emplean en este nuevo modelo de gestión pública son:

A. El Plan Estratégico Institucional (PEI):

Es un instrumento que tiene por finalidad orientar la gestión del que hacer institucional del Gobierno Regional, dicho instrumento empleara la información que se haya producido en la fase estratégica del territorio que está relacionado.

B. El Plan Operativo Institucional (POI)

Es un instrumento que tiene por finalidad identificar los objetivos institucionales que se encuentran plasmados en el Plan Estratégico Institucional, así como en los Planes de Desarrollo Concertado, con la finalidad que se asignen los recursos que sean necesarios para la

ejecución de las actividades establecidas, en pro de alcanzar los objetivos señalados.

Explicando a mayor profundidad, el **Plan Operativo Institucional**, de acuerdo a la DIRECTIVA N° 001-17-REGION ANCASH/GRPPAT/SGDII-DI.001.NP, define:

Que tiene como objetivo evitar la duplicación de actividades entre las diferentes oficinas dependientes de la región. Su importancia radica en que es una herramienta integradora, que permite diseñar el camino por el cual se va a direccionar la institución en el año fiscal, conteniendo las principales actividades a desarrollar con la finalidad de plasmar los objetivos determinados en el PEI.

Por otra parte, va a contener los **Objetivos estratégicos**:

Detallan los efectos que se desean alcanzar, asimismo, indican el punto concluyente de lo que se debe realizar y qué es lo que debe lograrse a través del manejo de estrategias, capacidades, operaciones, presupuestos y programas, las cuales vienen a ser parámetros, bajo las cuales se sustenta la vida de una organización, tomar las decisiones, medir el desempeño y conservar la racionalidad. Es por ello, que los objetivos deben estar bien coordinados y deben ser comunicados oportunamente al personal (Koontz, 2008).

Entonces, se puede referir, que los objetivos estratégicos vienen a ser el propósito al cual se orienta los esfuerzos y recursos para dar cumplimiento a la visión y misión de la Entidad. Los objetivos nos ayudan a definir nuestras intenciones y los cambios que vamos a generar en un período de tiempo. Nos orientan a las actividades operativas y les dan sentido.

Asimismo, se puede conceptualizar que los objetivos determinan los resultados finales y los objetivos generales tienen que estar apoyados por subjetivos. Para que de esta forma, los objetivos formen una jerarquía; en forma de una red.

Asimismo, contiene a las **Estrategias**, las cuales vienen a ser: Modelos que integran las principales políticas y metas establecidas de una determinada empresa, y asimismo, determinar las acciones que se vayan a desarrollar a fin de lograr con los propósitos establecidos (Mintzberg, 1997).

Por otra parte, se define a las estrategias como programas que son generales de ejercicio, las cuales traen como consecuencia compromiso y los capitales, que son necesarias, para poder cumplir con la misión establecida por una organización (Ross y Kami, 1973).

Además, representa a las acciones que la alta dirección efectúa, ante la presencia de un competidor externo factor negativo, que pueda afectar el buen desarrollo de la organización (Steiner, 2007).

Entonces, se puede se puede definir a las estrategias como el conjunto de directrices que tiene por finalidad orientar la elección de las acciones que sean más oportunas, que impulsen a lograr las metas establecidas por la institución, enfocando de forma clara y precisa las funciones que se deberán realizar, tomando en cuenta los factores internos, así como los factores externos.

Y finalmente contendrá al **Presupuesto**, el cual viene a ser: Un instrumento de planificación anual que coadyuva en la priorización de la ejecución de las acciones, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados para el año fiscal (BID, 2009).

Mediante el presupuesto por resultados, se busca alcanzar con mayor grado de eficiencia y eficacia del gasto público a través, de una relación proporcional tanto de los recursos públicos que han sido asignados con los productos y resultados formulados, en pro del bienestar de la población (Acuña, Huayta y Mesinas, 2012).

Por otra parte también se puede definir al presupuesto, como la expresión cuantitativa formal de los objetivos que la administración de una empresa o entidad, que desea alcanzar en un periodo determinando y con la adopción de las estrategias que vayan a ser necesarias a fin de alcanzar los objetivos trazados; para lo cual resulta importante que la gestión realice una buena organización, ejecución y control del presupuesto.

Por lo señalado se puede señalar, que el presupuesto presenta las siguientes características:

1. Constituye un plan: el presupuesto viene a ser la expresión de lo que una gestión busca realizar en un periodo determinado, con la finalidad de generar cambios favorables en una determinada organización.
2. Es integrador: puesto que constituye un plan, integra a las diversas áreas de una organización así como las actividades que estos desarrollan, la cual está orientada a toda la organización, con la finalidad de alcanzar el objetivo global
3. Coordinador: es decir, que el diseño de cada uno de los planes deben estar coordinados en forma conjunta.
4. En términos financieros: está representado por la unidad monetaria, la cual sirve como forma de comunicación, para el desarrollo de los planes anuales de toda organización.
5. Operaciones: consiste que la generación de ingresos y la ejecución de egresos, viene a ser una de las finalidades de la provisión del presupuesto.

6. Recursos: para poder concretizar los planes de acción, se hace necesario además de establecer los ingresos y egresos que vaya a efectuar una determinada organización, se deberá preveer de los recursos necesarios a emplear.
7. Dentro de un periodo futuro determinado: la provisión de un presupuesto estará en función de un tiempo determinado, la cual implica cuantificar la toma de decisiones en términos monetarios, con la finalidad de poder cumplir con los fines trazados (Ramírez, 2013)

Por otra parte, el presupuesto tiene por objetivos:

- a) Planear y predecir: que contiene la fijación de acciones que se planean efectuar en el futuro, y preparar así, las mejores evaluaciones posibles, teniendo en cuenta los factores externos que vayan a influir.
- b) Coordinación: consiste que la organización operara de forma coordinada e integrada entre todas sus áreas, mas no de forma aislada.
- c) Control: Se evidenciara a través de la asignación de responsabilidades y la contrastación posterior de los resultados alcanzados, con la finalidad de plasmar los objetivos organizacionales establecidos (Álvarez, 2001).

Entonces, se puede concluir, que el presupuesto tiene por finalidad ayudar a tener el control en el accionar de las diversas áreas de una organización, la cual se logra a través de la comparación de los resultados que hayan sido obtenidas con las cifras del presupuesto, y así poder establecer posteriormente la efectividad de las operaciones.

1.3.4. Procuraduría Pública Regional de Ancash

1.3.4.1. Breve Descripción:

A. Misión:

Ejercer la representación legal con eficiencia y eficacia la defensa del estado en los procesos administrativos, judiciales, arbitrales y extraprocesales en los procedimientos con las que interviene el Gobierno Regional de Ancash y de sus dependencias orgánicas, velando por la protección de sus derechos e intereses, con observancia a la Constitución, al Decreto Legislativo N° 1068, Decreto que regula el Sistema de Defensa Jurídica del Estado, su reglamento y acorde a las disposiciones de la Ley N° 27867 – Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, ejerciendo sus funciones y atribuciones en el ámbito nacional (Ley N°27867, 2002).

B. Visión:

Fortalecer, unificar, y modernizar la defensa de los intereses del Gobierno Regional de Ancash, y posicionar a la Procuraduría Pública de GRA como líder en la administración pública a nivel regional y nacional, de sus unidades orgánicas.

C. Línea de autoridad y responsabilidad:

El rol del Procurador Público Regional, se sujeta a lo establecido por la Ley en el artículo 47 de la Constitución Política del Perú, así como en el Decreto Legislativo N° 1068, conjuntamente con su Reglamento. Sin embargo se sujeta administrativamente de acuerdo a la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, en este caso, en el Gobierno Regional de Ancash (Decreto Legislativo N° 1068, 2008).

D. Funciones:

La Procuraduría Pública Regional, cumple las siguientes funciones:

1. Ejecutar la defensa en los procesos judiciales, iniciar acciones y recursos legales que sean necesarios para efectuar la defensa de los derechos e intereses del Gobierno Regional.

2. Requerir y gestionar informes, antecedentes y el apoyo necesario de cualquier unidad orgánica del Gobierno Regional, para cumplir eficientemente con sus funciones.
3. Informar continuamente al Consejo Regional, así como al Consejo de Defensa Jurídica del Estado, sobre los procesos judiciales iniciados, ingresados y en giro en defensa de los derechos e intereses del Gobierno Regional de Ancash.
4. Formular anualmente su memoria de Gestión, a más tardar el mes de Febrero del año siguiente, conforme a las disposiciones que el Consejo Judicial del Estado establezca.
5. Brindar asesoramiento técnico especializado en los asuntos de su competencia (Decreto Legislativo N° 1068, 2008).

1.3.4.2. Articulación de los Objetivos:

A. Plan Nacional:

✓ **PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO NACIONAL AL 2021**

ON3: Estado democrático y descentralizado que funciona con eficacia, eficiencia y articuladamente entre sus diferentes sectores y los tres niveles de gobierno al servicio de la ciudadanía y el desarrollo, garantizando la seguridad nacional (CEPLAN, 2011).

B. Plan Regional:

✓ **PLAN DE DESARROLLO REGIONAL CONCERTADO - PDRC 2008 - 2021**

OE5: Fortalecimiento de la institucionalidad para el desarrollo (CEPLAN, 2011).

✓ **PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL REGIONAL - PEI 2017 - 2019**

OEI.10: Mejorar la calidad de la gestión pública en el gobierno regional de Ancash (Gobierno Regional de Ancash, 2017).

✓ **PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017:**

AEI.10.01: Fortalecer la Gestión Institucional (Gobierno Regional de Ancash, 2017).

1.3.4.3. Objetivos Estratégicos, Estrategias y Presupuesto:

A. Objetivo Estratégico General:

El objetivo general es la defensa legal del Gobierno Regional de Ancash, la cual se implementa a través de estrategias técnico-legales y acciones oportunas, eficaces y eficientes.

En la Oficina de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, se tiene como objetivos estratégicos en el presente año fiscal 2017:

- ✓ Fortalecer la capacidad técnica de los profesionales que coadyuvan en la búsqueda y revisión de los diversos procesos judiciales a cargo de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.
- ✓ Fortalecer la integración y coordinación con el Consejo de Defensa Jurídica del Estado, buscando la capacitación para el mejoramiento de las estrategias de defensa de los intereses del Gobierno Regional de Ancash y de sus Unidades Orgánicas

B. Estrategias:

En la Oficina de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, se planteó como estrategias para alcanzar los objetivos señalados para el presente año fiscal 2017:

- ✓ Suscripciones a libros y revistas jurídicas.
- ✓ Inscripción en cursos de actualización jurídica.
- ✓ Asistir en talleres de capacitación en otras materias.
- ✓ Establecer alianzas estratégicas.

C. Presupuesto:

El monto asignado a la Oficina de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, para cumplir con los objetivos previstos para el presente año fiscal 2017, es de S/. 222,717.00.

1.3.4.3. Lineamientos de Política Institucional:

1. Vigilar el estricto acatamiento de la legislación que regla y normaliza las acciones y cargos de la Procuraduría Pública Regional.
2. Causar y propagar los dispositivos de amparo de operaciones para la mejor defensa judicial, generando la intervención y celeridad de las áreas implicadas, asintiendo optimar las estrategias de defensa.
3. Fortificar la capacidad de tarea y proyección institucional con énfasis, en la aplicación de los principios de concertación, transparencia, eficiencia, eficacia y competitividad (Gobierno Regional de Ancash, 2017).

1.4. Formulación del problema

¿De qué forma el Plan Operativo Institucional impulsa a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017?

Problemas Secundarios:

- ¿En qué forma, el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el POI 2017, impulsan la Gestión por Resultados la Procuraduría Pública Regional de Ancash?
- ¿En qué grado favorece la aplicación de las estrategias determinadas en el POI 2017, en la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash?
- ¿En qué medida la ejecución del presupuesto establecida en el POI 2017, incide en la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash?

1.5. Justificación del estudio

La investigación se realizó con la finalidad de conocer cómo el Plan Operativo Institucional 2017 impulsa a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, a través de las actividades establecidas en el presente año fiscal que están alineadas a las acciones estratégicas, a los objetivos estratégicos y al presupuesto asignado.

Su ejecución conlleva una relevancia social ya que pone a consideración a las gestiones actuales de otras instituciones públicas, para que puedan implementar mejoras en los procesos de formulación de sus planes operativos anuales, a fin de cumplir en mayor proporción con los objetivos establecidos en sus Planes Estratégicos Institucionales en orientación a una gestión por resultados, superando las limitaciones y deficiencias de la revisión del caso de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

Además, tiene valor teórico porque los resultados se pueden generalizar y servirán a otros estudios en todo el país, promoviendo medidas correctivas frente a las limitaciones que se presentan en el cumplimiento de lo establecido en el Plan Operativo a efecto de generar un significativo impulso a una gestión por resultados, pudiendo de esta forma profundizar en el conocimiento de la importancia del presente instrumento de gestión a corto plazo.

La investigación tiene implicancias prácticas porque permite en el futuro plantear alternativas de solución a futuro con la realidad, en lo que se refiere a la eficacia de los planes operativos institucionales y la gestión por resultados, enmarcado en el modelo de la nueva gestión pública.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general:

Hi: El Plan Operativo Institucional impulsa de forma moderada a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017.

Hipótesis secundarias:

- El cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el POI 2017, impulsan de forma moderada la Gestión por Resultados la Procuraduría Pública Regional de Ancash.
- La aplicación de las estrategias determinadas en el POI 2017, influye de forma moderada la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.
- La ejecución del presupuesto establecida en el POI 2017, incide de forma moderada la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

1.7. Objetivos

Objetivo general:

Identificar de qué forma el Plan Operativo Institucional impulsa a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017.

Objetivos específicos:

- Reconocer de qué forma, el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el POI 2017, impulsan la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.
- Identificar en qué grado la aplicación de las estrategias determinadas en el POI 2017, influye en la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.
- Evaluar en qué medida la ejecución del presupuesto establecida en el POI 2017, incide en la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

II MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

En la presente investigación el diseño a aplicar es de tipo no experimental, debido a que la investigadora, no manipulara ninguna de las variables que son objeto de estudio; re coleccionando la información necesaria de forma intacta, para ser analizado posteriormente. (Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Transversal: porque se buscar recabar la información necesaria, tomando como base a las dimensiones y variables establecidas en el presente trabajo de investigación, en un tiempo determinado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El diseño utilizado fue **Transeccional correlaciones - causales**, mediante la cual se describen relaciones entre dos o más variables en un determinado momento. Algunas veces, en sentido correlacional, otras en función

El esquema es:

Tiempo único
El interés es la relación entre
variables, sea correlación:

$X_1 \text{ ---- } Y_1$

$X_2 \text{ ---- } Y_2$

$X_k \text{ ---- } y_k$

O bien, relación causal:

$X_1 \text{ ----> } Y_1$

$X_2 \text{ ----> } Y_2$

$X_k \text{ ----> } y_k$

2.2. Variables, operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Plan Operativo Institucional	Gobierno Regional de Ancash (2017). Es una herramienta que sirve para la identificación de los objetivos institucionales considerados en el Plan Estratégico Institucional y los Planes de Desarrollo Concertado, orientando la asignación de recursos públicos a la ejecución de actividades y proyectos considerados de vital. (p. 7).	Es un documento de gestión, que contiene los objetivos institucionales planteados a corto plazo, en función al presupuesto asignado; mediante la incorporación de estrategias, que permitan lograr dichos resultados.	Objetivos estratégicos	Procesos judiciales atendidos. Procesos arbitrales atendidos. Procesos de conciliación atendidos. Acciones legales iniciadas. Suscripciones a libros y revistas jurídicas Cursos de actualización jurídica. Talleres de capacitaciones. Alianzas estratégicas establecidas Presupuesto operativo. Gasto en infraestructura física Gasto en infraestructura tecnológica Gasto en el talento humano	Intervalo
			Estrategias		
			Presupuesto		
Gestión por Resultados	CEPAL (2010): Es un modelo de administración de los recursos públicos centrado en el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas en el plan de gobierno para un determinado período de tiempo y con determinados recursos. (p.4).	Es una herramienta de gestión, que busca refocalizar su conducción, mediante nuevos criterios que son: la eficiencia, eficacia y la calidad.	Eficiencia	Agilidad en el servicio. Resoluciones de reclamos. Inspecciones realizadas. Restricciones presupuestales Cobertura de los servicios. Focalización de los servicios. Cantidad de la demanda que se puede atender. Atención de documentos en despacho. Atención oportuna. Amabilidad. Transparencia. Reducción de procesos	Intervalo
			Eficacia		
			Calidad		

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

En la presente investigación, la población estará conformada por 32 personas, el mismo que comprende a los funcionarios, servidores públicos y colaboradores de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

Muestra

En virtud del tamaño de la población, no resulta necesario aplicar el muestreo, es por ello que, la muestra será equivalente a la población., conformado por las 32 personas, comprendido por los funcionarios, servidores y colaboradores de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

Muestreo: No probabilístico – Por Conveniencia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica empleada fue la encuesta, mediante este procedimiento se busca recabar la información que requiere la investigadora, mediante la aplicación de un instrumento de recolección de datos en una determinada población. Mediante el empleo de esta técnica, se busca conocer las manifestaciones de la población que viene a constituir el objeto de estudio, es por ello que se les realizara una serie de preguntas para conocer sus ideales y opiniones frente a un tema concerniente a la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

A través del cuestionario, que viene a ser el instrumento más empleado para recolectar datos. Se hará empleo en la presente investigación, es por ello que contendrá un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Escala de medición:

Escala de Intervalo para ambas variables en estudio, pues contiene el concepto de igualdad de intervalo, es decir, que se tiene la noción de distancia igual los intervalos que se plantean medir, en cuanto a la forma que viene impulsando el Plan Operativo Institucional a la Gestión por Resultados.

Niveles de puntuación de las variables

<i>Variable</i>	<i>Instrumento</i>	<i>Puntaje mínimo</i>	<i>Puntaje máximo</i>	<i>Nivel</i>	<i>Puntuación de nivel</i>
Plan Operativo Institucional	Cuestionario sobre "El impulso del Plan Operativo a la Gestión por Resultados"	12	48	Significativa	36-48
				Moderada	24-35
				No significativa	12-23
Gestión por Resultados		12	48	Optima	36-48
				Moderada	24-35
				Deficiente	12-23

Niveles de puntuación de las dimensiones

<i>Dimensiones</i>	<i>Instrumento</i>	<i>Puntaje mínimo</i>	<i>Puntaje máximo</i>	<i>Nivel</i>	<i>Puntuación de nivel</i>
Objetivos.	Cuestionario sobre "El impulso del Plan Operativo a la Gestión por Resultados"	4	16	Significativa	12-16
Estrategias.				Moderada	8-11
Presupuesto.				No significativa	4-7
Eficacia.				Optima	12-16
Eficiencia.				Moderada	8-11
calidad				Deficiente	4-7

Validez y confiabilidad

En el presente estudio realizó la validación y confiabilidad a través de:

Validación

Se realizó a través del juicio de expertos: dos especialistas y un metodólogo.

Confiabilidad:

La confiabilidad viene a ser el grado de precisión en la que se aplicara un instrumento de investigación, elegido por la investigadora, para de esta forma determinar la repetición constante y estable en su medida. Hernández. (Fernández y Baptista, 2014)

En la evaluación de la confiabilidad de los instrumentos de investigación se aplicó la siguiente técnica: alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach

Hernández, Fernández y Baptista (2014) aducen que:

El coeficiente alfa de Cronbach puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total. Esta técnica supone que los ítems están correlacionados positivamente unos con otros pues miden en cierto grado una entidad en común. De no ser así, no hay razón para creer que puedan estar correlacionados con otros ítems que pudiesen ser seleccionados, por lo que no podría haber una relación entre la prueba y otra similar (p. 304).

El cálculo de la confiabilidad se calculó así:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right)$$

donde:

S_i^2 es la varianza del ítem i ,

S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y k es el número de preguntas o ítems.

$$\begin{array}{l} K = 24 \\ \sum \sigma_i^2 = 16.2 \\ \sigma_t^2 = 122.5 \end{array} \qquad \begin{array}{l} \text{Valor alfa de Cronbach} \\ \alpha = \mathbf{0.9055} \end{array}$$

Entonces se concluye, que al ser el resultado un valor mayor que 0.8, el instrumento de medición resulta ser confiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se consideró por ser una investigación descriptiva, utilizar estadísticos descriptivos.

A través de los **Estadísticos descriptivos** se representó visualmente un conjunto de datos que corresponden a una situación de interés, con la finalidad de resumir y organizar conjuntos de observaciones en forma cuantitativa, es por ello que se empleó:

- Distribución de frecuencias: Se mostró la información de forma tabulada, detallada y ordenada, permitiendo un análisis rápido y objetivo.
- Gráficos: Para hacer más vistosa, atractiva e interactiva la información recolectada se presentó en gráficos, cuyo análisis se presentó adjunto a estos.

- Tablas Cruzadas: Para determinar si existe alguna relación entre la variable de la fila y la columna, es decir, servirá para ver el comportamiento de las variables en relación a la combinación de las variables o del cruce de sus dimensiones.

Además se utilizó como prueba estadística:

- Eta: es adecuado para datos en que la variable dependiente se calcula en una escala de intervalos y la variable independiente en una escala nominal y ordinal. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 307).

Se utilizó software especializado para el tratamiento de los datos. Luego de la compilación de una base de datos con la información de la encuesta se procedió a su análisis y presentación. Los programas estadísticos utilizados fueron: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión SPSS24 y Microsoft Office Excel 2013.

2.6. Aspectos éticos

La planificación y ejecución de este trabajo de investigación estuvo orientada a presentar datos reales, trabajados con veracidad y obtenidos de datos verídicos y transparentes; evitando todo tipo de ocultamiento de información por aparentar buenos aspectos donde no las hay.

Para la ejecución de la presente investigación se concibe a la ética como un valor que debe prevalecer durante los procesos de planificación y ejecución de la investigación científica, por ello se respetó: la propiedad intelectual o los derechos de los autores utilizados citándolos de acuerdo a las normas APA. Además se respetó la confidencialidad de los informantes y de la información proporcionada durante la ejecución del estudio. Estos principios éticos contribuyeron llevar a cabo el trabajo de investigación y culminar

satisfactoriamente con resultados que ayuden verdaderamente a obtener información sistematizada y actualizada de que forma viene impulsando el Plan Operativo Institucional en la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017.

III RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Tratamiento de los Resultados

El presente capítulo, presenta los resultados obtenidos a partir de una encuesta aplicada a la muestra de estudio que estuvo conformada por 32 personas que prestan sus servicios a la Procuraduría Pública Regional del Gobierno Regional de Ancash, entre funcionarios, servidores y colaboradores; el referido instrumento de recolección de datos fue aplicado del 06 al 12 de Setiembre.

Posteriormente, el análisis de los resultados se efectuó bajo el enfoque cuantitativo, la cual fue procesada en una base de datos en el programa SPSS y Excel, seguidamente se determinó las escalas de medición de las puntuaciones originadas por cada variable y dimensión, consecuentemente se estableció la distribución de frecuencias, agregando los porcentajes respectivos y se representó los resultados a través de barras para su mejor comprensión.

Por otra parte, se hizo empleo de las Tablas de Contingencia, a través del cual se procedió a describir el comportamiento de las variables y dimensiones a partir de la combinación de sus categorías.

Finalmente para probar si las hipótesis planteadas son congruentes con los resultados obtenidos, se hizo uso como prueba estadística Eta, para así poder estimar el efecto de una variable sobre la otra.

3.2. Resultados según los objetivos de estudio

3.2.1. Resultados respecto al Objetivo General

Objetivo general: Identificar de qué forma el Plan Operativo Institucional impulsa a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017.

Tabla 1. Impulso del Plan Operativo Institucional y Gestión por Resultados

		PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL						Total	
		NO SIGNIFICATIVA		MODERADA		SIGNIFICATIVA		Recuento	% del total
		Recuento	% del total	Recuento	% del total	Recuento	% del total		
GESTIÓN POR RESULTADOS	DEFICIENTE	2	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	6,3%
	MODERADA	13	40,6%	12	37,5%	0	0,0%	25	78,1%
	OPTIMA	0	0,0%	1	3,1%	4	12,5%	5	15,6%
Total		15	46,9%	13	40,6%	4	12,5%	32	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la Tabla 1, se evidencia que del 100% de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 46.9% manifiestan que no se viene aplicando al Plan Operativo Institucional de forma significativa, mientras que el 40.6% señalan que se está cumpliendo de forma moderada y el 12.5% indican que se viene cumpliendo de forma significativa. Por otra parte el 6.3% de los encuestados, señalan que se viene impulsando a fortalecer de forma deficiente la Gestión por Resultados, mientras que el 78.1% afirman que se viene impulsando de forma moderada y finalmente el 15.6% sostienen que se está impulsando de forma óptima.

De la información recabada, se visualiza que el 40.6% de los encuestados, señalan que no se viene cumpliendo de forma significativa con lo establecido en el Plan Operativo Institucional, por lo que el impulso a la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash es de forma moderada.

Figura 1

Plan Operativo Institucional y Gestión por Resultados

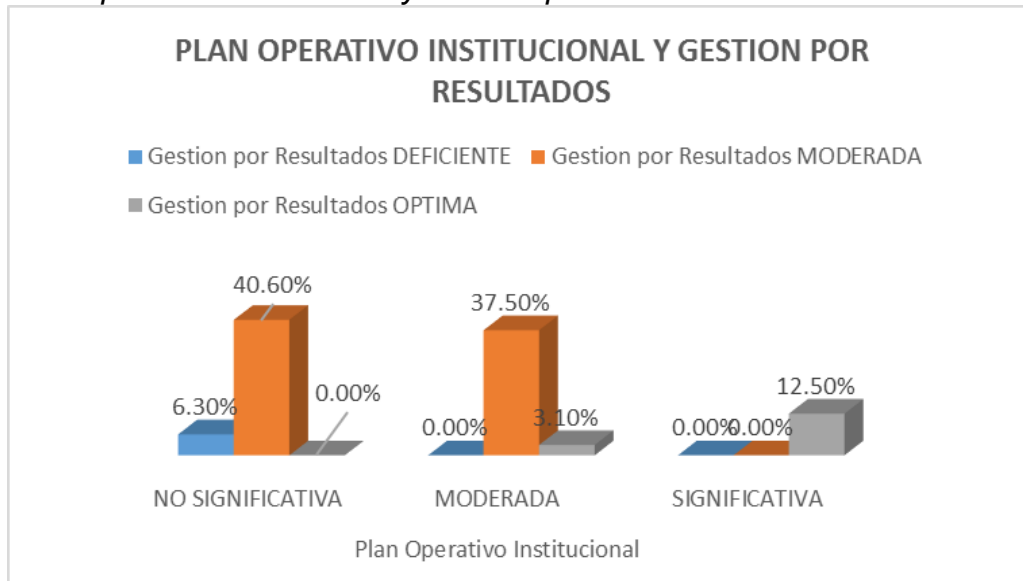


Tabla 2

Prueba de hipótesis: Plan Operativo Institucional y Gestión por Resultados

Medidas direccionales			
Nominal por intervalo	Eta	PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL	Valor ,995
		GESTIÓN POR RESULTADOS	,996

Fuente: De acuerdo al análisis en el programa SPSS.

Interpretación:

La Ho se Rechaza, por lo tanto se acepta la Ha: El Plan Operativo Institucional impulsa de forma moderada a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017, con un valor de 0.996, lo cual indica que hay una gran relación de impulso entre las variables, puesto que es un valor cercano a 1.

3.2.2. Resultados respecto a los Objetivos Específicos

Objetivo específico N° 1: Reconocer de qué forma, el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el POI 2017, impulsan la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

Tabla 3
Impulso de los Objetivos Estratégicos y Gestión por Resultados

		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS							
		NO						Total	
		SIGNIFICATIVA		MODERADA		SIGNIFICATIVA			
		% del		% del		% del		% del	
		Recuento	total	Recuento	total	Recuento	total	Recuento	total
GESTIÓN POR	DEFICIENTE	2	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	6,3%
RESULTADOS	MODERADA	0	0,0%	20	62,5%	5	15,6%	25	78,1%
	OPTIMA	0	0,0%	0	0,0%	5	15,6%	5	15,6%
Total		2	6,3%	20	62,5%	10	31,3%	32	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la Tabla 3, se evidencia que del 100% de los resultados obtenidos en la encuesta, el 6.3% manifiestan que no se viene cumpliendo de forma significativa con los objetivos estratégicos del Plan Operativo Institucional, mientras que el 62.5% señalan que se viene cumpliendo de forma moderada y finalmente el 31.3% consideran que se viene cumpliendo de forma significativa. Por otra parte el 6.3% consideran que se está impulsando de forma deficiente la Gestión por Resultados, mientras que el 78.1% afirman que es de forma moderada y finalmente el 15.6% señalan que se viene impulsando de forma óptima.

De la información recabada, se visualiza que el 62.5% de los encuestados, señalan que se viene cumpliendo de forma moderada con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Operativo Institucional, por lo que el impulso a la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash es de forma moderada.

Figura 3
Objetivos Estratégicos y Gestión por Resultados

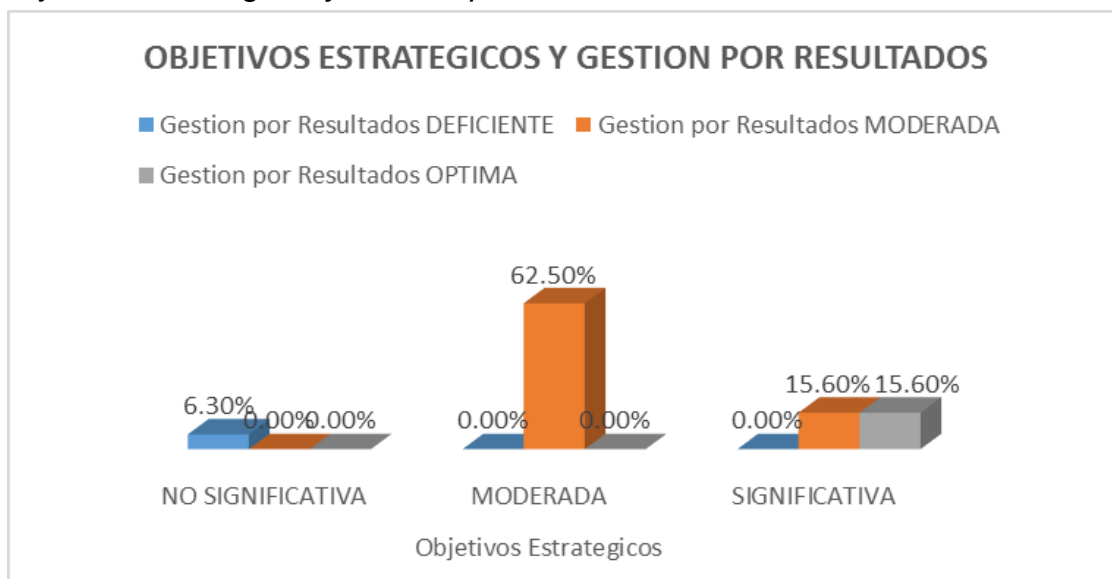


Tabla 4
Prueba de hipótesis: Objetivos Estratégicos y Gestión por Resultados

Medidas direccionales			
			Valor
Nominal por intervalo	Eta	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	,991
		GESTIÓN POR RESULTADOS	,984

Fuente: De acuerdo al análisis en el programa SPSS.

Interpretación:

La H_0 se Rechaza, por lo tanto se acepta la H_a : El cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el POI 2017, impulsan de forma moderada la Gestión por Resultados la Procuraduría Pública Regional de Ancash, con un valor de 0.984, lo que indica que hay gran relación de impulso entre las variables, puesto que es un valor cercano a 1.

Objetivo específico N° 2: Identificar en qué grado la aplicación de las estrategias determinadas en el POI 2017, influye en la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

Tabla 5. Influencia de las Estrategias y Gestión por Resultados

		ESTRATEGIAS					
		NO SIGNIFICATIVA		MODERADA		Total	
		Recuento	% del total	Recuento	% del total	Recuento	% del total
GESTIÓN POR RESULTADOS	DEFICIENTE	2	6,3%	0	0,0%	2	6,3%
	MODERADA	18	56,3%	7	21,9%	25	78,1%
	OPTIMA	0	0,0%	5	15,6%	5	15,6%
Total		20	62,5%	12	37,5%	32	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la Tabla 5, se evidencia que del 100% de los resultados obtenidos en la encuesta, el 62.5% manifiestan que no se viene aplicando las estrategias de forma significativa, mientras que el 37.5% señalan que se está aplicando de forma moderada. Por otra parte el 6.3% de los encuestados, señalan que se influye deficientemente a fortalecer la Gestión por Resultados, mientras que el 78.1% afirman que se viene influyendo de forma moderada y finalmente el 15.6% sostienen que se viene dando de forma óptima.

De la información recabada, se visualiza que el 56.3% de los encuestados, señalan que no se viene aplicando de forma significativa con las estrategias establecidas en el Plan Operativo Institucional, por lo que la influencia a la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash es de forma moderada

Figura 5
Estrategias y Gestión por Resultados



Tabla 6
Prueba de Hipótesis: Estrategias y Gestión por Resultados

Medidas direccionales			
			Valor
Nominal por intervalo	Eta	ESTRATEGIAS	,994
		GESTIÓN POR RESULTADOS	,980

Fuente: De acuerdo al análisis en el programa SPSS.

Interpretación:

La Ho se Rechaza, por lo tanto se acepta la Ha: La aplicación de las estrategias determinadas en el POI 2017, influye de forma moderada a la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, con un de 0.980, indica que hay gran relación de influencia entre las variables, puesto que es un valor cercano a 1.

Objetivo específico N° 3: Evaluar en qué medida la asignación del presupuesto establecida en el POI 2017, incide en la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

Tabla 7
Incidencia del Presupuesto y Gestión por Resultados

		PRESUPUESTO					
		NO SIGNIFICATIVA		MODERADA		Total	
		Recuento	% del total	Recuento	% del total	Recuento	% del total
GESTIÓN POR RESULTADOS	DEFICIENTE	2	6,3%	0	0,0%	2	6,3%
	MODERADA	15	46,9%	10	31,3%	25	78,1%
	OPTIMA	0	0,0%	5	15,6%	5	15,6%
Total		17	53,1%	15	46,9%	32	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la Tabla 7, se evidencia que del 100% de los resultados obtenidos en la encuesta, el 53.1% manifiestan que no se viene ejecutando el presupuesto del Plan Operativo Institucional de forma significativa, mientras que el 46.9% señalan que se viene ejecutando de forma moderada. Por otra parte el 6.3% de los encuestados, señalan que se viene incidiendo deficientemente a fortalecer la Gestión por Resultados, mientras que el 78.1% afirman que es de forma moderada y finalmente el 15.6% sostienen que se está incidiendo de forma óptima.

De la información recabada, se visualiza que el 46.9% de los encuestados, señalan que no se viene ejecutando de forma significativa el presupuesto establecido en el Plan Operativo Institucional, por lo que la incidencia a la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash es de forma moderada.

Figura 7
Presupuesto y Gestión por Resultados

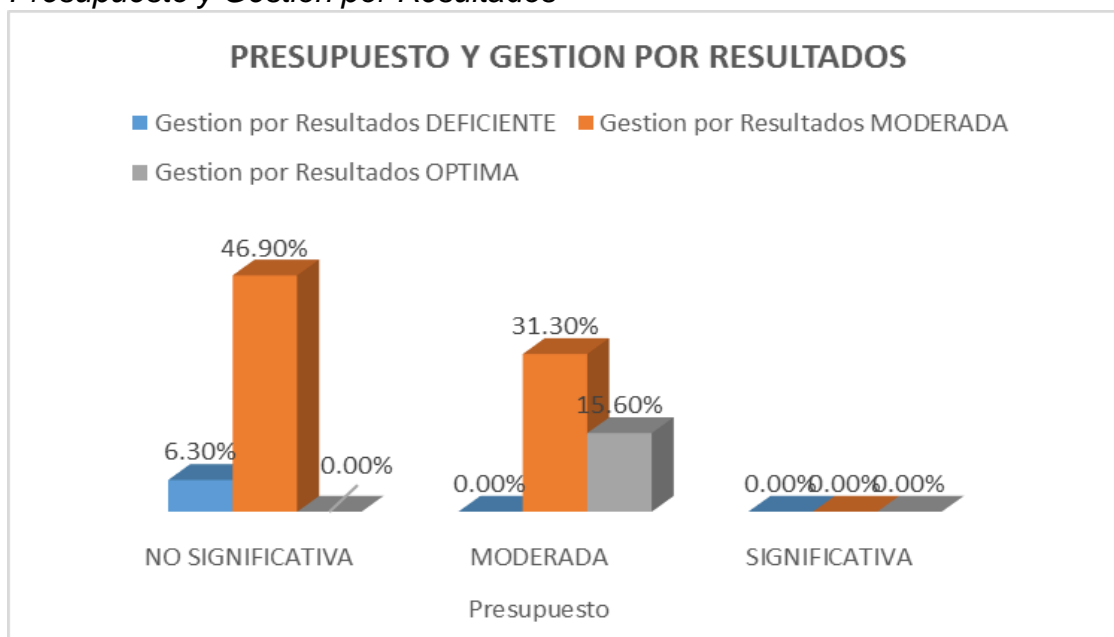


Tabla 8
Prueba de hipótesis: Presupuesto y Gestión por Resultados

Medidas direccionales			
			Valor
Nominal por intervalo	Eta	PRESUPUESTO	,992
		GESTIÓN POR RESULTADOS	,975

Fuente: De acuerdo al análisis en el programa SPSS.

Interpretación:

La H_0 se Rechaza, por lo tanto se acepta la H_a : La ejecución del presupuesto establecida en el POI 2017, incide de forma moderada la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, con un valor de 0.975, lo que indica que hay gran relación de incidencia entre las variables, puesto que es un valor cercano a 1

3.3. Resultados Descriptivos

Tabla 9

Aplicación del Plan Operativo Institucional

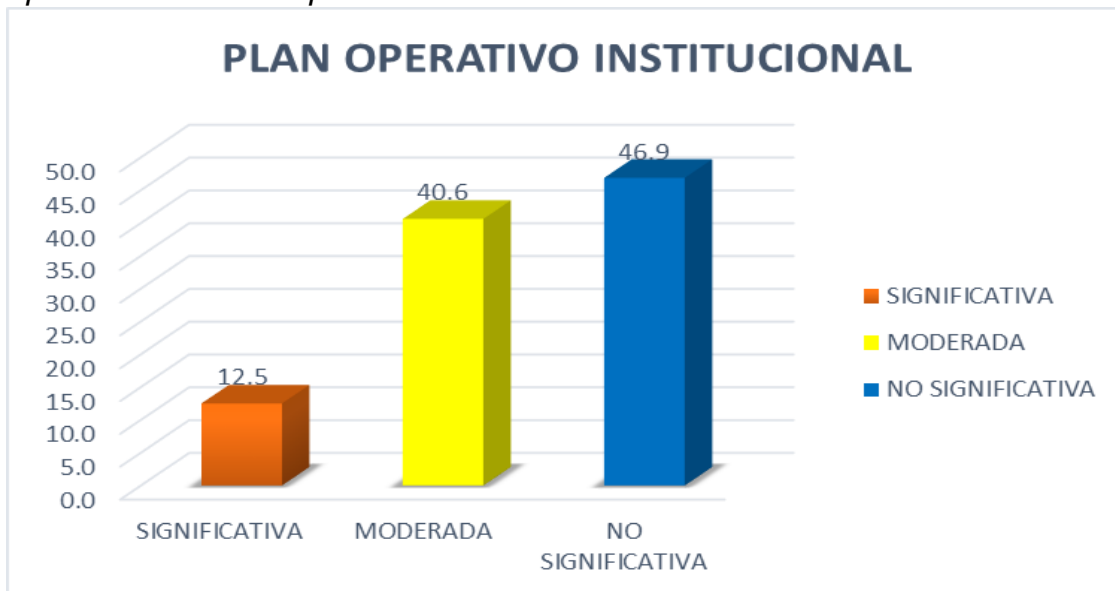
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL	Frecuencia	Porcentaje
SIGNIFICATIVA	4	12.5
MODERADA	13	40.6
NO SIGNIFICATIVA	15	46.9
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios, servidores y colaboradores de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

En la tabla N° 9, se muestra que el 46,9% de los servidores públicos consideran que se viene cumpliendo con lo establecido en el Plan Operativo Institucional (POI) de forma NO SIGNIFICATIVA, mientras que el 40,6% de ellos consideran que se viene cumpliendo de forma MODERADA y el 12,5% en forma SIGNIFICATIVA.

Figura 9

Aplicación del Plan Operativo Institucional



Interpretación:

Los servidores y funcionarios públicos que fueron encuestados, consideran que el Plan Operativo Institucional establecido para el presente año, se viene cumpliendo de forma NO SIGNIFICATIVA, señalando que: nunca son atendidos los procesos judiciales, los procesos arbitrales ni los procesos de conciliación de manera oportuna, así mismo no inicia las acciones legales de forma oportuna. Además que los libros y revistas jurídicas a las que se han suscritas no generan utilidad para la Oficina de la Procuraduría, además nunca impulsan a que el personal reciba cursos de actualización jurídica, ni talleres de capacitación, que refuercen otras habilidades que contribuyan a su desarrollo profesional. Por otro lado las alianzas estratégicas establecidas por la Procuraduría, no contribuyen significativamente en el logro del Plan Operativo Institucional, además que la Procuraduría no cuenta con el presupuesto necesario para cubrir todas las operaciones que realiza. Finalmente, no se viene ejecutando de forma significativa el presupuesto establecido en el POI, para mejorar la infraestructura física, tecnológica ni desarrollo del talento humano de la Oficina de la Procuraduría.

Tabla 10
Impulso de la Gestión por Resultados

GESTIÓN POR RESULTADOS	Frecuencia	Porcentaje
OPTIMA	5	15.6
MODERADA	25	78.1
DEFICIENTE	2	6.3
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios, servidores y colaboradores de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

En la tabla N° 10, se muestra que el 6,3% de los servidores públicos de la Procuraduría Pública consideran que se viene impulsando la Gestión por Resultados de forma DEFICIENTE, mientras que el 78,1% de ellos consideran que se aplica en forma MODERADA y que el 15,6% considera que se aplica de forma OPTIMA.

Figura 10
Impulso de la Gestión por Resultados



Interpretación:

Los servidores y funcionarios públicos que fueron encuestados, manifiestan que se viene impulsando a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Regional de Ancash de forma MODERADA, señalando que la agilidad en el servicio que brinda la Procuraduría, no es de forma constante, además que, no siempre se absuelve constantemente los reclamos de manera eficiente y no siempre son oportunas las inspecciones técnico - legales a los procesos centrales y descentralizados. Asimismo, consideran que las restricciones presupuestales, es el factor que genera ineficiencia en la gestión actual de la Procuraduría, que la cobertura de servicios que brinda la Procuraduría, no son totalmente suficientes para cubrir las necesidades del administrado, que no siempre la oficina desarrolla sus servicios eficazmente de forma focalizada y que no siempre se abastecen eficazmente para atender la demanda de forma oportuna. Por último también expresan que la atención que reciben los documentos en despacho no siempre es ágil, que no siempre se brinda atención oportuna a las necesidades de los administrados, así como, no siempre existe un trato amable entre funcionarios, servidores y usuarios en la oficina, además no siempre hay transparencia en los servicios, que brinda la

Procuraduría a los administrados y finalmente que se viene reduciendo en poca proporción, los procesos, en la actual gestión de la Procuraduría.

Tabla 11
Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos del Plan Operativo Institucional

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	Frecuencia	Porcentaje
SIGNIFICATIVA	10	31.3
MODERADA	20	62.5
NO SIGNIFICATIVA	2	6.3
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios, servidores y colaboradores de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

En la tabla N° 11, se muestra que el 6.3% de los servidores públicos consideran que se viene logrando cumplir con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Operativo Institucional de forma NO SIGNIFICATIVA, mientras que el 62,5% consideran que se viene cumpliendo de forma MODERADA, y finalmente el 31,3% de ellos consideran que se viene logrando cumplir con los objetivos estratégicos de forma SIGNIFICATIVA.

Figura 11
Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos del Plan Operativo Institucional



Interpretación:

Los servidores y funcionarios públicos que fueron encuestados, consideran que los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Operativo Institucional se viene cumpliendo de forma MODERADA, señalando que a veces son atendidos oportunamente los procesos judiciales, así como los procesos arbitrales y los procesos de conciliación; además que a veces la Procuraduría inicia acciones legales de forma oportuna.

Tabla 12

Aplicación de las Estrategias establecidas en el Plan Operativo Institucional

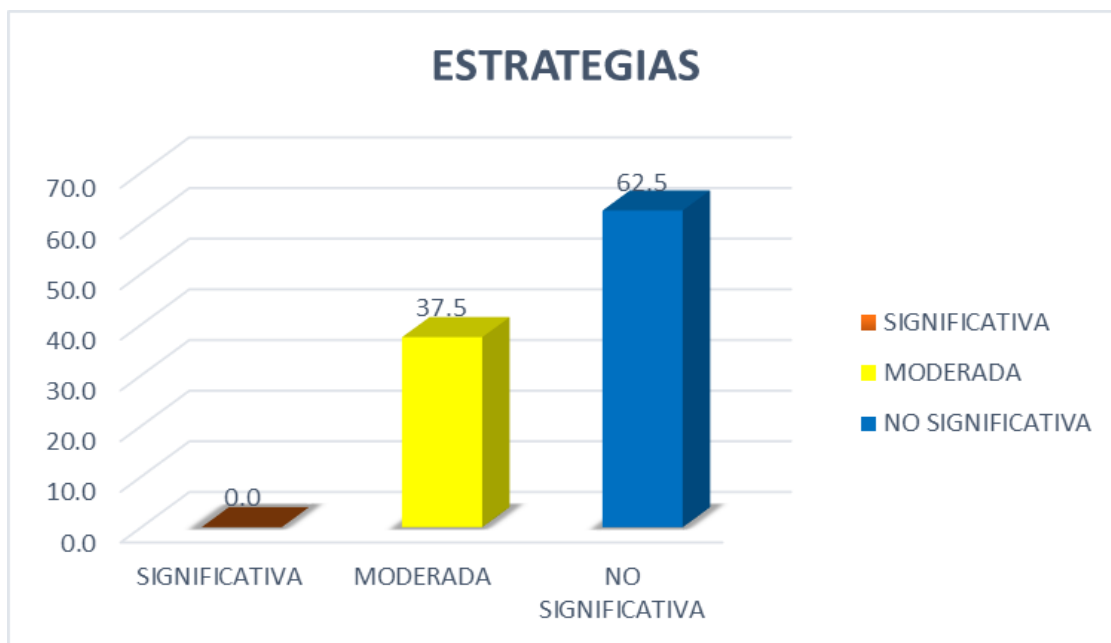
ESTRATEGIAS	Frecuencia	Porcentaje
SIGNIFICATIVA	0	0.0
MODERADA	12	37.5
NO SIGNIFICATIVA	20	62.5
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios, servidores y colaboradores de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

En la tabla N° 12, se muestra que el 62,5% de los servidores públicos consideran que se viene aplicando las estrategias establecidos en el Plan Operativo Institucional de forma NO SIGNIFICATIVA, mientras que el 37,5% de ellos consideran que se viene aplicando las estrategias de forma MODERADA.

Figura 12

Aplicación de las Estrategias establecidas en el Plan Operativo Institucional



Interpretación:

Los servidores y funcionarios públicos que fueron encuestados, consideran que las estrategias establecidas en el Plan Operativo Institucional se viene cumpliendo de forma NO SIGNIFICATIVA, señalando que no genera utilidad los libros y revistas jurídicas que han sido suscritas por la Oficina de la Procuraduría; asimismo, que la Procuraduría nunca impulsa que su personal reciba cursos de actualización jurídica y que nunca participen en talleres de capacitación que refuercen otras habilidades que contribuyan a su desarrollo profesional. Además manifiestan que las alianzas estratégicas establecidas por la Procuraduría, no contribuyen significativamente en el logro del Plan Operativo Institucional.

Tabla 13

Ejecución del presupuesto de acuerdo a lo establecido en el Plan Operativo Institucional

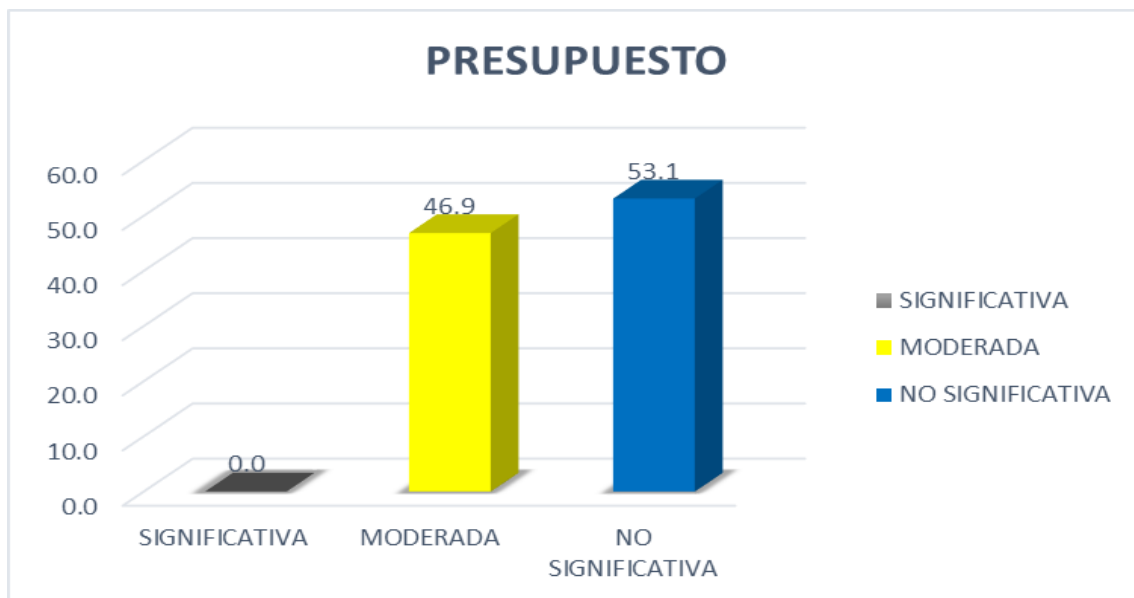
PRESUPUESTO	Frecuencia	Porcentaje
SIGNIFICATIVA	0	0.0
MODERADA	15	46.9
NO SIGNIFICATIVA	17	53.1
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios, servidores y colaboradores de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

En la tabla N° 13, se muestra que el 53,1% de los servidores públicos consideran que se viene ejecutando el presupuesto establecido en el Plan Operativo Institucional de forma NO SIGNIFICATIVA, mientras que el 46,9% de ellos consideran que se viene ejecutando de forma MODERADA.

Figura 13

Ejecución del Presupuesto establecido en el Plan Operativo Institucional



Interpretación:

Los servidores y funcionarios públicos que fueron encuestados, consideran que el presupuesto asignado en el Plan Operativo Institucional se viene ejecutando de forma NO SIGNIFICATIVA, señalando en primer lugar que la Procuraduría no tiene el presupuesto necesario para cubrir las operaciones que realiza, además que no se ejecuta el presupuesto de forma significativa en el mejoramiento de la infraestructura física, de la infraestructura tecnológica y del talento humano.

Tabla 14

Nivel de eficiencia en orientación a una Gestión por Resultados

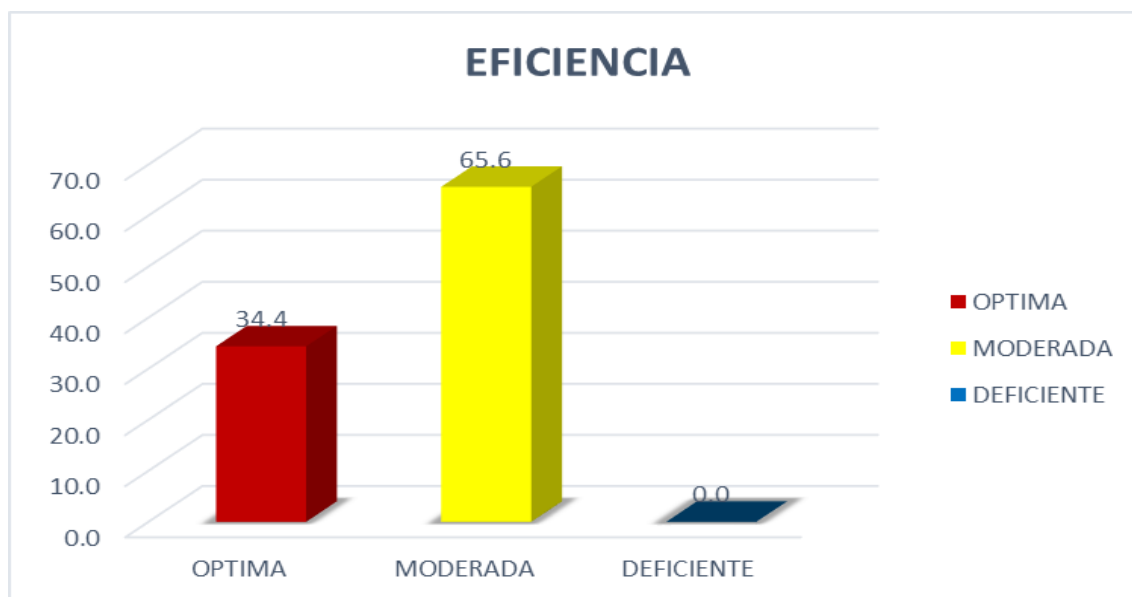
EFICIENCIA	Frecuencia	Porcentaje
OPTIMA		34
MODERADA		65
DEFICIENTE		0
Total		100

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios, servidores y colaboradores de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

En la tabla N° 14, se muestra que el 65,6% de los servidores públicos consideran que el nivel de eficiencia en orientación a una Gestión por Resultados es de forma MODERADA, mientras que el 34,4% de ellos consideran que se viene dando de forma OPTIMA.

Figura 14

Nivel de Eficiencia en orientación a una Gestión por Resultados



Interpretación:

Los servidores y funcionarios públicos que fueron encuestados, manifiestan que el trabajo realizado en la Oficina de la Procuraduría Regional de Ancash es eficiente en medida MODERADA, señalando que la agilidad en el servicio que brinda la Procuraduría, no es de forma constante, además que, no siempre se absuelve constantemente los reclamos de manera eficiente y no siempre son oportunas las inspecciones técnico - legales a los procesos centrales y descentralizados. Asimismo, consideran que las restricciones presupuestales, es el factor que genera ineficiencia en la gestión actual de la Procuraduría.

Tabla 15

Nivel de eficacia en orientación a una Gestión por Resultados

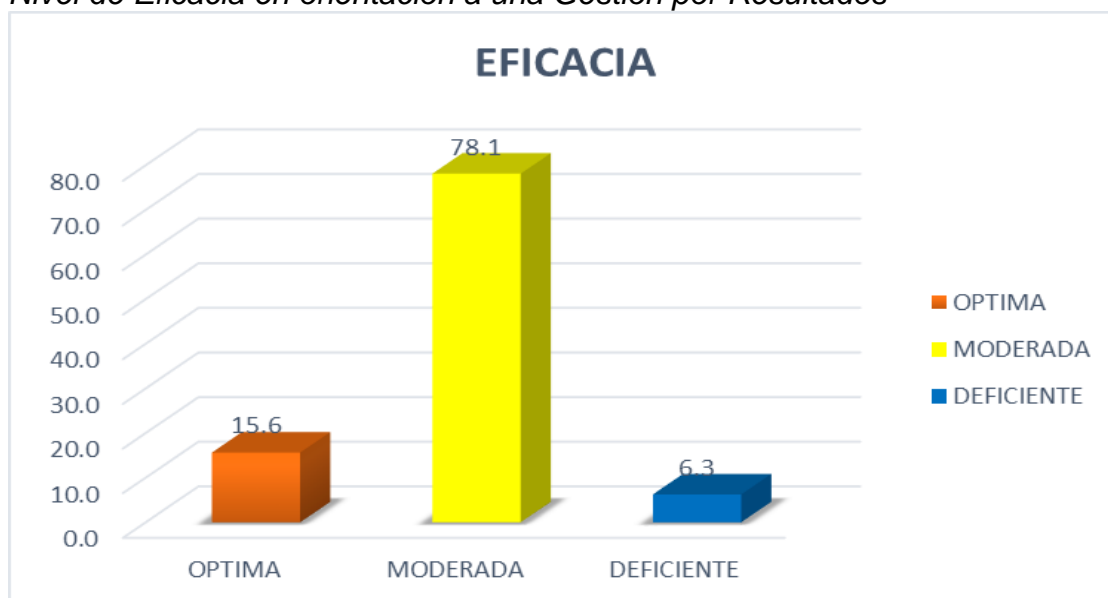
EFICACIA	Frecuencia	Porcentaje
OPTIMA	5	15.6
MODERADA	25	78.1
DEFICIENTE	2	6.3
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios, servidores y colaboradores de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

En la tabla N° 15, se muestra que el 6,3% de los servidores públicos de la Procuraduría Pública Regional consideran que el nivel de eficacia en orientación a una Gestión por Resultados es de forma DEFICIENTE, mientras que el 78,1% de ellos consideran que el nivel de eficacia es MODERADA y finalmente el 15,6% de ellos consideran que el nivel de eficacia es OPTIMA.

Figura 15

Nivel de Eficacia en orientación a una Gestión por Resultados



Interpretación:

Los servidores y funcionarios públicos que fueron encuestados, el 62,5% consideran que los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Operativo Institucional se viene cumpliendo de forma MODERADO, señalando que la cobertura de servicios que brinda la Procuraduría, no es totalmente suficiente para cubrir las necesidades del administrado, que no siempre la oficina desarrolla sus servicios eficazmente de forma focalizada y que no siempre se abastecen eficazmente para atender la demanda de forma oportuna. Por último también expresan que la atención que reciben los documentos en despacho no siempre es ágil.

Tabla 16

Nivel de calidad en orientación a una Gestión por Resultados

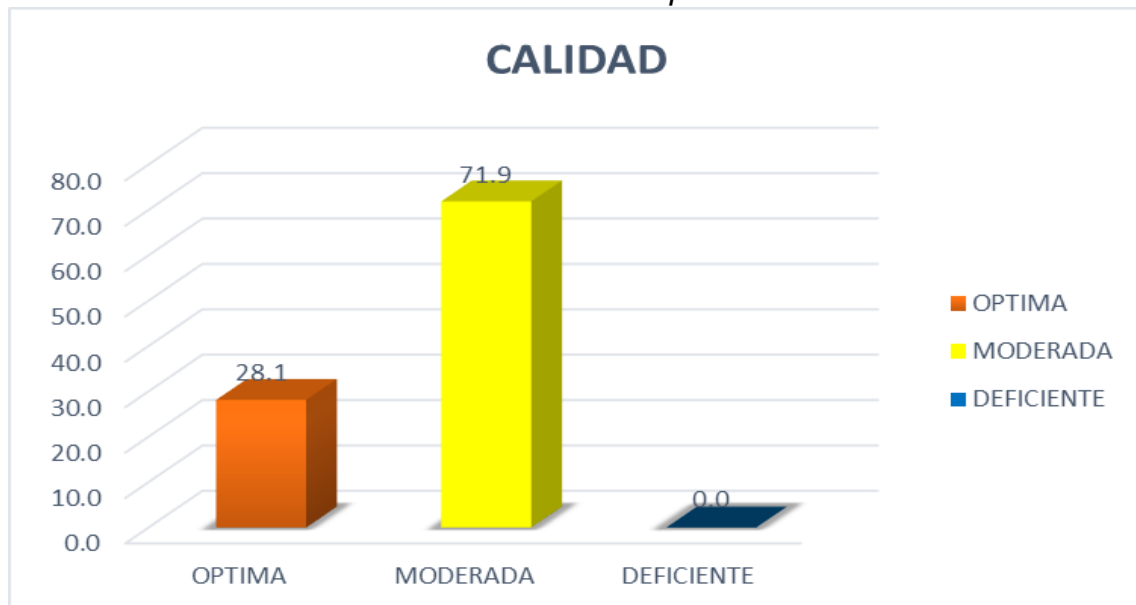
CALIDAD	Frecuencia	Porcentaje
OPTIMA	9	28.1
MODERADA	23	71.9
DEFICIENTE	0	0.0
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios, servidores y colaboradores de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

En la tabla N° 16, se muestra que el 71,9% de los servidores públicos consideran que el nivel de calidad en orientación a una Gestión por Resultados es de forma MODERADA, mientras que el 28,1% de ellos consideran que el nivel de calidad en el servicio que brinda la Procuraduría Pública Regional es ÓPTIMA.

Figura 16

Nivel de Calidad en orientación a una Gestión por Resultados



Interpretación:

Los servidores y funcionarios públicos que fueron encuestados, manifiestan que la calidad de los servicios que presta la Oficina de la Procuraduría Regional de Ancash en función a una Gestión por Resultados es de forma MODERADA, señalando que no siempre se brinda atención oportuna a las necesidades de los administrados, así como, no siempre existe un trato amable entre funcionarios, servidores y usuarios en la oficina, además no siempre hay transparencia en los servicios, que brinda la Procuraduría a los administrados y finalmente que se viene reduciendo en poca proporción, los procesos en la actual gestión de la Procuraduría.

IV DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

En este apartado, se examinarán los hallazgos logrados, y su implicancia. Para todo ello, se ha tenido en cuenta la relación entre las indagaciones realizadas y las investigaciones desarrolladas por otros autores considerados en los antecedentes del presente estudio.

En la Tabla 1, el 40.6% de los encuestados, señalan que no se viene cumpliendo de forma significativa con lo establecido en el Plan Operativo Institucional, por lo que el impulso a la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash es de forma moderada, por lo tanto se acepta la Ha: El Plan Operativo Institucional impulsa de forma moderada a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017, con un valor Eta de 0.996, lo cual indica que hay una gran relación de impulso entre las variables, puesto que es un valor cercano a 1.

En la Tabla 3, el 62.5% de los encuestados, señalan que se viene cumpliendo de forma moderada con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Operativo Institucional, por lo que el impulso a la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash es de forma moderada, por lo tanto se acepta la Ha: El cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el POI 2017, impulsan de forma moderada la Gestión por Resultados la Procuraduría Pública Regional de Ancash, con un valor Eta de 0.984, lo que indica que hay gran relación de impulso entre las variables, puesto que es un valor cercano a 1.

En la Tabla 5, el 56.3% de los encuestados, señalan que no se viene aplicando de forma significativa con las estrategias establecidas en el Plan Operativo Institucional, por lo que la influencia a la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash es de forma moderada, por lo tanto se acepta la Ha: La aplicación de las estrategias determinadas en el POI 2017, influye de forma moderada a la Gestión por

Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, con un valor Eta de 0.980, lo que indica que hay gran relación de influencia entre las variables, puesto que es un valor cercano a 1.

En la Tabla 7, el 46.9% de los encuestados, señalan que no se viene ejecutando de forma significativa el presupuesto establecido en el Plan Operativo Institucional, por lo que la incidencia a la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash es de forma moderada, por lo tanto se acepta la Ha: La ejecución del presupuesto establecida en el POI 2017, incide de forma moderada la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, con un valor Eta de 0.975, lo que indica que hay gran relación de influencia entre las variables, puesto que es un valor cercano a 1.

A partir de lo expuesto, se evidencia que el Plan Operativo Institucional 2017, diseñado por la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017 viene impulsando de forma moderada a fortalecer la Gestión por Resultados, lo cual se evidencia a través del cumplimiento de los objetivos estratégicos de forma moderada, la aplicación de forma no significativa de las estrategias y la ejecución del presupuesto de forma no significativa; lo cual genera limitaciones para lograr una Gestión por Resultados optima en la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

Estos resultados coinciden con las bases teóricas de Hurtado (2011) que señala, que “La inadecuada planificación del POI, no permite que se genere un buen desempeño institucional; es por ello que si no se apunta a una gestión por resultados, se tendrá problemas en el actuar de los funcionarios públicos, como el caso de la malversación de fondos, la poca credibilidad e incapacidad de gasto” (p. 47).

Los factores que generan limitación para efectivizar un planeamiento son: los insuficientes recursos económicos, la falta de capacitación, asimismo, la ausencia de profesionales especializados y finalmente la escasa información para el desarrollo de planes (Torres, 2005).

Además el débil alineamiento existente entre el planeamiento con el presupuesto, no permite vincular de forma óptima los instrumentos de gestión, tales como la planificación estratégica (PDLC y PDI) y operativa (POI) con el presupuesto, la programación presupuestal anual con la programación presupuestal multianual y multisectorial, territorializar la cobertura actual de los servicios e identificar las actividades prioritarias, los insumos, que se demandan y los diversos actores que son responsables, así como tener indicadores de gestión, y mecanismos de información apropiados, seguimiento y evaluación de resultados (Propuesta Ciudadana, 2005).

Asimismo, el presupuesto operativo viene a ser la representación cuantitativa y está relacionado con la realidad de los planes de toda organización, en los cuales se refleja en términos monetarios, en un periodo de tiempo determinado. Además según el MEF plantea que un presupuesto público bien formulado, constituirá un instrumento muy importante para la gestión pública, puesto que contendrá información de carácter relevante para efectuar posteriormente la toma de decisiones, guiar el gasto público y gestionar los recursos con mayor transparencia (Ugarte, 2007)

Además, los resultados van a ser determinados por los objetivos, los cuales vienen a ser el punto final del quehacer y el cómo se debe hacer por medio de la aplicación de estrategias, diversos procedimientos, el cumplimiento de políticas, asimismo como, a las reglas, al presupuesto destinado y los programas. Entonces los objetivos vienen a ser guías para la vida de una determinada empresa, así como para la toma de decisiones, la evaluación del desempeño y la racionalidad; es por ello que para efectivizarse, los objetivos deben estar bien integrados y deben ser comunicados a todo el personal dentro de tiempo. (Koontz, 2008).

Y finalmente, Henry Mintzberg define el término de estrategia como constituye un patrón que se efectiviza en un determinado tiempo, la cual va a integrar un conjunto de metas y políticas de una determinada organización, y consecuentemente determina las acciones que se van a desarrollar. La finalidad es generar orden y designar los recursos necesarios para lograr una posición original a la organización, así como prever posibles impactos de factores externos que puedan afectar el normal desarrollo a la organización.

Entonces después de haber corroborado con las bases teóricas de los diversos autores, se puede concluir con lo señalado por (Álvarez, 2010) que “la administración pública tendrá por finalidad contar con un Estado que sea eficaz, eficiente, oportuno y con criterio de brindar con equidad los servicios y bienes que demanda la población. Es por ello que el presupuesto por resultado contribuirá que el Estado mejore su desempeño en relación al bienestar de los administrados, conjuntamente con la determinación de estrategias y la asignación de presupuesto” (p. 21).

Ante lo expuesto, se confirma con el aporte de Prieto (2012) en su tesis titulada “*Influencia de la gestión del presupuesto por resultados en la calidad del gasto en las municipalidades del Perú (2006-2010) “Caso: Lima, Junín y Ancash”*”, tuvo por objetivo, demostrar cómo influye la gestión del Presupuesto por Resultados en la calidad del gasto, en las municipalidades de Lima, Junín y Ancash; fue presentado en la Universidad San Martín de Porres; concluye que: “La gestión actual que realizan las municipalidades del Perú no es eficiente, por lo que se deben efectuar mejoras, sobre todo en la ejecución del gasto”. Lo cual se puede corroborar con el Cuadro N° 27, donde los resultados muestran con respecto a la evaluación de la toma de decisiones del gasto público, las Municipalidades, el 34% cree que la gestión es deficiente, el 57% considera Ni eficiente ni deficiente y el 9% piensa que es eficiente. Por lo que, se confirma con la hipótesis planteada, que la gestión que

desarrollan las municipalidades, es de forma moderada, evidenciándose en este caso, en las falencias que existen en la ejecución del gasto presupuestal.

Asimismo se ratifica con lo sustentado por Ramos y Albitres (2010) en su tesis “Sistema de Gestión por Resultados, Aportes para su Aplicación”, tuvo por objetivo, demostrar que el sistema de gestión para resultados no podrá ser viable en la administración pública de nuestro país, mientras no se haya institucionalizado en esta una cultura de modernización alineada con los principios de la nueva gestión pública; fue presentada en la Universidad Nacional de Ingeniería; en la que concluye que: “En la actualidad existe un buen planteamiento teórico – normativo de la gestión para resultados, a pesar de ello hay deficiencias para su plena implementación, debido especialmente a lo siguiente: 1) un inadecuado planeamiento público, 2) la poca visibilidad de la puesta en marcha de un sistema de monitoreo y evaluación de la gestión pública, 3) la falta de una cultura de enfoque de desempeño institucional basado en los resultados, 4) la baja flexibilidad de las normas y sistemas administrativos, y 5) el frágil enlace entre lo estratégico y lo presupuestal. Por ello, aún no se cumplen del todo los objetivos propuestos, tanto a nivel cualitativo como cuantitativo.” Lo cual se puede corroborar con el Cuadro N° 28, donde el 54 % calificó los servicios de SENASA como “óptimo”, un 33% como “muy bueno”, y sólo un 13 % de deficiente. En cambio, en la encuesta realizada para este estudio, tan sólo un 29% está “muy satisfecho” o “satisfecho” con los servicios, siendo calificada como “regular” (62%) por la mayoría de encuestados. Por lo que, se confirma con la Hipótesis General planteada, que el sistema de gestión para resultados no podrá ser viable en la administración pública de nuestro país, mientras no se haya institucionalizado en esta una cultura de modernización alineada con los principios de la nueva gestión pública.

Igualmente se acepta lo planteado por Hurtado (2011) en su tesis titulada “La gestión municipal en el marco del Plan de Desarrollo Local

Concertado del distrito de San Andrés de Cutervo- Cajamarca, años 2007-2010”, ”, tuvo por objetivo determinar el nivel de articulación entre la Gestión Municipal y el Plan de Desarrollo Local Concertado en el Distrito de San Andrés de Cutervo, durante los años 2007- 2010; la cual fue presentada en la Universidad Nacional de Trujillo; en la que concluye que: “El nivel de articulación entre el presupuesto municipal y el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC), periodo 2007- 2010, es bajo en el distrito de San Andrés de Cutervo; asimismo que la gestión municipal en el desarrollo local y la consecución de resultados para la población es deficiente. Y que los Presupuestos Institucionales de Apertura de la Municipalidad Distrital de San Andrés de Cutervo, periodo 2007- 2010, carecen de objetivos institucionales, resultados esperados, metas físicas, y no tienen concordancia con las políticas públicas locales establecidas en el PDLC”. Lo cual se corrobora con la Tabla 6, la cual describe los resultados de los Presupuestos Institucionales de Apertura (PIAs) de la Municipalidad distrital de San Andrés de Cutervo en el periodo 2007-2010, quienes carecen de objetivos institucionales, resultados esperados, metas físicas, y repiten acciones de años anteriores, así mismo que asignan mayor presupuesto a gastos de operación y mantenimiento municipal, y no responden a los lineamientos de las políticas públicas locales establecidas en el PDLC. Por lo que en general, conforme a los datos de cada eje temático en el nivel de ejecución del PDLC del distrito de San Andrés de Cutervo es de 7,7% en la gestión municipal del año 2007- 2010. Entonces se acepta la Hipótesis planteada, que existe un bajo nivel de articulación entre la gestión municipal y el Plan de Desarrollo Local Concertado del distrito de San Andrés de Cutervo, periodo 2007-2010.

Además se confirma con lo propuesto por Loli y Terrones (2013) en su tesis “Incidencia del presupuesto en el logro de los objetivos estratégicos de la empresa Segurimaster E.I.R.L Trujillo”, tuvo por objetivo demostrar la incidencia del presupuesto en el logro de los objetivos estratégicos de la empresa Segurimaster E.I.R.L. - Trujillo 2011-2012; fue presentada en

la Universidad Privada Antenor Orrego, en la que concluye que: “Se ha comprobado que la aplicación de los presupuestos de la empresa Segurimaster E.I.R.L. no incidió favorablemente en el logro de los objetivos estratégicos de la empresa, por la tanto la hipótesis se desaprueba porque no existió una racionalización de los recursos, no orientó a la gerencia en la toma de decisiones, no se optimizaron los recursos y no motivó al personal al logro de los objetivos estratégicos. “Lo cual se corrobora con la tabla N° 31, donde se demuestra que solo se cumplieron tres objetivos estratégicos con respecto al 2011, con relación a los objetivos establecidos sobre rentabilidad, liquidez, reducción de quejas, devolución de productos y rotación de personal no alcanzaron ni el 50% de las metas establecidas. Las cotizaciones aprobadas alcanzaron el 69.80% y las entregas a tiempo el 71.56% de las metas establecidas. Por tal motivo se concluye que la mayoría de los objetivos estratégicos establecidos por la empresa en los años 2011-2012 no se cumplieron.

Sin embargo, bajo lo estudiado por Neyra (2012) en su tesis “El planeamiento y el presupuesto público y su influencia en la gestión pública. Caso Defensoría del Pueblo, periodo 2000-2010”, tuvo por objetivo determinar que la planificación y el presupuesto público integrados influyen favorablemente en la gestión pública de la Defensoría del Pueblo; la cual fue presentado en la Universidad Nacional de Ingeniería, en la que concluye que: “Un proceso de planificación con estrategias definidas, así como con una programación especificada y direccionada a alcanzar los objetivos esperados y los recursos presupuestales que permitan llevarla a cabo, influenciará favorablemente en la gestión de la Defensoría del Pueblo.” Lo cual se puede corroborar con el R2 coeficiente de determinación del modelo que indica el grado de representatividad es de 0.96, lo que significa que es muy bueno, ya que el óptimo es de 100%. Así también significa que el 96% de variación de la variable dependiente son explicados por las variables independientes. Confirmándose, en efecto con su Hipótesis General planteada, por lo que la Planificación y el Presupuesto Público integrados influyen

positivamente en la gestión pública de la Defensoría del Pueblo. Así también, si no fueran desarrollados adecuadamente afectaría negativamente en la gestión pública de las instituciones.

Asi mismo, con el estudio de Ganoza (2015) en su tesis “Aplicación de un Plan Estratégico para la mejora de la gestión pública de la municipalidad de Puerto Eten 2015-2020”, tuvo por objetivo determinar qué la aplicación de un plan estratégico mejora la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten - Chiclayo en el período 2015-2020; fue presentada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, en la que concluye que: “Con la aplicación del plan estratégico mejora la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten” Lo cual se puede corroborar con la correlación de Spearman que salió con valor de 0,760, entonces ahora recién se puede relacionar la Aplicación de un Plan Estratégico (independientes) con la Mejora en la Gestión (dependiente). A partir de lo señalado, se confirma con la Hipótesis General planteada, por lo que La aplicación de un Plan Estratégico mejora significativamente la Gestión Pública de la Municipalidad de Puerto Eten- Chiclayo en el período 2015-2020.

En las últimas dos tesis mencionadas, sirven de apoyo a los resultados de la investigación, puesto que involucra necesariamente la aplicación de un buen plan para mejorar de forma significativa una determinada gestión. Y por ende, si no hay un buen diseño o coordinación con otros tipos de planes o instrumentos de gestión, acarrearía consigo que la gestión sea deficiente o se efectuó a un nivel medio, como es el caso en nuestro objeto de estudio, que viene a ser la Procuraduría Pública Regional de Ancash. Es por ello, que tanto las bases teóricas y las tesis antecedentes mencionadas, respaldan al presente trabajo de investigación, generando en tal forma, solidez en lo investigado.

V CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

1. En la investigación se identificó de qué forma el Plan Operativo Institucional impulsa a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017, donde el 40.6% de los encuestados, señalan que no se viene cumpliendo de forma significativa con lo establecido en el Plan Operativo Institucional, por lo que el impulso a la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash es de forma moderada. Es por ello que se acepta la Ha: El Plan Operativo Institucional impulsa de forma moderada a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017, con un valor Eta de 0.996.
2. Se reconoció de qué forma, el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el POI 2017, impulsan la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, donde el 62.5% de los encuestados, señalan que se viene cumpliendo de forma moderada con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Operativo Institucional, por lo que el impulso a la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash es de forma moderada. Es por ello que se acepta la Ha: El cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el POI 2017, impulsan de forma moderada la Gestión por Resultados la Procuraduría Pública Regional de Ancash, con un valor Eta de 0.984.
3. Se identificó en qué grado la aplicación de las estrategias determinadas en el POI 2017, influye en la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, donde el 56.3% de los encuestados, señalan que no se viene aplicando de forma significativa con las estrategias establecidas en el Plan Operativo Institucional, por lo que la influencia a la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash es de forma moderada. Es por ello que se acepta la Ha: La aplicación de las estrategias determinadas en el POI 2017, influye de forma moderada a la

Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, con un valor Eta de 0.980.

4. Finalmente se evaluó en qué medida la asignación del presupuesto establecida en el POI 2017, incide en la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, donde el 46.9% de los encuestados, señalan que no se viene ejecutando de forma significativa el presupuesto establecido en el Plan Operativo Institucional, por lo que la incidencia a la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash es de forma moderada. Es por ello que se acepta la Ha: La ejecución del presupuesto establecida en el POI 2017, incide de forma moderada la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash., con un valor Eta de 0.975.

VI RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

1. A la Procuraduría Regional de Ancash, que involucre a todos los actores relacionados; tales como: los funcionarios públicos, servidores públicos y colaboradores de la diversas direcciones regionales, en el diseño del POI; a fin de conocer la realidad del sistema; y así poder generar un instrumento de gestión efectivo que impulse de forma significativa a la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública del Gobierno Regional de Ancash
2. A la Procuraduría Regional de Ancash, que efectúe el seguimiento de los objetivos estratégicos planteados en el POI, a fin de verificar su cumplimiento en el periodo establecido; y así cooperar al logro de los objetivos planteados en los diversos planes superiores; tales como el Plan Estratégico Institucional y el Plan de Desarrollo Concertado.
3. A la Procuraduría Regional de Ancash, que defina estrategias que realmente pueda cumplir, las cuales deberán permitir generar que el talento humano pueda desempeñar sus funciones de forma óptima, brindando un servicio eficiente, eficaz y de calidad a los administrados.
4. A nivel más amplio, al Gobierno Regional de Ancash, que implemente un sistema articulado e integrado entre la planificación y el presupuesto público, a fin de coadyuvar que su órgano de defensa que es la Procuraduría Pública pueda mejorar su desempeño, en beneficio de la misma región.

VII

REFERENCIAS

BIBLIOGRÁFICAS

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, R., Huayta, F. y Mesinas, J. (2012). *El camino de un presupuesto por resultados (PpR): una nota sobre los avances recientes en la programación presupuestaria*. Perú: Dirección General del Presupuesto Público.
- Álvarez, J. (2010). *Presupuesto por Resultados y Presupuesto Participativo*. Perú: Instituto Perú
- Andia, W. (2015). *Manual de Gestión Pública*. Lima, Perú: Arte y Pluma
- Armijo, M. y Bonnefoy J. (2005). *Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Publicaciones. ILPES. Serie Manuales, N°45.
- BID (2009). *Presupuesto Basado en Resultados*. Conferencia Internacional.
- Bryson, J. (1995). *Planificación estratégica para organizaciones públicas y sin fines de lucro: Una guía para fortalecer y mantener el logro organizacional*, Rev. 8 ed. San Francisco: Jossey-Bass
- CEPLAN (2011). *Plan Bicentenario. El Perú hacia el 2021*. Perú: Centro de Planeamiento Estratégico.
- CIDEAL (2012). *Gestión orientada a resultados de desarrollo*, Curso Taller, Montevideo, Uruguay.
- Congreso de la República (2001). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la CGR, Ley N° 27785*. Recuperado de <http://www.contraloria.gob.pe>
- Congreso de la República (2005). *Ley Marco del Empleo Público, Ley N° 28175*. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe>
- Consejo de Ministros (1990). *Reglamento de la Ley de Carrera Administrativa D.S. N° 05-90-PCM*. Recuperado de <http://www2.congreso.gob.pe>

- Consejo de Ministros (2012). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública D.D. N° 004-2013-PCM*. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe>.
- Crosby, P. (1979). *La calidad es gratis, mentora. Un libro de mentores*. Inglaterra: Harmondsworth 8va ed.
- Decreto Legislativo N° 1068 (2008) *Decreto Legislativo del sistema de Defensa Jurídica del Estado*. Diario Oficial: El Peruano
- Deming Q. (1991), *Productividad y posición competitiva*. California. Los Angeles: Attendee Roster
- Departamento de Formación y Calidad (2011). *La Gestión de la Calidad. La calidad en la Administración Pública*. Recuperado de <http://www2.congreso.gob.pe>
- Drucker, P. (1984). *La Gerencia*. Editorial El Ateneo. Argentina: Bs. As
- Ganoza, L. (2015). *Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015-2020*. Tesis de maestría no publicada, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Chiclayo, Perú.
- Gobierno Regional de Ancash (2017) *Plan Estratégico Institucional*. Perú: Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial
- Gobierno Regional de Ancash (2017) *Plan Operativo Institucional*. Perú: Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª ed. México: McGraw Hill.
- Hurtado, A. (2011). *La gestión municipal en el marco del Plan de Desarrollo Local Concertado del distrito de San Andrés de Cutervo- Cajamarca, años 2007-2010*". Tesis de doctorado no publicada, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

- Juran, J. (1974). *El manual de control de calidad*, 3era Edition, New York: McGraw-Hill,
- Koontz, H. (2008). *Administración, una Perspectiva Global y Empresarial*. 13va ed. Los Ángeles: McGraw- Hill.
- Koontz, H. (2008). *Administración, una Perspectiva Global y Empresarial*, 13va edición, Los Ángeles: McCraw- Hill.
- Ley N°27867 (2002) *Ley Orgánica de Gobiernos Regionales*. Diario Oficial: El Peruano.
- Loli, C. y Terrones, F. (2013). *Incidencia del presupuesto en el logro de los objetivos estratégicos de la empresa Segurimaster E.I.R.L Trujillo*. Tesis de licenciatura no publicada, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Makòn, M. (2000). *El modelo de gestión por resultados en los organismos de la administración pública nacional*. Documento presentado como ponencia en el V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública, República Dominicana
- Meza, R., Morales, C. y León, J. (2003). *Planificación operativa*. Vol (7), San José: Editorial ULACIT
- Mintzberg, H. (1994) *Los Peligros de la Planificación Estratégica*. New York. Prentice Hall.
- Mintzberg, H. (1997). *El proceso estratégico. Concepto, contextos y casos*. México: Pirámide.
- Mintzberg, H. y Quinn, J. (2002) *El proceso Estratégico. Conceptos, contexto y casos*. 3° Ed. México: Prentice Hall.
- Neyra, M. (2012). *El planeamiento y el presupuesto público y su influencia en la gestión pública. Caso Defensoría del Pueblo, periodo 2000-2010*. Tesis de maestría no publicada, Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú.

- Pietro, M. (2012). *Influencia de la gestión del presupuesto por resultados en la calidad del gasto en las municipalidades del Perú (2006-2010) "Caso: Lima, Junín y Ancash*. Tesis de doctorado no publicada, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Propuesta Ciudadana y otros (2007) *El presupuesto por resultados*, 2da Edición, Lima: Editora Impresora Amarilys.
- Ramírez, D. (2013). *Contabilidad administrativa: un enfoque estratégico para competir*. 9a. ed. México: McGraw-Hill Interamericana
- Ramos, L y Albitres, R. (2010). *Sistema de Gestión por Resultados, Aportes para su Aplicación*. Tesis de maestría no publicada, Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú.
- Ross, J. y Kami, M. (1973). *Crisis de gestión corporativa ¿Por qué los poderosos fracasan?* Estados Unidos: Prentice Hall
- Siniestra, G. y Polanco, L. (2007). *Contabilidad Administrativa*. 2da. Edición. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Steiner, G. (2007). *Planeación estratégica lo que todo director debe saber*. 34 ed. México: Grupo editorial patria.
- Torres, S (2005) *Diagnostico de la gestión municipal*, 1era Edición., Perú: Centro de Estudios Gubernamentales
- Ugarte, M. (2007) *Guía de orientación para presupuestar en los Gobiernos Locales*, Perú: PRODES

ANEXOS

ANEXO N°1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



ENCUESTA N°: _____

ENCUESTADORA : _____

CUESTIONARIO SOBRE EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL Y SU IMPULSO EN LA GESTIÓN POR RESULTADOS DE LA PROCURADURIA PÚBLICA REGIONAL DE ANCASH, 2017

I. INSTRUCCIONES

A través del siguiente cuestionario se pretende identificar de qué forma el Plan Operativo Institucional impulsa a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash en el periodo 2017. Por tal motivo es muy importante que lea cuidadosamente cada pregunta y responda con objetividad a las mismas.

II. DATOS GENERALES

1. **Ocupación:** Funcionario Público Servidor Público Colaborador
2. **Edad:** _____
3. **Profesión** _____

III. ITEMS

1. ¿Son atendidos oportunamente los procesos judiciales en la Procuraduría?
 - a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

2. ¿Los procesos arbitrales son atendidos de forma oportuna, en la Procuraduría?
 - a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

3. ¿Vienen siendo atendidos oportunamente las conciliaciones en la Procuraduría?
 - a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

4. Del total de procesos atendidos ¿En qué porcentaje considera Ud. que la Procuraduría, ha iniciado las acciones legales correspondientes?
 - a) 100%
 - b) 75%
 - c) 50%
 - d) 25%
5. ¿En qué grado le genera utilidad los libros y revistas jurídicas, a las que se ha suscrito la Oficina de la Procuraduría?
 - a) Muy alta
 - b) Alta
 - c) Baja
 - d) Muy baja
6. ¿La Procuraduría, como parte de sus estrategias impulsa que su personal reciba cursos de actualización jurídica?
 - a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
7. ¿El personal de la oficina participa en talleres de capacitación, que refuercen otras habilidades que contribuyan en su desarrollo profesional?
 - a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
8. ¿En qué porcentaje las alianzas estratégicas establecidas por la Procuraduría, contribuyen al logro del Plan Operativo Institucional?
 - a) 100%
 - b) 75%
 - c) 50%
 - d) 25%
9. ¿La Procuraduría cuenta con el presupuesto necesario que cubra todas las operaciones que realiza?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
10. ¿En qué % se está ejecutando el presupuesto establecido en el POI, para mejor la infraestructura física de la Oficina de la Procuraduría?
 - a) 100%
 - b) 75%
 - c) 50%
 - d) 25%
11. ¿En qué % se está ejecutando el presupuesto establecido en el POI, en el mejoramiento de la infraestructura tecnológica de la Oficina de la Procuraduría?
 - a) 100%
 - b) 75%
 - c) 50%
 - d) 25%

12. ¿En qué % se está ejecutando el presupuesto establecido en el POI, para desarrollar el talento humano de la Oficina de la Procuraduría?
- a) 100%
 - b) 75%
 - c) 50%
 - d) 25%
13. Según Ud. ¿La agilidad en el servicio que brinda la Procuraduría, es de forma constante?
- a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
14. ¿Los reclamos son absueltos de manera eficiente?
- a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
15. ¿Cuán oportuna son las inspecciones técnico - legales a los procesos centrales y descentralizados?
- a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
16. Cree Ud. ¿Qué las restricciones presupuestales generan ineficiencia en la gestión actual de la Procuraduría?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
17. ¿Cree Ud. que la cobertura de servicios que brinda la Procuraduría, es suficiente para cubrir las necesidades del administrado?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
18. ¿Crees Ud. que la Procuraduría viene desarrollando sus servicios eficazmente de forma focalizada?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
19. De acuerdo a su percepción ¿La Procuraduría se abastece eficazmente para atender la demanda de forma oportuna?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo

20. ¿Cree Ud. que la atención que reciben los documentos en despacho es de forma constante?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

21. ¿Se brinda atención oportuna a las necesidades de los administrados en la oficina de la Procuraduría?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) A veces
- d) Nunca

22. ¿Existe un trato amable entre funcionarios, servidores y usuarios en la oficina de la Procuraduría?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) A veces
- d) Nunca

23. ¿Cómo calificaría Ud. entre 1 (muy mal) y 4 (muy bien) la transparencia en los servicios, que brinda la Procuraduría a los administrados?

- a) 4
- b) 3
- c) 2
- d) 1

24. ¿En qué porcentaje considera Ud. que se viene reduciendo los procesos, en la actual gestión de la Procuraduría?

- a) 100%
- b) 75%
- c) 50%
- d) 25%

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

FECHA: _____
HORA: _____

ANEXO N°2: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
Tipo de instrumento	Cuestionario Personal
Denominación del instrumento	Cuestionario sobre el Plan Operativo Institucional y su impulso en la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017
Autoría	Carla Judit Alegre Blaz
Duración de la aplicación	Aproximadamente 10 min. por persona.
Muestra	32 personas, comprendido por los funcionarios, servidores y colaboradores de la Procuraduría Pública Regional de Ancash
Número de ítems	≅ Plan Operativo Institucional (12 ítems) ≅ Gestión por Resultados (12 ítems)
Escala de medición	≅ Aplicación del Plan Operativo Institucional es: (no significativa, moderada, significativa). ≅ Impulso de la Gestión por Resultados: (Optima, moderada, deficiente).
Dimensiones que evalúa	Objetivos estratégicos, Estrategias, Presupuesto. Eficiencia, Eficacia, Calidad.
Método de muestreo	No Probabilístico
Lugar de realización de campo	Procuraduría Pública Regional de Ancash. Direcciones Regionales de Ancash.
Fecha de realización de campo	Del 06 al 12 de setiembre de 2017
Programa estadístico	SPSS 24.0 y Excel

ANEXO N° 3: TABLA DE ESPECIFICACIONES

Escala sobre el impulso del Plan Operativo Institucional a la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017.

I. Datos Informativos:

- Autora : Alegre Blaz Carla Judit
- Tipo de instrumento : Encuesta
- Administración : Individual
- Duración : 10 minutos por persona.
- Materiales : Hoja impresa, lapicero.
- Responsable de la aplicación : Autora

II. Descripción y propósito:

El instrumento consta 24 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de aceptación a la afirmación presentada, cuyo propósito es conocer la forma que viene impulsando la aplicación del Plan Operativo Institucional en la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017.

III. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso%	Ítems	Puntaje
D1. Objetivos	1. Procesos judiciales atendidos.	16.66%	1	1 - 4
	2. Procesos arbitrales atendidos.		2	1 - 4
	3. Procesos de conciliación atendidos.		3	1 - 4
	4. Acciones legales iniciadas.		4	1 - 4
D2. Estrategias	5. Suscripciones a libros y revistas jurídicas	16.66%	5	1 - 4
	6. Cursos de actualización jurídica.		6	1 - 4
	7. Talleres de capacitaciones.		7	1 - 4
	8. Alianzas estratégicas establecidas		8	1 - 4
D3. Presupuesto	9. Presupuesto operativo	16.66%	9	1 - 4
	10. Gasto en infraestructura física		10	1 - 4
	11. Gasto en infraestructura tecnológica		11	1 - 4
	12. Gasto en el talento humano		12	1 - 4
D4. Eficiencia	13. Agilidad en el servicio.	16.66%	13	1 - 4
	14. Resoluciones de reclamos.		14	1 - 4
	15. Inspecciones realizadas.		15	1 - 4
	16. Factores que generan ineficiencia.		16	1 - 4
D5. Eficacia	17. Cobertura de los servicios.	16.66%	17	1 - 4
	18. Focalización de los servicios.		18	1 - 4
	19. Cantidad de la demanda que se puede atender.		19	1 - 4
	20. Atención de documentos en despacho.		20	1 - 4
D6. Calidad	21. Atención oportuna.	16.66%	21	1 - 4
	22. Amabilidad.		22	1 - 4
	23. Transparencia.		23	1 - 4
	24. Reducción de procesos		24	1 - 4
TOTAL		100%	24 ítems	24 - 96

IV. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
1, 2, 3, 6, 7, 13, 14, 15, 21, 22	Siempre	4
	Casi Siempre	3
	A veces	2
	Nunca	1
4, 8, 10, 11, 12, 24	100%	4
	75%	3
	50%	2
	25%	1
5	Muy alta	4
	Alta	3
	Baja	2
	Muy baja	1
9, 17, 18, 19, 20	Totalmente de acuerdo	4
	De acuerdo	3
	En desacuerdo	2
	Totalmente en desacuerdo	1
16	Restricciones presupuestales	4
	Inestabilidad Laboral.	3
	Falta de estímulos.	2
	Malas condiciones laborales.	1
23	4	4
	3	3
	2	2
	1	1

V. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las dimensiones:

X: D1. Objetivos, D2. Estrategias, D3.Presupuesto.

NIVEL	Valores
➤ Significativa	12 - 16
➤ Moderada	8 - 11
➤ No significativa	4 - 7

Y: D4. Eficiencia, D5. Eficacia, D6. Calidad.

NIVEL	Valores
➤ Optima	12 - 16
➤ Moderada	8 - 11
➤ Deficiente	4 - 7

5.2. Valoración de la Variable:

X: Plan Operativo Institucional

(Aplicación)

NIVEL	CRITERIOS	Valores
SIGNIFICATIVA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Siempre son atendidos oportunamente los procesos judiciales. ➤ Siempre son atendidos oportunamente los procesos arbitrales. ➤ Siempre son atendidos oportunamente los procesos de conciliación. ➤ La Procuraduría siempre inicia acciones legales de forma oportuna. ➤ Genera alta utilidad los libros y revistas jurídicas que han sido suscritas por la Oficina de la Procuraduría. ➤ La Procuraduría, siempre impulsa que su personal reciba cursos de actualización jurídica. ➤ El personal de la oficina siempre participa en talleres de capacitación, que refuercen otras habilidades que contribuyan a su desarrollo profesional. ➤ Las alianzas estratégicas establecidas por la Procuraduría, contribuyen significativamente en el logro del Plan Operativo Institucional. ➤ La Procuraduría cuenta con el presupuesto necesario para cubrir todas las operaciones que realiza. ➤ Se viene ejecutando de forma significativa el presupuesto establecido en el POI, para mejor la infraestructura física de la Oficina de la Procuraduría. ➤ Se viene ejecutando de forma significativa el presupuesto establecido en el POI, en el mejoramiento de la infraestructura tecnológica. ➤ Se viene ejecutando de forma significativa el presupuesto establecido en el POI, para desarrollar el talento humano de la oficina de procuraduría. 	36 - 48
MODERADA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A veces son atendidos de manera oportuna los procesos judiciales. ➤ A veces son atendidos de forma oportuna los procesos arbitrales. ➤ A veces son atendidos oportunamente los procesos de conciliación. ➤ La Procuraduría a veces inicia acciones legales de forma oportuna. ➤ Genera baja utilidad los libros y revistas jurídicas que han sido suscritas por la Oficina de la Procuraduría. ➤ La Procuraduría, a veces impulsa que su personal reciba cursos de actualización jurídica. ➤ El personal de la oficina a veces participa en talleres de capacitación, que refuercen otras habilidades que contribuyan a su desarrollo profesional. ➤ Las alianzas estratégicas establecidas por la Procuraduría, contribuyen moderadamente en el logro del Plan Operativo Institucional. ➤ La Procuraduría tiene poco presupuesto para cubrir todas las operaciones que realiza. ➤ Se viene ejecutando de forma moderada el presupuesto establecido en el POI, para mejor la infraestructura física de la oficina de la Procuraduría. 	24 - 35

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se viene ejecutando de forma moderada el presupuesto establecido en el POI, en el mejoramiento de la infraestructura tecnológica. ➤ Se viene ejecutando de forma moderada el presupuesto establecido en el POI, para desarrollar el talento humano. 	
NO SIGNIFICATIVA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nunca son atendidos de manera oportuna los procesos judiciales. ➤ Nunca son atendidos de forma oportuna los procesos arbitrales. ➤ Nunca son atendidos oportunamente los procesos de conciliación. ➤ La Procuraduría no ha iniciado acciones legales de forma oportuna. ➤ No generan utilidad los libros y revistas jurídicas que han sido suscritas por la Oficina de la Procuraduría. ➤ La Procuraduría nunca impulsa que su personal reciba cursos de actualización jurídica. ➤ El personal de la oficina nunca participa en talleres de capacitación, que refuercen otras habilidades que contribuyan a su desarrollo profesional. ➤ Las alianzas estratégicas establecidas por la Procuraduría, no contribuyen significativamente en el logro del Plan Operativo Institucional. ➤ La Procuraduría no tiene el presupuesto necesario para cubrir todas las operaciones que realiza. ➤ No se viene ejecutando de forma significativa el presupuesto establecido en el POI, para mejorar la infraestructura física de la Oficina de la Procuraduría. ➤ No se viene ejecutando de forma significativa el presupuesto establecido en el POI, en el mejoramiento de la infraestructura tecnológica. ➤ No se viene ejecutando de forma significativa el presupuesto establecido en el POI, para desarrollar el talento humano. 	12 - 23

Y: Gestión por Resultados:

(Impulsando)

NIVEL	CRITERIOS	Valores
OPTIMA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La agilidad en el servicio que brinda la Procuraduría, es siempre de forma constante. ➤ Siempre se absuelve constantemente los reclamos de manera eficiente. ➤ Siempre son oportunas las inspecciones técnico - legales a los procesos centrales y descentralizados. ➤ Las restricciones presupuestales, genera ineficiencia en la gestión actual de la Procuraduría. ➤ La cobertura de servicios que brinda la Procuraduría, son totalmente suficientes para cubrir las necesidades del administrado. ➤ La Procuraduría siempre desarrolla sus servicios eficazmente de forma focalizada. ➤ La Procuraduría siempre se abastece eficazmente para atender la demanda de forma oportuna. ➤ La atención es ágil de los documentos en despacho. ➤ Siempre se brinda atención oportuna a las necesidades de los administrados. ➤ Siempre existe un trato amable entre funcionarios, servidores y usuarios en la oficina de la Procuraduría. ➤ Siempre hay transparencia en los servicios, que brinda la Procuraduría a los administrados. 	36 - 48

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se viene reduciendo en gran proporción, los procesos, en la actual gestión de la Procuraduría. 	
MODERADA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La agilidad en el servicio que brinda la Procuraduría, no es de forma constante. ➤ No siempre se absuelve constantemente los reclamos de manera eficiente. ➤ No siempre son oportunas las inspecciones técnico - legales a los procesos centrales y descentralizados. ➤ Las restricciones presupuestales, generan ineficiencia de forma moderada en la gestión actual de la Procuraduría. ➤ La cobertura de servicios que brinda la Procuraduría, no es totalmente suficiente para cubrir las necesidades del administrado. ➤ La Procuraduría no siempre desarrolla sus servicios eficazmente de forma focalizada. ➤ La Procuraduría no siempre se abastece eficazmente para atender la demanda de forma oportuna. ➤ La atención que reciben los documentos en despacho no siempre es ágil. ➤ No siempre se brinda atención oportuna a las necesidades de los administrados. ➤ No siempre existe un trato amable entre funcionarios, servidores y usuarios en la oficina de la Procuraduría. ➤ No siempre hay transparencia en los servicios, que brinda la Procuraduría a los administrados. ➤ Se viene reduciendo en poca proporción, los procesos, en la actual gestión de la Procuraduría. 	24 - 35
DEFICIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No hay agilidad en el servicio que brinda la Procuraduría. ➤ No se absuelve los reclamos de manera eficiente. ➤ No son oportunas las inspecciones técnico - legales a los procesos centrales y descentralizados. ➤ Las restricciones presupuestales, no generan ineficiencia en la gestión actual de la Procuraduría. ➤ La cobertura de servicios que brinda la Procuraduría, no son suficientes para cubrir las necesidades del administrado. ➤ La Procuraduría desarrolla sus servicios ineficazmente de forma focalizada. ➤ La Procuraduría no se abastece eficazmente para atender la demanda de forma oportuna. ➤ La atención que reciben los documentos en despacho no es ágil. ➤ No se brinda atención oportuna a las necesidades de los administrados. ➤ No existe un trato amable entre funcionarios, servidores y usuarios en la oficina de la Procuraduría. ➤ No hay transparencia en los servicios, que brinda la Procuraduría a los administrados. ➤ No se viene reduciendo, los procesos, en la actual gestión de la Procuraduría. 	12 - 23

ANEXO N° 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítem	Escala de medición
EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL Y SU IMPULSO EN LA GESTIÓN POR RESULTADOS DE LA PROCURADURÍA PÚBLICA REGIONAL DE ANCASH, 2017	¿De qué forma el Plan Operativo Institucional impulsa a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017?	<p>General Identificar de qué forma el Plan Operativo Institucional impulsa a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el POI 2017, impulsan de forma moderada la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash. • La aplicación de las estrategias determinadas en el POI 2017, influye de forma moderada la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash. • La ejecución del presupuesto establecida en el POI 2017, incide de forma moderada la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash. 	Plan Operativo Institucional	<p>Gobierno Regional de Ancash (2017). Es una herramienta que sirve para la identificación de los objetivos institucionales considerados en el Plan Estratégico Institucional y los Planes de Desarrollo Concertado, orientando la asignación de recursos públicos a la ejecución de actividades y proyectos considerados de vital. (p. 7).</p>	Es un documento de gestión, que contiene los objetivos institucionales planteados a corto plazo, en función al presupuesto asignado; mediante la incorporación de estrategias, que permitan lograr dichos resultados.	<p>Procesos judiciales</p> <p>Procesos arbitrales</p> <p>Procesos de conciliación</p> <p>Acciones legales iniciadas.</p> <p>Suscripciones a libros y revistas jurídicas</p> <p>Cursos de actualización jurídica.</p> <p>Talleres de capacitaciones.</p> <p>Alianzas estratégicas establecidas</p> <p>Presupuesto operativo.</p> <p>Gasto en infraestructura física</p> <p>Gasto en infraestructura tecnológica</p> <p>Gasto en el talento humano</p>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	Intervalo
			<p>CEPAL (2010): Es un modelo de administración de los recursos públicos centrado en el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas en el plan de gobierno para un determinado período de tiempo y con determinados recursos. (p.4).</p>	Es una herramienta de gestión, que busca refocalizar su conducción, mediante nuevos criterios que son: la eficiencia, eficacia y la calidad.	<p>Agilidad en el servicio.</p> <p>Resoluciones de reclamos.</p> <p>Inspecciones realizadas.</p> <p>Restricciones Presupuestales</p> <p>Cobertura de los servicios.</p> <p>Focalización de los servicios.</p> <p>Cantidad de la demanda que se puede atender.</p> <p>Atención de documentos en despacho.</p> <p>Atención oportuna.</p> <p>Amabilidad.</p> <p>Transparencia.</p> <p>Reducción de procesos</p>	13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24	Intervalo	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 5: MATRIZ DE VALIDACIÓN

EXPERTO N°01:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA PROCURADURIA PÚBLICA DE ANCASH

TITULO DE LA TESIS: "EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL Y SU IMPULSO EN LA GESTIÓN POR RESULTADOS DE LA PROCURADURIA PÚBLICA REGIONAL DE ANCASH, 2017"

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL	Objetivos estratégicos	Procesos judiciales atendidos	1. ¿Viene siendo atendidos oportunamente los procesos judiciales en la Procuraduría? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	✓		✓		✓		✓		
		Procesos arbitrales atendidos.	2. ¿Los procesos arbitrales son atendidos de forma oportuna, en la Procuraduría? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	✓		✓		✓		✓		
		Procesos de conciliación atendidos.	3. ¿Viene siendo atendidos oportunamente las conciliaciones en la Procuraduría? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	✓		✓		✓		✓		
		Acciones legales iniciadas.	4. Del total de procesos atendidos ¿En qué porcentaje considera Ud. que la Procuraduría, ha iniciado las acciones legales correspondientes? a) 25% b) 50% c) 75% d) 100%	✓		✓		✓		✓		

	Estrategias	Suscripciones a libros y revistas jurídicas	5. ¿En qué grado le genera utilidad los libros y revistas jurídicas que han sido suscritas por la Oficina de la Procuraduría de las diversas editoras jurídicas? a) Muy alta b) Alta c) Baja d) Muy baja	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Cursos de actualización jurídica	6. ¿La Procuraduría, como parte de sus estrategias impulsa que su personal reciba cursos de actualización jurídica? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Talleres de capacitaciones	7. ¿El personal de la oficina participa en talleres de capacitación, que refuercen otras habilidades que contribuyan a su desarrollo profesional? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Alianzas estratégicas establecidas	8. ¿En qué porcentaje las alianzas estratégicas establecidas por la Procuraduría, contribuyen al logro del Plan Operativo Institucional? a) 25% b) 50% c) 75% d) 100%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Presupuesto	Presupuesto operativo	9. ¿La Procuraduría tiene un presupuesto suficiente que cubra las operaciones que realiza? a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	% de gasto en infraestructura física adecuada.	10. ¿En qué % se viene realizando la ejecución del presupuesto establecido en el POI, en el mejoramiento de la infraestructura física de la Oficina de la Procuraduría? a) 25% b) 50% c) 75% d) 100%	✓	✓	✓	✓			
	% de gasto en infraestructura tecnológica.	11. ¿En qué % se viene realizando la ejecución del presupuesto establecido en el POI, en el mejoramiento de la infraestructura tecnológica de la Oficina de la Procuraduría? a) 25% b) 50% c) 75% d) 100%	✓	✓	✓	✓			
	% de gasto en la mejora del talento humano.	12. ¿En qué % se viene realizando la ejecución del presupuesto establecido en el POI, en la mejora del talento humano de la Oficina de la Procuraduría? a) 25% b) 50% c) 75% d) 100%	✓	✓	✓	✓			



COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN

CLAD

Aldo César Soñario Sal y Rosas
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD - 09582

FIRMA DEL EXPERTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA PROCURADURIA PÚBLICA DE ANCASH

TITULO DE LA TESIS: "EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL Y SU IMPULSO EN LA GESTIÓN POR RESULTADOS DE LA PROCURADURIA PÚBLICA REGIONAL DE ANCASH, 2017"

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN POR RESULTADOS	Eficiencia	Agilidad en el servicio	1. Según Ud. ¿La agilidad en el servicio que brinda la Procuraduría, es de forma constante? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	✓		✓		✓		✓		
		Resoluciones de reclamos.	2. ¿Se absuelve constantemente los reclamos de manera eficiente? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	✓		✓		✓		✓		
		inspecciones realizadas	3. ¿Cuán oportunas son las inspecciones técnico - legales a los procesos centrales y descentralizados? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	✓		✓		✓		✓		

	Factores que generan ineficiencia.	4. ¿Qué factor considera Ud. que genera mayor ineficiencia en la gestión actual de la Procuraduría? a) Inestabilidad Laboral. b) Restricciones presupuestales. c) Malas condiciones laborales. d) Falta de estímulos.	✓		✓		✓		✓		
Eficacia	Cobertura de los servicios.	5. ¿Cree Ud. que la cobertura de servicios que brinda la Procuraduría, son suficientes para cubrir las necesidades del administrado? a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓		
	Focalización de los servicios.	6. ¿Crees Ud. que la Procuraduría viene desarrollando sus servicios eficazmente de forma focalizada? a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓		
	Demanda que se puede atender	7. De acuerdo a su percepción ¿La Procuraduría se abastece eficazmente para atender la demanda de forma oportuna? a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓		
	Atención de documentos en despacho.	8. ¿Cree Ud. que la atención que reciben los documentos en despacho es de forma constante? a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓		

Calidad	Atención oportuna.	9.¿Se brinda atención oportuna a las necesidades de los administrados en la oficina de la Procuraduría? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	✓	✓	✓	✓				
	Amabilidad.	10.¿Existe un trato amable entre funcionarios, servidores y usuarios en la oficina de la Procuraduría? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	✓	✓	✓	✓				
	Transparencia.	11. ¿Cómo calificaría Ud. entre 1 (muy mal) y 4 (muy bien) la transparencia en los servicios, que brinda la Procuraduría a los administrados? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4	✓	✓	✓	✓				
	Reducción de procesos.	12.¿En qué porcentaje considera Ud. que se viene reduciendo los procesos, en la actual gestión de la Procuraduría? a) 25% b) 50% c) 75% d) 100%	✓	✓	✓	✓				


COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN
 CIAD
Aldo Omar Soriano Sal y Rcasas
 ALDO OMAR SORIANO SAL Y RCASAS
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CIAD - 09582
FIRMA DEL EXPERTO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: Identificar de qué forma el Plan Operativo Institucional impulsa a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017.

DIRIGIDO A: Los servidores, funcionarios y colaboradores de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
				✓

APellidos y nombres del evaluador : SORIANO SAL Y ROSAS ALDO OMAR

Grado Académico del evaluador : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Firma



Post firma

DNI 45508751

EXPERTO N°02:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA PROCURADURIA PÚBLICA DE ANCASH

TITULO DE LA TESIS: "EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL Y SU IMPULSO EN LA GESTIÓN POR RESULTADOS DE LA PROCURADURIA PÚBLICA REGIONAL DE ANCASH, 2017"

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL	Objetivos estratégicos	Procesos judiciales atendidos	1. ¿Viene siendo atendidos oportunamente los procesos judiciales en la Procuraduría? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Procesos arbitrales atendidos.	2. ¿Los procesos arbitrales son atendidos de forma oportuna, en la Procuraduría? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Procesos de conciliación atendidos.	3. ¿Viene siendo atendidos oportunamente las conciliaciones en la Procuraduría? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Acciones legales iniciadas.	4. Del total de procesos atendidos ¿En qué porcentaje considera Ud. que la Procuraduría, ha iniciado las acciones legales correspondientes? a) 25% b) 50% c) 75% d) 100%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	Estrategias	Suscripciones a libros y revistas jurídicas	5. ¿En qué grado le genera utilidad los libros y revistas jurídicas que han sido suscritas por la Oficina de la Procuraduría de las diversas editoras jurídicas? a) Muy alta b) Alta c) Baja d) Muy baja	R		R		R		R	
		Cursos de actualización jurídica	6. ¿La Procuraduría, como parte de sus estrategias impulsa que su personal reciba cursos de actualización jurídica? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	R		R		R		R	
		Talleres de capacitaciones	7. ¿El personal de la oficina participa en talleres de capacitación, que refuercen otras habilidades que contribuyan a su desarrollo profesional? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	R		R		R		R	
		Alianzas estratégicas establecidas	8. ¿En qué porcentaje las alianzas estratégicas establecidas por la Procuraduría, contribuyen al logro del Plan Operativo Institucional? a) 25% b) 50% c) 75% d) 100%	R		R		R		R	
	Presupuesto	Presupuesto operativo	9. ¿La Procuraduría tiene un presupuesto suficiente que cubra las operaciones que realiza? a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo	R		R		R		R	

		% de gasto en infraestructura física adecuada.	10.¿En qué % se viene realizando la ejecución del presupuesto establecido en el POI, en el mejoramiento de la infraestructura física de la Oficina de la Procuraduría? a) 25% b) 50% c) 75% d) 100%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		% de gasto en infraestructura tecnológica.	11.¿En qué % se viene realizando la ejecución del presupuesto establecido en el POI, en el mejoramiento de la infraestructura tecnológica de la Oficina de la Procuraduría? a) 25% b) 50% c) 75% d) 100%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		% de gasto en la mejora del talento humano.	12. ¿En qué % se viene realizando la ejecución del presupuesto establecido en el POI, en la mejora del talento humano de la Oficina de la Procuraduría? a) 25% b) 50% c) 75% d) 100%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



FIRMA DEL EXPERTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA PROCURADURIA PÚBLICA DE ANCASH

TÍTULO DE LA TESIS: "EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL Y SU IMPULSO EN LA GESTIÓN POR RESULTADOS DE LA PROCURADURIA PÚBLICA REGIONAL DE ANCASH, 2017"

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN POR RESULTADOS	Eficiencia	Agilidad en el servicio	1. Según Ud. ¿La agilidad en el servicio que brinda la Procuraduría, es de forma constante? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	X		X		X		X		
		Resoluciones de reclamos.	2. ¿Se absuelve constantemente los reclamos de manera eficiente? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	X		X		X		X		
		inspecciones realizadas	3. ¿Cuán oportunas son las inspecciones técnico - legales a los procesos centrales y descentralizados? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	X		X		X		X		

Calidad	Atención oportuna.	9. ¿Se brinda atención oportuna a las necesidades de los administrados en la oficina de la Procuraduría? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	2		2		2		2	
	Amabilidad.	10. ¿Existe un trato amable entre funcionarios, servidores y usuarios en la oficina de la Procuraduría? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	2		2		2		2	
	Transparencia.	11. ¿Cómo calificaría Ud. entre 1 (muy mal) y 4 (muy bien) la transparencia en los servicios, que brinda la Procuraduría a los administrados? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4	2		2		2		2	
	Reducción de procesos.	12. ¿En qué porcentaje considera Ud. que se viene reduciendo los procesos, en la actual gestión de la Procuraduría? a) 25% b) 50% c) 75% d) 100%	2		2		2		2	


 FIRMA DEL EXPERTO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: Identificar de qué forma el Plan Operativo Institucional impulsa a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017.

DIRIGIDO A: Los servidores, funcionarios y colaboradores de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Poma Sotelo Rafael Ronald

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

MBA

Firma



Post firma

DNI

Rafael Poma S.
31667848

EXPERTO N°03:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA PROCURADURIA PÚBLICA DE ANCASH

TITULO DE LA TESIS: "EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL Y SU IMPULSO EN LA GESTIÓN POR RESULTADOS DE LA PROCURADURIA PÚBLICA REGIONAL DE ANCASH, 2017"

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL	Objetivos estratégicos	Procesos judiciales atendidos	1. ¿Viene siendo atendidos oportunamente los procesos judiciales en la Procuraduría? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	X		X		X		X		
		Procesos arbitrales atendidos.	2. ¿Los procesos arbitrales son atendidos de forma oportuna, en la Procuraduría? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	X		X		X		X		
		Procesos de conciliación atendidos.	3. ¿Viene siendo atendidos oportunamente las conciliaciones en la Procuraduría? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	X		X		X		X		
		Acciones legales iniciadas.	4. Del total de procesos atendidos ¿En qué porcentaje considera Ud. que la Procuraduría, ha iniciado las acciones legales correspondientes? a) 25% b) 50% c) 75% d) 100%	X		X		X		X		

	% de gasto en infraestructura física adecuada.	10.¿En qué % se viene realizando la ejecución del presupuesto establecido en el POI, en el mejoramiento de la infraestructura física de la Oficina de la Procuraduría? a) 25% b) 50% c) 75% d) 100%	X		X		X		X	
	% de gasto en infraestructura tecnológica.	11.¿En qué % se viene realizando la ejecución del presupuesto establecido en el POI, en el mejoramiento de la infraestructura tecnológica de la Oficina de la Procuraduría? a) 25% b) 50% c) 75% d) 100%	X		X		X		X	
	% de gasto en la mejora del talento humano.	12. ¿En qué % se viene realizando la ejecución del presupuesto establecido en el POI, en la mejora del talento humano de la Oficina de la Procuraduría? a) 25% b) 50% c) 75% d) 100%	X		X		X		X	


 C.P.C. E. JOHNY SOTO ESPINOZA
 MAT. 06. 1698
 FIRMA DEL EXPERTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA PROCURADURIA PÚBLICA DE ANCASH

TITULO DE LA TESIS: "EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL Y SU IMPULSO EN LA GESTIÓN POR RESULTADOS DE LA PROCURADURIA PÚBLICA REGIONAL DE ANCASH, 2017"

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN POR RESULTADOS	Eficiencia	Agilidad en el servicio	1. Según Ud. ¿La agilidad en el servicio que brinda la Procuraduría, es de forma constante? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	x		x		x		x		
		Resoluciones de reclamos.	2. ¿Se absuelve constantemente los reclamos de manera eficiente? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	x		x		x		x		
		inspecciones realizadas	3. ¿Cuán oportunas son las inspecciones técnico - legales a los procesos centrales y descentralizados? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca	x		x		x		x		

		Factores que generan ineficiencia.	4. ¿Qué factor considera Ud. que genera mayor ineficiencia en la gestión actual de la Procuraduría? a) Inestabilidad Laboral. b) Restricciones presupuestales. c) Malas condiciones laborales. d) Falta de estímulos.	X		X		X		X		
Eficacia		Cobertura de los servicios.	5. ¿Cree Ud. que la cobertura de servicios que brinda la Procuraduría, son suficientes para cubrir las necesidades del administrado? a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X		
		Focalización de los servicios.	6. ¿Cree Ud. que la Procuraduría viene desarrollando sus servicios eficazmente de forma focalizada? a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X		
		Demanda que se puede atender	7. De acuerdo a su percepción ¿La Procuraduría se abastece eficazmente para atender la demanda de forma oportuna? a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo	X		✓		X		X		
		Atención de documentos en despacho.	8. ¿Cree Ud. que la atención que reciben los documentos en despacho es de forma constante? a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo	X		✓		X		✓		

		Factores que generan ineficiencia.	4. ¿Qué factor considera Ud. que genera mayor ineficiencia en la gestión actual de la Procuraduría? a) Inestabilidad Laboral. b) Restricciones presupuestales. c) Malas condiciones laborales. d) Falta de estímulos.	X		X		X		X		
Eficacia		Cobertura de los servicios.	5. ¿Cree Ud. que la cobertura de servicios que brinda la Procuraduría, son suficientes para cubrir las necesidades del administrado? a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X		
		Focalización de los servicios.	6. ¿Crees Ud. que la Procuraduría viene desarrollando sus servicios eficazmente de forma focalizada? a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X		
		Demanda que se puede atender	7. De acuerdo a su percepción ¿La Procuraduría se abastece eficazmente para atender la demanda de forma oportuna? a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo	X		✓		X		X		
		Atención de documentos en despacho.	8. ¿Cree Ud. que la atención que reciben los documentos en despacho es de forma constante? a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo	X		✓		X		✓		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: Identificar de qué forma el Plan Operativo Institucional impulsa a fortalecer la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017.

DIRIGIDO A: Los servidores, funcionarios y colaboradores de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Soto Espinoza Edwin John

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Contador Público Colegiado

Firma



E. JOHN SOTO ESPINOZA

MAT. 06 - 4698

Post firma

DNI

ANEXO N° 6: HOJA DE VIDA DE LOS EXPERTOS

INFORMACIÓN DEL JURADO EVALUADOR DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

HOJA DE VIDA
DATOS PERSONALES:
1. Apellidos: Soriano Sal y Rosas
2. Nombres: Aldo Omar
3. N° de DNI: 45508751
4. Teléfono: 954084630
5. Dirección actual: Av. Independencia N° 1497
6. Correo electrónico: aldomars777@gmail.com
FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL:
Grados:
- Grado Académico de Bachiller
Títulos:
- Licenciado en Administración de Empresas
EXPERIENCIA PROFESIONAL:
1. Administrador en C&D Corporación Trading S.R.L. – San Marcos (2016 – 2017)
2. Coordinador Social Del Programa FED (Fondo de Estimulo Al Desempeño) - FED Región Ancash (2016)
3. Jefe de Proyecto en la empresa Santiago Antúnez de Mayolo S.A.C. (2015)
4. Consultor Externo Para la Elaboración de Perfiles en el Marco del Snip (2013 – 2014)
5. Consultor en Gestión Empresarial en Consorcio Recursos - Technoserve - Proyecto Competitividad Ancash Financiado Por el Fondo Minero Antamina (2011 – 2012)

ONAJ
OFICINA NACIONAL DE JURISDICCIÓN ADMINISTRATIVA
Aldo Omar Soriano Sal y Rosas
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
C.O.P. 8982

**INFORMACIÓN DEL JURADO EVALUADOR DEL INSTRUMENTO
DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

HOJA DE VIDA
DATOS PERSONALES:
1. Apellidos: Poma Sotelo
2. Nombres: Rafael Ronald
3. N° de DNI: 31667848
4. Teléfono: 958 085619
5. Dirección actual: Av. San Agustín 401 – Urb. La Alborada
6. Correo electrónico: rrpoma@gmail.com
FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL:
Grados:
- Bachiller en Administración
Títulos:
- Licenciado en Administración MBA – Maestría en Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL:
1. CATEDRÁTICO UNIVERSITARIO Empresa: UCV (2017)
2. ADMINISTRADOR Entidad: RENIEC (2012 – 2015)
3. GERENTE DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO. Entidad: Municipalidad Distrital de Independencia (2011)
4. JEFE DE RECURSOS HUMANOS. Empresa: Clínica San Pablo (2007 – 2008)
5. ADMINISTRADOR DE AGENCIA. Empresa: Cruz del Sur (2006)
6. ADMINISTRADOR DE AGENCIA. Empresa: Agencia de Publicidad & Distribución de la Empresa Editora el Comercio S.A. – Huaraz (2002-2004)
7. ASISTENTE ADMINISTRATIVO Entidad: Instituto Nacional de Estadística e Informática (2001-2002)
8. DOCENTE UNIVERSITARIO Entidad: Santiago Antúnez de Mayolo (2006-2008)


Rafael Ronald Poma Sotelo
Magister MBA
DNI: 31667848

**INFORMACIÓN DEL JURADO EVALUADOR DEL INSTRUMENTO
DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

HOJA DE VIDA
DATOS PERSONALES:
1. Apellidos: Soto Espinoza
2. Nombres: Edwin Johny
3. N° de DNI: 31665195
4. Teléfono: 943820115
5. Dirección actual: Av. Parque las Leyendas Nro. 288 Dpto 802 – San Miguel
6. Correo electrónico: johnytx10@gmail.com
FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL:
Grados:
- Grado de Bachiller en Contabilidad
Títulos:
- Título Profesional en Contador Público
EXPERIENCIA PROFESIONAL:
1. RESPONSABLE DEL AREA DE CONTRATACIONES Entidad: Municipalidad Distrital de Huacachi (2015 – 2016)
2. ASESOR CONTABLE EXTERNO Entidad: Municipalidad Distrital de Yungar -Carhuaz (2015 – 2016)
3. DOCENTE CAPACITADOR EN EL PROGRAMA DE APLICACIÓN DE SIAF. (2016)
4. 1er. REGIDOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ (2011 – 2015)
5. MIEMBRO DE LA COMISION DE TRANSFERENCIA ENTRANTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUACHIS - HUARI. (2010)
6. CONSULTOR – SIAF DEL MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS (MEF). (2006 – 2010)
7. FACILITADOR – PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA ALIMENTARIA (PRONAA) (2005)
8. CONTADOR – DIRECCION NACIONAL DE SALUD (DIRESA-HUARAZ) Entidad: Dirección Nacional de Salud DIRESA (2004-2005)
9. JEFE DE ABASTECIMIENTO – MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANTA. Entidad: Municipalidad Distrital de Anta.


 C.A.C. E. JOHNYSOTOESPINOZA
 NAT 06/06/68
FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO N° 7: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Confiabilidad del Cuestionario de

“El Plan Operativo Institucional y su impulso en la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017”

Items	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Puntaje
Sujetos																									
01	3	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	4	3	2	4	1	3	3	4	4	3	2	1	54
02	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	81
03	3	3	4	3	1	1	1	2	1	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	62
04	3	4	3	4	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	68
05	3	3	3	3	3	1	3	2	2	1	1	1	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	3	55

K: El número de ítems

$\sum s_i^2$

: Sumatoria de las varianzas de los ítems

s_t^2

: La varianza de la suma de los ítems

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \delta_i^2}{\delta_t^2} \right]$$

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

24
16.2
122.5

0.905

Confiabilidad Positiva

ANEXO N° 8: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

ANEXO 8.1: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

CARGO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA EL
DESARROLLO DE TESIS DE SU
OFICINA.

SEÑOR:
RENZO PAOLO MEDINA CADILLO
PROCURADOR PÚBLICO ADJUNTO REGIONAL



Yo, CARLA JUDIT ALEGRE BLAZ, identificada con DNI
N.º 76385338, con domicilio en Prolongación Raimondi N.º
492; ante Ud. me presento y digo:

Que, siendo alumna de la escuela de Administración de la
Universidad Cesar Vallejo y requiriendo efectuar el desarrollo de TESIS en el presente año;
SOLICITO a su digno Despacho autorización para tomar como objeto de estudio a la Oficina de
la Procuraduría Pública Regional de Ancash y que se facilite la proporción de información que
sea necesario de acuerdo al desarrollo de la investigación.

POR TANTO:

Sin otro particular, ruego a Ud. acceder a mi petición por
ser de justicia.

Huancayo, 15 de Marzo de 2017.

CARLA JUDIT ALEGRE BLAZ
DNI N.º 76385338

ANEXO 8.2: CARTA DE ACEPTACIÓN



CARTA DE ACEPTACIÓN

Huaraz, 22 de Marzo del 2017

Srta.
CARLA JUDIT ALEGRE BLAZ
ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO



Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que, ha sido admitida para que desarrolle su TESIS aplicándolo a nuestra Oficina de la Procuraduría Pública.

Atentamente,



ANEXO N° 9: POBLACIÓN DE ESTUDIO



"Año del buen servicio al ciudadano"

CONSTANCIA

Quien suscribe, Procurador Público Adjunto Regional de Ancash, Dr. Ángel Fernando Yldefonso Narro, en representación de la Procuraduría Pública Regional del Gobierno Regional de Ancash, por medio de la presente hago constar que el presente Órgano de Defensa Jurídica, cuenta con 32 personas que prestan sus servicios, los cuales están comprendidos por: funcionarios públicos, servidores públicos y colaboradores de las diversas Direcciones Regionales, los cuales trabajan de forma coordinada y conjunta en orientación a la defensa de los intereses del Gobierno Regional de Ancash.

La presente constancia se expide a solicitud de la interesada, para los fines que estime conveniente.

Independencia, 07 de noviembre del 2017

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

Ángel Fernando Yldefonso Narro
ABOGADO
C. A. E. N° 10947
PROCURADURÍA PÚBLICA REGIONAL

PROCURADURIA PÚBLICA DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

FUNCIONARIO PÚBLICO

Procurador Público
 Procurador Público Adjunto
SERVIDORES PÚBLICOS
 Abogados
 Asistentes administrativos

Dr. Oswaldo López Arroyo lopezaoswaldo@hotmail.com
 Dr. Angel F. Yidefonso Narro ayidefonso@regionancash.gob.pe

Dr. Yamil Emer Escobedo Valladares
 Dr. Ronald Rivera Bedón felipe_gommel@hotmail.com
 Dr. Felipe Anaya Moreno karincast@hotmail.com
 Dra. Yodi Muñoz Baltazar
 Dra. Karin Castillo Pineda
 Dr. Edgar Chinchay Palma

Dr. Emiliano Henostroza Jamanca
 Dra. Patricia Rojas Melgarejo dar.drc@hotmail.com
 Dra. Xiomara del Rio Chevarria jalegrech@hotmail.com
 Dra. Sheila Milla Ventocilla
 Dra. Jaqueline Alegre Cochachin
 Dr. José Díaz Gantu

Dr. Yudy Zúñiga Zúñiga
 Dr. Renzo Medina Cadillo
 Asis. Adm. Peter Robles Velita williamsydie@hotmail.com
 Sec. Juana Pineda Rodán

Asis. Adm. William Sanchez Morales
 Asis. Adm. Jhonatan Huerta Ihuaro
 Asis. Adm. Nilida Gamarra Romero
 Asis. Adm. Antonio Rojas Ramirez
 Asis. Adm. Carla Alegre Blaz

Lic. Liz Xiomara Duran León lduran@regionancash.gob.pe
 Ing. Marco Antonio Delgado Domínguez madelgadod@regionancash.gob.pe
 Ing. Emilio Pablo Cordero Silva ecorderos@regionancash.gob.pe

COLABORADORES

Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo
 Dirección Regional de Energía y Minas.
 Dirección Regional de Producción.





GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

Procuraduría Pública Regional

Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo.

Dirección Regional De Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Dirección Regional de Agricultura

Dirección Regional de Transportes

Dirección Regional de Educación Ancash

Dirección Regional de Salud Ancash

Lic. Elvis Joe Terrones Rodríguez.

Ing. John Kesney Gregorio Trejo.

Ing. Bartolomé Ruiz Broncano Flores

Ing. Miguel Castellares Fernández.

Mg. Miguel Jorge Arista Cueva.

Dr. Ciro Castillo Rojo Salas

eterronesr@regionancash.gob.pe

jgregoriof@regionancash.gob.pe

bbroncanof@regionancash.gob.pe

mcastellaresf@regionancash.gob.pe

imanstac@regionancash.gob.pe

crojas@regionancash.gob.pe



Independencia - 2017

ANEXO N° 10: TOMAS FOTOGRAFICAS



Foto 1: Respondiendo la encuesta los administrativos de la Procuraduría Pública Regional de Ancash



Foto 2: Respondiendo la encuesta los abogados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash.



Foto 3: Respondiendo la encuesta el representante de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.



Foto 4: La tesista en la Procuraduría Pública del Gobierno Regional de Ancash.

ANEXO N° 11: ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV

Yo, Julio Cesar Bustamante Cabello, docente de la experiencia curricular de, Administración del ciclo X, y revisor del trabajo académico titulado: El plan Operativo Institucional y su Impulso en la Gestión por resultados de la Procuraduría Publica Regional de Ancash, 2017, de la estudiante: Alegre Blaz Carla Judit; he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Huaraz 14 de diciembre de 2017



Dr. Julio César Bustamante Cabello
Docente
Desarrollo de Proyecto de Investigación
Experiencia Curricular
DNI: 31662476

ANEXO N° 12: DECLARATORIA DE AUTORIA

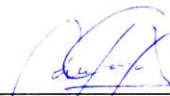
Declaratoria de autoría

Yo, Carla Judit Alegre Blaz, con DNI N° 7638533, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, sede Huaraz filial Chimbote, declaro que la tesis titulada "El Plan Operativo Institucional y su impulso en la Gestión por Resultados de la Procuraduría Pública Regional de Ancash, 2017", presentada en 144 folios para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Huaraz, 05 Diciembre de 2017



Carla Judit Alegre Blaz