



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Mejoramiento, construcción de la avenida Ambrosio  
Salazar y su relación con la satisfacción de los  
beneficiarios directos, distrito Quichuay-Huancayo, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. Torpoco Huayta, Wilder Leoncio**

**ASESOR:**

**Dr. Oseda Lazo Máximo**

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Dirección

**PERÚ – 2018**

## DEDICATORIA

Gracias a mis padres, mis hermanos, especialmente a mi madre, a mis hijos Lovell y Marycielo, por ser la motivación y el impulso más importante de mi vida que llenaron dentro de mí para poder desarrollar y culminar este proyecto de postgrado.

También aquellas personas que, de alguna manera generosa, desinteresada, demostrando su estima personal con mi desarrollo personal me han motivado y han contribuido con este proyecto de investigación.

Wilder Torpoco

## **AGRADECIMIENTO**

En el desarrollo de esta investigación quiero exteriorizar mis más sinceros agradecimientos a primeramente a la Universidad Cesar Vallejo, por su gran trascendencia en la formación de profesionales de posgrado en las ciencias empresariales para las diversas organizaciones públicas y privadas y como parte de esta universidad, a mi asesor al Dr. Oseda Lazo Máximo quien con su profesionalismo, dedicación, vocación de servicio docente, experiencia y conocimientos ha permitido que pueda logra mis objetivos.

De igual manera a todos los integrantes de la Municipalidad distrital de Quichuay, así como a todos los ciudadanos que colaboraron con su información, para poder concluir esta tesis de investigación de satisfacción de un grupo de ciudadanos con respecto al término de un producto.

Wilder Torpoco

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Wilder Leoncio Torpoco Huayta con DNI N° 09473882, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Huancayo, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo académico titulado “Mejoramiento, construcción de la avenida Ambrosio Salazar y su relación con la satisfacción de los beneficiarios directos, distrito Quichuay-Huancayo, 2017” presentada para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Declaro además que:

- Todas las fuentes mencionadas en la presente tesis, se ha realizado habiendo identificado, en forma correcta las citas textuales, conforme a normas establecidas para la elaboración de tesis. He utilizado fuentes teóricas en diferentes idiomas, previamente analizadas y parafraseadas, de tal forma que permita la aprobación del sistema Turnitin, respecto a trabajos académicos.
- Las fuentes que se mencionan en el presente trabajo, han sido generadas de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores y tanto en las teorías, análisis y conclusiones no han sido utilizados en otros trabajos académicos, en forma parcial o total para la obtención de títulos a grados profesionales.
- Me someto a cualquier tipo de verificación y acepto mi responsabilidad administrativa y penal ante cualquier denuncia por plagio, por cuanto puede ser revisado en forma electrónica y con sistemas informáticos de búsqueda copias o similitudes.

Trujillo, Agosto 2018



---

Br. Wilder Leoncio Torpoco Huayta  
DNI N°094 73882

## PRESENTACIÓN

Distinguidos miembros del Jurado,

Presento ante ustedes la tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública titulada: **“Mejoramiento, construcción de la avenida Ambrosio Salazar y su relación con la satisfacción de los beneficiarios directos, distrito Quichuay-Huancayo, 2017”**

El trabajo de investigación se realiza con la finalidad de determinar la relación existente entre la satisfacción de los ciudadanos beneficiados del Mejoramiento y Construcción de la Avenida Principal con respecto a la obra concluida en el distrito de Quichuay, para dar cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

El Autor.

## INDICE

|   |     |
|---|-----|
| Página del Jurado   | ii  |
| Dedicatoria   | iii |
| Agradecimiento  | iv  |
| Declaratoria de autenticidad  | v   |
| Presentación  | vi  |
| Índice  | vii |
| <b>RESUMEN</b>  | ix  |
| <b>ABSTRACT</b>   | x   |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>  | 12  |
| 1.1.    Realidad problemática   | 12  |
| 1.2.    Trabajos previos  | 18  |
| 1.3.    Teorías relacionadas al tema  | 26  |
| 1.4.    Formulación del problema  | 32  |
| 1.5.    Justificación del estudio   | 65  |
| 1.6.    Hipótesis   | 66  |
| 1.7.    Objetivos   | 67  |
| <b>II. MÉTODO</b>   | 68  |
| 2.1.    Diseño de investigación   | 68  |
| 2.2.    Variables, Operacionalización   | 69  |
| 2.3.    Población y muestra   | 71  |
| 2.4.    Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y<br>confiabilidad | 73  |
| 2.5.    Métodos y análisis de datos   | 75  |
| 2.6.    Aspectos éticos   | 76  |
| <b>III. RESULTADOS</b>  | 77  |
| <b>IV. DISCUSIÓN</b>  | 82  |
| <b>V. CONCLUSIONES</b>  | 85  |

|   |     |
|---|-----|
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b>  | 86  |
| <b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>  | 87  |
| <b>ANEXOS</b>   | 99  |
| <b>ANEXO 1: Instrumentos</b>  | 101 |
| <b>ANEXO 2: Valides de instrumentos</b>   | 103 |
| <b>ANEXO 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio</b> | 104 |

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Mejoramiento, construcción de la avenida Ambrosio Salazar y su relación con la satisfacción de los beneficiarios directos, distrito Quichuay-Huancayo, 2017” respondió a la interrogante de investigación: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los ciudadanos y la obra concluida del mejoramiento y construcción de la avenida principal, Ambrosio Salazar del distrito de Quichuay – Huancayo en el año 2017” distrito de Quichuay; el objetivo del estudio fue: Determinar la relación entre la obra concluida y grado de satisfacción de los ciudadanos del distrito de Quichuay – 2017; la hipótesis formulada fue: existe relación directa entre la obra ejecutada y la satisfacción de los ciudadanos beneficiarios directos del distrito de Quichuay – 2017. Las variables en estudio fueron: variable dependiente, mejoramiento, construcción de la avenida principal, Ambrosio Salazar y variable independiente, satisfacción de los ciudadanos beneficiarios directos del distrito de Quichuay, con sus respectivas dimensiones. La metodología del estudio que se utilizó fue el método científico y el método descriptivo. La investigación pertenece al tipo de estudio básica, con diseño de investigación descriptivo correlacional, en una muestra no aleatoria de 107 ciudadanos. Para el estudio de la investigación se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación identificó una relación Existe relación directa entre la Percepción de la obra de construcción de la avenida principal, Ambrosio Salazar y la satisfacción de los ciudadanos beneficiados del distrito de Quichuay – 2017, con un nivel de significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0.05$

**Palabras clave:** Calidad, satisfacción, clientes, usuarios, proyecto, percepción.



## **ABSTRACT**

The present investigation entitled "Improvement, construction of the main avenue, Ambrosio Salazar and its relation with the satisfaction of the direct beneficiary citizens of the district of Quichuay - Huancayo, year 2017" answered the research question: What is the relationship between the satisfaction of the citizens and the finished work of the improvement and construction of the main avenue, Ambrosio Salazar of the district of Quichuay - Huancayo in the year 2017 "District of Quichuay; The objective of the study was: To determine the relationship between the finished work and the satisfaction of the citizens of the district of Quichuay - 2017; the hypothesis formulated was: there is a direct relationship between the work carried out and the satisfaction of the direct beneficiary citizens of the district of Quichuay - 2017. The variables under study were: dependent variable, improvement, construction of the main avenue, Ambrosio Salazar and independent variable, satisfaction of the direct beneficiary citizens of the district of Quichuay, with their respective dimensions. The methodology of the study that was used was the scientific method and the descriptive method. The research belongs to the type of basic study, with descriptive correlational research design, in a non-random sample of 107 citizens. For the study of the research, the survey technique was used and the questionnaire was.

Keywords: Quality, satisfaction, customers, users, project, perception.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1 Realidad problemática**

La administración pública está organizada y normada por la constitución del año 1993, en nuestra carta magna el estado se articula con sus habitantes, con una organización administrativa centrada en tres niveles estratégicos, táctico y operativos para el logro de aquellos objetivos que faciliten el desarrollo socioeconómico de todos ellos, y está conformado por instituciones que se organizan y estructuran, a través de una Administración Central, Poder Ejecutivo, Legislativo, Judicial, otras instituciones autónomas descentralizadas, gobiernos regionales y locales (municipalidades) y estas organizaciones administrativas deben lograr objetivos y metas que logren satisfacer las necesidades de los ciudadanos o pobladores.

La satisfacción de los ciudadanos de un gobierno municipal local con la ejecución de los proyectos es bastante complejo, ya que después de sobre dimensionados ofrecimientos, que ocurre en las campañas electorales, hace que la expectativa de la población sea mayor a la realidad o al poco presupuesto con que cuenta los gobiernos distritales generando así frustraciones y descontento dentro de ellas. Actualmente la gestión pública está orientado en función a poder satisfacer la demanda de las diferentes necesidades de un distrito, para el desarrollo en las dimensiones sociales, económicos, ambientales, infraestructura e institucionales. La para una buena ejecución de obras en un gobierno local dependerá de las necesidades y demanda de los ciudadanos, de la calidad de los proyectos, del cumplimiento y articulación de los planes de desarrollo a nivel nacional, regional, provincial y distrital, del presupuesto anual del estado, del conocimiento y capacidad de gestión de la autoridad y funcionarios de un gobierno local. Las elecciones periódicas para gobernantes regionales y locales se realiza dentro de un carnaval de ofrecimientos a todo nivel llegando inclusive a ser propuestas exageradas fuera de la realidad a las

necesidades de la población que genera falsas expectativas a los ciudadanos que ya, en gobierno una autoridad le hace difícil poder satisfacer esas sobredimensionados expectativas de los ciudadanos.

La actual política de modernización de la gestión pública está en función a resultados y la satisfacción de las necesidades de los demandantes para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos en los diferentes problemas sociales como los derechos humanos, la nutrición alimenticia el saneamiento de agua y desagüe, etc., de igual forma de promover el desarrollo económico local generando condiciones para que pueda generarse producción, negocios, empresas, empleo laboral y consumo interno dentro la población, así como el desarrollo de infraestructuras en carreteras, planificación urbana y rural, conservación y cuidado del medio ambiente, con el fortalecimiento de la capacidad de dirección y gerencia de las autoridades.

Uno de los grandes problemas en la administración del estado es que se ha dejado de planificar desde el año 1992 que fue desarticulado el INAP hasta el año 2008 donde recién se crea donde recién se crea el Sinaplan y Ceplan como órganos que generan directivas de planificación y se aprueba la planificación nacional El plan Nacional al Bicentenario al 2021 lo que conlleva que los gobiernos regionales, provinciales y distritales debieron articular estos planes y establecer sus visiones de localidad y que los proyectos y obras deben llevar a que cumplan con esas visiones de desarrollo de la localidad buscando la satisfacción de los ciudadanos.

El presupuesto del estado actualmente sigue descentralizado ya que del total, el 70% sigue manejado por el gobierno central y el 30% es distribuido por las 25 regiones y 1849 gobiernos locales que hace que los gobiernos locales puedan cumplir con las demandas de los ciudadanos y lo que tiene que hacer una autoridad buscar gestionar recursos en los diferentes sectores del gobierno central para poder resolver las diferentes necesidades de un distrito. La otra problemática es que las autoridades que

asumen una labor de gobierno del estado generalmente carecer de conocimiento de la ciencia de la administración pública así como los diferentes sistemas administrativos que hace que sea inoperativo su gestión y que recién al final de los 4 años de gestión recién han entendido lo que es una administración pública ya tarde para poder resolver las diferentes necesidades de la población.

Y por último la calidad de los proyectos de inversión es también deficiente por falta de profesionalismo de quienes lo realizan o de la poca aplicación técnica y estudios reales en la elaboración de las mismas que hace que se modifican continuamente en el desarrollo o ejecución de dichos proyectos. La modernización de la administración pública en el Perú a partir del año 2002 es de la administración en función al logro de resultados en la ejecución de las obras o proyectos de satisfacción de los demandantes que son los ciudadanos el estado ya no es un ofertante de obras y proyectos si no en satisfacer sus demandas y necesidades de los clientes (población) (Ley De Modernización Gestión Pública).

El distrito de Quichuay es uno de los 28 distritos de la provincia de Huancayo, perteneciente a la Región Junín, Quichuay se encuentra ubicado en la sierra central del Perú, al noreste de la provincia de Huancayo, a la margen izquierda del río Mantaro y al extremo este del Valle del Mantaro, en latitud sur 11°53'12" y longitud oest de 75D17'03U. Su código de ubicación geográfica es 120127.

Su creación política La altitud del distrito de Quichuay fue creada mediante Ley N° 12447, del 24 de noviembre de 1955. Conformado por un anexo de Lastay y 2 caseríos, Marcatuna y Sutumachqui. Su extensión, altitud y superficie territorial. La altitud del distrito de Quichuay varía, el punto más bajo se encuentra a 3,399 m.s.n.m. en el anexo de Lastay y el punto más alto en el Centro Poblado de Santiago de Marcatuna a 3,838 m.s.n.m. Asimismo, según información del INEI, el distrito de Quichuay tiene una extensión territorial de 34.79 km<sup>2</sup> que incluye las tierras de cultivo, pastos naturales, terrenos eriazos, lagunas, ríos, etc. Y presenta una densidad

poblacional de 65.25 hab/km<sup>2</sup>. Con sus centros poblados, caseríos y barrios. El distrito de Quichuay, es uno de los 28 distritos de la provincia de Huancayo, región Junín y en su ámbito territorial alberga a su capital el pueblo de Quichuay, integrado por el anexo de Lastay y por los caseríos Marcatuna y Sutumachqui que quedan elevados a la categoría de pueblos (Ley 12447). Sin embargo según datos del INEI (2007) reconoce 3 centros poblados, 2 de ellos son reconocidos como centro poblado rural y Quichuay como centro poblado urbano, los mismos que son:

Con una superficie de topografía: El distrito de Quichuay tiene una superficie territorial de 34.79 km<sup>2</sup>, el distrito representa una topografía variada, mostrando llanuras y zonas de planicie que se modifican progresivamente o se interrumpen bruscamente para dar paso a ascensiones escarpadas que circulan los contornos de los cerros. Presenta valles relativamente abiertos, pie de monte y cerros; el paisaje de los valles está formado por pequeñas llanuras en donde se han instalado agricultura y los proyectos previstos y planificados en el distrito de Quichuay están plasmados en el Plan de desarrollo concertado local del distrito al 2021 y son los siguientes:

Dimensiones de desarrollo de derechos humanos: Programa de formación de líderes sociales locales en gestión de desarrollo y promotores de derechos humanos especialmente en los niños, mujeres y adolescentes. Programa de fortalecimiento de capacidades a los comités de vigilancia ciudadana.

Programa de promoción del deporte y recreación infantil a través del voluntariado de los jóvenes del distrito. Programas de formación cultural de los talleres de canto y baile. Implementación del plan de seguridad ciudadana en los anexos del distrito. Programa de promoción y fortalecimiento de la escuela para padres en las instituciones educativas del distrito y anexos. Fortalecimiento de la DEMUNA para la atención multidisciplinaria de las víctimas de maltrato y violencia familiar. Programas de capacitación laboral dirigido a las madres de familia jefes de hogar y beneficiarias de programas sociales para la generación del autoempleo.

Dimensiones de desarrollo social y servicios públicos: Implementación, fortalecimiento, mejoramientos de la capacidad resolutoria del centro de salud

del distrito. Programas para el control y prevención de enfermedades en la población más vulnerables. Implementación y equipamiento de un centro educativo técnico productivo con carreras técnicas de mayor demanda del mercado. Mejoramiento, implementación y equipamiento íntegramente de la red instituciones educativas de nivel inicial y primario del distrito. Programa de capacitación y fortalecimiento de capacidades de alumnos, padres y maestros para el mejoramiento de la calidad educativa. Ampliación y reordenamiento del cementerio general del distrito. Implementación de centros deportivos y recreación deportiva para niños y jóvenes. Saneamiento integral de agua y desagüe integral del distrito.

Dimensiones de desarrollo institucional política: Saneamiento liquidaciones liquidación de obras abandonadas por la gestión anterior. Elaboración de estudios de pre inversión y expedientes para gestión con proyectos de impacto. Programa de capacitación y formación de líderes locales. Implementación del plan de desarrollo institucional, capacidades, participación ciudadana, defensa civil. Implementación del portal y página web municipal para una gestión transparente. Programas de fortalecimiento institucional, diplomado de gestión municipal y desarrollo local para trabajadores y funcionarios de la Municipalidad. Programas de consolidación de vigilancia ciudadana y programa de encuentros entre la Municipalidad de Quichuay y la población (cabildos, asamblea, mesas de trabajo) Programas de capacitación para las organizaciones sociales de base agentes municipales, autoridades comunales en temas de gestión de desarrollo, derechos y deberes, normas legales, etc. Programa de apoyo para la titulación de predios rurales. Construcción del local comunal y auditorio multiusos

Dimensión de desarrollo económico: Implementación de recreo y hospedaje municipal. Elaboración y propuesta en valor del circuito malecón turístico y zonas arqueológicas y recursos naturales como lagunas y parajes. Programa para el asesoramiento técnico, la asociatividad, promoción y formalización de micro empresas agrícolas, ganaderas gastronómicas y turísticas. Implementación y mejoramiento del transporte público a nivel distrital. Programa de capacitación para el control fitosanitario, mejoramiento

genético ganadero, animales menores, mejoramiento de semillas y pastos. Promoción de siembra e implementación de plantas procesadoras de papas nativas. Implementación de mercado artesanal gastronómico distrital. Implementación de la realización de ferias agropecuarias, gastronómicas turísticas en el distrito tres veces al año. Implementación de programas de generación de autoempleos: artesanías en madera, tejido de lana, productos y derivados lácteos, productos derivados de papa. Implementación y adquisición de maquinaria agrícola. Programa de promoción para el acceso a los mercados de comercialización de productos agropecuarios, gastronómicos. Dimensiones de desarrollo territorial e infraestructura: Implementación del plan de evaluación ambiental de conservación y reforestación del distrito. Implementación del plan de evaluación ambiental de conservación y reforestación del distrito. Implementación del plan integral de gestión de residuos sólidos a nivel distrital. Construcción de muro y mejoramiento programa para el mantenimiento periódico de laguna de oxidación. Implementar las evaluaciones locales integrales del cambio climático y control de la contaminación en la cuenca del río Anchamayo. Implementar un programa de protección de áreas naturales y forestales en el distrito de Quichuay. Programa de capacitación dirigido a las autoridades comunales a fin de supervisar el uso del agua y los recursos naturales y gestión ambiental. Programa de capacitación ciudadana para la participación en la toma de decisiones sobre gestión ambiental.

Actualmente en la gestión 2014 – 2018, de la municipalidad distrital se ha realizado una serie de obras y proyectos representados como productos que satisfacen las necesidades de los demandantes de los clientes (ciudadanos), que siendo una de ellas el mejoramiento y construcción de la carretera principal Av. Ambrosio Salazar del distrito de nombre Ambrosio Salazar, materia de esta investigación. La actual administración pública los pobladores, ciudadanos de un determinado territorio son considerados como clientes que demandan necesidades que deben ser satisfechas por el estado peruano en sus diferentes niveles. En cuanto a los clientes, demandantes y su satisfacción puedo decir que la satisfacción de un cliente, es la

evaluación que realiza el cliente (ciudadano) respecto a un servicio o entrega de un producto y que depende de un servicio o bien que, respondió a sus necesidades y expectativas que esperaba. Si esto no se cumple se produce insatisfacción y para ello teníamos que haber definido el diseño de producto o servicio. Que en administración pública es la ejecución del perfil, de inversión o la elaboración del expediente técnico de una obra o proyecto. Características de un producto; la satisfacción está influenciada significativamente por la evaluación que hace el cliente sobre las características del bien por medio de los atributos de satisfacción, las municipalidades, pueden medir las percepciones de dichas características, para medir cuales son los atributos más importantes de un bien así como el nivel o grado de satisfacción. Y para medir esta satisfacción también tenemos que analizar a las emociones de los ciudadanos por que afectan a las percepciones hacia los bienes u obras ejecutadas.

Las emociones también afectan las percepciones de satisfacción, estado de ánimo o el grado de satisfacción con su vida (alegría o el mal humor). Las emociones positivas, felicidad, placer, júbilo, mejoran la percepción de la satisfacción; mientras que las emociones negativas, tristeza, pena, arrepentimiento, irritación, actúan en sentido contrario (insatisfacción). Las atribuciones del fracaso o el éxito en la provisión de un bien o producto, la atribución es la percepción de la causa de los acontecimientos y que influyen en las percepciones de satisfacción, cuando el bien es mucho mejor o mucho peor esperado, se buscan las causas y su valoración afecta a la satisfacción.

## **1.2 Trabajo previos**

A través de la recopilación de tesis se indica que se analizará la composición de un proyecto, obra o producto así como la de satisfacción de los ciudadanos, clientes o usuarios de los servicios y proyectos que ofrece un gobierno local; son pocas investigaciones sobre satisfacción de los ciudadanos con los productos o proyectos públicos; pero si existen muchas investigaciones son la satisfacción de servicios de clientes de las empresas



privadas y así como el desarrollo de proyectos y obras, y empezaremos resaltando los siguientes:

### **A nivel internacional**

En el estudio de investigación de Pizzo (2014), menciona en el artículo “la insatisfacción del cliente no es culpa del empleado” publicación, que la empresa TARP Worldwid realizó, donde la actitud y errores de los empleados de contacto con el cliente son responsables sólo del 20% de los clientes insatisfechos. Otro 20-30% de los casos de insatisfacción se deben a errores de los propios clientes, expectativas erróneas o el mal uso de los productos. Alrededor del 60% de la insatisfacción de los clientes se debe a productos, procesos y mensajes de marketing que se entregan como estaba previsto, pero que contienen sorpresas desagradables. Significa que el problema está en lo que se les dice a los empleados que hagan o digan. El mismo estudio revela que la mayoría de los empleados van a trabajar deseando desesperadamente hacer un buen trabajo, pero hay mensajes, decisiones, procesos que deben cumplir, que no son satisfactorios para los clientes. Todo esto permite concluir que la solución no puede acotarse solamente a estos empleados, implica interpretar las expectativas del cliente, contribuir a crear expectativas realistas respecto al servicio que recibirá, diseñar un servicio que dé respuesta adecuada a sus necesidades y expectativas, y hacer que todo función tal como ha sido diseñado, articulando cada proceso, y a todos los actores que harán posible el resultado final.

Hacer que el empleado que se encarga de ese contacto final, sea capaz de entregar el servicio con la calidad requerida para ese momento de la verdad. Será, así, el broche de oro de un trabajo de equipo, en el que participan todos los miembros de la organización, orientados hacia el destinatario final de todos sus esfuerzos: el cliente.

Mediante la investigación de Reyes (2014) en su tesis “calidad del servicio para aumentar la calidad del servicio para aumentar la satisfacción de clientes de la asociación SHARE sede Huehuetenango” usando el método

experimental concluye; En cualquier empresa se encontrarán clientes accesibles y clientes difíciles por lo tanto el colaborador debe tener la capacidad de tratar a este tipo de clientes, proporcionándole soluciones y alternativas sobre la inconformidad que cliente manifiesta y que él mismo quede satisfecho de la calidad del servicio proporcionado. En la asociación SHARE se estableció que no existe un buzón de sugerencias que ayude a determinar las inconformidades o las opiniones constructivas sobre el servicio recibido. Con la implementación del buzón de sugerencias, se pudo confirmar que las opiniones de los clientes de inconformidad, sugerencias constructivas y mejoras del servicio han ayudado a que los colaboradores puedan brindar una mejor calidad del servicio. Los métodos directos son más eficaces ya que permiten recibir información directamente de los clientes. Tanto los buzones de sugerencias como el sistema de quejas y reclamaciones muestran sólo una parte de la percepción que tienen los clientes del servicio recibido, aunque será necesario complementarlos con otro tipo de información para realizar un análisis más adecuado. El buzón de sugerencias es un parámetro que le sirve a las empresas sobre la satisfacción o la inconformidad del servicio recibido. Por lo tanto el cliente manifiesta directamente su forma de pensar y sugerir a la empresa, por lo tanto se debe actuar sobre esas opiniones para mejorar y satisfacer los servicios de calidad en el futuro.

Asimismo según Gil (2011), elaboró un estudio de satisfacción de clientes empresariales de INFOTEP, de tipo descriptivo, donde el objetivo es medir el nivel de satisfacción de los clientes empresariales. Los instrumentos para la recolección de datos para medir la satisfacción de los clientes empresariales fueron encuestas online, entrevistas vía telefónica a varios clientes INFOTEP. La encuesta para la recolección de la información fue realizada en quince días, y se midió el grado de satisfacción de los clientes empresariales del INFOTEP representados por las contrapartes de las empresas con la institución y otros directivos de las empresas en todas las regiones. Obtenido como resultado que los clientes empresariales se mostraron altamente satisfechos (90.1 % de satisfacción) a nivel nacional. El nivel de insatisfacción fue de 9.9% de lo cual se concluyó que los

resultados de la investigación a los clientes empresariales demuestran que la percepción sobre el servicio es mayoritariamente buena excelente. El 39% de los clientes piensa que los asesores y los facilitadores no pueden manejarse ya que la alta complejidad.

Esto es un importante aspecto que debe mejorarse ya que la complejidad de las necesidades de los clientes aumenta constantemente dada la evolución de los mercados. Se recomendó seguir una secuencia de actividades que permita transformar el servicio ofrecido por la institución en un servicio de excelencia no solo percibido por los clientes, sino también por los no clientes, de modo que sea un referente de excelencia industrial para ayudar a la institución a mejorar sus procesos con el objetivo de incrementar los niveles de satisfacción hacia la excelencia.

Asimismo Sánchez (2008), En su tesis doctoral “calidad de servicio desde un enfoque psicosocial” usando la metodología descriptiva, concluye; la calidad de servicio ha ido adquiriendo un papel preponderante para las organizaciones, ya que se han convertido en una estrategia que permite satisfacer al cliente, contar con su lealtad y, en determinados sectores facilitar una mejora de calidad de vida de algunos colectivos de usuarios. Todo ello ha favorecido un incremento en la investigación de la calidad de servicio. Pero, para entender realmente el porqué de la importancia de este campo de investigación, es necesario conocer cuál es el contexto en el que se desarrollan las organizaciones y cómo afrontan los cambios que en él se presentan. Dicho entorno, actualmente, está caracterizado por cambios relevantes de distinta índole: tecnológicos, culturales y políticos esto ha desembocado en la existencia de un mercado donde los usuarios son jueces cada vez más exigentes a la hora de evaluar la calidad de las organizaciones, lo que ha obligado a las organizaciones y los investigadores a poner mayor énfasis en la delimitación del concepto de calidad de servicio, así como en su impacto sobre otras variables. Además se busca una gestión cada vez mejor de dicha calidad.

Esto nos lleva a una orientación cada vez mayor hacia la profesionalidad y la base científica en el estudio y control de la calidad del servicio. Así, la calidad de servicio, se convierte en un pilar cada vez más importante sobre el cual se diseña y controla la producción de bienes y servicios. Tanto en el sector público como en el privado, la mejora de la calidad se ha visto como una estrategia relevante que permite modernizar e innovar. Sea como fuere, lo que es evidente es que nos encontramos con consumidores cada vez más exigentes e informados. Bien por su deseo de consumir bienes y servicios cada vez mejores, o bien por su interés por desarrollar hábitos de consumo responsables y por la calidad de vida, la calidad de servicio se acaba convirtiendo en una estrategia básica en las sociedades económicamente desarrolladas. Las organizaciones se ven forzadas a mejorar es la calidad de manera continuada para satisfacer una demanda cualitativamente distinta.

Hernández (2009), menciona en la revista venezolana de Gerencia, que se realizó una investigación en una tienda por departamentos del Estado Zulia en donde su objetivo fue evaluar la calidad de servicio y la importancia del recurso humano específicamente a los empleados de atención al cliente. La muestra fue escogida entre clientes de dos tiendas, ubicadas en la ciudad de Maracaibo, el instrumento aplicado fue un cuestionario de elección múltiple, en donde se evidenció que la atención al cliente como servicio es percibida por los clientes como regular-mala; Por lo tanto debe ser mejorada en sus áreas críticas, también se determinaron factores de interés según preferencias cliente la resto dos relacionados con el recurso humano, se recomendó diseñar un programa de entrenamiento en calidad de servicio para los empleados, ya que calidad de servicio es una estrategia básica para en marcar la estructura y funcionalidad organizativa dentro de parámetros que consideren las expectativas y necesidades clientelares, la importancia del recurso humano para dar respuesta a estas exigencias debe ser determinante para garantizar la calidad de los servicios que ofertan.

### **A nivel nacional**

Las diversas investigaciones proporcionan una mejor comprensión de las variables, un ejemplo de ello son las tesis, como: Según la investigación de Cáceres (2015) en su tesis “Desarrollo de un sistema de desarrollo de un sistema informático con dispositivo móviles para la formulación y evaluación de la sostenibilidad de proyectos” usando el método descriptivo concluye: todas las sociedades de este nuevo siglo presentan un gran “problema económico-social-ambiental” con respecto al consumo de los recursos cada vez más escasos para satisfacerlas crecientes necesidades de la humanidad. Los recursos que nos provee el medio ambiente son limitados, es por ello que los asuntos referidos a su administración, distribución y los límites de su disponibilidad, así como a los daños que se le ocasionen, digamos la contaminación y la reducción de la diversidad entre las especies, se erigen como primordiales, de manera tal que el afán por lograr un desarrollo económico que beneficie a las generaciones actuales no erosione la capacidad de producción de las generaciones futuras y se logre alcanzar un desarrollo verdaderamente sustentable.

Herrera (2015) en su tesis “El sistema nacional de inversión pública herramienta para la gestión de obras en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión” Su investigación descriptivo estableció un nuevo enfoque de cómo gestionar y aplicar las normas sobre la ejecución de proyectos de inversión teniendo como principal herramienta el Sistema Nacional de Inversión Pública, que permite establecer las orientaciones básicas desde la determinación de la necesidad de contar con una nueva infraestructura en la universidad, se considera en el presupuesto anual de obras como parte del Presupuesto Institucional de Apertura, contando con los recursos económicos del Ministerio de economía y Finanzas, su planeamiento para su correcta ejecución, de tal manera que permita satisfacer las necesidades de la población universitaria, así como su evaluación posterior por los órganos de control como el Sistema Nacional de Control.

Consideramos que la gestión Universitaria debe de mejorar sus niveles de controla través de la capacitación y entrenamiento de sus profesionales como

del personal en su conjunto con la finalidad que se capacite en la prevención de posibles deficiencias, advirtiendo los riesgos que puedan presentarse y se cumpla adecuadamente con los objetivos con la finalidad de cumplir con la normativa específica aprobada en los referente a la ejecución de obras como de la gestión en general.

Mediante la investigación de García (2011), de la universidad de Piura, elaboró la tesis de medición de la satisfacción del cliente en una empresa de Retail”, usando el método descriptivo correlacional y que tiene como objetivo controlar el nivel de satisfacción de los clientes para que la empresa en estudio pueda mejorar y llegara un proceso de mejora continua, ya que la satisfacción del cliente es muy importante y vital para que una organización exista y se mantenga a lo largo del tiempo. El instrumento para la recolección de datos para medir la satisfacción de los clientes se realizó mediante un cuestionario aplicado durante 23 días, el cual proporcionó la información respectiva, para luego ser procesada y de esta manera poder analizarla mediante el uso de gráficos de control estadístico. De esta manera se evaluó cómo es que variaron los niveles de satisfacción de los clientes y si éstos están dentro o fuera de los niveles estadísticamente aceptables. Se concluyó que los niveles de satisfacción del cliente con el servicio que brinda la empresa en base al número de respuestas negativas de ellos, no es muy satisfactorio. En relación a la satisfacción general no se puede hablar de un control bueno de la satisfacción del cliente, a pesar de que los valores se encuentran en un proceso bajo control, ya que los límites no son los deseados para decir que la empresa mantiene un estándar de la calidad del servicio que brinda. En el tiempo de espera antes de ser atendido se comprobó que hay demoras. El personal tiene un conocimiento ambiguo del producto de la empresa. Se recomendó a los administradores de la empresa tomar nuevas políticas para la mejora de la calidad del servicio, reforzar un poco más el trabajo para que se eliminen totalmente las demoras, que el personal de venta esté disponible en todo momento para la atención al cliente, para cumplir con la satisfacción del cliente.

Así también se presenta la investigación de Ponce (2013) en su Tesis *Inversión Pública y Desarrollo Económico Regional* manifiesta que La teoría económica y la experiencia internacional han de mostrado que el papel del Estado a través del gasto público permite mantener tasas de crecimiento sostenibles en el largo plazo. Por ello, el objetivo del presente trabajo es determinar que el Perú se encuentra en un proceso de crecimiento desigual, pese al dinamismo reportado por la inversión pública en los últimos años, lo cual estaría indicando que los avances en materia de inversión no han sido suficientes y que debería existir una reorientación hacia la inversión en proyectos rentables socialmente que impacten directamente sobre la calidad de vida de la población. Por ello, la importancia de identificar la “inversión productiva”, como aquella que no solo genera crecimiento económico sino también genera mayor rentabilidad social, y de ese modo, alcanzarla convergencia regional.

La importancia del estudio de la inversión pública se origina debido a la existencia de algunas fallas de mercado que podrán ser resultas con la intervención eficiente del Estado, especialmente si se busca impulsar las principales actividades productivas de las regiones que impulsen el crecimiento económico y reduzca las disparidades regionales. La relación que tiene la inversión pública con el crecimiento y desarrollo económico ha sido discutida por una serie de autores que refuerzan su relevancia sobre las regiones. La discusión teórica también es ve reforzada por la revisión realizada por la revisión realizada de algunos trabajos para países latinoamericanos, incluyendo el Perú.

A través del análisis de Guevara (2012) en su Tesis: “Impacto de los proyectos ejecutados bajo el sistema nacional de inversión pública en la calidad de servicios de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de baños del inca periodo 2017-2010” Esta investigación se usó con la metodología descriptiva concluye y da a conocer a organismo públicos, privados y sociedad en general si el SNIP tiene realmente un impacto en calidad en los servicios públicos que brinda la municipalidad distrital de

Baños del Inca durante el periodo 2007-2010, para verificar si las decisiones sobre inversión de recursos públicos son oportunas, y estaban sustentadas en un análisis técnico previo que garantizara la solución de la necesidad identificada al menor costo (rentabilidad social). Si exige análisis técnico como sustento de las decisiones de inversión, si existe una metodología estandarizada para la formulación y evaluación de proyectos de inversión pública, si se cuenta con la presencia de institucionalidad de soporte para el análisis técnico previo de las inversiones en las Entidades Públicas, además, investiga si hay un ente especializado en la formulación y evaluación de proyectos de inversión pública, así mismo las herramientas y capacidades técnicas para el manejo de metodologías y análisis técnico de las decisiones de inversión que antes de su aparición del SNIP eran insuficientes.

Fiestas (2010) en su tesis “priorización de los proyectos de inversión pública mediante el análisis de componentes principales” define y concluye que El concepto de proyecto “Es un proceso temporal que tiene un inicio y final definido, que permitirá alcanzar el objetivo planteado en base a los recursos, tiempo, dinero y alcance; con el fin de crear, ampliar, mejorar, modernizar o recuperar la capacidad productora de bienes o servicios, cuyo beneficios se generen durante la vida útil del Proyecto independientes de otros proyectos”.

Podemos enunciar otra definición: “Formación de una idea de negocios que tiene por objetivo encontrar una solución inteligente al planteamiento de un problema que tiene a resolver una necesidad humana. Es así, que el proyecto surge como respuesta a una idea que busca la solución de un problema o la forma de aprovechar una oportunidad de negocio”. En busca de la eficiencia y eficacia.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

Conocer las diferentes teorías por diversos autores contribuye a consolidar mejor el conocimiento sobre las variables en estudio, dada la importancia de la investigación se presentan los siguientes autores:



## **El estado y la administración pública**

El Estado es la población de un territorio jurídicamente organizada para velar por el bienestar de la nación o naciones que lo componen. Cada ciudadano otorga una cuota de poder a las autoridades, al momento de elegir las. Los deberes primordiales del Estado son: la soberanía, los derechos humanos, la seguridad, la justicia y el bienestar social. La administración pública y privada es la aplicación de las mismas teorías y conocimientos de ciencia de la administración solo diferenciándose en que en la administración pública se aplica desde la constitución en función a leyes, decretos, directivas, ordenanzas resoluciones etc.

La administración es el conjunto de conocimientos y herramientas ordenadas sistemáticamente para prever, planear, organizar, integrar, dirigir, ejecutar y controlar las estructuras y actividades de un organismo social buscando optimizar el buen uso de los recursos en el logro de los objetivos, metas y resultados de forma eficaz y eficiente.

La problemática y la modernización de la gestión pública peruana Steven Levitsky, politólogo y profesor titular de la Universidad de Harvard, sintetiza en pocas palabras las grandes debilidades de nuestro aparato estatal: “Perú tiene uno de los estados más disfuncionales de América Latina. Muchas instituciones estatales no funcionan, y en algunas zonas, ni siquiera existen. En muchas partes del interior, los servicios públicos (educación, salud, agua potable, infraestructura) no llegan, y si llegan, son plagados por la corrupción y la ineficiencia. Los gobiernos locales y regionales carecen de un mínimo de capacidad administrativa. Y la seguridad y la justicia, funciones básicas del Estado, no son ni mínimamente garantizados” En otras palabras, las entidades públicas nacionales, regionales y locales tienen una limitada capacidad de gobierno y de gerencia para proveer con eficacia, eficiencia y transparencia en el uso de los recursos públicos, más y mejores bienes y servicios a todos los ciudadanos según su necesidad. Algunas cifras sobre los servicios que brinda el Estado ilustran las consecuencias de esta afirmación. Menos del 43% de la población está afiliada a algún sistema de seguro que le

permita acceder a servicios de salud y la evaluación del rendimiento de los alumnos muestra la deficiente calidad del servicio de educación: menos del 30% de alumnos del segundo grado alcanza el rendimiento esperado de comprensión lectora, y únicamente el 13% lo hace en matemáticas. Esto ocurre a pesar de que desde el año 2005 el presupuesto para el sector salud se ha duplicado, y para el sector educación se ha incrementado en seis mil millones de soles anuales. En cuanto al saneamiento, solo el 64% de viviendas tienen acceso a red pública de agua (el resto la obtiene por pozos, letrinas, camiones cisterna, ríos, etc.) y el 54% tiene acceso a desagüe.

En la provisión de infraestructura de transporte el Estado tampoco muestra un mejor desempeño. En el índice de competitividad global 2011 - 2012, el Perú ocupa el puesto 88 de 142 países en esta categoría (que incluye componentes relacionados a la calidad de la infraestructura vial, ferroviaria, de puertos y aérea), con un puntaje de 3.6 sobre 5. Se calcula que la brecha de inversión en redes viales asciende a US\$ 7,375 millones. Sin embargo, los tres niveles de gobierno ejecutan cada año, en promedio, menos del 60% de los recursos disponibles para inversión.

Todas estas deficiencias tienen impacto en la vida de los ciudadanos y en las actividades empresariales, lo que tiene consecuencias en el bienestar de las personas, en la competitividad empresarial, en la legitimidad de los gobiernos y, por lo tanto, en el sistema democrático. La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP), como Ente Rector del Sistema de Modernización de la Gestión Pública, tiene el propósito de impulsar el cambio de esta situación. La Visión o gran finalidad del proceso de modernización será lograr un Estado al Servicio del Ciudadano. Para ello se ha impuesto el propósito de lograr que el gobierno y la gerencia del Estado se oriente a resultados.

Es decir, el proceso de Modernización de la Gestión Pública deberá mejorar las capacidades de gobierno y de gerencia del estado en su conjunto así como de todas y cada una de las entidades que lo conforman en los tres poderes del Estado y en los tres niveles de Gobierno. De ese modo el Estado

buscará actuar como un todo coherente y articulado con el propósito de servir mejor al ciudadano, brindándole un nivel de satisfacción mayor al que este obtendría si cada entidad o Gobierno Regional o Local lo atendiera de manera individual y de forma desarticulada.

Este proceso de Modernización de la Gestión Pública implica “la transformación de actitudes, (el) fortalecimiento de aptitudes, (la) apertura y rendición de cuentas, (la) agilización de procesos y (la) simplificación de (los) procedimientos, de (los) sistemas administrativos, (de las) estructuras administrativas, con el fin de articularlos y hacerlos compatibles con los nuevos roles de todos los niveles de gobierno así como con los planes nacionales e institucionales”.

En este contexto, la SGP se encuentra en proceso de formular la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, para lo cual, con el soporte de la Cooperación Alemana al Desarrollo GIZ, cuenta con los servicios de Apoyo Consultoría Pública. Conforme al plan de trabajo aprobado, el primer entregable del proceso es un documento de diagnóstico e identificación de la problemática, elaborado sobre la base de información secundaria, entrevistas en profundidad con los actores más importantes y los resultados de los talleres descentralizados.

El presente documento de diagnóstico organiza en cinco secciones la información recogida. En la primera, se describen las deficiencias que exhibe el Estado para proveer con eficiencia económica, calidad y oportunidad los bienes y servicios que le corresponde. Brindará la ciudadanía. Para ilustrarla problemática de una manera más clara se discuten específicamente los problemas que enfrentan los gobiernos locales en la provisión de los servicios, para ello mostramos los problemas a lo largo de varias cadenas de valor procesos de producción; adicionalmente se repasan los problemas que enfrentan las entidades públicas a lo largo de toda la cadena de valor (o proceso de trabajo) de la inversión pública. En la segunda, se presentan las dificultades de la gestión pública que explican por qué porqué el Estado no tiene las capacidad es de gobierno y gerencia para cumplir con sus funciones.

En la tercera, se hace un recuento de las mejoras y progresos realizados en la última década. En la cuarta, se discute las dificultades que enfrenta el complejo proceso de modernización, para finalmente comentar el rol de la Secretaría de Gestión pública en el proceso de reforma. Finalmente, se presenta un mapeo de actores clave para el proceso de formulación e implementación de la Política de Modernización de la Gestión Pública. La gestión pública como aplicación práctica y operativa de la administración pública en el Perú es ineficiente porque desde el gobierno central hay desconocimiento de la ciencia de la administración como tal, y en los diferentes gobiernos nacionales, regionales y locales las autoridades de turno improvisan en la toma de decisiones lo que llevan al mal uso de los recursos del estado, y no logran mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, también debo señalar que la nueva gestión pública se da por el D.S. 004-2013-PCM; norma y señala los siguientes:

La Modernización de la Gestión Pública se enmarca en el objetivo nacional del eje 3 del Plan Bicentenario “El Perú hacia el 2021”; Lo que implica lograr que el Estado se oriente al servicio de los ciudadanos y la promoción del desarrollo, y que el ejercicio de la función pública sea eficiente, democrático, transparente, descentralizado y participativo, en el marco de una ciudadanía ejercida a plenitud por las personas. 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.

#### Políticas Públicas Nacionales

El proceso de determinación de objetivos claros empieza con el establecimiento de las Políticas Públicas Nacionales, bajo la coordinación de CEPLAN. Luego éstas se ven reflejadas en los planes sectoriales de responsabilidad de los Ministerios, bajo la coordinación de la PCM, y de manera articulada con los Gobiernos Regionales y Locales. Las Políticas Públicas Nacionales se enmarcan en políticas de Estado, y responden a un Programa de Gobierno y a la identificación de los problemas de la agenda

pública, que deben priorizarse tomando en cuenta las necesidades o demandas ciudadanas.

Estas Políticas Públicas Nacionales son las que permiten integrar y dar coherencia a toda la acción del Estado al servicio del ciudadano, debiéndose reflejar en los objetivos establecidos en los Planes Sectoriales, en los Planes de Desarrollo Concertado Regionales y Locales, y en los Planes Estratégicos y Operativos de todas y cada una de las entidades del sector público en los tres niveles de gobierno. De ese modo el Estado buscará actuar como un todo coherente y articulado con el propósito de servir mejor a los ciudadanos y al desarrollo nacional.

En ese proceso, el Estado se encuentra en la obligación de atender las demandas ciudadanas recogiendo información respecto a sus necesidades, escuchando a la población a través de los canales adecuados, así como informándola acerca de las opciones posibles de política, promoviendo el debate técnico y político entre los distintos actores involucrados en el proceso de elaboración de la política (grupos representativos de la sociedad que tenga un legítimo interés, las universidades, los colegios profesionales, las organizaciones no gubernamentales, empresas privadas, etc.) Este debate permitirá evaluar si las políticas responden genuinamente al interés público y por ende, aumentan el bienestar de la sociedad; o si sólo responden a los intereses particulares de un grupo o segmento de la sociedad.

Este proceso deberá ser aplicado también por los Gobiernos Regionales y Locales que conforme a lo que establecen la Constitución y sus respectivas Leyes Orgánicas, tienen competencia para formular políticas en los asuntos de su competencia y para el ámbito territorial de su jurisdicción, siempre dentro del marco de las políticas nacionales.

Para ello, los sectores del nivel nacional deben desarrollar sus capacidades de rectoría enmarcada en los alcances de las políticas sectoriales de su responsabilidad. Dicha rectoría se refiere entre otros, a aspectos tales como establecer estándares mínimos de cobertura y calidad de servicios públicos en materias de competencia compartida entre el nivel nacional y los gobiernos descentralizados; fijar metas nacionales de resultados y proveer asistencia técnica y según sea necesario, financiamiento para el logro de dichos

resultados; consolidar información sobre la ejecución, evaluar los resultados y retroalimentar el diseño de las políticas; gestionar el conocimiento sobre buenas prácticas en la gestión y provisión de los bienes y servicios públicos enmarcados en las políticas nacionales de su responsabilidad; asimismo, el CEPLAN debe brindar a todos los niveles de gobierno, las políticas priorizadas del Gobierno y los lineamientos requeridos para la articulación entre las políticas públicas, el planeamiento estratégico y el planeamiento operativo tanto a nivel sectorial como territorial, para lo cual deberán ser fortalecidas sus capacidades y recursos como rector del sistema de planeamiento estratégico en el Estado.

### **Planeamiento de desarrollo concertado**

El plan El Plan de Desarrollo Concertado representa la propuesta de desarrollo acordada por los actores claves de la región para orientar el proceso de desarrollo regional o local. Está direccionado por una visión compartida de futuro y permite una lógica de conjunto del accionar de los actores regionales y locales respecto al desarrollo territorial, pensando en el largo y mediano plazo.

Los gobiernos regionales y locales conducen el proceso participativo de planificación de desarrollo en su ámbito territorial. Los planes de desarrollo concertado deben retomar las prioridades de la población - son un instrumento principal de participación de la ciudadanía en la planificación del desarrollo - e identificar las potencialidades de desarrollo, articulando verticalmente los objetivos de desarrollo territorial entre los distintos niveles de Estado (nacional, regional y local) y horizontalmente los distintos planes estratégicos institucionales.

### **Planeamiento estratégico institucional**

El proceso de Planeamiento Estratégico se inicia identificando al público objetivo al cual la institución debe servir y determinando los bienes y servicios que le corresponde producir o entregar. La base de este análisis es el mandato legal que la entidad ha recibido, la información recogida acerca de las necesidades de la población, así como los compromisos asumidos por el

gobierno para su periodo de gestión, todos los cuales servirán para determinar la misión de la entidad con respecto al plan.

El siguiente paso del proceso será identificar el tamaño de las “brechas” de satisfacción, cobertura y calidad existente entre la “demanda ciudadana” y la “oferta pública o privada” de los bienes y servicios públicos que le corresponde atender a la entidad.

Luego de ese proceso, se determina la visión, los objetivos estratégicos y los valores de la entidad. La construcción colectiva y la consecuente internalización de la “visión” por los funcionarios y servidores de la entidad la convertirán en la idea unificadora de todos los esfuerzos. Para estar en condiciones de definir los Objetivos Estratégicos, las entidades deben estudiar sus fortalezas y debilidades internas, así como analizar las oportunidades y amenazas existentes en su entorno. Asimismo, en el caso de los Gobiernos Regionales y Locales, deben asegurarse que sus objetivos institucionales estén alineados con las orientaciones de las políticas nacionales y sectoriales. Sobre esta base, la entidad podrá diseñar las estrategias para alcanzar los resultados e impactos a lograr para cada objetivo en el periodo de gestión, para lo cual se podrán seguir los siguientes pasos:

Identificar las alternativas de proyectos y actividades posibles para el cierre de las brechas identificadas;

Seleccionar las mejores alternativas;

Estimar el costo estratégico del cierre de las brechas identificadas (incluyendo costos de inversión y gastos corrientes) que se requeriría para alcanzar las metas de satisfacción, cobertura y calidad que le brindarían mayor satisfacción al ciudadano con eficacia, eficiencia y transparencia.

Así, el Planeamiento Estratégico debe dar la dirección que debe tomar la entidad en el marco de sus mandatos legales y ser la base para diseñar la estructura organizacional y los procesos de gestión que permitan alcanzar los objetivos planteados de la manera más oportuna y eficiente.

### **Planeamiento operativo institucional**

Anualmente, las entidades deben elaborar un “Plan Operativo”, que es la herramienta que permite poner en marcha las estrategias institucionales. En

él se detallan las metas anuales de todos los objetivos y entregables y se precisan todas las actividades o tareas necesarias para alcanzar los productos a entregar. Asimismo, se establecen los recursos, plazos, costos por actividad, estándares de calidad, la logística necesaria, los planes de contingencia frente a los riesgos. Por último, se determinarán los indicadores cuantitativos y cualitativos de insumo-proceso-producto que servirán para evaluar la gestión y determinar si se han alcanzado o no los indicadores de resultado e impacto establecidos (estos indicadores deben guardar relación con los indicadores incluidos para los programas presupuestales u otros indicadores de gestión, para evitar duplicidades). Estos “tableros” de indicadores deberían permitir posteriormente evaluar el desempeño institucional y generar el conocimiento adecuado para la mejora continua de la calidad de la acción del Estado al servicio del ciudadano.

Los procesos de Planeamiento Estratégico y Planeamiento Operativo articulados entre sí y con los planes de otras entidades a través de las Políticas Públicas nacionales, aplican por igual a todas las entidades del Estado, sean éstas gobiernos regionales, locales, ministerios u organismos públicos.

Ahora bien, las políticas, planes y sus respectivos objetivos también deberán estar articulados con el presupuesto multianual con el que estima contar la entidad en el periodo de gestión abarcado por el Plan Estratégico Institucional (un periodo de gobierno), así como con los presupuestos de inversión y gasto corriente anual. Ello con el fin de alinear la gestión institucional de los recursos con el logro de los resultados que mayor satisfacción brinden al ciudadano.

### **Presupuesto para resultados**

La Política de Modernización de la Gestión Pública apoyará las reformas del sistema presupuestal que viene implementando la Dirección General de Presupuesto Público del MEF, sobre todo en lo referido a la mejora de la eficiencia y eficacia de la gestión. Las reformas que está impulsando el MEF están orientadas a conciliar tres objetivos:

Mantener la disciplina fiscal;



Mejorar la eficiencia en la distribución de los recursos; y

Mejorar la calidad del gasto asegurando eficiencia y eficacia en las operaciones de todas las entidades y agencias en los tres niveles de gobierno.

La reforma del Sistema de Presupuesto Público impulsada por el MEF plantea lo siguiente:

Lograr, a través de los Programas Presupuestales, una mayor articulación del presupuesto con las políticas públicas y prioridades nacionales y entre éstas y los objetivos estratégicos y operativos de todas las entidades en los tres niveles de gobierno.

Promover intervenciones orientadas a resultados, migrando del enfoque inercial de asignación de recursos hacia uno enfocado en productos y resultados. Para ello, las entidades deberán buscar evidencia acerca de la manera como las intervenciones y los productos que se financian lograrán los resultados que brinden la mayor satisfacción a la población. Ello exige expresar con claridad los procesos a través de los cuales transformarán los insumos disponibles en aquellos productos que tendrán como resultado la mayor satisfacción del ciudadano y con base en esos procesos, identificar los insumos requeridos y sus costos.

Emplear indicadores de desempeño complementados con evaluaciones independientes en la gestión del presupuesto. Esto con el fin de monitorear y evaluar si la asignación de los recursos se realiza en función de las prioridades establecidas a nivel sectorial y territorial; y, además, medir, con transparencia, la eficacia y la eficiencia con que las entidades públicas proveen los servicios y logran los resultados esperados por los ciudadanos.

Programar el logro de resultados con visión de mediano plazo, realizando las provisiones de todos los recursos necesarios para hacerlos posibles, los que a su vez deberán ser consistentes con las disponibilidades generales de gasto preestablecido (dentro del marco presupuestal multianual). Para ello las entidades establecerán metas de productos y de resultados para varios años y estimarán los recursos de inversión, operación y mantenimiento necesarios para alcanzarlas dentro de los topes establecidos.

El Programa Presupuestal con Enfoque de Resultados (PP) es la herramienta de priorización y de transparencia en la información que permitirá identificar a la población objetivo o beneficiaria de cada programa específico y vincularla con los productos y resultados que las entidades proveerán para satisfacer tales demandas.

Aunque no será posible aplicar esta metodología de presupuesto a la totalidad del gasto de una entidad, dado que existe un gasto que, por su naturaleza, contribuye de manera indivisible al logro de resultados o no resulta en la entrega de un producto o servicio (tales como los procesos de soporte o las funciones de gobierno), sí es posible adoptar progresivamente esta metodología para todo el gasto programable (asociado a la cadena de valor).

Para la correcta implementación del presupuesto para resultados, se debe lograr el equilibrio entre el rol rector del Ministerio de Economía y Finanzas que brinda los lineamientos y la asistencia técnica, y el rol de los sectores responsables de formular los programas presupuestales y los demás sistemas administrativos. Esta relación debe ser de retroalimentación continua. Además, el sector nacional responsable de cada programa presupuestal debe coordinar desde el diseño del mismo, con los Gobiernos Regionales y Locales en los asuntos de su competencia, más aún en aquellos casos en los que las responsabilidades de ejecución recaen en el ámbito de competencia de unos u otros gobiernos descentralizados.

### **Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional.**

En el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que plantea la implantación de la gestión por resultados en la administración pública debe también adoptarse, de manera paulatina, la gestión por procesos en todas las entidades, para que brinden a los ciudadanos servicios de manera más eficiente y eficaz y logren resultados que los beneficien. Para ello deberán priorizar aquellos de sus procesos que sean más relevantes de acuerdo a la demanda ciudadana, a su Plan Estratégico, a sus competencias

y los componentes de los programas presupuestales que tuvieran a su cargo, para luego poder organizarse en función a dichos procesos.

### **Gestión por procesos**

La optimización de los procesos de la cadena productiva y el alineamiento correspondiente de los procesos de soporte debe comenzar tomando las definiciones de la estrategia en relación con cuál es el bien o servicio que se tiene que producir y cuáles son las características o atributos de ese producto que más valora el ciudadano al cual está dirigido; luego se deben identificar todas y cada una de las operaciones necesarias para producir ese bien o servicio. Esto permitirá identificar y priorizar los procesos que agregan valor, de manera que no se trabaje sobre procesos innecesarios o irrelevantes.

Se deberán considerar además criterios como el grado de contacto con el ciudadano (si es presencial o virtual), la jerarquía de los procesos (macro-procesos, sub procesos y procedimientos), los niveles de madurez de los procesos (proceso estable, flexible y adaptable).

Finalmente, y luego de haber analizado las operaciones individualmente, su secuencia y sus interrelaciones, se adopta el proceso tecnológico de producción que en conjunto y como un todo coherente, resulte el más adecuado por su eficacia, eficiencia y transparencia en la creación de valor para el ciudadano.

En el caso de los procesos de soporte, la normativa de los Sistemas Administrativos debe ser tomada en cuenta en el proceso de optimización, buscando una gestión lo más ágil posible dentro de las restricciones normadas y promoviendo de manera proactiva su mejora. Sin embargo, se pueden identificar ventanas de oportunidad de mejora que no impliquen modificaciones normativas, sino un mejor uso de las herramientas disponibles.

Después de este proceso, las entidades podrán documentar con claridad la relación entre los insumos-procesos-productos-resultados e impactos de toda su “cadena de valor”. En los Manuales de Procedimientos (MAPROs) quedará establecida la manera como la entidad transforma los insumos disponibles en

aquellos productos que tendrán como resultado la mayor satisfacción del ciudadano. Este trabajo de optimización de procesos facilitará que las entidades estimen los costos unitarios (fijos, variables y marginales) de los productos y resultados ofrecidos al ciudadano.

### **Simplificación administrativa**

En el desarrollo de la gestión por procesos es importante continuar con los esfuerzos relacionados a la simplificación administrativa, ya que ésta contribuye a mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública. La simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública.

### **Organización institucional**

La determinación de objetivos claros y la asignación y uso eficiente de los recursos presupuestales orientados a resultados, están relacionados y tienen que estar alineados con la manera como las entidades públicas se organizan. En otras palabras, una vez definidos los objetivos prioritarios de la entidad, deben identificarse los procesos relevantes y en función de ellos, la entidad debe organizarse de manera adecuada para lograr llevar adelante eficientemente esos procesos y alcanzar los resultados esperados en la entrega (delivery) de los bienes y servicios públicos de su responsabilidad.

El diseño organizacional de las entidades debe tomar en cuenta los siguientes elementos:

La existencia de estamentos básicos como la alta dirección, gerencias intermedias, personal de análisis, personal operativo y personal del soporte administrativo.

Los mecanismos de coordinación como la comunicación, los niveles jerárquicos, la estandarización de procesos, productos, resultados, conocimiento, valores y normas de conducta.

Los criterios de diseño como la especialización del trabajo, identificación de procesos de producción y procesos de soporte, las capacidades y

competencias del personal, la agrupación de unidades, el tamaño de las unidades, los enlaces entre las unidades, decisiones centralizadas y las descentralizadas.

Temas contingentes como la capacidad de responder a los cambios en el entorno político, social y económico, los grupos de interés, las relaciones de coordinación y de dependencia institucional, la antigüedad de la institución, la tecnología, y las relaciones de Poder.

La estructura organizacional formal deberá tomar en cuenta entonces, lo señalado anteriormente, así como los lineamientos normativos que para ello imparta la SGP.

## **Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento**

### **Sistema de información**

El sistema de información es un proceso para recoger, organizar y analizar datos, con el objetivo de convertirlos en información útil para la toma de decisiones. El sistema de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación debe diseñar los procesos de recojo, sistematización y análisis de la información, desde la etapa inicial de diseño de los indicadores, hasta las evaluaciones de resultados e impacto.

El sistema de información para el seguimiento y la evaluación parte de los indicadores cuantitativos y cualitativos, de resultado y de impacto, diseñados en los Planes Estratégicos Institucionales. Estos deben ser simples, mensurables, alcanzables, estar orientados a resultados y referirse a un plazo determinado.

Establecidos los indicadores, estos deben ser validados empleando criterios técnicos que aseguren su calidad, confiabilidad y transparencia en los procesos de toma de decisiones. Entre los criterios a considerar se encuentran la relevancia (miden lo que buscamos), la pertinencia (seleccionamos un pequeño número de indicadores claves), la economía (son fáciles de conseguir), la oportunidad (si los vamos a tener en el momento en que los necesitamos), si estamos en capacidad de obtenerlos, y si son verificables. No se requiere de indicadores muy sofisticados que luego no

sean analizados. La información debe ser generada con la finalidad de producir un insumo para la toma de decisiones y el proceso de evaluación.

### **Seguimiento, monitoreo y evaluación**

El seguimiento o monitoreo es un proceso organizado para verificar que una actividad o una secuencia de actividades transcurre como se había previsto dentro de un determinado periodo de tiempo. Reporta las fallas en el diseño y la implementación de los programas y proyectos, permite comprobar si se está manteniendo la ruta hacia el objetivo establecido. Estima la probabilidad de alcanzar los objetivos planeados, identifica las debilidades que deben ser atendidos y oportunamente recomienda cambios y propone soluciones. La evaluación es un proceso por el cual se determinan los cambios generados por una actividad o secuencia de actividades, a partir de la comparación entre el estado inicial y el estado actual utilizando herramientas cualitativas y cuantitativas. La evaluación se divide en los tipos: (i) la evaluación de gestión, que debe explicar el proceso de gestión y ejecución del plan, programa o proyecto y medir la pertinencia de las acciones y la eficacia de los resultados; (ii) la evaluación de impacto que debe analizar los efectos esperados y no esperados, a la luz de los objetivos de la institución en relación con las expectativas de los ciudadanos. La evaluación es una herramienta que va a permitir el aprendizaje y lograr procesos orientados a la mejora continua, tanto de las actividades en marcha, como de la programación, planificación y desarrollo de políticas. Sirve de base para gestionar el conocimiento y capitalizar las buenas prácticas de gestión.

### **Gestión del conocimiento**

Las dimensiones del concepto de gestión son: El proceso de producción del conocimiento por medio de los aprendizajes organizacionales. El espacio de conocimiento (región, ciudad, organización). Las herramientas y tecnologías de gestión del conocimiento que guardan y documentan el conocimiento organizacional. La sinergia como dinámica del proceso de desarrollo de un sistema que aporta a la capacidad de respuesta de las comunidades y los individuos frente a nuevos problemas o desafíos en un medio inestable y

cambiante, y Los trabajadores del conocimiento. A través de la gestión del conocimiento se busca: Administrar e flujo de información para brindar la información correcta a la gente que la necesita, de tal manera que pueda usarla rápidamente. Formular e implementar una estrategia de alcance organizacional para el desarrollo, adquisición y aplicación del conocimiento. Promover el mejoramiento continuo de los procesos de cadena de valor, enfatizando la generación y utilización del conocimiento. Monitorear y evaluar los logros obtenidos mediante la aplicación del conocimiento. Divulgación del conocimiento (por ejemplo: lecciones aprendidas, mejores prácticas, etc.) para que todos los miembros de la organización y de sistema pueden utilizar el conocimiento en el contexto de sus actividades diarias. Asegurar que el conocimiento esté disponible en el sitio donde es más útil para la toma de decisiones. Facilitar la efectiva y eficiente generación de nuevo conocimiento (por ejemplo: actividades de investigación y desarrollo, aprendizaje a partir de casos históricos, etc.); Apoyar la adquisición de conocimiento de fuentes externas y desarrollar la capacidad de asimilarlo y utilizarlo. Asegurar que toda persona en la organización sepa donde se encuentra disponible el conocimiento en la entidad. La gestión del conocimiento es un aspecto clave de la Política de Modernización de la Gestión Pública ya que permite identificar, analizar y compartir el conocimiento disponible y requerido sobre la gestión y su relación con los resultados. Más aún, la gestión del conocimiento es un proceso cuyo alcance no debe circunscribirse a cada organización pública, sino que debe ser capitalizado por el conjunto del Estado a través de la sintonización e intercambio de experiencias en redes interinstitucionales de aprendizaje.

### **Ejes transversales de la Política de Modernización**

Tres ejes transversales atraviesan y apoyan el desarrollo de una gestión pública orientada a resultados: el Gobierno Abierto, el Gobierno Electrónico y la articulación interinstitucional (gobierno colaborativo multinivel).

#### **Gobierno abierto**

Un gobierno abierto es aquel que se abre al escrutinio público, es accesible a los ciudadanos que lo eligieron, es capaz de responder a sus demandas y

necesidades, y rinde cuentas de sus acciones y resultados. Asimismo, es un gobierno en el cual las organizaciones de la sociedad civil y los ciudadanos pueden: (i) obtener fácilmente información relevante y comprensible; (ii) interactuar con las instituciones públicas y fiscalizar la actuación de los servidores públicos; y (iii) participar en los procesos de toma de decisiones. Un gobierno abierto es aquel que garantiza y promueve la transparencia, la participación ciudadana, la integridad pública y que aprovecha el poder de la tecnología para elevar sus niveles de eficacia y garantizar la rendición de cuentas.

El reto está en asegurar que la información sea accesible, relevante, completa, confiable y objetiva a lo largo del tiempo. La accesibilidad implica abrir canales de comunicación con la ciudadanía para debatir las políticas públicas, y recibir opiniones sobre la calidad de los servicios públicos y el desempeño de las agencias públicas. Finalmente, la colaboración, consiste en la co-creación de “valor público” entre gobierno, sociedad y personas.

Un gobierno abierto se expresa, en la incorporación de criterios de interculturalidad e inclusión en el diseño de sus políticas públicas o en las prácticas democráticas y de transparencia de sus autoridades y administraciones. La innovación tecnológica es un medio que permite generar mayor accesibilidad y potenciar la capacidad de la sociedad para diseñar herramientas de transparencia, participación y colaboración, por medio del uso de tecnologías de información y comunicación para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

En Setiembre de 2011 el gobierno peruano manifestó su voluntad para incorporarse a la Alianza para el Gobierno Abierto y suscribió la Declaración sobre Gobierno Abierto comprometiéndose a aumentar la disponibilidad de información sobre las actividades

gubernamentales, promover y apoyar la participación peruana en la Alianza para el Gobierno Abierto, se aprobó el Plan de Acción de Gobierno Abierto, el cual se centra en cuatro grandes retos: i) la revisión y mejora del marco normativo de los mecanismos de implementación en materia de transparencia y acceso a la información, rendición de cuentas y lucha contra la corrupción; ii) promover la participación y la vigilancia ciudadana informada alerta; iii)



aumentar la integridad pública garantizando un servicio civil moderno e íntegro, sistemas de adquisiciones y contrataciones blindadas contra la corrupción y un control efectivo y disuasivo; y iv) mejorar la calidad de los servicios públicos, en especial de aquellos dirigidos a los sectores de la población que viven en condiciones de pobreza, y garantizar mecanismos de información y denuncias para monitorear su desempeño.

La consolidación de un Gobierno Abierto en el país es un proceso en construcción, que requiere liderazgo y voluntad política, así como el esfuerzo de autoridades, políticos, líderes de la sociedad civil y de toda la ciudadanía.

### **Gobierno Electrónico**

El gobierno electrónico se refiere al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los órganos de la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Es una herramienta fundamental para la modernización de la gestión pública, en tanto complementa y acompaña la gestión por procesos, apoya el seguimiento y la evaluación, y permite impulsar el gobierno abierto.

### **Articulación interinstitucional**

Es un Estado complejo y más interdependiente entre sus partes. En un escenario como éste, para que las políticas públicas se mantengan coordinadas hasta llegar a los ciudadanos, se requiere poner en juego mecanismos efectivos de coordinación y cooperación entre los niveles de gobierno y las entidades que componen la organización del Estado.

Esos mecanismos de coordinación y cooperación se expresan en dos ejes de relación interinstitucional:

Vertical: entre entidades de distintos niveles de gobierno, nacional, regional y local;

Horizontal: entre entidades de un mismo nivel de gobierno, en el nivel nacional entre sectores, y a nivel descentralizado, entre gobiernos regionales y locales.

En nuestra legislación vigente están previstos una serie de mecanismos de coordinación interinstitucional, tanto a nivel vertical como horizontal.

Los mecanismos de Coordinación vertical son:

El Consejo de Coordinación Intergubernamental, previsto en la LOPE como espacio de diálogo y concertación de políticas nacionales que conciernen a los tres niveles de gobierno;

Los Consejos nacionales o instancias directivas de organismos nacionales especializados, para los cuales está normada la participación de representantes de diversos sectores del nivel nacional y de los gobiernos regionales y locales;

Las Comisiones Intergubernamentales sectoriales, previstas en el DS 047-2009-PCM que aprueba el Plan Anual de Transferencias Sectoriales 2009, para el desarrollo de la gestión descentralizada de las materias sectoriales de competencia compartida entre dos o más niveles de gobierno;

Los Consejos de Coordinación Regional (CCR) y Local (CCL), previstos en la LOGR y LOM respectivamente, como principales espacios de participación ciudadana a nivel regional y local, de los cuales también son miembros los alcaldes provinciales en el caso de los CCR, y los alcaldes distritales en el caso de los CCL provinciales.

### **Desarrollo y sostenibilidad del proceso: Gestión del cambio (cultural)**

Implementar la gestión por resultados implicará en el Estado peruano una nueva cultura de gestión pública, reemplazando la ahora dominante que concentra su atención en la formalidad de sus procesos de gestión interna y en el control de los insumos y procedimientos utilizados para ello, por una gestión pública que priorice la entrega de bienes y servicios públicos a los ciudadanos y los resultados en la calidad de vida y oportunidades de desarrollo para éstos que se derivan de esos bienes y servicios públicos.

Para tener éxito en el proceso de transformación que les va a exigir constituirse en una entidad moderna, las instituciones deberán seguir los principios del enfoque de gestión del cambio. Éste es un proceso planificado que permite alcanzar y consolidar, a través de distintas etapas, la visión de lo

que se quiere que la entidad llegue a ser a situación futuro a partir de su situación actual El cambio debe ser un proceso liderado por directivos, con una filosofía participativa; el plan de cambio debe ser diseñado por equipos de funcionarios, con las técnicas propias del trabajo en equipo y los grupos de calidad. Las ocho etapas que deben seguir las Instituciones para transformarse son:

Analizar la situación de la entidad tanto externa como internamente, y crear un sentido de importancia o urgencia del cambio.

Formar un potente grupo de agentes del cambio: crear un equipo de trabajo para liderar el cambio, compuesto por personas influyentes en la organización, cuyo poder puede ser dado por el cargo que ocupan, su liderazgo o su experiencia. Es fundamental que cuente con personas de diferentes áreas y diferentes niveles de la institución.

Crear una visión para el cambio: proponer una visión general compartida por el grupo líder del cambio y luego apropiada por el conjunto de la organización. Todos deben comprender, interiorizar y compartir la visión. Es importante determinar los valores fundamentales para el cambio; elaborar un breve resumen que capture “lo que se ve” como futuro de la gestión pública orientada a resultados y generar una estrategia para ejecutar esa visión.

Comunicar la visión: tanto la visión como la estrategia de cambio se deben comunicar frecuentemente y con fuerza, e incluirlas dentro de todo lo que se haga y no solo en reuniones puntuales.

Eliminar los obstáculos: durante el proceso es necesario evaluar constantemente las barreras que existen. Siempre es pertinente identificar a quienes tienen una mayor resistencia al cambio y ayudarles a ver lo que necesitan.

Asegurarse de tener logros a corto plazo: se deben contemplar metas a corto plazo que permitan presentar victorias que motiven y generen confianza en que el proceso de cambio se ha iniciado y continuará. Incluir etapas de éxito asegurado, que no impliquen un gran gasto y donde sea posible reconocer el esfuerzo de las personas que han ayudado a alcanzar los objetivos.

Construir sobre el cambio: tener en mente el objetivo a largo plazo; después de cada logro se debe analizar los aciertos y los puntos por mejorar. De allí se

deben crear nuevas metas para aprovechar el impulso obtenido involucrando a más líderes del cambio.

Anclar el cambio en la cultura organizacional: se debe garantizar que los esfuerzos se vean en todos los aspectos de la gestión, hablar acerca de los avances cada vez que se dé la oportunidad y resaltar el éxito en los procesos de cambio, tanto interna como externamente.

### **Lineamientos para la modernización de la gestión pública**

Los lineamientos de la Política se han organizado en tres grupos:

El primero está dirigido a todas las entidades públicas en todos los niveles de gobierno. Contiene orientaciones y recomendaciones de aplicación general respecto a lo que debería hacer cada una de ellas para servir mejor al ciudadano, desarrollar una gestión pública para resultados y contribuir al desarrollo nacional, regional y/o local.

El segundo grupo está dirigido específicamente a los ministerios y organismos nacionales rectores de sistemas funcionales, que de manera articulada deben formular políticas nacionales, así como apoyar y supervisar su aplicación coherente.

El tercer grupo está dirigido específicamente a los entes rectores de los sistemas administrativos nacionales, adoptando una visión equilibrada sobre el control que deben ejercer en relación con la autonomía que necesitan las entidades sujetas a los sistemas, de manera que su normativa contribuya a una gestión pública al servicio del ciudadano.

Un aspecto que será fundamental para lograr avanzar en estos lineamientos es el compromiso y la responsabilidad que cada entidad en los tres niveles de gobierno frente a la implementación de las propuestas de modernización en su gestión.

### **Lineamientos para los ministerios y entes rectores de sistemas funcionales**

Fortalecer su capacidad de formulación, rectoría, supervisión y evaluación de las políticas públicas de su responsabilidad.

Promover el debate público abierto en el proceso de formulación de Políticas Públicas, incluyendo a grupos representativos de la sociedad que tengan un legítimo interés, a las Universidades, a los Colegios Profesionales, a las ONGS, a las Empresas Privadas.

Articular las políticas públicas de su responsabilidad, tanto con las competencias y funciones de los tres niveles de gobierno, como con los objetivos y metas nacionales.

Coordinar con las instancias descentralizadas de gobierno desde el diseño de las políticas nacionales y sectoriales que comprometan materias de competencia compartida, a fin de asegurar la máxima capacidad de servicio del Estado a los ciudadanos a través de la acción conjunta de los tres niveles de gobierno, según corresponda.

Establecer espacios y mecanismos de coordinación interinstitucional con otros Ministerios, organismos del Gobierno Nacional y los Gobiernos Regionales y Locales en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas de su responsabilidad, según corresponda.

Descentralizar funciones y responsabilidades, con el objetivo de prestar de manera eficiente los bienes y servicios públicos. Evaluar previamente las situaciones especiales en que, por economías de escala u objetivos nacionales de nivelación y redistribución, resulte conveniente optar por otras alternativas.

Transferir capacidades y recursos a los gobiernos regionales y locales para una implementación eficiente y eficaz de las políticas nacionales y sectoriales de su responsabilidad.

Fomentar el intercambio de experiencias y la difusión del conocimiento sobre la implementación y evaluación de las políticas públicas de su responsabilidad.

Simplificar, actualizar y difundir la normativa de su competencia, para lograr la aplicación adecuada de las políticas nacionales.

Comenzaba con 4.3. Lineamientos para los entes

Lineamientos para los entes rectores de sistemas administrativos

Lineamientos

Equilibrar el control y la flexibilidad, ejercer el control necesario para asegurar el correcto uso de los bienes y recursos públicos, pero en el marco de la flexibilidad necesaria que requieren las entidades públicas para operar eficientemente

Implementar herramientas de gestión acordes a la heterogeneidad de las entidades públicas y de sus requerimientos, en correspondencia con sus funciones, tamaño y capacidades.

En correspondencia, concordar, simplificar y difundir la normativa existente el Sistema, tomando en consideración la diversidad de las entidades públicas en lo referente a sus funciones, tamaño y capacidades institucionales.

Brindar asistencia técnica a las entidades y desarrollar las capacidades de sus servidores a fin de garantizar una correcta implementación de la normativa de los sistemas administrativos.

Articular el sistema de modernización de la gestión pública con los demás sistemas administrativos, aprovechar las sinergias existentes y reducir los procedimientos a cargo de cada entidad pública.

Desarrollar un plan de modernización del respectivo Sistema Administrativo acorde con los presentes lineamientos (incluyendo su articulación con los demás), en coordinación con el ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, fijando un plazo para su implementación dentro de los próximos dos años.

### **El rol del ente rector**

El ente rector de un sistema administrativo es la autoridad técnico-normativa a nivel nacional que, según la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, tiene atribuciones para dictar normas y establecer los procedimientos relacionados a su ámbito. El Sistema de Modernización de la Gestión Pública, sin embargo, se diferencia de los demás sistemas administrativos en que no regula un proceso específico de soporte de la gestión. Se trata de un sistema que impulsa reformas en todos los ámbitos de la gestión pública, aplicables a todas las entidades y niveles de gobierno. La adopción de las reformas depende de una serie de factores ajenos al ámbito legal y administrativo, como por ejemplo que cada entidad en los tres niveles de gobierno asuman su responsabilidad -en el marco de sus competencias y funciones- frente a la

implementación de las propuestas de modernización en su gestión. Otros factores son la voluntad política de las autoridades de cada entidad y de los demás sistemas administrativos, los recursos disponibles y la capacidad institucional para generar y sostener el proceso de cambio hacia el nuevo modelo de gestión.

El ente rector de la modernización debe ser una institución promotora de la cultura de servicio al ciudadano y de procesos de innovación de gestión en las entidades; líder en la generación de conocimiento y normatividad en la materia; articuladora de capacidades e información para la modernización de la gestión; así como gestora y facilitadora de las reformas legislativas e institucionales necesarias para implementar la Gestión por Resultados en todos los niveles de gobierno.

En ese marco, el ente rector también debería promover la articulación de los sistemas administrativos. Asimismo, deberá coordinar con la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática -ONGEI aquellos asuntos vinculados con el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación para asegurar la implementación de plataformas nacionales para integrar los sistemas de información y comunicación de las entidades de los tres niveles de gobierno, entre otros aspectos vinculados al gobierno electrónico, por ser aspectos claves para el funcionamiento articulado y eficiente del Estado en su conjunto.

Por todo ello, los instrumentos a ser aplicados por este sistema administrativo no se limitan a la emisión de normas y reglamentos, sino que deben buscar apoyar a las entidades en la modernización de su gestión. En este sentido, el ente rector debe desarrollar principalmente instrumentos que incentiven y apoyen los esfuerzos de modernización de la gestión en todos los organismos públicos y niveles de gobierno, tales como la formulación de lineamientos y orientaciones; la realización de acciones de coordinación y articulación entre los actores del proceso de modernización de la gestión; la ejecución de programas y acciones de desarrollo de capacidades; e incluso, la administración de incentivos para alentar e impulsar la formulación e implementación de propuestas de modernización. Cabe destacar este último

punto, que se refiere a la administración de fondos concursables o transferencias condicionadas, de tal manera que el ente rector pueda financiar iniciativas y esfuerzos de las entidades públicas, y acompañarlas con apoyo técnico. La administración de tales fondos concursables o transferencias condicionadas se efectuarán en el marco de la normatividad vigente.

### **Planes y proyectos públicos**

Dentro de la planificación estatal primeramente hablaremos del Sistema Nacional de inversión pública (SNIP)

Es un sistema administrativo público descentralizado que toma evalúa sobre un PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA que se adoptan en entidades a nivel nacional, regional o local MULTIANUAL DEL SECTOR Publico de acuerdo a sus competencias de cada uno El ministerio de economía y finanzas ejerce rectoría del SNIP atreves DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN (DGPM) que tiene como función principal.

La elaboración de los estudios de pre inversión en un proceso interdisciplinario

La optimización de los recursos para ver cuánto podemos producir y el tamaño de las intervenciones.

Un adecuada identificación del problema a resolverse con un PIP estos proyectos de inversión pública nos llevar a la ejecución de obras publicas

Se entiende por Inversión Pública toda erogación de recursos de origen público destinado a crear, incrementar, mejorar o reponer las existencias de capital físico de dominio público y/o de capital humano, con el objeto de ampliar la capacidad del país para la prestación de servicios y/o producción de bienes.

En este sentido, la inversión se entiende como una propuesta de acción técnico económica para resolver una necesidad utilizando un conjunto de recursos disponibles, los cuales pueden ser, recursos humanos, materiales y tecnológicos, entre otros.

Por lo tanto, las entidades públicas al formular su presupuesto de inversión tienen como objetivo aprovechar los recursos para proponer proyectos que mejoren las condiciones de vida de una comunidad, pudiendo ser a corto,



mediano o a largo plazo. Comprende desde la intención o pensamiento de ejecutar algo hasta el término o puesta en operación normal.

En la ejecución de los proyectos de inversión pública, el Estado asigna recursos presupuestarios para la ejecución de dichos proyectos, cuyo fin es el bienestar social, de modo que la rentabilidad del proyecto no es sólo económica, sino también el impacto que el proyecto genera en la mejora del bienestar social en el grupo beneficiado, o en la zona de ejecución, dichas mejoras son impactos indirectos que genera el proyecto, como por ejemplo la generación de empleo, tributos a reinvertir u otros. En este caso, pueda ser que un proyecto no sea económicamente rentable, pero su impacto puede ser grande, de modo que el retorno total o retorno social permita que el proyecto recupere la inversión puesta por el Estado.

Los proyectos de inversión social; son con el único fin de generar un impacto en el bienestar social, generalmente en estos proyectos no se mide el retorno económico, es más importante medir la sostenibilidad futura del proyecto, es decir si los beneficiarios pueden seguir generando beneficios a la sociedad, aun cuando acabe el período de ejecución del proyecto.

El Sistema Nacional de Inversión Pública busca lograr los siguientes objetivos:

Propiciar la aplicación del ciclo del proyecto de inversión pública. Fortalecer la capacidad de planeación del Sector Público. Crear condiciones para la elaboración de Planes de Inversión Pública por periodos multianuales no menores a 3 años.

### **La eficiencia en la ejecución de las obras públicas**

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID 2000) la define como el conjunto de estructuras de ingeniería e instalaciones por lo general de larga vida útil que constituyen la base sobre la cual se produce la prestación de servicios considerados necesarios para el desarrollo de fines productivos, políticos, sociales y personales. Por otro lado, se entiende por obra -bajo el contexto en que se realiza este estudio a la construcción, reconstrucción, remodelación, demolición, renovación y habilitación de bienes inmuebles, tales como

edificaciones, estructuras, excavaciones, perforaciones, carreteras, puentes, entre otros, que requieren dirección técnica, expediente técnico, mano de obra, materiales y/o equipos<sup>6</sup>; de acuerdo a la Real Academia Española, una obra es considerada como una cosa hecha o producida por un agente. Es decir, es el resultado de una actividad humana, es el producto de la creación, elaboración, construcción o la transformación de una cosa física preexistente, dando como resultado un bien inmueble.

Por tanto, se puede señalar que las características más resaltantes de una obra pública son las siguientes: es construida directamente o por encargo de una entidad pública; es construida por necesidad o conveniencia general; está ligada a la acción de fomento que debe asumir la administración pública en torno a los intereses generales; da lugar a problemas técnicos, jurídicos, institucionales y político-administrativos; y, puede ser fruto de la planificación, adelantándose a los acontecimientos, o de la demanda social (Pellicer 2004). De estos análisis preliminares cabe inferir que la infraestructura, en un sentido muy restrictivo, es el objeto material que resulta de la ejecución de las obras públicas, pues al concepto tradicional de ésta última debe sumarse en la actualidad aquél que deriva del carácter finalista propio de la infraestructura, susceptible de englobar también aquellos “elementos o servicios”

Citado en el manual “desarrollo de infraestructura y crecimiento económico: revisión conceptual. Patricio Rozas, Ricardo Sánchez CEPAL. Octubre 2004. Chile. Ana belén Casares Marcos. Capítulo I. Análisis del marco general, estado actual y perspectivas de las fórmulas de colaboración público-privada con especial referencia a la Comunidad de Castilla y León de la Colección de Estudios, Estado actual y perspectivas de la colaboración público-privada.

En términos generales, podemos mencionar que las obras públicas son aquellos trabajos desarrollados por el Estado orientados a la ejecución de construcciones nuevas o al mejoramiento, ampliación, rehabilitación, mantenimiento, restauración y reconstrucción de las ya existentes, los

mismos que están destinadas a la satisfacción de necesidades colectivas y/o al beneficio de la ciudadanía en general. Las obras públicas son aquellos trabajos intrínsecamente asociados a actividades de construcción o ingeniería civil y son de carácter temporal, cuyo promotor es la administración pública, con el fin inmediato de satisfacer una necesidad pública, en efecto, las administraciones públicas que deciden, impulsan, programan y financian, con recursos públicos una obra, asumen la figura de promotor. En los casos en los que la administración ejecute directamente la obra con su propia capacidad operativa adquiere a su vez la condición de ejecutor o constructor.

Toda obra pública se desarrolla a través de etapas sucesivas (ciclo de vida del proyecto) desde su concepción hasta su materialización. Para una mayor ilustración se muestra un esquema en el que están definidos las tres fases por las que tiene que atravesar un proyecto de obra pública: la fase de pre-inversión que comprende la detección de un problema o una necesidad, la decisión de resolverlo, y, la definición de las acciones a seguir; la fase de inversión que abarca el diseño definitivo, y la ejecución de obras; finalmente, la fase de pos inversión, que comprende el uso, explotación y mantenimiento de la infraestructura; esta última fase cierra el ciclo y garantiza la retroalimentación y por lo tanto la aplicación de las lecciones aprendidas para futuros desarrollos.

Para poder lograr y medir la satisfacción de los ciudadanos o pobladores de un gobierno municipal se tiene que tener un marco teórico en planificación, organización, dirección y control de la administración de igual manera el desarrollo de proyectos, atención al cliente y otros. El estudio de la administración pública es un contexto de permanente interés en nuestros tiempos, sobre todo por las circunstancias que caracterizan su gestión en términos de calidad, eficacia y eficiencia en su desempeño, que hacen propicio la implementación de prácticas que en antaño eran consideradas exclusivas para la gestión empresarial con fines lucrativos. Cuando se habla del desempeño, se hace referencia a la capacidad de un gobierno por

sostener e incrementar el bienestar y mejora de la calidad de vida de la población.

**Las necesidades y demanda de los ciudadanos de obras o proyectos públicos;** Actualmente la modernización de la Gestión Pública ha cambiado, lo que antes hacían las entidades públicas y autoridades eran los ofertantes y los que imponían la ejecución de los diferentes proyectos, obras en un gobierno local. En la nueva GP se realiza en función a las necesidades de los demandantes y consumidores que son los usuarios, ciudadanos quienes participan en la priorización de los proyectos, obras que con lleva a la programación y asignación de recursos económicos de forma concertadas por los ciudadanos y líderes de una localidad a través de la elaboración de los planes de desarrollo y presupuestos participativos que anualmente se realiza en los diferentes municipios y que la ejecución de los proyectos, obras son productos que de satisfacer la demanda de los clientes o población

### **Productos, servicios y calidad**

Una sola acción no asegura que una empresa u organización mejore todas las facetas del servicio. Hoy día escuchamos con frecuencia que algunas empresas u organizaciones desean diferenciarse de sus competidores a través de un servicio adecuado al cliente. Mucha gente lo llama excelencia en el servicio, servicio fabuloso o, simplemente, buen servicio. La definición del servicio es muy importante y lo cierto es que, como cliente, el servicio de calidad es algo que difícilmente experimentamos en nuestro país (y en muchos otros). La razón por la que las empresas no han logrado ofrecer un servicio con calidad se debe, sobre todo, a que ni ellas ni los clientes sabemos qué significa exactamente. Es cierto que como clientes evaluamos la atención que se nos brinda, pero no es lo único que tomamos en cuenta, y lo peor de todo es que tampoco es lo más importante. Servicio es “la acción y efecto de servir”. Organización destinada a cuidar los Intereses y satisfacer necesidades públicas y privadas. **(Lexis 22, Tomo 19, p. 5342)**. Un servicio es un acto llevado a cabo por una persona u organización para beneficio de otra. Para la mercadotecnia, un establecimiento de servicio es un negocio que

tiene como compromiso fundamental la satisfacción de los requerimientos del consumidor, llevando a cabo actos por los cuales un consumidor está de acuerdo en pagar un determinado precio. Servicio es lo que los clientes desean del desempeño del servicio tiene cinco dimensiones globales que son: **Tangibilidad**, es la parte visible de la oferta del servicio. Influyen en las percepciones sobre la calidad del servicio de dos maneras; primero ofrecen pistas sobre la naturaleza y la calidad del servicio, segundo afectan directamente las percepciones sobre la calidad del servicio.

**Confiabilidad**, significa llevar a cabo la promesa de servicio de una manera precisa y segura. Dicho de otra manera significa mantener su promesa de servicio. Cliente califica y le da seguridad si el empleado al atenderlo correctamente, es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende, si domina las condiciones de venta y las políticas, en fin, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos como para que usted le pida orientación.

**Tiempo de respuesta**, es la voluntad para atender a los clientes pronto y eficientemente, de forma inmediata sin demoras y el tiempo de respuesta implica demostrar al cliente que se aprecia y se desea conservarla.

**Seguridad (Confianza)**, se refiere a la actitud y aptitud del personal que combinadas inspiren confianza en los clientes la actitud de servicio es la prontitud para servir, cuando los clientes tratan con proveedores de servicios que son agradables y que tienen conocimiento, se les refuerza a seguir siendo clientes de esa organización. La seguridad viene de colocar a la gente adecuada en el puesto adecuado. El cliente califica y le da seguridad si el empleado al atenderlo correctamente, es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende, si domina las condiciones de venta y las políticas, en fin, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos como para que usted le pida orientación.

**Empatía**, va más allá de la cortesía profesional. Es la dedicación al cliente, la voluntad de entender las necesidades exactas del cliente y encontrar la manera correcta de satisfacerlas. La empatía se refiere a que el cliente espera una atención especial y afectuosa. El conjunto de los cinco factores mencionados conforma la evaluación total del cliente en materia de servicio.

Cada cliente es distinto y requiere de diferentes estrategias para otorgarle el servicio adecuado, por lo que una sola acción no asegurará que una empresa mejore todas las facetas del servicio.

también es importante diferenciar entre un servicio y producto, manifestando que entre las características propias de un servicio que permiten diferenciar lo de un producto aparecen:

**La intangibilidad:** un servicio no puede verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra.

**La heterogeneidad:** dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales.

**La inseparabilidad:** la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos.

**La perfectibilidad:** un servicio no se puede almacenar.

**La propiedad:** los compradores de un servicio adquieren el hecho de recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad.

Con respecto a la definición del Cliente tengo que manifestar que; “El cliente siempre tiene la razón” es una frase que se suele oír, con la que se expresa que la razón del existir empresariales el fin de nuestro servicio o producto, que es el cliente en sí mismo. El éxito de una empresa u organización depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

### **En cuanto a la satisfacción de clientes y/o ciudadanos**

Debo manifestar primeramente debemos hablar del cliente en el comercio y el marketing, e informando que un cliente es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera u otro pago. Quien compra, es el comprador y quien consume es el consumidor. Normalmente, cliente, comprador y consumidor son la misma persona.

El mercado ya no se asemeja en nada al de años pasados, que era tan previsible y entendible. La preocupación era producir más y mejor, porque había suficiente demanda para atender.

Hoy la situación ha cambiado en forma dramática. La presión de la oferta de bienes y servicios y la saturación de los mercados obliga a las empresas de distintos sectores y tamaños a pensar y actuar con criterios distintos para captar y retener a esos "clientes escurridizos" que no mantienen "lealtad" ni con las marcas ni con las empresas.

Muchos emprendedores insisten en que la experiencia puede ser aplicable a cualquier situación y se dan cuenta tarde de que su empresa no está sufriendo una recesión pasajera, sino que están quedando fuera del negocio.

El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender también a los clientes, para que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

En cuanto al definición de "satisfacción del cliente"; de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios puesto que, al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir, hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios **(Gronroos, 1994)**.

La satisfacción del cliente se puede entender como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"**(Kotler, 1989)**.

**Nivel de Satisfacción = Rendimiento percibido-Expectativas.** Para aplicarla, se necesita primero obtener, mediante una investigación de mercado: 1) el rendimiento percibido y 2) las expectativas que tenía el cliente antes de la compra. Luego se le asigna un valor a los resultados obtenidos.

En la literatura sobre el tema, el modelo que goza de una mayor difusión denominado modelo de deficiencias (Para Sumaran, Berry y Zeithaml, 1988) en el que se define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. Los autores sugieren que reducir o eliminar dicha diferencia, denominada GAP5, depende a su vez de la gestión eficiente por parte de la empresa de servicios de otras cuatro deficiencias o discrepancias (Figura2.3). A continuación pasamos a analizar los cinco gaps propuestos en su trabajo

origen y sus consecuencias (Para Suraman, Berry y Zeithaml, 1991; Zeithaml y Bitner 1996).

### **La calidad en los servicios públicos**

Para hablar de calidad en la prestación de servicios públicos quizás primero habrá que definir lo que entendemos por calidad. Nos será fácil encontrar mucha bibliografía y abundantes definiciones de calidad aplicada a la producción industrial; de hecho, hace más de cuarenta años que el mundo de la industria habla e incorpora el concepto de calidad en su actividad. Si buscamos calidad aplicada a la producción de servicios, veremos que aquí las referencias son ya mucho menos numerosas y, sobretodo, mucho más recientes, de hace quince años como máximo. Pero es cuando nos interesamos por la calidad aplicada a servicios públicos cuando empezamos a tener auténticos problemas para encontrar referencias y experiencias, y más si lo buscamos en nuestro medio y en relación al mundo local o universitario.

El interés por la calidad en los servicios públicos es un fenómeno muy reciente que viene enmarcado sobre todo por el profundo y rápido cambio que se está produciendo en la administración pública y en la relación que establece con los ciudadanos. Hoy los ciudadanos han dejado de ser los “administrados”, más o menos conformes con los servicios que les “daba” la administración, **y han** pasado a ser ciudadanos-clientes, que saben que pagan y, en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad y, además, de calidad entendida desde su punto de vista. Así, la administración se convierte en proveedora de servicios para un “mercado” de ciudadanos que le demanda calidad.

Los servicios no son exactamente como los bienes industriales y todo lo que sabemos de la calidad industrial no podemos trasladarlo sin más a la producción de servicios. Hay algunos aspectos diferenciales de los servicios que vale la pena tener presentes en el momento de plantear mejoras de calidad:



**Intangibilidad:** los servicios no se pueden almacenar. La rapidez de respuesta ("*just in time*") se convierte en un elemento fundamental de la calidad. Hay que prever que haremos cuando nos aumente súbitamente la demanda (vg: en una oficina municipal de consumo cuando aparece en la televisión que hay un problema sanitario en un producto de una marca conocida)

**Heterogeneidad:** los servicios son difíciles de estandarizar y esto dificulta un nivel de calidad uniforme. De hecho, los servicios de calidad deben ser equitativamente heterogéneos (vg: hay que tratar a la gente de forma personalizada)

**Inseparabilidad:** la producción y el consumo del servicio se realizan simultáneamente. El usuario muchas veces puede ver el proceso de producción del servicio y, además del resultado final, juzga la calidad del proceso (vg: no es suficiente con recoger la basura bien y rápidamente; además es necesario no estorbar a los vecinos o a los otros conductores)

Al plantearse la mejora de la calidad de los servicios de una administración pública, uno puede plantearse hacerlo desde la perspectiva de la propia administración o desde la perspectiva del ciudadano; y hay que ser conscientes de que pueden ser bien diferentes. Cuando una administración se plantea la mejora de un servicio determinado, a partir de su propia información y criterios, programa una determinada calidad para el servicio (por ejemplo, el horario de atención, el espacio físico...): la denominaremos calidad "programada". Simultáneamente, los ciudadanos usuarios del servicio que se han enterado de que se reformará el servicio- también se forman una idea de cómo habría de ser éste: es lo que llamaremos la calidad "esperada". Naturalmente, estas dos calidades, la "programada" por la administración y la "esperada" por el ciudadano, no tienen por qué coincidir. Y, de hecho, casi nunca coinciden.

Si lo miramos desde el punto de vista del ciudadano, lo que se ve al final del proceso, esta calidad finalmente ejecutada, es la calidad "percibida". Naturalmente, por muchos esfuerzos que haya hecho la administración para hacer coincidir la ejecución final con lo que había programado, si la calidad inicialmente programada no coincidía con la que esperaban los ciudadanos, es

completamente imposible que la calidad finalmente percibida coincida con la esperada.

Y para una administración pública, lo que es realmente importante es justamente conseguir que la calidad finalmente percibida por los ciudadanos coincida con la que ellos esperaban; a esto se le llama *satisfacción*. La mejora de la calidad en las administraciones públicas actuales ya no se puede basar únicamente en mejoras en los sistemas internos de gestión (planificación, control...). Hay que mejorarla desde el punto de vista del ciudadano: el auténtico objetivo no es hacer coincidir todo lo ejecutado con lo que habíamos programado, sino que el ciudadano, perciba, reciba, unos servicios como los que él esperaba.

Para hacer esto es evidente que primero hay que conocer que es lo que esperan los ciudadanos, conocer su expectativa. Solamente así podremos adaptar nuestra programación a su calidad “esperada”. Pero no siempre podremos (o querremos) hacer todo lo que los ciudadanos demandan ¿qué pasa cuando no podemos? Pues que seguramente tendremos buenas razones para no hacerlo (presupuestarias, técnicas, de valores...); hay que comunicar estas razones para ajustar la expectativa de los ciudadanos a lo que nosotros realmente podemos ofrecer. Todo esto, que podemos relacionarlo honestamente con el marketing (forzar la coincidencia entre la calidad “programada” y la “esperada”), es preciso hacerlo antes de ponernos a ejecutar nada. Si lo conseguimos, si lo que nosotros queremos hacer coincide con lo que los ciudadanos esperan, entonces sí: seamos buenos gestores internos (dirección por objetivos, control de gestión...) y consigamos ejecutar exactamente todo lo que teníamos programado; seguro que al final del proceso la calidad percibida por los ciudadanos estará muy próxima a la que ellos esperaban. Es decir, estarán satisfechos y nosotros habremos conseguido nuestro auténtico objetivo.

Para hacernos una idea de que es lo que esperan los ciudadanos de un servicio, puede ser muy ilustrativo ver cuáles son los determinantes de la calidad

de un servicio (adaptado de Zeithaml, Parasuraman y Berry) desde el punto de vista del usuario. Estos 10 factores, linealmente independientes, están obtenidos a partir del estudio de los usuarios de un amplio conjunto de servicios –incluidos los públicos-, y hay que tener claro que en una medida u otra siempre están presentes en cualquier servicio. Veamos estos diez factores determinantes adaptados a un servicio público:

Fiabilidad: el trabajo se hace bien hecho y a la primera.

Capacidad de respuesta: las cosas se hacen rápidamente y con puntualidad.

Competencia: los empleados públicos saben hacer las cosas.

Accesibilidad: los servicios son cómodos y fáciles de obtener.

Cortesía: a los ciudadanos se les trata con amabilidad y con la máxima atención.

Comunicación: se informa a los usuarios en un lenguaje comprensible

Credibilidad: los servicios y sus proveedores son honestos y reales

Seguridad: se garantiza la seguridad física y la confidencialidad

Comprensión: la administración se pone en el lugar del ciudadano

Soporte físico: el entorno en el que se prestan los servicios es agradable y aporta calidad.

Por último, hay que tener presente que además de estos 10 factores, en el caso de los servicios públicos habremos de incluir dos factores específicos más:

Igualdad/Equidad: a todo el mundo se le trata igual; no hay privilegios ni discriminación

Honestidad: la administración pública y sus trabajadores no actúan en beneficio propio ni con intereses partidistas

Todo esto nos aproxima a la concepción de calidad que pueden tener los usuarios de servicios públicos, pero si en realidad queremos conocer cuál es la calidad concreta y que aspectos específicos es preciso mejorar en un servicio determinado, no nos quedara más remedio que preguntar a los usuarios o, por lo menos, estar atentos a sus quejas y sugerencias. De hecho, si queremos conocer la percepción de los ciudadanos respecto de un determinado servicio solamente tenemos dos posibilidades:

En definitiva, el gran reto actual de los programas de mejora de la calidad en la administración pública, no está tanto en implantar sistemas de dirección por objetivos, control de gestión o rediseño de procesos (calidad interna), sino en mejorar la calidad desde el punto de vista del ciudadano, usuario y/o cliente de los servicios públicos (calidad externa) Y, sin duda, la principal dificultad es que acostumbramos a no tener ni idea de cómo los ciudadanos ven a nuestros servicios y, menos aún, de cómo quieren que sean. Los conocimientos de la administración pública todo el proceso se norma por el conocimiento científico técnico y los diferentes leyes, normas y directivas son los que determinan el proceso de elaboración de un servicio y por ello desde el año 2008 con la creación del SINEACE Y CEPLAN todo proyecto y ejecución de obra para los ciudadanos tiene que estar alineado dentro de PLAN NACIONAL AL BICENTENARIO 2021 y además de los planes de desarrollo, regionales, provinciales que nos permitirá desarrollar los proyectos y obras que satisface la demanda de la población y el estado para ver la calidad y el buen uso de los recursos ha creado el SNIP.

### **Indicadores de medición de satisfacción de clientes y ciudadanos**

Diferentes autores definen el concepto indicador de manera distinta. La palabra “indicador” proviene del verbo latino “indicare” cuyos significados incluyen: señalar (advertir), indicar, anunciar, dar aviso, determinar y estimar. Algunas definiciones específicas señalan que indicador es “una medida estadística que permite describir y evaluar fenómenos” o permite “resumir la información relevante de un fenómeno particular” o “es una medida

específica, objetivamente verificable, de los cambios o resultados de una actividad”.

Los indicadores de desempeño de la gestión pública son instrumentos de medición de las variables asociadas a las metas, resultando la expresión cuantitativa o cualitativa concreta de lo que se pretende alcanzar con un objetivo específico. Su utilización tiene como objetivos primordiales inducir mejoras en la información, apoyar el proceso de formulación de políticas, facilitar el establecimiento de compromisos de resultado y el seguimiento de la ejecución presupuestaria permitiendo disponer de alarmas tempranas e introducir factores de corrección y posibilitar la evaluación de los resultados a lo largo de un período.

Es importante destacar que el indicador es una propuesta de interpretación de la realidad y no se puede pretender a través del mismo tener una visión acabada de tal realidad.

Por ello, resulta poco adecuada la utilización de un indicador de modo aislado siendo más conveniente la definición de un sistema<sup>4</sup> de indicadores que amplía la visión y la comprensión acerca de lo que se quiere analizar.

### **Tipo de Indicadores.**

Entre los indicadores de gestión públicas, también denominados indicadores de desempeño, pueden distinguirse dos subgrupos diferenciados:

Un sistema es una abstracción definida por el observador sobre una parte de la realidad. Los Indicadores de Medición del Desempeño y los Indicadores de Análisis o Evaluación del Desempeño.

Los primeros son instrumentos de medición de las principales variables o acciones asociadas al cumplimiento de los objetivos, los cuáles son expresión concreta de lo que se pretende alcanzar con un objetivo específico, encontrando entre ellos indicadores de Insumo, de Producto, de Resultado y de Impacto.

En el caso de los segundos el análisis de la medición del desempeño se realiza una vez culminada la acción o la intervención, y permite analizar las

diferentes dimensiones de la gestión institucional, destacándose los indicadores de Eficacia, de Eficiencia, de Economía y de Calidad.

La cooperación Alemana al Desarrollo GIZ Programa buen gobierno y reforma del Estado mediante el informe de Misión: Documento de identificación de la problemática y mapeo de actores realiza la evaluación del desempeño de la gestión pública: importancia: utilidad y particularidades.

Existen tres elementos claves relacionados con el desempeño de las instituciones públicas que, en consecuencia, definen tres áreas distintas del desarrollo de sistemas de indicadores resulta importante. Dicha áreas son: desempeño operativo, desempeño financiero y congruencia.

El desempeño operativo incluye cuatro elementos que, como veremos, forman parte de un conjunto más amplio de atributos que se precisan evaluar en la gestión pública:

**Relevancia:** Los indicadores deben tener sentido para analizar los problemas a los cuales se supone que va dirigido.

**Efectividad:** Deben evaluar el grado de obtención de los objetivos.

**Eficiencia:** en relación con el costo de obtener los resultados deseados; un programa que alcanza un determinado nivel de resultados al menor coste que la mejor alternativa posible se está desempeñando al nivel más alto de eficiencia.

**Integridad:** En relación con la capacidad del programa para continuar dando los resultados perseguidos a lo largo del tiempo; factores restrictivos están relacionados con la disponibilidad en el tiempo de los recursos humanos y materiales.

El desempeño financiero cubre dos cuestiones: ¿los resultados del programa de gasto está en línea con las previsiones del presupuesto? Y, asimismo, cabe analizar si los asuntos financieros se están gestionando de acuerdo con los principios y controles de la gestión financiera.

A este respecto nuestro panel desarrolla dos experiencias en la implantación de metodologías de cálculo de costes (contabilidad analítica) que permiten obtener indicadores que no sólo nos darán una medida de

eficiencia y economía, si no que servirán para facilitar el control y la toma de decisiones operativas.

El desempeño de la congruencia tiene que ver con la importancia de programas que estén en sintonía con leyes, autoridades, políticas regulaciones, estándares de conducta aceptados relevantes, etc.

Antes de entrar en los detalles técnicos que describiremos ampliamente a lo largo de la ponencia – “inputs”, “resultados”... es importante remarcar que el contrato originario descrito es el componente central que explica el porqué del uso de sistemas de indicadores. Por esa razón nos preocupamos por la responsabilidad y por tanto, por la evaluación de la gestión pública.

Instituto latinoamericano y del Caribe de planificación económica y social ILPES Dirección de Proyecto y Programación de Inversiones AUTOR: Héctor Sanín Ángel publica manifiesta en su texto “El control de gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública

Las deficiencias del estado en la provisión de los bienes y servicios públicos.

Los ciudadanos demandan un Estado que cumpla una serie de atributos: un Estado moderno, un Estado eficiente, un Estado unitario y descentralizado, un estado inclusivo y un Estado abierto que garantice la transparencia y la participación ciudadana.

A continuación se dará a conocer cómo se encuentra el Estado en su tarea de atender las demandas ciudadanas, luego de identificar las brechas por cerrar y finalmente se darán a conocer las razones que explican las deficiencias que posee el Estado al proveer bienes y servicios.

También tenemos que hablar de Stakeholder: Stakeholder es una palabra del inglés que, en el ámbito empresarial, significa “interesado” o “parte interesada” y que se refiere a todas aquellas personas u organizaciones civiles, la comunidad y la sociedad en general. El término stakeholder fue acuñado por primera vez por R. Edward Freeman en su libro Strategic Management: A stakeholder Approach, publicado en 1984, en el cual su autor sostenía que estos grupos de interés son un elemento esencial que debe ser tomado en cuenta en la planificación estratégica de los negocios. Así el

éxito o el fracaso de una empresa afecta o concierne no solo a sus dueños, sino también a los trabajadores y a sus familias; a los proveedores, a los competidores, así como a la comunidad donde se encuentra inserta, entre otros.

### **Existen dos categorías fundamentales de stakeholders.**

Los stakeholders primarios, son aquellos imprescindibles para el funcionamiento de la organización, es decir, todos aquellos que tienen una relación económica directa con la empresa, como los accionistas, los clientes o los trabajadores. Los stakeholders secundarios, que son aquellos que no participan directamente en las actividades de la empresa, pero que, sin embargo, se ven afectados por ella, como, por ejemplo, los competidores o la comunidad, entre otros.

Traducir efectivamente la palabra stakeholder al español es difícil, pues no existen palabras que den cuenta de este concepto en nuestro idioma. De modo que podemos optar por una variedad de traducciones dependiendo del sentido que asuma la palabra en determinados contextos. Así, algunas traducciones sugeridas serían ‘interesado’, ‘afectado por el proceso’ o ‘parte interesada’. Mientras que para stakeholders, en plural, la traducción más próxima sería ‘grupos de interés’

## **1.4 Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación de satisfacción de los ciudadanos beneficiarios directos del distrito de Quichuay – Huancayo, con la obra ejecutada del “Mejoramiento, construcción de la avenida principal, Ambrosio Salazar?”

### **Problemas específicos**

**PE1** ¿Cuál es la satisfacción de los ciudadanos beneficiarios con respecto del a la infraestructura, materiales y apariencia del proyecto ejecutado?



**PE2** ¿Cuál es la satisfacción de los ciudadanos beneficiarios sobre, la seguridad y confiabilidad del producto o proyecto ejecutado?

**PE3** ¿Cuál es la satisfacción de los ciudadanos beneficiarios con respecto a la garantía y mantenimiento del producto o proyecto?

**PE4.** ¿Cuál es la percepción positiva o negativa de los ciudadanos beneficiados sobre, el producto o proyecto ejecutado

## **1.5 Justificación del estudio**

Esta investigación es importante para poder determinar su la satisfacción de una población de un estado local distrital con respecto a la ejecución de un proyecto(producto) en un periodo de gestión, precisando que en una obra principalmente se debe saber el grado de percepción de satisfacción ya sea positiva, negativa o esperado, de acuerdo a las expectativas de los ciudadanos beneficiarios directos con la ejecución del proyecto de Mejoramiento y construcción de la pista principal de la avenida Ambrosio Salazar ;así como el desarrollo y recepción de la obra, para satisfacción de sus necesidades de la población en cumplimiento del plan de desarrollo concertado distrital y su planes operativo anual 2017.

La modernización de la gestión pública actualmente debe hacerse en función a la necesidad de los demandantes y/o usuarios que son los ciudadanos y que cada proyecto ejecutado debe satisfacer a los beneficiarios directos que son la población. Es así precisamente, en el año 2017 se debe medir el grado de satisfacción con el proyecto ejecutado en la línea de desarrollo de acondicionamiento territorial y desarrollo económico, como alternativas de solución a la problemática respectiva y poder mejorar cualquier insatisfacción que pueda existir en los ciudadanos beneficiarios del distrito de Quichuay.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis General (Hi)**

Existe una relación directa del grado de satisfacción de los ciudadanos beneficiados directos, con el proyecto ejecutado del mejoramiento y construcción de

la Pista principal de la avenida Ambrosio Salazar, del distrito de Quichuay en el 2017.

### **Hipótesis Específica**

**HE1** Existe relación de la satisfacción de los ciudadanos beneficiarios con respecto del a la infraestructura, materiales y apariencia del proyecto ejecutado.

**HE2.** Existe relación la satisfacción de los ciudadanos beneficiados sobre, la seguridad y confiabilidad del producto o proyecto ejecutado.

**HE3.** Existe relación de la satisfacción de los ciudadanos beneficiarios con respecto a la garantía y mantenimiento del producto o proyecto.

**HE4.** Existe relación entre la percepción positiva o negativa de los ciudadanos beneficiados sobre, el producto o proyecto ejecutado

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación del grado satisfacción de los ciudadanos beneficiados directos con la obra ejecutada de mejoramiento y construcción de la Avenida Ambrosio Salazar ejecutada en el año 2017 del distrito de Quichuay

### **Objetivo Específico**

**OE1** Determinar la relación de la satisfacción de los ciudadanos beneficiarios con respecto del a la infraestructura, materiales y apariencia del proyecto ejecutado.

**OE2** Determinar la relación la satisfacción de los ciudadanos beneficiados sobre, la seguridad y confiabilidad del producto o proyecto ejecutado.

**OE3** Determinar la relación de la satisfacción de los ciudadanos beneficiarios con respecto al mantenimiento del producto o proyecto.

**OE4** Determinar la percepción positiva o negativa de los ciudadanos beneficiados sobre, el producto o proyecto ejecutado

## **II. MÉTODO**

La investigación Incluye método científico, transversal, descriptivo correlacional cualitativa la formulación inicial del problema puede ser tentativa y es posible precisarlo, en la medida que avanza la investigación.

Describir el grado satisfacción percibida de los ciudadanos involucrados en el producto o proyecto realizado por la municipalidad

La perspectiva de la municipalidad de Quichuay con respecto al cliente o ciudadanos con respecto a este proyecto

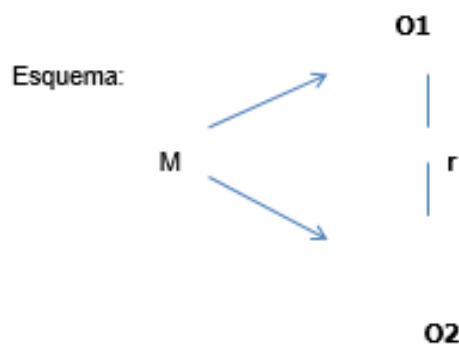
Y la Satisfacción percibida de los ciudadanos con entrega del producto o proyecto de parte a la municipalidad se inicia con un acercamiento previo a la realidad que va a ser objeto de análisis, conocido como fase exploratoria, cuyo objetivo es documentar la realidad que se va a analizar y planificar el encuadre más adecuado para realizar la investigación, se realiza a través de dos acciones básicas, Revisar toda la documentación existente y disponible sobredicha realidad y observar con antelación la realidad a investigar y, entrevistar a la población involucrada materia de estudio del presente proyecto de investigación que desarrollamos antes de encuesta definitiva.

### **2.1 Diseño de investigación**

El diseño de esta investigación descriptiva correlacional descriptiva, según, Hernández, 2010, p. 152), por este tipo de investigación describe la relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, a veces en términos correlacionales, otras en función de la relación causa efecto.

**La Investigación descriptiva:** Tiene como objetivo central la descripción de los fenómenos. Se sitúa en un primer nivel del conocimiento científico. Utiliza métodos descriptivos como la observación, estudios correlacionales, de desarrollo, etc. Hernández, R., Fernández (2006 p, 103), sostiene que “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes

**Investigación correlacional:** tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular



Dónde:

M = Ciudadanos

O1 = Construcción y mejoramiento de la avenida Ambrosio Salazar(producto)

O2 = Satisfacción de los ciudadanos beneficiados directamente

r = Relación

Por tanto:

$r_{xy}=0$

$r_{xy} \neq 0$

## 2.2 Variables, operacionalización

### Definición de Variable.

**Variable independiente:** Kerlinger refiere que es la supuesta causa de la variable dependiente. Constituye la variable manipulada, que se encuentra bajo control del experimentador.

**Variable dependiente:** Es aquella que se altera en forma concomitante con los cambios o variaciones en la variable independiente. (Kerlinger, 2002),y en este proyecto se identificaron dos variables que aplicaremos en la investigación

## 2.2.1 Cuadro de Operacionalización.

### Cuadro 1. Variable dependiente

*Variable de satisfacción de los ciudadanos beneficiados directamente del mejoramiento y construcción de la avenida Ambrosio Salazar*

| Variable  | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensión                                     | Indicadores  | Escala medición        |
|---|--|--|---|--|------------------------|
| <b>Variable dependiente:</b><br><br>Satisfacción de los ciudadanos beneficiados directamente del mejoramiento y construcción de la avenida Ambrosio Salazar | Los beneficiarios de una obra o proyecto son actores sociales pueden ser personas, grupos u organizaciones que tienen interés en dicho proyecto o programa. Los actores claves son usualmente considerados como aquellos que pueden influenciar significativamente (positiva o negativamente una intervención) o son muy importantes para que una situación se manifieste de determinada forma. o para influenciar la acción de otros (ECFAO, 2006). | La variable independiente de satisfacción de los ciudadanos beneficiarios del proyecto de mejoramiento y construcción de la avenida Ambrosio Salazar. Consta de tres dimensiones con un total de ocho indicadores. Los cuales serán medidos con una escala de Likert Muy satisfecho (1), satisfecho (2), ni satisfecho ni insatisfecho (3), insatisfecho (4), Muy insatisfecho (5) | Elemento Tangible de la obra o inversión      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción con al infraestructura de la obra.</li> <li>Satisfacción con la calidad de los materiales.</li> <li>Satisfacción con la apariencia de la obra o proyecto.</li> </ul> | Ordinal de tipo Likert |
|   |  |  | Elemento intangible de la obra o inversión    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción con la seguridad de la obra o proyecto.</li> <li>Satisfacción con la confiabilidad o calidad de la obra o proyecto.</li> </ul>                                       |                        |
|   |  |  | Servicio de Post Venta de la obra o inversión | <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción con el mantenimiento periódico de la obra o proyecto.</li> <li>Satisfacción con la garantía de post inversión</li> </ul>   |                        |

## Cuadro 2.

*Variable independiente:* Producto o proyecto terminado de construcción y mejoramiento de la avenida Ambrosio salazar

| Variable  | Definición conceptual   | Definición operacional   | Dimensión  | Indicadores   | Escala medición        |
|---|---|--|--|---|------------------------|
| Variable independiente:<br>percepción de los ciudadanos del Producto o proyecto terminado | La percepción de los ciudadanos con respecto a un objeto, producto o proyecto es un acto de concebir, interpretar o comprender usando los sentidos sensoriales de la realidad física, la percepción deviene de una sensación, la percepción está ligado directamente con el sistema psicológico de un apersona o individuos | La variable dependiente de Percepción de los ciudadanos con respecto al producto o proyecto con 01 preguntas, los cuales serán medido con una escala de Likert: muy satisfecho( 1)satisfecho o (2) ni satisfecho ni insatisfecho o (3) insatisfecho o (4) muy insatisfecho o (5) | Percepción de los ciudadanos con respecto al producto o proyecto | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La obra está totalmente concluida</li> <li>• La obra está concluida</li> <li>• La obra me indiferente</li> <li>• La obra No concluido</li> <li>La obrar esta nada concluida</li> </ul> | Ordinal de tipo Likert |

### 2.3 Población y Muestra

Un aspecto importante, es definir con claridad y de modo específico la población objetivo de la investigación. Para ello se debe tener determinadas las características de los elementos que posibiliten identificar la pertenencia o no a la población objetivo. Hernández (2006)

Así también se denomina población, a la totalidad de individuos a quienes se generalizarán los resultados del estudio, que se encuentran delimitados por características comunes y que son precisados en el espacio y tiempo.

Por consideraciones éticas no indique el nombre de la institución u organización estudiada, pero sí es importante su caracterización, porque ello será de utilidad al momento de generalizar los resultados de estudio

En esta Investigación, La población es toda la totalidad de beneficiarios directos del “Mejoramiento, construcción de la avenida principal Ambrosio Salazar del distrito de Quichuay” del primer, segundo y tercer cuartel o barrio del distrito de igual forma también estarán los actores u grupos sociales que tienen interés en el proyecto

El distrito de Quichuay cuenta con una población ciudadana beneficiaria de la obra ejecutada mayores de 18 años de acuerdo a la información catastral del distrito. De los tres barrios (primer, segundo y tercer cuartel)

Distribución ciudadanos beneficiarios directos de la construcción, mejoramiento de avenida principal Ambrosio Salazar del distrito de Quichuay

| N° | Zonas Geograficass (Anexos , Barrios Y Caseríos) | Población Beneficiada De La Obra |
|----|--|----------------------------------|
| 1  | QUICHUAY 1ER CUARTEL (vecinos)                   | 35                               |
| 2  | QUICHUAY 2DO CUARTEL(padres de familia)          | 80                               |
| 3  | QUICHUAY 3ER CUARTEL(conductores)                | 36                               |
| 35 | TOTAL  | 151                              |

#### Población

La población beneficiaria del Distrito de Quichuay lo conforma 151 Ciudadanos beneficiados directamente en la construcción y mejoramiento de la avenida principal Ambrosio Salazar.

Para el presente trabajo de investigación se determina que la población es 151 que representa el número de viviendas, pues el instrumento se dirigió a los jefes de cada hogar (sea mujer o varón) lo que representa el mismo número de viviendas = 151, debido a que el instrumento requirió ser aplicado a personas que terminaron el nivel secundario.



## Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra participante se hizo a través de la fórmula del muestreo aleatorio simple:

Dónde:

Nº = Tamaño de la muestra = 107.79

N= Población = 151

Z = Nivel de confianza de la dist. Normal = 1.96

E = Error aceptado ( $\alpha = 5\%$ ) = 0.05

p= Probabilidad de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0.5

$$n_o = \frac{(1.96)^2(151)(0.5)(0.5)}{(151 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n_o = \dots 108$$

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validéz y confiabilidad

La técnica a emplear en la presente investigación es la encuesta, según persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema, la percepción y la satisfacción de una obra o proyecto realizado en el distrito de Quichuay en el año 2017

### Instrumento

El instrumento que se utilizará es el cuestionario según Sierra (2007, p. 306) es un instrumento básico que forma parte de la observación estructurada, el cual permite recoger información sistematizada a través de un conjunto de preguntas relacionadas al tema de investigación; en este caso se utilizará el cuestionario con escalas socio métricas, las cuales se caracterizan por que cada respuesta de los entrevistados( la muestra) tiene un valor numérico,

que servirá para medir el nivel de actitud o percepción, del entrevistado frente a la respuesta, usando la encuesta

La encuesta; Mediante la encuesta se obtuvo datos e información de primer nivel sobre la variable dependiente del grado de satisfacción de los ciudadanos beneficiarios con el mejoramiento y construcción de la avenida principal de Ambrosio Salazar obra y la variable independiente percepción de los ciudadanos con respecto de obra terminada para detallar la forma del problema.

Cuestionario; Es un instrumento que se elaboró y se aplicó a los 108 ciudadanos involucrados o beneficiados del distrito de Quichuay, Huancayo 2017; consistiendo en preguntas cerradas para cada cuestionario.

Variable dependiente: Satisfacción de los ciudadanos beneficiados de la obra mejoramiento y construcción de la Avenida principal Ambrosio Salazar, cuenta con tres dimensiones; y se sacó seis indicadores, lo cuales fueron convertidos en preguntas.

Variable independiente: Producto o proyecto terminado de mejoramiento y construcción de la avenida Ambrosio Salazar conformado con una dimensión, con cuatro indicadores que se convirtieron en preguntas.

Registro de análisis de datos

Fue la recopilación de información de los archivos virtuales y/o archivos físicos de ambas variables de estudio.

Confiabilidad y validez de instrumentos de recolección de dato

Validez

De contenido. Se llevó a cabo mediante la valoración (juicio de expertos) de los ítems por un experto conocedor del tema de gestión pública.

Validez de Constructo

Según Bostwick & Kyte (2005), la validez de constructo es posiblemente la más interesante, en la perspectiva científica y se orienta a como se mide un concepto teórico tan exitosamente a través de un instrumento que lo

representa. Esto es, qué está midiendo y cómo opera para medirlo, a esta validez le concierne en particular el significado del instrumento. La validez de constructo se realizó con el SPSS Versión 23 utilizando datos de la prueba piloto, cuyo cálculo se determinó con el estadístico, así como: Medida de adecuación KMO y la Prueba esférica Bartlett.

#### Confiabilidad

Se realizó la prueba piloto a 20 pobladores del distrito de Quichuay en el año 2017 y luego se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach, lo cual permitió estimar la fiabilidad de los dos cuestionarios, la prueba asegura la medida de las preguntas sean correctas y estén cerca al número uno. Se usó el SPSS v23.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Los métodos que se utilizó para el procesamiento y análisis de datos son los siguientes:

Técnicas de procesamiento de datos; Para recoger los datos del estudio, se aplicó dos cuestionarios.

Se elaboró la matriz de puntuaciones para digitar la información recabada de los cuestionarios y se construyó tablas y figuras estadísticas para mostrar los resultados en frecuencias y facilitar la descripción. Se recurrió al programa Excel.

Técnicas de análisis de datos. Para el análisis de los resultados que obtuvieron se organizó de la siguiente manera:

Estadística descriptiva; Estadísticos descriptivos: desviación estándar, media aritmética varianza. Así como para interpretar la información se hizo con tablas y figuras estadísticas.

Inferencia estadística; Se realizó la prueba no paramétrica de Kolmogorov Smirnov, y si se observa valores  $\text{Sig. } P > 0.05$  en la prueba de ajuste, se obtendrá la distribución Normal con nivel del 5%. Y se usará la Estadística inferencial: Para la prueba de las hipótesis utilizaremos una distribución estadística normal es decir la prueba Chi-cuadrado que nos facilitará para hacer el análisis. Se usará el SPSS v23. Se realizará la prueba no

paramétrica de Kolmogorov Smirnov, y si se observa valores Sig.  $P < 0.05$  en la prueba de ajuste, se obtendrá la distribución NO Normal con nivel del 5%. Y se usará la Estadística inferencial: Para la prueba de las hipótesis utilizaremos la distribución Tau – b de Kendal, debido a que los valores tienen una distribución no normal que nos facilitará para hacer el análisis. Se usará el SPSS v23.

## **2.6 Aspectos éticos.**

Confidencialidad. Los datos, respuestas brindadas por los pobladores beneficiarios directos o involucrados del distrito de Quichuay -Huancayo, no serán revelados.

Consentimiento informado. Cada ciudadano dará su consentimiento informado, para participar en la contribución de la investigación.

Libre participación. Cada poblador intervendrá por su propia voluntad.

Anonimidad. Habrá discreción por la información que brinde el ciudadano

### III. RESULTADOS

#### 3.1 ciudadanos según sexo encuestados

De acuerdo a la población existe en su mayor porcentaje de la población es femenina, lo que se refleja en la aplicación de encuestas de esta investigación

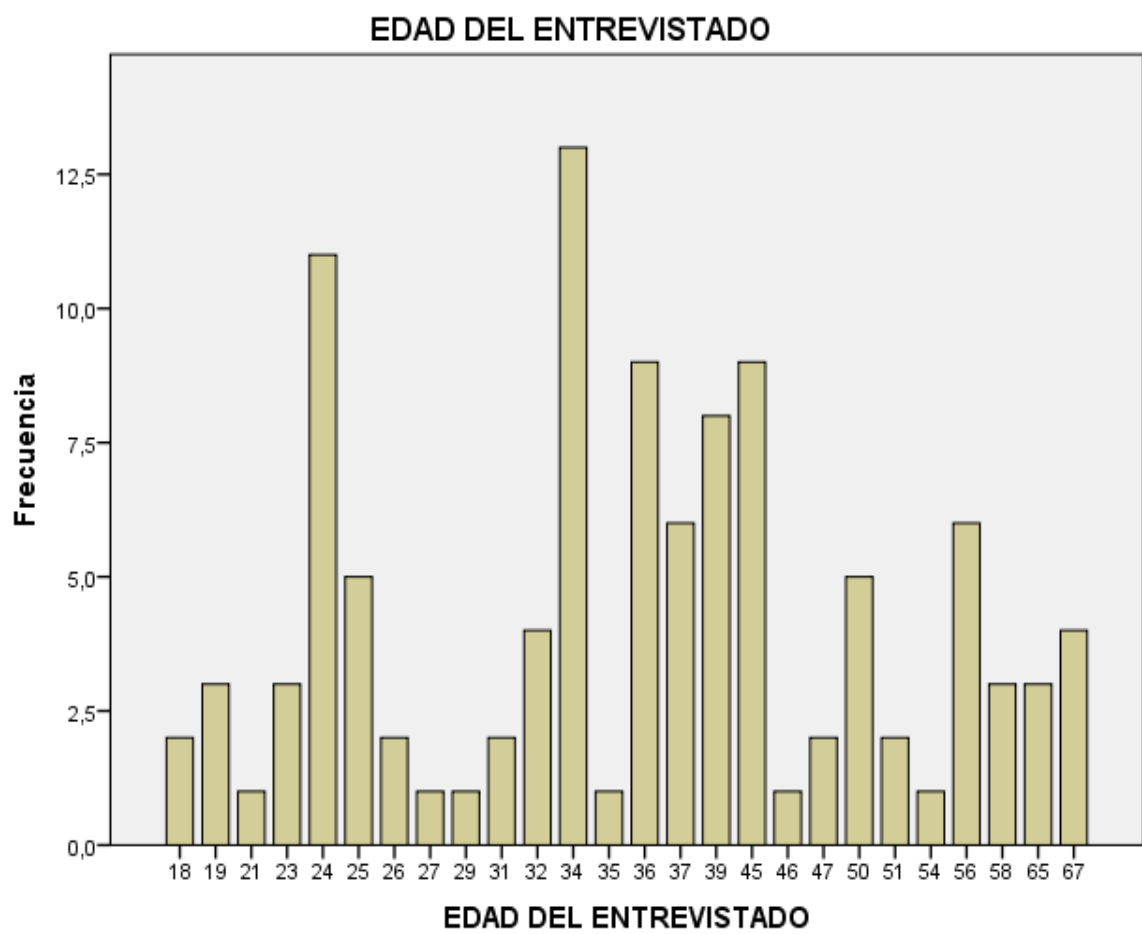
| Sexo      | Porcentaje |
|-----------|------------|
| FEMENINO  | 59.3       |
| MASCULINO | 40.7       |
| Total     | 100.0      |



### 3.2. Tabla de frecuencia de la variable Edad:

En este resultado también podemos señalar el mayor porcentaje de población encuestada es de 24 años y 34 años y el de menor porcentaje es 21,27,29 y 35 años

| Edad    | Porcentaje |
|---------|------------|
| 18 años | 1.9        |
| 19 años | 2.8        |
| 21 años | 0.9        |
| 23 años | 2.8        |
| 24 años | 10.2       |
| 25 años | 4.6        |
| 26 años | 1.9        |
| 27 años | 0.9        |
| 29 años | 0.9        |
| 31 años | 1.9        |
| 32 años | 3.7        |
| 34 años | 12.0       |
| 35 años | 0.9        |
| 36 años | 8.3        |
| 37 años | 5.6        |
| 39 años | 7.4        |
| 45 años | 8.3        |
| 46 años | 0.9        |
| 47 años | 1.9        |
| 50 años | 4.6        |
| 51 años | 1.9        |
| 54 años | 0.9        |
| 56 años | 5.6        |
| 58 años | 2.8        |
| 65 años | 2.8        |
| 67 años | 3.7        |
| Total   | 100.0      |



- 3.3. Resumen de respuestas de la dimensión satisfacción de ciudadano. Aquí podemos señalar que muy satisfecho y satisfecho existe el 42.3% y el de insatisfecho y muy insatisfecho existe 30.4% y le es indiferente 27.3%

| Respuestas                    | Porcentaje |
|-------------------------------|------------|
| MUY SATISFECHO                | 4.9%       |
| SATISFECHO                    | 37.4%      |
| NI SATISFECHO NI INSATISFECHO | 27.3%      |
| INSATISFECHO                  | 24.3%      |
| MUY INSATISFECHO              | 6.1%       |
| Total                         | 100.0%     |

- 3.4. Resumen de respuestas de la dimensión Culminación de obra. En este caso hay una percepción para los usuarios de que la obra está concluida con un 81.6%

| Respuestas           | Porcentaje |
|----------------------|------------|
| TOTALMENTE CONCLUIDO | 14.8       |
| CONCLUIDO            | 65.7       |
| INDISTINTO           | 19.4       |
| Total                | 100.0      |



### 3.5 Detalle de respuestas de la dimensión satisfacción de ciudadanos

Con respecto a las dimensiones aquí detallamos los resultados

| Respuestas  | Porcentaje                    |       |
|---|-------------------------------|-------|
| 1. ¿LA INFRAESTRUCTURA CUMPLIRÁ CON SU FUNCIÓN EN EL USO DEL MISMO?   | Muy satisfecho                | 5.6%  |
|   | Satisfecho                    | 55.6% |
|   | Ni satisfecho ni insatisfecho | 19.4% |
|   | Insatisfecho                  | 19.4% |
|   | Muy insatisfecho              | 0.0%  |
| 2. ¿EN LA INFRAESTRUCTURA SE PERCIBE EL USO DE MATERIALES DE CALIDAD?   | Muy satisfecho                | 0.0%  |
|   | Satisfecho                    | 33.3% |
|   | Ni satisfecho ni insatisfecho | 26.9% |
|   | Insatisfecho                  | 22.2% |
|   | Muy insatisfecho              | 17.6% |
| 3. ¿LA INFRAESTRUCTURA GUARDA APARIENCIA DE AVENIDA PRINCIPAL?  | Muy satisfecho                | 0.9%  |
|   | Satisfecho                    | 32.4% |
|   | Ni satisfecho ni insatisfecho | 40.7% |
|   | Insatisfecho                  | 25.9% |
|   | Muy insatisfecho              | 0.0%  |
| 4. ¿LA INFRAESTRUCTURA ES SEGURA DE TRANSITAR PARA PERSONAS?  | Muy satisfecho                | 32.4% |
|   | Satisfecho                    | 27.8% |
|   | Ni satisfecho ni insatisfecho | 19.4% |
|   | Insatisfecho                  | 10.2% |
|   | Muy insatisfecho              | 10.2% |
| 5. LA INFRAESTRUCTURA ES SEGURA DE TRANSITAR PARA AUTOMÓVILES? RÍA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN?                                    | Muy satisfecho                | 0.0%  |
|   | Satisfecho                    | 33.3% |
|   | Ni satisfecho ni insatisfecho | 31.5% |
|   | Insatisfecho                  | 35.2% |
|   | Muy insatisfecho              | 0.0%  |
| 6. ¿LA INFRAESTRUCTURA TIENE TODOS LOS ASPECTOS, COMO DE SEÑALIZACIÓN, SEMAFORIZACIÓN Y APARCAMIENTO DE UNIDADES Y/O VEHÍCULOS? | Muy satisfecho                | 0.0%  |
|   | Satisfecho                    | 60.2% |
|   | Ni satisfecho ni insatisfecho | 25.9% |
|   | Insatisfecho                  | 13.9% |
|   | Muy insatisfecho              | 0.0%  |
| 7. ¿LA INFRAESTRUCTURA PRESENTA UN ASPECTO DE DURABILIDAD?  | Muy satisfecho                | 0.0%  |
|   | Satisfecho                    | 36.1% |
|   | Ni satisfecho ni insatisfecho | 43.5% |
|   | Insatisfecho                  | 18.5% |
|   | Muy insatisfecho              | 1.9%  |
| 8. ¿CONOCE SI LA MUNICIPALIDAD REALIZA MANTENIMIENTO PERIÓDICOS DE SUS CONSTRUCCIONES?  | Muy satisfecho                | 0.0%  |
|   | Satisfecho                    | 20.4% |
|   | Ni satisfecho ni insatisfecho | 11.1% |
|   | Insatisfecho                  | 49.1% |
|   | Muy insatisfecho              | 19.4% |

## **IV. DISCUSIÓN**

### **Prueba de significancia estadística**

Tipo de Estudio: Transversal

Nivel investigativo: Relacional

Objetivo estadístico: Correlacionar

Variable de estudio: Ordinal – Ordinal

### **Planteamiento de Hipótesis**

Ho: No existe relación directa entre PERCEPCIÓN DE CULMINACIÓN DE OBRA Y PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL PÚBLICO ALEDAÑO A LA OBRA

H1: Existe relación directa entre PERCEPCIÓN DE CULMINACIÓN DE OBRA Y PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL PÚBLICO ALEDAÑO A LA OBRA

Al inicio de esta investigación se manifestó, sobre la nuevas propuesta de la gestión pública por resultados buscando satisfacer la demanda de los ciudadanos involucrados en un proyecto y para ello hemos demostrado que si existe una relación directa entre la percepción de los actores involucrados de este proyecto y la satisfacción de las mismas por lo que la nueva gestión pública debe implementar indicadores de evaluación para que los actores involucrados puedan tener una mejor percepción y por ende una mejor satisfacción.

Establecer un nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0.05$

Seleccionar estadístico de prueba (Ordinal vs Ordinal)

Prueba: Tau-b de Kendall

Valores calculados:

Valores P calculados

| Valores de P  |            | 9. ¿PERCEPCIÓN DE CULMINACIÓN DE OBRA? | Existencia de Relación |
|---|------------|--|------------------------|
| 1. ¿LA INFRAESTRUCTURA CUMPLIRÁ CON SU FUNCIÓN EN EL USO DEL MISMO?   | Valor de P | 0.004                                  | Existe Correlación     |
| 2. ¿EN LA INFRAESTRUCTURA SE PERCIBE EL USO DE MATERIALES DE CALIDAD?   | Valor de P | 0.000                                  | Existe Correlación     |
| 3. ¿LA INFRAESTRUCTURA GUARDA APARIENCIA DE AVENIDA PRINCIPAL?  | Valor de P | 0.000                                  | Existe Correlación     |
| 4. ¿LA INFRAESTRUCTURA ES SEGURA DE TRANSITAR PARA PERSONAS?  | Valor de P | 0.000                                  | Existe Correlación     |
| 5. LA INFRAESTRUCTURA ES SEGURA DE TRANSITAR PARA AUTOMÓVILES? RÍA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN?                                    | Valor de P | 0.000                                  | Existe Correlación     |
| 6. ¿LA INFRAESTRUCTURA TIENE TODOS LOS ASPECTOS, COMO DE SEÑALIZACIÓN, SEMAFORIZACIÓN Y APARCAMIENTO DE UNIDADES Y/O VEHÍCULOS? | Valor de P | 0.000                                  | Existe Correlación     |
| 7. ¿LA INFRAESTRUCTURA PRESENTA UN ASPECTO DE DURABILIDAD?  | Valor de P | 0.085                                  | No Existe Correlación  |
| 8. ¿CONOCE SI LA MUNICIPALIDAD REALIZA MANTENIMIENTO PERIÓDICOS DE SUS CONSTRUCCIONES?  | Valor de P | 0.096                                  | No Existe Correlación  |

Tau-b de Kendall calculado:

| Pregunta  | Prueba Tau-b de Kendall   | ¿PERCEPCIÓN CULMINACIÓN DE OBRA? | Grado o fuerza de Correlación. |
|---|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| 1. ¿LA INFRAESTRUCTURA CUMPLIRÁ CON SU FUNCIÓN EN EL USO DEL MISMO?         | Coficiente de correlación | 0.253                            | Baja Correlación               |
| 2. ¿EN LA INFRAESTRUCTURA SE PERCIBE EL USO DE MATERIALES DE CALIDAD?       | Coficiente de correlación | 0.314                            | Baja Correlación               |
| 3. ¿LA INFRAESTRUCTURA GUARDA APARIENCIA DE AVENIDA PRINCIPAL?              | Coficiente de correlación | 0.314                            | Baja Correlación               |
| 4. ¿LA INFRAESTRUCTURA ES SEGURA DE TRANSITAR PARA PERSONAS?                | Coficiente de correlación | 0.364                            | Baja Correlación               |
| 5. LA INFRAESTRUCTURA ES SEGURA DE TRANSITAR PARA AUTOMÓVILES? RÍA SU NIVEL | Coficiente de correlación | 0.320                            | Baja Correlación               |

|   |                            |       |                      |
|---|----------------------------|-------|----------------------|
| DE SATISFACCIÓN?  |                            |       |                      |
| 6. ¿LA INFRAESTRUCTURA TIENE TODOS LOS ASPECTOS, COMO DE SEÑALIZACIÓN, SEMAFORIZACIÓN Y APARCAMIENTO DE UNIDADES Y/O VEHÍCULOS? | Coeficiente de correlación | 0.367 | Baja Correlación     |
| 7. ¿LA INFRAESTRUCTURA PRESENTA UN ASPECTO DE DURABILIDAD?  | Coeficiente de correlación | 0.151 | Muy Baja Correlación |
| 8. ¿CONOCE SI LA MUNICIPALIDAD REALIZA MANTENIMIENTOS PERIÓDICOS DE SUS CONSTRUCCIONES?   | Coeficiente de correlación | 0.144 | Muy Baja Correlación |

### Interpretación del valor de “Tau-b de Kendall”

Para interpretar los valores obtenidos, leemos la tabla:

Tabla de interpretación de “Tau-b”

| Valor “Tau-b” | Tipo de correlación   |
|---------------|-----------------------|
| 0.00 – 0.19   | Muy baja correlación  |
| 0.20 – 0.39   | Baja correlación      |
| 0.40 – 0.59   | Moderada correlación  |
| 0.60 – 0.79   | Buena correlación     |
| 0.80 – 1.00   | Muy buena correlación |

| Pregunta  | Prueba Tau-b de Kendall    | ¿PERCEPCIÓN CULMINACIÓN DE OBRA? | Grado o fuerza de Correlación. |
|---|----------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| 1. ¿LA INFRAESTRUCTURA CUMPLIRÁ CON SU FUNCIÓN EN EL USO DEL MISMO?   | Coeficiente de correlación | 0.253                            | Baja Correlación               |
| 2. ¿EN LA INFRAESTRUCTURA SE PERCIBE EL USO DE MATERIALES DE CALIDAD?   | Coeficiente de correlación | 0.314                            | Baja Correlación               |
| 3. ¿LA INFRAESTRUCTURA GUARDA APARIENCIA DE AVENIDA PRINCIPAL?  | Coeficiente de correlación | 0.314                            | Baja Correlación               |
| 4. ¿LA INFRAESTRUCTURA ES SEGURA DE TRANSITAR PARA PERSONAS?  | Coeficiente de correlación | 0.364                            | Baja Correlación               |
| 5. LA INFRAESTRUCTURA ES SEGURA DE TRANSITAR PARA AUTOMÓVILES? RÍA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN?                                    | Coeficiente de correlación | 0.320                            | Baja Correlación               |
| 6. ¿LA INFRAESTRUCTURA TIENE TODOS LOS ASPECTOS, COMO DE SEÑALIZACIÓN, SEMAFORIZACIÓN Y APARCAMIENTO DE UNIDADES Y/O VEHÍCULOS? | Coeficiente de correlación | 0.367                            | Baja Correlación               |
| 7. ¿LA INFRAESTRUCTURA PRESENTA UN ASPECTO DE DURABILIDAD?  | Coeficiente de correlación | 0.151                            | Muy Baja Correlación           |

|  |                            |       |                      |
|--|----------------------------|-------|----------------------|
| 8. ¿CONOCE SI LA MUNICIPALIDAD REALIZA MANTENIMIENTO PERIÓDICOS DE SUS CONSTRUCCIONES? | Coeficiente de correlación | 0.144 | Muy Baja Correlación |
|--|----------------------------|-------|----------------------|

## V. CONCLUSIONES

Se concluye que la percepción de una obra culminada determina los niveles de satisfacción que los vecinos tienen sobre la misma, demostrada con niveles de Correlaciones existentes entre casi el 100% de las variables de satisfacción. Sin embargo estas correlaciones son de “Baja correlación” en la mayoría de los casos y de “Modelada correlación” en pocos casos. Las variables de satisfacción que no tiene correlación son:

|  |
|--|
| 7. ¿LA INFRAESTRUCTURA PRESENTA UN ASPECTO DE DURABILIDAD?                             |
| 8. ¿CONOCE SI LA MUNICIPALIDAD REALIZA MANTENIMIENTO PERIÓDICOS DE SUS CONSTRUCCIONES? |

Se acepta la hipótesis alternativa:

**H1: Existe relación directa entre PERCEPCIÓN DE CULMINACIÓN DE OBRA Y PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL PÚBLICO ALEDAÑO A LA OBRA**

A pesar que no pueda existir una evaluación técnica del producto por parte los ciudadanos para medir su grado de satisfacción con una obra, pero es importante señalar que si puede percibir de una forma empírica, pero además de acuerdo a la ley de modernización de la gestión pública por resultados toda obra de satisfacer la demanda o necesidad de una población, en este caso la investigaciones se ha hecho a los demandantes o usuarios de esta obras dando un resultado que si existe una relación directa por lo tanto se debe mejorar los

indicadores que mejore la percepción de los actores involucrados como son los usuarios, beneficiarios de un proyecto ejecutados o clientes desde el punto de vista de un producto

## **VI. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones fruto de esta investigación podemos decir que los proyectos o productos que van a realizarse en las diferentes instancias debe mayor sensibilización a la población beneficiaria sobre todo en aspectos claves como la en la satisfacción de las necesidades de dicho proyecto así como también en el buen uso de los materiales, o principales lineamientos técnicos para que la percepción de los ciudadanos sean los más acertados necesarios

También establecer políticas públicas que operativicen la medición de satisfacción de los ciudadanos en la culminación de una obra en algún estamento del estado, para así mantener mayor conformidad en los ciudadanos beneficiarios o involucrados en un proyecto de acuerdo a las demandas y necesidades

## VII. REFERENCIAS

- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos S.A.
- D'Alessio, F. (2013). *El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia*. (3ª ed.). México: Pearson Educación.
- David, F. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. (14ª edición). México: Editorial Pearson.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Maraví, A. (2014). *Fundamentos filosóficos y éticos de la RSE*. En: Autores varios Responsabilidad Social Empresarial. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Garcilaso de la Vega
- Stoner, J. & Freeman, E. (2008). *Administración*. (5ta. Ed.). México: Pearson – Prentice Hal.
- Tafur, R. (1995). *La tesis universitaria; la tesis doctoral, la tesis de maestría, el informe, la monografía*. Lima: San Marcos
- Abouhamad, J. (1965). *Apuntes de Investigación en Ciencias Sociales*. Colección Esquemas.
- Álvarez&Sierra (2009) *La Investigación Científica en la Sociedad del Conocimiento*.

Fidias, A. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Caracas. 6º edición. Editorial Episteme.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2004). *Metodología de la Investigación*. 3ª edición. Colombia. McGraw-Hill.

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

Plan Estratégico Institucional (PEI) del Gobierno distrital Quichuay-Huancayo junin

Sabino, C. (2002). *El proceso de Investigación*. Caracas, Editorial Panapo.

Segredo, A. (2010). *Clima organizacional en la gestión del Coordinador Docente Estado en la Misión Médica Cubana. República Bolivariana de Venezuela, 2009*. Escuela Nacional de Salud Pública.

Tamayo y Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la Investigación Científica*. 2ª. Edición. Limusa.

Banco Mundial Perú en el umbral de una nueva era. 1ra. EE.UU.  
Banco Mundial 2012 180

Iglesias, E. El papel del estado y los paradigmas económicos en América Latina. 1ra. Chile ILPES 2012 90

Rey Navarro, Walter Crecimiento no es desarrollo – Cómo lograr una sociedad con mayor bienestar y menor desigualdad. 3ra. Perú Editora Imprenta Rios S.AC. 2012 364

Secretaría De Gestión Pública Estrategia de Modernización de la Gestión Pública. 1ra. Perú PCM 2012 11

Vásquez Huamán, Enrique El Perú de los pobres no visibles para el Estado: La inclusión social pendiente a julio del 2012. 1ra. Perú Universidad del Pacífico 2012 53



VÁSQUEZ HUAMÁN, Enrique Las políticas y programas sociales del gobierno de Ollanta Humala desde la perspectiva de la pobreza multidimensional. 1ra. Perú Universidad del Pacífico 2013 13

ELURY, Sonia. Reforma del Estado en América Latina. 1ra. Argentina Nueva Sociedad (s.f.) 23

SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA Modernización de la Gestión Pública al 2021. 1ra. Perú PCM 2013 20

SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA Plan de implementación modernización de la gestión pública 2013-2016. 1ra. Perú PCM 2013 66

WALTER ANDIA VALENCIA Manual de la Gestión Publica 6ta Perú Lecciones Jovic 2016 446

RAMIRO SALINAS SICCHA Delitos contra la Administración publica 2da Peru Iustitia S.A.C. 2011 648

SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021. 1ra. Perú PCM 2013 72

Ley No 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Año 2002.

Ley No 27783, Ley de Bases de la Descentralización. Año 2002.

Ley No 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Año 2002.

Ley No 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. Año 2003.

Ley No 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. Año 2007.

Ley No 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. Año 2007.

Decreto Legislativo No 1088, Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y Centro Nacional de Planeamiento Estratégico.

Decreto Legislativo 27658, Ley Marco de Modernización del Estado.

DL 1023, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del Sistema Administrativo de Gestión de recursos humanos.

Decreto Legislativo 1024 que crea y regula el cuerpo de gerentes públicos.

Decreto Legislativo 1026 que establece un régimen especial facultativo para que gobiernos regionales y locales implementen procesos de modernización institucional integral.

Ley N° 27293 Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública y sus disposiciones complementarias y modificatorias.

Decreto Supremo No. 102-2007-EF. Reglamento del SNIP. Agosto del 2007.

Resolución Directoral N° 002-2009-EF/68.01. Directiva General del SNIP. Febrero de 2009

Decreto Legislativo N° 1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico.

## VIII. ANEXOS

### ANEXO 01: MATRIZ DE CONSTRUCCION DE VARIABLE DE OPERACIONALIZACION

Mejoramiento, construcción de la avenida principal, Ambrosio Salazar y su relación con la satisfacción de los ciudadanos beneficiarios directos del distrito de Quichuay – Huancayo, año 2017

Matriz de construcción de instrumentos de validación

Operacionalización de variables

VARIABLE 1

*Cuadro de Operacionalización de la variable de satisfacción de los ciudadanos beneficiados directamente del mejoramiento y construcción de la avenida Ambrosio Salazar*

| Variable  | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensión                                  | Indicadores  | Escala medición        |
|---|--|--|--|--|------------------------|
| <b>Variable dependiente:</b><br>Satisfacción de los ciudadanos beneficiados directamente del mejoramiento y construcción de la avenida Ambrosio Salazar | Los beneficiarios de una obra o proyecto son actores sociales pueden ser personas, grupos u organizaciones que tienen interés en dicho proyecto o programa. Los actores claves son usualmente considerados como aquellos que pueden influenciar significativamente (positiva o negativamente una intervención) o son muy | La variable independiente de satisfacción de los ciudadanos beneficiarios del proyecto de mejoramiento y construcción de la avenida Ambrosio Salazar. Consta de tres dimensiones con un total de ocho indicadores. Los cuáles serán medidos con una escala de Likert Muy satisfecho (1),satisfecho (2), ni satisfecho ni | Elemento Tangible de la obra o inversión   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción con al infraestructura de la obra.</li> <li>Satisfacción con la calidad de los materiales.</li> <li>Satisfacción con la apariencia de la obra o proyecto.</li> </ul> | Ordinal de tipo Likert |
|   |  |  | Elemento intangible de la obra o inversión | <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción con la seguridad de la obra o proyecto.</li> <li>Satisfacción con la confiabilidad o calidad de la obra o proyecto.</li> </ul>                                       |                        |

|  |   |  |   |  |  |
|--|---|--|---|--|--|
|  | importantes para que una situación se manifieste de determinada forma. o para influenciar la acción de otros (ECFAO, 2006). | insatisfecho (3), insatisfecho (4), Muy insatisfecho (5) |   |  |  |
|  |   |  | Servicio de Post Venta de la obra o inversión | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con el mantenimiento periódico de la obra o proyecto.</li> <li>• Satisfacción con la garantía de post inversión</li> </ul> |  |

## VARIABLE 2

Operacionalización de la variable independiente: percepción de los ciudadanos del Producto o proyecto terminado

| Variable  | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensión  | Indicadores  | Escala medición        |
|---|--|---|--|--|------------------------|
| Variable independiente:<br>percepción de los ciudadanos del Producto o proyecto terminado | La percepción de los ciudadanos con respecto a un objeto, producto o proyecto es un acto de concebir, interpretar o comprender usando los sentidos sensoriales de la realidad física, la percepción deviene de una sensación, la percepción está ligado directamente ligado con el sistema psicológico de un apersona o individuos | La variable dependiente de Percepción de los ciudadanos con respecto al producto o proyecto con 01 preguntas, los cuales serán medido con una escala de Likert: muy satisfecho(1)satisfecho o (2) ni satisfecho ni insatisfecho (3) insatisfecho (4) muy insatisfecho (5) | Percepción de los ciudadanos con respecto al producto o proyecto | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La obra está totalmente concluida</li> <li>• La obra está concluida</li> <li>• La obra me indiferente</li> <li>• La obra No concluido</li> <li>• La obra esta nada concluida</li> </ul> | Ordinal de tipo Likert |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

**ANEXO 02**

**Matriz de validación de contenido**

**TITULO DE LA TESIS:** Mejoramiento, construcción de la avenida, Ambrosio Salazar y su relación con la satisfacción de los beneficiarios directos del distrito de Quichuay – Huancayo, año 2017

| <b>VARIABLE1 : satisfacción de los beneficiados directamente del mejoramiento y construcción de la avenida Ambrosio Salazar</b> |   |   |                   |  |                     |                         |                      |
|---|---|---|-------------------|--|---------------------|-------------------------|----------------------|
| <b>DIMENSIÓN 1: Elemento Tangible de la obra o inversión</b>  |   |   |                   |  |                     |                         |                      |
| <b>INDICADORES</b>  | <b>ITEMS</b>  | <b>CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO</b> |                   |  |                     |                         | <b>OBSERVACIONES</b> |
|   |   | <b>MUY SATISFECHO</b>                       | <b>SATISFECHO</b> | <b>NI SATISFECHO NI<br/>INSATISFECHO</b> | <b>INSATISFECHO</b> | <b>MUY INSATISFECHO</b> |                      |
| Satisfacción con a la infraestructura de la obra  | <b>1¿LA INFRAESTRUCTURA CUMPLIRÁ CON SU FUNCIÓN EN EL USO DEL MISMO?</b>    | <b>1</b>                                    | <b>2</b>          | <b>3</b>                                 | <b>4</b>            | <b>5</b>                |                      |
| Satisfacción con la calidad de los materiales.  | <b>2 ¿EN LA INFRAESTRUCTURA SE PERCIBE EL USO DE MATERIALES DE CALIDAD?</b> | <b>1</b>                                    | <b>2</b>          | <b>3</b>                                 | <b>4</b>            | <b>5</b>                |                      |
| Satisfacción con la apariencia de la obra o proyecto.   | <b>3 ¿LA INFRAESTRUCTURA GUARDA APARIENCIA DE AVENIDA PRINCIPAL?</b>        | <b>1</b>                                    | <b>2</b>          | <b>3</b>                                 | <b>4</b>            | <b>5</b>                |                      |

| <b>DIMENSIÓN 2:</b> Elemento intangible de la obra o inversión     |   |          |          |          |          |          |  |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| Satisfacción con la seguridad de la obra o proyecto                | <b>4 ¿LA INFRAESTRUCTURA ES SEGURA DE TRANSITAR PARA PERSONAS?</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |  |
|  | <b>5 ¿LA INFRAESTRUCTURA TIENE TODOS LOS ASPECTOS, COMO DE SEÑALIZACIÓN, SEMAFORIZACIÓN Y APARCAMIENTO DE UNIDADES Y/O VEHÍCULOS?</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |  |
| Satisfacción con la confiabilidad o calidad de la obra o proyecto  | <b>6 LA INFRAESTRUCTURA ES SEGURA DE TRANSITAR PARA AUTOMÓVILES?</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |  |
| <b>DIMENSIÓN 3:</b> Servicio de Post Venta de la obra o inversión  |   |          |          |          |          |          |  |
| Satisfacción con el mantenimiento periódico de la obra o proyecto. | <b>7 ¿CONOCE SI LA MUNICIPALIDAD REALIZAMANTENIMIENTO PERIÓDICOS DE SUS CONSTRUCCIONES?</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |  |
| Satisfacción con la garantía de post inversión                     | <b>¿LA INFRAESTRUCTURA PRESENTA UN ASPECTO DE DURABILIDAD?</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |  |

**VARIABLE 2:***Variable dependiente:* percepción de los ciudadanos del Producto o proyecto terminado**DIMENSIÓN 4:** Percepción de los ciudadanos con respecto al producto o proyecto

| INDICADORES                         | ITEMS                                | CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO |                      |                 |              |                     | OBSERVACIONES |
|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|----------------------|-----------------|--------------|---------------------|---------------|
|                                     |                                      | Totalmente concluida                 | Totalmente concluida | Indistintamente | No concluido | Para nada concluido |               |
| • La obra está totalmente concluida | 1. ¿CÓMO PERCIBE LA INFRAESTRUCTURA? | 1                                    | 2                    | 3               | 4            | 5                   |               |





## ANEXO N° 03

### Cuestionario

#### PRESENTACIÓN:

Reciba usted un cordial saludo, mi nombre es Lic Wilder Torpoco, Huayta comunicándole también, que estamos realizando entrevistas para medir su apreciación respecto a la construcción de la obra "Mejoramiento, construcción de la avenida principal, Ambrosio Salazar del distrito de Quichuay-Huancayo, año 2017".

Las respuestas que usted brinde serán tratadas en forma confidencial.

#### I. DATOS GENERALES

1. **Género:** M \_\_\_ F \_\_\_

2. **Edad:** \_\_\_\_\_ (en años enteros)

3. **Estado Civil:**

|            |           |          |               |
|------------|-----------|----------|---------------|
| Soltero(a) | Casado(a) | Viudo(a) | Divorciado(a) |
|------------|-----------|----------|---------------|

4. Organización a la que representa:

|                      |               |            |
|----------------------|---------------|------------|
| Padre de Familia ( ) | Conductor ( ) | Vecino ( ) |
|----------------------|---------------|------------|

|  |  |
|--|--|
| <p><b>2. ¿LA INFRAESTRUCTURA CUMPLIRÁ CON SU FUNCIÓN EN EL USO DEL MISMO?</b></p> <p>Muy satisfecha .....1<br/>Satisfecha ..... 2<br/>Ni Satisfecha ni insatisfecha .....3<br/>Insatisfecha .....4<br/>Muy Insatisfecha .....5</p> | <p><b>3. ¿EN LA INFRAESTRUCTURA SE PERCIBE EL USO DE MATERIALES DE CALIDAD?</b></p> <p>Muy satisfecha .....1<br/>Satisfecha ..... 2<br/>Ni Satisfecha ni insatisfecha .....3<br/>Insatisfecha .....4<br/>Muy Insatisfecha .....5</p> |
| <p><b>4. ¿LA INFRAESTRUCTURA GUARDA APARIENCIA DE AVENIDA PRINCIPAL?</b></p> <p>Muy satisfecha .....1<br/>Satisfecha ..... 2<br/>Ni Satisfecha ni insatisfecha .....3<br/>Insatisfecha .....4<br/>Muy Insatisfecha .....5</p>      | <p><b>5. ¿LA INFRAESTRUCTURA ES SEGURA DE TRANSITAR PARA PERSONAS?</b></p> <p>Muy satisfecha .....1<br/>Satisfecha ..... 2<br/>Ni Satisfecha ni insatisfecha .....3<br/>Insatisfecha .....4<br/>Muy Insatisfecha .....5</p>          |
| <p><b>6. ¿LA INFRAESTRUCTURA ES SEGURA DE TRANSITAR PARA AUTOMÓVILES?</b></p>  | <p><b>7. ¿LA INFRAESTRUCTURA TIENE TODOS LOS ASPECTOS, COMO DE SEÑALIZACIÓN, SEMAFORIZACIÓN Y APARCAMIENTO DE</b></p>  |

|  |  |
|--|--|
| Muy satisfecha .....1<br>Satisfecha ..... 2<br>Ni Satisfecha ni insatisfecha .....3<br>Insatisfecha .....4<br>Muy Insatisfecha .....5  | <b>UNIDADES Y/O VEHÍCULOS?</b><br><br>Muy satisfecha .....1<br>Satisfecha ..... 2<br>Ni Satisfecha ni insatisfecha .....3<br>Insatisfecha .....4<br>Muy Insatisfecha .....5  |
| <b>8. ¿LA INFRAESTRUCTURA PRESENTA UN ASPECTO DE DURABILIDAD?</b><br><br>Muy satisfecha .....1<br>Satisfecha ..... 2<br>Ni Satisfecha ni insatisfecha .....3<br>Insatisfecha .....4<br>Muy Insatisfecha .....5 | <b>9. ¿CONOCE SI LA MUNICIPALIDAD REALIZA MANTENIMIENTO PERIÓDICOS DE SUS CONSTRUCCIONES?</b><br><br>Muy satisfecha .....1<br>Satisfecha ..... 2<br>Ni Satisfecha ni insatisfecha .....3<br>Insatisfecha .....4<br>Muy Insatisfecha .....5 |
| <b>10. ¿CÓMO PERCIBE LA INFRAESTRUCTURA?</b><br><br>Totalmente concluída.....1<br>Concluída ..... 2<br>Indistintamente .....3<br>No concluido .....4<br>Para nada concluido.....5                              |  |

| Experto           | Grado académico | Opinión   |
|-------------------|-----------------|-----------|
| OSEDA LAZO MAXIMO | Doctor          | Favorable |

Como resultado de la opinión del experto se llega a la conclusión que el instrumento es favorable a opinio del experto el instrumento de medición es aplicable.

#### Confiabilidad

Para dar la confiabilidad del instrumento de medición se aplicará a una muestra piloto de 20 sujetos todos ellos con las mismas características de la población objeto de estudio. Se usará el coeficiente de alfha de Cronbach,y Baremo de interpretación

Confiabilidad para la variable 1

Confiabilidad para la variable 2