



INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA  
SECCIÓN DE POSGRADO

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA, Y LA  
GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA, POR LA POBLACIÓN, DE  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ,  
CHICLAYO, AÑO 2018**

**PRESENTADA POR  
ELSA DELGADO MALLASCA**

**ELBIS WILLIAN BAUTISTA ALZAMORA  
JORGE GUILLERMO RUELAS MOSCOSO**

**ASESOR  
ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**LIMA – PERÚ**

**2018**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA, Y LA  
GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA, POR LA POBLACIÓN, DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ,  
CHICLAYO, AÑO 2018”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADA POR:**

**Br. DELGADO MALLASCA ELSA  
Br. BAUTISTA ALZAMORA ELBIS WILLIAN  
Br. RUELAS MOSCOSO JORGE GUILLERMO**

**ASESOR:**

**Dr. ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ**

**2018**

## DEDICATORIA

A mi padre Julio Delgado Ampa por haberme encaminado a descubrir mi vocación por el Derecho y por su apoyo y amor incondicional.

A mi madre Agustina Mallasca Espinoza por todo su amor, apoyo e incondicional.

A Dios: por haberme dado la vida, la fortaleza y sobre todo sus bendiciones, ya que todos mis logros y todo lo que tengo se lo debo a él.

A Bruno y Andrea, mis pequeños hijos porque son el regalo más grande que me ha dado Dios, ellos son el motivo y mi fuerza para seguir logrando mis objetivos.

A Dios por su bendición en cada etapa de mi vida y darme a mis padres, hermanos, tías, esposa e hijos.

A mis padres Hipólito Bautista y María Alzamora, hermanos Silvia y Marcos Bautista, tías Abelinda y Amelida Bautista, y, esposa Raquel Tafur; por su paciencia y amor incondicional.

A mis hijos, María, Anlly, Junior, Eduardo y Verónica, que son lo mejor de mi vida, y mi razón y motivo para seguir superándome.

***Elsa Delgado Mallasca***

***Elbis Willian Bautista Alzamora***

El presente trabajo de Investigación va dedicado a Nuestro Señor Jesucristo, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer.

A mi padre Guillermo y hermanos, quienes siempre estuvieron a mi lado en toda ocasión.

A mis hijos Abdi, Jorge Humberto y Germán Elard quienes son el motivo y mi fuerza para seguir adelante.

A Erika mi compañera, amiga y esposa por su apoyo incondicional, amor y confianza depositada; que ha permitido que logre culminar esta etapa de mi vida profesional.

***Jorge G. Ruelas Moscoso***

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento especial a Dios, a nuestras familias, y a la plana administrativa, y docente del Instituto de Gobierno y de Gestión Pública de la Universidad San Martín de Porres por habernos brindado la oportunidad de ampliar nuestras capacidades y conocimientos.

De igual forma agradecemos a nuestro Asesor Dr. Armando Edgardo Figueroa Sánchez, por habernos orientado y guiado con su experiencia, capacidad profesional y conocimiento científico, en la elaboración del presente Trabajo de Investigación.

A todas las personas e instituciones que contribuyeron, en el desarrollo del presente Trabajo de Investigación, que tiene como finalidad, dar a conocer como la evaluación de la gestión pública se relaciona con la gobernabilidad democrática, en la población de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo.

***Elsa Delgado Mallasca***

***Elbis Willian Bautista Alzamora***

***Jorge Guillermo Ruelas Moscoso***

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	12
1.1 Antecedentes de la investigación.....	12
Internacionales.....	12
Nacionales.....	13
1.2. Bases teóricas.....	19
1.2.1 Teorías de la Socialización.....	19
1.2.1.1 Teoría de Habitus- Pierre Bourdieu.....	19
1.2.1.2 Teoría de la Burocracia- Max Weber.....	20
1.2.1.3 Teoría de la Complejidad - Edgar Morín.....	23
1.2.2 Gobernabilidad Democrática.....	23
1.2.3 Gestión Pública.....	30
1.3 Definición de términos básicos.....	31
CAPITULO II PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	34
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.1. Diseño metodológico.....	37

3.2. Diseño muestral .....	38
3.2.1 Población y muestra .....	38
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	40
3.4. Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información .....	42
3.5. Aspectos éticos .....	42
<b>CAPITULO IV RESULTADOS.....</b>	<b>43</b>
4.1 Sectores Estudiados. ....	44
4.2.- Gobernabilidad Democrática.....	45
4.2.1. Voz y rendición de cuenta.....	45
4.2.1.1 Informes a la población sobre los proyectos y obras realizadas.....	45
4.2.1.2 Toman en cuenta las demandas de la población. ....	46
4.2.1.3 Autoridades municipales y su rendición de cuenta.....	47
4.2.1.4 Promedios de los indicadores de la dimensión Voz y rendición de cuentas.....	48
4.2.2 Estabilidad política y ausencia de violencia. ....	50
4.2.2.1 Autoridades Municipales y el respaldo de la población. ....	50
4.2.2.2 Respeto a las normas, promoviendo la estabilidad política .....	51
4.2.2.3 Promueven la paz, y ausencia de violencia.....	52
4.2.2.4 Trabajo de las autoridades en coordinación con la policía nacional para controlar la violencia.....	54
4.2.2.5 Promedios de los indicadores de la dimensión estabilidad política y ausencia de violencia. ....	55
4.2.3 Efectividad Gubernamental.....	56

4.2.3.1 Demostración de conocimientos de las autoridades en el ejercicio del cargo de gobierno local. ....	56
4.2.3.2 Autoridades municipales y su atención al ciudadano. ....	57
4.2.3.3 Confianza de los ciudadanos en las autoridades ....	58
4.2.3.4 Cumplimiento de promesas en campaña ....	59
4.2.3.5 Promedios de los indicadores de la dimensión efectividad gubernamental.....	60
4.2.4 Calidad Regulatoria. ....	62
4.2.4.1 Ordenanzas, y normas emitidas por la municipalidad. ....	62
4.2.4.2 Autoridades municipales y su cumplimiento de las normas.....	63
4.2.4.3 Promueven el cumplimiento del pago de los tributos, y árbitros municipales.....	64
4.2.4.4 Promedios de los indicadores de la dimensión calidad regulatoria. ....	65
4.2.5 Estado de derecho.....	66
4.2.5.1 Exigencia de la municipalidad a las empresas y centros nocturnos. ....	66
4.2.5.2 Promueve la formalización del comercio ambulatorio. ....	67
4.2.5.3 Promedios de los indicadores de la dimensión Estado del derecho. ....	68
4.2.6 Control de la corrupción.....	69
4.2.6.1 Trabajo de las autoridades y su coordinación con los dirigentes vecinales. ....	69
4.2.6.2 Emisión de normas para controlar la corrupción. ....	70
4.2.6.3 Información que brinda la municipalidad a la población. ....	71

4.2.6.4 Promedios de los indicadores de la dimensión control de corrupción. .....	72
4.2.7 Promedio general de la gobernabilidad democrática. ....	73
4.3.- Evaluación de la Gestión Pública de la Municipalidad. ....	74
4.3.1 Desarrollo Organizacional.....	74
4.3.1.1 Trabajo municipal sobre el orden y desarrollo del territorio. ....	74
4.3.1.2 Plan de desarrollo urbano elaborado por la municipalidad. ....	75
4.3.1.3 Gestión adecuada de la municipalidad. ....	76
4.3.1.4 Promedios de los indicadores de la dimensión desarrollo organizacional. ....	77
4.3.2 Finanzas Municipales. ....	79
4.3.2.1 Recaudación de impuestos municipales.....	79
4.3.2.2 Inversión que realiza la municipalidad. ....	80
4.3.2.3 Presupuesto ejecutado en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social. ....	82
4.3.2.4 Promedios de los indicadores de la dimensión Finanzas Municipales. .....	84
4.3.3 Servicios y proyectos. ....	85
4.3.3.1 Mecanismo institucional del libro de reclamaciones de registro, seguimiento, y reclamación de quejas y demandas de la población. ....	85
4.3.3.2 Participación de actores sociales en la ejecución de algunos proyectos. ....	87
4.3.3.3 Servicio de recolección de basura. ....	88
4.3.3.4 Mantenimiento de parques y jardines. ....	89
4.3.3.5 Lugar para la disposición final de desechos sólidos. ....	91

4.3.3.6 Unidad ambiental municipal y su gestión adecuada en el cuidado del medio ambiente.....	93
4.3.3.7 Promedio de los indicadores de la dimensión servicios y proyectos. ....	94
4.3.4 Promedio general de la gestión pública. ....	95
4.4 Evaluación de la gestión pública y su relación con la dimensión voz y rendición de cuentas. ....	96
4.5 Evaluación de la gestión pública y su relación con la dimensión estabilidad política y ausencia de violencia.....	97
4.6 Evaluación de la gestión pública y su relación con la efectividad gubernamental. ....	98
4.7 Evaluación de la gestión pública y su relación con la calidad regulatoria. ...	99
4.8 Evaluación de la gestión pública y su relación con el estado del derecho. ....	100
4.9 Evaluación de la gestión pública y su relación con el control y la corrupción. ....	101
CAPITULO V DISCUSIÓN .....	103
CONCLUSIONES.....	108
RECOMENDACIONES .....	110
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	113
ANEXO 1 – CUESTIONARIO DE GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA .....	120
ANEXO 2 - CUESTIONARIO DE GESTIÓN PÚBLICA .....	122
ANEXO 3 -VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS .....	124
ANEXO 4 - VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS (Cont.) .....	125
ANEXO 5 - VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS (Cont.) .....	126
ANEXO 6 – BASE DE DATOS .....	127

ANEXO 7 – BASE DE DATOS (Cont.) .....	128
ANEXO 8 – BASE DE DATOS (Cont.) .....	129
ANEXO 9 – BASE DE DATOS (Cont.) .....	130
ANEXO 10 – BASE DE DATOS (Cont.) .....	131
ANEXO 11 – BASE DE DATOS (Cont.) .....	132

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Sectores .....	44
Tabla 2 Las autoridades Municipales comunican a la población los proyectos y obras realizadas .....	45
Tabla 3 Toman en cuenta las demandas de la población. ....	46
Tabla 4 Las autoridades municipales dan cuenta de las inversiones y gastos ....	47
Tabla 5 Promedio dimensión Voz y rendición de cuenta.....	49
Tabla 6 Autoridades Municipales y respaldo de la población.....	50
Tabla 7 Respeto de las normas, promoviendo la estabilidad política.....	51
Tabla 8 Promueven la paz, y ausencia de violencia.....	52
Tabla 9 Trabajo de las autoridades en coordinación con la policía nacional para controlar la violencia.....	54
Tabla 10 Promedios de los indicadores de la dimensión estabilidad política y ausencia de violencia. ....	55
Tabla 11 Las autoridades municipales demuestran conocimientos en el ejercicio del cargo de gobierno local .....	56
Tabla 12 Autoridades municipales y su atención al ciudadano. ....	57
Tabla 13 Confía en las autoridades que lo gobiernan .....	58
Tabla 14 El alcalde cumple con lo prometido en la campaña .....	59
Tabla 15 Promedios de los indicadores de la dimensión efectividad gubernamental .....	61
Tabla 16 Las ordenanzas y normas emitidas por la municipalidad benefician a la población.....	62
Tabla 17 Las autoridades municipales son los primeros en cumplir con las normas .....	63

Tabla 18 Las autoridades municipales promueven el cumplimiento del pago de los tributos, y árbitros municipales .....	64
Tabla 19 Promedios de los indicadores de la dimensión calidad regulatoria .....	65
Tabla 20 La municipalidad exige a las empresas, y los centros nocturnos a respetar las normas.....	66
Tabla 21 La municipalidad promueve la formalización del comercio ambulatorio	67
Tabla 22 Promedios de los indicadores de la dimensión Estado del derecho.....	68
Tabla 23 Trabajan en coordinación con los dirigentes vecinales. ....	69
Tabla 24 La municipalidad emite normas para combatir la corrupción.....	70
Tabla 25 Las Autoridades brindan información que la población solicita. ....	71
Tabla 26 Promedios de los indicadores de la dimensión control de corrupción. ..	72
Tabla 27 Promedio general de la gobernabilidad democrática.....	73
Tabla 28 Trabajo municipal sobre el orden y desarrollo del territorio.....	74
Tabla 29 Plan de desarrollo urbano elaborado por la municipalidad.....	75
Tabla 30 Permite la gestión adecuada de la municipalidad .....	76
Tabla 31 Promedios de los indicadores de la dimensión desarrollo organizacional. .....	78
Tabla 32 Recaudación de impuestos municipales. ....	79
Tabla 33 Inversión que realiza la municipalidad.....	81
Tabla 34 El presupuesto ejecutado es invertido también en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social.....	83
Tabla 35 Promedios de los indicadores de la dimensión Finanzas Municipales. .	84
Tabla 36 Mecanismo institucional del libro de reclamaciones de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población .....	86

Tabla 37 Participación de actores sociales en la ejecución de algunos proyectos. .....	87
Tabla 38 Como considera usted el servicio de recolección de basura? .....	88
Tabla 39 Mantenimiento de parques y jardines.....	90
Tabla 40 Lugar para la disposición final de los desechos sólidos .....	91
Tabla 41 Unidad ambiental municipal . .....	93
Tabla 42 Promedios de los indicadores de la dimensión servicios y proyectos ...	94
Tabla 43 Promedio general de la gestión Publica .....	95
Tabla 44 Evaluación de la gestión pública y su relación con la dimensión voz y rendición de cuentas .....	96
Tabla 45 Evaluación de la gestión pública y su relación con la dimensión Estabilidad política y ausencia de violencia .....	97
Tabla 46 Evaluación de la gestión pública y su relación con la efectividad gubernamental .....	98
Tabla 47 Evaluación de la gestión pública y su relación con la calidad regulatoria. .....	99
Tabla 48 Evaluación de la gestión pública y su relación con el estado del derecho. .....	100
Tabla 49 Evaluación de la gestión pública y su relación con el control y la corrupción. .....	101

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Sectores.....	44
Gráfico 2 Las autoridades Municipales comunican a la población los proyectos y obras realizadas .....	46
Gráfico 3 Considera Usted que, las autoridades municipales toman en cuenta las demandas de la población.....	47
Gráfico 4 Las autoridades municipales dan cuenta de las inversiones y gastos ..	48
Gráfico 5 Promedio dimensión Voz y rendición de cuentas .....	49
Gráfico 6 Autoridades municipales y respaldo de la población. ....	50
Gráfico 7 Respeto las normas, promoviendo la estabilidad política .....	51
Gráfico 8 Promueven la paz, y ausencia de violencia. ....	52
Gráfico 9 Trabajan coordinadamente con la policía nacional para el control de la violencia .....	54
Gráfico 10 Promedios de los indicadores de la dimensión estabilidad política y ausencia de violencia. ....	56
Gráfico 11 Las autoridades municipales demuestran conocimientos en el ejercicio del cargo de gobierno local. ....	57
Gráfico 12 Autoridades municipales y su atención al ciudadano.....	58
Gráfico 13 Confía en las autoridades que lo gobiernan. ....	59
Gráfico 14 Cumple con lo prometido en la campaña.....	60
Gráfico 15 Promedios de los indicadores de la dimensión efectividad gubernamental .....	61
Gráfico 16 Las ordenanzas y normas emitidas por la municipalidad benefician a la población.....	62

Gráfico 17 Las autoridades municipales son los primeros en cumplir con las normas .....	63
Gráfico 18 Promueven el cumplimiento del pago de los tributos, y árbitros municipales. ....	64
Gráfico 19 Promedios de los indicadores de la dimensión calidad regulatoria.....	65
Gráfico 20 Exige a las empresas, y los centros nocturnos a respetar las normas. .....	66
Gráfico 21 Promueve la formalización del comercio ambulatorio.....	67
Gráfico 22 Promedios de los indicadores de la dimensión Estado del derecho. ...	68
Gráfico 23 Trabajan en coordinación con los dirigentes vecinales.....	69
Gráfico 24 Emite normas para combatir la corrupción. ....	70
Gráfico 25 Las autoridades brindan información que la población solicita. ....	71
Gráfico 26 Promedios de los indicadores de la dimensión control de corrupción	72
Gráfico 27 Promedio general de la gobernabilidad democrática.....	73
Gráfico 28 Trabajo municipal sobre el orden y desarrollo del territorio. ....	75
Gráfico 29 Plan de desarrollo urbano elaborado por la municipalidad. ....	76
Gráfico 30 Permite la gestión adecuada de la municipalidad. ....	77
Gráfico 31 Promedios de los indicadores de la dimensión desarrollo organizacional .....	78
Gráfico 32 Recaudación de impuestos municipales.....	79
Gráfico 33 Inversión que realiza la municipalidad. ....	81
Gráfico 34 El presupuesto ejecutado es invertido también en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social.....	83
Gráfico 35 Promedios de los indicadores de la dimensión Finanzas Municipales.	85

Gráfico 36 Mecanismo institucional del libro de reclamaciones de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población. ....	86
Gráfico 37 Participación de actores sociales en la ejecución de algunos proyectos. ....	87
Gráfico 38 Servicio de recolección de basura. ....	88
Gráfico 39 Mantenimiento de parques y jardines. ....	90
Gráfico 40 Lugar para la disposición final de los desechos sólidos. ....	91
Gráfico 41 Unidad ambiental municipal. ....	93
Gráfico 42 Promedios de los indicadores de la dimensión servicios y proyectos. ....	95
Gráfico 43 Promedio general de la gestión Pública. ....	96
Gráfico 44 Evaluación de la gestión pública y su relación con la dimensión voz y rendición de cuentas. ....	97
Gráfico 45 Evaluación de la gestión pública y su relación con la dimensión Estabilidad política y ausencia de violencia. ....	98
Gráfico 46 Evaluación de la gestión pública y su relación con la efectividad gubernamental. ....	99
Gráfico 47 Evaluación de la gestión pública y su relación con la calidad regulatoria. ....	100
Gráfico 48 Evaluación de la gestión pública y su relación con el estado del derecho. ....	101
Gráfico 49 Evaluación de la gestión pública y su relación con el control y la corrupción. ....	102

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de conocer cómo la evaluación de la gestión pública se relaciona con la gobernabilidad democrática, en la población de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo. Es una investigación cuantitativa, de diseño No Experimental de corte Transversal. La muestra fue de 138 personas del distrito Leonardo Ortiz, mayores de 18 años. Entre los resultados se tiene que, en promedio, los ciudadanos entrevistados, manifestaron que, “Casi nunca” se cumple la gobernabilidad democrática y sus dimensiones estudiadas: Voz y rendición, estabilidad política y ausencia de violencia, efectividad gubernamental, calidad regulatoria, estado del derecho y control de corrupción. Así mismo, en promedio los ciudadanos manifestaron que es “Inaceptable” la gestión pública, y sus dimensiones estudiadas: Desarrollo Organizacional, Finanzas Municipales, Servicios y proyectos. Existe una relación positiva moderada, entre la gestión pública, y las dimensiones, voz y rendición de cuentas, estabilidad política, y ausencia de violencia, con la efectividad gubernamental, con la calidad regulatoria, y con el control de la corrupción. Por otro lado, se encontró que, existe una baja relación entre la gestión pública, y estado de derecho.

***Palabras clave: Gestión pública, Gobernabilidad, Ciudadanos.***

## **ABSTRACT**

The present investigation was carried out with the objective of knowing how the evaluation of public management is related to democratic governance, in the population of the District Municipality of José Leonardo Ortiz, Chiclayo. It is a quantitative research, of non-experimental design of transversal cut. The sample consisted of 138 people from the Leonardo Ortiz district, over 18 years of age. Among the results we have that, on average, the citizens interviewed said that, "Almost never" democratic governance and its studied dimensions are fulfilled: Voice and surrender, political stability and absence of violence, governmental effectiveness, regulatory quality, state of the art, right and control of corruption. Likewise, on average citizens stated that public management is "unacceptable" and its dimensions studied: Organizational Development, Municipal Finances, Services and projects. There is a moderate positive relationship between public management and the dimensions, voice and accountability, political stability, and absence of violence, with government effectiveness, with regulatory quality, and with the control of corruption. On the other hand, it was found that there is a low relation between public management and the rule of law.

***Keywords: Public management, Governance, Citizens.***

## INTRODUCCIÓN

### Descripción de la situación problemática

El (Banco Mundial, 2018), sobre el buen gobierno refiere que:

“Los rápidos cambios en el mundo aumentan la presión sobre los recursos, las necesidades de servicios más complejos, y la fragilidad y los flujos migratorios. Todo ello se intensifica con un espacio cívico en evolución y medios sociales muy dinámicos. La capacidad de respuesta de los Gobiernos a los nuevos desafíos en materia de buen gobierno no es suficiente ya que siguen creciendo las expectativas de los ciudadanos, y ello deriva un nivel cada vez mayor de desconfianza”.

Por otro lado, (Pascual & Fernández, 2009) , en el documentos “La gobernanza democrática: Un nuevo enfoque para los grandes retos urbanos y regionales”, sostiene que:

“La gobernanza democrática emergió a través de ejemplos concretos; como es el caso de las ciudades de Bogotá, Caguas (Puerto Rico), Medellín (Colombia), Guadalajara y el Estado de Jalisco (México) de la que es capital, entre otras; así como de las ciudades españolas de Barcelona, Málaga, Sevilla, Valencia y de la propia Comunidad Autónoma de Andalucía. Experiencias que definen la gobernanza democrática como un nuevo arte de gobernar emergente que, sin duda, está cosechando éxitos espectaculares en donde se aplica. Así, el caso de la ciudad de Bogotá que, incluso en una situación de grandes dificultades económicas y sociales como es el que un país esté inmerso en una situación de guerra, pueda convertirse en ejemplo de desarrollo para América, pero también para Europa”.

Así mismo en Perú la (Presidencia de Consejo de Ministros, 2013), en el documento “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021”, sobre los niveles de satisfacción de la democracia peruana sostiene que:

“En el caso de Perú, según el Latinobarómetro 1995-2011, los niveles de satisfacción con la democracia en el Perú se encuentran por debajo del promedio de la región (31% en el Perú versus 39% en promedio en América Latina), que se ve reflejado en la poca confianza de la población en el Estado y bajos niveles de satisfacción ciudadana. Además, aún persisten marcadas desigualdades sociales y territoriales; según el mismo Latinobarómetro, apenas el 14% de los peruanos considera que la distribución de la riqueza en el país es justa, lo que se refleja en un grado alto de insatisfacción con el sistema político y económico, y altos niveles de conflictividad social que afectan la gobernabilidad democrática”.

Así mismo en El Informe Técnico “Perú: Percepción ciudadana sobre gobernabilidad, democracia y confianza en la instituciones” a cargo del (Instituto Nacional de Estadística e Investigación, 2017, pág. 13), se publicó que:

“En 23 de 27 departamentos más de la mitad de la población califica como mala o muy mala la gestión de los gobiernos locales. Los más altos porcentajes de opinión con mala o muy mala gestión se encuentran en Tumbes 82,6%, Ica 75,4% y Apurímac 70,2%. En tanto que las más altas calificaciones con buena o muy buena gestión en los gobiernos locales se encuentran en la Provincia Constitucional del Callao 48,3%, Loreto 45,3%, San Martín 41,5%, Ayacucho 40,5% y Cajamarca 40,1%”.

Entre los más altos porcentajes de opinión con mala o muy mala gestión en los gobiernos locales también se encuentra la región Lambayeque con el 66,5%. Entonces en esta región más de la mitad de la población no se encuentra a gusto las gestiones que se realizan en el gobierno.

En el Perú, la Gestión Pública, nace como la urgente necesidad de la incorporación de nuevas técnicas administrativas a la administración pública, que coadyuven en la gestión gubernamental, para lograr la eficiencia y la eficacia de los servicios que el Gobierno proporciona a la ciudadanía.

“Un país con conflictos internos no es extraño, los conflictos existen y existirán siempre; sin embargo, saber resolverlos, gestionarlos adecuadamente, transformarlos en oportunidad o simplemente convivir con ellos sin que lleguen a convertirse en violencia es lo más importante. Esto se encuentra en el centro de acción de los gobernantes, que deben garantizar sobre todo los derechos y libertades de las personas en la gestión pública que planteen, siempre teniendo en cuenta la realidad compleja, los intereses de las personas, las visiones de los problemas y las soluciones a ellos. Es fundamental desligarnos de egoísmos, idolatrías, dogmas y evitar azotarnos nosotros mismos”.

Por otro lado, la (Municipalidad de José Leonardo Ortiz, 2019), presenta su organigrama de la siguiente manera:

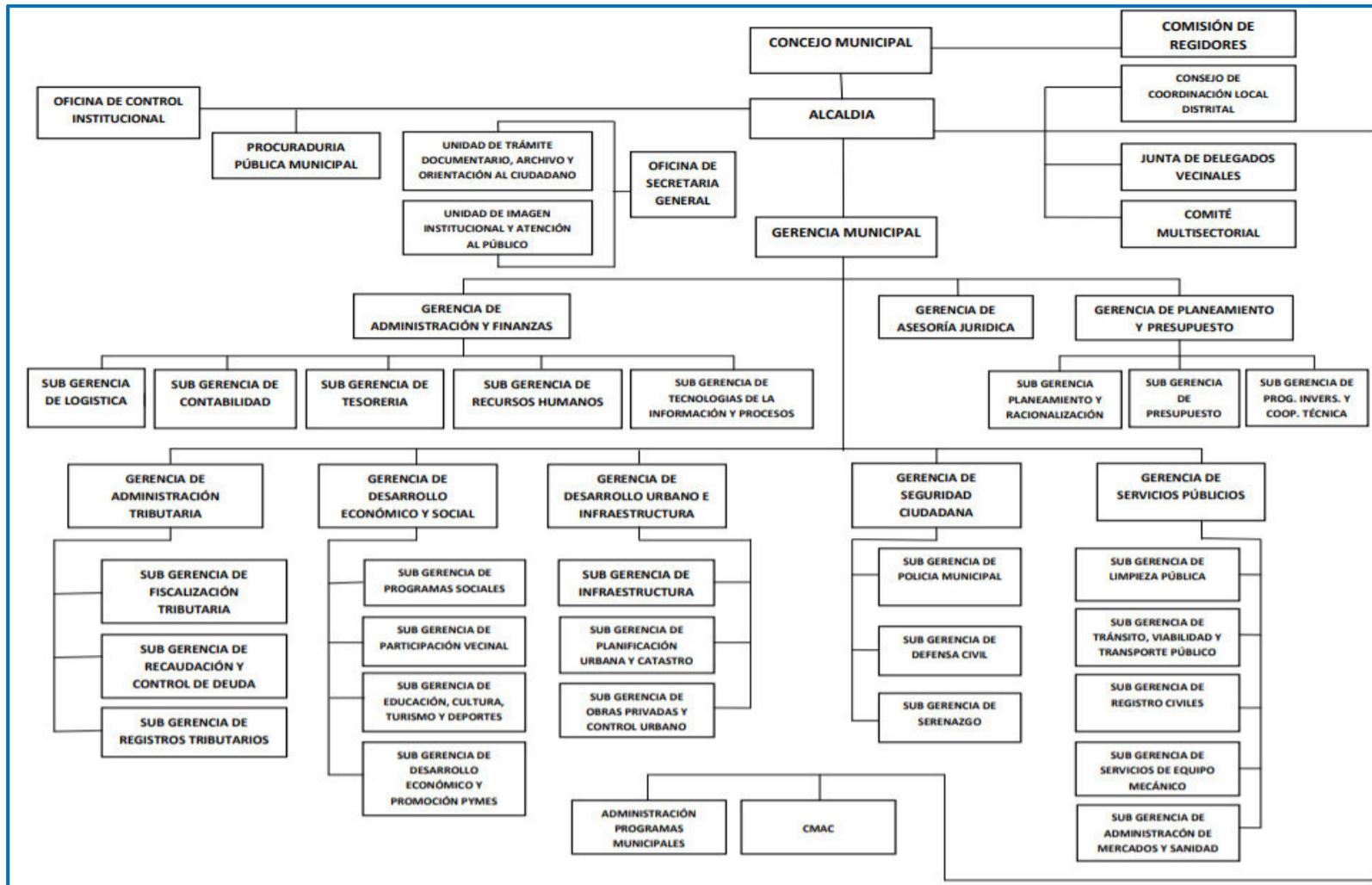


Figura 1 - Organigrama de la Municipalidad José Leonardo Ortiz  
 Fuente: (Muñoz, 2018)

La misión de la (Municipalidad de José Leonardo Ortiz, 2019), es:

" La responsabilidad social con la población Leonardina constituye al mejoramiento en la calidad de vida por cuanto están dispuestos a la prestación de servicios públicos en todos los niveles, mediante la ejecución de obras de corto y largo plazo que garanticen ser oportunos y óptimos con una administración transparente, capacidad de gestión adecuada y práctica concertadora, abierta al dialogo y al cambio social"

El (Congreso de la República, 1998), en su "Ley Orgánica de Municipalidades", establecen que:

"Las Municipalidades, tomando en cuenta sus características especiales como municipalidad provincial, distrital, delegada y de zona metropolitana; asumen competencia y ejercen las funciones, con carácter exclusivo o en forma compartida, en las materias concernientes al desarrollo local que se señalan a continuación:

1. Servicios Públicos locales
  - a. Saneamiento, salubridad y salud local
  - b. Tránsito, circulación y transporte público
  - c. Educación, cultura y deportes
  - d. Programas sociales, defensa y promoción de derechos
  - e. Seguridad Ciudadana
  - f. Abastecimiento y comercialización de productos y servicios
  - g. Registros civiles
  - h. Demás servicios públicos no reservados a entidades de carácter regional o nacional

1. Organización del espacio físico - Uso del suelo
  - a. Zonificación
  - b. Catastro urbano y rural
  - c. Habilitación urbana
  - d. Saneamiento físico legal de los Asentamientos Humanos.
  - e. Acondicionamiento territorial
  - f. Renovación urbana
  - g. Infraestructura urbana y/o rural básica”

En la Municipalidad José Leonardo Ortiz de Chiclayo se han identificado diferentes problemáticas como: el mejoramiento de las base tributaria de los servicios que ofrece a la comunidad, de la actitud institucional de los trabajadores y funcionarios, de los mecanismos de control, de la modernización del aparato administrativo municipal, de la afectividad laboral de los trabajadores municipales, de la capacidad de gestión de la principal autoridad municipal, de la afectividad de la aplicación de los documentos de gestión, de los mecanismos de participación de la población a través de sus organizaciones de base, entre otros. (Sub Gerencia de Planeamiento y Racionalización, 2018).

Frente a esto se formuló la siguiente pregunta de investigación:

### **Formulación del problema**

#### **Problema General**

**PG.-** ¿Cómo la evaluación de la gestión pública se relaciona con la gobernabilidad democrática, en la población, de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, año 2018?

## **Problemas específicos**

En la presente investigación se considera para la variable Gobernabilidad Democrática las 6 dimensiones, las cuales fueron establecidas por el (Banco Mundial , 2005):

- Voz y Rendición de Cuenta
- Estabilidad política y ausencia de violencia
- Efectividad Gubernamental
- Calidad Regulatoria
- Estado de Derecho
- Control de la Corrupción

Por lo que teniendo en cuenta las dimensiones establecidas por el (Banco Mundial , 2005), se plantean los siguientes problemas específicos:

**PE1.-** ¿De qué forma la evaluación de la gestión pública se relaciona con la dimensión Voz y Rendición de Cuenta, en la población de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018?

**PE2.-** ¿De qué modo la evaluación de la gestión pública se relaciona con la dimensión Estabilidad Política y Ausencia de violencia, en la población de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018?

**PE3.-** ¿De qué forma la evaluación de la gestión pública se relaciona con la dimensión Efectividad Gubernamental, en la población de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018?

**PE4.-** ¿De qué modo la gestión pública se relaciona con la dimensión Calidad Regulatoria, en la población de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018?

**PE5.-** ¿De qué forma la evaluación de la gestión pública se relaciona con la dimensión Estado de Derecho, en la población de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018?

**PE6.-** ¿De qué modo la evaluación de la gestión pública se relaciona con la dimensión Control de la Corrupción, en la población de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

**OG.-** Conocer cómo la evaluación de la gestión pública se relaciona con la gobernabilidad democrática, en la población de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018

### **Objetivos Específicos:**

**OE1.-** Determinar cómo la evaluación de la gestión Pública se relaciona con la dimensión Voz y Rendición de Cuenta, en la población de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018

**OE2.-** Establecer de qué modo la evaluación de la gestión Pública se relaciona con la dimensión Estabilidad Política y Ausencia de violencia, en la población de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018

**OE3.-** Estipular de qué forma la evaluación de la gestión Pública se relaciona con la dimensión Efectividad Gubernamental, en la población de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018

**OE4.-** Conocer de qué modo la evaluación de la gestión Pública se relaciona con la dimensión Calidad Regulatoria, en la población de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018

**OE5.-** Determinar de qué forma la evaluación de la gestión Pública se relaciona con la dimensión Estado de Derecho, en la población de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018.

**OE6.-** Conocer de qué modo la evaluación de la gestión Pública se relaciona con la dimensión Control de la Corrupción, en la población de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018.

### **Importancia de la investigación**

El presente trabajo de Investigación permite aportar al nuevo conocimiento, el tema referido a: como se relacionan la evaluación de la Gestión pública con la gobernabilidad democrática; lo que permitirá contribuir a la mejora de la gestión pública de la municipalidad José Leonardo Ortiz. Es importante también conocer como es el desarrollo de la gobernabilidad en este distrito de José Leonardo Ortiz; ya que permitirá plantear nuevas propuestas para mejorar la gobernabilidad ejercida por las autoridades de la municipalidad, lo que permitiría lograr un mejor equilibrio con los ciudadanos, para finalmente tengan una mejor calidad de vida resultado de prácticas más eficientes en la gestión pública y la disminución de la corrupción, entre otros elementos de la gobernabilidad.

La población del Distrito de José Leonardo Ortiz serán los beneficiarios directos, ya que, se realizaron recomendaciones, que permitirán contribuir a la mejora de la gestión pública municipal, por lo tanto, se logrará una mejor atención de las necesidades de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz.

También es importante la presente investigación por el procedimiento metodológico para la recolección de datos en el estudio de la realidad, el mismo que podría ser

aplicado en otros estudios similares, para otras Municipalidades, u otras Instituciones públicas.

El presente trabajo de investigación, es viable por la posibilidad de contar con información acerca de la gestión pública de la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz, para así poder responder a las interrogantes antes formuladas, además es viable administrativamente y económicamente, por la posibilidad de contar con los recursos humanos, y materiales, para desarrollar adecuadamente la presente investigación.

El presente trabajo de investigación podría tener algunas limitaciones de tiempo, y motivaciones para la colaboración en el proceso de recolección de datos por parte de la población.

La presente investigación está compuesta de la siguiente forma:

En la introducción se describe la realidad problemática, las preguntas de investigación, los objetivos, la importancia de la investigación.

En el capítulo I, se presenta los principales antecedentes, relacionadas con la actual investigación y así mismo se expone las bases teóricas referidas a las teorías de la socialización, gobernabilidad democrática, gestión pública.

En el capítulo II, se expone las preguntas y operacionalización de la presente investigación.

En el capítulo III, se ostenta la metodología de la investigación, así mismo se presenta el diseño metodológico y diseño muestral derivándose el estudio de la población y muestra, así mismo se expone las técnicas de recolección de datos mediante la técnica de observación y el análisis de documentos también se ostenta las técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información donde se utilizó el software estadístico SPSS versión 24 en español para el

procesamiento de la información y análisis, se ostentó también los aspectos éticos tomando en cuenta que se respetó la información oficial de los organismos públicos con la información materia de la presente investigación.

En el capítulo IV, se presentan los resultados de la presente investigación, seguido de la discusión, donde se relacionan los resultados de la presente investigación, en comparación con otras investigaciones, asimismo, se presentan las conclusiones, y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la investigación**

#### **Internacionales**

(Varela, 2010), en la investigación denominada “Gestión y Gobernanza local en perspectiva comparada: Las políticas públicas de modernización administrativa en los gobiernos locales de Galicia y el norte de Portugal”, sostiene que:

“El objetivo de la investigación fue analizar la gestión pública y la gobernanza local en España y Portugal, más concretamente en las organizaciones locales de Galicia y el Norte de Portugal, y en particular del entramado administrativo de la Eurorregión Galicia-Norte de Portugal. La metodología usada fue la combinación de la teoría con la práctica. Las principales conclusiones fueron, la gestión pública local, lo es en mayor medida cuando se incorpora a su realidad el análisis de la gobernanza, del impacto de las redes de políticas (también territoriales) a la actuación de los gobiernos y administraciones locales en España y Portugal. Siendo como es el personal, el elemento clave para la gestión de los servicios públicos locales, y una de las bases del funcionamiento del sistema político local (apoyo del personal de administración general a la toma de decisiones de los electos), se encontró un déficit grave de técnicos en los niveles estratégicos de la organización local (gestión de personal, TICs y atención ciudadana). Entre las razones de esta situación aparecen aquellas que tienen que ver con la financiación local,

y con ella la falta de recursos económicos para hacer frente al pago de personal especializado de gestión.”

## **Nacionales**

(Ramón, 2017), en su tesis titulada: “Auditoría Integral y Gobernabilidad: El constructo del Control Holístico dentro de las Organizaciones Modernas”, señala que:

“Tuvo como objetivo general: Determinar si la Auditoría Gubernamental favorece la gobernabilidad. En su metodología por el nivel de investigación fue una investigación descriptiva – explicativa – correlacional, su población estuvo conformada por las normas que regulan el Sistema Nacional de Control y por los casos de corrupción denunciados. Los resultados muestran un alarmante número de actos de corrupción en los que el Sistema Nacional de Control ha establecido responsabilidades administrativas civiles y penales, aplicando para el efecto, el amplio marco jurídico tanto de control como de lucha contra la corrupción. Al respecto, debemos señalar que, a nuestro juicio, todo el armazón legal aplicado deviene en deficiente si este solo contribuye a descubrir los actos ilícitos y buscar su sanción luego de un largo período de la comisión de tales actos. En el año 2011, el 57% de casos fueron denunciados por la comisión de delitos y el 43% corresponden a procesos civiles. El 72% de actos fueron cometidos por autoridades de los Gobiernos Regionales. El año 2012, el único caso encontrado fue denunciado por la comisión de delitos cometidos en SEDAPAL. El año 2013, el 59% correspondió a delitos, el 29% a responsabilidad civil y el 6% a responsabilidad administrativa, correspondiendo el 94% de

casos a las municipalidades distritales. Asimismo, se llegó a las siguientes conclusiones; el Sistema Nacional de Control, más allá de su definición, en la práctica, presenta fallas que perturban su eficacia operativa. Una de ellas es el mecanismo de designación del Contralor General de la República, quien es propuesto por el Poder Ejecutivo, siendo que son las acciones de este Poder, las que principalmente deben ser fiscalizadas. Asimismo, existe una atomización del control desde el punto de vista de su ubicación al interior de las entidades, posición que crea una relación muy cercana a las autoridades y de la cuales dependen los OCI, no siendo raro que además de recursos y personal se les provea de incentivos económicos”.

Por su parte (Wiener, 2017), en su tesis titulada: "Problemas de Gobernanza en una Actividad Extractiva: El caso de las Bambas".

Tuvo como objetivo general: Comprender de qué manera las estructuras de gobierno públicas y privadas, formales e informales, aplicadas en la gestión del proyecto Las Bambas, han contribuido a crear las condiciones sociales necesarias y suficientes para la gobernabilidad de este proyecto minero. Empleó en su metodología, las fuentes primarias, los testimonios, fueron obtenidos con una serie de entrevistas, Las fuentes secundarias utilizadas comprenden informes de organismos estatales, investigaciones académicas, informes y publicaciones de organismos no gubernamentales, entre otros; por las características del objeto de estudio, se trata de un tipo de investigación cualitativa. Esta investigación llegó a las siguientes conclusiones; las estructuras de gobierno, redes de gobernanza, públicas y privadas creadas para

gestionar la realización del proyecto minero Las Bambas, se han revelado insuficientes para reducir los desequilibrios de gobernabilidad que se han manifestado a lo largo de su existencia, y con mayor notoriedad a partir de la entrada de MMG y las modificaciones realizadas en el diseño original de la mina. El resultado ha sido un déficit crónico de gobernabilidad en la zona, manifestado con mayor o menor intensidad en las diferentes etapas de la mina, y que, a partir del 2015, ha eclosionado con continuas crisis de gobernabilidad. En los períodos de mayor emergencia social, tanto las autoridades gubernamentales como la empresa Las Bambas, no han tenido la capacidad de rediseñar y mejorar sus redes de gobernanza para reducir la conflictividad existente y dar una respuesta eficaz a las demandas de la población, empeorándose más bien las condiciones sociales que sustentan la gobernabilidad”.

De la misma forma (Espinoza, 2017), en su tesis titulada “Gobernabilidad y desarrollo local en la Municipalidad Provincial de Ica, 2016”, sostiene que:

“El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gobernabilidad y el desarrollo local en la Municipalidad Provincial de Ica, 2016. La metodología utilizada obedeció a un tipo aplicado de nivel descriptivo correlacional, El diseño de investigación fue no experimental, de corte transversal, al no variar en forma intencional las variables independientes. Los principales resultados encontrados fueron lo siguientes; De todos los encuestados que manifiestan que el desarrollo local alcanza el nivel bajo, el 88.9% manifiesta que la gobernabilidad es regular y el 11.1% manifiesta que es bueno. Se encontró que existe una

relación directa entre la gobernabilidad y el desarrollo local; gobernabilidad y modernización institucional; gobernabilidad y la competitividad y crecimiento económico; gobernabilidad y el desarrollo social; gobernabilidad y el medioambiente y fortalecimiento urbano y gobernabilidad y la seguridad ciudadana, todos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2016”.

Así mismo, (Valderrama, 2016), en su tesis titulada: “Influencia de la Participación Ciudadana en la Gobernabilidad Local de la Municipalidad Distrital de Poroto: 2015”, donde señala que:

“Tuvo como objetivo general explicar la influencia de la participación ciudadana en la gobernabilidad local de la municipalidad distrital de Poroto: 2015. Se utilizó como métodos: Método inductivo, deductivo, descriptivo y estadístico; como técnicas se utilizó la recopilación instrumental, la observación, la entrevista y documentos escritos. Del total de los ciudadanos entrevistados del Distrito de Poroto; el 56% consideran que solo a veces se solucionan los problemas comunales mediante la participación vecinal; el 29% consideran que nunca se solucionan los problemas comunales mediante la participación vecinal, y el 15% consideran que siempre se solucionan los problemas comunales mediante la participación vecinal. Entre las conclusiones, se tiene que; el 55% del total de ciudadanos entrevistados del Distrito de Poroto, manifestaron que nunca participaron en las organizaciones vecinales o comunales y esto refleja la deficiente coordinación entre las autoridades y la sociedad civil organizada. El 52% del total de los ciudadanos entrevistados del Distrito de Poroto, consideran que existe

escaso nivel de equidad de género en la participación vecinal y esto pone en evidencia que la convocatoria vecinal se da con mayor frecuencia a los varones. El 58% del total de los ciudadanos entrevistados del Distrito de Poroto, calificaron como escaso nivel de gobernabilidad local y esto pone en evidencia la falta de dialogo vecinal con las autoridades municipales para mejorar la gestión municipal”.

Tambien, (Orellana, 2014), en su tesis titulada: "Perseverando la Gobernabilidad Democrática: Un análisis de las Oficinas de Resolución de Conflictos 2000- 2014", sustenta que:

“Tuvo como objetivo general: determinar cuál ha sido la respuesta organizativa del Estado peruano para responder y adaptarse al fenómeno de la conflictividad social en un periodo democrático, por las características del objeto de estudio, se trata de un tipo de investigación descriptiva. Esta investigación llegó a las siguientes conclusiones; a partir del estudio y análisis de todas estas características presentes en la respuesta del estado frente a los conflictos sociales desde el periodo de transición democrática, podemos ver que esta respuesta no fue inmediata al problema, en un primer momento no se visibiliza la problemática de la conflictividad social y cómo ésta podría ser perjudicial para el proceso de asentamiento de la democracia y fortalecimiento de sus instituciones. De la misma manera en las etapas posteriores, los cambios se realizaron a partir de ciertos eventos violentos, no se realizó un trabajo constante y preventivo de evaluación sobre las estrategias que el estado venía utilizando para manejar los conflictos sociales y así generar cambios paulatinamente”.

(Marticorena & Ticse, 2013), en su tesis titulada: "Gobernabilidad y Legitimidad en el Espacio Local de la Municipalidad de Ataura - Jauja en el Año 2012", sostiene que:

"Tuvo como objetivo general: Describir y explicar de qué manera está construida la gobernabilidad en el espacio municipal del distrito de Ataura, se trató de una investigación tipo Básica, porque se busca a partir de un estudio exploratorio describir y explicar la gobernabilidad en el Distrito de Ataura, y un modelo mixto (cuantitativo y cualitativo). Entre los resultados observamos que los pobladores del distrito de Ataura en un 40.8% aprueba la gestión municipal actual del alcalde, pero un grupo mayoritario de 59.2% desaprueba esta gestión municipal. Para la población un 44.9% la gestión actual es eficiente pero un 55.1% lo considera nada eficiente hasta la fecha por lo que están disconformes con el trabajo de las autoridades. Ello nos da a entender la baja legitimidad de los gobernantes del distrito de Ataura, lo que origina la no aceptación de las autoridades como gobernantes a pesar de las acciones que ellos están realizando para obtener la aceptación de los pobladores de su distrito, ya que es una población muy desconfiada, incrédula y poco participativa. Los ciudadanos, no están informados ni tampoco opinan mucho menos fiscalizan la gestión de las autoridades. El 41.84% de los pobladores consideran que el alcalde del distrito de Ataura está capacitado para administrar los recursos financieros de su municipalidad, pero un 58.16% aseguran que no se encuentra capacitado".

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1 Teorías de la Socialización**

#### **1.2.1.1 Teoría de Habitus- Pierre Bourdieu**

Teoría propuesta por Pierre Bourdieu, donde define al “*habitus*”, como el conjunto de principios o esquemas de formas de pensar, obrar y sentir propios de una determinada posición en la estructura social.

Para (Martinez J. , 2017), en su artículo de la Revista Internacional de Sociología, sobre la Teoría del Habitus, refiere lo siguiente:

“Es un conjunto de principios de percepción, valoración y de actuación debidos a la inculcación generada por el origen y la trayectoria social. Estos principios generan tanto disposiciones como hábitos característicos de dichas posiciones, soncrónicas y diacrónicas, en el espacio social, que hacen que personas cercanas en tal espacio perciban, sientan actúen de forma parecida ante las mismas situaciones y cada uno de ellos de forma coherente en distintas situaciones”.

De la misma manera continua:

El *habitus* es el conjunto de disposiciones por las cuales los individuos producen y reproducen esa estructura social, equivale a un mecanismo mediador entre la estructura y la práctica, que, obedeciendo a unos pocos principios, es capaz de afrontar infinitas situaciones (“Se comporta como un caballero en cualquier situación”, “Haga lo que haga siempre será un don nadie”). Las prácticas son las acciones de los individuos, cuyo sentido está dado por su relación con las otras prácticas, asociadas a distintas posiciones sociales.

### 1.2.1.2 Teoría de la Burocracia- Max Weber

Weber, (1983), citado por (Martinez S. , 2016), sobre la teoría de Weber se indican las tres formas de dominación de los gobiernos:

#### ➤ “La dominación Tradicional

La dominación tradicional se basa en la creencia en la “santidad de ordenaciones y poderes de mando heredados de tiempos lejanos, desde tiempo inmemorial, creyéndose en ella en méritos de su santidad”. El dirigente en este tipo de dominación debe basar su mandato en la tradición y en los hábitos, que son sagrados para los dominados, para no provocar su resistencia. Domina con un cuadro administrativo conformado por funcionarios servidores que deben fidelidad personal al señor.

En este tipo de dominación los poderes de los servidores son otorgados por el señor, no basados en competencias fijadas por reglas. Es el señor soberano el que determina si una decisión sobre una materia o una queja está bien o está mal. Los funcionarios servidores son elegidos entre los siervos o entre los esclavos, en ellos falta siempre la formación profesional y no son pagados con un sueldo fijo, sino mantenidos por el señor.

Este tipo de dominación tiene dos tipos puros originarios que no contaban con un cuadro administrativo: a) gerontocracia, y b) patriarcalismo. La gerontocracia es el gobierno de los más viejos, por ser los mejores conocedores de la tradición. El patriarcalismo es el gobierno de una sola persona basado en reglas hereditarias. Con un cuadro administrativo, el patriarcalismo se convierte en patrimonialismo, que es

la dominación ejercida en virtud de un derecho propio y que diferencia claramente al gobernante de lo subordinados. El patrimonialismo puede ser estamental cuando no hay una separación entre el cuadro administrativo y los medios administrativos.

➤ **La Dominación Carismática**

Weber define el carisma como “la cualidad, que pasa por extraordinaria, de una personalidad, por cuya virtud se la considera en posesión de fuerzas sobrenaturales o sobrehumanas, o como enviados del dios, o como ejemplar y, en consecuencias, como jefe, caudillo, guía o líder”. El carisma depende del reconocimiento, por parte de los dominados, de los poderes del carismático, para tener validez. Por tanto, la falta de reconocimiento y de corroboración pone en crisis la autoridad carismática.

El cuadro administrativo es elegido por sus cualidades carismáticas. Las decisiones sobre una materia o queja, se toman en relación con revelaciones divinas y no basadas en algún tipo de normas. Los ingresos económicos de esta dominación provienen de donaciones o del pillaje, no tiene un sistema económico propio. La principal característica del carisma es su carácter revolucionario, rechaza el pasado y rompe con cualquier norma establecida, de las palabras de Weber: *“el carisma es la gran fuerza revolucionaria en las épocas vinculadas a la tradición”*.

➤ **La Dominación Legal**

La dominación legal-racional se basa en normas establecidas por la asociación. La obediencia, dentro de este tipo de dominación, se debe

no al superior como tal, sino a las normas que definen su autoridad. Por tanto, el dirigente debe orientar sus disposiciones por estas normas.

La dominación legal se caracteriza por estar sujeta a normas, contar con un cuadro administrativo escogido por el dirigente, existir una separación clara entre el cuadro administrativo y los medios de administración, tener un sistema de jerarquía administrativa claro, que fije y regule las formas de resolver un problema o una queja.

La dominación burocrática es el tipo más puro de la dominación legal. Ésta se caracteriza por tener un cuadro administrativo compuesto por funcionarios con un respeto riguroso a los deberes de su cargo, con competencias fijadas estrictamente, seleccionados por la calidad de su formación profesional, con sueldo fijo, con una carrera de ascensos y promociones, con una estricta vigilancia de sus funciones y de su desempeño, y separados totalmente de los medios administrativos

Probabilidad de tomar decisiones que afecten la vida de otro(s) pese a la resistencia de éstos. En la medida en que el poder se ejerce por medio de la fuerza y la coerción, Weber distingue entre el mero ejercicio del poder y la relación de dominación.

Para Weber, la burocracia moderna funciona de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Existe un principio de zonas jurisdiccionales fijas y oficiales, generalmente organizadas por normas.
- Las actividades regulares requeridas para los fines de la estructura burocrática de gobierno, se asignan como deberes oficiales.

- La autoridad que da las órdenes necesarias para el cumplimiento de los deberes públicos, está distribuida en forma estable y se halla estrictamente delimitada por un sistema de normas.
- Se adoptan medidas metódicas para asegurar el cumplimiento regular y continuo de esos deberes; sólo se emplean personas que posean las calificaciones reguladas para servir”.

### **1.2.1.3 Teoría de la Complejidad - Edgar Morín**

Morín, (1977), citado por (Rodríguez & Aguirre, 2011), sobre la teoría de la Complejidad, describe lo siguiente:

La existencia de fenómenos organizados permite suponer la existencia de un principio opuesto a la dispersión. Es decir, hay organización cuando hay algo que resiste a la dispersión, a la disgregación, a la disolución. Por consiguiente, pensar en el surgimiento y mantenimiento de fenómenos organizados, implica pensar en un principio organizador que permita unir y mantener las partes o elementos de una totalidad organizada. La idea de organización remite a la vez a lo organizado (el resultado) y lo organizante (la actividad organizadora).

### **1.2.2 Gobernabilidad Democrática**

La gobernabilidad es una de las herramientas más importantes para crear un entorno favorable al desarrollo de mejores condiciones de vida para las personas. Es la base de la democracia y contribuye a afianzar el Estado de derecho y la cohesión social, así como a garantizar el crecimiento económico con equidad. Asimismo, busca soluciones en la legitimidad y valoración de las instituciones nacionales e institutos políticos (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2011).

Así mismo, (Rivera, 2010), considera que el concepto de gobernabilidad democrática está relacionada a la definición de Estado, gobierno y gobernación, por lo tanto es:

“El proceso en el cual actores estatales y no estatales, cuya voz y posición es simétrica en peso, representación e importancia coordinan, acuerdan y deciden fines colectivos de desarrollo, así como los mecanismos de organización, cooperación y coproducción para implementar prioridades de política que consideran resultados a lograr y la rendición de cuentas, en el marco de valores, saberes y conocimientos culturales propios”.

También en el Glosario de Planeamiento Estratégico de Desarrollo Nacional del (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2015) lo define de la siguiente manera:

“Se entiende como la capacidad de una sociedad de definir y establecer políticas y resolver sus conflictos de manera pacífica dentro de un orden jurídico vigente. Esta es una condición necesaria de un Estado de Derecho junto con la independencia de los poderes y un sistema legal que garantice el goce de las libertades y derechos (civiles, sociales, políticos y culturales) de las personas. Para ello se requiere de instituciones basadas en los principios de equidad, libertad, participación en la toma de decisiones, rendición de cuentas, y políticas que promuevan la inclusión de los sectores más vulnerables”.

De la misma forma en la página Web del Instituto de Investigación y debate sobre la gobernanza, se publica un artículo denominado “Gobernabilidad y Gobernanza en América Latina” de (Mayorga & Córdova, 2007), se detalla dos tipos de niveles de análisis para el estudio de gobernabilidad:

“Se distingue dos tipos de niveles de análisis: uno referido a los *niveles jurisdiccionales (o reales) de gobierno*, y otro referido a los *niveles analíticos de gobernabilidad*. En el primer tipo se contempla los ámbitos característicos del ejercicio gubernamental (nacional, regional y local); asimismo, diferentes sectores sociales o esferas de acción (economía, sector industrial, educación superior), diversos actores estratégicos (empresarios, trabajadores, Fuerzas Armadas), alguna organización compleja (una universidad pública) y, finalmente, la dimensión supranacional de la gobernabilidad, sea regional o global. Sin duda, la primera delimitación, más específicamente jurisdiccional y gubernamental, resulta apropiada para situar el ámbito de un análisis; algo similar acontece con los sectores sociales o esferas de acción como ámbitos recortados. Sin embargo, pierde pertinencia cuando se refiere a los actores estratégicos como un “nivel jurisdiccional” de gobierno. Algo similar acontece con la gobernabilidad regional (supranacional) y global, que excede esos ámbitos jurisdiccionales.

El segundo tipo se refiere a los niveles analíticos de gobernabilidad y comprende de manera genérica el sistema económico (mercado), el sistema políticoadministrativo (incluido el Estado) y el sistema sociocultural (sociedad civil). De estos sistemas, el sistema político es desagregado a un nivel más concreto y, por esa vía, se acerca al análisis planteado por Prats y Coppedge,

puesto que considera tres (sub)niveles: cultura política, instituciones y actores, entre los que distingue a las autoridades —estatales y gubernamentales— y a los gobernados —ciudadanía—, organizados colectivamente o de manera individual, y sus acciones (demandas, por parte de los ciudadanos, y políticas públicas, por parte del Estado y gobierno). Esta precisión analítica permitiría situar los problemas de gobernabilidad, ya sea en el nivel general del sistema político y sus relaciones con el mercado y la sociedad civil, o, en todo caso, en algunos de los componentes del sistema político, particularmente el Estado y el gobierno, e inclusive de manera más específica en el poder ejecutivo, dejando en segundo plano, como “variables 6 contextuales o intervinientes”, los otros componentes del sistema político y su relación con los sistemas económico y cultural.

### **Indicadores de Gobernabilidad Democrática**

El (Banco Mundial, 2005), presento nuevos indicadores de gobernabilidad para 209 países, los que se detallan a continuación:

- a) Voz y Rendición de Cuenta: Mide derechos humanos, civiles y políticos. Mide el grado al que los ciudadanos de un país pueden participar en la elección de su gobierno, así como la libertad de expresión, la libertad de asociación y la libertad de prensa. (Sanabria, 2008). Sobre rendición de cuenta (Peruzzotti, 2007), refiere que:

“La posibilidad de obligar a los funcionarios públicos a que informen sobre y justifiquen acerca de sus decisiones, por un lado, y de que puedan, por el otro lado, ser eventualmente sancionados por sus acciones. Se caracteriza por tres aspectos: 1) en primer lugar, la rendición de cuentas es externa, es decir, supone un acto de control o

supervisión por parte de alguien que no es miembro del cuerpo o agencia sujeta a fiscalización, 2) en segundo lugar, toda rendición de cuentas supone una interacción o un intercambio bidireccional (la demanda de respuestas, una respuesta, y eventualmente la rectificación), 3) la rendición de cuentas supone el derecho de una autoridad superior a exigir respuestas, en el sentido que los que demandan explicaciones lo hacen en función de poseer la autoridad para hacerlo y para eventualmente imponer sanciones”.

- b) Estabilidad Política y Ausencia de violencia: Mide la posibilidad de amenazas violentas, o cambios en el gobierno, incluyendo el terrorismo. Mide la probabilidad de que el gobierno esté sujeto a actos de desestabilización a través de medios inconstitucionales o violentos, incluidos actos de terrorismo. (Sanabria, 2008). Para (Espinoza, 2017), en una estabilidad política:

“Hay a una ausencia de violencia; ya que los conflictos se resuelven con reglas claras y precisas que son establecidas y cumplidas por todos los actores estratégicos; además porque se apoyan por un régimen constitucional que no permite cambios estructurales en las reglas de juego que se refleja en la duración de los regímenes gubernamentales; ya que son percibidos como eficientes y eficaces; ya que dan solución a la problemática social”.

- c) Efectividad Gubernamental: Mide la competencia de la burocracia y la calidad de prestación de servicios públicos. Mide la calidad de los servicios públicos, la capacidad de la administración pública y el grado al que es independiente de presiones políticas; la calidad de la formulación de las políticas. (Sanabria, 2008).

d) Calidad Regulatoria: Mide la incidencia de políticas hostiles al mercado. mide la capacidad del gobierno para establecer políticas y reglamentaciones acertadas que permitan y promuevan el desarrollo del sector privado. Mide la capacidad del gobierno para establecer políticas y reglamentaciones acertadas que permitan y promuevan el desarrollo del sector privado. . (Sanabria, 2008). Por su parte (Carvajal, 2013), plantea tres principios para lograr medir la calidad regulatoria:

“1) Principio de necesidad En virtud de este principio se debe racionalizar el uso de la regulación como forma particular de intervención del estado, pues la regla general sobre el comportamiento de las empresas, de los usuarios y ciudadanos sigue siendo el reconocimiento y respeto de su libertad, autonomía y demás derechos individuales económicos en la mayor medida posible. En concreto, de acuerdo con este principio, el estado solo puede adoptar y conservar regulaciones para aquellos asuntos y situaciones donde se demuestre que las medidas regulatorias -de Derecho duro o blando- resultan realmente necesarias a la luz de otros intereses jurídicos amparados tanto objetiva como subjetivamente.

2) Principio del efecto económico y conductista Este principio nos señala entonces, en primer lugar, que la finalidad de una medida regulatoria no se agota con la expedición de normas de Derecho duro o blando. Las medidas regulatorias son además herramientas que tienen un objeto y/o un efecto económico. Sin lugar a dudas, este principio sustancial va de la mano del principio de economía y de su sub-principio de eficiencia dentro de las actividades administrativas.

3) Principio de coherencia jurídico-normativa 28 En términos generales, la apuesta por este principio moviliza la idea de razonabilidad jurídica de la regulación. Dicha razonabilidad se aprecia cuando la regulación adoptada se ajusta al bloque de legalidad-constitucionalidad y cuando a lo largo del proceso de expedición de la medida regulatoria se respeta el principio del debido proceso”.

e) Estado de Derecho: Mide la calidad del cumplimiento de contratos, la policía, y las cortes, incluyendo la independencia judicial, y la incidencia del crimen. Mide el grado al que los agentes confían en las reglas sociales y las obedecen, con inclusión de la calidad de la ejecución de contratos, los derechos de propiedad, la policía y los tribunales, así como la probabilidad de que se cometan delitos y actos de violencia. (Sanabria, 2008). También (Ferrajoli, 2001) refiere:

“Designa al Estado de Derecho en un sentido formal, cualquier ordenamiento en el que los poderes públicos son conferidos por la ley y ejercitados en las formas y con los procedimientos legalmente establecido. En un segundo sentido, a aquellos ordenamientos en los que los poderes públicos están, además, sujetos a la ley (y, por tanto, limitados o vinculados por ella), no sólo en lo relativo a las formas, sino también en los contenidos”.

f) Control de la Corrupción: Mide el abuso del poder público para el beneficio privado, incluyendo la corrupción menor y en gran escala (y la captura del estado por élites). Mide el grado al que se ejerce el poder público en beneficio privado, así como la corrupción en pequeña y gran escala, y el control del Estado por minorías selectas e intereses privados. (Sanabria, 2008).

### 1.2.3 Gestión Pública

(Hurtado & Gonzales, 2015), detallan que:

“La gestión pública es el medio para lograr que la institución estatal logre mejores resultados en la población, se convierta en un proceso sistémico, flexible e integral de búsqueda de resultados, capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos”.

También (Expertos "Gestión Pública", 2015), lo definen como:

“La gestión pública vista como la parte más dinámica de la administración pública, y definida como el conjunto de actividades, acciones, tareas y diligencias que se realizan para alcanzar los fines del interés público, tanto al interior de la operación de una organización pública, como en el exterior mediante la interrelación con otras organizaciones gubernamentales”.

Así mismo El (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2015), define gestión pública cómo:

“Es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales. Está configurada por los espacios institucionales y los procesos a través de los cuáles el Estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones. La gestión pública se ocupa de la utilización de los medios adecuados para alcanzar un fin colectivo. Trata de los mecanismos de decisión para la asignación y distribución de los recursos públicos, y de la coordinación y estímulo de los agentes públicos para lograr objetivos colectivos”.

De la misma forma en el Diccionario Municipal Peruano de (Soria, 2007), sobre la gestión pública:

“Conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas. Debe ser llevada a cabo por los servidores y funcionarios públicos, lo que significa que deben contar con las capacidades necesarias para el desempeño de sus funciones”.

El punto de vista teórico para la gobernabilidad, que asumen los investigadores, se basa en lo establecido por el (Banco Mundial , 2005), quien presenta nuevos indicadores de gobernabilidad para 209 países, los que se detallan a continuación:

“Voz y Rendición de Cuenta, Estabilidad Política y Ausencia de violencia, Efectividad Gubernamental, Calidad Regulatoria, Estado de Derecho, Control de la Corrupción”

Se han considerado estos indicadores, establecidos por el (Banco Mundial , 2005), para evaluar la gobernabilidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo.

Para la Gestión Pública municipal se consideró según lo expuesto por (Grupo Gestor, 2008), que para la presente investigación, se han considerado las dimensiones de la variable gestión de la municipalidad, a través del: Desarrollo Organizacional, Finanzas Municipales, y Servicios, y Proyectos.

### **1.3 Definición de términos básicos**

- **Desarrollo Organizacional:** Significa que se realizan procesos planificados destinados a cambiar actitudes, valores, comportamientos y la estructura de la organización, de modo que pueda adaptarse mejor a las tecnologías, problemas y desafíos que surgen en el entorno. (Grupo Gestor, 2008)

- **Finanzas Municipales:** se refiere a que la municipalidad cuenta con información que expresa, en términos cuantitativos y monetarios, las transacciones que realiza; y que ésta información es utilizada para tomar decisiones de inversión, financiamiento; así como de operación de la municipalidad. (Grupo Gestor, 2008)
- **Servicios y Proyectos:** comprende la verificación de la calidad y cobertura de los servicios municipales, si se cumplen con los tributos y contribuciones y si se generan alternativas focalizadas, a través de proyectos, destinadas a solucionar las demandas de la población, principalmente de los sectores en desventaja. (Grupo Gestor, 2008)
- **Gobernabilidad:** Arte o manera de gobernar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado de la economía. (Real Academia Española, 2018).
- **Estado de Bienestar:** El estado del bienestar es un concepto de gobierno en la cual el Estado desempeña un papel fundamental en la protección y promoción de los derechos económicos y el bienestar social de sus ciudadanos. Se basa en los principios de igualdad de oportunidades, la distribución equitativa de la riqueza, y la responsabilidad pública de los ciudadanos que no disponen de las necesidades mínimas. Es un término general que puede abarcar una gran variedad de formas de organización económica y social. (Buján, 2018).
- **Gerencia Pública:** Es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales. (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2015)

- **Normas Legales:** Reglas o preceptos de carácter obligatorio, emanados de una autoridad normativa, la cual tiene su fundamento de validez en una norma jurídica que autoriza la producción normativa, que tienen por objeto regular las relaciones sociales y cuyo cumplimiento está garantizado por el Estado. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018)
- **Políticas Públicas:** Las Políticas Públicas son las acciones de gobierno, es la acción emitida por éste, que busca cómo dar respuestas a las diversas demandas de la sociedad, como señala Chandler y Plano, se pueden entender como uso estratégico de recursos para aliviar los problemas nacionales. (Ruiz & Cadenas, 2003).
- **Municipalidad:** Órgano de gobierno local, emanadas de la voluntad popular. Como personas jurídicas de derecho interno, tiene autonomía económica y administrativa en los asuntos de su competencia. (Gobierno del Perú, 2006).
- **Participación Ciudadana:** Es el derecho y la oportunidad, individual o colectiva, que tienen los ciudadanos de intervenir en los asuntos de interés público y manifestar sus intereses y demandas con la finalidad de influir en la formulación y toma de decisiones gubernamentales en los diferentes niveles de gobierno. La participación ciudadana contribuye a mejorar la gestión pública y la calidad de vida de los ciudadanos. (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2015).
- **Rendición de Cuenta:** Significa que las personas, los organismos y las organizaciones (de carácter público, privado y de la sociedad civil) tienen la responsabilidad del adecuado cumplimiento de sus funciones. (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2015)

## **CAPITULO II PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

El trabajo de investigación pretendió conocer cómo la evaluación de la gestión pública se relaciona con la gobernabilidad democrática, en la población de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018.

Según lo establecido por la (Presidencia de Consejo de Ministros, 2018), en el documento “Modernización de la Gestión Pública”, sostiene que:

“La Modernización de la Gestión Pública comprende un proceso continuo de mejora con el fin de que las acciones del Estado respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Implica mejorar la forma en la que el Estado hace las cosas, introducir mecanismos más transparentes y eficientes, enfocarse en mejorar los procesos de provisión de bienes y servicios, entre otros aspectos. Asimismo, llevar a cabo acciones de monitoreo y evaluación para introducir los cambios y ajustes necesarios y con ello mejorar las intervenciones públicas”.

La Modernización de la Gestión Pública alcanza a todas las entidades públicas que conforman el Estado, sin afectar los niveles de autonomía que les confiere la ley, compromete al Poder Ejecutivo, organismos autónomos, gobiernos descentralizados, instituciones políticas y a la sociedad civil, a través de sus distintas organizaciones, a realizar acciones orientadas a incrementar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión pública.

Bajo esta concepción se planteó el presente trabajo de investigación, cuyo desarrollo fue viable porque se contó con la experiencia y dominio en el tema de gestión pública por parte de los participantes.

Los resultados permitieron conocer, como se relaciona la evaluación de la gestión pública que desempeñan las autoridades y trabajadores de la Municipalidad distrital José Leonardo Ortiz con la gobernabilidad democrática que perciben los pobladores del distrito.

Los principales beneficiarios son la población del distrito de José Leonardo Ortiz, quienes son los que se benefician directamente del desarrollo de una buena gestión pública por parte de los funcionarios y trabajadores de la municipalidad distrital.

La técnica que se utilizó, fue la encuesta, los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, que se aplicaron a los pobladores mayores de 18 años que viven en el distrito José Leonardo Ortiz.

En el procesamiento de la información se utilizó técnicas estadísticas descriptiva, e inferencial, que permitieron arribar a los resultados, cumpliendo con los objetivos que se plantearon en la presente investigación.

## Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
GESTIÓN PÚBLICA	Es el medio para lograr que la institución estatal logre mejores resultados en la población, se convierta en un proceso sistémico, flexible e integral de búsqueda de resultados, capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos	Medios para que la municipalidad alcance su objetivo a favor de la población, a través del desarrollo organizacional, las finanzas municipales y los servicios y proyectos	Desarrollo Organizacional	Capacidad de la municipalidad de ordenar el territorio	Escala Likert
				Capacidad de contar con personal formado adecuadamente	
			Finanzas Municipales	capacidad de manejo presupuestario	
				Capacidad de orientar la inversión a sectores de la población vulnerable	
			Servicios y Proyectos	Capacidad de interactuar con clientes y beneficiarios municipales	
				Capacidad de asegurar el saneamiento del municipio	
GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA	Se entiende como la capacidad de una sociedad de definir y establecer políticas y resolver sus conflictos de manera pacífica dentro de un orden jurídico vigente	Capacidad de la población para ejercer sus derechos y deberes mediante la rendición de cuenta de sus autoridades, estabilidad política, y ausencia de violencia, efectividad gubernamental, calidad regulatoria, estado de derecho, y control de la corrupción.	Voz y Rendición de Cuenta	Voz	Escala Likert
				Rendición de cuentas	
			Estabilidad Política y Ausencia de violencia	Autoridades con respaldo de la población	
				Valor de las ciudades y respeto de las normas	
				Eradicación del pandillaje	
				Población sin amenazas de violencia	
			Efectividad Gubernamental	Conocimiento y cordialidad de los trabajadores municipales	
				Atención rápida y ordenada	
				Confianza en las autoridades	
				Cumplimiento de las promesas	
			Calidad Regulatoria	Normas para beneficio de la población	
				Cumplimiento de normas	
Estado de Derecho	Pagos de los arbitrios municipales				
	Cumplimiento de normas por parte de las empresas				
Control de la Corrupción	Decisiones arbitrarias				
	Cordinación con los dirigente vecinales				
	Emisión de normas para combatir la corrupción				
	Soliditud de información por parte de la población				

Elaboración: Propia

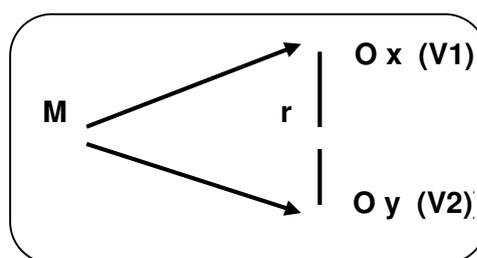
## CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Diseño metodológico

El enfoque de la investigación es cuantitativo, de diseño No Experimental de corte Transversal, porque se recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede (Hernandez, Fernandez, Batista, & P, 2014).

Se trata de una investigación de nivel correlacional no sin antes haber sido descriptivo, para explicar la naturaleza de las variables. Los estudios correlacionales: “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

De acuerdo al siguiente diagrama:



#### Denotación:

M = Muestra de investigación

O = Observación

x = Variable “X”: Gestión Pública

y = Variable “Y”: Gobernabilidad Democrática

r = Relación entre variables.

## 3.2. Diseño muestral

### 3.2.1 Población y muestra

#### Población

La población para el presente trabajo de investigación, considerada, según el (Instituto Nacional de Investigación y Estadística, 2015), fue de 193.232 habitantes del distrito José Leonardo Ortiz

Se consideró a personas mayores de 18 años, que según (Compañía Peruana de estudios de Mercado y Opinión Pública, 2017), en el documento titulado “Perú: Población 2017” es el 69.9% de la población, lo que significa que la población mayor entre 18 y más años en el distrito de Leonardo Ortiz es de 135,069

#### Muestra

Para la determinación de la muestra se tuvo en cuenta la población 135, 069, que corresponde a personas mayores de 18 años, del distrito de Leonardo Ortiz.

Aplicando la formula se calculó el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p * q}$$

Dónde:

n: es el tamaño de la muestra

Z: es el nivel de confianza: 1.96

p: probabilidad de ocurrencia: 0.10

q: probabilidad de no ocurrencia: 0.90

N: es el tamaño de la población=135,069

e: es la precisión o error: 5%

Remplazando se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.1)(0.9)(135,069)}{(0.05)^2(135,069 - 1) + (1.96)^2(0.1)(0.9)} = 138,1$$

**n=138**

Según el cálculo realizado se establece que la muestra corresponde a un total de 138 personas del distrito Leonardo Ortiz, mayores de 18 años.

El tamaño de muestra calculado se distribuyó de acuerdo al informe “Niveles Socioeconómicos 2017” de la (Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercado, 2017). La distribución de la población según los niveles económicos se distribuye tal como aparece en la figura 1.



#### DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS SEGÚN NSE 2017 - DEPARTAMENTO (URBANO)

DEPARTAMENTO	PERSONAS - NIVEL SOCIOECONÓMICO - URBANO (%)				
	TOTAL	AB	C	D	E
Lambayeque	100%	13.2	31.9	33.6	21.3
Loreto	100%	6.1	21.9	26.7	45.3
Madre de Dios	100%	7.4	20.1	39.6	32.9
Moquegua	100%	24.4	38.9	26.4	10.3
Pasco	100%	4.7	24.4	40.5	30.4
Piura	100%	8.3	25.7	36.0	30.0
Puno	100%	14.3	21.8	32.6	31.3
San Martín	100%	10.4	26.5	32.8	30.3
Tacna	100%	18.5	32.7	38.3	10.5
Tumbes	100%	9.1	26.3	33.7	30.9
Ucayali	100%	6.0	18.3	38.2	37.5

APEIM 2017: Data ENAHO 2016

26

Figura 1: Distribución de personas según NSE 2017

Fuente: Nivel Socioeconómico 2017 (Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercado, 2017)

**Considerando la distribución establecida por** (Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercado, 2017), la muestra quedó distribuida de la siguiente manera.

	A	B	C	D	E	Total
Hombres	1	16	35	14	3	69
Mujeres	1	16	35	14	3	69
Total	2	32	70	28	6	138

### 3.3. Técnicas de recolección de datos

La técnica y procedimientos para recopilar la información fueron las siguientes:

- La técnica de encuesta, a través de dos cuestionarios (Anexo 2), que fueron aplicados a la población del distrito José Leonardo Ortiz, de acuerdo a la muestra establecida.
- La validación de los instrumentos utilizados, se realizó a través del juicio de expertos.
- La confiabilidad de los instrumentos utilizados fue determinada por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. Alfa de Cronbach es por tanto un coeficiente de relación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen.
- El índice de Cronbach para el cuestionario de gobernabilidad, presentó un valor de 0.863 (Cuadro 1, y Cuadro 2), indicando que es un instrumento altamente confiable, por lo que puede ser utilizado, con toda confianza en otra investigación.

**Cuadro 1 -Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	138	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	138	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018

Elaboración: Propia

**Cuadro 2 - Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	19

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018

Elaboración: Propia

- Asimismo, el valor del índice de Cronbach para el cuestionario de gestión pública, es de 0.817 (Cuadro 3, y Cuadro 4), es decir, es un instrumento altamente confiable, por lo que puede ser utilizado en otra investigación.

**Cuadro 3 -Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	138	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	138	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018

Elaboración: Propia

**Cuadro 4 - Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	12

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018

Elaboración: Propia

### **3.4. Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información**

Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 en español para el procesamiento de la información y análisis, utilizando las técnicas de estadísticas descriptivas e inferenciales, tales como las técnicas de correlación, para la determinación de la relación que podría existir entre las variables e indicadores materia de estudio, para cumplir con los objetivos del trabajo de investigación.

### **3.5. Aspectos éticos**

Se respetó la información vertida por los pobladores reservando el origen y nombres de los participantes, relacionados con la información que brindan a través de los cuestionarios que se aplicaron, de acuerdo a lo establecido en las normas de la Universidad San Martín de Porres, y del Instituto de Gobierno y Gestión Pública.

## **CAPITULO IV RESULTADOS**

A continuación, se presenta los resultados de la Evaluación de la gestión pública, y la gobernabilidad democrática en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018, realizada a través de las encuestas aplicadas a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, en el año 2018, fueron dos cuestionarios uno de Gobernabilidad democrática, y sobre Gerencia pública. Las variables y las dimensiones definidas en la presente investigación son:

### **Gobernabilidad democrática.**

- Voz y rendición de cuentas.
- Estabilidad política y ausencia de violencia.
- Efectividad gubernamental.
- Calidad regulatoria.
- Estado del derecho.
- Control de la corrupción.

### **Gestión Pública.**

- Desarrollo organizacional.
- Finanzas municipales.
- Servicios y proyectos

## 4.1 Sectores Estudiados.

A continuación, se presenta los sectores estudiados de la entrevista realizada a los 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz referente a la gobernabilidad democrática y la gestión pública, donde se observa que el 51% de los ciudadanos entrevistados pertenecían al **sector C**, mientras que un **23%** de los ciudadanos correspondía al **sector B**, seguidamente se presenta un **20%** de entrevistados correspondientes al **sector D**, y solo un **6%** de los ciudadanos encuestados pertenecían a **sectores A y E**.

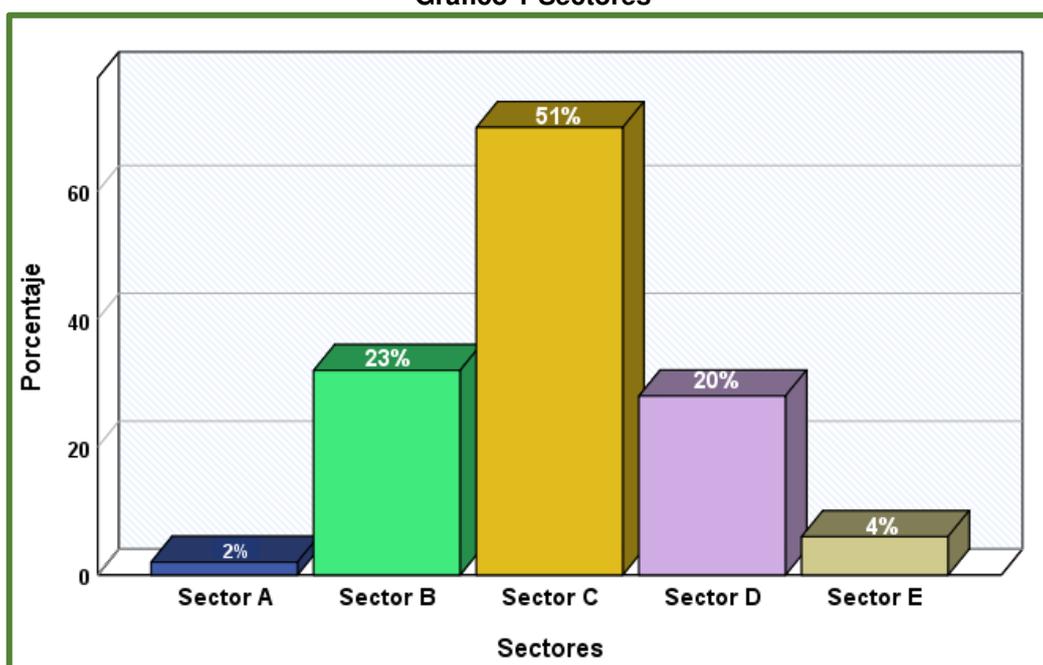
**Tabla 1 Sectores**

	Valor	Recuento	Porcentaje
	A	2	2%
	B	32	23%
Sectores	C	70	51%
	D	28	20%
	E	6	4%

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018.

Elaboración: Propia

**Gráfico 1 Sectores**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018

Elaboración: Propia

## 4.2.- Gobernabilidad Democrática

A continuación, se presentan los resultados de la gobernabilidad democrática en el Distrito José Leonardo Ortiz, donde se obtuvo, la información manifestada por los 138 ciudadanos que residen en el distrito. Las Dimensiones que se estudiaron fueron: Voz y rendición, estabilidad política y ausencia de violencia, efectividad gubernamental, calidad regulatoria, estado del derecho y control de corrupción.

### 4.2.1. Voz y rendición de cuenta.

#### 4.2.1.1 Informes a la población sobre los proyectos y obras realizadas.

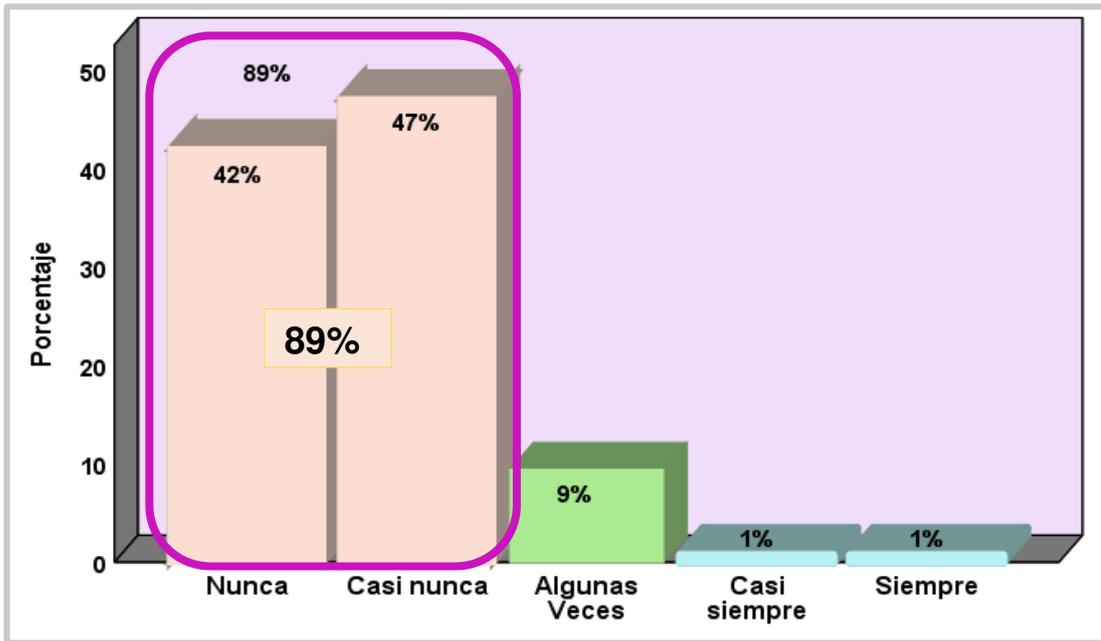
En la tabla 2, y gráfico 2, se puede observar, que el **89%** de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, considera que **casi nunca** y **nunca**, las autoridades municipales comunican a la población acerca de los proyectos y obras realizadas, el **9%** opina que **algunas veces**, y sólo el **2%** consideran que, **casi siempre** y **siempre**.

**Tabla 2 Las autoridades Municipales comunican a la población los proyectos y obras realizadas**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	58	42	42
Casi nunca	65	47	89
Algunas Veces	13	9	98
Casi siempre	1	1	99
Siempre	1	1	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

**Gráfico 2 Las autoridades Municipales comunican a la población los proyectos y obras realizadas**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.2.1.2 Toman en cuenta las demandas de la población.

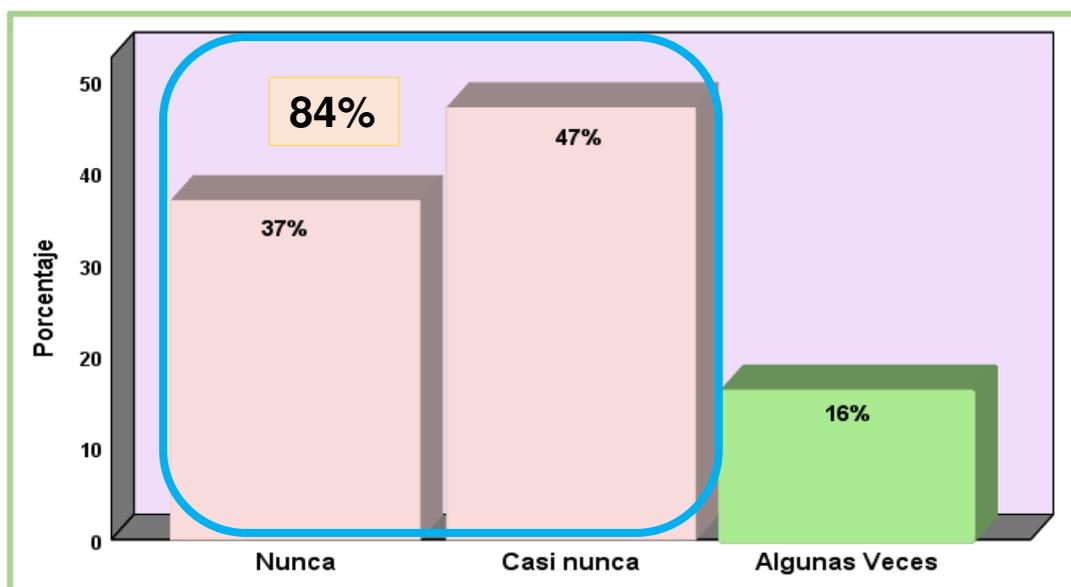
En la tabla 3, y gráfico 3, se puede apreciar que, el **84%** de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, considera que **casi nunca** y **nunca**, las autoridades municipales toman en cuenta las demandas de la población, a diferencia del **16%** de los ciudadanos que, considera que **algunas veces**, las autoridades toman en cuenta las demandas de la población.

**Tabla 3 Toman en cuenta las demandas de la población.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	51	37	37
Casi nunca	65	47	84
Algunas Veces	22	16	100,0
Total	138	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

**Gráfico 3 Considera Usted que, las autoridades municipales toman en cuenta las demandas de la población**



**Fuente:** Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
**Elaboración:** Propia.

#### 4.2.1.3 Autoridades municipales y su rendición de cuenta.

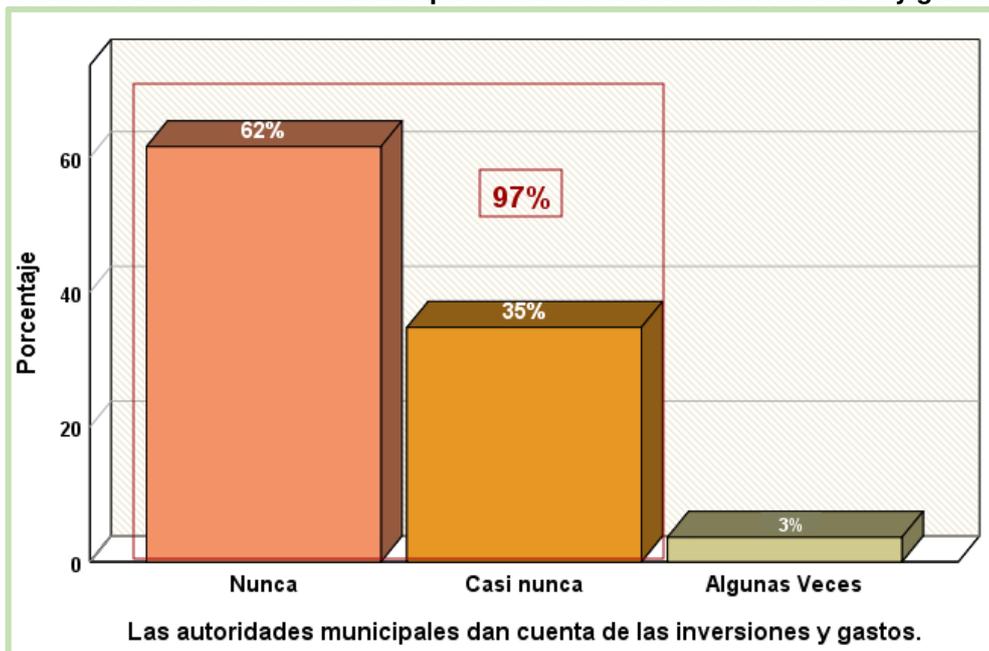
En la tabla 4, y gráfico 4, se puede observar que, el **97%** de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, consideran que las autoridades municipales, **casi nunca** y **nunca** dan cuenta de las inversiones y gastos que realizan, mientras que el **3%** lo consideró **algunas veces**.

**Tabla 4 Las autoridades municipales dan cuenta de las inversiones y gastos**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	85	62	62
Casi nunca	48	35	97
Algunas Veces	5	3	100
Total	138	100	

**Fuente:** Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
**Elaboración:** Propia

**Gráfico 4 Las autoridades municipales dan cuenta de las inversiones y gastos**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### **4.2.1.4 Promedios de los indicadores de la dimensión Voz y rendición**

##### **de cuentas.**

Los resultados acerca de los indicadores de Gobernabilidad democrática en la dimensión Voz y Rendición de Cuentas, se presentan a continuación:

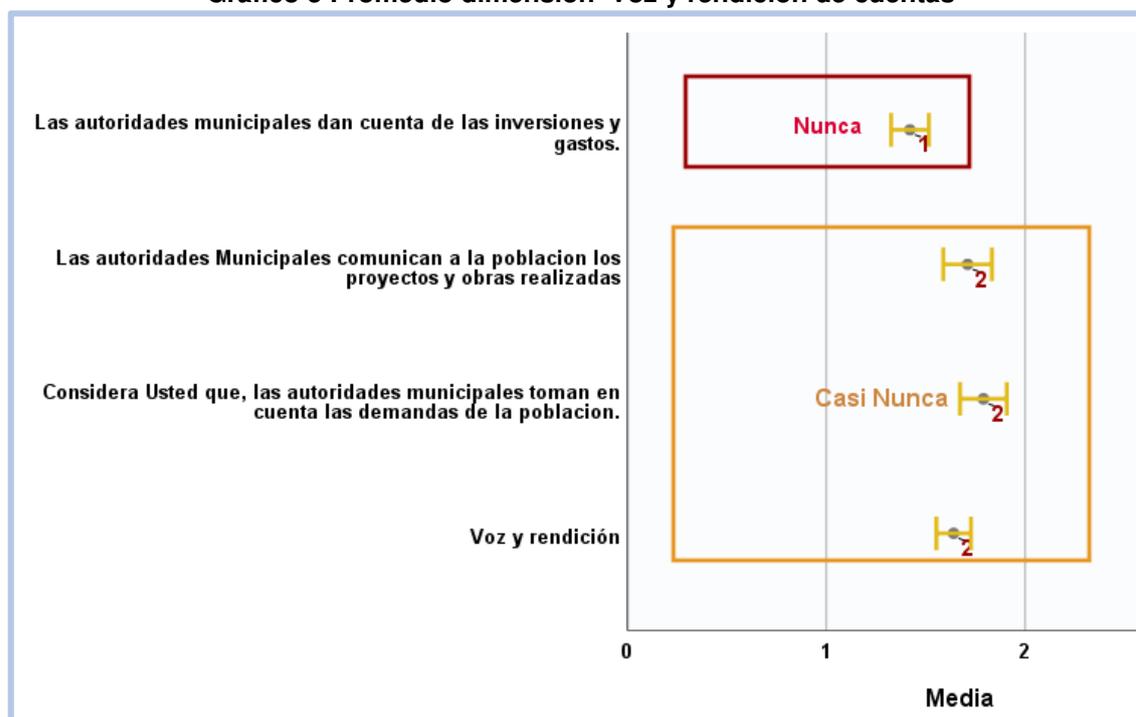
En la tabla 5, y gráfico 5, se presentan los resultados promedios de la percepción de la Gobernabilidad democrática, en la dimensión Voz y rendición de cuentas de los ciudadanos del distrito de Leonado Ortiz, donde se puede observar que, en promedio, para los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, las autoridades municipales **Casi Nunca** comunican a la población los proyectos y obras realizadas, de la misma forma, para los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, **Casi nunca** consideran que las autoridades municipales tomen en cuenta las demandas de la población, y **Nunca** las autoridades municipales dan cuenta de las inversiones y gastos.

**Tabla 5 Promedio dimensión Voz y rendición de cuenta**

	Total	Valor
	Media	Cualitativo
Las autoridades Municipales comunican a la población los proyectos y obras realizadas	2	Casi Nunca
Considera Usted que, las autoridades municipales toman en cuenta las demandas de la población.	2	Casi Nunca
Las autoridades municipales dan cuenta de las inversiones y gastos.	1	Nunca
Voz y rendición de cuentas	2	Casi Nunca

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico 5 Promedio dimensión Voz y rendición de cuentas**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018.  
Elaboración: Propia.

## 4.2.2 Estabilidad política y ausencia de violencia.

### 4.2.2.1 Autoridades Municipales y el respaldo de la población.

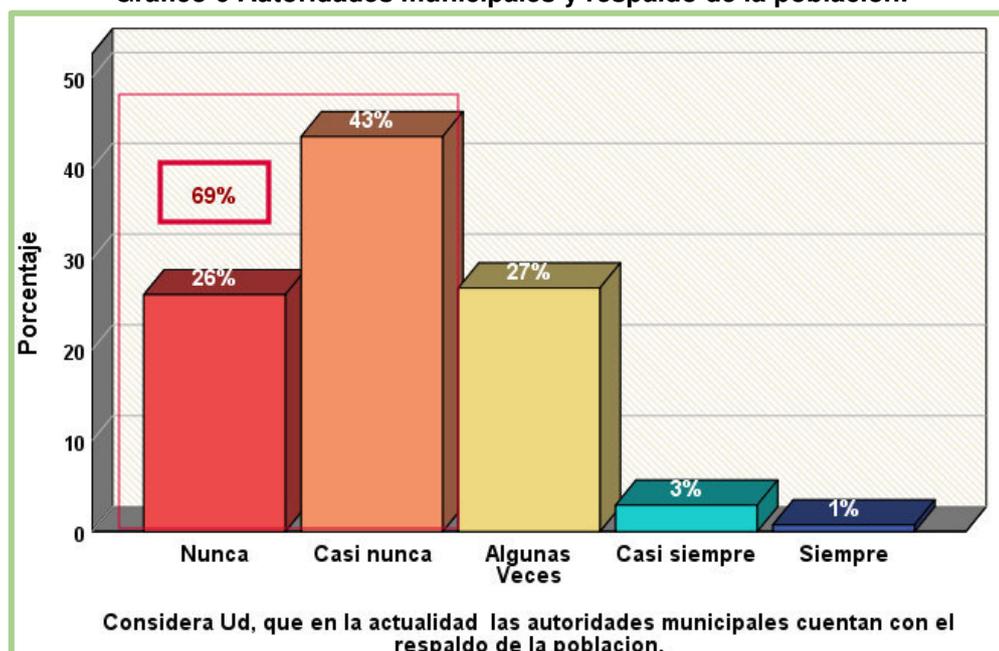
En la tabla 6, y gráfico 6, de los resultados son en relación a la percepción de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, acerca del respaldo de la población hacia las autoridades municipales, donde se puede observar que el **69%** de los ciudadanos perciben que, **casi nunca**, y **nunca**, los ciudadanos respaldan a las autoridades de la Municipalidad José Leonardo Ortiz, el **27%**, aprecia que lo hacen **algunas veces**, y sólo el **4%**, refiere que los respaldan **casi siempre**, y **siempre**.

**Tabla 6 Autoridades Municipales y respaldo de la población.**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	36	26	26
Casi nunca	60	43	69
Algunas Veces	37	27	96
Casi siempre	4	3	99
Siempre	1	1	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

**Gráfico 6 Autoridades municipales y respaldo de la población.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

#### 4.2.2.2 Respeto a las normas, promoviendo la estabilidad política

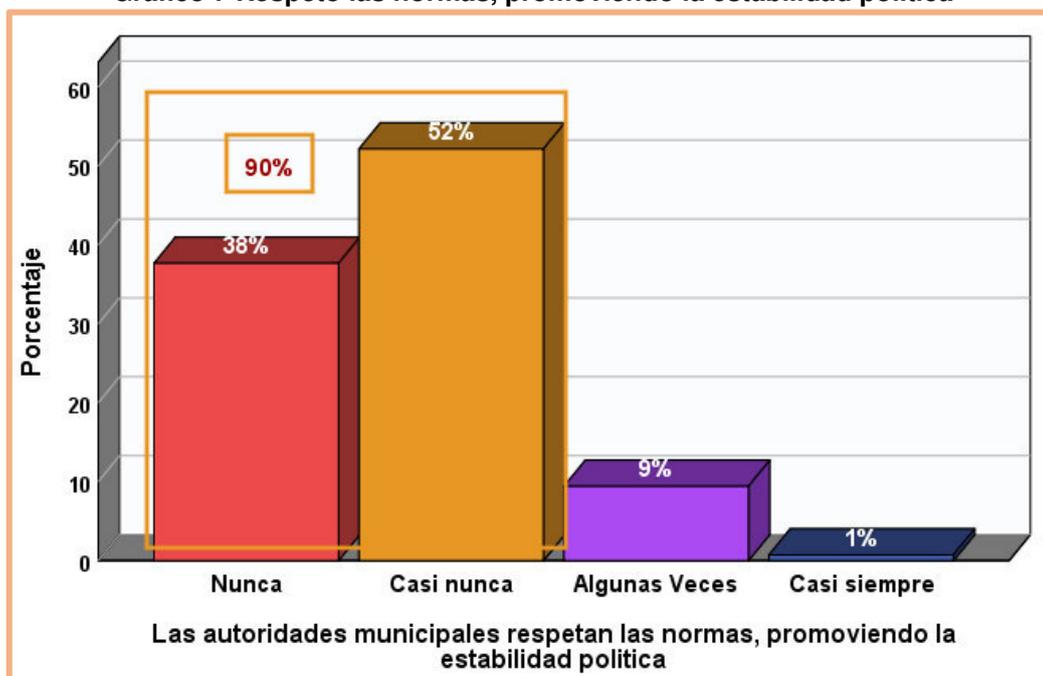
En la tabla 7, y gráfico 7, se indica que el **90%** de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, consideran, que las autoridades municipales, **casi nunca** y **nunca** respetan las normas, y promueven la estabilidad política, el **9%**, considera que lo hacen **algunas veces**, mientras que, sólo el **1%** opina que **casi siempre** las autoridades municipales respetan las normas y promueven la estabilidad política.

**Tabla 7 Respeto de las normas, promoviendo la estabilidad política**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	52	38	38
Casi nunca	72	52	90
Algunas Veces	13	9	99
Casi siempre	1	1	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

**Gráfico 7 Respeto las normas, promoviendo la estabilidad política**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.2.2.3 Promueven la paz, y ausencia de violencia.

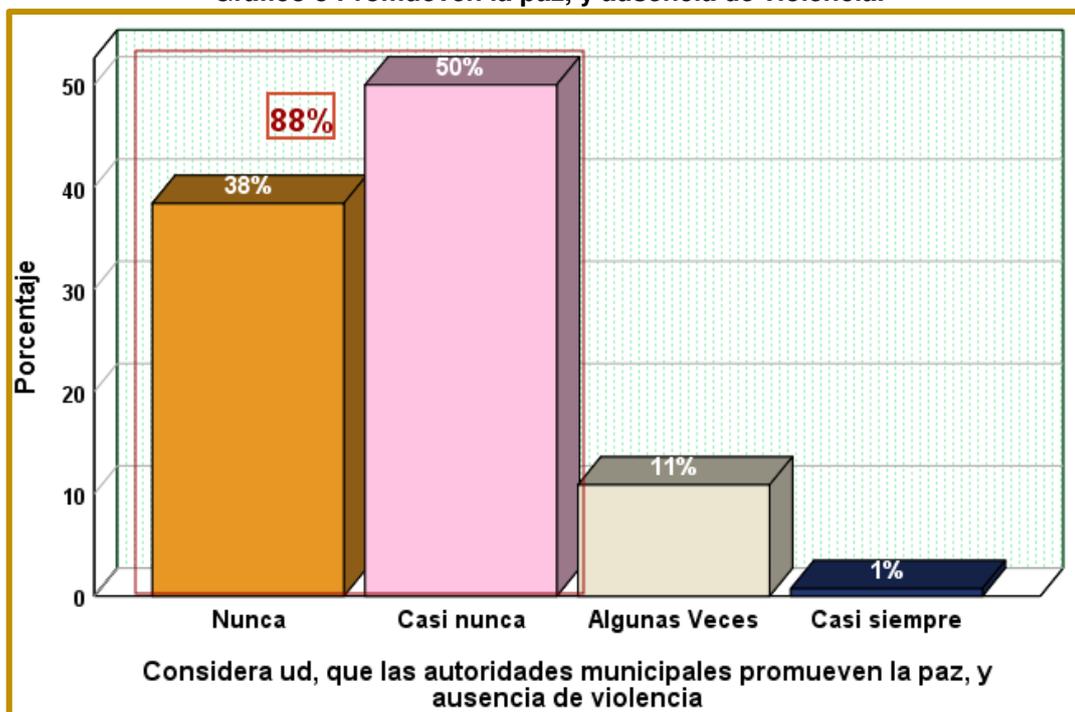
En la tabla 8, y gráfico 8, se puede apreciar que, de los ciudadanos encuestado del distrito de José Leonardo Ortiz, el **88%**, consideró que las autoridades municipales, **casi nunca** y **nunca**, promueven la paz, y ausencia de violencia, el **11%** manifestó que lo hacen **algunas veces**, y sólo el **1%** de los ciudadanos encuestados consideran que **casi siempre**, las autoridades municipales promueven la paz y ausencia de violencia.

**Tabla 8 Promueven la paz, y ausencia de violencia.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	53	38	38
Casi nunca	69	50	88
Algunas Veces	15	11	99
Casi siempre	1	1	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

**Gráfico 8 Promueven la paz, y ausencia de violencia.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos resultados se pueden corroborar con la figura 2, y se confirman con lo publicado por (Perú21, 2018), en su artículo “Chiclayo: Buscan reducir criminalidad en el distrito de José Leonardo Ortiz”, señala que:

“El distrito de José Leonardo Ortiz, en Chiclayo, se ubica en el puesto 12 de las jurisdicciones con mayor índice de criminalidad, según el Ministerio del Interior. Ante ello, el alcalde electo, Wilder Guevara, aseguró que buscará enfrentar la inseguridad en la localidad... En este distrito hay 40 puntos de alta incidencia delictiva, según el Plan Local de Seguridad Ciudadana presentado por la misma comuna en 2017. También hay zonas en las que se ejerce la prostitución clandestina y se microcomercializa droga. En efecto, de acuerdo con la Policía Nacional, los delitos más recurrentes en José Leonardo Ortiz son robos y hurtos y la venta de estupefacientes”



Figura 2 La ola de inseguridad no se detienen en José Leonardo Ortiz  
Fuente: (Perú21, 2018)

#### 4.2.2.4 Trabajo de las autoridades en coordinación con la policía nacional para controlar la violencia.

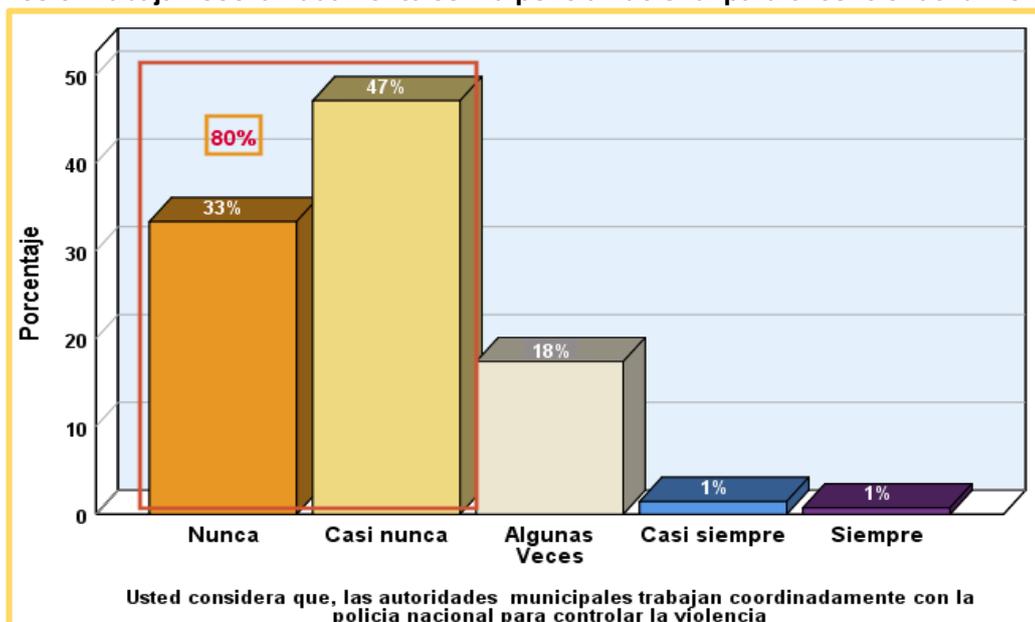
En la tabla 9, y gráfico 9, se puede observar que, de los ciudadanos encuestados del distrito de José Leonardo Ortiz, el **80%**, consideró que las autoridades municipales, **casi nunca** y **nunca** trabajan coordinadamente con la policía nacional para el control de la violencia, el **18%** considera que lo hacen **algunas veces**, y solo el **2%** considera que lo hace **casi siempre** y **siempre**.

**Tabla 9 Trabajo de las autoridades en coordinación con la policía nacional para controlar la violencia.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	46	33	33
Casi nunca	65	47	80
Algunas Veces	24	18	98
Casi siempre	2	1	99
Siempre	1	1	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

**Gráfico 9 Trabajan coordinadamente con la policía nacional para el control de la violencia**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.2.2.5 Promedios de los indicadores de la dimensión estabilidad política y ausencia de violencia.

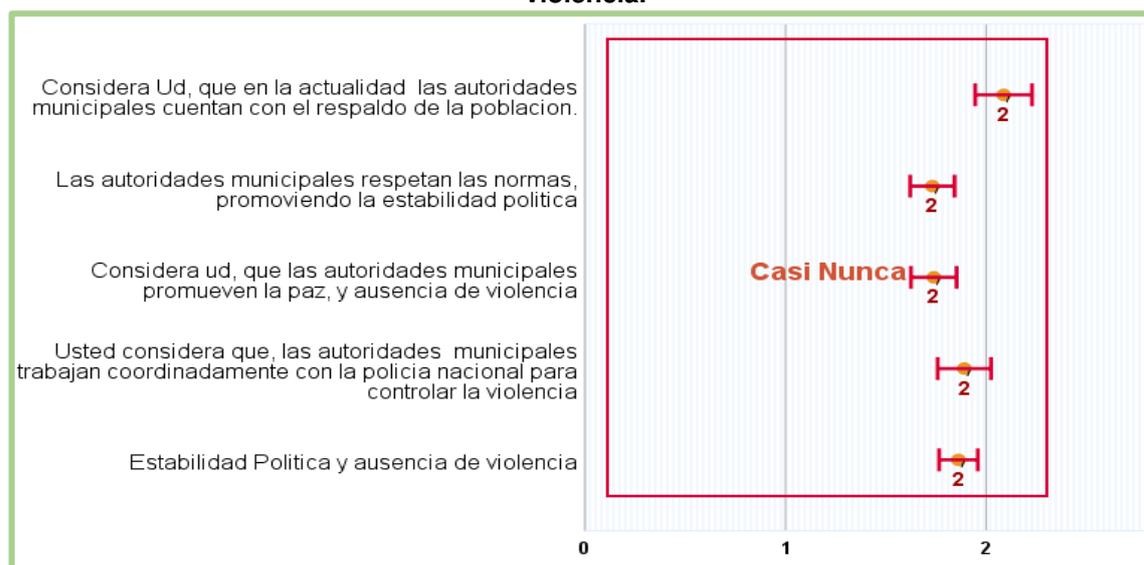
Los resultados promedios, de los indicadores obtenidos de la variable Gobernabilidad Democrática en la dimensión Estabilidad Política y ausencia de violencia, se aprecian en la tabla 10, y gráfico 10, donde se puede notar que, para los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz perciben que, las autoridades **casi nunca**: respetan las normas, promoviendo la estabilidad política, promueven la paz, y ausencia de violencia, trabajan coordinadamente con la policía nacional para controlar la violencia, y **casi nunca** las autoridades municipalidad cuentan con el respaldo de la población.

**Tabla 10 Promedios de los indicadores de la dimensión estabilidad política y ausencia de violencia.**

	Media	Valor Cualitativo
Las autoridades municipales respetan las normas, promoviendo la estabilidad política	2	Casi nunca
Considera Ud., que las autoridades municipales promueven la paz, y ausencia de violencia	2	Casi nunca
Usted considera que, las autoridades municipales trabajan coordinadamente con la policía nacional para controlar la violencia	2	Casi nunca
Considera Ud., que en la actualidad las autoridades municipales cuentan con el respaldo de la población.	2	Casi nunca
Estabilidad Política y ausencia de violencia	2	Casi nunca

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

**Gráfico 10 Promedios de los indicadores de la dimensión estabilidad política y ausencia de violencia.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.2.3 Efectividad Gubernamental.

##### 4.2.3.1 Demostración de conocimientos de las autoridades en el ejercicio del cargo de gobierno local.

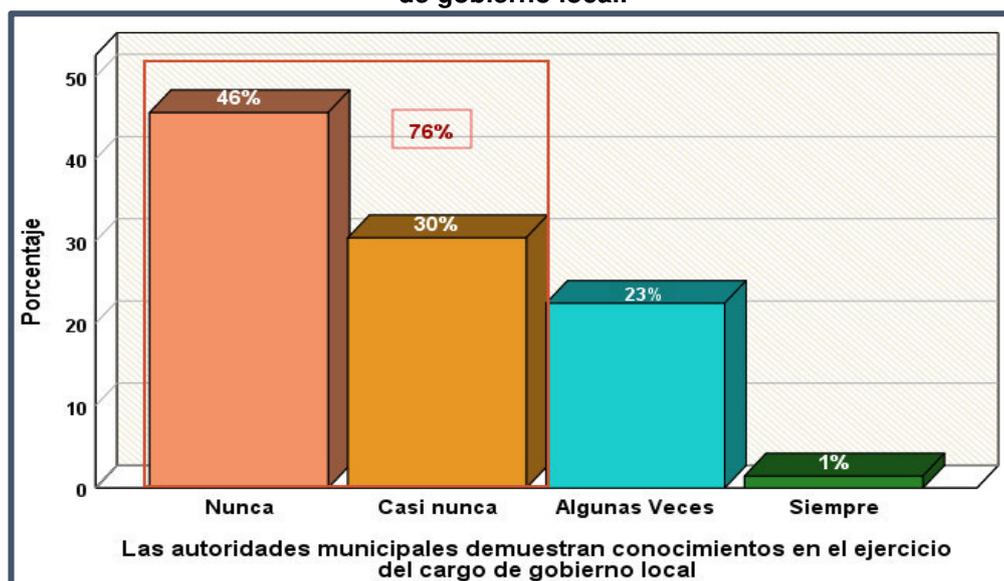
Se puede apreciar en la tabla 11 y gráfico 11 que, el **76%** los ciudadanos entrevistados en el distrito de José Leonardo Ortiz, expresaron que las autoridades municipales, **casi nunca** y **nunca** demuestran tener conocimientos en el ejercicio del cargo de gobierno local, el **23%** opina que **algunas veces**, y sólo el **1%** de la población lo indicó **siempre**.

**Tabla 11 Las autoridades municipales demuestran conocimientos en el ejercicio del cargo de gobierno local**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	63	46	46
Casi nunca	42	30	76
Algunas Veces	31	23	99
Siempre	2	1	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

**Gráfico 11 Las autoridades municipales demuestran conocimientos en el ejercicio del cargo de gobierno local.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

#### 4.2.3.2 Autoridades municipales y su atención al ciudadano.

En la tabla 12, y gráfico 12, se presenta que, los ciudadanos que fueron encuestado, el **78%** manifestó, que las autoridades municipales **casi nunca** y **nunca**, atienden al ciudadano de manera rápida y ordenada, y solo el **22%**, consideró que **algunas veces**, atienden al ciudadano de manera rápida, y ordenada.

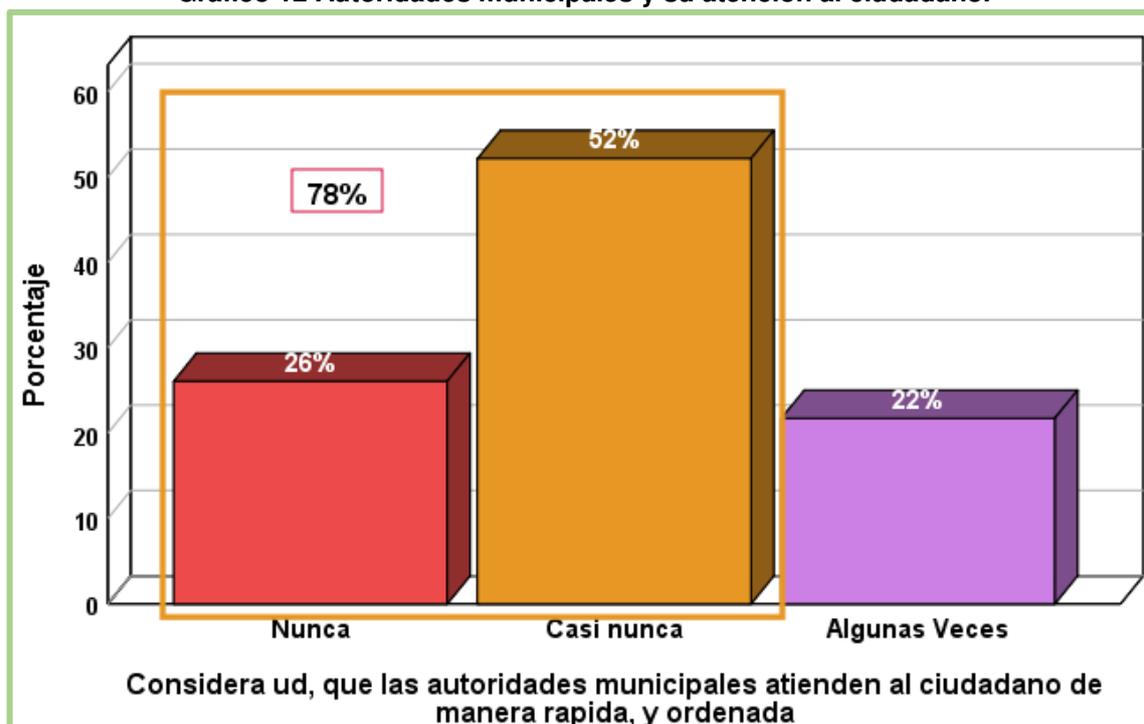
**Tabla 12 Autoridades municipales y su atención al ciudadano.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	36	26	26
Casi nunca	72	52	78
Algunas Veces	30	22	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 12.

**Gráfico 12 Autoridades municipales y su atención al ciudadano.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### **4.2.3.3 Confianza de los ciudadanos en las autoridades**

En la tabla 13 y gráfico 13, se puede observar que, el **92%** de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, consideran que **nunca y casi nunca**, confían en las autoridades que los gobiernan, y sólo el **8%** restante, refiere que **algunas veces** confía en quienes lo gobiernan.

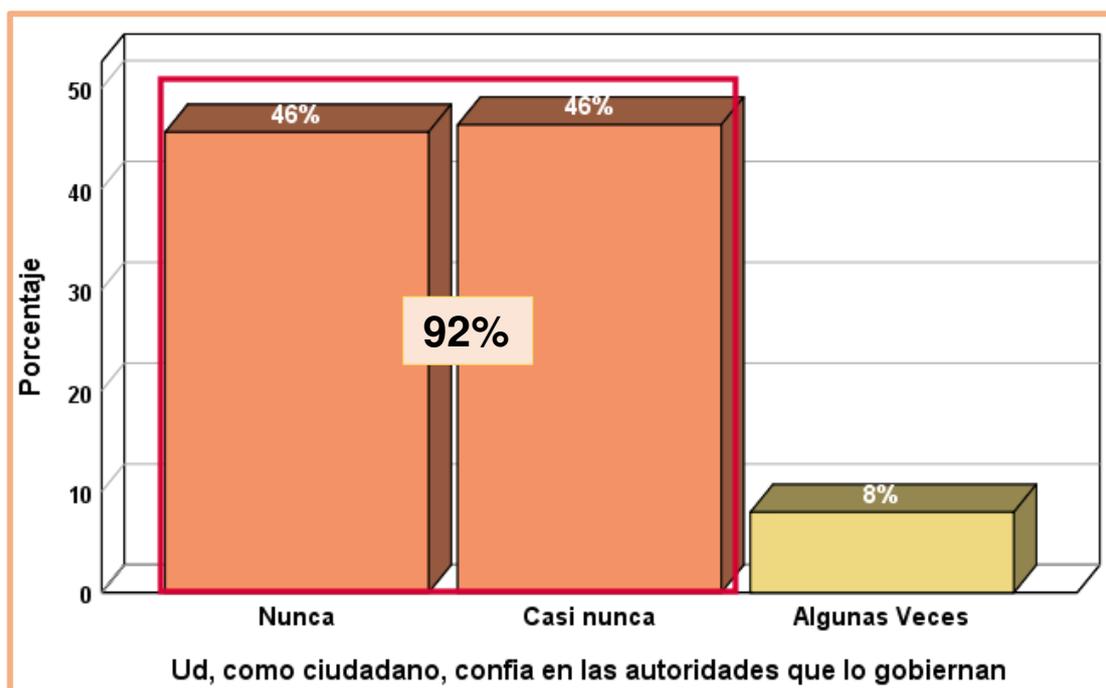
**Tabla 13 Confía en las autoridades que lo gobiernan**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	63	46	46
Casi nunca	64	46	92
Algunas Veces	11	8	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 13.

**Gráfico 13 Confía en las autoridades que lo gobiernan.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.2.3.4 Cumplimiento de promesas en campaña

Se observa en la tabla 14, que el **95%** de los ciudadanos entrevistados, manifestaron que el alcalde **casi nunca**, y **nunca**, cumple con lo prometido en la campaña, el **4%** indicó que **algunas veces** cumple, y solo un **1%** considera que **casi siempre** el alcalde cumple.

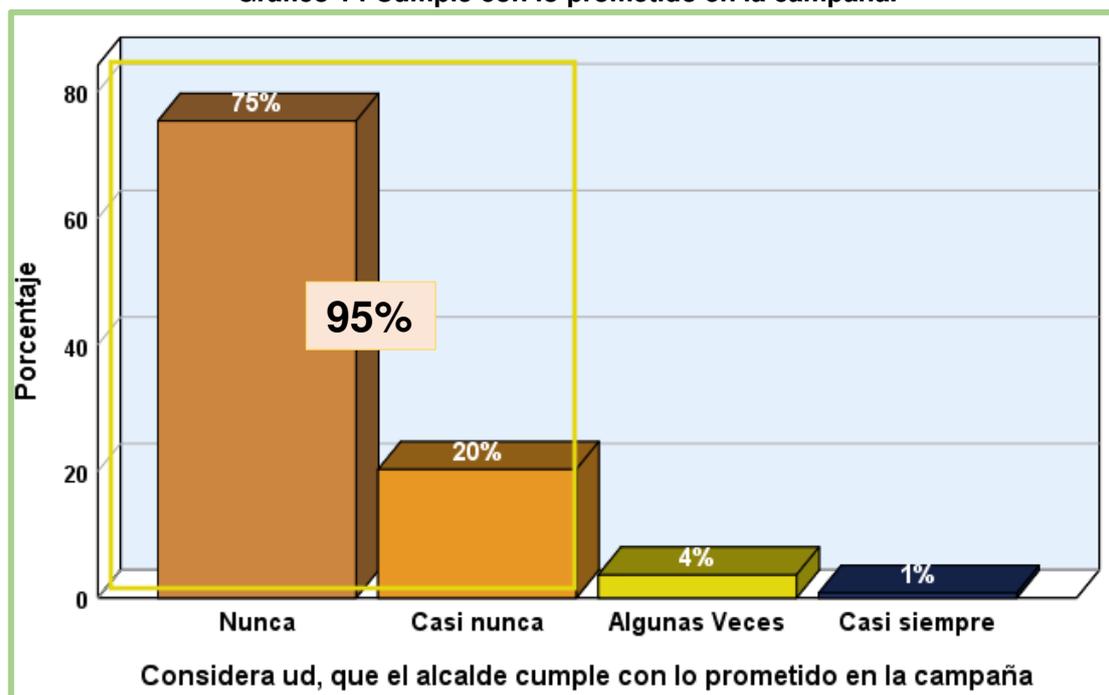
**Tabla 14 El alcalde cumple con lo prometido en la campaña**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	104	75	75
Casi nunca	28	20	96
Algunas Veces	5	4	99
Casi siempre	1	1	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 14.

Gráfico 14 Cumple con lo prometido en la campaña.



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.2.3.5 Promedios de los indicadores de la dimensión efectividad gubernamental.

En la tabla 15 a continuación, se presenta los resultados de los promedios obtenidos de los indicadores correspondientes a la dimensión Efectividad Gubernamental, donde se puede observar que, los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, manifestaron que, **nunca**: el alcalde cumple con lo prometido en la campaña.

Así mismo los ciudadanos indicaron que **casi nunca**: Las autoridades municipales demuestran conocimientos en el ejercicio del cargo de gobierno local, **Casi nunca** las autoridades municipales atienden al ciudadano de manera rápida, y ordenada, y los ciudadanos **casi nunca** confían en las autoridades que lo gobiernan.

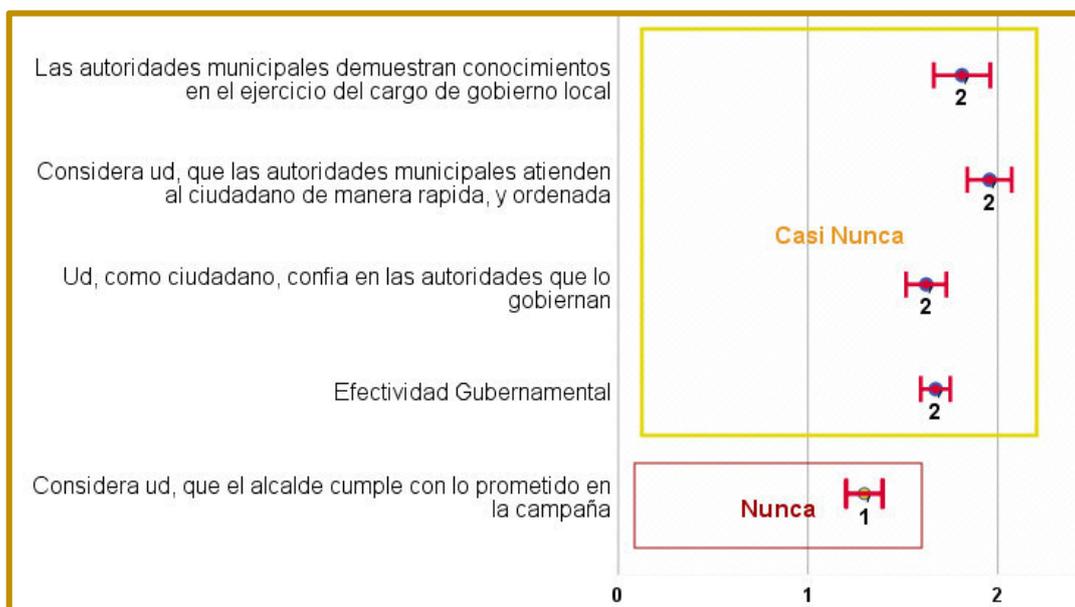
**Tabla 15 Promedios de los indicadores de la dimensión efectividad gubernamental**

	Total	Valor Cualitativo
	Media	
Las autoridades municipales demuestran conocimientos en el ejercicio del cargo de gobierno local	2	Casi Nunca
Considera Ud., que las autoridades municipales atienden al ciudadano de manera rápida, y ordenada	2	Casi Nunca
Ud., como ciudadano, confía en las autoridades que lo gobiernan	2	Casi Nunca
Considera Ud., que el alcalde cumple con lo prometido en la campaña	1	Nunca
Efectividad Gubernamental	2	Casi Nunca

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 15.

**Gráfico 15 Promedios de los indicadores de la dimensión efectividad gubernamental**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

#### 4.2.4 Calidad Regulatoria.

##### 4.2.4.1 Ordenanzas, y normas emitidas por la municipalidad.

En la tabla 16, se muestra que el **74%** de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, indicó que, **casi nunca** y **nunca**, las ordenanzas y normas emitidas por la municipalidad, benefician a la población, mientras que el **25%** opina que **algunas veces**, y sólo el **1%** considera que **casi siempre** las ordenanzas y normas emitidas por la municipalidad benefician a la población.

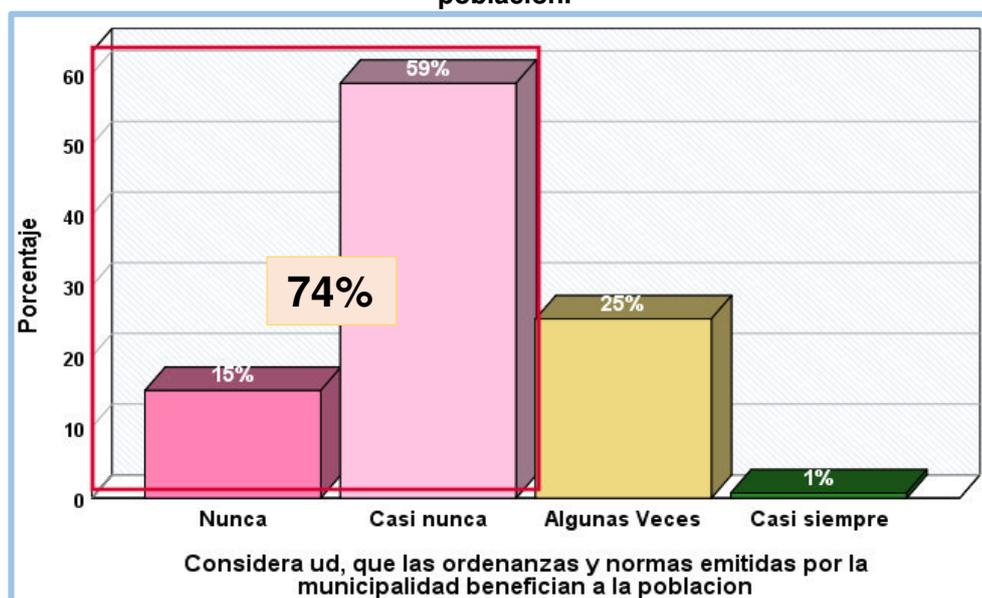
**Tabla 16 Las ordenanzas y normas emitidas por la municipalidad benefician a la población**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	21	15	15
Casi nunca	81	59	74
Algunas Veces	35	25	99
Casi siempre	1	1	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 16.

**Gráfico 16 Las ordenanzas y normas emitidas por la municipalidad benefician a la población.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.2.4.2 Autoridades municipales y su cumplimiento de las normas.

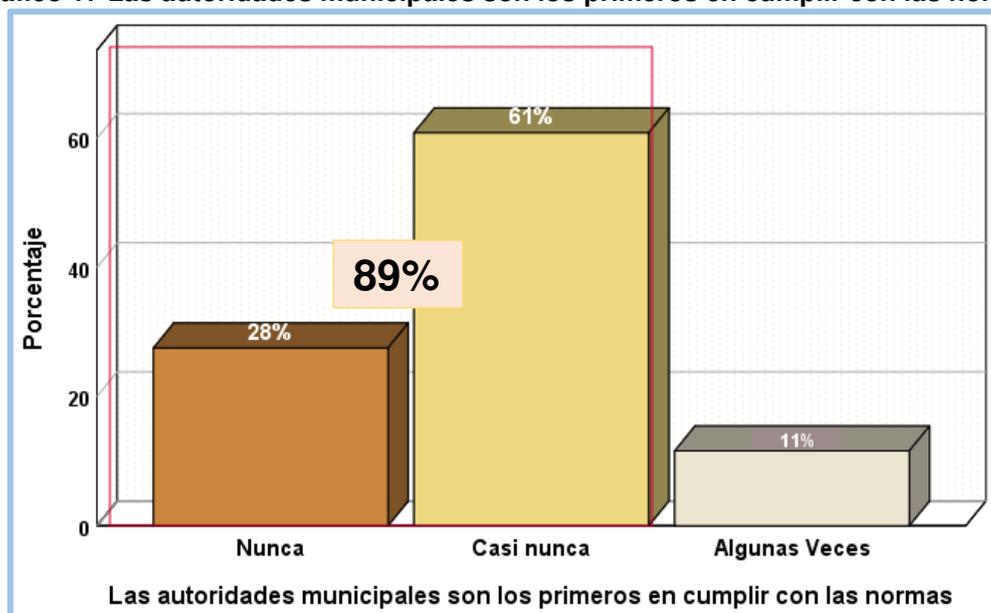
En la tabla 17 y grafico 17, se puede observar que, el **89%** de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, indicaron que las autoridades municipales, **casi nunca** y **nunca** son los primeros en cumplir con las normas, y sólo el **11%** considera que **algunas veces** las autoridades, son los primeros en cumplir las normas.

**Tabla 17 Las autoridades municipales son los primeros en cumplir con las normas**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	38	28	28
Casi nunca	84	61	89
Algunas Veces	16	11	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

**Gráfico 17 Las autoridades municipales son los primeros en cumplir con las normas**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.2.4.3 Promueven el cumplimiento del pago de los tributos, y árbitros municipales.

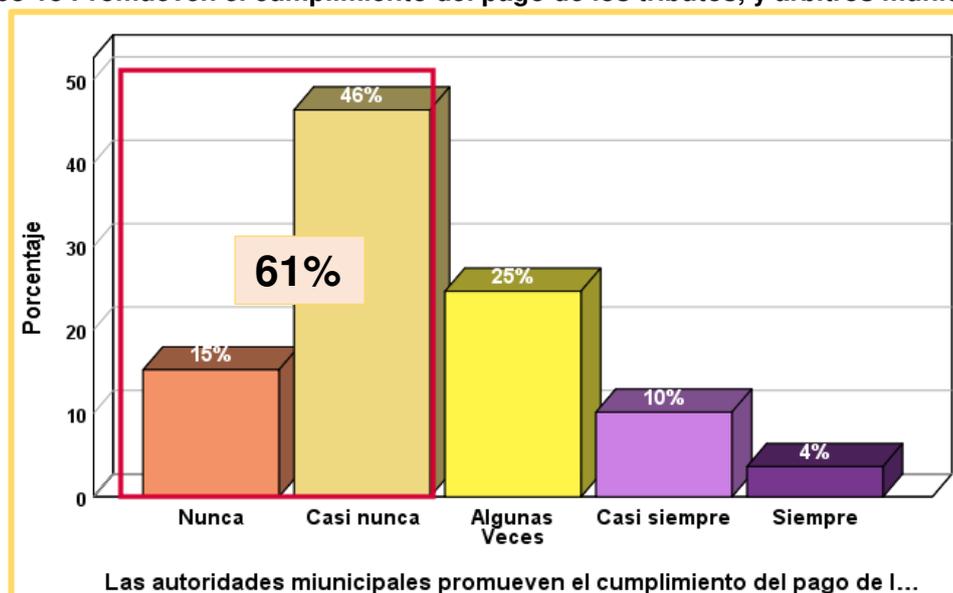
En la tabla 18 y grafico 18, se puede observar que el **61%** de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, expresaron que las autoridades municipales, **casi nunca** y **nunca**, promueven el cumplimiento del pago de los tributos, y árbitros municipales, el **25%** indicó que **algunas veces**, y solo el **14%** consideró que **casi siempre** y **siempre** las autoridades promueven el cumplimiento y pago de tributos.

**Tabla 18 Las autoridades municipales promueven el cumplimiento del pago de los tributos, y árbitros municipales**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	21	15	15
Casi nunca	64	46	62
Algunas Veces	34	25	86
Casi siempre	14	10	96
Siempre	5	4	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos de distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

**Gráfico 18 Promueven el cumplimiento del pago de los tributos, y árbitros municipales.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.2.4.4 Promedios de los indicadores de la dimensión calidad regulatoria.

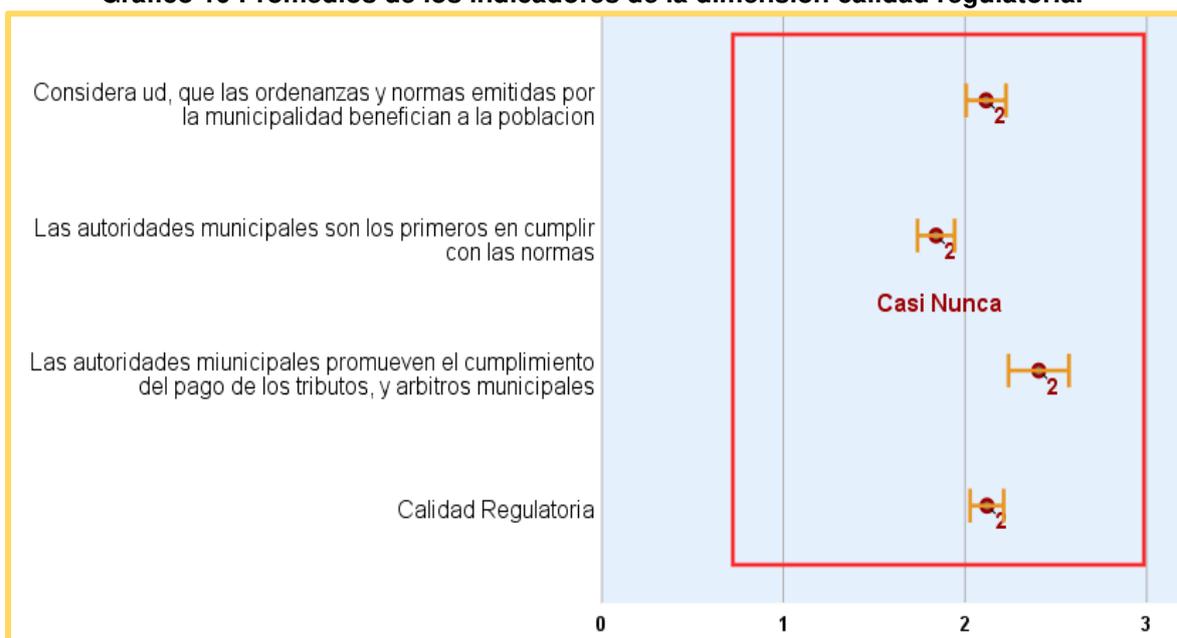
En la tabla 19 y grafico 19, se observan los promedios obtenidos de los indicadores correspondientes a la dimensión Calidad regulatoria, donde los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz manifestaron que, **casi nunca**: las autoridades municipales son los primeros en cumplir con las normas, las ordenanzas y normas emitidas por la municipalidad benefician a la población, y **casi nunca** las autoridades municipales promueven el cumplimiento del pago de los tributos, y árbitros municipales.

**Tabla 19 Promedios de los indicadores de la dimensión calidad regulatoria**

	Total	Valor
	Media	Cualitativo
Considera Ud., que las ordenanzas y normas emitidas por la municipalidad benefician a la población	2	Casi Nunca
Las autoridades municipales son los primeros en cumplir con las normas	2	Casi Nunca
Las autoridades municipales promueven el cumplimiento del pago de los tributos, y árbitros municipales	2	Casi Nunca
<b>Calidad Regulatoria</b>	<b>2</b>	<b>Casi Nunca</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

**Gráfico 19 Promedios de los indicadores de la dimensión calidad regulatoria.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

## 4.2.5 Estado de derecho.

### 4.2.5.1 Exigencia de la municipalidad a las empresas y centros nocturnos.

En la tabla 20, se aprecia que, el **74%** de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, expresaron que, la municipalidad, **casi nunca** y **nunca** exige a las empresas, y los centros nocturnos respetar las normas, el **19%** consideró que **algunas veces**, cumplen con lo mencionado anteriormente, y solo el **7%** lo manifestó que **casi siempre** y **siempre**.

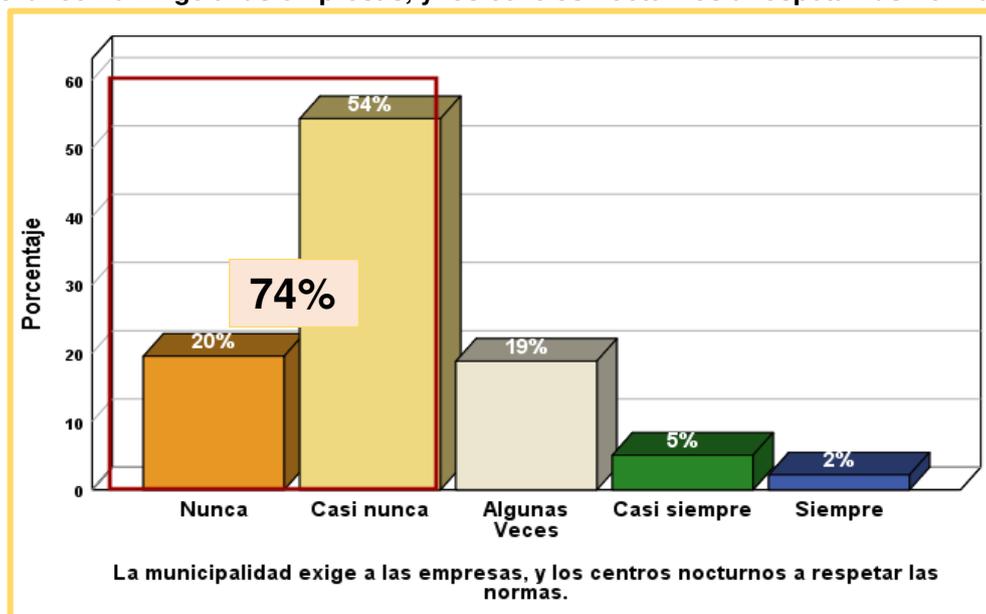
Tabla 20 La municipalidad exige a las empresas, y los centros nocturnos a respetar las normas

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	27	20	20
Casi nunca	75	54	74
Algunas Veces	26	19	93
Casi siempre	7	5	98
Siempre	3	2	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 20.

Gráfico 20 Exige a las empresas, y los centros nocturnos a respetar las normas.



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.2.5.2 Promueve la formalización del comercio ambulatorio.

En la tabla 21, se puede observar que el **81%** de los ciudadanos entrevistados en el distrito de José Leonardo Ortiz, consideran que la municipalidad, **casi nunca** y **nunca**, promueve la formalización del comercio ambulatorio, el **16%** consideró que **algunas veces**, y sólo el **3%** manifestó que **casi siempre** y **siempre**.

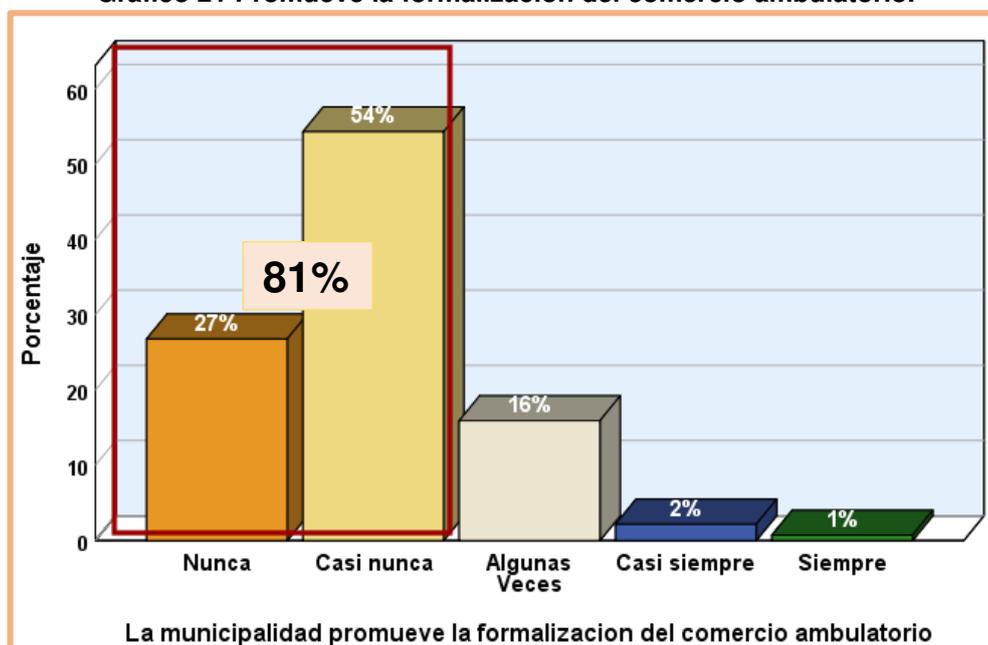
**Tabla 21 La municipalidad promueve la formalización del comercio ambulatorio**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	37	27	27
Casi nunca	75	54	81
Algunas Veces	22	16	97
Casi siempre	3	2	99
Siempre	1	1	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 21.

**Gráfico 21 Promueve la formalización del comercio ambulatorio.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.2.5.3 Promedios de los indicadores de la dimensión Estado del derecho.

En cuanto a los promedios obtenidos de los indicadores correspondientes a la dimensión estado del derecho, éstos se observan en la tabla 22, en la que se puede observar que, **casi nunca**: La municipalidad promueve la formalización del comercio ambulatorio, y **casi nunca** la municipalidad exige a las empresas, y los centros nocturnos a respetar las normas.

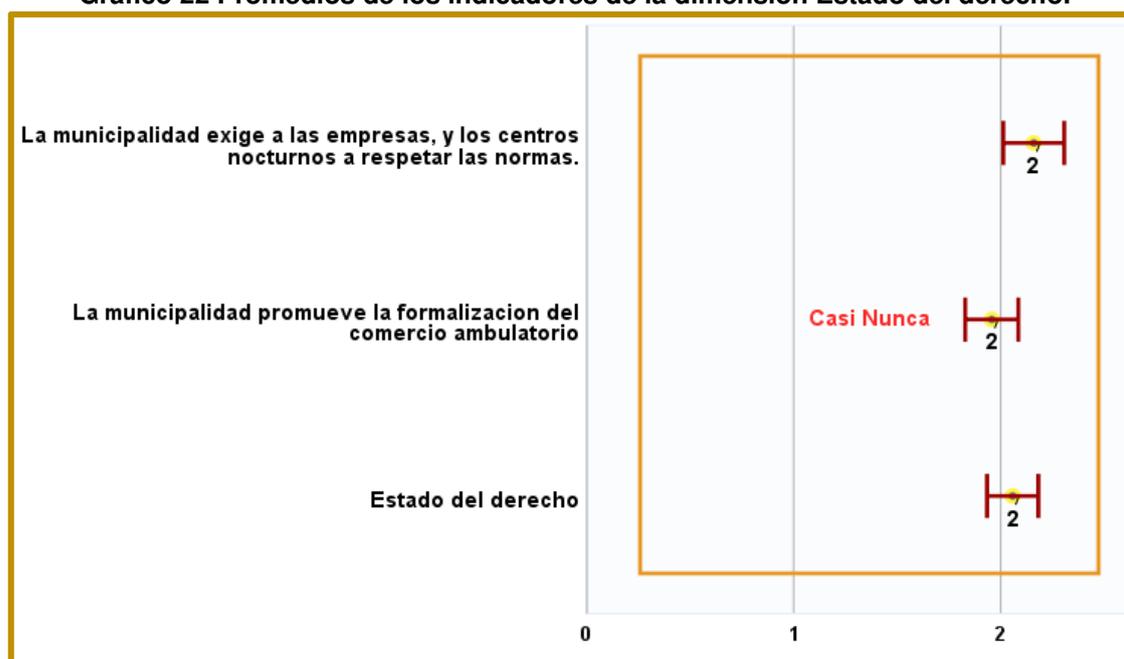
**Tabla 22 Promedios de los indicadores de la dimensión Estado del derecho.**

	Media	Valor
	Cualitativo	
La municipalidad promueve la formalización del comercio ambulatorio	2	Casi nunca
La municipalidad exige a las empresas, y los centros nocturnos a respetar las normas.	2	Casi nunca
Estado de derecho	2	Casi nunca

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 22.

**Gráfico 22 Promedios de los indicadores de la dimensión Estado del derecho.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

## 4.2.6 Control de la corrupción.

### 4.2.6.1 Trabajo de las autoridades y su coordinación con los dirigentes vecinales.

En la tabla 23, se aprecia que, el **79%** de los ciudadanos encuestados en el distrito de José Leonardo Ortiz, indicaron que las autoridades, **casi nunca** y **nunca** trabajan en coordinación con los dirigentes vecinales, el **19%** opina que **algunas veces**, y sólo el **2%** opina que **casi siempre**, y **siempre**.

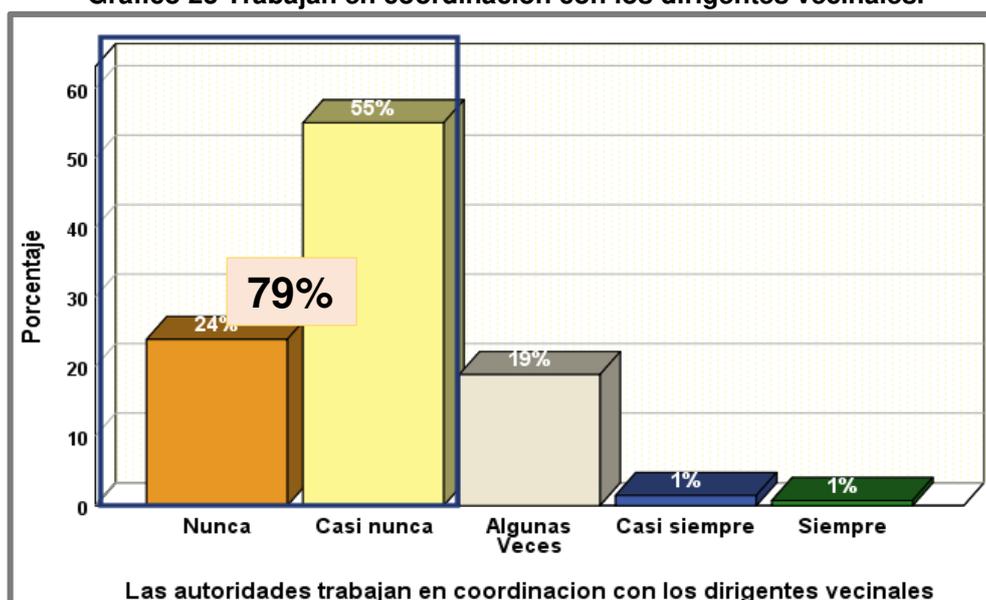
**Tabla 23 Trabajan en coordinación con los dirigentes vecinales.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	33	24	24
Casi nunca	76	55	79
Algunas Veces	26	19	98
Casi siempre	2	1	99
Siempre	1	1	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 23.

**Gráfico 23 Trabajan en coordinación con los dirigentes vecinales.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.2.6.2 Emisión de normas para controlar la corrupción.

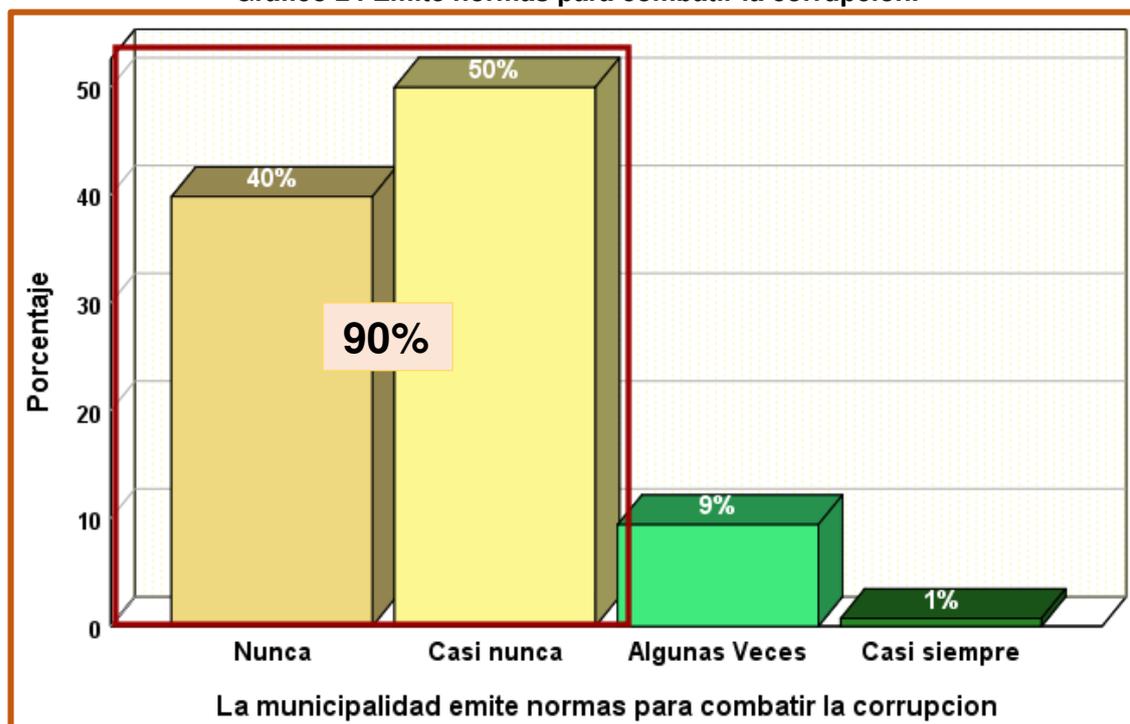
Se puede apreciar en la tabla 24 y gráfico 24 que, el **90%** de los ciudadanos entrevistados en el distrito de José Leonardo Ortiz, consideran que la municipalidad, **casi nunca** y **nunca** emite normas para combatir la corrupción, el **9%** considera que **algunas veces**, y sólo el **1%** restante de los ciudadanos, considera que **casi siempre** la municipalidad emite normas para controlar la corrupción.

**Tabla 24 La municipalidad emite normas para combatir la corrupción**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	55	40	40
Casi nunca	69	50	90
Algunas Veces	13	9	99
Casi siempre	1	1	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

**Gráfico 24 Emite normas para combatir la corrupción.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.2.6.3 Información que brinda la municipalidad a la población.

En la tabla 25, se puede observar que el **84%** de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, consideran que las autoridades **casi nunca** y **nunca**, brindan la información que solicita la población, y sólo el **16%** de los ciudadanos considera que **algunas veces** las autoridades les brindan la información que solicitan.

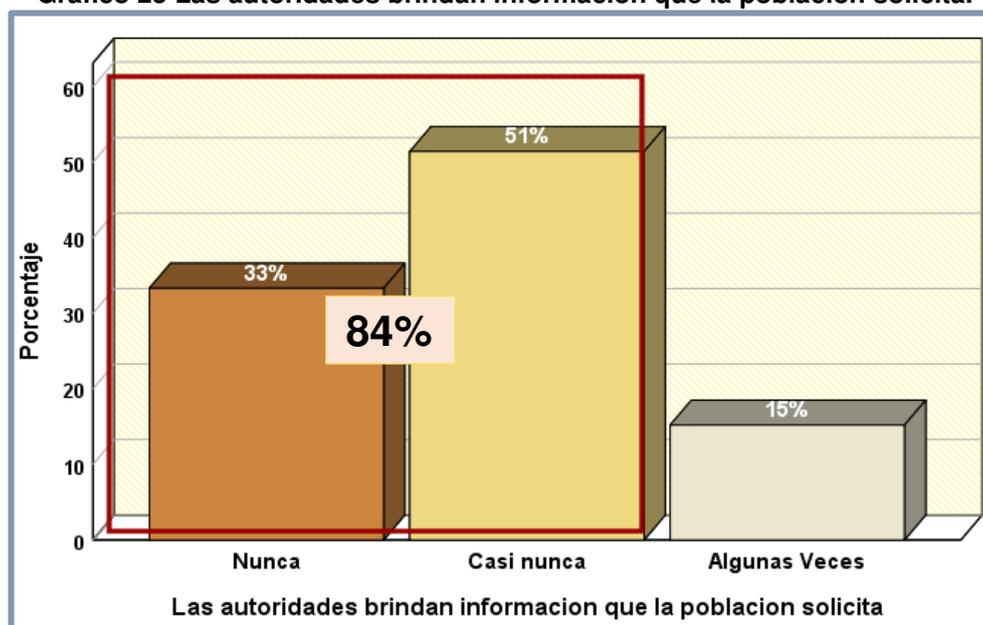
**Tabla 25 Las Autoridades brindan información que la población solicita.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	60	33	33
Casi nunca	56	51	85
Algunas Veces	22	15	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 25.

**Gráfico 25 Las autoridades brindan información que la población solicita.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.2.6.4 Promedios de los indicadores de la dimensión control de corrupción.

En cuanto a los promedios obtenidos de los indicadores correspondientes a la dimensión control de corrupción, éstos se presentan en la tabla 26, en la que se puede observar que, **casi nunca**:

- La municipalidad emite normas para combatir la corrupción
- Las autoridades brindan información que la población solicita
- Las autoridades trabajan en coordinación con los dirigentes vecinales

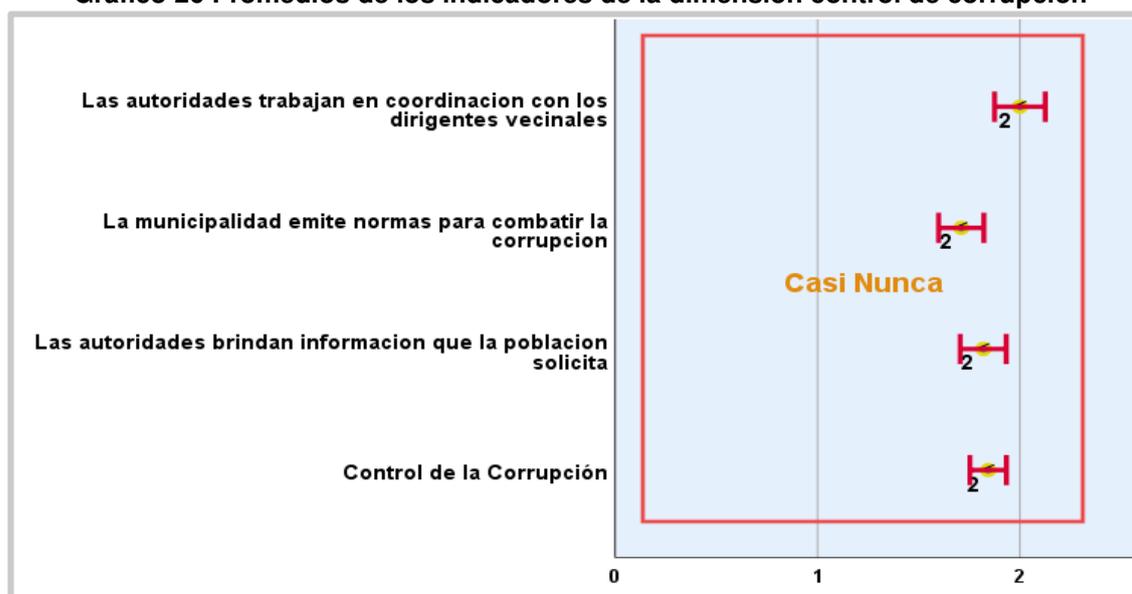
**Tabla 26 Promedios de los indicadores de la dimensión control de corrupción.**

	Media	Valor cualitativo
La municipalidad emite normas para combatir la corrupción	2	Casi nunca
Las autoridades brindan información que la población solicita	2	Casi nunca
Las autoridades trabajan en coordinación con los dirigentes vecinales	2	Casi nunca
Control de la corrupción	2	Casi nunca

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 26.

**Gráfico 26 Promedios de los indicadores de la dimensión control de corrupción**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.2.7 Promedio general de la gobernabilidad democrática.

Finalmente, se presenta en la tabla 27 y grafico 27, los últimos resultados correspondientes al promedio general de la gobernabilidad democrática y sus dimensiones estudiadas, donde se observa un valor cualitativo “Casi nunca” en cada una de las dimensiones: Voz y rendición, estabilidad política y ausencia de violencia, efectividad gubernamental, calidad regulatoria, estado del derecho y control de corrupción.

**Tabla 27 Promedio general de la gobernabilidad democrática**

	Total	Valor
	Media	Cualitativo
Voz y rendición	2	Casi Nunca
Estabilidad Política y ausencia de violencia	2	Casi Nunca
Efectividad Gubernamental	2	Casi Nunca
Calidad Regulatoria	2	Casi Nunca
Estado del derecho	2	Casi Nunca
Control de la Corrupción	2	Casi Nunca
Gobernabilidad Democrática	2	Casi Nunca

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

**Gráfico 27 Promedio general de la gobernabilidad democrática**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

### 4.3.- Evaluación de la Gestión Pública de la Municipalidad.

De la información recogida de los 138 ciudadanos entrevistados en el distrito José Leonardo Ortiz, se obtuvieron los siguientes resultados respecto a la evaluación de la gestión pública de la municipalidad. Las Dimensiones que se estudiaron fueron: Desarrollo organizacional, Finanzas Municipales, y Servicios y proyectos.

#### 4.3.1 Desarrollo Organizacional.

##### 4.3.1.1 Trabajo municipal sobre el orden y desarrollo del territorio.

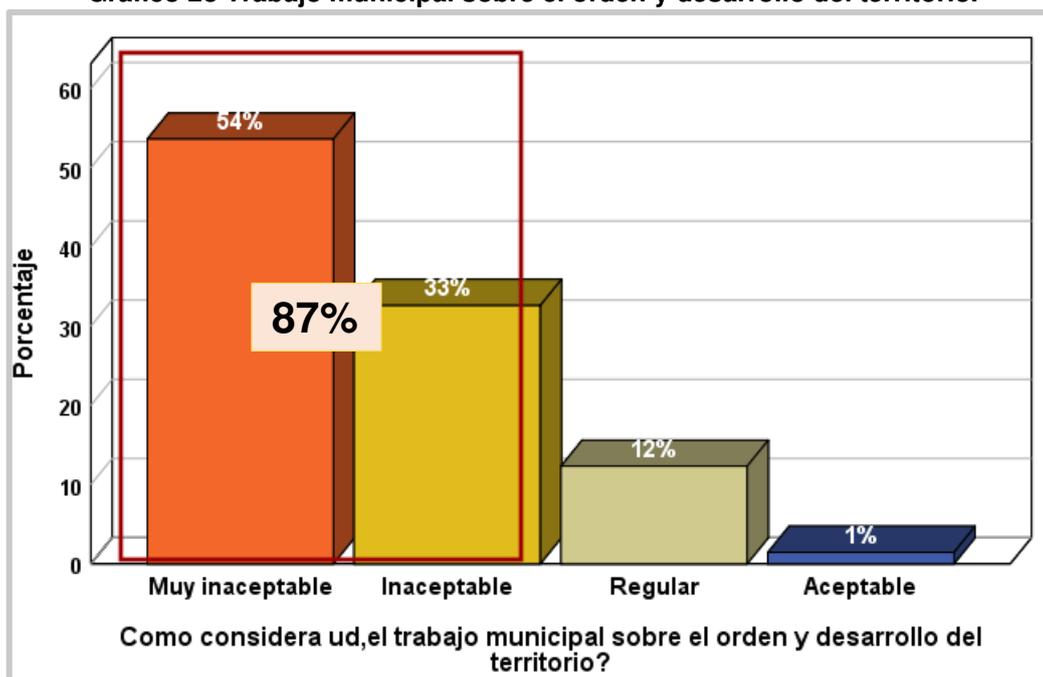
En la tabla 28 y grafico 28, se puede observar que el **87%** de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, manifestaron que, el trabajo municipal sobre el orden y desarrollo del territorio es **inaceptable** y **muy inaceptable**, mientras que el **12%** lo consideró **regular**, y sólo el **1%** restante de los ciudadanos indicaron que es **aceptable**.

**Tabla 28 Trabajo municipal sobre el orden y desarrollo del territorio.**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inaceptable	74	54	54
Inaceptable	45	33	86
Regular	17	12	99
Aceptable	2	1	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

**Gráfico 28 Trabajo municipal sobre el orden y desarrollo del territorio.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### **4.3.1.2 Plan de desarrollo urbano elaborado por la municipalidad.**

En la tabla 29 se observa que, el **93%** de los ciudadanos entrevistados en el distrito de José Leonardo Ortiz, indicaron que la manera en que se desarrolla el plan de desarrollo urbano elaborado por la municipalidad, **es inaceptable y muy inaceptable**, y sólo el **7%** restante de los ciudadanos, lo considera **regular**.

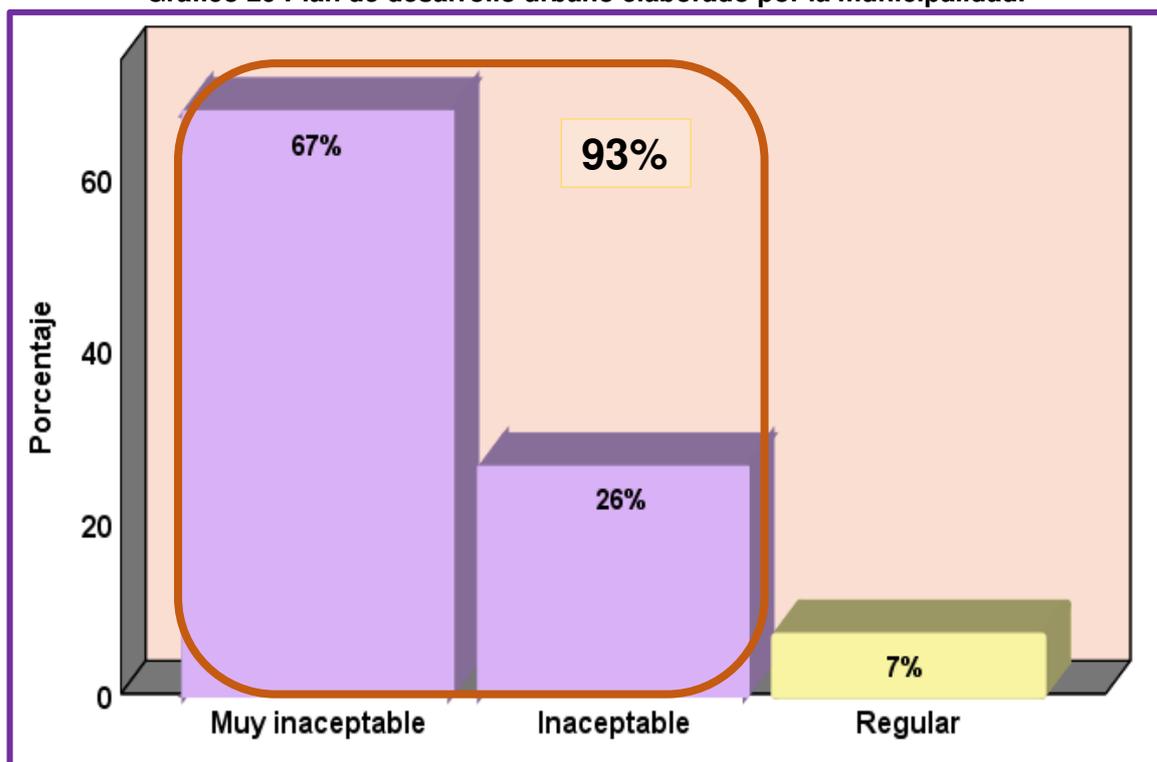
**Tabla 29 Plan de desarrollo urbano elaborado por la municipalidad.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inaceptable	93	67	67
Inaceptable	36	26	93
Regular	9	7	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 29.

**Gráfico 29 Plan de desarrollo urbano elaborado por la municipalidad.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### **4.3.1.3 Gestión adecuada de la municipalidad.**

En la tabla 30, se puede visualizar que, el **77%** de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, expresaron que, la cantidad de trabajadores existentes en la municipalidad **no** permite la gestión adecuada de la municipalidad, haciendo su gestión **inaceptable y muy inaceptable**, el **17%** lo consideró como **regular**, y sólo un **5%** de los ciudadanos lo manifestó como **aceptable**.

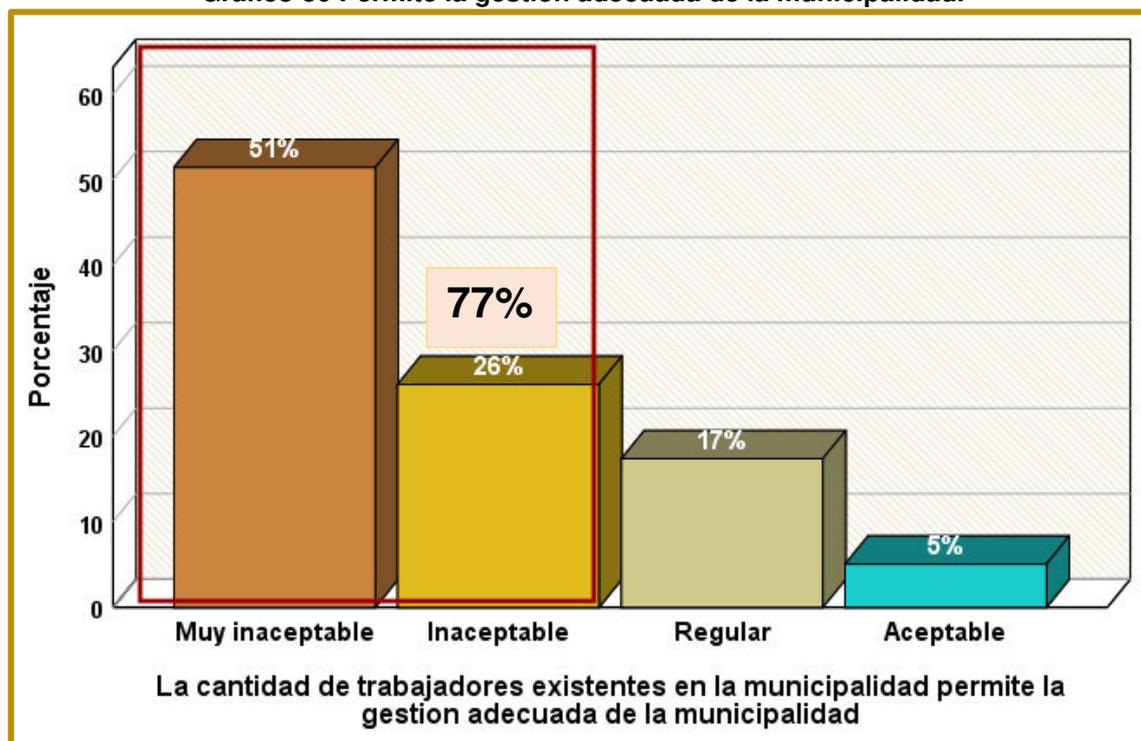
**Tabla 30 Permite la gestión adecuada de la municipalidad**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inaceptable	73	52	52
Inaceptable	34	26	78
Regular	24	17	95
Aceptable	7	5	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 30.

**Gráfico 30 Permite la gestión adecuada de la municipalidad.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### **4.3.1.4 Promedios de los indicadores de la dimensión desarrollo organizacional.**

En cuanto a los promedios obtenidos de los indicadores correspondientes a la dimensión desarrollo organizacional, se observa en la tabla 31 lo manifestado por los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, siendo **muy inaceptable**: El desarrollo del plan de desarrollo urbano elaborado por la municipalidad, e **inaceptable**: El trabajo municipal sobre el orden y desarrollo del territorio, y la cantidad de trabajadores existentes en la municipalidad, ya que no permite la gestión adecuada de la municipalidad.

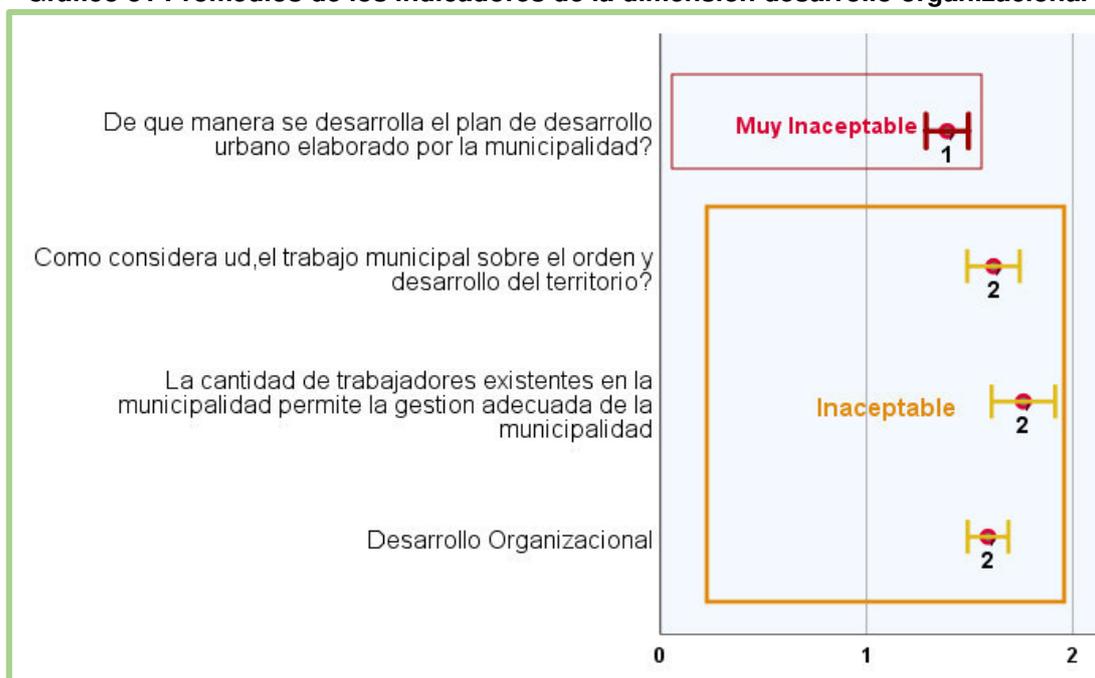
**Tabla 31 Promedios de los indicadores de la dimensión desarrollo organizacional.**

	Total	Valor
	Media	Cualitativo
Como considera Ud., el trabajo municipal sobre el orden y desarrollo del territorio?	2	Inaceptable
De qué manera se desarrolla el plan de desarrollo urbano elaborado por la municipalidad?	1	Muy Inaceptable
La cantidad de trabajadores existentes en la municipalidad permite la gestión adecuada de la municipalidad	2	Inaceptable
<b>Desarrollo Organizacional</b>	<b>2</b>	<b>Inaceptable</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 31.

**Gráfico 31 Promedios de los indicadores de la dimensión desarrollo organizacional**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

### 4.3.2 Finanzas Municipales.

#### 4.3.2.1 Recaudación de impuestos municipales.

Se aprecia en la tabla 32 que, el **71%** de los ciudadanos entrevistados en el distrito de José Leonardo Ortiz, indicaron que la gestión municipal sobre la forma como se realiza la recaudación de impuestos municipales, es **inaceptable** y **muy inaceptable**, mientras que el **17%** lo consideró **regular**, y sólo el **12%** de los ciudadanos lo manifestó **aceptable**.

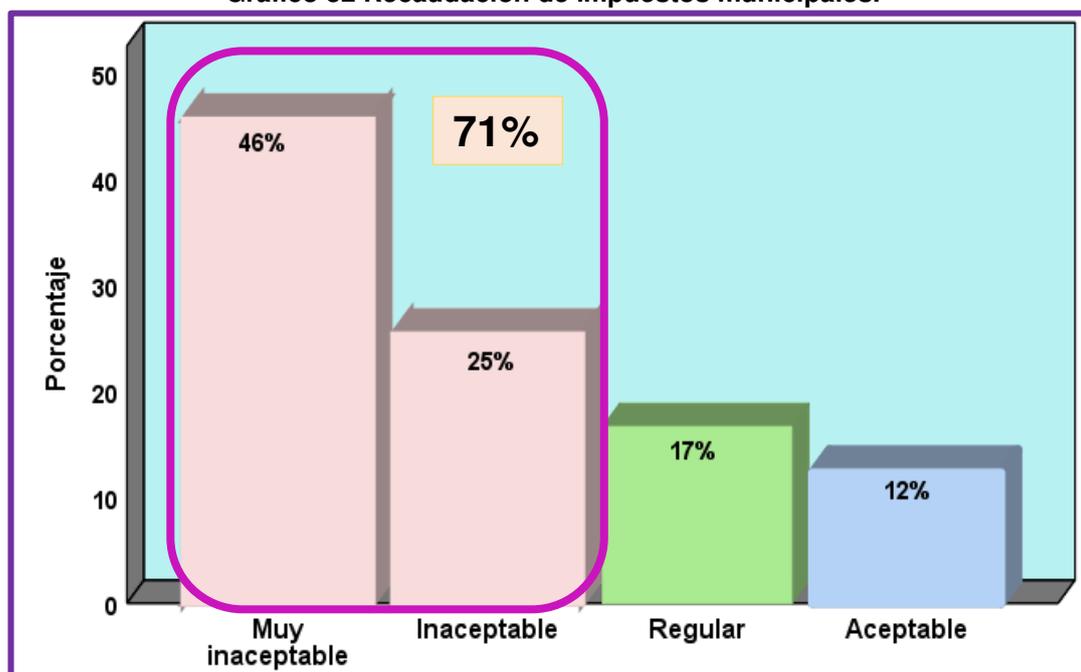
**Tabla 32 Recaudación de impuestos municipales.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inaceptable	63	46	46
Inaceptable	35	25	71
Regular	23	17	88
Aceptable	17	12	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 32.

**Gráfico 32 Recaudación de impuestos municipales.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos resultados se confirman con lo publicado por (Muñoz, 2018), en su artículo para el diario la República “La crítica situación de José Leonardo Ortiz ad portas de la campaña electoral”, encontró que:

“Millonarias deudas, baja recaudación, cuentas bloqueadas, informalidad, infraestructura sanitaria colapsada, obras inconclusas, sentencias judiciales por cumplir, 25 puntos críticos de acumulación de residuos sólidos y otros 40 de incidencia delictiva. El listado de problemas que atraviesa el distrito de José Leonardo Ortiz (JLO), el más grande y poblado de Chiclayo (región Lambayeque), parece inagotable. El mal estado financiero se debe, en parte, a la baja recaudación que tiene la comuna. Zeña Coronado indicó que solo el 20% de los 30 mil contribuyentes que figuran en el sistema tributario cumple con pagar sus arbitrios, con lo cual se deja de percibir más de S/ 2 millones mensuales. Incluso, según la Defensoría del Pueblo, el catastro donde se registran los bienes inmuebles (negocios, viviendas) para el respectivo pago de tributos no ha sido actualizado en los últimos 15 años. En su momento el alcalde del distrito, Epifanio Cubas Coronado, estimó que 80 mil contribuyentes deberían estar registrados, pero cerca de 50 mil se mantienen en la informalidad”

#### **4.3.2.2 Inversión que realiza la municipalidad.**

En la tabla 33, se puede visualizar que, el **92%** de los ciudadanos encuestados del distrito de José Leonardo Ortiz, califican la inversión que realiza la municipalidad, como **inaceptable** y **muy inaceptable**, el **7%** lo indicó como **regular**, y sólo el **1%** de los ciudadanos lo califica como **aceptable**.

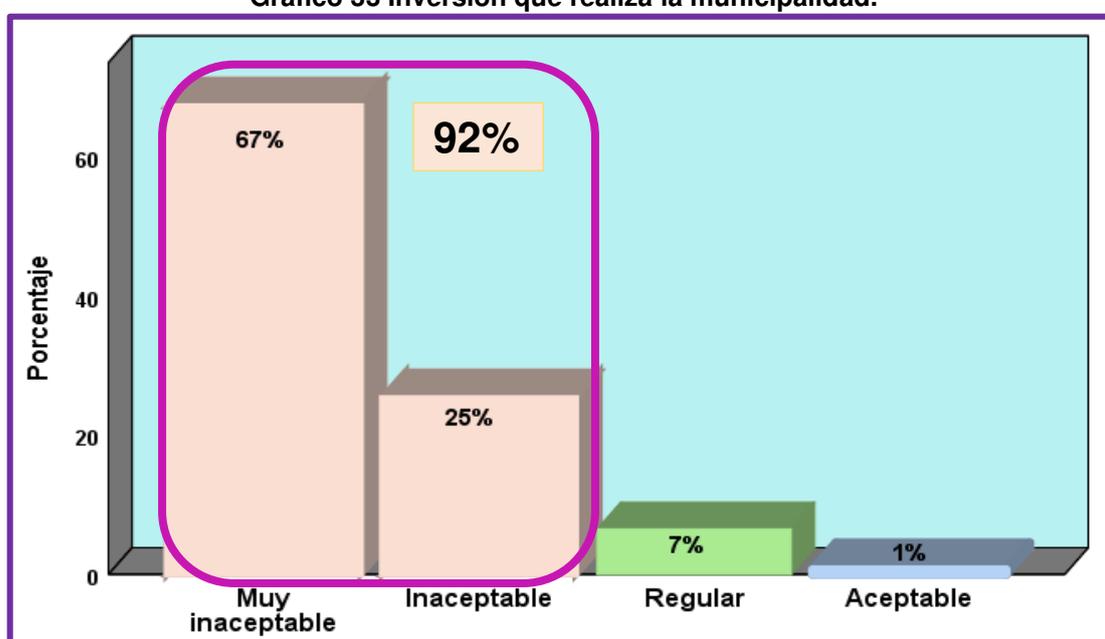
**Tabla 33 Inversión que realiza la municipalidad**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inaceptable	93	67	67
Inaceptable	35	25	92
Regular	9	7	99
Aceptable	1	1	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 33.

**Gráfico 33 Inversión que realiza la municipalidad.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos resultados se pueden observar en la figura 3, y confirman con lo publicado por (Muñoz, 2018), en su artículo para el diario la República “La crítica situación de José Leonardo Ortiz ad portas de la campaña electoral”, encontró que:

“El coordinador regional de la Mesa de Concertación para la Lucha Contra La Pobreza, Luis Montenegro Serquén, advirtió que José Leonardo Ortiz es el distrito urbano de Lambayeque con mayores índices

de pobreza (27%) y extrema pobreza (7%), por lo que hace falta la inversión en programas sociales”



Figura 3 - Obras pendiente de infraestructura vial y de saneamiento en el distrito José Leonardo Ortiz año 2018.  
Fuente: (Muñoz, 2018)

#### **4.3.2.3 Presupuesto ejecutado en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social.**

En la tabla 34, se puede notar que el **93%** de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, manifestaron **inaceptable** y **muy inaceptable**, que el presupuesto ejecutado es invertido también en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social, el **6%** lo considera **regular**, y sólo el **1%** de los ciudadanos lo considera **aceptable**.

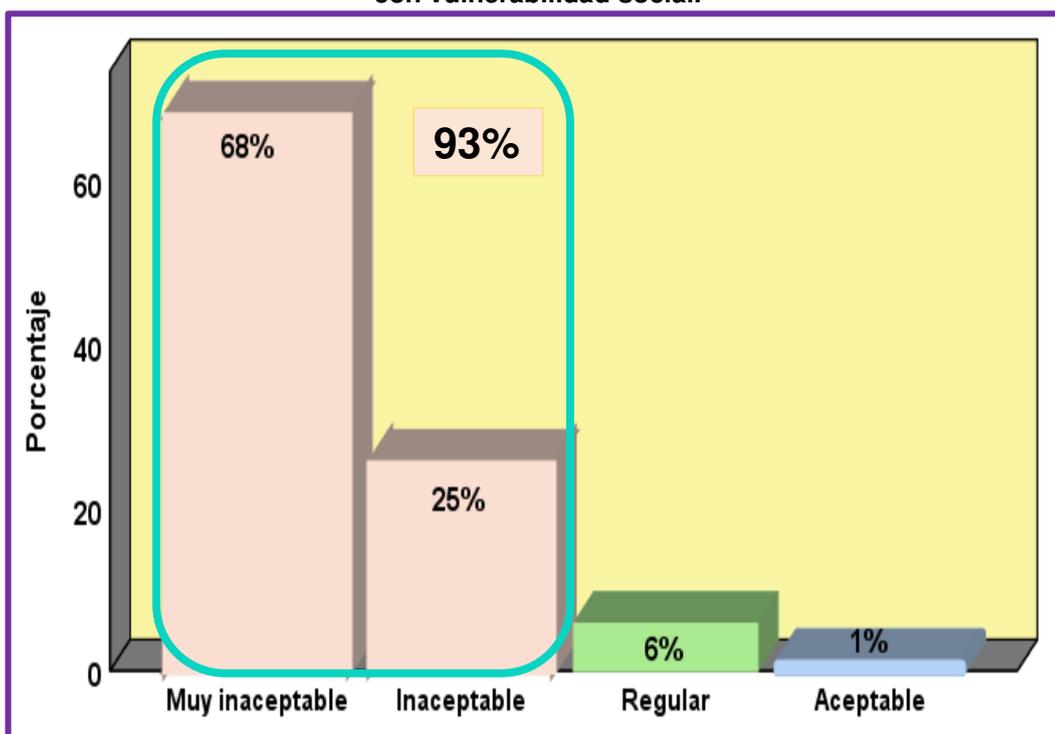
**Tabla 34 El presupuesto ejecutado es invertido también en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inaceptable	94	68	68
Inaceptable	35	25	93
Regular	8	6	99
Aceptable	1	1	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 34.

**Gráfico 34 El presupuesto ejecutado es invertido también en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.3.2.4 Promedios de los indicadores de la dimensión Finanzas Municipales.

Los promedios obtenidos de los indicadores correspondientes a la dimensión finanzas municipales, que se presentan en la tabla 35, se puede apreciar que, los ciudadanos manifestaron **muy inaceptable** que el presupuesto ejecutado sea invertido también en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social, y **Muy inaceptable** la inversión que realiza la municipalidad. También se observa que, es **Inaceptable**: La gestión municipal sobre la forma como se realiza la recaudación de impuestos municipales.

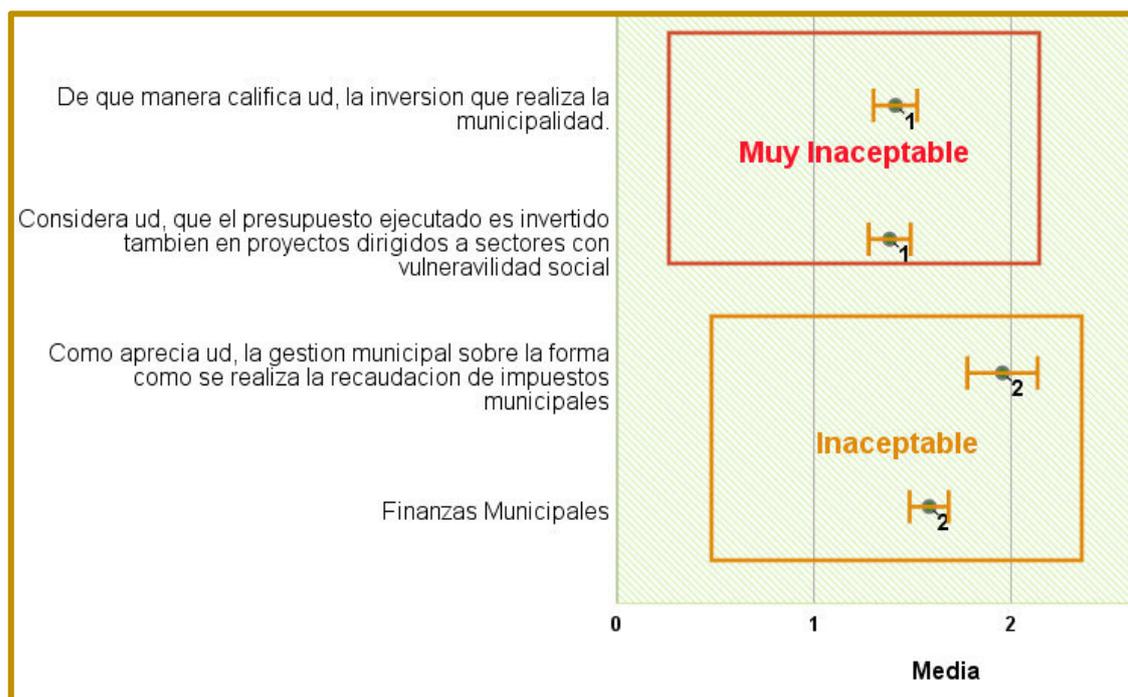
**Tabla 35 Promedios de los indicadores de la dimensión Finanzas Municipales.**

	Total	Valor
	Media	Cualitativo
Como aprecia ud, la gestión municipal sobre la forma como se realiza la recaudación de impuestos municipales	2	Inaceptable
De qué manera califica ud, la inversión que realiza la municipalidad.	1	Muy Inaceptable
Considera ud, que el presupuesto ejecutado es invertido también en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social	1	Muy Inaceptable
<b>Finanzas Municipales</b>	<b>2</b>	<b>Inaceptable</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 35.

**Gráfico 35 Promedios de los indicadores de la dimensión Finanzas Municipales.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

### 4.3.3 Servicios y proyectos.

#### 4.3.3.1 Mecanismo institucional del libro de reclamaciones de registro, seguimiento, y reclamación de quejas y demandas de la población.

En la tabla 36, se puede observar que el **73%** de los ciudadanos encuestados en el distrito de José Leonardo Ortiz, consideran **Inaceptable** y **muy inaceptable**, el mecanismo institucional del libro de reclamaciones de registro, seguimiento y reclamación de quejas demandas de la población, el **22%** lo manifestó **regular**, y sólo el **5%** lo consideró **aceptable**.

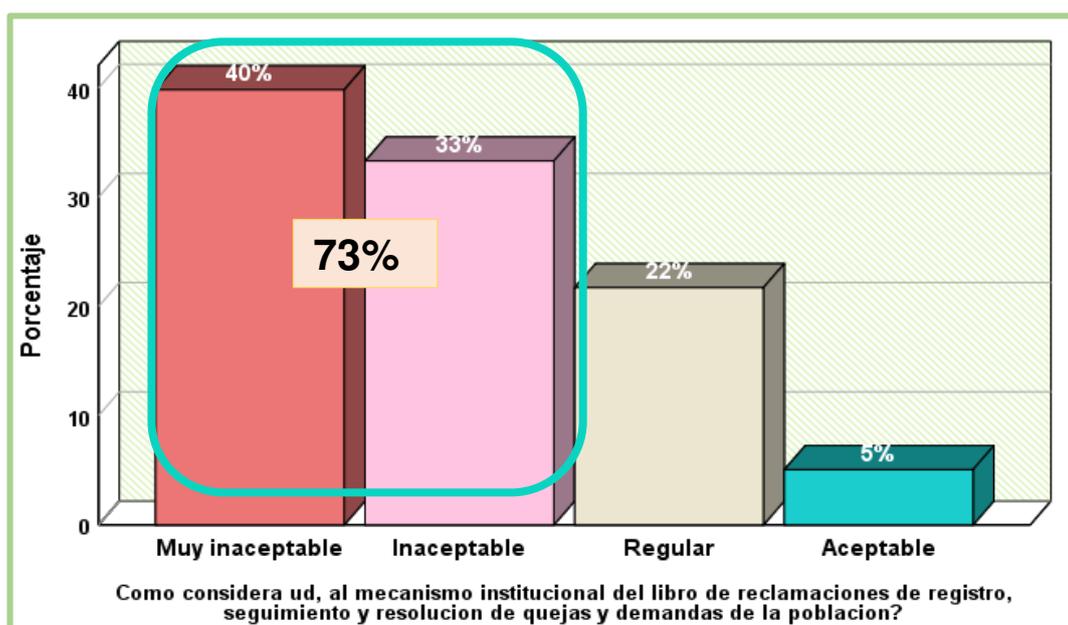
**Tabla 36 Mecanismo institucional del libro de reclamaciones de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inaceptable	55	40	40
Inaceptable	46	33	73
Regular	30	22	95
Aceptable	7	5	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 36.

**Gráfico 36 Mecanismo institucional del libro de reclamaciones de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.3.3.2 Participación de actores sociales en la ejecución de algunos proyectos.

En la tabla 37, se aprecia que el **80%** de los ciudadanos encuestados en el distrito José Leonardo Ortiz, manifestaron **inaceptable** y **muy inaceptable**, la participación de actores sociales en la ejecución de algunos proyectos, mientras que, el **20%** restante de la población lo calificó **regular**.

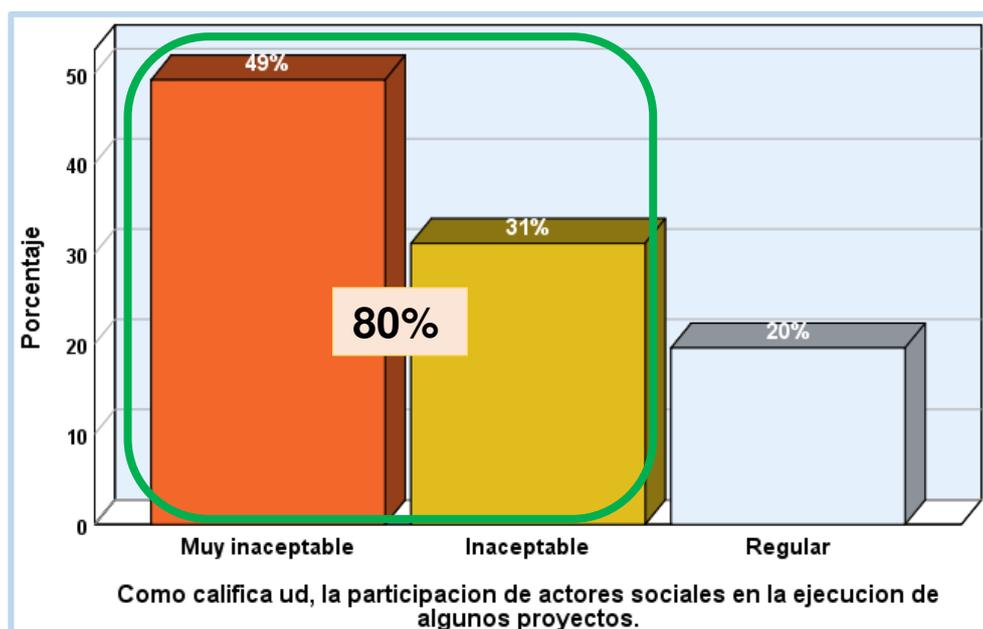
**Tabla 37 Participación de actores sociales en la ejecución de algunos proyectos.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inaceptable	68	49	49
Inaceptable	43	31	80
Regular	27	20	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 37.

**Gráfico 37 Participación de actores sociales en la ejecución de algunos proyectos.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.3.3.3 Servicio de recolección de basura.

Se muestra en la tabla 38 que, el **97%** de los ciudadanos entrevistados en el distrito José Leonardo Ortiz, manifestaron que el servicio de recolección de basura es **inaceptable** y **muy inaceptable**, mientras que, el **2%** lo manifestó **regular**, y el **1%** de los ciudadanos de la población consideraron que el servicio de recolección de basura es **muy aceptable**.

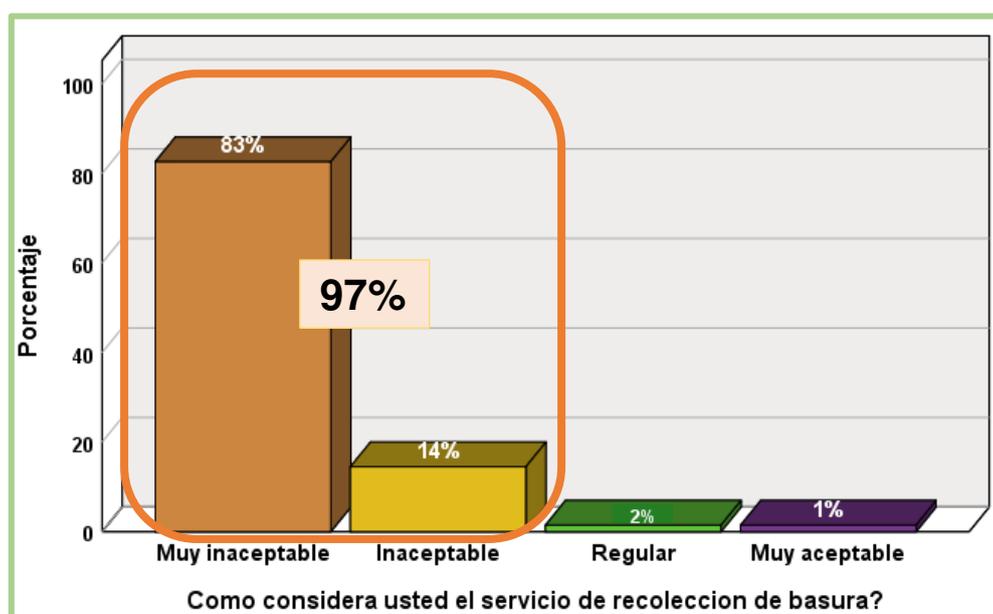
**Tabla 38 Como considera usted el servicio de recolección de basura?**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inaceptable	114	83	83
Inaceptable	20	14	97
Regular	2	2	99
Muy aceptable	2	1	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 38.

**Gráfico 38 Servicio de recolección de basura.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

En la figura 4, se puede comprobar la información obtenida en la encuesta aplicada a los ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018, con lo publicado por (Perú21, 2018), donde señalan que:

“El distrito chiclayano de José Leonardo Ortiz también presenta problemas de acumulación de basura en las calles. Hay residuos sólidos amontonados en las principales vías”



Figura 4 - Basura acumulada en las calles de José Leonardo Ortiz  
Fuente: (Perú21, 2018)

#### 4.3.3.4 Mantenimiento de parques y jardines.

Se puede observar en la tabla 39 que, el 71% de los ciudadanos manifestaron **inaceptable** y **muy inaceptable**, el mantenimiento de parques y jardines, que favorezca a la población, el **22%** lo consideró como **regular**, mientras que sólo el **7%** de los ciudadanos considera el mantenimiento de parques y jardines como **aceptable** y **muy inaceptable**.

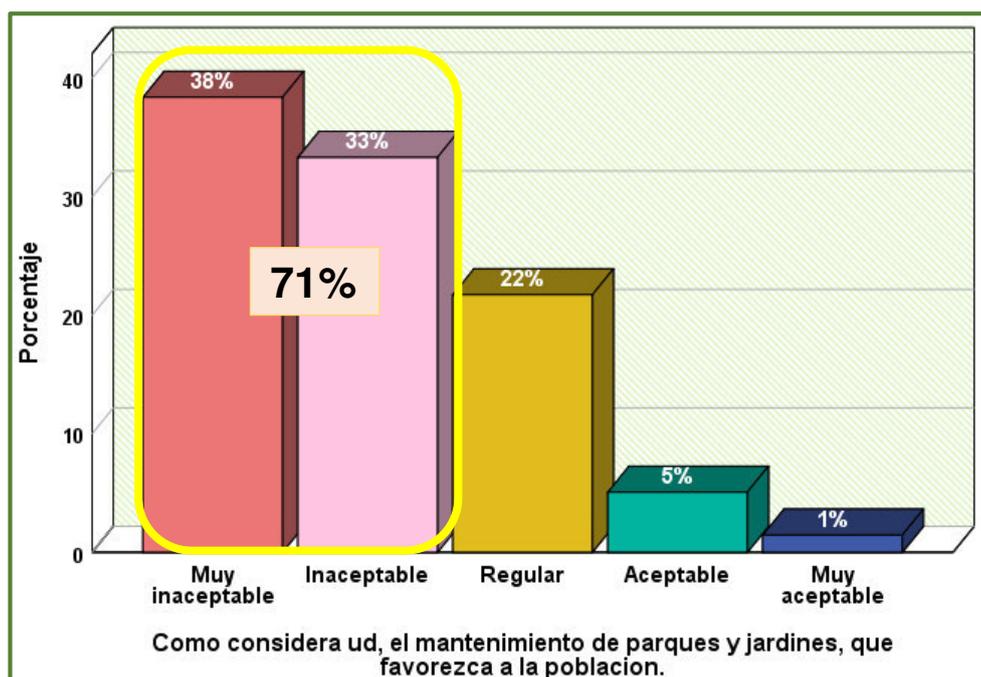
**Tabla 39 Mantenimiento de parques y jardines.**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inaceptable	53	38	38
Inaceptable	46	33	71
Regular	30	22	93
Aceptable	7	5	98
Muy aceptable	2	2	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 39.

**Gráfico 39 Mantenimiento de parques y jardines.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.3.3.5 Lugar para la disposición final de desechos sólidos.

En la tabla 40, se puede apreciar que, el 89% de los ciudadanos entrevistados indicaron que, consideran **inaceptable** y **muy inaceptable** el lugar para la disposición final de los desechos sólidos, mientras que un **8%** de los ciudadanos, lo consideró como **regular**, y sólo un **2%** expreso que es **aceptable** y **muy aceptable**.

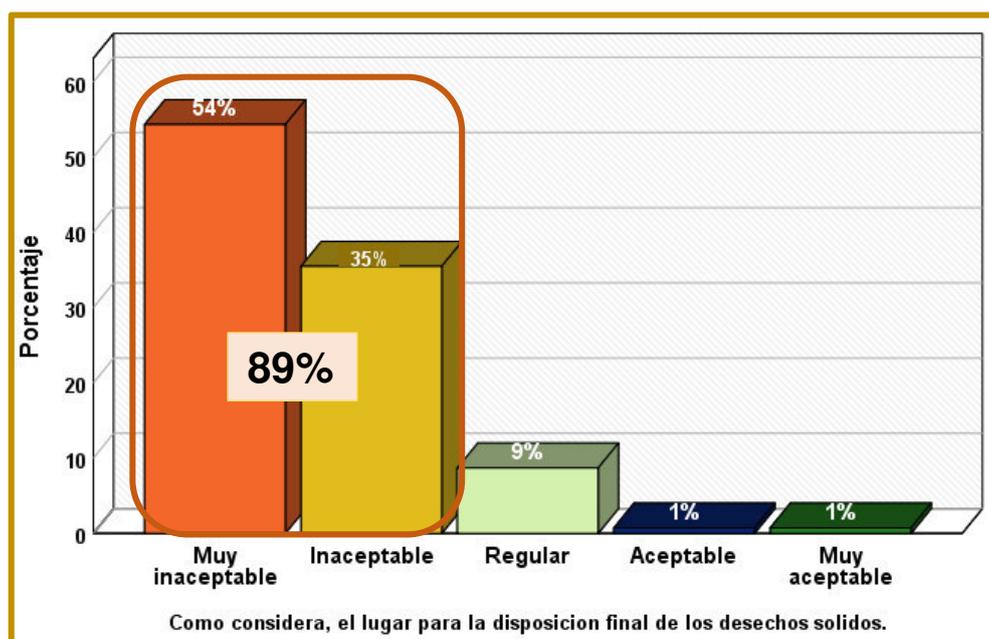
**Tabla 40 Lugar para la disposición final de los desechos sólidos**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inaceptable	75	54	54
Inaceptable	49	35	90
Regular	12	9	99
Aceptable	1	1	99
Muy aceptable	1	1	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 40.

**Gráfico 40 Lugar para la disposición final de los desechos sólidos.**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos resultados se pueden observar en la figura 5, donde se confirma con lo publicado por (Muñoz, 2018), en su artículo para el diario la República “La crítica situación de José Leonardo Ortiz ad portas de la campaña electoral”, encontró que:

“En menos de tres meses, el Ministerio del Ambiente declaró dos veces en emergencia la gestión y manejo de residuos sólidos en JLO. Al respecto el subgerente de Limpieza Pública de la MDJLO, Luis Villalobos Tiravanti, señaló que solo se recoge el 30% de la basura generada en el distrito, lo cual deja en la calle cerca de 500 toneladas diarias de desperdicios”



Figura 5 - Desechos sólidos en las calles de José Leonardo Ortiz.  
Fuente: (Muñoz, 2018)

#### 4.3.3.6 Unidad ambiental municipal y su gestión adecuada en el cuidado del medio ambiente.

En la tabla 41, se puede observar que el **90%** de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, evalúan a la unidad ambiental municipal que gestiona adecuadamente el cuidado del medio ambiente del municipio, como **inaceptable** y **muy inaceptable**, mientras que, el **9%** lo evalúa como **regular**, y sólo el **1%** restante de los ciudadanos evalúa como muy aceptable a la unidad ambiental municipal.

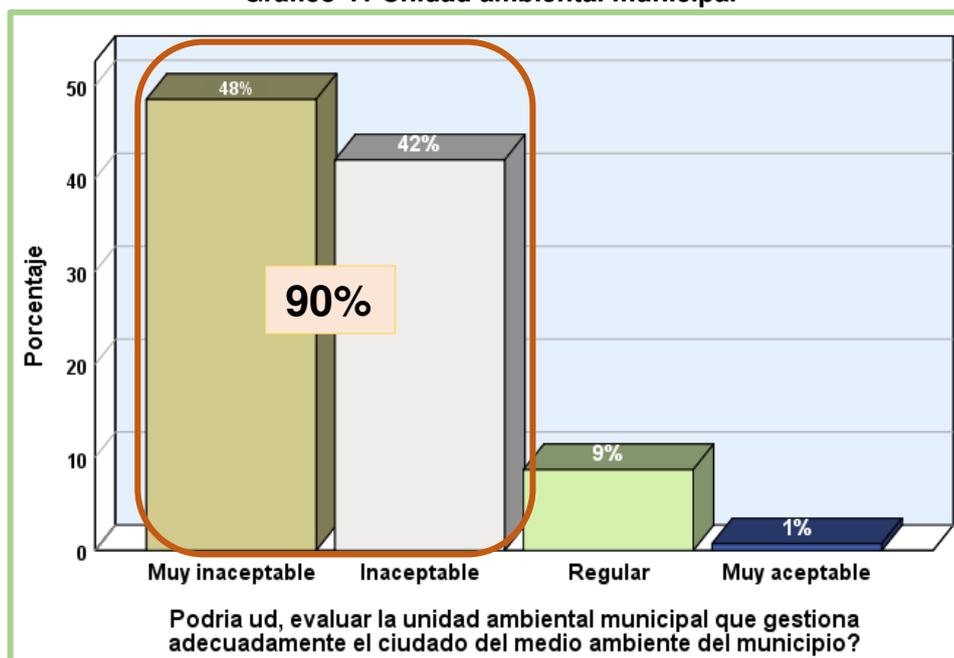
**Tabla 41 Unidad ambiental municipal .**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inaceptable	67	48	48
Inaceptable	58	42	90
Regular	12	9	99
Muy aceptable	1	1	100
Total	138	100	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Estos mismos resultados se presentan en el gráfico 41.

**Gráfico 41 Unidad ambiental municipal**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

#### 4.3.3.7 Promedio de los indicadores de la dimensión servicios y proyectos.

En los promedios obtenidos de los indicadores correspondientes a la dimensión servicios y proyectos, se observa en la tabla 42 que, los ciudadanos indicaron **muy inaceptable** el servicio de recolección de basura. Mientras que, calificaron **Inaceptable**: El mecanismo institucional del libro de reclamaciones de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población, la participación de actores sociales en la ejecución de algunos proyectos, el mantenimiento de parques y jardines, que favorezca a la población, el lugar para la disposición final de los desechos sólidos, la unidad ambiental municipal que gestiona adecuadamente el cuidado del medio ambiente del municipio.

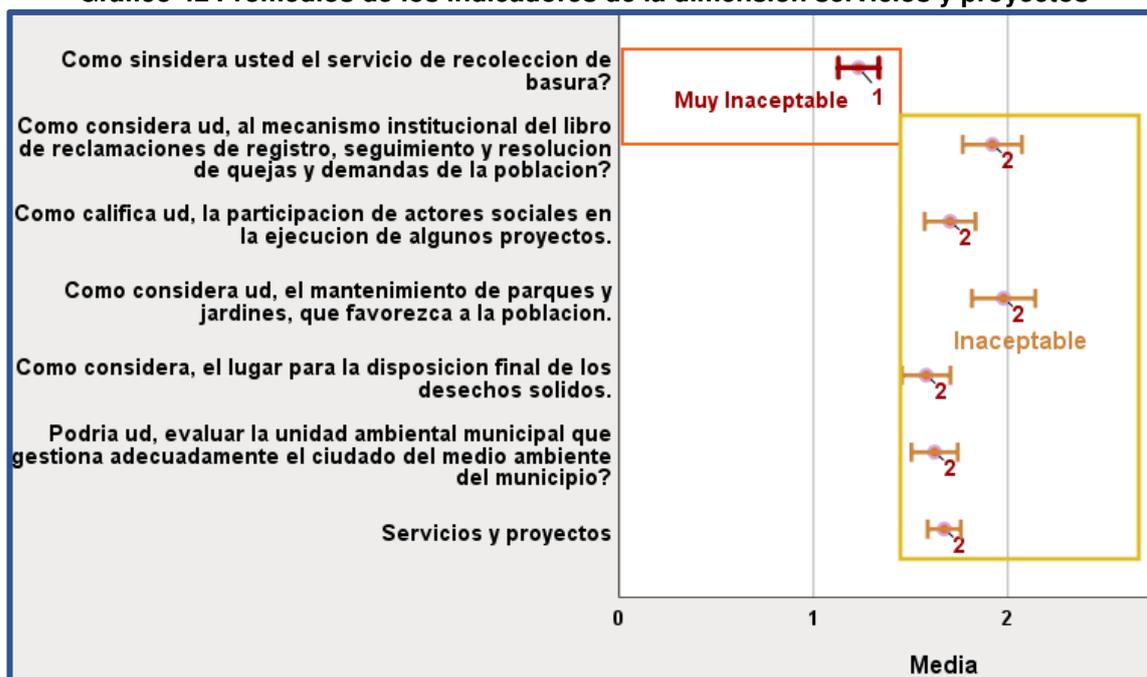
**Tabla 42 Promedios de los indicadores de la dimensión servicios y proyectos**

	Total	Valor Cualitativo
	Media	
Como considera ud, al mecanismo institucional del libro de reclamaciones de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población?	2	Inaceptable
Como califica ud, la participación de actores sociales en la ejecución de algunos proyectos.	2	Inaceptable
Como considera usted el servicio de recolección de basura?	1	<b>Muy Inaceptable</b>
Como considera ud, el mantenimiento de parques y jardines, que favorezca a la población.	2	Inaceptable
Como considera, el lugar para la disposición final de los desechos sólidos.	2	Inaceptable
Podría ud, evaluar la unidad ambiental municipal que gestiona adecuadamente el cuidado del medio ambiente del municipio?	2	Inaceptable
<b>Servicios y proyectos</b>	<b>2</b>	<b>Inaceptable</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

Los resultados mostrados en la tabla 42, se presentan a continuación en el gráfico 42.

**Gráfico 42 Promedios de los indicadores de la dimensión servicios y proyectos**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

#### 4.3.4 Promedio general de la gestión pública.

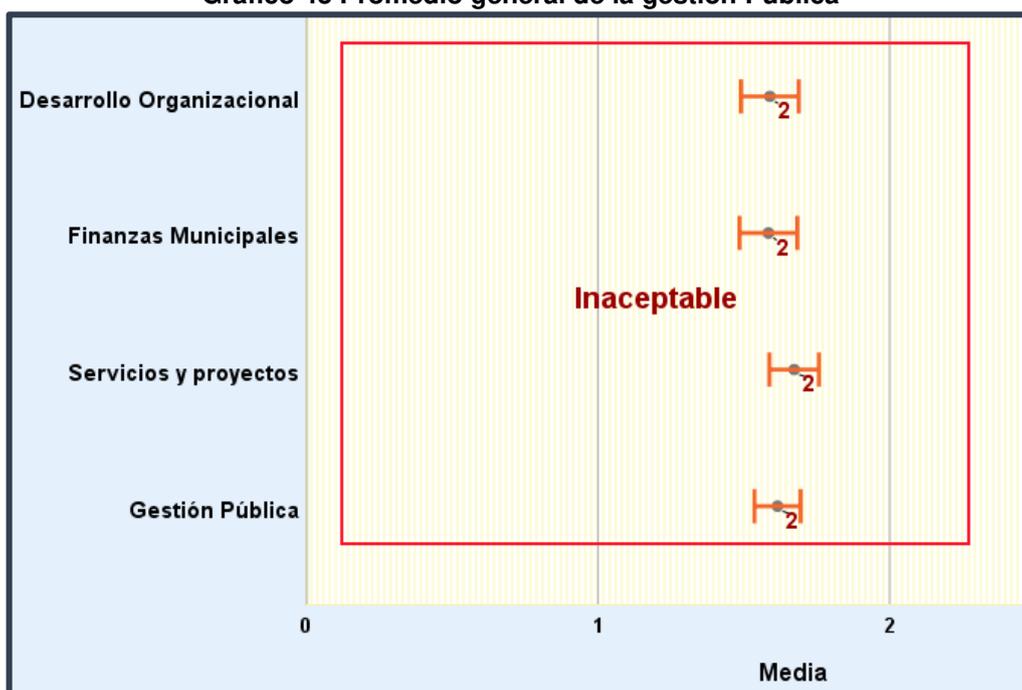
Se observa en la tabla 43 y gráfico 43, los últimos resultados correspondientes al promedio general de la gestión pública y sus dimensiones estudiadas, donde se presenta un valor cualitativo “**Inaceptable**” en cada una de las dimensiones: Desarrollo Organizacional, Finanzas Municipales, Servicios y proyectos, y por último el promedio general de la dimensión gestión pública.

**Tabla 43 Promedio general de la gestión Pública**

	Total	Valor
	Media	Cualitativo
Desarrollo Organizacional	2	Inaceptable
Finanzas Municipales	2	Inaceptable
Servicios y proyectos	2	Inaceptable
Gestión Pública	2	Inaceptable

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

**Gráfico 43 Promedio general de la gestión Pública**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

#### 4.4 Evaluación de la gestión pública y su relación con la dimensión voz y rendición de cuentas.

De los resultados obtenidos de manera descriptiva de voz y rendición de cuenta y la gestión pública, se puede apreciar en la tabla 44 que, existe una relación positiva moderada, entre estos elementos, en el que se puede notar una correlación de 0,43, y para ello se elaboró un dispersograma, que se muestra en el gráfico 44.

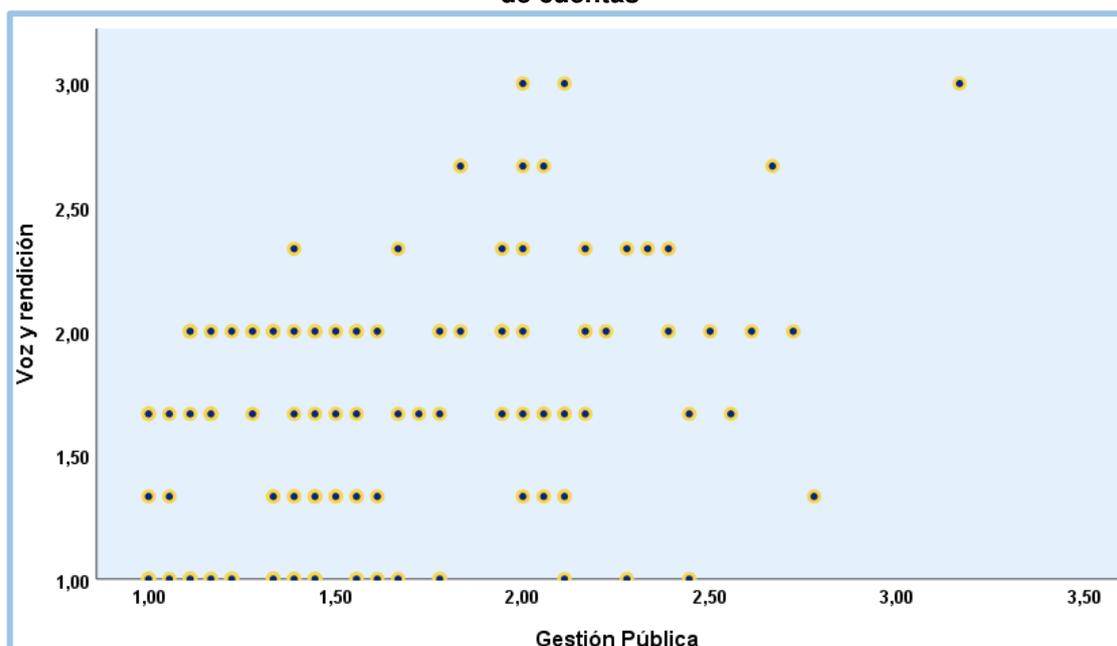
**Tabla 44 Evaluación de la gestión pública y su relación con la dimensión voz y rendición de cuentas**

		Voz y rendición	Gestión Pública
Voz y rendición	Correlación de Pearson	1	,430**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	138	138
Gestión Pública	Correlación de Pearson	,430**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	138	138

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

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

**Gráfico 44 Evaluación de la gestión pública y su relación con la dimensión voz y rendición de cuentas**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

#### **4.5 Evaluación de la gestión pública y su relación con la dimensión estabilidad política y ausencia de violencia.**

Los resultados conseguidos de la estabilidad política y ausencia de violencia, y el promedio de la gestión pública, se puede apreciar en la tabla 45 que, existe una asociación positiva moderada entre estos elementos, en el que se puede notar una correlación de 0,50, y para ello se obtuvo un dispersograma, que se muestra en el gráfico 45.

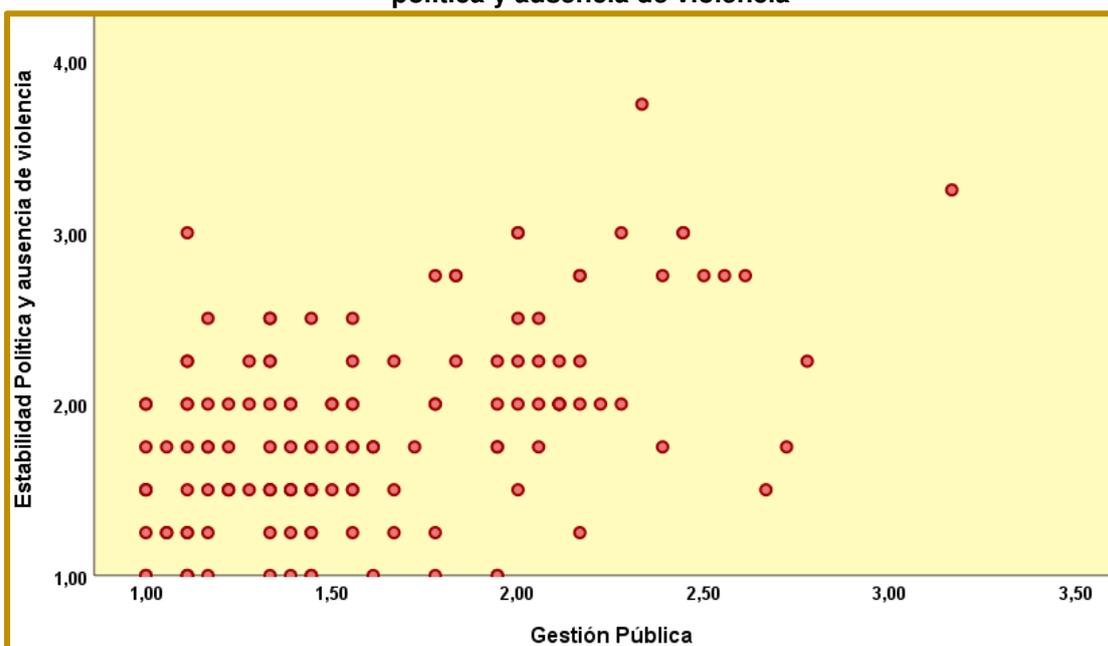
**Tabla 45 Evaluación de la gestión pública y su relación con la dimensión Estabilidad política y ausencia de violencia**

		Estabilidad Política y ausencia de violencia	Gestión Pública
Estabilidad Política y ausencia de violencia	Correlación de Pearson	1	,502**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	138	138
Gestión Pública	Correlación de Pearson	,502**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	138	138

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

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

**Gráfico 45 Evaluación de la gestión pública y su relación con la dimensión Estabilidad política y ausencia de violencia**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

#### **4.6 Evaluación de la gestión pública y su relación con la efectividad gubernamental.**

En la tabla 46 se presenta la correlación de Pearson entre la efectividad gubernamental y el promedio de la gestión pública, existiendo una relación positiva moderada, entre estos elementos, en el que se puede notar una correlación de 0,45, y para ello se construyó un dispersograma, que se muestra en el gráfico 46.

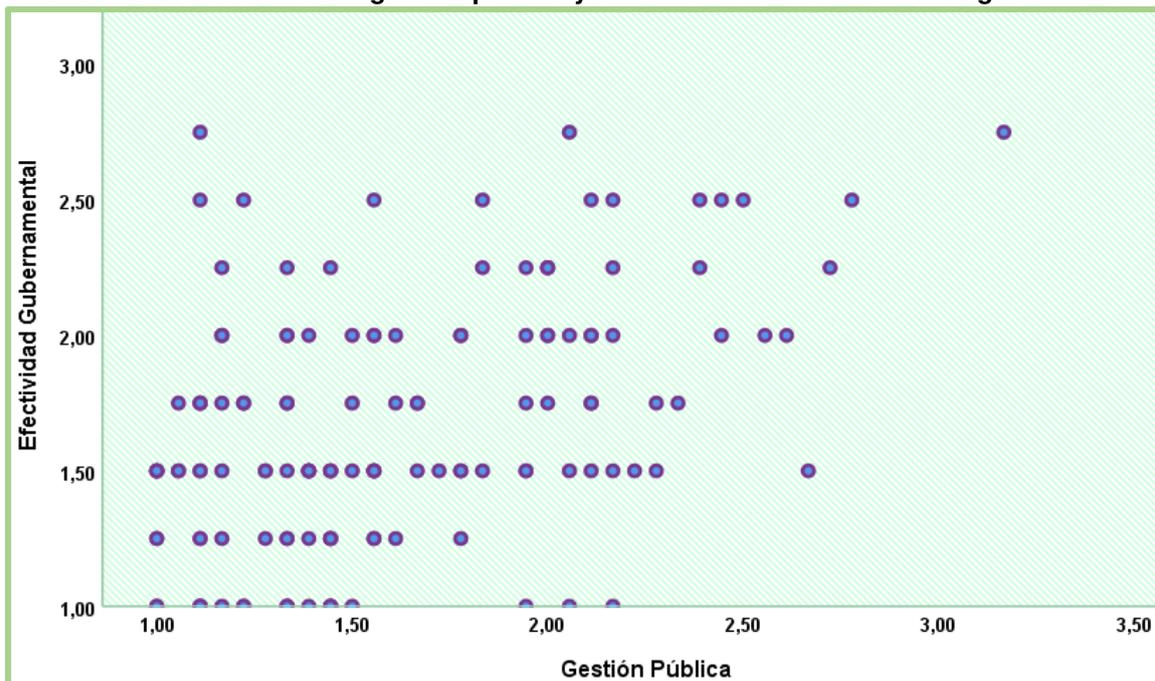
**Tabla 46 Evaluación de la gestión pública y su relación con la efectividad gubernamental**

		Efectividad Gubernamental	Gestión Pública
Efectividad Gubernamental	Correlación de Pearson	1	,453**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	138	138
Gestión Pública	Correlación de Pearson	,453**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	138	138

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

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia.

**Gráfico 46 Evaluación de la gestión pública y su relación con la efectividad gubernamental**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018  
Elaboración: Propia

#### 4.7 Evaluación de la gestión pública y su relación con la calidad regulatoria.

Se observa en la tabla 47, la correlación de Pearson entre la calidad regulatoria y la gestión pública, existiendo una correlación positiva moderada entre estos elementos, en el que se puede notar una correlación de 0,54, y para ello se construyó un dispersograma, que se muestra en el gráfico 47.

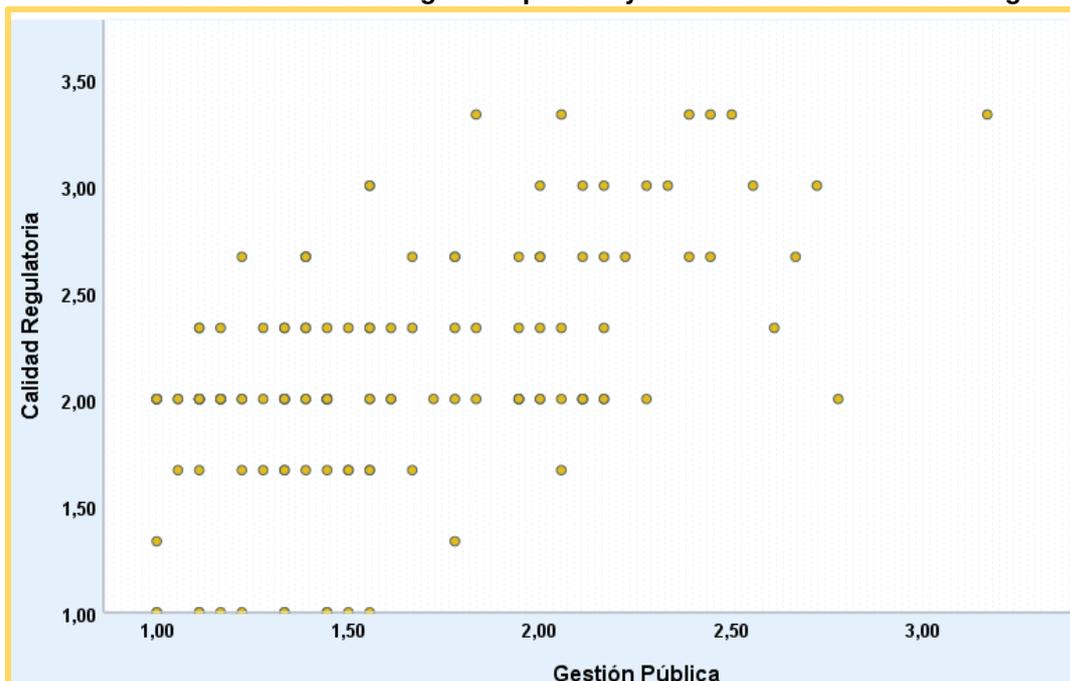
**Tabla 47 Evaluación de la gestión pública y su relación con la calidad regulatoria.**

		Calidad Regulatoria	Gestión Pública
Calidad Regulatoria	Correlación de Pearson	1	,548**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	138	138
Gestión Pública	Correlación de Pearson	,548**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	138	138

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

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico 47 Evaluación de la gestión pública y su relación con la calidad regulatoria**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018.  
Elaboración: Propia

#### 4.8 Evaluación de la gestión pública y su relación con el estado del derecho.

Se puede apreciar en la tabla 48, el cálculo de la correlación de Pearson entre los elementos estado de derecho y la gestión pública, observándose una baja relación de 0,38, y para ello se realizó un dispersograma que se presenta a continuación en el grafico 48.

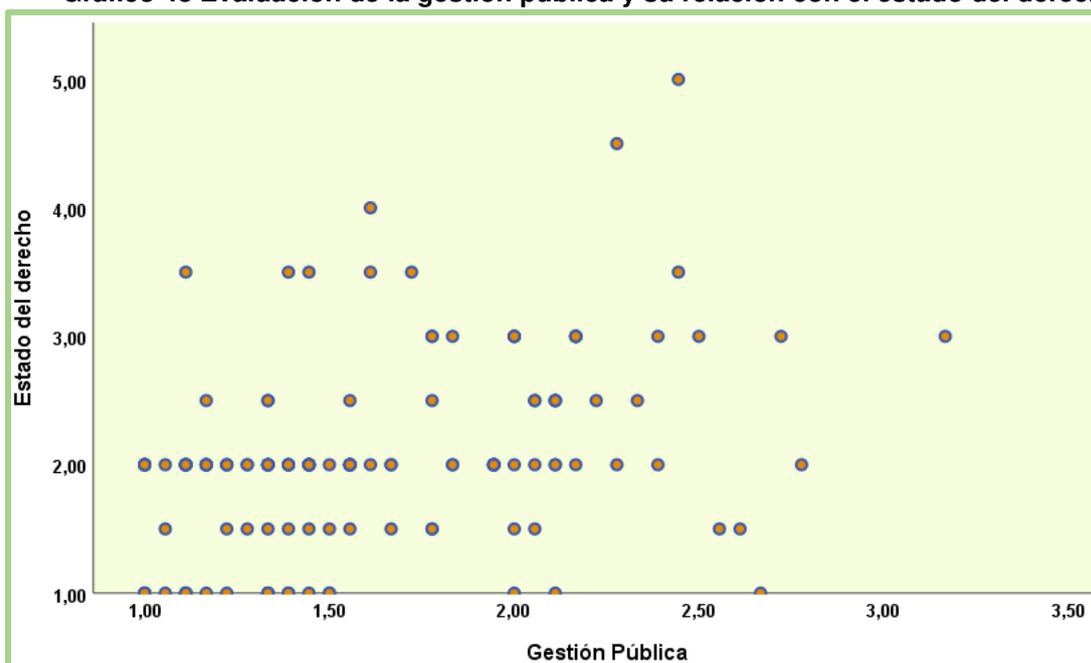
**Tabla 48 Evaluación de la gestión pública y su relación con el estado del derecho.**

		Estado del derecho	Gestión Pública
	Correlación de Pearson	1	,387**
Estado del derecho	Sig. (bilateral)		,000
	N	138	138
	Correlación de Pearson	,387**	1
Gestión Pública	Sig. (bilateral)	,000	
	N	138	138

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

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico 48 Evaluación de la gestión pública y su relación con el estado del derecho**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018.  
Elaboración: Propia

#### **4.9 Evaluación de la gestión pública y su relación con el control y la corrupción.**

Los resultados obtenidos en la tabla 49, se observa que, existe una relación moderada entre los elementos de estudios, control de corrupción y la gestión pública, en el que se presenta una correlación de Pearson de 0,49, y para ello se elaboró un dispersograma que se muestra en el grafico 49.

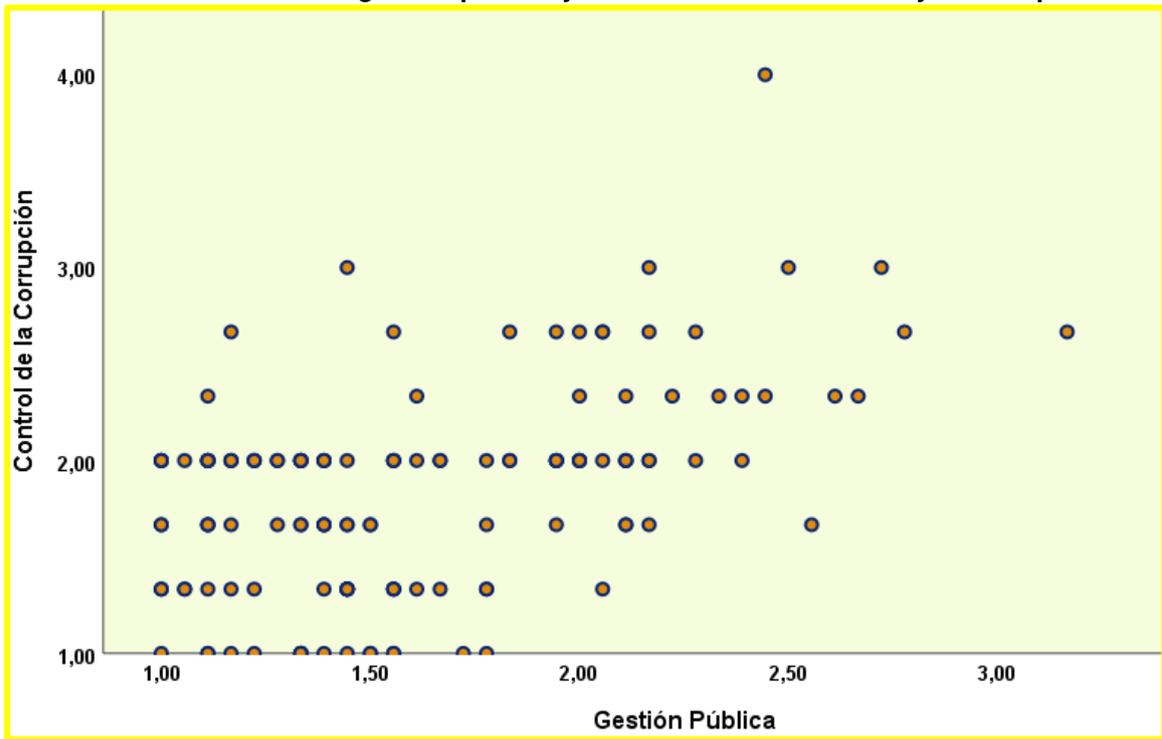
**Tabla 49 Evaluación de la gestión pública y su relación con el control y la corrupción.**

		Control de la Corrupción	Gestión Pública
	Correlación de Pearson	1	,490**
Control de la Corrupción	Sig. (bilateral)		,000
	N	138	138
	Correlación de Pearson	,490**	1
Gestión Pública	Sig. (bilateral)	,000	
	N	138	138

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

Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018.  
Elaboración: Propia

**Gráfico 49 Evaluación de la gestión pública y su relación con el control y la corrupción**



Fuente: Cuestionarios aplicados a 138 ciudadanos del distrito José Leonardo Ortiz, año 2018.  
Elaboración: Propia

## CAPITULO V DISCUSIÓN

El **95%** de los ciudadanos entrevistados, manifestaron que el alcalde **casi nunca**, y **nunca**, cumple con lo prometido en la campaña que hizo para ser elegido, el **4%** indicó que **algunas veces** cumple, y solo un **1%** considera que **casi siempre** el alcalde cumple. Estos resultados difieren de lo encontrado por (Marticorena & Ticse, 2013), en su tesis titulada: "Gobernabilidad y Legitimidad en el Espacio Local de la Municipalidad de Ataura - Jauja en el Año 2012", quien señala que:

"De los pobladores del distrito de Ataura en un 40.8% aprueba la gestión municipal actual del alcalde, pero un grupo mayoritario de 59.2% desaprueba esta gestión municipal".

Se encuentran diferencias puesto que, en la presente investigación se encontró que el 95% de los ciudadanos indicaron que, el alcalde casi nunca, y nunca cumple con lo prometido en la campaña, es decir, no realiza una buena gestión, y en lo encontrado por (Marticorena & Ticse, 2013), el 59% desaprueba la gestión municipal.

En cuanto a los promedios obtenidos de los indicadores correspondientes a la dimensión control de corrupción, se encontró que, **casi nunca**; la municipalidad emite normas para combatir la corrupción, las autoridades brindan información que la población solicita, las autoridades trabajan en coordinación con los dirigentes vecinales. Estos resultados presentan ciertas similitudes con (Ramón, 2017), en su tesis titulada: "Auditoría Integral y Gobernabilidad: El constructo del Control Holístico dentro de las Organizaciones Modernas", quien encontró que:

“Los resultados nos muestran un alarmante número de actos de corrupción en los que el Sistema Nacional de Control ha establecido responsabilidades administrativas civiles y penales, aplicando para el efecto, el amplio marco jurídico tanto de control como de lucha contra la corrupción. Al respecto, debemos señalar que, todo el armazón legal aplicado deviene en deficiente si este solo contribuye a descubrir los actos ilícitos y buscar su sanción luego de un largo período de la comisión de tales actos”.

Se han encontrado similitudes puesto que, en ambas investigaciones se aprecia que, no existe una buena gestión anti corrupción.

Respecto al promedio general de la gobernabilidad democrática y sus dimensiones estudiadas, se encontró un valor cualitativo de **“Casi nunca”** en cada una de las dimensiones: Voz y rendición, estabilidad política y ausencia de violencia, efectividad gubernamental, calidad regulatoria, estado del derecho y control de corrupción. De manera contraria sucede con lo encontrado por (Espinoza, 2017), en su tesis titulada “Gobernabilidad y desarrollo local en la Municipalidad Provincial de Ica, 2016”, donde señala que:

“Se observa que de todos los encuestados que manifiestan que el desarrollo local alcanza el nivel bajo, el 88.9% manifiesta que la gobernabilidad es regular y el 11.1% manifiesta que es bueno”

Se dice de manera contraria por haber encontrado que, el promedio de la gobernabilidad en la presente investigación, casi nunca, es de manera adecuada, y en lo encontrado por por (Espinoza, 2017), para el 89% la gobernabilidad se desarrolla de manera regular.

El **84%** de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, considera que **casi nunca y nunca**, las autoridades municipales toman en cuenta las demandas de la población, a diferencia del **16%** de los ciudadanos que, considera que **algunas veces**, las autoridades toman en cuenta las demandas de la población. A diferencia de (Valderrama, 2016), en su tesis titulada: “Influencia de la Participación Ciudadana en la Gobernabilidad Local de la Municipalidad Distrital de Poroto: 2015”, quien encontró que:

“Del total de los ciudadanos entrevistados del Distrito de Poroto; el 56% consideran que solo a veces se solucionan los problemas comunales mediante la participación vecinal; el 29% consideran que nunca se solucionan los problemas comunales mediante la participación vecinal, y el 15% consideran que siempre se solucionan los problemas comunales mediante la participación vecinal”.

Se han establecido diferencias, puesto que, en la presente investigación, el **84%** de los ciudadanos, considera que **casi nunca y nunca**, las autoridades municipales toman en cuenta las demandas de la población, y en lo encontrado por (Valderrama, 2016), “el 29% consideran que nunca se solucionan los problemas comunales mediante la participación vecinal”,

En relación a la percepción de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, acerca del respaldo de la población hacia las autoridades municipales, se encontró que, el **69%** de los ciudadanos perciben que, **casi nunca**, y **nunca**, los ciudadanos respaldan a las autoridades de la Municipalidad José Leonardo Ortiz, el **27%**, aprecia que lo hacen **algunas veces**, y sólo el **4%**, refiere que los respaldan **casi siempre**, y **siempre**. Encontrando cierta similitud con (Marticorena & Ticse, 2013),

en su tesis titulada: “Gobernabilidad y Legitimidad en el Espacio Local de la Municipalidad de Ataura - Jauja en el Año 2012”, quien indica que:

“Para la población un 44.9% la gestión actual es eficiente, pero un 55.1% lo considera nada eficiente hasta la fecha por lo que están disconformes con el trabajo de las autoridades. Ello nos da a entender la baja legitimidad de los gobernantes del distrito de Ataura, lo que origina la **no aceptación de las autoridades como gobernantes** a pesar de las acciones que ellos están realizando para obtener la aceptación de los pobladores de su distrito, ya que es una población muy desconfiada, incrédula y poco participativa”

Se hallaron similitudes, por haberse encontrado que, en la presente investigación para el 69% de los ciudadanos casi nunca y nunca respaldan a las autoridades de la municipalidad, y en lo encontrado por (Marticorena & Ticse, 2013), **el 55% la gestión es nada eficiente**, “lo que origina la **no aceptación de las autoridades como gobernantes**”

El **92%** de los ciudadanos encuestados del distrito de José Leonardo Ortiz, califican como **inaceptable** y **muy inaceptable**, la inversión que realiza la municipalidad, , el **7%** lo indicó como **regular**, y sólo el **1%** de los ciudadanos lo califica como **aceptable**. Estos resultados difieren de (Marticorena & Ticse, 2013), en su tesis titulada: “Gobernabilidad y Legitimidad en el Espacio Local de la Municipalidad de Ataura - Jauja en el Año 2012”, quien encontró que:

“El 41.84% de los pobladores consideran que el alcalde del distrito de Ataura está capacitado para administrar los recursos financieros de su

municipalidad, pero un 58.16% aseguran que no se encuentra capacitado”.

Ciertamente se hallaron diferencias, puesto que, para el 92% de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz, la inversión que realiza la municipalidad es inaceptable, y muy inaceptable, y en lo encontrado por (Marticorena & Ticse, 2013), el 58% aseguran que el alcalde no está capacitado para administrar los recursos financieros de la municipalidad.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se concluye que, existe una relación positiva moderada entre la gestión pública, y la dimensión voz y rendición de cuenta, de la gobernabilidad, por haberse encontrado una correlación moderada de 0.43. Esto indica que, a medida que la gestión pública presente mejorías, de esa manera mejoraría la dimensión Voz, y rendición de cuentas.

**SEGUNDA:** Se concluye que, existe una asociación positiva moderada, entre la gestión pública, y la dimensión estabilidad política, y ausencia de violencia, de la gobernabilidad, por haberse encontrado una correlación de 0.50. Indicando que, a medida que mejore la gestión pública, también mejora estabilidad política y ausencia de violencia.

**TERCERA:** Se concluye que, existe una relación positiva moderada entre la gestión pública, y la efectividad gubernamental, por haberse encontrado la correlación con un valor de 0.45. Es decir, mientras la gestión pública mejore, de esa manera mejorará la efectividad gubernamental.

**CUARTA:** Se concluye que, existe una correlación positiva moderada entre la gestión pública, y la calidad regulatoria, de la gobernabilidad, por haber encontrado la correlación de 0,54.

**QUINTA:** Se concluye que, existe una baja relación entre la gestión pública, y el estado del derecho, de la gobernabilidad, por haber encontrado una correlación de 0.38.

**SEXTA:** Se concluye que, por haberse encontrado una correlación de 0,49, existe una relación positiva moderada entre la gestión pública, y la dimensión control de la corrupción, de la gobernabilidad.

**SÉPTIMA:** Se concluye que, el promedio de la gestión pública presentó un valor cualitativo de “Inaceptable” en cada una de sus dimensiones: Desarrollo Organizacional, Finanzas Municipales, y Servicios y proyectos. Respecto a la gobernabilidad democrática, presentó un valor cualitativo “Casi nunca” las autoridades municipales cumplen, con cada una de sus dimensiones: Voz y rendición, estabilidad política y ausencia de violencia, efectividad gubernamental, calidad regulatoria, estado del derecho y control de corrupción.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** A las autoridades de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, se les recomienda mejorar la dimensión voz, y rendición de cuenta, a través de las siguientes acciones:

- Comunicar a la población los proyectos y obras realizadas
- Tomar en cuenta las demandas de la población.
- Dar cuenta de las inversiones y gastos.

Por haberse encontrado que, en promedio casi nunca, se desarrolla de manera adecuada, la dimensión voz y rendición de cuenta, de la gobernabilidad.

**SEGUNDA:** A las autoridades municipales se les recomienda mejorar la dimensión estabilidad política, y ausencia de violencia. Las mejoras pueden realizarse a través de las siguientes actividades:

- Promover la estabilidad política
- Promover la paz, y ausencia de violencia
- Trabajar coordinadamente con la policía nacional para controlar la violencia

Por haberse encontrado que, en promedio casi nunca se desarrolla de manera adecuada, la dimensión estabilidad política, y ausencia de violencia.

**TERCERA:** A las autoridades de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, se les recomienda, demostrar conocimientos en el ejercicio del cargo de gobierno local, así como también, atender al ciudadano de manera

rápida, y ordenada, y cumplir con lo ofrecido en campaña, en vista que, de esa manera se estaría ganando la confianza de los ciudadanos, y se mejoraría la efectividad gubernamental.

**CUARTA:** A las autoridades de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, se les recomienda, mejorar la calidad regulatoria, por medio de lo siguiente:

- Velar que las ordenanzas y normas emitidas por la municipalidad beneficien a la población
- Supervisar que las autoridades municipales sean los primeros en cumplir con las normas
- Promover el cumplimiento del pago de los tributos, y árbitros municipales.

**QUINTA:** A las autoridades de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, se les recomienda, promover la formalización del comercio ambulatorio, y exigir a las empresas, y los centros nocturnos a respetar las normas. De esa manera se estaría mejorando el estado de derecho.

**SEXTA:** A las autoridades de la Municipalidad, se les recomienda, emitir normas para combatir la corrupción, brindar información que la población solicite, y trabajar en coordinación con los dirigentes vecinales.

**SÉPTIMA:** A las autoridades de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, se les recomienda, mejorar la gestión pública a través de las siguientes actividades:

- Mejorar el trabajo municipal sobre el orden y desarrollo del territorio
- Mejorar el plan de desarrollo urbano elaborado por la municipalidad
- Evaluar que la cantidad de trabajadores existentes en la municipalidad permita la gestión adecuada de la municipalidad
- Mejorar la gestión municipal sobre la forma como se realiza la recaudación de impuestos municipales
- Invertir en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social
- Mejorar el mecanismo institucional del libro de reclamaciones de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población
- Fomentar la participación de actores sociales en la ejecución de algunos proyectos.
- Mejorar el servicio de recolección de basura
- Supervisar que el mantenimiento de parques y jardines, favorezca a la población.
- Mejorar el lugar para la disposición final de los desechos sólidos.
- Mejorar la unidad ambiental municipal que gestiona el cuidado del medio ambiente del municipio.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercado. (Agosto de 2017).

Niveles Socioeconómicos 2017. Obtenido de [apeim.com](http://www.apeim.com):  
<http://www.apeim.com.pe/wp-content/themes/apeim/docs/nse/APEIM-NSE-2017.pdf>

Banco Mundial . (09 de Mayo de 2005). Banco Mundial presenta nuevos indicadores de gobernabilidad para 209 países. Obtenido de [web.worldbank.org](http://web.worldbank.org):

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/BANCOMUNDIAL/NEWS/ANISH/0,,contentMDK:20483194~pagePK:64257043~piPK:437376~theSitePK:1074568,00.html>

Banco Mundial. (13 de Abril de 2018). Buen Gobierno. Panorama General. Obtenido de [bancomundial.org](http://bancomundial.org):

<https://www.bancomundial.org/es/topic/governance/overview>

Buján, A. (2018). Estado del Bienestar. Obtenido de [enciclopediafinanciera.com](http://enciclopediafinanciera.com):  
<https://www.encyclopediafinanciera.com/definicion-estado-del-bienestar.html>

Carvajal, B. (2013). ¿Cómo asegurar la calidad regulatoria? Obtenido de [revistas.uexternadas](http://revistas.uexternadas.com):

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/Deradm/article/view/3494/3560>

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2011). Plan Bicentenario. Eje Estratégico 3. Estado y Gobernabilidad. Obtenido de [ceplan.gob.pe](http://ceplan.gob.pe):  
<https://www.ceplan.gob.pe/wp->

content/uploads/files/plan\_bicentenario/107\_-\_eje\_estrategico\_3\_-\_estado\_y\_gobernabilidad.pdf

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (Diciembre de 2015). Glosario de Planeamiento Estratégico de Desarrollo Nacional al 2021. Obtenido de ceplan.gob: [https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/2015\\_glosario\\_plan\\_estrategico\\_de\\_desarrollo\\_2021-1.pdf](https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/2015_glosario_plan_estrategico_de_desarrollo_2021-1.pdf)

Compañía Peruana de estudios de Mercado y Opinión Pública. (Agosto de 2017). Perú:Población 2017. Obtenido de cpi.pe: [http://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/26/mr\\_poblacion\\_peru\\_2017.pdf](http://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/26/mr_poblacion_peru_2017.pdf)

Congreso de la República. (1998). Ley Orgánica de Municipalidades. Obtenido de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1998/descentralizacion/leyorga.htm>

Espinoza, E. (2017). Gobernabilidad y Desarrollo Social en la Municipalidad Provincial de Ica, 2016. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17123/Espinoza\\_DHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17123/Espinoza_DHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Expertos "Gestión Pública". (Agosto de 2015). Estudios sobre Gestión Pública. Obtenido de modernización.gba: <http://www.modernizacion.gba.gob.ar/expertos/sites/default/files/Libro%20Estudios%20sobre%20Gesti%C3%B3n%20P%C3%BAblica%20-%20ISBN%20online.pdf>

Ferrajoli, L. (2001). Pasado y Futuro del Estado de Derecho . Obtenido de [espacio.uned.es](http://espacio.uned.es):

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17123/Espinoza\\_DHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17123/Espinoza_DHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gobierno del Perú. (2006). Ley Orgánica de Municipalidades. Obtenido de mef.gob: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/capacita/programacion\\_formulacion\\_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf)

Grupo Gestor. (Mayo de 2008). Instrumento para la Autoevaluación de la Gestión Municipal. Obtenido de repo.funde: <http://www.repo.funde.org/94/1/LIBROS-70.pdf>

Hernandez, R., Fernandez, C., Batista, & P. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hurtado, A., & Gonzales, R. (2015). La Gestión y la Planificación municipal en el Perú. Revista Tecnológica ESPOL, 28(4), 110-118. Obtenido de <http://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/viewFile/407/286>

Instituto Nacional de Estadística e Investigación. (2017). Perú: Percepción ciudadana sobre gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones. Lima: INEI. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe\\_gobernabilidad\\_democracia\\_confianza.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_gobernabilidad_democracia_confianza.pdf)

Instituto Nacional de Investigación y Estadística. (2015). Población del 2000 al 2015. Obtenido de [proyectos.inei:](https://proyectos.inei.gob.pe/web/poblacion/)

- Marticorena, S., & Ticse, R. (2013). "Gobernabilidad y Legitimidad en el Espacio Local de la Municipalidad de Ataura - Jauja en el año 2012". Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1374/TESIS%20Sociolog%C3%ADa%20-%20Gobernabilidad%20-%20OK.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martinez, J. (2017). El HABITUS. Una revisión analítica. *Revista Internacional de Sociología*, 75(3). Obtenido de <http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/File/680/870>
- Martinez, S. (2016). La Burocracia: Elemento de Domincación de Max Weber. *Revista de Derecho y Ciencias Sociales*(10), 141-154. Obtenido de <http://www.revistamisionjuridica.com/wp-content/uploads/2017/03/LA-BUROCRACTIA-ELEMENTO-DE-DOMINACI%C3%93N-EN-LA-OBRA-DE-MAX-WEBER.pdf>
- Mayorga, F., & Córdova, E. (2007). Gobernabilidad y Gobernanza en América Latina. Obtenido de Instituto de Investigación y debate sobre gobernanza: <http://www.institut-gouvernance.org/es/analyse/fiche-analyse-334.html>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). Normatividad. Obtenido de [mef.gob: https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-1449](https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-1449)
- Municipalidad de José Leonardo Ortiz. (2019). Municipalidad de José Leonardo Ortiz. Obtenido de <http://www.munijlo.gob.pe/web/misionv.php>
- Muñoz, L. (3 de Junio de 2018). La crítica situación de José Leonardo Ortiz ad portas de la campaña electoral. *La República*. Obtenido de

<https://larepublica.pe/sociedad/1254083-critica-situacion-jose-leonardo-ortiz-ad-portas-campana-electoral>

Orellana, A. (2014). "Perseverando la Gobernabilidad Democrática: Un análisis de las Oficinas de Resolución de Conflictos 2000- 2014". Agosto: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/cienciapolitica/article/view/14900/15450>

Pascual, J., & Fernández, A. (2009). La gobernanza democrática: Un nuevo enfoque para los grandes retos urbanos y regionales. Obtenido de [juntadeandalucia.es](http://juntadeandalucia.es):  
<https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/librodebogotadef.pdf>

Perú21. (27 de Noviembre de 2018). Chiclayo: Buscan reducir criminalidad en el distrito de José Leonardo Ortiz. Chiclayo: Buscan reducir criminalidad en el distrito de José Leonardo Ortiz. Obtenido de <https://peru21.pe/peru/chiclayo-buscan-reducir-criminalidad-distrito-jose-leonardo-ortiz-443086?foto=1>

Peruzzotti, E. (2007). Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana y Agencias de Control en América Latina. Asamblea General Ordinaria OLACEFS. Santo Domingo: Universidad Torcuato Di Tella. Obtenido de <https://controlatugobierno.com/archivos/bibliografia/peruzzotticuentas.pdf>

Presidencia de Consejo de Ministros. (01 de Febrero de 2013). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Obtenido de [pcm.gob](http://www.pcm.gob.pe):  
<http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>

Presidencia de Consejo de Ministros. (2018). Modernización de la Gestión Pública. Obtenido de [sgp.pcm](http://sgp.pcm.gob.pe): <http://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/>

- Ramón, J. (2017). "Auditoría Integral y Gobernabilidad: El Constructo del Control Holístico dentro de las Organizaciones Modernas". Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2897/1/ramon\\_rjg.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2897/1/ramon_rjg.pdf)
- Real Academia Española. (Julio de 2018). En clase Re. Obtenido de [dle.rae.es](http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=gobernanza): <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=gobernanza>
- Rivera, R. (Marzo de 2010). Gobernanza Democrática. Obtenido de [bivica.com](http://www.bivica.org/upload/concepto-gobernanza-democratica.pdf): <http://www.bivica.org/upload/concepto-gobernanza-democratica.pdf>
- Rodriguez, L., & Aguirre, J. (2011). Teorias de la Complejidad y Ciencias Sociales. Nuevas Estratégias Epistemológicas y Metodológicas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas. Obtenido de [https://webs.ucm.es/info/nomadas/30/rdzzoya\\_aguirre.pdf](https://webs.ucm.es/info/nomadas/30/rdzzoya_aguirre.pdf)
- Ruiz, D., & Cadenas, C. (2003). ¿Qué es una política pública? Obtenido de [unla.mx](http://www.unla.mx/iusunla18/reflexion/QUE%20ES%20UNA%20POLITICA%20PUBLICA%20web.htm): <http://www.unla.mx/iusunla18/reflexion/QUE%20ES%20UNA%20POLITICA%20PUBLICA%20web.htm>
- Sanabria, C. (28 de Noviembre de 2008). Evolución e importancia de la gobernabilidad en el contexto Latinoamericano. Obtenido de Banco Central de Reserva: <http://www.bcr.gov.sv/bcrsite/uploaded/content/category/1147430892.pdf>
- Soria, B. (2007). Diccionario Municipal Peruano. Lima: Instituto de Investigación y Capacitación Municipal. Obtenido de [https://apps.contraloria.gob.pe/transferenciagestion/material/Modulo\\_I/Diccionario%20Municipal.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/transferenciagestion/material/Modulo_I/Diccionario%20Municipal.pdf)

- Sub Gerencia de Planeamiento y Racionalización. (2018). PPlan Operativo Institucional 2018. Chiclayo: Municipalidad Julio Lenardo Ortiz. Obtenido de [http://www.munijlo.gob.pe/web/archives\\_load/POI2018.pdf](http://www.munijlo.gob.pe/web/archives_load/POI2018.pdf)
- Valderrama, Y. (2016). "Influencia de la Participación Ciudadana en la Gobernabilidad Local de la Municipalidad Distrital de Poroto: 2015". Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1579/VALDERRAMA%20WALTER%20YAJAIRA%20DAYANA%28FILEminimizer%29.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Varela, E. (2010). Gestión y gobernanza local en perspectiva comparada: las políticas públicas de modernización administrativa en los gobiernos locales de Galicia y el norte de Portugal. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/10715/1/T31557.pdf>
- Wiener, L. (2017). "Problemas de Gobernanza en una Actividad Extractiva: El caso de las Bambas". Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de [tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8922](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8922)

## ANEXO 1 – CUESTIONARIO DE GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA

**Presentación:** El presente cuestionario tiene el propósito de conocer cómo se relaciona la evaluación de la gestión pública con la gobernabilidad democrática en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018. Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, en beneficio de la mejora de la gestión de la Municipalidad.

**Introducción:** Le agradecería leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada. Las opciones de respuestas son:

<b>Nunca(1)</b>	<b>Casi Nunca (2)</b>	<b>Algunas veces(3)</b>	<b>Casi Siempre(4)</b>	<b>Siempre(5)</b>

### I. Voz y Rendición de Cuenta

1. Las autoridades municipales comunican a la población los proyectos y obras realizadas.

<b>Nunca(1)</b>	<b>Casi Nunca (2)</b>	<b>Algunas veces(3)</b>	<b>Casi Siempre(4)</b>	<b>Siempre(5)</b>

2. Considera Usted que, las autoridades municipales toman en cuenta las demandas de la población.

<b>Nunca(1)</b>	<b>Casi Nunca (2)</b>	<b>Algunas veces(3)</b>	<b>Casi Siempre(4)</b>	<b>Siempre(5)</b>

3. Las autoridades municipales dan cuenta de las inversiones y gastos.

<b>Nunca(1)</b>	<b>Casi Nunca (2)</b>	<b>Algunas veces(3)</b>	<b>Casi Siempre(4)</b>	<b>Siempre(5)</b>

### II. Estabilidad Política y Ausencia de violencia

4. Considera Ud., que, en la actualidad las autoridades municipales cuentan con el respaldo de la población.

<b>Nunca(1)</b>	<b>Casi Nunca (2)</b>	<b>Algunas veces(3)</b>	<b>Casi Siempre(4)</b>	<b>Siempre(5)</b>

5. Las autoridades municipales respetan las normas, promoviendo la estabilidad política.

<b>Nunca(1)</b>	<b>Casi Nunca (2)</b>	<b>Algunas veces(3)</b>	<b>Casi Siempre(4)</b>	<b>Siempre(5)</b>

6. Considera Ud., que las autoridades municipales promueven la paz, y ausencia de violencia.

<b>Nunca(1)</b>	<b>Casi Nunca (2)</b>	<b>Algunas veces(3)</b>	<b>Casi Siempre(4)</b>	<b>Siempre(5)</b>

7. Usted considera que, las autoridades municipales trabajan coordinadamente con la policía nacional para controlar la violencia.

<b>Nunca(1)</b>	<b>Casi Nunca (2)</b>	<b>Algunas veces(3)</b>	<b>Casi Siempre(4)</b>	<b>Siempre(5)</b>

### III. Efectividad Gubernamental

8. Las autoridades municipales demuestran conocimientos en el ejercicio del cargo de gobierno local.

<b>Nunca(1)</b>	<b>Casi Nunca (2)</b>	<b>Algunas veces(3)</b>	<b>Casi Siempre(4)</b>	<b>Siempre(5)</b>

9. Considera Ud., que las autoridades municipales atienden al ciudadano de manera rápida, y ordenada.

<b>Nunca(1)</b>	<b>Casi Nunca (2)</b>	<b>Algunas veces(3)</b>	<b>Casi Siempre(4)</b>	<b>Siempre(5)</b>

10. Ud., como ciudadano, confía en las autoridades que lo gobiernan.

Nunca(1)	Casi Nunca (2)	Algunas veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

11. Considera Ud., que el alcalde cumple con lo prometido en campaña.

Nunca(1)	Casi Nunca (2)	Algunas veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

#### IV. Calidad Regulatoria

12. Considera Ud., que las ordenanzas y normas emitidas por la municipalidad benefician a la población.

Nunca(1)	Casi Nunca (2)	Algunas veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

13. Las autoridades municipales son los primeros en cumplir con las normas.

Nunca(1)	Casi Nunca (2)	Algunas veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

14. Las autoridades municipales promueven el cumplimiento del pago de los tributos, y arbitrios municipales.

Nunca(1)	Casi Nunca (2)	Algunas veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

#### V. Estado de Derecho

15. La municipalidad exige a las empresas, y los centros nocturnos a respetar las normas.

Nunca(1)	Casi Nunca (2)	Algunas veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

16. La municipalidad promueve la formalización del comercio ambulatorio

Nunca(1)	Casi Nunca (2)	Algunas veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

#### VI. Control de la Corrupción

17. Las autoridades trabajan en coordinación con los dirigentes vecinales.

Nunca(1)	Casi Nunca (2)	Algunas veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

18. La municipalidad emite normas para combatir la corrupción.

Nunca(1)	Casi Nunca (2)	Algunas veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

19. Las autoridades brindan información que la población solicita.

Nunca(1)	Casi Nunca (2)	Algunas veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

## ANEXO 2 - CUESTIONARIO DE GESTIÓN PÚBLICA

**Presentación:** El presente cuestionario tiene el propósito de conocer cómo se relaciona la evaluación de la gestión pública con la gobernabilidad democrática, en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018. Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, en beneficio de la mejora de la gestión de la Municipalidad.

**Introducción:** Le agradecería leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada. Las opciones de respuestas son:

(1) Muy Inaceptable	(2) Inaceptable	(3) Regular	(4) Aceptable	(5) Muy Aceptable

### I. DESARROLLO ORGANIZACIONAL

1. ¿Cómo considera Ud., el trabajo municipal sobre el orden y desarrollo del territorio?

(1) Muy Inaceptable	(2) Inaceptable	(3) Regular	(4) Aceptable	(5) Muy Aceptable

2. ¿De qué manera se desarrolla el plan de desarrollo urbano elaborado por la municipalidad?

(1) Muy Inaceptable	(2) Inaceptable	(3) Regular	(4) Aceptable	(5) Muy Aceptable

3. La cantidad de trabajadores existentes en la municipalidad permite una gestión adecuada de la Municipalidad

(1) Muy Inaceptable	(2) Inaceptable	(3) Regular	(4) Aceptable	(5) Muy Aceptable

### II. FINANZAS MUNICIPALES

4. ¿Cómo aprecia Ud., la gestión municipal sobre la forma como se realiza la recaudación de impuestos municipales?

(1) Muy Inaceptable	(2) Inaceptable	(3) Regular	(4) Aceptable	(5) Muy Aceptable

5. ¿De qué manera califica Ud., la inversión que realiza la municipalidad?

(1) Muy Inaceptable	(2) Inaceptable	(3) Regular	(4) Aceptable	(5) Muy Aceptable

6. ¿Considera Ud., que el presupuesto ejecutado es invertido también en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social?

(1) Muy Inaceptable	(2) Inaceptable	(3) Regular	(4) Aceptable	(5) Muy Aceptable

### III. SERVICIOS Y PROYECTOS

7. ¿Cómo considera Ud., al mecanismo institucional del libro de reclamaciones de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población?

(1) Muy Inaceptable	(2) Inaceptable	(3) Regular	(4) Aceptable	(5) Muy Aceptable

8. ¿Cómo califica Ud., la participación de actores sociales en la ejecución de algunos proyectos?

(1) Muy Inaceptable	(2) Inaceptable	(3) Regular	(4) Aceptable	(5) Muy Aceptable

9. ¿Cómo considera Ud., el servicio de recolección de basura?

(1) Muy Inaceptable	(2) Inaceptable	(3) Regular	(4) Aceptable	(5) Muy Aceptable

10. ¿Cómo considera Ud., el mantenimiento de parques y jardines, que favorezca a la población?

(1) Muy Inaceptable	(2) Inaceptable	(3) Regular	(4) Aceptable	(5) Muy Aceptable

11. ¿Cómo considera el lugar para la disposición final de los desechos sólidos?

(1) Muy Inaceptable	(2) Inaceptable	(3) Regular	(4) Aceptable	(5) Muy Aceptable

12. ¿Podría Ud. evaluar a la unidad ambiental municipal que gestiona adecuadamente el cuidado del medio ambiente del municipio?

(1) Muy Inaceptable	(2) Inaceptable	(3) Regular	(4) Aceptable	(5) Muy Aceptable

## ANEXO 3 -VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA, Y LA GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA, POR LA POBLACIÓN, DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO, AÑO 2018"
- Apellidos y Nombres del experto: MONTALVO MAYORGA DERLY LEONARDO/ DNI: 45230932
- Grado Académico: MAGISTER
- Institución en la que trabaja el experto: GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO
- Cargo que desempeña: JEFE DE PROYECTO
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: DELGADO MALLASCA ELSA  
BAUTISTA ALZAMORA ELBIS WILLIAN  
RUELAS MOSCOSO JORGE GUILLERMO

• ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					4	45
<b>TOTAL</b>					49	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente

Lima, 16 de octubre del 2018


**COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU**  
  
 Ing. Derly Leonardo Montalvo Mayorga  
 CIP: 154445

## ANEXO 4 - VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS (Cont.)

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

II. Datos Generales

- Título de la Investigación: "EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA, Y LA GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA, POR LA POBLACIÓN, DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO, AÑO 2018"
- Apellidos y Nombres del experto: ANA MARIA ENCISO CORONADO
- Grado Académico: INGENIERO
- Institución en la que trabaja el experto: PROMPERU
- Cargo que desempeña: JEFE OFICINA MACRO REGION SUR ESTE
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: DELGADO MALLASCA ELSA  
BAUTISTA ALZAMORA ELBIS WILLIAN  
RUELAS MOSCOSO JORGE GUILLERMO

• ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
<b>SUBTOTAL</b>						
<b>TOTAL</b>						<b>8</b>
						<b>40</b>

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Lima, 3 de septiembre del 2018



FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 23821808

Ing. Ana Maria Enciso Coronado  
DIRECTORA  
CENTRO DE EXTENSION CUSCO.  
UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA

## ANEXO 5 - VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS (Cont.)

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA, Y LA GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA, POR LA POBLACIÓN, DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO, AÑO 2018"
- Apellidos y Nombres del experto: PÉREZ ALARCÓN DAVID ORLANDO
- Grado Académico: MAESTRÍA
- Institución en la que trabaja el experto: INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO
- Cargo que desempeña: Especialista Extramuros S-2
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: DELGADO MALLASCA ELSA  
BAUTISTA ALZAMORA ELBIS WILLIAN  
RUELAS MOSCOSO JORGE GUILLERMO

• ASPECTOS DE VALIDACIÓN

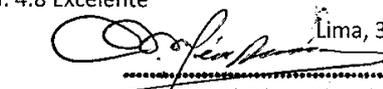
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL</b>					48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Lima, 3 de septiembre del 2018

  
**Mg David Pérez Alarcón**  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 46699090







## ANEXO 9 – BASE DE DATOS (Cont.)

	Se	La	C	La	V	Vo	C	L	C	U	E	E	L	C	Uc	C	E	Ef	Cor	La	Las	Cal	Cal	La	Lar	E	Est	La	L	La	Co	c	Go	G	C	D	C	D	D	C	D	C	Fin	F	C	C	Cc	C	podr	Serv	Ser	C	Ge			
	cf	se	ne	sa	z	z_r	ns	s	ns	ta	st	st	ns	o	ns	ec	cti	side	aut	aut	aut	d_R	dad	Mu	uni	st	ad	se	n	se	tro	nt	em	o	r	s	n	e	s	oa	q	n	nz	n	o	o	onsi	o	ia	u	pro	vi	ci	os	st	pu
79	3	1	1	1	1	1,00	1	2	1	1	1,25	3	1	1	1	2	1,50	2	2	4	3	2,67	2	4	3	3,00	3	1	1	2	1,67	2	2,00	1	3	3	2	2,33	3	1	1	2	1,67	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1,33	1,78	2	
80	3	1	1	1	1	1,00	1	1	2	3	2	1,75	1	1	1	1	1,00	1	1	4	2	2,00	5	2	4	3,50	2	1	1	1	1,33	2	1,83	1	1	2	1	1,33	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1,11	1	
81	3	1	1	1	1	1,00	2	2	3	3	3	2,50	2	3	2	1	2	2,00	2	1	2	2	1,67	2	3	3	2,50	3	2	1	2	2,00	2	2,17	1	1	1	1	1,00	1	2	1	1	1,33	1	1	2	2	2	2	2	2	1,67	1,33	1	
82	3	1	2	1	1	1,33	2	2	2	2	2,00	1	3	2	2	2	2,00	2	1	2	2	1,67	2	2	2	2,00	2	1	1	2	1,67	2	1,83	1	1	1	1	1,00	2	2	1	2	1,67	2	2	1	2	2	2	2	2	1,83	1,50	2		
83	3	2	2	1	2	1,67	2	1	1	1	1,25	1	2	1	1	1	1,25	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	2	1	1	1	1,33	2	1,50	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	1	1	1	3	1	2	2	2	1,50	1,17	1		
84	3	1	2	1	1	1,33	2	1	1	1	1,25	1	2	2	1	2	1,50	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	1,67	2	2	1	2	1,67	1	2	2	2	1,67	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1,44	1		
85	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	2	2	2	2	2,25	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	2	3	2,67	3	2,83	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2,00	2		
86	3	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	2	1	2	1,50	1	1	1	1	1,00	2	1,50	1	1	1	1	1,00	2	2	1	2	1,67	2	2	1	2	2	2	2	2	1,83	1,50	2		
87	3	2	2	2	2	2,00	2	2	1	1	2	1,50	1	1	1	1	1,00	2	2	2	2	2,00	2	1	2	1,50	2	2	1	2	1,67	2	1,83	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	2	2	1	3	2	2	2	2	2,00	1,33	1		
88	3	3	1	2	2	2,00	2	3	2	3	3	2,50	1	3	2	2	2,00	3	2	4	3	3,00	1	2	2	1,50	2	1	3	2	2,00	2	2,33	2	2	1	2	1,67	1	1	1	1	1,00	2	3	1	2	2	2	2	2	2,00	1,56	2		
89	3	3	3	1	2	2,33	4	3	2	3	3	3,00	3	1	2	1	2	1,75	3	3	3	3	3,00	5	4	5	4,50	3	3	2	3	2,67	3	3,00	3	1	3	2	2,33	2	1	4	2	2,33	3	3	1	2	2	2	2	2	2,17	2,28	2	
90	3	2	2	2	2	2,00	1	2	1	1	1	1,25	1	2	1	1	1,25	3	1	3	2	2,33	1	1	1	1,00	3	1	1	2	1,67	2	1,50	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	2	2	1	1	1,33	1,11	1		
91	3	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	1	3	1	2	1,75	3	2	2	2	2,33	2	2	2	2,00	2	2	3	2	2,33	2	2,00	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	1	1	1	2	2	1	1	1	1,33	1,11	1		
92	3	1	1	2	1	1,33	1	3	3	2	2,25	1	2	3	4	3	2,50	2	3	1	2	2,00	3	1	2	2,00	4	3	1	3	2,67	2	2,17	2	3	4	3	3,00	2	4	2	3	2,67	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2,67	2,78	3	
93	3	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	3	1	1	1	2	1,50	3	1	3	2	2,33	1	1	1	1,00	1	1	2	1	1,33	1	1,33	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	2	1	1	3	3	3	2	2	2,17	1,39	1		
94	3	1	1	3	2	1,67	3	3	3	3	3,00	1	3	1	3	2	2,00	4	3	3	3	3,33	4	3	4	3,50	3	1	3	2	2,33	3	2,67	3	1	3	2	2,33	2	3	3	3	2,67	3	3	1	3	1	3	1	3	2	2,33	2,44	2	
95	3	5	2	1	3	2,67	2	1	1	3	2	1,75	1	1	1	1	1,00	3	2	5	3	3,33	3	2	3	2,50	2	3	3	3	2,67	3	2,50	1	2	3	2	2,00	2	1	3	2	2,00	3	2	1	3	2	2	2	2	2,17	2,06	2		
96	3	4	3	1	3	2,67	2	1	1	2	2	1,50	1	1	1	3	2	1,50	2	3	3	3	2,67	1	1	1	1,00	3	1	3	2	2,33	2	2,17	3	3	2	3	2,67	3	3	3	3	3,00	2	3	2	2	2	3	2	2	2,33	2,67	3	
97	3	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	1	3	2	2,00	1	1	1	1	1,00	1	1,17	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	3	3	1	3	2	2	2	2	2,33	1,44	1		
98	3	1	1	1	1	1,00	1	2	1	2	2	1,50	2	1	1	1	1,25	1	1	5	2	2,33	2	3	3	2,50	2	1	1	1	1,33	2	1,67	1	1	1	1	1,00	3	3	2	3	2,67	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1,56	2		
99	3	1	1	1	1	1,00	3	3	2	4	3	3,00	5	3	1	1	3	2,50	3	1	4	3	2,67	5	5	5	5,00	5	4	3	4	4,00	3	3,17	3	2	3	3	2,67	3	3	1	2	2,33	3	3	2	2	2	2	2	2	2,33	2,44	2	
100	3	3	1	1	2	1,67	3	2	3	3	3	2,75	3	1	1	3	2	2,00	3	3	3	3	3,00	2	1	2	1,50	1	2	2	1,67	2	2,33	2	3	3	3	2,67	2	3	3	3	2,67	2	3	2	2	3	2	2	2	2,33	2,56	3		
101	3	2	2	1	2	1,67	3	3	3	3	3,00	3	3	2	1	2	2,25	3	3	1	2	2,33	2	1	2	1,50	2	3	1	2	2,00	2	2,17	2	1	2	2	1,67	1	1	1	1	1,00	2	2	5	5	5	1	3	3,33	2,00	2			
102	3	1	1	1	1	1,00	2	1	1	1	1,25	1	3	1	1	2	1,50	1	1	3	2	1,67	1	2	2	1,50	2	1	1	1	1,33	2	1,50	3	1	1	2	1,67	4	1	1	2	2,00	2	2	1	1	1	1	1	1	1,33	1,67	2		
103	3	1	2	1	1	1,33	3	1	1	1	2	1,50	1	2	1	1	1,25	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	1	2	1	1	1,33	2	1,50	2	1	3	2	2,00	1	1	1	1	1,00	2	1	1	2	1	1	1	1	1,33	1,44	1		
104	3	1	1	1	1	1,00	2	2	2	1	2	1,75	2	2	2	1	1,75	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	1,83	1	1	1	1	1,00	2	1	1	1	1,33	3	1	1	1	1	1	1	1	1,33	1,22	1		



**ANEXO 11 – BASE DE DATOS (Cont.)**

	Se	La	C	La	Vo	Vo	C	L	C	U	E	E	L	C	Uc	C	E	Ef	Cor	La	Las	Cali	Cal	La	Lar	E	Est	La	L	La	Cor	c	Gol	G	D	C	D	D	D	C	Fin	F	C	C	Cc	C	podr	Serv	Ser	C	Ges			
	cl	sa	ns	sa	z	z_r	ns	s	ns	ta	st	st	s	n	c	ns	ec	ctiv	side	aut	aut	d_R	dac	Mu	uni	st	ad	sa	un	sa	Cor	c	em	o	r	s	r	e	e	r	q	n	nz	n	r	r	mo	ria_u	pro	vici	os	st	pu	
131	4	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	3	2	2	1	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	1,67	2	1	2	2	1,67	2	1	1	1	1,33	2	2	1	2	2	2	2	1,83	1,61	2	
132	4	1	2	1	1	1,33	2	1	2	2	1,75	3	2	1	1	2	1,75	1	2	3	2	2,00	4	3	4	3,50	2	1	1	1	1,33	2	2,00	1	1	2	1	1,33	2	2	2	2	2,00	1	1	1	2	2	2	2	1,50	1,61	2	
133	5	1	3	1	2	1,67	3	2	2	2	2,25	1	2	1	1	1	1,25	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	2	1	2	1,67	2	1,83	1	1	1	1	1,00	3	1	1	1	1	2	1,67	2	1	1	1	1	1	1	1,17	1,28	1
134	5	2	2	1	2	1,67	3	2	2	2	2,25	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	1	1,33	1	1	1	1	1,00	1	1	1	2	2	1	1	1	1,33	1,11	1					
135	5	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	1	2	2	1	2	1,50	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	1,67	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	1	1	1	3	1	1	1	1,33	1,11	1	
136	5	1	1	1	1	1,00	2	1	1	1	1,25	1	2	2	1	2	1,50	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	1,67	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1	
137	5	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	1	2	2	1	2	1,50	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	1,67	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	1	1	1	2	2	2	2	1,50	1,17	1	
138	5	1	1	1	1	1,00	2	1	1	1	1,25	2	2	2	1	2	1,75	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	1,67	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	1	1	1	3	1	1	1	1,33	1,11	1	
139																																																						