



UNAP ESCUELA DE POST GRADO MAESTRÍA EN
GESTIÓN EMPRESARIAL

TESIS

“ESTUDIO DE LA CULTURA DE ATENCIÓN A
LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE MAYNAS, CERCADO DE
IQUITOS, PERÍODO 2011”

PRESENTADO POR: REÁTEGUI PAREDES, Víctor Raúl

ASESOR: Lic. Juan Laulate Acho, Mgr.

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

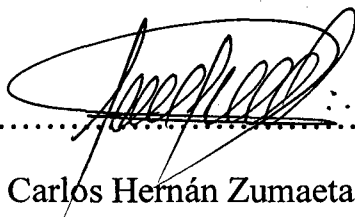
IQUITOS – PERÚ

2011

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA

ESCUELA DE POST GRADO

Tesis para optar el grado académico de MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL. Aprobado por unanimidad en sustentación pública, por el jurado nombrado por la Escuela de Post Grado, realizado el día 12 de Diciembre del 2011. Jurado compuesto por:



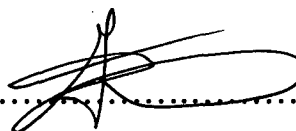
.....
Dr. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez

Presidente



.....
Mgr. Jesús Hermes Ramírez Enrique

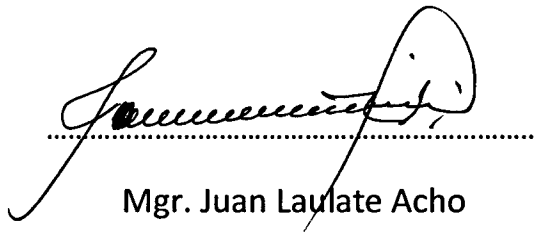
Miembro



.....
Mgr. Manuel Ignacio Núñez Horna

Miembro

ASESOR



A handwritten signature in black ink, written over a horizontal dotted line. The signature is cursive and appears to read 'Juan Laulate Acho'.

Mgr. Juan Laulate Acho

DEDICATORIA

A mi esposa, un sueño compartido hecho realidad,
con la mirada conjunta en el peldaño siguiente.

Y a mis hijos, un reto de motivación para superación
personal.

AGRADECIMIENTO

A Ti mi Dios, porque todo lo que tengo te lo debo a Ti, todo me viene de Tu profundo Amor. Gracias mi Señor por esta bendición.

ÍNDICE

	Página
Resumen	1
Capítulo I: Introducción	2
1.1 Importancia y razones que han motivado el estudio	2
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos de la investigación	9
1.3.1 Objetivo general	9
1.3.2 Objetivos específicos	9
1.4 Hipótesis	10
2.6.1 Hipótesis general	10
2.6.2 Hipótesis específicas	10
1.5 Operacionalización de la hipótesis	11
Capítulo II: Antecedentes	12
2.1 Estudios relacionados con el tema	12
2.2 Fundamentación teórica	16
2.2.1 La modernización del estado	16
2.2.2 La gestión municipal	18
2.2.3 La cultura organizacional	21
2.3 Marco conceptual	23
Capítulo III: Metodología	24
3.1 Tipo y diseño de la investigación	24
3.2 Población y muestra de investigación	25
3.2.1 Población	25
3.2.2 Muestra	25
3.3 Técnica e instrumento de recolección de datos.	26
Capítulo IV: Resultados	27
4.1 Cultura de atención actual	27
4.1.1 Necesidades de la vida urbana	27
4.1.2 Incidentes críticos con el personal del municipio	31
4.1.3 Información recibida en los trámites	32
4.1.4 Costo incurrido en el trámite en el municipio	33
4.2 Expectativas de la vida urbana	34

4.3	Análisis bivariante	35
4.4	Discusión de los resultados.....	39
4.4.1	Consistencia de los resultados	39
4.4.2	Prueba de hipótesis	43
	Conclusiones.....	52
	Recomendaciones	56
	Referencias bibliográficas	58
	Anexo N° 01	60
	Anexo N° 02.....	62

RESUMEN

Los municipios, o gobiernos locales, brindan diversos servicios públicos a su comunidad. Estos se ofrecen en forma masiva o personalizada. Entre los primeros tenemos el recojo de residuos sólidos de las viviendas, y se da en forma diaria o interdiaria. Hay servicios personalizados, como obtener una licencia municipal de funcionamiento; sobre esto paga un precio como en cualquier empresa privada.

Se presentan problemas en el accionar de los municipios, por ello se ha establecido un proceso de modernización de la Gestión del Estado dirigidos a la mejora de los servicios prestados a la comunidad, y la obtención de mayores niveles de eficiencia y la optimización del uso de los recursos públicos.

La presente investigación tiene por objetivo determinar la diferencia que existe entre las expectativas que tienen los usuarios y la cultura de atención de las personas que brindan los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Maynas, cercado de Iquitos.

Sobre la vida urbana, los usuarios perciben que el estado de las pistas tiene el más bajo nivel de percepción. Otro problema se da respecto al ruido en las calles de la ciudad.

En promedio, los usuarios de la ciudad de Iquitos perciben que los incidentes críticos con el personal de la municipalidad se encuentran en una situación de trato indiferente. La calificación más baja lo obtienen los ítems al ingresar y al salir del local municipal.

Los mejores resultados se dan sobre la información que se recibe de la oficina al iniciar el trámite y sobre la claridad de los requisitos. Hay poca información sobre la secuencia del trámite que tiene que seguirse. Consideran que tienen que realizar muchos viajes para movilizarse para su trámite.

Las necesidades de la vida urbana requieren ser atendidos con un programa de ciudad inteligente, comprendiendo actividades de señalización y semaforización de las calles, y de seguridad ciudadana. A ello, se recomienda agregar un programa de cultura social, en forma intensa y continua, para mitigar el ruido en las calles de la ciudad como en los barrios.

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 IMPORTANCIA Y RAZONES QUE HAN MOTIVADO EL ESTUDIO.

El trabajo de investigación realizado es importante porque estudia los servicios públicos que reciben los ciudadanos brindados por una institución gubernamental, la Municipalidad Provincial de Maynas. Estos servicios tienen el carácter de monopólico, pues el ciudadano no dispone de otras alternativas para elegir y tomar quien le ofrezca mejores condiciones; es el caso de la licencia de funcionamiento, por ejemplo.

El ciudadano, como usuario, necesita un servicio eficiente y una buena atención de la institución municipal, que considera está cerca de él. La calificación de su grado de satisfacción vendrá de la comparación entre lo que recibe y las ofertas percibidas en el proceso electoral. Si el servicio recibido es menor que lo percibido en la oferta electoral, se generará insatisfacción en él, con la consiguiente pérdida de confianza en el gobierno municipal de turno por consiguiente, en el sistema democrático.

La razón que motivó elegir el tema es que la municipalidad es la primera imagen que tiene el ciudadano del Estado, porque lo tiene cerca de él. Si lo que está cercano a él no funciona, menos considerará que funcionen los servicios más amplios que brinda el Estado.

Cabe señalar que en la región Loreto, las municipalidades de zonas rurales asumen mayores funciones que aquellas de zonas urbanas, por lo que su responsabilidad es mayor. Por ello, se necesita una gestión pública moderna, medida en eficiencia, calidez y oportunidad, especialmente para aquellas que viven en situación de exclusión, pobreza y pobreza extrema.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

Las instituciones públicas y privadas tienen usuarios o clientes, a quienes deben brindarles los productos o servicios que esperan o lo solicitan. Estos deben ser brindados con eficiencia e ir acompañados con una buena atención de las personas que tienen contacto con él, hecho que contribuirá a alcanzar la mayor satisfacción en el cliente o usuario.

En el caso de los municipios, gran parte de los servicios son esperados por los vecinos, pues son rutinarios y masivos, como el recojo de residuos sólidos de las viviendas. La frecuencia con que

llega este servicio a las viviendas varía entre los municipios. El 38.0% de los municipios del país brinda el servicio de recojo de basura con frecuencia diaria; el 11.2% lo hace en forma interdiaria; el 8.6% trabaja tres veces por semana; el 18.5% lo hace dos veces por semana; mientras que, el 23.7% lo hace en forma semanal (INEI, 2009).

Cuando esta frecuencia se da repetitivamente, se hace rutinario, entonces se convierte en algo esperado, y se construye una expectativa en el usuario. Si el servicio llega interdiariamente, entonces él espera que sea así. Si no lo recibe de esta manera tendrá insatisfacción.

También hay servicios municipales que el vecino los solicita en forma personalizada, y sobre los cuales requiere un trato personalizado, de calidez. Paga un precio como en cualquier empresa privada, y por ello su grado de satisfacción vendrá de la comparación del tipo de trato que recibe y de lo que ha recibido en empresas privadas, por ejemplo las instituciones financieras o las empresas comerciales.

El trato al cliente es una condición elemental para el éxito de toda organización; sin embargo, observamos en la práctica que esto no ocurre así, por ejemplo, observamos indiferencia o mala atención en las personas encargadas de cuidar el ingreso al local municipal, o de la recepción de documentos, o de quienes están encargados de brindar información. Del mismo modo, observamos esta actitud en las personas que están en las oficinas, quienes están encargadas de decidir o autorizar el trámite solicitado.

Las conductas que se expresan en el trato pueden ser esporádicas o permanentes, si son permanentes se convertirán en hábitos de las personas, acciones de modo inconsciente. Ellas expresarán el grado de importancia que el usuario o cliente considera que le está dando a su presencia en la institución que visita o se acerca a realizar un trámite.

Estas conductas, buenas o malas, se observan con mayor frecuencia en las instituciones públicas entre las cuales tenemos a los municipios, quienes están encargadas de regular las actividades comerciales y sociales de su ámbito geográfico mediante normatividad y licencias, y además brindan servicios a los usuarios con características similares a una empresa privada, como la limpieza pública o la seguridad en el contexto de la ciudad.

Las personas o empresas de la comunidad solicitan permisos para actividades como la rotura de la acera de la calle para el servicio de agua potable, o licencias de funcionamiento de su negocio, para lo cual deben cumplir con la normatividad que está instituida por la propia

municipalidad. Realizar el trámite le convierte a la persona en usuario de todo el procedimiento, teniendo contacto en diferentes momentos con las personas de las diversas áreas de la institución. Y es en estos momentos donde encontrará malos tratos expresados de diferentes maneras; por ejemplo, si los requisitos que se solicitan para iniciar la gestión no se explican en forma clara y precisa, la persona tendrá que regresar una y otra vez a la institución, con la consiguiente pérdida de tiempo, dinero y con el malestar generado por la situación descrita.

Estos hechos limitan el desarrollo de actividades empresariales, sociales y la vida del ciudadano. Cuando el tiempo de la respuesta del trámite es sumamente largo y demora, se convierte en una traba burocrática en muchos casos perjudiciales, como cuando el costo es excesivo o por la exigencia de una norma que no corresponde cumplirla.

Por ello, es motivo de preocupación de diversas organizaciones modificar el accionar de las instituciones públicas, razón por la cual emprenden diagnósticos para determinar dónde se producen los momentos críticos y sobre ellos definir nuevas políticas de trabajo en procedimientos y en capacidades de las personas.

Un antecedente importante lo constituyen los informes anuales que elabora **DOING BUSINESS**, equipo de trabajo integrado por instituciones internacionales, basados en la investigación de diversos países sobre las regulaciones de la actividad empresarial hechas por las instituciones públicas, que en algunos casos buscan promover y en otros casos la limitan. Dicha institución establece indicadores cuantitativos para medir las regulaciones empresariales que hacen las instituciones públicas, así como la protección de los derechos de propiedad.

Analiza las regulaciones que afectan a diez fases de la vida empresarial: apertura de una empresa, manejo de permisos de construcción, empleo de trabajadores, registro de propiedades, obtención de crédito, protección de inversores, pago de impuestos, comercio transfronterizo, cumplimiento de contratos y cierre de una empresa.

De las diez fases, las dos primeras, apertura de una empresa y manejo de permisos de construcción, son parte de las funciones de los municipios.

En su edición **DOING BUSINESS 2010**, sobre las economías emergentes, afirma que “las pequeñas y medianas empresas son los principales motores de la competencia, el crecimiento y la creación de empleo, sobre todo en países en desarrollo. No obstante, en estas economías el 80% de la actividad económica se realiza en el sector informal. Las empresas pueden mostrarse reticentes a introducirse en el sector formal a causa de una burocracia y regulación excesivas. En los países donde la regulación sea gravosa y haya limitaciones a la competencia, el éxito tiende

a depender más de los contactos que se tienen, que de lo que el empresario realmente puede hacer. En cambio, cuando la regulación es transparente, eficiente y de fácil puesta en práctica, resulta más sencillo para cualquier aspirante a empresario, independientemente de las personas que conozca, el operar de acuerdo con el estado de derecho y beneficiarse de las oportunidades y protecciones de la ley”.

En el Perú se ha creado toda una cultura en la institución municipal, observados en los comportamientos habituales y generalizados sobre el concepto de atención al usuario. Se piensa que atender un trámite en forma rápida es un favor que se le hace al usuario y no una obligación por la función que se desempeña. Esta característica se ha generalizado en casi todas las organizaciones del Estado, por lo que ha sido necesario que los organismos mundiales exijan al Estado tome medidas de cambio radical, reformen totalmente desde la concepción del organismo, sus funciones, sus procesos, sus servicios y las actividades de los trabajadores y funcionarios del Estado que en ella laboran.

Indecopi, organismo regulador del mercado, tiene entre otras funciones, desarrollar acciones para eliminar barreras que traban los procesos de gestión creadas por instituciones como los municipios o las instituciones del gobierno central, entre otras organizaciones.

Por ejemplo, referente a los municipios se consideraron como barrera burocrática ilegal diversos actos normativos (**Indecopi, Memoria Anual 2010**), como:

- a. La obligación de suscribir un contrato de alquiler de espacios de estacionamiento con la municipalidad por el plazo mínimo de un año como requisito para el otorgamiento de una licencia de funcionamiento.
- b. La exigencia de tramitar un procedimiento de renovación de autorizaciones de anuncios y el consecuente pago de una tasa por derecho de trámite como condición para el otorgamiento de una licencia de funcionamiento.
- c. La exigencia de tramitar una constancia de Defensa Civil para obtener la autorización de instalación de anuncios tipo “valla”.
- d. La exigencia de pago de los derechos de trámite correspondientes a la realización de trabajos de instalación de cableado subterráneo.
- e. La exigencia de pago de los derechos de trámite correspondientes a la regularización de autorización de instalación de infraestructura de telecomunicaciones.
- f. La suspensión de recepción de solicitudes de Certificado de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios de urbanizaciones.

Referente al gobierno central, se declaró como ilegal diversas acciones de él (Indecopi, Memoria Anual 2010), como:

- a. La exigencia del ministerio referida a que los denunciantes cumplan con los requisitos previstos en el artículo 32° del Decreto Ley N° 22342, que regula la Promoción de Exportaciones No Tradicionales para la contratación de personal eventual, sin haber sustentado debidamente que estos requisitos sean aplicables a ellas.
- b. El canon por la utilización del espectro radioeléctrico para la prestación del servicio móvil por satélite.
- c. Exigencia de que las autorizaciones para prestar el servicio de transporte en la red vial nacional se otorguen conforme a los informes elaborados por el Observatorio de Transporte Terrestre.
- d. Exigencia de contar con un patrimonio neto mínimo de mil (1,000) UIT como requisito para acceder y permanecer en el mercado del servicio de transporte público regular de personas de ámbito nacional

Frente a estos problemas presentados, el Estado peruano declaró un proceso de modernización sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, para mejorar la gestión pública y construir un Estado al servicio del ciudadano. Se definió como finalidad fundamental obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos (Ley 27658, 2002).

Para ello, se definió como objetivos:

- a. Un Estado que funcione al servicio de la ciudadanía.
- b. Canales de participación ciudadana en la definición de la inversión pública.
- c. Gestión pública descentralizada y desconcentrada.
- d. Transparencia en los procesos de gestión.
- e. Servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados.
- f. Manejo fiscal equilibrado.

La modernización de la gestión del Estado planteada considera que las acciones deben buscar priorizar la labor de desarrollo social en beneficio de los sectores pobres, mejorando, entre otras actividades, la prestación de los servicios públicos. También, que toda entidad u organismo de la administración pública debe tener claramente asignadas sus competencias a fin

de que se pueda determinar la calidad de su desempeño y el grado de cumplimiento de sus funciones.

Los criterios de medición, de acuerdo a su entorno y a su magnitud interna, no existen.

Asimismo, define que los recursos públicos utilizados en la administración pública deberán estar sometidos a la medición del cumplimiento de las funciones asignadas y la obtención de resultados. Esta medición se realizará periódicamente, hecho que no ocurre.

También, este proceso de modernización establece obligaciones de los funcionarios y trabajadores del Estado, tales como:

- Privilegiar, en el cumplimiento de sus funciones, la satisfacción de las necesidades del ciudadano.
- Brindar al ciudadano un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo.
- Otorgar la información requerida en forma oportuna a los ciudadanos.

Es importante expresar que en el Perú cada cuatro años se producen elecciones que posibilitan a los usuarios, en su rol de ciudadanos, elegir una autoridad entre varias alternativas de candidatos para dirigir la organización municipal. Estos candidatos ofrecen programas de trabajo y generan expectativas en los usuarios respecto a los servicios municipales, ofertando mejoras y cambios de ser elegidos. Si los servicios municipales continúan similares al pasado, o no mejoran, se irán generando frustración en los usuarios, sentimiento que luego se reflejará en un nivel de insatisfacción, en relación a la institución y a la persona elegida. El usuario llega a una primera conclusión sobre la organización municipal, en base a la atención que recibe y la expectativa creada por la autoridad respectiva.

La atención es realizada no por la autoridad sino por los trabajadores operativos que están en contacto con el usuario. Muchas veces la autoridad no conoce cómo se están entregando los servicios encargados a su institución y el grado de satisfacción que tienen los usuarios.

Sin información de los servicios que brinda, sus decisiones serán limitadas. Este desconocimiento será perjudicial en las acciones correctivas que tome, estará trabajando con conceptos errados sobre los resultados que viene teniendo en su gestión

De los antecedentes presentados se tienen diversos problemas que se resumen en la siguiente interrogante general:

¿Cuánta diferencia existe entre las expectativas que tienen los usuarios y la cultura de atención de las personas que brindan los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Maynas, cercado de Iquitos, periodo 2011?

Las interrogantes específicas son las siguientes:

¿Qué relación hay entre la percepción de las necesidades de la vida urbana atendidas por los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Maynas, cercado de Iquitos con las expectativas de los usuarios, período 2011?

¿Qué relación hay entre la percepción de los incidentes críticos con el personal de la Municipalidad Provincial de Maynas y las expectativas que tienen los usuarios del cercado de Iquitos, en el período del 2011?

¿Qué relación hay entre la información recibida en los trámites en la Municipalidad Provincial de Maynas y las expectativas que tienen los usuarios del cercado de Iquitos, período 2011?

¿Qué relación hay entre el costo incurrido en el trámite realizado en la Municipalidad Provincial de Maynas y las expectativas que tienen los usuarios del cercado de Iquitos, período 2011?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1 OBJETIVO GENERAL.

Determinar la diferencia que existe entre las expectativas que tienen los usuarios y la cultura de atención de las personas que brindan los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Maynas, mercado de Iquitos, período 2011.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- a. Describir la relación de la percepción de las necesidades de la vida urbana atendidos por los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Maynas, mercado de Iquitos, con las expectativas de los usuarios, período 2011.
- b. Determinar la relación entre la percepción de los incidentes críticos con el personal de la Municipalidad Provincial de Maynas y las expectativas que tienen los usuarios del mercado de Iquitos, período 2011.
- c. Determinar la relación entre la información recibida en los trámites en la Municipalidad Provincial de Maynas y las expectativas que tienen los usuarios del mercado de Iquitos, período 2011.
- d. Determinar la relación entre el costo incurrido en el trámite realizado en la Municipalidad Provincial de Maynas y las expectativas que tienen los usuarios del mercado de Iquitos, período 2011.

1.4 HIPÓTESIS

1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existe diferencia entre la cultura de atención de las personas que brindan los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Maynas y las expectativas que tienen los usuarios del mercado de Iquitos, período 2011.

1.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a. Se observa diferencia entre la percepción de las necesidades de la vida urbana atendidos por los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Maynas y las expectativas que tienen los usuarios del mercado de Iquitos, período 2011.
- b. Se observa diferencia entre la percepción de los incidentes críticos con el personal de la Municipalidad Provincial de Maynas y las expectativas que tienen los usuarios del mercado de Iquitos, período 2011.
- c. Se observa diferencia entre la información recibida en los trámites en la Municipalidad Provincial de Maynas y las expectativas que tienen los usuarios del mercado de Iquitos, período 2011.
- d. Se observa diferencia entre el costo incurrido en el trámite realizado en la Municipalidad Provincial de Maynas y las expectativas que tienen los usuarios del mercado de Iquitos, período 2011.

1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

VARIABLE DE ESTUDIO	INDICADORES	INDICES
Cultura de atención actual	Necesidades de la vida urbana	<ul style="list-style-type: none"> - Del tránsito en la ciudad. - De la limpieza pública y de viviendas. - De la seguridad - Del ambiente para la vida en la ciudad.
	Incidentes críticos con el personal del municipio	<ul style="list-style-type: none"> - Al ingresar al local municipal. - Al iniciar el trámite. - Al estar en el interior del local. - Al salir del local municipal.
	Información recibida en los trámites	<ul style="list-style-type: none"> - De la oficina de inicio del trámite. - De la documentación necesaria. - Del proceso del trámite.
	Costo incurrido en el trámite en el municipio	<ul style="list-style-type: none"> - De la movilización. - Del trámite propiamente. - De la cantidad de documentación.
Expectativas sobre el servicio	Calidad del servicio para la vida urbana	<ul style="list-style-type: none"> - Del tránsito en la ciudad. - De la limpieza pública y de viviendas. - De la seguridad. - Del ambiente en la ciudad.

CAPITULO II: ANTECEDENTES

2.1 ESTUDIOS RELACIONADOS CON EL TEMA.

Diversas organizaciones del Estado hacen estudios sobre situaciones que acontecen en las instituciones públicas como la transparencia de la información, sus decisiones adoptadas, el trato al usuario, entre otras.

La Defensoría del Pueblo es un organismo encargado de defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad, así como de la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la adecuada prestación de los servicios públicos (**Informe defensorial, 2008**).

En ese sentido, supervisó el cumplimiento de la difusión y actualización de información en los portales de transparencia de los gobiernos regionales y de las municipalidades provinciales capitales de departamento, conforme a lo establecido en la normatividad de transparencia y acceso a la información pública. Su supervisión se focalizó en los 25 gobiernos regionales y las 25 municipalidades provinciales ubicadas en las capitales de departamento, incluyendo a la Municipalidad Provincial del Callao, los cuales, por mandato de la ley, se deben actualizar mensualmente, salvo que la propia norma establezca una actualización trimestral, como es en el caso de la información presupuestal, así como la que corresponde a la ejecución de los proyectos de inversión pública, información sobre personal y la referida a los procesos de contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios. Formuló un conjunto de recomendaciones con miras a fortalecer los niveles de transparencia de dichas instituciones (**Tercer Reporte Trimestral, 2010**).

Referente a los documentos normativos y de gestión, los rubros que debe tener el portal, como mínimo, son los documentos siguientes:

- a. Organigrama.
- b. Reglamento de Organización y Funciones (ROF).
- c. Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- d. Plan Regional de Desarrollo Concertado / Plan Provincial de Desarrollo Concertado.
- e. Plan Estratégico Institucional (PEI) / Plan de Desarrollo Institucional.
- f. Agendas de sesiones de Consejo Regional / Concejo Municipal.
- g. Actas de las sesiones del Consejo Regional / Concejo Municipal.

En estos rubros, la institución señala que los municipios provinciales, capitales de departamento, registraron en promedio 58% de nivel de cumplimiento. El nivel más alto fue obtenido por las Municipalidades Provinciales de Chiclayo y Huamanga con 100%, seguidas de las Municipalidades Provinciales de Piura y Trujillo con 91%. En contraste, el más bajo nivel, sin tomar en cuenta a las Municipalidades Provinciales de Maynas y Tambopata cuyos portales estuvieron inoperativos, lo obtuvieron la Municipalidad Provincial de Cusco con 27%, seguida por las de Ica, Pasco y Tumbes con 36%.

La información más difundida fueron la referida al Organigrama, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). Todas las municipalidades supervisadas cumplieron con su publicación, excepto las que no tuvieron operativo su portal. Por el contrario, la información menos difundida correspondió a las agendas y actas de las sesiones de los Concejos Municipales. Las únicas que cumplieron con su difusión fueron las de Chiclayo y Huamanga, mientras que la Municipalidad Provincial de Trujillo solo difundió las actas de las sesiones del Concejo Municipal y la de Piura sólo difundió las agendas de sesiones del Concejo Municipal.

Referente a la Municipalidad Provincial de Piura, esta utilizó un mecanismo de difusión de la agenda de sesiones del Concejo Municipal de muy fácil acceso, incluso difundiendo por adelantado el temario de las próximas sesiones de Concejo Municipal.

Respecto a la información presupuestal se considera que se ha cumplido con este rubro cuando el portal contiene, al menos:

- a. Presupuesto Institucional de Apertura (PIA).
- b. Presupuesto Institucional Modificado (PIM).
- c. Presupuesto ejecutado.
- d. Proyectos de inversión ejecutados.
- e. Remuneraciones.
- f. Beneficios del Presidente del Gobierno Regional / Alcalde o Alcaldesa Provincial.
- g. Beneficios del personal en general. Los beneficios que se supervisaron son los correspondientes a viáticos y a telefonía celular.
- h. Cuadro de Asignación de Personal (CAP).

Al tercer trimestre del 2010, el nivel promedio en difusión de información presupuestal actualizada, fue de 22% de cumplimiento. El municipio de Chiclayo alcanzó el 86%, situándose con el mejor nivel en este rubro. Por el contrario, las de Callao, Chachapoyas, Ica, Maynas, Moyobamba, Tacna, Tambopata y Tumbes tuvieron 0% de cumplimiento.

La información más difundida en este rubro fue la referida al Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) del 2010, y la menos difundida la información sobre gastos por comisión de servicios y telefonía del Alcalde y del personal municipal, donde únicamente la Municipalidad Provincial de Chiclayo cumplió con difundir dicha información.

Seis municipalidades provinciales alcanzaron un 14% de nivel de cumplimiento en este rubro, en su mayoría por difundir el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA).

Sólo las Municipalidades Provinciales de Arequipa, Cusco y Huamanga cumplieron con difundir información sobre la ejecución de proyectos de inversión pública. A pesar de su importancia ninguna otra municipalidad publicó información al respecto.

Sobre las adquisiciones y contrataciones se considera que se ha cumplido con este rubro cuando el portal contiene, al menos:

- a. Plan Anual de Contrataciones.
- b. Convocatorias de procesos de Adquisiciones y Contrataciones: la base de la convocatoria.
- c. Resultados de los procesos de Adquisiciones y Contrataciones: el acta de otorgamiento de buena pro.

En este rubro, el nivel de cumplimiento de las municipalidades provinciales fue en promedio de 31%. Las Municipalidades Provinciales de Abancay, Huamanga y Mariscal Nieto obtuvieron 100% de nivel de cumplimiento, lo que expresa una preocupación permanente en difundir esta información. En contraste, Coronel Portillo, Chachapoyas, Huaraz, Ica, Maynas, Moyobamba, Puno, Tacna, Tambopata, Trujillo y Tumbes no difundieron información alguna, obteniendo 0% de nivel.

Doce municipios difundieron el Plan Anual de Contrataciones. La información sobre convocatorias públicas y resultados del proceso de selección fueron difundidas solo por cinco municipios: Abancay, Callao, Chiclayo, Huamanga y Mariscal Nieto.

Respecto a las actividades oficiales, se cumple cuando el portal contiene, al menos:

- a. Actividades oficiales que desarrollará y desarrolló el presidente regional o el alcalde provincial. Como mínimo deben difundirse además de las actividades desarrolladas, las actividades a desarrollarse en el día.

Referente a la comunicación con el público usuario, el portal debe contener, al menos:

- a. Un vínculo o enlace que permita comunicación con el público usuario para solicitar información en línea o recibir quejas y/o sugerencias.

En esta sección, el promedio del nivel de cumplimiento fue de 44%. Las municipalidades provinciales con mejor desempeño fueron las de Lima, Puno y Trujillo, quienes alcanzaron un nivel del 100%. En contraste, los municipios con bajo desempeño fueron las de Callao, Cusco, Maynas, Tambopata y Tumbes, con 0% de nivel de cumplimiento. En este trimestre los municipios de Cusco y Tumbes persistieron en el incumplimiento de difusión de información, en comparación al segundo trimestre del año.

La información con mayor difusión fue la referida al enlace de comunicación con el público, solo siete municipios no cumplieron con su publicación: Callao, Cusco, Huancavelica, Maynas, Tambopata y Tumbes.

Por el contrario, la información menos difundida fue la relacionada a las actividades oficiales del Alcalde, solamente cuatro municipalidades cumplieron con publicar esta información: Cajamarca, Lima y Puno, Trujillo.

Cabe señalar que en la supervisión realizada se determinó que el portal de transparencia de las municipalidades provinciales no cumple con difundir el nombre del funcionario a cargo de la actualización del portal, se considera como tal, cuando no se publica la resolución de su designación en dicho cargo.

DíazJave, Alfredo y Mego Núñez, Onésimo (2007) realizaron una *Propuesta de un plan estratégico para el desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital de Imaza, periodo 2008-2012*. Tomó como población de estudio a los trabajadores del municipio, el cual pertenece a la Provincia de Bagua, Región Amazonas. Respecto al plan estratégico, los resultados de su diagnóstico, concluyeron que el 80% de los encuestados manifestaron que no se cuenta con los documentos de gestión municipal como herramientas indispensables para realizar una buena gestión administrativa, tampoco participan en su elaboración. El 100% no tenían ni idea de la visión, misión y objetivos institucionales.

En cuanto a equipos e instalaciones, el 90% está contento con el local, ambiente de trabajo y mobiliario; el 94% indican que las computadoras son apropiadas para el trabajo que realizan, pero se puede concluir que dichas maquinas solamente son usadas para redactar documentos como cartas y oficios, por no contar con el software para registrar los datos y ser procesada como información.

En cuanto a los procesos, el 83% opinó que sí existen procedimientos administrativos, siendo estos rutinarios; el 93% contestó que dichos procesos no están descritos ni documentados, y que solamente el 3% participa en su elaboración. El 69% opinó que el servicio que brinda la municipalidad es deficiente.

En el tema de los recursos humanos, el 94% conoce poco sus funciones y responsabilidades, y no se realizan reuniones de trabajo, así como no se reconoce y valora el trabajo que realizan los servidores municipales. El 90% de los trabajadores se considera desmotivado.

Finalmente concluyen que, la Municipalidad Distrital de Imaza no ejecuta los lineamientos del proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control). En ella no se realizan acciones de planeamiento estratégico, generando esta situación en un mal servicio municipal, consecuentemente una mala imagen institucional.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

Seguidamente se presentalas teorías sobre la modernización del Estado, la gestión municipal y la cultura organizacional.

2.2.1 LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO.

El rol del Estado en el desarrollo de la sociedad ha sido preocupación de los académicos, quienes han propuesto teorías desde diversos enfoques. Determinados autores consideran que la organización del Estado, entre un conjunto de participantes, tiene un rol importante en el desarrollo de la sociedad.

FERRER (2010: 10) sustenta que “el desarrollo consiste en gestionar el conocimiento e incorporarlo al tejido económico y social. Se trata de un proceso acumulativo que se genera a lo largo del tiempo. Incluye no sólo al capital y la tecnología, también implica simultáneamente, la organización del Estado, la educación, la sinergia entre lo público y lo privado y la formación de los sistemas nacionales de ciencia y tecnología. Es un proceso de acumulación continua en el tiempo de saberes y de capacidad productiva.

El autor pone énfasis en el conocimiento que se debe tener sobre las acciones que benefician a la comunidad, resaltando que este trabajo no es un acto de un solo momento sino que es permanente en el tiempo. El accionar continuo irá formando el conocimiento de cómo se hacen las cosas y cómo se resuelven los problemas de los usuarios. A mayor experiencia mayores capacidades sobre la función que tiene la organización, en este caso la institución pública.

Como se presentan grandes problemas en el accionar del Estado, en el Perú se ha iniciado el proceso de modernización de la Gestión del Estado, Esta norma establece un conjunto de acciones a realizar para lograr su objetivo. Por ejemplo, permite que las instituciones gubernamentales, como los municipios, pueden establecer convenios de gestión, con la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Economía y Finanzas, con el objeto de establecer resultados tangibles y verificables por parte de la entidad involucrada, los cuales deben estar vinculados a la mejora de los servicios prestados a la persona, la obtención de mayores niveles de eficiencia y la optimización del uso de los recursos públicos(Ley 27658, 2002).

Para solicitar la celebración del convenio de gestión, la institución deberá tener un Plan Estratégico y un Plan Operativo, elaborados de acuerdo a los lineamientos señalados por la Presidencia del Consejo de Ministros.

Del mismo modo, el Estado ha ido creando mecanismos sociales para lograr una buena cultura de atención al usuario. Declaró el año 2007 como el “Año del Deber Ciudadano”, a fin de impulsar y fortalecer la cultura del deber ciudadano.

Asimismo, el gobierno estableció que todo empleado público tiene la obligación de concurrir puntualmente a su centro de trabajo y observar el horario establecido(Ley 28175, 2004). Recalca en la puntualidad como uno de los deberes del funcionario público, la que es una cualidad cívica que consiste en llegar a un lugar o partir de él a la hora apropiada o establecida, a efecto de aprovechar con eficiencia, calidad y responsabilidad el tiempo propio y el de los demás. Si la puntualidad constituye una práctica habitual en el aparato estatal, ello permitirá mejorar la atención a los ciudadanos que recurren a las diferentes instituciones de la administración pública.

También estableció que la hora de inicio de la atención al público comienza de manera puntual y sin dilación alguna, de acuerdo a los horarios de atención al público establecidos. Todos los funcionarios públicos, empleados de confianza y servidores públicos, sin excepción, están obligados a iniciar sus labores en la hora fijada como inicio de la jornada de trabajo establecida (Decreto Supremo 028-2007-PCM).

Cabe señalar que se aprobó la normatividad sobre el silencio administrativo, cuya implementación requiere modificar diversos procesos que se realizan en las instituciones públicas, a fin de privilegiar la respuesta afirmativa a los procedimientos de los usuarios(Ley 29060, 2007).

Realizar los cambios de los procesos de gestión de las instituciones supone primero conocer cómo se están brindando actualmente estos servicios y qué expectativas tienen los usuarios de ellos. Luego se requiere determinar cuáles son los estándares de rendimiento en cada tipo de servicio que se brinda.

Además de la atención al usuario, la modernización del Estado está en hacer eficiente el uso de los recursos que se invierten en infraestructura, es el caso de un parque, una calle, un colegio entre otros.

GUASCH(2007) expresa que “históricamente, la inversión en infraestructuras en el Perú ha sido escasa y volátil, e insuficiente para ofrecer la infraestructura necesaria para lograr un crecimiento dinámico y sostenido de la economía y para facilitar la reducción de la pobreza. La inversión ha sido especialmente baja en obras de transporte e hídricas. Esto se traduce en costos económicos para el sector privado, así como en una inadecuada provisión de servicios públicos, en particular para los pobres”.

2.2.2 LA GESTIÓN MUNICIPAL.

Los municipios en el Perú han asumido funciones adicionales, y por lo tanto mayores volúmenes de actividades con las consiguientes transferencias presupuestales, producto del proceso de descentralización del país.

POLASTRI y ROJAS (2007) expresan que “el Perú ha sido uno de los últimos países de la región en implementar un proceso de descentralización. Hasta el año 2002 era una de las naciones más centralizadas de América Latina, con más de 97 por ciento de la recaudación fiscal en manos del gobierno nacional. La Constitución de 1993 adoptó la descentralización, pero las elecciones regionales no se celebraron sino hasta 2003, cumpliendo con una enmienda del año 2002 a la Constitución que ordenaba la creación de gobiernos regionales. A partir de este último año se han ido aprobando importantes leyes para constituir gobiernos regionales, propiciar una descentralización fiscal sólida, garantizar la responsabilidad y la transparencia fiscal en el nivel subnacional, reforzar la capacidad de recaudación de los gobiernos locales, establecer criterios de acreditación para la transferencia de funciones y competencias, introducir presupuestos participativos locales e iniciar una reforma del sector público para adaptarlo a las demandas de un nuevo escenario descentralizado. En la actualidad hay 26 regiones y 1.832 municipios. Dentro de esta última categoría, 194 son municipios provinciales y el resto, distritales”.

Considerando que otros países de América Latina tienen experiencia al haber iniciado su proceso con anterioridad al Perú, fue importante aprender de ellos. Estos países adoptaron e implementaron políticas de descentralización hace dos o más décadas. De igual manera, también se aprendió de la propia experiencia sobre el tema desarrollado a inicios de los años noventa. En estos tiempos se iniciaron las primeras experiencias en el tema de gobiernos regionales. De este modo, se estableció una agenda descentralizadora en el país, planteada en los siguientes temas: Desarrollo económico y competitividad; modernización y simplificación de sistemas y procedimientos administrativos; asignación de competencias de los servicios públicos en niveles más próximos a los usuarios; y participación ciudadana en el gobierno.

El 2002 fue el año en que se inició el actual proceso de descentralización, sustentado en los temas antes mencionados. En el año siguiente, los gobiernos regionales y locales empezaron a recibir responsabilidades adicionales, las cuales estaban de acuerdo a lo dispuesto en las leyes orgánicas de cada tipo de gobierno.

Se facultó a los gobiernos regionales y locales a poner en marcha un proceso de modernización institucional integral para mejorar los servicios a la ciudadanía y potenciar el desarrollo de sus jurisdicciones, entre otros aspectos. Dicha norma señala que este proceso comprende aspectos de reestructuración, simplificación administrativa, orientación a resultados, mejora de la calidad del gasto y democratización, entre otros (**Decreto Legislativo 1026, 2008**).

La institución pública, gobierno regional o local, que considere emprender este proceso preparará un Expediente de Modernización Institucional, en el que se exprese:

- a. Objetivos a lograr con la modernización.
- b. Descripción de los cambios concretos a implementar a nivel de la organización, procesos y recursos humanos.
- c. Proceso y cronograma de trabajo.

Se debe señalar claramente lo que se espera lograr, las modificaciones que deben hacerse en la estructura organizacional, los pasos a seguir y el tiempo que demandará todo este proceso.

Las modificaciones que debe realizar el gobierno regional o local deben muy explícitas. Se señalan en que temas podrá implementar cambios, tales como:

- a. Incorporar nuevos profesionales de los grupos ocupacionales Funcionario y Profesional, vía concurso y mediante contrato temporal de 3 años renovables, siempre y cuando la entidad cuente con la disponibilidad presupuestal.
- b. Mejorar la retribución económica de su personal de puestos clave, como funcionario y profesional, siempre y cuando la entidad cuente con disponibilidad presupuestal y deberá hacerlo en el marco del régimen al que pertenece la institución.
- c. Modificar su presupuesto para aplicar los cambios propuestos, de conformidad a las reglas presupuestales vigentes, sin incrementar el presupuesto total de personal.
- d. Suprimir plazas que dejen de ser necesarias, cuidando que las actividades y los servicios públicos no sean interrumpidos.
- e. Reorganizar o suprimir áreas, dependencias y servicios, así como supresión de plazas de su Presupuesto Analítico de Personal y ajustes que correspondan en su Cuadro para Asignación de Personal para adecuarse a la nueva organización.
- f. Modificar sus instrumentos de gestión en concordancia con los cambios.
- g. Simplificar y actualizar procedimientos administrativos.
- h. Aplicar nuevas herramientas tecnológicas en la gestión

2.2.3 LA CULTURA ORGANIZACIONAL.

Los hechos que ocurren en el mundo, como la globalización, presentan oportunidades y riesgos, los primeros expresados como necesidades no satisfechas y los segundos como posibilidades que ocurran hechos que impacten en los resultados de la institución o empresa.

Las oportunidades se presentan para los países, y dentro de ellas para sus empresas. Por ejemplo, la tendencia “verde” en las expectativas de las personas ha puesto al río Amazonas en la vitrina mundial de los lugares a ser visitado. Los gobiernos municipales tienen que definir nuevas estrategias para promocionar este atractivo turístico en el mercado internacional y nuevos procedimientos para atraer la inversión en el sector hotelero y otros.

Esta visión de desarrollo obliga a su interiorización por parte de los funcionarios que laboran en los municipios, caso contrario sus acciones entorpecerán los esfuerzos de inversión, como puede comprobarse en las medidas que ha tenido que tomar INDECOPI para declarar ilegal a numerosas decisiones de diversas municipalidades.

No solamente la institución pública debe preocuparse por asumir nuevos roles sino que sus funcionarios tienen que asumir nuevas actitudes, conocimientos y habilidades. Estos tres aspectos forman parte de las capacidades de los directivos, gerentes y trabajadores de la institución pública, los que tienen que alcanzar el grado de competitivo.

El funcionario tiene que entender que su labor municipal está al servicio del desarrollo de la comunidad, este concepto es parte de una cultura competitiva.

HERZKA (2010) señala que “hay dos formas de mirar la competitividad. La primera mide cual es el entorno en el que vive la empresa y como este afecta su capacidad de competir.

La segunda es interna a la empresa y considera que ésta debe organizarse para competir”.

Llevado esta concepción a la función municipal, el funcionario debe entender el entorno que impacta en su ciudad y luego como su organización municipal, en funciones, procesos y actividades debe ser eficiente.

Empero, la mayoría de instituciones conservan un concepto mecánico del trabajo, esto es que las instituciones están conformadas por máquinas vivientes cuyo trabajo principal es cumplir órdenes. En las instituciones públicas muchos consideran que basta con dar una ley o emitir una norma para que sus fines sean alcanzados, y ello no es así.

El actual concepto de éxito está relacionado con entender que el trabajo lo realizan personas y estas tienen capacidades. A ello tenemos que agregar temas como el trabajo en equipo, la reingeniería de procesos, la satisfacción del cliente y como consecuencia de ello, una mayor productividad, una mejor posición competitiva, mejores ingresos y con el tiempo, un mejor nivel de vida.

Se trata de no limitarse a diseñar manuales y formularios, sino se requiere trabajar en una nueva forma de concebir al cliente o usuario, a dotar de capacidades a la gente que trabaja en ella, a integrarse con los proveedores; en resumen, trabajar en base al concepto de cadena de valor.

Cambiar el pensamiento y comportamiento de las personas es lo más difícil.

KOTLER (2000) señala que “la organización de la empresa la integran su estructura, políticas y cultura, aspectos también en crisis debido a los rápidos cambios económicos. Si bien la política y la estructura se pueden cambiar, no sin cierta dificultad, resulta mucho más difícil de cambiar la cultura de la compañía y, sin embargo, esta adaptación es crucial para conseguir los cambios deseados. No obstante, el lograr cambiar la cultura de la organización constituye, a menudo, la clave para lograr aplicar con éxito una nueva estrategia”.

2.3 MARCO CONCEPTUAL.

- a. **Calidad del servicio.** Los clientes o consumidores comparan el servicio percibido con sus expectativas que tiene respecto de dicho servicio una vez que éste se ha formalizado, si la percepción del servicio recibido es inferior a las expectativas, los clientes perderán interés en la empresa suministradora; mientras que si las iguala o supera, estarán dispuestos a contar nuevamente con ellas. Kotler (2000: 489)
Se operacionaliza con índices de satisfacción en errores, tiempo, costo y flexibilidad.
- b. **Incidentes críticos.** Las respuestas de los clientes ante las fallas en los servicios expresarán directamente su satisfacción o insatisfacción. Las fallas de los servicios son entendidos como incidentes críticos y se presentan en las siguientes tres categorías: i) las repuestas ante las fallas del sistema de prestación del servicio, ii) las respuestas ante las necesidades y las peticiones de los clientes; y iii) los actos de los empleados, espontáneos y no solicitados. Hoffman et al (2002: 352)
Se operacionaliza con índices de los incidentes en el inicio del proceso, durante el proceso, y al final del proceso.
- c. **Necesidades.** Entendida como las necesidades humanas básicas, las exigencias de las personas para sostener un nivel de vida, traducidas en alimentos, bebida, vestidos y un techo para sobrevivir. Además, las personas también requieren educación, ocio y entretenimiento. Kotler (2000: 10)
Se operacionaliza con índices de tipos de necesidades personales, familiares, empresariales y sociales.
- d. **Información recibida.** Son las comunicaciones explícitas con respecto al servicio recibido a través de los medios masivos como la publicidad, o medios personales, como las ventas, y otras formas de comunicación de la empresa o institución. Puesto que no se trata de un producto tangible, los consumidores de servicios basan sus evaluaciones en las distintas formas disponibles de información. Hoffman et al (2002: 317)
Se operacionaliza con índices de atributos tangibles e intangibles

CAPITULO III: METODOLOGÍA

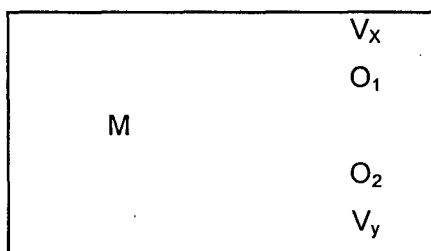
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

La presente investigación es de tipo descriptiva en las características de cada una de las variables.

En la presentación bivariable de la información tiene el carácter de analítica.

El diseño que se empleó fue el No Experimental de Tipo Correlacional, porque se pretendió determinar si existe relación entre las expectativas del usuario y la cultura de atención en los servicios que recibe de la municipalidad.

El diseño correlacional tiene el siguiente diagrama:



Especificaciones:

M = muestra.

O₁O₂ = observaciones.

V₁ y V₂ = variables de estudio

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN.

3.2.1 POBLACIÓN.

La investigación se centró en las viviendas ubicadas en el Distrito de Iquitos, con una población de 35,600 viviendas, según cifras estimadas por el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática durante el X Censo de Población y V de Vivienda del año 2007.

3.2.2 MUESTRA.

Para determinar el tamaño de la muestra, cuando los datos son cualitativos es decir para el análisis de fenómenos sociales o cuando se utilizan escalas nominales para verificar la ausencia o presencia del fenómeno a estudiar, se utilizala siguiente fórmula:

Para una población finita, puesto que se conoce el número de viviendas que habitan en el cercado de Iquitos.

$$n^1 = \frac{(Z)^2 (p) \cdot (q)}{E^2} \quad n = 386$$

Donde:

Z : Coeficiente de confiabilidad. En un nivel de confianza del 95 %, es 1.96.

P : Proporción estimada. Asumiendo P = 50 %

Q : 1- P

E : Error o precisión. Asumiendo E = 5 %

N : 35,600 viviendas.

$$n = \frac{n^1}{1 + \frac{n^1}{N}} \quad n = 367$$

Como la diferencia es mínima, se consideró trabajar con una muestra de 386.

3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

El procedimiento de recolección de los datos fue el siguiente:

- a. Diseño de la encuesta: Comprendió los objetivos de la encuesta, la población de estudio, la unidad muestral, la unidad de análisis, el esquema del instrumento de recolección, la fuente de levantamiento de la información y el lugar de aplicación del instrumento de recolección. Aplicándose la encuesta a los responsables de la vivienda.
- b. Trabajo de campo: Se establecieron los criterios de trabajo y las limitaciones posibles a encontrar. Se seleccionan los encuestadores, y el trabajo de adiestramiento de ellos.
- c. Estrategias de trabajo: Se aplicó la prueba piloto para validar el instrumento de recolección de datos. Una vez validado el cuestionario, se aplicó a los usuarios de la ciudad de Iquitos en el momento que se encuentren en sus viviendas.

La recolección de datos ha tenido una duración aproximada de un mes, una vez terminada la recolección de datos se procedió a la elaboración de la base de datos para el análisis estadístico respectivo de toda la información. Posteriormente se procedió a la elaboración del informe final de la tesis, para luego solicitar su sustentación respectiva.

La técnica a emplear en el presente estudio es la encuesta de opinión expresada en un cuestionario dirigido a los usuarios. En el anexo No. 01 se presenta el cuestionario a aplicarse.

La información recolectada se procesó con ayuda del paquete estadístico Excel.

Posteriormente se procedió al análisis de los datos, para lo cual se hizo uso, en un primer momento de la estadística descriptiva de frecuencias simples y porcentajes y en un segundo momento de la estadística inferencial con la prueba Z, para determinar la relación que existe entre las variables.

Finalmente se elaboraron los cuadros y gráficos necesarios para presentar la información.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 CULTURA DE ATENCIÓN ACTUAL.

4.1.1 NECESIDADES DE LA VIDA URBANA.

Los usuarios de la ciudad de Iquitos califican como mala la situación de las pistas para el tránsito de las personas y de los vehículos; una moda de 2 y una media de 1,95 así lo señalan. Ello se observa en el deterioro del pavimento de las calles antiguas, y las nuevas que utilizan una capa fina de asfalto; en las roturas que se hacen para arreglo del sistema de desagüe y que no son resanadas inmediatamente; y en los sifones centrales que no cuentan con tapas.

De igual manera es percibida la señalización del tránsito en las calles, pues las pocas calles que son utilizadas para el tránsito vehicular no cuentan con nombres de calles, dirección del tránsito que debe seguirse, velocidades máximas y lugares de estacionamiento; una media de 2,40 así lo señala.

En cuanto a la semaforización para el tránsito en las calles se observa cierta mejora de la percepción de los usuarios; con una media de 2,65 en su comportamiento. Esto se observa por la cantidad de semáforos ubicados en los cruces de las calles.

Tabla 1: Puntuación de los servicios para el tránsito en las calles de Iquitos.

	n	Puntuación Escala de Likert					Moda	Media
		1	2	3	4	5		
Situación de las pistas para el tránsito vehicular	386	36,5%	40,4%	16,1%	5,2%	1,8%	2	1,95
Semaforización para el tránsito en las calles	386	11,9%	35,2%	34,7%	11,9%	6,2%	2	2,65
Señalización del tránsito en las calles	386	19,9%	33,9%	35,2%	7,8%	3,1%	3	2,40

Elaboración propia

Leyenda:

1: muy malo 2: algo malo 3: normal 4: algo bueno 5: bueno

Respecto a los tres servicios relacionados a la limpieza de las calles de la ciudad, la población los percibe con una calificación de normal, con una moda de 3. Este puntaje se

interpreta como que la municipalidad brinda servicios que se mantienen sin variación respecto al pasado; es decir, ni empeoran ni mejoran.

Si bien en los últimos años se ha visto la tala de árboles de las calles, la cantidad de ellos que aun existen en la ciudad brinda una imagen de normal y que el problema no ha empeorado respecto al pasado; una moda de 3 y una media de 3,02 así lo señalan.

En cuanto al servicio del recojo de la basura de las calles, el indicador a este respecto, muestra mejor performance entre los tres, pero se mantiene en el nivel de que no ha mejorado ni empeorado en los últimos años respecto al pasado, una moda de 3 y una media de 3,10 así lo señalan. Hay trabajadores de la municipalidad, con dependencia laboral con ella, que realizan el trabajo de barrido de los residuos sólidos en las calles y que luego son acumulados en ciertos puntos donde recogen las unidades de transporte.

Cercano a este grado de percepción se encuentra el tema de recojo de los residuos sólidos de las viviendas; una moda de 3 y una media de 2,95 lo confirman. En muchos lugares las personas sacan sus residuos sólidos al sonido del claxon de la unidad de transporte, y en otros casos colocan sus desperdicios en las afueras de las viviendas para su recolección.

Cabe indicar que estos dos aspectos son brindados por un servicio tercerizado a una empresa privada desde hace varios años.

Tabla 2: Puntuación de los servicios de limpieza pública y de viviendas de Iquitos.

	N	Puntuación Escala de Likert					Moda	Media
		1	2	3	4	5		
Árboles y jardines de la ciudad	386	10,9%	21,8%	32,6%	23,8%	10,9%	3	3,02
Recojo de la basura en las calles	386	8,3%	19,7%	39,1%	19,4%	13,5%	3	3,10
Recojo de los residuos sólidos de las viviendas	386	8,0%	27,5%	36,8%	17,1%	10,6%	3	2,95

Elaboración propia

Leyenda:

1: muy malo 2: algo malo 3: normal 4: algo bueno 5: bueno

En la ciudad se han realizado numerosas construcciones de plazas en diversas zonas o barrios, hecho que es percibido como positivo, encontrándose fallas en temas como su mantenimiento, la iluminación y la seguridad para las personas que acuden a ellas. Estos hechos generan que la situación de las plazas de la ciudad sea percibida al mismo nivel de años anteriores, por tanto no se encuentran ni mejoras ni deterioros; una moda de 3 y una media de 3,05 así lo indican.

El principal problema percibido está relacionado al ruido en las calles de la ciudad, tanto por el tránsito vehicular como por los equipos de sonido de los centros de diversión ubicados en todas las zonas o barrios; a este respecto se observa una moda de 1 y una media de 1,69, indicadores que expresan la gravedad de la situación.

El segundo principal problema es el referido a la falta de seguridad en las calles de la ciudad, el cual se encuentra aun en el nivel de arrebato de las prendas de las personas; una moda de 2 y una media de 2,02 expresan la baja calificación de este servicio municipal.

El tercer principal problema se relaciona al aire que se respira en la ciudad, tanto por el tránsito de vehículos antiguos en el transporte masivo de pasajeros; se determina una moda de 2 y una media de 2,14 reflejando la baja calificación de este servicio municipal. Cabe indicar que la ciudad no tiene calles para el transporte de carga pesada por lo que los vehículos encargados de esta tarea tienen que ingresar al centro de la ciudad y hacen que el tránsito sea más y por lo tanto un mayor despidido de monóxido de carbono.

Tabla 3: Puntuación del ambiente para la vida en la ciudad.

	n	Puntuación Escala de Likert					Moda	Media
		1	2	3	4	5		
Seguridad en las calles de la ciudad	386	35,0%	37,0%	20,5%	6,5%	1,0%	2	2,02
Ruido en las calles de la ciudad	386	50,3%	33,7%	13,5%	2,1%	0,5%	1	1,69
Las plazas para distracción	386	4,1%	14,8%	58,0%	17,9%	5,2%	3	3,05
El aire que se respira en la ciudad	386	32,4%	35,0%	22,5%	6,7%	3,4%	2	2,14

Elaboración propia

Leyenda:

1: muy malo 2: algo malo 3: normal 4: algo bueno 5: bueno

4.1.2 INCIDENTES CRITICOS CON EL PERSONAL DEL MUNICIPIO.

Los ciudadanos que realizan trámites en la municipalidad, como usuarios de hechos personalizados para ellos, expresan una calificación de normal, alrededor de 3, en los cinco momentos críticos donde hay trato con el personal de la municipalidad. Como se señaló, este puntaje significa que la percepción se mantiene sin variación respecto al pasado, ni empeora ni mejora.

Cuando hay trato directo entre el personal que atiende y el usuario que gestiona su trámite se observa cierta mejora en la percepción del usuario, como se observa en el momento que recibe la información al iniciar el trámite, o cuando le recepcionan los documentos, o cuando visita otras oficinas por motivos relacionados al trámite iniciado.

Falta una cultura de brindar un saludo o expresar un gesto de cortesía cuando el usuario ingresa al local municipal o cuando sale de ella; en ambos casos los usuarios expresan la más baja calificación de estos cinco rubros.

Tabla 4: Puntuación de los incidentes críticos en el trato con el personal del municipio.

	N	Puntuación Escala de Likert					Moda	Media
		1	2	3	4	5		
Al ingresar al local municipal	294	5,1%	21,1%	49,3%	16,7%	7,8%	3	3,01
En la información recibida al iniciar el trámite	294	2,0%	16,0%	40,1%	28,6%	13,3%	3	3,35
En el momento que le recepcionan los documentos	294	1,0%	15,6%	51,4%	19,0%	12,9%	3	3,27
Al visitar otras oficinas, por razones del trámite	294	1,0%	19,4%	52,7%	15,3%	11,6%	3	3,17
Al salir del local municipal	294	3,7%	19,7%	57,8%	10,2%	8,5%	3	3,00

Elaboración propia

Leyenda:

1: muy malo 2: algo malo 3: normal 4: algo bueno 5: bueno

4.1.3 INFORMACIÓN RECIBIDA EN LOS TRÁMITES.

En los cuatro aspectos que expresan la información recibida se tiene una calificación de normal, alrededor de 3. Como se expresó anteriormente, significa que la información que se recibe de la municipalidad se mantiene sin variaciones respecto al pasado, ni empeora ni mejora.

Los mejores resultados de estos cuatro aspectos se dan sobre la información que se recibe de la oficina al iniciar el trámite y sobre la claridad de los requisitos.

El más bajo resultado se da respecto a la secuencia del trámite que tiene que seguirse; la poca información que se da se hace cuando el usuario lo solicita y no por iniciativa del trabajador.

Tabla 5: Puntuación sobre la información recibida del municipio.

	n	Puntuación Escala de Likert					Moda	Media
		1	2	3	4	5		
De la oficina al iniciar el trámite	294	3,4%	18,7%	53,1%	13,9%	10,9%	3	3,10
De los documentos necesarios para el trámite	294	2,4%	20,1%	54,1%	15,6%	7,8%	3	3,06
De la claridad de los requisitos	294	2,4%	26,2%	43,5%	16,0%	11,9%	3	3,09
De la secuencia del trámite	294	6,1%	21,4%	52,0%	11,2%	9,2%	3	2,96

Elaboración propia

Leyenda:

1: muy errada 2: algo errada 3: normal 4: algo buena 5: buena

4.1.4 COSTO INCURRIDO EN EL TRÁMITE EN EL MUNICIPIO.

En cuanto al costo incurrido en el trámite, los usuarios perciben problemas sobre los tres aspectos estudiados, manifestando que éstos representan algún costo más de lo normal.

Los usuarios consideran que tienen que realizar muchos viajes para movilizarse para su trámite, unas veces por el hecho de tener que regresar a la casa porque no ha cumplido con uno de los requisitos necesarios y que no lo fue claramente señalado; otras porque el trámite demora y tiene que acudir a la municipalidad para hacer un seguimiento del documento. Puede observarse una moda de 2 y la media de 2,29.

Los usuarios también señalan que el costo relacionado propiamente al trámite es caro, lo corrobora un índice de 2 como moda y 2,35 su media.

De igual manera, percibe que la cantidad de documentos que le solicitan en su trámite hace que tenga que desembolsar costos mayores a lo que él espera. Cabe indicar que muchas veces los documentos tienen que ser originales y este hecho tiene un significativo costo por la movilización y el tiempo que ello conlleva.

Tabla 6: Puntuación sobre el costo incurrido en el trámite en el municipio.

	n	Puntuación Escala de Likert					Moda	Media
		1	2	3	4	5		
Las veces que tuvo que movilizarse	294	20,7%	38,8%	32,0%	7,5%	1,0%	2	2,29
El costo del trámite realizado en la municipalidad	294	15,3%	44,2%	32,0%	6,8%	1,7%	2	2,35
En la cantidad de documentos a presentar	294	13,3%	39,1%	41,2%	5,4%	1,0%	3	2,42

Elaboración propia

Leyenda:

1: muy costoso 2: algo costoso 3: normal 4: algo buena 5: buena

4.2 EXPECTATIVAS DE LA VIDA URBANA.

En cuanto a las esperanzas de la población respecto a los servicios que recibe de la municipalidad; es decir si estos mejorarán o empeorarán los resultados del análisis muestran que las cosas seguirán igual que antes, una moda y promedios cercanos a 3,00 así lo señalan.

Donde se observa que el servicio algo mejorará está en lo referido a los árboles y jardines en la ciudad, considerando la tendencia en el mundo y el país sobre el cuidado del ambiente, lo cual ha hecho que permanentemente se escuchen preocupaciones de los expertos en el tema de la necesidad de cuidar el medio y ello pasa por la plantación de árboles; la moda de 4 y una media de 3,53 expresan esta expectativa.

Las más bajas expectativa que las cosas cambien están referidas al aire que se respira en la ciudad, al ruido en las calles y al tema de la inseguridad que se vive en la ciudad. Cada día que pasa se conoce de arrebatos en las calles o de robo a las viviendas o a los locales comerciales en horas de la noche.

Tabla 7: Puntuación sobre las expectativas de los servicios que brinda el municipio.

	n	Puntuación Escala de Likert					Moda	Media
		1	2	3	4	5		
Estado de las pistas para el tránsito vehicular	386	11,1%	15,0%	37,3%	33,4%	3,1%	3	3,02
La semaforización para el tránsito en las calles	386	3,1%	12,7%	45,9%	32,6%	5,7%	3	3,25
La señalización de las calles	386	2,6%	12,4%	41,5%	38,6%	4,9%	3	3,31
Los árboles y jardines en la ciudad	386	2,6%	8,5%	34,2%	42,5%	12,2%	4	3,53
El recojo de la basura en las calles	386	0,8%	7,5%	51,6%	33,4%	6,7%	3	3,38
El recojo de los residuos sólidos de las viviendas	386	0,5%	12,7%	49,0%	32,1%	5,7%	3	3,30
La seguridad en las calles	386	16,8%	20,2%	35,5%	23,8%	3,6%	3	2,77
El ruido en las calles	386	22,8%	21,8%	38,1%	14,8%	2,6%	3	2,53
Las plazas	386	0,5%	3,4%	48,4%	40,4%	7,3%	3	3,51
El aire que se respira en la ciudad	386	21,2%	17,1%	37,0%	16,1%	8,5%	3	2,74

Elaboración propia

Leyenda:

1: empeorará mucho 2: algo empeorará 3: seguirá igual 4: algo mejorará 5: mucho mejorará

4.3 ANÁLISIS BIVARIABLE.

NECESIDADES DE LA VIDA URBANA

Cuando existe un alta correlación entre un factor con otros factores significa que los usuarios asocian ambos problemas y que su solución está ligado al otro u otros temas.

La percepción de los usuarios sobre el estado de las pistas para el tránsito vehicular (P1) tiene baja correlación con los otros servicios de recibe en su vida en la ciudad. Esto significa que es un tema aislado en su tratamiento.

La semaforización para el tránsito en las calles (P2) tiene una mediana correlación con la señalización del tránsito en las calles (P3).Lo cual conlleva a que los dos temas tienen que ser tratados en forma conjunta.

La señalización del tránsito en las calles (P3)tiene una mediana correlación con la semaforización para el tránsito en las calles (P2) y con los árboles y jardines de la ciudad (P4).

La situación de los árboles y jardines de la ciudad (P4) tiene una mediana correlación con la señalización del tránsito en las calles (P3).

El recojo de la basura en las calles (P5) tiene una mediana correlación con el tema del recojo de los residuos sólidos de las viviendas (P6) e igualmente de modo recíproco.

La seguridad en las calles de la ciudad (P7) mantiene baja correlación con los otros factores de vida de la ciudad, considerándose un factor independiente.

Situación similar ocurre cuando los usuarios califican al ruido en las calles de la ciudad (P8) y sobre las plazas para distracción (P9).

La baja correlación con los otros factores es más contundente cuando califican el aire que se respira en la ciudad (P10), lo consideran un problema aislado del resto.

Tabla 8: Análisis de correlación entre los factores de las necesidades de vida en la ciudad.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
P1	1,00	0,33	0,24	0,08	0,16	0,10	0,31	0,23	0,11	0,08
P2	0,33	1,00	0,54	0,27	0,27	0,18	0,33	0,17	0,18	0,08
P3	0,24	0,54	1,00	0,42	0,24	0,17	0,27	0,30	0,31	0,17
P4	0,08	0,27	0,42	1,00	0,16	0,19	0,14	0,19	0,29	0,18
P5	0,16	0,27	0,24	0,16	1,00	0,65	0,16	0,11	0,26	0,16
P6	0,10	0,18	0,17	0,19	0,65	1,00	0,15	0,03	0,29	0,07
P7	0,31	0,33	0,27	0,14	0,16	0,15	1,00	0,30	0,21	0,01
P8	0,23	0,17	0,30	0,19	0,11	0,03	0,30	1,00	0,11	0,36
P9	0,11	0,18	0,31	0,29	0,26	0,29	0,21	0,11	1,00	0,31
P10	0,08	0,08	0,17	0,18	0,16	0,07	0,01	0,36	0,31	1,00

Elaboración propia

INCIDENTES CRÍTICOS CON EL PERSONAL DEL MUNICIPIO

La calificación del trato que recibe el usuario durante el acto de ingreso al local municipal (P11) tiene una mediana correlación con el trato del personal al momento que recibe la información al iniciar su trámite en el municipio (P12). Esto se explica por ser dos hechos cercanos durante los primeros momentos que se acerca al local municipal.

El trato que recibe el usuario en el momento que recibe la información al iniciar el trámite (P12) tiene una alta correlación con el momento en el que le recepcionan los documentos (P13). Esto también se explica por ser dos hechos que están cercanos durante su permanencia en el local municipal.

El usuario recibe un trato en el momento que le recepcionan los documentos (P13) y este acto tiene una alta correlación con el trato en el momento que le informan al iniciar el trámite (P12), y una mediana correlación con el trato recibido al visitar otras oficinas, por razones del trámite (P14).

El trato recibido al visitar otras oficinas, por razones del trámite (P14) tiene una mediana correlación con el trato al salir del local municipal (P15), este comportamiento es recíproco. Esto también se explica por ser dos hechos que están cercanos durante su salida del local municipal.

Tabla 9: Análisis de correlación entre los incidentes críticos con el personal del municipio.

	P11	P12	P13	P14	P15
P11	1,00	0,53	0,38	0,29	0,44
P12	0,53	1,00	0,62	0,42	0,42
P13	0,38	0,62	1,00	0,52	0,39
P14	0,29	0,42	0,52	1,00	0,56
P15	0,44	0,42	0,39	0,56	1,00

Elaboración propia

SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA

Al iniciar el usuario su trámite en el municipio hay una oficina que le brinda información (P16); esta información recibida tiene una mediana correlación con los otros factores que han sido estudiados. Esto significa que cuando se diseñan soluciones para este problema tienen que ser tratados con una visión holística del problema.

Referente a la información recibida sobre los documentos necesarios para el trámite en el municipio (P17), la opinión del usuario expresa una alta correlación con la claridad de los requisitos (P18).

Hay toda una secuencia de actividades que siguen al interior del municipio (P19), y sobre ello recibe información. Esta información recibida tiene una mediana correlación con los otros tres

factores que han sido estudiados. Esto también significa, como se señaló líneas arriba, que cuando se diseñan soluciones para este problema tienen que ser tratadas con una visión holística las estrategias respectivas.

Tabla 10: Análisis de correlación entre la información recibida.

	P16	P17	P18	P19
P16	1,00	0,57	0,53	0,52
P17	0,57	1,00	0,61	0,47
P18	0,53	0,61	1,00	0,53
P19	0,52	0,47	0,53	1,00

Elaboración propia

COSTO INCURRIDO EN EL TRÁMITE EN EL MUNICIPIO

Cuando el usuario realiza un trámite ante una institución pública o privada, muchas veces tiene que retornar al local, en este caso a la municipalidad (P20), ya sea para corregir alguna documentación o para hacer un seguimiento de la documentación. Si las veces que tuvo que regresar son muchas, entonces el costo de movilización será alto. Este hecho ocurrido tiene una alta correlación con el costo percibido del trámite realizado en la municipalidad (P21). Asimismo, tiene una mediana correlación con el costo generado por la cantidad de documentos que debe presentar (P22).

Cuando se analiza la percepción del costo del trámite realizado en la municipalidad (P21), se percibe por la opinión de los usuarios que éste tiene una alta correlación con el costo por las veces que tuvo que movilizarse (P20) y una mediana correlación el costo generado por la cantidad de documentos que debe presentar (P22).

Tabla 11: Análisis de correlación entre el costo incurrido en el trámite en el municipio.

	P20	P21	P22
P20	1,00	0,60	0,52
P21	0,60	1,00	0,58
P22	0,52	0,58	1,00

Elaboración propia

EXPECTATIVAS DE LA VIDA URBANA

Las expectativas sobre el estado de las pistas para el tránsito vehicular (P23) tienen una alta correlación con la semaforización para el tránsito en las calles (P24).

Las expectativas sobre la semaforización para el tránsito en las calles (P24) tienen una alta correlación con la señalización de las calles (P25). Recíprocamente ocurre lo mismo.

Las expectativas sobre los árboles y jardines en la ciudad (P26) tienen una baja correlación con los otros temas de la ciudad. Es un tema aislado en las expectativas.

Las expectativas sobre el recojo de la basura en las calles (P27) tienen una alta correlación con el recojo de los residuos sólidos de las viviendas (P28). Recíprocamente ocurre lo mismo.

Las expectativas sobre la seguridad en las calles (P29) tienen una mediana correlación con el ruido en las calles (P30).

Las expectativas sobre el ruido en las calles (P30) tienen una mediana correlación con el aire que se respira en la ciudad (P32). Recíprocamente ocurre lo mismo.

Las plazas (P31) tienen una baja correlación con los otros temas de la ciudad. Es un tema aislado en las expectativas.

Tabla 12: Análisis de correlación entre las expectativas de la vida urbana.

	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
P23	1,00	0,67	0,59	0,28	0,24	0,23	0,33	0,26	0,22	0,10
P24	0,67	1,00	0,75	0,33	0,31	0,30	0,32	0,28	0,32	0,20
P25	0,59	0,75	1,00	0,27	0,30	0,34	0,38	0,33	0,24	0,17
P26	0,28	0,33	0,27	1,00	0,37	0,29	0,12	0,19	0,39	0,20
P27	0,24	0,31	0,30	0,37	1,00	0,73	0,33	0,34	0,31	0,31
P28	0,23	0,30	0,34	0,29	0,73	1,00	0,38	0,35	0,34	0,34
P29	-0,01	0,32	0,38	0,12	0,33	0,38	1,00	0,49	0,16	0,24
P30	0,26	0,28	0,33	0,19	0,34	0,35	0,49	1,00	0,28	0,59
P31	0,22	0,32	0,24	0,39	0,31	0,34	0,16	0,28	1,00	0,36
P32	0,10	0,20	0,17	0,20	0,31	0,34	0,24	0,59	0,36	1,00

Elaboración propia

4.4 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

4.4.1 CONSISTENCIA DE LOS RESULTADOS.

NECESIDADES DE LA VIDA URBANA

El coeficiente de variación nos permite observar la variabilidad de las opiniones sobre un tema determinado. Cuanto más bajo es este índice hay mayor coincidencia de opiniones de las personas entrevistadas, en este caso los usuarios del municipio.

Referente a los temas de las necesidades de la vida en la ciudad, la más baja variabilidad de las opiniones se da cuando los usuarios expresan sus opiniones respecto al tema de las plazas de la ciudad, un 27,4% así lo expresa. Esta percepción está generalizada pues en todas las zonas de la ciudad se encuentra una plaza grande o pequeña, que son los lugares donde la población realiza sus momentos de entretenimiento o descanso.

La más alta variabilidad de las opiniones se da cuando los usuarios expresan sus opiniones respecto al tema del aire que se respira en la ciudad, un 49,2% lo pone de manifiesto. Ligeramente menor es la variabilidad sobre los temas del estado de pistas para el tránsito vehicular y del ruido en las calles, en ambos casos el coeficiente de variación es 48,5%. Esto se explica pues una parte importante de la población no tiene vehículos motorizados y por lo tanto no sufre los problemas del estado de las pistas, mientras lo contrario sucede con otra fracción de la población que sí necesita pistas por poseer un vehículo, pues las calles de acceso a su vivienda son de tierra y tiene que sufrir las incomodidades del barro en épocas de lluvia y del polvo de tierra en épocas de verano.

Tabla 13: Medidas estadísticas de las necesidades de la vida en la ciudad.

	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Coficiente variación</i>
Estado de pistas para el tránsito vehicular	1,953	0,947	48,5%
Semaforización para el tránsito en las calles	2,653	1,039	39,2%
Señalización del tránsito en las calles	2,402	0,992	41,3%
Árboles y jardines de la ciudad	3,021	1,153	38,2%
Recojo de la basura en las calles	3,101	1,120	36,1%
Recojo de los residuos sólidos de las viviendas	2,948	1,092	37,0%
Seguridad en las calles	2,016	0,953	47,3%
Ruido en las calles	1,689	0,820	48,5%
Las plazas	3,052	0,836	27,4%
El aire que se respira en la ciudad	2,137	1,052	49,2%

Elaboración propia

INCIDENTES CRÍTICOS CON EL PERSONAL DEL MUNICIPIO

Referente a los temas sobre los incidentes críticos con el personal de la municipalidad, en todos los casos se observa una baja variabilidad de las opiniones, las que se encuentran entre un rango de 27,9% y el 31,5%. Esto significa un alto nivel de coincidencia en las opiniones que tienen sobre el trato del personal, calificación explicada en el epígrafe 4.1.2 del presente capítulo.

Esta percepción del usuario respecto al personal de la municipalidad es generalizada pues hay un contacto muy estrecho entre los usuarios y el personal que lo atiende. Casi todos tienen las mismas opiniones sobre el trato que reciben por parte del personal.

Tabla 14: Medidas estadísticas sobre los incidentes críticos con el personal de la municipalidad.

	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Coficiente variación</i>
Al ingresar al local municipal	3,010	0,947	31,5%
En la información recibida al iniciar el trámite	3,350	0,969	28,9%
En el momento que le recepcionan los documentos	3,272	0,913	27,9%
Al visitar otras oficinas, por razones del trámite	3,170	0,908	28,6%
Al salir del local municipal	3,000	0,890	29,7%

Elaboración propia

SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA

En el tema de la información recibida en relación a los trámites en la municipalidad, se observa en los cuatros casos una baja variabilidad de las opiniones, las que se encuentran entre un rango de 28,5% y el 32,8%. Esto significa un alto nivel de coincidencia en las opiniones que tienen sobre este ítem, calificación explicada en el epígrafe 4.1.3 del presente capítulo.

Este rango de variabilidad es ligeramente mayor a lo encontrado sobre los incidentes críticos con el personal de la municipalidad.

Tabla 15: Medidas estadísticas sobre la información recibida en los trámites en la municipalidad.

	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Coficiente variación</i>
De la oficina al iniciar el trámite	3,102	0,944	30,4%
De los documentos necesarios para el trámite	3,065	0,874	28,5%
De la claridad de los requisitos	3,088	0,994	32,2%
De la secuencia del trámite	2,959	0,970	32,8%

Elaboración propia

COSTO INCURRIDO EN EL TRÁMITE EN EL MUNICIPIO

En el tema sobre el costo tenido en los trámites en la municipalidad, se observa en los tres casos una mediana variabilidad de las opiniones, las que se encuentran entre un rango de 34,1% y el 39,9%. Esto significa que hay divergencias de opiniones, un mediano nivel de coincidencia en las opiniones que tienen sobre este costo, calificación explicada en el epígrafe 4.1.4 del presente capítulo.

Este rango de variabilidad es ligeramente mayor a lo encontrado sobre la información recibida de la municipalidad.

Tabla 16: Medidas estadísticas sobre el costo tenido en los trámites en la municipalidad.

	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Coficiente variación</i>
Las veces que tuvo que movilizarse	2,293	0,914	39,9%
El costo del trámite	2,354	0,881	37,4%
En la cantidad de documentos a presentar	2,418	0,825	34,1%

Elaboración propia

EXPECTATIVAS DE LA VIDA URBANA

Referente a los temas de las expectativas de las necesidades de la vida en la ciudad, la más baja variabilidad de las opiniones se da cuando los usuarios expresan sus opiniones respecto al tema de las plazas de la ciudad, con un 20,1% de variabilidad. El sustento de este resultado ya fue explicado, pues en todas las zonas de la ciudad se encuentra una plaza.

La más alta variabilidad de las opiniones se da cuando los usuarios expresan sus opiniones respecto al tema del ruido en las calles, un 42,6% así lo señala. Cabe indicar que el mayor ruido en la ciudad se da en las calles donde se presenta un alto nivel de circulación vehicular y en los lugares donde se han instalado una buena cantidad de bares y lugares de recreación.

Tabla 17: Medidas estadísticas sobre las expectativas de las necesidades de la vida en la ciudad.

	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Coefficiente variación</i>
Estado de las pistas para el tránsito vehicular	3,023	1,028	34,0%
La semaforización para el tránsito en las calles	3,251	0,863	26,5%
La señalización de las calles	3,308	0,847	25,6%
Los árboles y jardines en la ciudad	3,531	0,906	25,7%
El recojo de la basura en las calles	3,378	0,754	22,3%
El recojo de los residuos sólidos de las viviendas	3,298	0,781	23,7%
La seguridad en las calles	2,772	1,100	39,7%
El ruido en las calles	2,526	1,077	42,6%
Las plazas	3,505	0,703	20,1%
El aire que se respira en la ciudad	2,736	1,207	44,1%

Elaboración propia

4.4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS.

Para llegar a las conclusiones de la investigación es necesario realizar las siguientes pruebas de hipótesis de los indicadores de la cultura de atención actual de la municipalidad con la variable de expectativas sobre dichos servicios municipales.

Primera prueba: Probar estadísticamente si las puntuaciones sobre las percepciones de las necesidades de la vida urbana presentan diferencia con las expectativas sobre los servicios municipales.

Segunda prueba: Probar estadísticamente si las puntuaciones sobre los incidentes críticos con el personal del municipio presentan diferencia con las expectativas sobre los servicios municipales.

Tercera prueba: Probar estadísticamente si las puntuaciones sobre la información recibida en los trámites en la municipalidad presentan diferencia con las expectativas sobre los servicios municipales.

Cuarta prueba: Probar estadísticamente si las puntuaciones sobre el costo incurrido en el trámite en la municipalidad presentan diferencia con las expectativas sobre los servicios municipales.

PRIMERA PRUEBA DE HIPÓTESIS

Realizamos la *prueba de hipótesis* para demostrar estadísticamente si las puntuaciones sobre las percepciones de las necesidades de la vida urbana presentan diferencia con las expectativas sobre los servicios municipales.

Tabla 18: Medidas estadísticas para la prueba de hipótesis de las necesidades de la vida en la ciudad.

	Media	Desviación estándar	Muestra
Promedio de los 10 factores sobre las percepciones de las necesidades de la vida urbana	2,497	1,000	386
Promedio de los 10 factores sobre las expectativas de las necesidades de la vida urbana	3,133	0,927	386

1. Se establece las hipótesis nula y alternativa:

$H_0 : U_1 = U_2$. No existe diferencia entre las percepciones de las necesidades de la vida urbana con las expectativas sobre los servicios municipales.

$H_1 : U_1 \neq U_2$. Sí existe diferencia entre las percepciones de las necesidades de la vida urbana con las expectativas sobre los servicios municipales.

2. Nivel de significancia: 0.01. Esto es la probabilidad de cometer error de Tipo 1, es decir que se rechace una hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

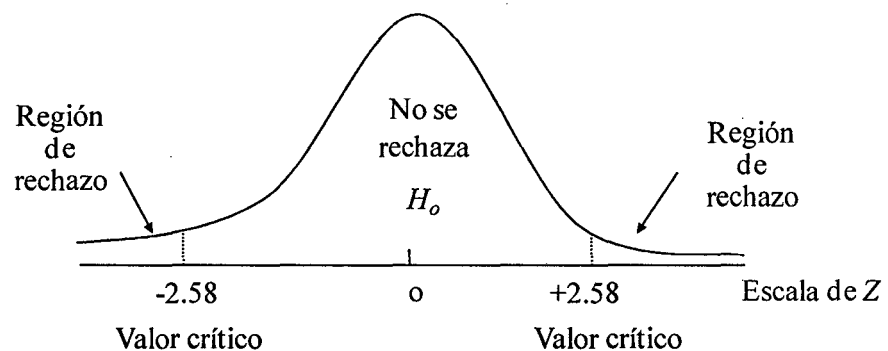
3. Prueba estadística:

$$Z = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

4. Regla de decisión:

Con un nivel de significancia: 0.01, la curva normal revela que el 99% de los valores Z quedarían dentro del rango -2.58 y +2.58.

Se hace una prueba de dos colas, considerando que la hipótesis señala que las dos variables son diferentes.



$$Z = \frac{3,133 - 2,497}{\sqrt{\frac{(0,927)^2}{386} + \frac{(1,000)^2}{386}}} = 9,161$$

El valor de 9,161 cae en la región de rechazo.

5. Se toma la decisión de aceptar la hipótesis alternativa.

Esto significa que sí existe diferencia entre las percepciones de las necesidades de la vida urbana con las expectativas sobre los servicios municipales.

SEGUNDA PRUEBA DE HIPÓTESIS.

Realizamos la *prueba de hipótesis* para demostrar estadísticamente si las puntuaciones sobre los incidentes críticos con el personal del municipio presentan diferencia con las expectativas sobre los servicios municipales.

Tabla 19: Medidas estadísticas para la prueba de hipótesis de los incidentes críticos con el personal del municipio.

	Media	Desviación estándar	Muestra
Promedio de los 5 factores de los incidentes críticos con el personal del municipio	3,161	0,925	294
Promedio de los 10 factores sobre las expectativas de las necesidades de la vida urbana	3,133	0,927	386

1. Se establece las hipótesis nula y alternativa:

$H_0 : U_1 = U_2.$ No existe diferencia entre las percepciones de las puntuaciones sobre los incidentes críticos con el personal del municipio con las expectativas sobre los servicios municipales.

$H_1 : U_1 \neq U_2.$ Sí existe diferencia entre las percepciones de las puntuaciones sobre los incidentes críticos con el personal del municipio con las expectativas sobre los servicios municipales.

2. Nivel de significancia: 0.01. Esto es la probabilidad de cometer error de Tipo 1, es decir que se rechace una hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

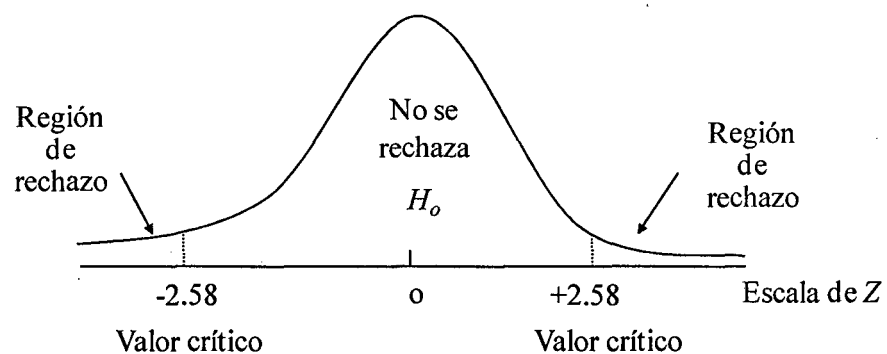
3. Prueba estadística:

$$Z = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

4. Regla de decisión:

Con un nivel de significancia: 0.01, la curva normal revela que el 99% de los valores Z quedarían dentro del rango -2.58 y +2.58.

Se hace una prueba de dos colas, considerando que la hipótesis señala que las dos variables son diferentes.



$$Z = \frac{3,133 - 3,161}{\sqrt{\frac{(0,927)^2}{386} + \frac{(0,925)^2}{294}}} = -0,386$$

El valor de -0,386 cae en la región de no rechazo.

5. Se toma la decisión de aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alternativa. Esto significa que no existe diferencia entre las percepciones de las puntuaciones sobre los incidentes críticos con el personal del municipio con las expectativas sobre los servicios municipales.

TERCERA PRUEBA DE HIPÓTESIS.

Realizamos la *prueba de hipótesis* para demostrar estadísticamente si las puntuaciones sobre la información recibida en los trámites en la municipalidad presentan diferencia con las expectativas sobre los servicios municipales.

Tabla 20: Medidas estadísticas para la prueba de hipótesis sobre la información recibida en los trámites en la municipalidad.

	Media	Desviación estándar	Muestra
Promedio de los 4 factores sobre la información recibida en los trámites en la municipalidad.	3,054	0,945	294
Promedio de los 10 factores sobre las expectativas de las necesidades de la vida urbana	3,133	0,927	386

1. Se establece las hipótesis nula y alternativa:

$H_0 : U_1 = U_2.$ No existe diferencia entre las percepciones de las puntuaciones de la información recibida en los trámites en la municipalidad con las expectativas sobre los servicios municipales.

$H_1 : U_1 \neq U_2.$ Sí existe diferencia entre las percepciones de las puntuaciones de la información recibida en los trámites en la municipalidad con las expectativas sobre los servicios municipales.

2. Nivel de significancia: 0.01. Esto es la probabilidad de cometer error de Tipo 1, es decir que se rechace una hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

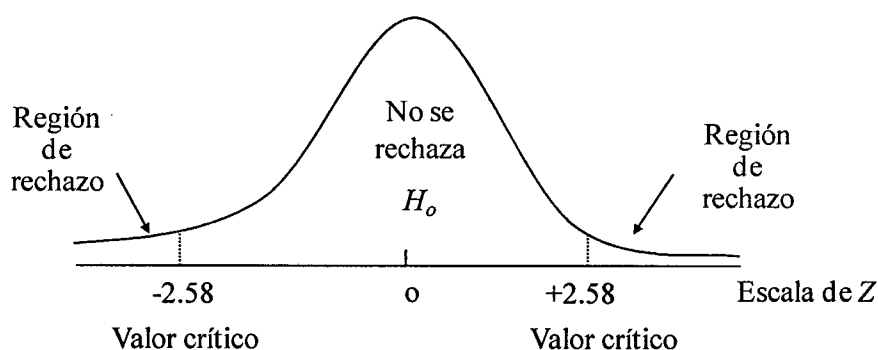
3. Prueba estadística:

$$Z = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

4. Regla de decisión:

Con un nivel de significancia: 0.01, la curva normal revela que el 99% de los valores Z quedarían dentro del rango -2.58 y +2.58.

Se hace una prueba de dos colas, considerando que la hipótesis señala que las dos variables son diferentes.



$$Z = \frac{3,133 - 3,054}{\sqrt{\frac{(0,927)^2}{386} + \frac{(0,945)^2}{294}}} = 1,096$$

El valor de 1,096 cae en la región de no rechazo.

5. Se toma la decisión de aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alternativa. Esto significa que no existe diferencia entre las percepciones de las puntuaciones de la información recibida en los trámites en la municipalidad con las expectativas sobre los servicios municipales.

CUARTA PRUEBA DE HIPÓTESIS.

Realizamos la *prueba de hipótesis* para demostrar estadísticamente si las puntuaciones sobre el costo incurrido en el trámite en la municipalidad presentan diferencia con las expectativas sobre los servicios municipales.

Tabla 21: Medidas estadísticas para la prueba de hipótesis sobre el costo incurrido en el trámite en la municipalidad.

	Media	Desviación estándar	Muestra
Promedio de los 4 factores sobre la información recibida en los trámites en la municipalidad.	2,355	0,945	294
Promedio de los 10 factores sobre las expectativas de las necesidades de la vida urbana	3,133	0,927	386

1. Se establece las hipótesis nula y alternativa:

$H_0 : U_1 = U_2.$ No existe diferencia entre las percepciones de las puntuaciones sobre el costo incurrido en el trámite en la municipalidad con las expectativas sobre los servicios municipales.

$H_1 : U_1 \neq U_2.$ Sí existe diferencia entre las percepciones de las puntuaciones sobre el costo incurrido en el trámite en la municipalidad con las expectativas sobre los servicios municipales.

2. Nivel de significancia: 0.01. Esto es la probabilidad de cometer error de Tipo 1, es decir que se rechace una hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

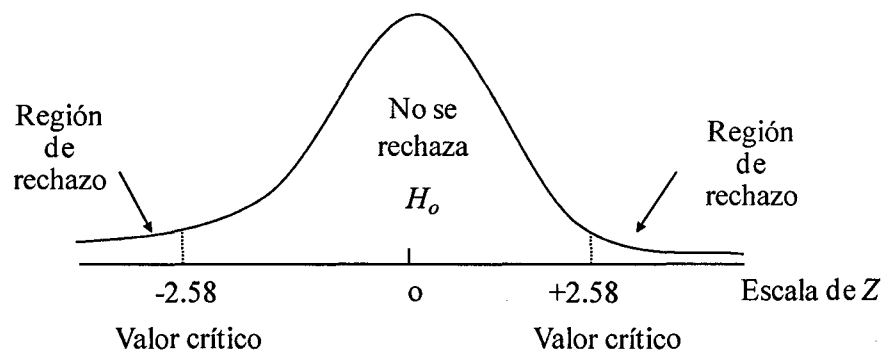
3. Prueba estadística:

$$Z = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

4. Regla de decisión:

Con un nivel de significancia: 0.01, la curva normal revela que el 99% de los valores Z quedarían dentro del rango -2.58 y +2.58.

Se hace una prueba de dos colas, considerando que la hipótesis señala que las dos variables son diferentes.



$$Z = \frac{3,133 - 2,355}{\sqrt{\frac{(0,927)^2}{386} + \frac{(0,873)^2}{294}}} = 11,11$$

El valor de 11,11 cae en la región de rechazo.

5. Se toma la decisión de aceptar la hipótesis alternativa.

Esto significa que sí existe diferencia entre las percepciones de las puntuaciones sobre el costo incurrido en el trámite en la municipalidad con las expectativas sobre los servicios municipales.

CONCLUSIONES

- a. En promedio, los usuarios de la ciudad de Iquitos perciben que la atención a las necesidades de la vida urbana se encuentran en una situación algo mala, con un promedio general de 2,497, en una escala de 1 a 5. Esto es, que la población valora como algo malo el servicio que viene brindando la Municipalidad de Maynas en relación a las principales necesidades de la vida urbana.

En relación al tránsito, el estado de las pistas tiene el más bajonivel de percepción, con una media de 1,95, entre los rangos de algo malo y muy malo. La percepción de la población mejora en lo relacionado a la señalización del tránsito en las calles y más aún respecto a la semaforización para el tránsito en las calles.

En lo concerniente a los otros servicios, el principal problema se da respecto al ruido en las calles de la ciudad, tanto por el tránsito vehicular como por los equipos de sonido de los centros de diversión ubicados en todas las zonas o barrios; mientras que el segundo principal problema es el referido a la falta de seguridad en las calles de la ciudad. En tercer lugar se ubica como principal problema lo relacionado al aire que se respira en la ciudad, principalmente por el tránsito de vehículos antiguos en el transporte masivo de pasajeros.

- b. En promedio, los usuarios de la ciudad de Iquitos perciben que los incidentes críticos con el personal de la municipalidad se encuentran en una situación de trato indiferente, ni malo ni bueno, con un promedio general de 3,161, en una escala de 1 a 5.

La calificación más baja en este aspecto lo obtienen los ítems al ingresar y al salir del local municipal, con una media de 3,010 y 3,000, respectivamente. Falta una cultura de brindar un saludo o expresar un gesto de cortesía cuando el usuario ingresa al local municipal o cuando sale de ella.

- c. En promedio, los usuarios de la ciudad de Iquitos perciben que la información recibida no tiene errores ni es buena, hay una indiferencia sobre su contenido, con un promedio general de 3,054, en una escala de 1 a 5.

En los cuatro aspectos que expresan este indicador, se tiene una calificación de indiferencia, alrededor de 3. Lo cual significa que se es indiferente a la información que se recibe de la municipalidad. Su presentación ni la forma como se entrega genera algún interés en los ciudadanos.

Los mejores resultados de estos cuatro aspectos se dan sobre la información que se recibe de la oficina al iniciar el trámite y sobre la claridad de los requisitos.

El más bajo resultado se da respecto a la secuencia del trámite que tiene que seguirse; la poca información que se da se hace siempre y cuando el usuario lo solicite y no por iniciativa propia del trabajador.

- d. En promedio, los usuarios de la ciudad de Iquitos perciben que los costos por realizar sus trámites en la Municipalidad de Maynas se encuentran en una pésima situación, con un promedio general de 2,355, en una escala de 1 a 5.

Se observa que los usuarios perciben problemas sobre los tres aspectos de los costos por realizar sus trámites en el municipio.

Los usuarios consideran que tienen que realizar muchos viajes para movilizarse para su trámite, unos expresados en tener que regresar a su domicilio porque no ha cumplido con uno de los requisitos necesarios y que no lo fue claramente señalado; otras veces porque el trámite demora y tiene que acudir a la municipalidad para hacer un seguimiento del documento.

Los usuarios también señalan que el costo del trámite que se paga en la municipalidad es caro.

De igual manera percibe que la cantidad de documentos que le solicitan en su trámite hace que tenga que desembolsar costos mayores a lo que él espera. Cabe indicar que muchas veces los documentos tienen que ser originales y este hecho tiene un significativo costo por la movilización y el tiempo que ello conlleva al tramitarlos en otras instituciones o instancias propias de la municipalidad.

- e. En promedio, los usuarios de la ciudad de Iquitos perciben que sus expectativas respecto a las necesidades de la vida urbana se encuentran en un promedio general de 3,133, en una escala de 1 a 5. En casi todos los rubros consultados, los usuarios consideran que sus expectativas son que las cosas seguirán igual que antes; una moda y promedios cercanos a 3,00 así lo señalan.

Las más bajas expectativas están referidas al aire que se respira en la ciudad, al ruido en las calles y al tema de la inseguridad que se vive la población. Todos los días se conoce de arrebatos en las calles o de robo a las viviendas o a los locales comerciales en horas de la noche.

- f. La percepción de los usuarios sobre el estado de las pistas para el tránsito vehicular tiene baja correlación con los otros servicios que recibe en su vida en la ciudad. Esto significa que es un tema aislado en su tratamiento. La semaforización para el tránsito en las calles tiene una mediana correlación con la señalización del tránsito en las calles. Esto significa que los dos temas tienen que ser tratados en forma conjunta. La señalización del tránsito en las calles tiene una mediana correlación con la semaforización para el tránsito en las calles y con los árboles y jardines de la ciudad. El recojo de la basura en las calles (P5) tiene una mediana correlación con el tema del recojo de los residuos sólidos de las viviendas (P6). La seguridad en las calles de la ciudad (P7) mantiene baja correlación con los otros factores de vida de la ciudad. Situación similar ocurre cuando los usuarios califican al ruido en las calles de la ciudad (P8) y sobre las plazas para distracción (P9). La baja correlación con los otros factores se acentúa cuando califican el aire que se respira en la ciudad (P10), lo consideran un problema aislado del resto.
- g. La calificación del trato que recibe el usuario durante el acto de ingreso al local municipal (P11) tiene una mediana correlación con el trato del personal al momento que recibe la información al iniciar su trámite en el municipio (P12). Esto se explica por ser dos hechos cercanos durante los primeros momentos que se acerca al local municipal. El trato que recibe el usuario en el momento que recibe la información al iniciar el trámite (P12) tiene una alta correlación con el momento en que se reciben los documentos (P13). Esto también se explica por ser dos hechos que están cercanos durante su permanencia en el local municipal.
- h. Al iniciar el usuario su trámite en el municipio hay una oficina que le brinda información (P16); esta información recibida tiene una mediana correlación con los otros factores que han sido estudiados. Esto significa que cuando se diseñan soluciones para este problema tienen que ser tratados con una visión holística del problema.
- i. Referente a la información recibida sobre los documentos necesarios para el trámite en el municipio (P17), la opinión del usuario expresa una alta correlación con la claridad de los requisitos (P18). Cuando el usuario realiza un trámite ante una institución pública o privada, muchas veces tiene que retornar al local, en este caso la municipalidad (P20), ya sea para corregir alguna documentación o para hacer un seguimiento de la documentación. Si las veces

que tuvo que regresar son muchas, entonces el costo de movilización será alto. Este hecho ocurrido tiene una alta correlación con el costo percibido del trámite realizado en la municipalidad (P21). Asimismo, tiene una mediana correlación con el costo generado por la cantidad de documentos que debe presentar (P22).

- j. Las expectativas sobre el estado de las pistas para el tránsito vehicular (P23) tienen una alta correlación con la semaforización para el tránsito en las calles (P24). Las expectativas sobre la semaforización para el tránsito en las calles (P24) tienen una alta correlación con la señalización de las calles (P25). Recíprocamente ocurre lo mismo. Las expectativas sobre los árboles y jardines en la ciudad (P26) tienen una baja correlación con los otros temas de la ciudad. Es un tema aislado en las expectativas. Las expectativas sobre el recojo de la basura en las calles (P27) tienen una alta correlación con el recojo de los residuos sólidos de las viviendas (P28). Recíprocamente ocurre lo mismo. Las expectativas sobre la seguridad en las calles (P29) tienen una mediana correlación con el ruido en las calles (P30).

RECOMENDACIONES

1. Las necesidades de la vida urbana requieren ser atendidos con un programa de ciudad inteligente, comprendiendo actividades de arreglo de pistas, señalización y semaforización de las calles, y de seguridad ciudadana. Estas actividades se sustentarán en la tecnología de comunicación y en la participación ciudadana. La señalización y semaforización contribuirán a un tránsito fluido lo cual impactará en mejorar la calidad del aire que se respira en la ciudad.

A ello, se recomienda agregar un programa de cultura social, en forma intensa y continua, para mitigar el ruido en las calles de la ciudad como en los barrios. El cambio del comportamiento de los vecinos sobre la forma de hacer las ventas de parrillas de pollos, mecanismo de obtener algunos ingresos familiares, se podrá lograr aplicando el premio para quien creativamente hace menos ruido, y no por el lado de la sanción ante la actitud ruidosa.

El enfoque holístico es fundamental para plantear alternativas de solución para los diferentes elementos que conforman este rubro, el cual parte del Plan Estratégico de Desarrollo concertado, el Plan de Desarrollo Urbano, el Plan Integral de Gestión Ambiental y Residuos Sólidos. Los mismos que deben implementarse a través de los programas correspondientes.

2. Los incidentes críticos que tiene el ciudadano con el personal de la municipalidad se encuentran deben ser trabajados con un programa de cultura de atención al usuario, o cliente. Se recomienda trabajar los detalles pequeños de la comunicación, como la forma de saludar, el tono de la voz al saludar o despedir, o la postura corporal que deben tener los trabajadores que están en mayor contacto con el público.

Para contar con el talento humano requerido es menester partir del proceso de reclutamiento y selección de personal, el cual obliga a una política de meritocracia. Este proceso requerirá el perfil técnico y humano necesario. Además de implementar programas de entrenamiento y motivación.

3. La entrega de la información debe entenderse como otro incidente crítico donde debería ponerse cuidado en los detalles. El conocimiento de todos los trabajadores sobre todos los trámites que se realizan en la institución será de mucha utilidad para entregar información al usuario y evitar su traslado de una a otra oficina. La entrega

del sobre que contiene el documento, el tipo de papel, la calidad de la impresión, son elementos que tangibilizan el servicio recibido.

En este aspecto es clave el permanente ajuste de los trámites y procedimientos con los talleres para socializarlos con el personal directamente vinculado con el tema y los que colateralmente intervienen en él.

4. Se recomienda realizar un estudio de costos de cada uno de los trámites, separando entre costos variables y fijos, para definir los rubros que son incrementales ante un plan de mejora señalado en el punto 3. Asimismo, analizar la participación de cada trámite en la estructura general de ingresos para ver la relevancia de cada uno de ellos.

Utilizando la técnica de cadena de valor se encontrará los eslabones de costos de cada procedimiento en relación al área responsable y permitirá su racionalización y mejora de costos demandados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DECRETO SUPREMO 028-2007-PCM.

Art. 3, sobre el horario de inicio en las instituciones públicas. Publicado el 25 de marzo del 2007. Disponible en <http://www.gaceta.jurídica.com.pe>

DECRETO LEGISLATIVO 1026.

Régimen especial facultativo para los gobiernos regionales y locales que deseen implementar procesos de modernización institucional integral. Publicado el 21 de junio del 2008. Disponible en <http://www.gaceta.jurídica.com.pe>

DEFENSORÍA DEL PUEBLO, 2010.

Tercer Reporte 2010: Supervisión de los Portales de Transparencia. Boletines de información.

DOING BUSINESS 2010.

Comparando la regulación en 183 economías. Publicación conjunta de PalgraveMacmillan, la corporación financiera internacional y el Banco Mundial

FERRER, Aldo. 2010.

Raúl Prebisch y el dilema del desarrollo en el mundo global. En Revista CEPAL 101, Agosto 2010. Disponible en: www.cepal.org.

GUASCH, José Luis. 2006.

La prestación de servicios públicos: el uso de concesiones y asociaciones público-privadas. En: Perú, la oportunidad de un país diferente, prospero, equitativo y gobernable. Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Washington. Disponible en: www.worldbank.org.

HERZKA, Claudio. 2010.

El reto de la competitividad. Diario Gestión, 4 de octubre. Lima

HOFFMAN, Douglas y BATESON, John. 2002.

Fundamentos de Marketing de Servicios. Segunda edición, Editorial Thompson, México.

INEI, 2009.

Estadísticas de gestión municipal e infraestructura año 2009.

INDECOPI, 2010.

Eliminación de barreras burocráticas. Boletín semestral, Diciembre 2010, Año 8, No. 18.

KOTLER, Philip. 2000.

Dirección de Mercadotecnia, Prentice Hall, Edición del Milenio, España.

LEY 27658. 2002.

Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, publicado el 17 de enero del 2002.

Disponible en <http://www.gacetajuridica.com.pe>

Ley 28175. 2004.

Ley Marco del Empleo Público. Publicado el 18 de febrero del 2004. Disponible en

<http://www.gacetajuridica.com.pe>

POLASTRI, Rossana; y ROJAS, Fernando. 2006.

Descentralización. En: Perú, la oportunidad de un país diferente, prospero, equitativo y gobernable. Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial.

Washington. Disponible en: www.worldbank.org.

ANEXO No. 01

ENCUESTA DIRIGIDO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD

Presentación:

La universidad está desarrollando una encuesta cuya información servirá para recomendar mejoras en los programas de modernización de los municipios.

Pedimos su colaboración contestando las preguntas siguientes:

I. NECESIDADES DE LA VIDA URBANA.

Califique la situación actual de su vida en la ciudad	Muy malo	Algo malo	Normal	Algo bueno	Bueno
1. Situación de las pistas para el tránsito vehicular.	1	2	3	4	5
2. La semaforización para el tránsito en las calles.	1	2	3	4	5
3. La señalización del tránsito en las calles.	1	2	3	4	5
4. Los árboles y jardines de la ciudad.	1	2	3	4	5
5. El recojo de la basura en las calles.	1	2	3	4	5
6. El recojo de los residuos sólidos de las viviendas.	1	2	3	4	5
7. La seguridad en las calles.	1	2	3	4	5
8. El ruido en las calles.	1	2	3	4	5
9. Las plazas.	1	2	3	4	5
10. El aire que se respira en la ciudad.	1	2	3	4	5

II. INCIDENTES CRITICOS CON EL PERSONAL DEL MUNICIPIO.

Si usted ha realizado algún trámite en la Municipalidad Provincial de Maynas responda las siguientes calificaciones:

Califique el trato del personal de municipio en lo siguiente:	Muy malo	Algo malo	Indiferente	Algo bueno	Bueno
11. Al ingresar al local municipal.	1	2	3	4	5
12. En la información recibida al iniciar el trámite.	1	2	3	4	5
13. En el momento que le recepcionan los documentos.	1	2	3	4	5
14. Al visitar otras oficinas, por razones del trámite.	1	2	3	4	5
15. Al salir del local municipal.	1	2	3	4	5

III. SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA.

Califique la información recibida:	Muy errada	Algo errada	Ninguna	Algo buena	Buena
16. De la oficina al iniciar el trámite.	1	2	3	4	5
17. De los documentos necesarios para el trámite.	1	2	3	4	5
18. De la claridad de los requisitos .	1	2	3	4	5
19. De la secuencia del trámite.	1	2	3	4	5

IV. COSTO INCURRIDO EN EL TRÁMITE EN EL MUNICIPIO.

Califique el costo utilizado:	Demasiado costo	Algún Costo	Normal	Barato	Muy barato
20. Las veces que tuvo que movilizarse	1	2	3	4	5
21. El costo del trámite .	1	2	3	4	5
22. En la cantidad de documentos a presentar .	1	2	3	4	5

V. EXPECTATIVAS DE LA VIDA URBANA.

Señale su expectativa sobre los siguientes temas	Empeorará mucho	Algo empeorará	Seguirá igual	Algo mejorará	Mucho mejorará
23. Estado de las pistas para el tránsito vehicular.	1	2	3	4	5
24. La semaforización para el tránsito en las calles.	1	2	3	4	5
25. La señalización de las calles.	1	2	3	4	5
26. Los árboles y jardines en la ciudad.	1	2	3	4	5
27. El recojo de la basura en las calles.	1	2	3	4	5
28. El recojo de los residuos sólidos de las viviendas.	1	2	3	4	5
29. La seguridad en las calles.	1	2	3	4	5
30. El ruido en las calles.	1	2	3	4	5
31. Las plazas.	1	2	3	4	5
32. El aire que se respira en la ciudad.	1	2	3	4	5

ANEXO No. 02
DATOS ESTADISTICOS

Tabla 22: Datos de tendencia central de las necesidades de vida en la ciudad

	Media	Desviación estándar
Estado de pistas para el tránsito vehicular	1,953	0,947
Semaforización para el tránsito en las calles	2,653	1,039
Señalización del tránsito en las calles	2,402	0,992
Árboles y jardines de la ciudad	3,021	1,153
Recojo de la basura en las calles	3,101	1,120
Recojo de los residuos sólidos de las viviendas	2,948	1,092
Seguridad en las calles	2,016	0,953
Ruido en las calles	1,689	0,820
Las plazas	3,052	0,836
El aire que se respira en la ciudad	2,137	1,052
Promedio de los 10 factores	2,497	1,000

Tabla 23: Datos de tendencia central de los incidentes críticos con el personal de la municipalidad

	Media	Desviación estándar
Al ingresar al local municipal	3,010	0,947
En la información recibida al iniciar el trámite	3,350	0,969
En el momento que le recepcionan los documentos	3,272	0,913
Al visitar otras oficinas, por razones del trámite	3,170	0,908
Al salir del local municipal	3,000	0,890
Promedio de los 5 factores	3,161	0,925

Tabla 24: Datos de tendencia central de los incidentes críticos de la información recibida de la municipalidad

	Media	Desviación estándar
De la oficina al iniciar el trámite	3,102	0,944
De los documentos necesarios para el trámite	3,065	0,874
De la claridad de los requisitos	3,088	0,994
De la secuencia del trámite	2,959	0,970
Promedio de los 4 factores	3,054	0,945

Tabla 25: Datos de tendencia central de los costos en los trámites en la municipalidad

	Media	Desviación estándar
Las veces que tuvo que movilizarse	2,293	0,914
El costo del trámite	2,354	0,881
En la cantidad de documentos a presentar	2,418	0,825
Promedio de los 3 factores	2,355	0,873

Tabla 26: Datos de tendencia central de las expectativas sobre los servicios de la municipalidad

	Media	Desviación estándar
Estado de las pistas para el tránsito vehicular	3,023	1,028
La semaforización para el tránsito en las calles	3,251	0,863
La señalización de las calles	3,308	0,847
Los árboles y jardines en la ciudad	3,531	0,906
El recojo de la basura en las calles	3,378	0,754
El recojo de los residuos sólidos de las viviendas	3,298	0,781
La seguridad en las calles	2,772	1,100
El ruido en las calles	2,526	1,077
Las plazas	3,505	0,703
El aire que se respira en la ciudad	2,736	1,207
Promedio de los 10 factores	3,133	0,927