



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIA POLÍTICA



TESIS

La calidad de servicio de la subgerencia de limpieza pública en la municipalidad distrital
de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020

Autora:

Bach. Vidal Flores Claudia Lisset

Asesor:

Abog. Vargas Rodríguez Cesar

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE POLITOLOGA

FECHA DE SUSTENTACION:

09 de Enero del 2023

Lambayeque, 2023

Tesis denominada “La calidad de servicio de la subgerencia de limpieza pública en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020” presentada para optar el TITULO PROFESIONAL DE Politóloga, por:

.....
Bach. Vidal Flores Claudia Lisset
Autor

Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ
D.N.I. 16484422
ASESOR

APROBADO POR:

Mag. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNÁNDEZ
Presidente del Jurado

Mag. MARY ISABEL GOLINA MORENO
Secretario del Jurado

Mag. CARLOS ALBERTO SANCHEZ CORONADO
Vocal del Jurado.

Dedicatoria

Dedico este logro a mi Dios Padre Eterno por tanta dicha, tantas bendiciones y lecciones de vida, por darme siempre la fuerza y respuestas en todo momento.

A mis amadas abuelas María Salomé, María Emperatriz, Juanita y Usina por sus consejos y su amor incondicional.

A mis padres Roberto Enrique y Rosa Amelia quienes son mi motor de crecimiento profesional y personal, por su empuje, amor y apoyo diario en cada decisión y emprendimiento que inicio.

A mi adorada María Esther quien es mi mamita, mi compañera y confidente, quien me ha dado mucho amor, es mi bastón en momentos difíciles y quien comparte mis alegrías.

A mi querido hermano Junior Jesús, mi cómplice de aventuras, mi motivo para seguir creciendo y a quien le debo testimonio de esfuerzo, valor y éxito.

Agradecimiento

A Dios Padre Eterno por las oportunidades académicas y laborales y las veces en las que su bendición me ha acompañado en mis retos.

A mi familia por su cariño, apoyo y aliento en cada etapa de mi vida.

A mi amigo y futuro colega Arom por su constante apoyo y compañía para lograr esta meta profesional.

A mi alma mater y catedráticos por darme el conocimiento y las herramientas necesarias para enfrentarme al competitivo mundo laboral.

ÍNDICE

Índice de Tablas.....	4
Índice de Gráficas.....	5
Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
CAPITULO I: ASPECTOS METODOLÓGICOS	10
1.1. Realidad problemática	10
1.1.1. Planteamiento del problema	10
1.1.2. Formulación del problema.....	13
1.2. Justificación e importancia del estudio.....	14
1.2.1. Justificación del estudio.	14
1.2.2. Importancia del estudio.....	14
1.3. Objetivos.....	14
1.3.1. Objetivo General.....	14
1.3.2. Objetivos Específicos.....	14
1.4. Hipótesis.....	15
1.5. Variables.....	15
1.6. Definición de términos.....	16
1.6.1. Gestión Administrativa	16
1.6.2. Gestión Municipal.....	16
1.6.3. Administración Estratégica	16
1.6.4. Planificación Estratégica	17
1.6.5. Desempeño Laboral.....	17
1.6.6. Compromiso Laboral	18
1.6.7. Limpieza Pública	18
1.6.8. Calidad	18
1.6.9. Bienestar Social.....	19
1.6.10. Ciudadanía.....	19
1.7. Población y muestra.....	19
1.7.1. Población.....	19
1.7.2. Muestra.....	19

1.8.	Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
1.8.1.	Métodos.....	21
1.8.2.	Técnicas.....	21
1.8.3.	Instrumentos.....	22
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO		23
2.1.	Sub Capítulo I: Antecedentes de la Investigación.....	23
2.1.1.	Internacional	23
2.1.2.	Nacional.....	26
2.1.3.	Local	29
2.2.	Sub Capítulo II: Definiciones Doctrinarias	32
2.2.1.	Teoría de los Servicios Públicos.....	32
2.2.2.	Teoría del Medio Ambiente	35
2.2.3.	Teoría de la Administración	37
2.2.4.	Teorías de las Políticas Públicas.....	39
2.2.5.	Teorías de la Gestión Municipal.....	42
2.2.6.	Teorías de la Percepción Social	44
2.2.7.	Teorías de la Cultura Organizacional.....	47
2.3.	Sub Capítulo III: La Calidad de servicio.....	49
2.3.1.	Importancia de la calidad de servicio.	49
2.3.2.	Principios de la calidad de servicio.	50
2.3.3.	Dimensiones de la calidad de servicio.	50
2.3.4.	Componentes de la calidad de servicio.	51
2.3.5.	Etapas para la planificación de la calidad de servicio.	53
2.4.	Sub Capítulo IV: El enfoque de la Gestión administrativa en la Sub Gerencia de Limpieza Pública de la MDJLO.....	56
CAPITULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS		66
CAPITULO IV: CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....		86
4.1.	Discusión de Resultados	86
Conclusiones.....		89
Recomendaciones.....		90
BIBLIOGRAFIA		91
Anexo N°1: Matriz de Consistencia		99
Anexo N°3: Organigrama ROF 2011		104

Anexo N°4: Organigrama ROF 2019	105
Anexo N°5: Genérica de gastos del año 2018 – Portal de Transparencia.....	106
Anexo N°6: Genérica de gastos del año 2019 – Portal de Transparencia.....	107
Anexo N°7: Genérica de gastos del año 2020 – Portal de Transparencia.....	108
Anexo N°8: Presupuesto Institucional de Apertura 2020	109

Índice de Tablas

Tabla 1 Cantidad y porcentaje de encuestados según nivel de estudios.....	66
Tabla 2 Cantidad y porcentaje de encuestados según rango de edad	67
Tabla 3 Cantidad y porcentaje de encuestados según genero.....	68
Tabla 4 Cantidad y porcentaje de encuestados según situación laboral	69
Tabla 5 Cantidad y porcentaje de encuestados según régimen laboral	70
Tabla 6 Distribución de datos de usuarios encuestados respecto al compromiso de los recursos humanos con la gestión administrativa	71
Tabla 7 Distribución de datos de usuarios encuestados respecto a un verdadero trabajo en equipo	72
Tabla 8 Distribución de datos de usuarios encuestados respecto a un verdadero clima laboral	73
Tabla 9 Distribución de datos de usuarios encuestados respecto a la empatía de los recursos humanos.....	74
Tabla 10 Distribución de datos de usuarios encuestados respecto a la eficiencia de la gestión administrativa	75
Tabla 11 Distribución de datos de los usuarios encuestados respecto a la eficacia de la gestión administrativa.....	76
Tabla 12 Distribución de datos de los usuarios encuestados respecto a la formulación de reclamos.....	77
Tabla 13 Distribución de datos de usuarios encuestados respecto a la satisfacción en la solución de reclamos	78
Tabla 14 Distribución de datos de los usuarios encuestados respecto a quejas recibidas ..	79
Tabla 15 Distribución de los usuarios encuestados respecto a la satisfacción en la atención	80
Tabla 16 Distribución de datos de los usuarios encuestados respecto a la evaluación de la gestión administrativa.....	81
Tabla 17 Distribución de datos de los usuarios encuestados respecto a la aprobación de la gestión administrativa.....	82
Tabla 18 Distribución de datos de los usuarios encuestados respecto a la evaluación del desempeño laboral	83
Tabla 19 Distribución de datos de los usuarios encuestados respecto a un cambio social generado por la gestión administrativa.....	84

Índice de Gráficas

Gráfica 1 Representación porcentual de encuestados según nivel de estudios	66
Gráfica 2 Representación porcentual de encuestados según rango de edad.....	67
Gráfica 3 Representación porcentual de encuestados según genero	68
Gráfica 4 Representación porcentual de encuestados según situación laboral.....	69
Gráfica 5 Representación porcentual de encuestados según régimen laboral	70
Gráfica 6 Representación porcentual de usuarios encuestados respecto al compromiso de los recursos humanos con la gestión administrativa	71
Gráfica 7 Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a un verdadero trabajo en equipo	72
Gráfica 8 Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a un verdadero clima laboral	73
Gráfica 9 Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a la empatía de los recursos humanos	74
Gráfica 10 Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a la eficiencia de la gestión administrativa.....	75
Gráfica 11 Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a la eficacia de la gestión administrativa.....	76
Gráfica 12 Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a la formulación de reclamos.....	77
Gráfica 13 Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a la satisfacción en la solución de reclamos.....	78
Gráfica 14 Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a quejas recibidas	79
Gráfica 15 Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a la satisfacción en la atención.....	80
Gráfica 16 Representación porcentual de los usuarios encuestados respecto a la evaluación de la gestión administrativa	81
Gráfica 17 Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a la aprobación de la gestión administrativa.....	82
Gráfica 18 Representación porcentual de los usuarios encuestados respecto a la evaluación del desempeño laboral	83
Gráfica 19 Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a un cambio social generado por la gestión administrativa.....	85

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la eficiencia de la sub gerencia de limpieza pública de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, ya que al ser una entidad pública dotada de recursos humanos, logísticos y económicos los conlleva a adoptar mecanismos necesarios para su intervención en el recojo de residuos sólidos. Es así, que en el marco de la investigación se busca comprender el accionar de los actores sociales sumado a los servidores y funcionarios públicos de dicha entidad.

En ese sentido, es importante precisar que la gestión administrativa siendo una herramienta de análisis, monitoreo y evaluación, debe ser aplicada de manera correcta para que las acciones y actividades planteadas lleguen a tener el impacto positivo requerido, más aún considerando que la comunidad leonardina aqueja de manera exorbitante los residuos sólidos.

Por ello, se ha palpado además que la cultura ambiental es un factor fundamental para entender la magnitud de la problemática esbozada; precisamente, es necesario tomar a colación las sugerencias e inquietudes de la comunidad leonardina para a razón de ello establecer estrategias y políticas en materia ambiental.

Finalmente, las condiciones políticas y económicas en el distrito de José Leonardo Ortiz son muy cuestionables, teniendo en consideración que desde muchos años se caracterizado porque sus autoridades no han mostrado un oportuno liderazgo; sin embargo, posee el capital humano para añorar mejores proyecciones.

Palabras clave: Gestión administrativa, cultura ambiental, residuos sólidos, comunidad leonardina, limpieza pública.

Abstract

The objective of this research is to evaluate the efficiency of the public cleaning sub-management of the municipality of José Leonardo Ortiz, since being a public entity endowed with human, logistical and economic resources leads them to adopt the necessary mechanisms for their intervention in the solid waste collection. Thus, within the framework of the investigation, we seek to understand the actions of the social actors added to the public servants and officials of said entity.

In this sense, it is important to specify that administrative management, being a tool for analysis, monitoring and evaluation, must be applied correctly so that the proposed actions and activities have the required positive impact, even more so considering that the Leonard community exorbitantly afflicts solid waste.

For this reason, it has also been felt that environmental culture is a fundamental factor in understanding the magnitude of the problem outlined; Precisely, it is necessary to take into account the suggestions and concerns of the Leonardine community in order to establish strategies and policies on environmental matters.

Finally, the political and economic conditions in the district of José Leonardo Ortiz are highly questionable, taking into account that for many years it has been characterized by the fact that its authorities have not shown timely leadership; however, it has the human capita to yearn for better projections.

Keywords: Administrative management, environmental culture, solid waste, Leonard community, public cleaning.

Introducción

El presente estudio denominado “LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBGERENCIA DE LIMPIEZA PUBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ, AÑO 2018-2020”, busca sumar y concatenar esfuerzos para la problemática de la limpieza pública en la localidad de José Leonardo Ortiz, a fin de lograr una imagen positiva y sostenible del mencionado distrito; para lo cual a su vez, es importante conocer través de la sub gerencia encargada las estrategias u acciones que han venido realizando o estimando convenientes.

Asimismo, la problemática de limpieza pública en la comunidad leonardina es oportuna para su análisis y comprensión, ya que al ser de carácter público-política se requiere tomar disposiciones que estén orientadas a resolverla. Tal es así, que a nivel de la gestión administrativa se canalizara las demandas, satisfacción y atención hacia la población de José Leonardo Ortiz.

En ese sentido, la presente investigación se torna estructurada en cuatro capítulos los cuales fueron esquematizados de la siguiente manera:

En el capítulo I, se desarrolló discernimientos metodológicos en donde se planteó la realidad problemática como materia de estudio, la justificación e importancia de la investigación, la construcción del objetivo general y objetivos específicos, la hipótesis a comprobar, la interacción de variables; asimismo, la población objeto de estudio y muestra estadística y finalmente los métodos, instrumentos y técnicas de recolección de datos.

En el capítulo II, se desarrolló el sustento teórico en donde se esbozó los antecedentes a nivel internacional y nacional a fin de obtener un respaldo sustancial, además del soporte conceptual teórico es decir las teorías, directivas, marco normativo para lograr una mejor comprensión y síntesis del presente estudio de investigación.

En el capítulo III, se muestra los resultados derivados del trabajo de campo realizado a través del instrumento cuestionario/encuesta. En otras palabras, se percibirá el

razonamiento interpretativo del autor producto de su análisis y entendimiento de los datos obtenidos.

En el capítulo IV, se analiza, y contrasta la hipótesis planteada en el presente estudio investigativo; además se discute los resultados a fin de comprobar la validez de la hipótesis. Precisamente, este capítulo es de suma importante en la medida que se estructura y enlaza todo lo descrito en los capítulos anteriores.

Finalmente, encontramos las conclusiones, recomendaciones y los anexos como muestras de todo el trabajo realizado.

CAPITULO I: ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.1. Realidad problemática

1.1.1. Planteamiento del problema

La gestión ambiental ha cobrado gran relevancia en la en la mirada internacional desde un enfoque económico-social por la sostenibilidad y sustentabilidad en el medio ambiente y la preocupante tasa de reciclaje en el mundo y, en estos últimos tiempos, en el afán de proteger la salud pública con la llegada de la pandemia por Covid-19. De igual manera son importantes las decisiones que se toman desde la Gestión Local para mejorar la calidad y eficacia de este servicio, con el objetivo de cubrir con las necesidades básicas de los ciudadanos respecto al desarrollo ambiental de su entorno.

Un “Informe de Aseo Urbano 2009” realizado para la VII Conferencia Limpur 2012 expone que de los municipios que brindan los servicios de limpieza pública en España y en el resto de Europa, la mayoría de empresas que ejecutan estos servicios en las ciudades tiene capital privado, es decir alrededor de un 90% y que son pocos los municipios que brindan el servicio solo con recursos públicos.

Caso contrario como lo demuestra el International Solid Waste Association en un estudio del 2007, en 13 ciudades de Europa entre las cuales se encuentran Oviedo, Sunderland, Gothenburg y Berna la ejecución de este servicio con capital totalmente público lo realizan un 62% de las municipalidades. Sin embargo, es más importante la inversión en la conciencia de la gente que en el presupuesto porque, aunque en ambos casos la inversión es la misma se encuentran en lados opuestos en el ranking. Cabe recordar que la temática central en la conferencia es la limpieza pública, creación de infraestructura, preservar la salud y recuperar recursos. (Interempresas, 2012)

Por otro lado, según una lista de ciudades más limpias publicado por el Mercer Global Financial, en Canadá la ciudad de Calgary da el ejemplo de cómo paso a ser una de las más limpias a nivel mundial debido a las buenas y estrictas decisiones tomadas por la alcaldía. Desde humillación pública a montos muy elevados en pequeñas faltas fueron algunas

medidas adoptadas; por ejemplo, lanzar basura por la ventana de una auto tenía una pena de multa de \$ 1.000 dolares. (Sostenible, 2015)

Según el Informe Nacional de Disposición Final 2013, alrededor de 10 departamentos de Colombia tiene 90% de municipalidades con disposición final adecuada de residuos sólidos. Es pertinente ahondar en campañas de concientización para enseñarles a los habitantes a separar los residuos para favorecer el reciclaje, de esta manera los municipios tendrían acciones planificadas orientadas a objetivos generales. (Hernández Flechas, 2016)

En Chile, es responsabilidad de las municipalidades la función privativa de la disposición de la limpieza pública según la legislación vigente, esto ha implicado un gran esfuerzo para las municipalidades puesto que cada territorio tiene necesidades y contextos distintos. Mientras algunas localidades han licitado los servicios de limpieza pública, otros lo hacen por sí mismas, y otras tienen sistemas mixtos, lo cual demanda un gran gasto para las comunas, ya que también tienen la responsabilidad de velar por la salud pública y la del medio ambiente. Por ello los municipios tienen la facultad de formar convenios con recicladores de base a fin de cumplir con las estrategias de comunicación y sensibilización para promover la educación ambiental. (Chile, 2016)

En México, las municipalidades carecen de planificación en la gestión de limpieza pública, como resultado tenemos infinidad de proyectos sin consecuencias positivas para la ciudadanía con acciones a la deriva sin conexión entre si, ni orientados a metas. La recolección de residuos sólidos en la mayoría de casos es pública, y en cuanto al reciclaje, se han formado pequeñas industrias que sustentan a unas cuantas familias con salarios muy bajos. (Rebolledo, 2009)

A nivel nacional las instituciones regionales y locales deben incluir lineamientos medioambientales ya que el servicio de limpieza pública y residuos sólidos son ineficientes, esto se refleja en el proceso de quemado de basura, red de alcantarillado casi improductivo, ineficiente plan para el recojo de basura, desborde de aguas servidas.

El distrito de San Miguel en Piura es un ejemplo más de la deficiente gestión en limpieza pública, no cuenta con un área destinada a Limpieza, por lo que Defensa Civil, Recursos Humanos, Área Técnica y Presupuesto realizan las acciones de Limpieza, los implementos de limpieza los entrega el almacenero de la municipalidad. Pese a la normatividad vigente en gestión de residuos sólidos, la municipalidad no puede elaborar propuestas que cumplan con lo requerido en el SNIP, de esta manera el distrito piurano forma parte de uno del 70% de municipalidades que no cuenta con un “Plan de Manejo de Residuos Sólidos”. (Gutierrez Medina, 2014)

Uno de los principales problemas de la Municipalidad provincial de Arequipa que impide el desarrollo de una ciudad sostenible es la gestión deficiente de limpieza pública, no existe presupuesto necesario para la planificación de actividades para esta tarea, de igual manera es casi inexistente la coordinación entre entidades responsables de la gestión ambiental. Son los gobiernos locales los que deben implementar políticas públicas involucrando a la ciudadanía para lograr el desarrollo de una ciudad sostenible que permita mejorar la salud pública y calidad de vida de la población, así como mejorar la imagen de la municipalidad. (Carpio Yufra & Chura Pineda, 2017)

La Ley Orgánica de Municipalidades establece que una de las facultades de las municipalidades es la de promover inversión privada para ejecutar los servicios públicos, en especial la limpieza pública. En Lima la Contraloría pidió la conformación de un grupo de entidades para precisar políticas y acciones a corto y mediano plazo para amortiguar el problema de limpieza pública. Algunos de los problemas encontrados son personal municipal que no cuentan con exámenes médicos ni implementos de protección, ausencia de un programa de mantenimiento de recursos para la limpieza pública y falta de campañas de sensibilización y concientización en el tratamiento de residuos sólidos. (Gestión, 2019)

El problema de la limpieza pública en el distrito de José Leonardo Ortiz debe verse desde varios enfoques, desde el planeamiento municipal hasta las actividades de sensibilización, comunicación, barrido y recolección, esto quiere decir que es una tarea conjunta entre autoridades y población, sobre todo trabajar en la conciencia de gestión de residuos sólidos incluyendo a las instituciones educativas, juntas vecinales, pueblos jóvenes y otras organizaciones ciudadanas para lograr la meta ambiental. a pesar que este tema viene

siendo implementado por la municipalidad desde hace varios años, el resultado sigue siendo negativo, esto se refleja en los puntos críticos de basura cómo son la calle Leguía, el mercado Moshoqueque, la avenida Chiclayo, entre otras; las mismas que acumulan basura y se vuelven un foco infeccioso de roedores, insectos y parásitos que afectan el nivel de vida de los ciudadanos. Además, el distrito sigue creciendo y hace falta logística y personal que cubra el servicio en su totalidad, esto se suma a la baja cultura y capacidad de recolección de impuestos de los ciudadanos, obstaculizando la calidad del servicio en el distrito.

El nivel socioeconómico de la población también influye en el problema sanitario, ya que una solución común del ciudadano de a pie es quemar basura para mitigar el problema de acumulación de los residuos sólidos afectando el suelo, el agua y el aire. Frente a la situación y expuesta el reto ahora es articular al gobierno central, regional, provincial y distrital en búsqueda de crear soluciones sostenibles teniendo en cuenta la responsabilidad social, económica y ambiental del estado con los ciudadanos.

Los ciudadanos esperan que la Municipalidad solucione los problemas que les afectan directamente en su calidad de vida, empatice con ellos, brinde servicios de calidad y que al mismo tiempo consideren la Transparencia como función de buen gobierno para la confiabilidad en la percepción que ellos tienen de la institución incluyendo la participación ciudadana en la toma de decisiones; ello incluye la atención oportuna al usuario en sus demandas y sus reclamos.

Por ello al tener conocimiento propio de la realidad problemática del distrito y de la calidad de gestión de limpieza pública, la investigadora se plantea la siguiente interrogante:

1.1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la calidad de servicio de la Sub Gerencia de Limpieza Pública en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020?

1.2. Justificación e importancia del estudio

1.2.1. Justificación del estudio.

Esta investigación se justifica debido a que está orientada a un tema que genera inquietud al Estado y a la Sociedad teniendo en cuenta que la Sub Gerencia de Limpieza Pública no tiene un Plan de acción para mitigar esta grave crisis de contaminación y caos que afecta gravemente la calidad de vida de la población leonardina desde hace muchos años, de modo que se analizaran las causas y factores de este problema.

De manera que la presente investigación se realiza para generar estrategias que de acuerdo con los objetivos locales permitan una adecuada prestación de servicios públicos, responsabilidad ambiental y cultura preventiva, de esa manera controlar las quejas y reclamos de los usuarios en la localidad y lograr el fortalecimiento institucional.

1.2.2. Importancia del estudio.

La importancia del presente trabajo reside en los resultados que producirá, ya que servirá como fuente de investigación de trabajos similares al tema de estudio, y también ayudara a ser base de análisis para aminorar el problema de limpieza pública que es tan común en muchas regiones y que afecta en gran medida al desarrollo social, al bien colectivo y a la imagen municipal.

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo General.

Evaluar la calidad de servicio de la Sub Gerencia de Limpieza Pública en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Analizar la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Limpieza Publica que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicios

de la Subgerencia de Limpieza Publica que reciben de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020.

- Plantear estrategias de Gestión Municipal que mejoren la calidad de servicio de la Subgerencia de Limpieza Publica en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020.

1.4. Hipótesis.

La calidad del servicio de la Sub Gerencia de Limpieza Pública en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020 es deficiente.

1.5. Variables.

La Calidad de servicio, es considerada como un juicio que emite la persona de la diferencia entre las expectativas que van a percibir y satisfacción de un producto o servicio hecho por la entidad. Permite evaluar los puntos fuertes y débiles de la entidad.

<i>VARIABLE</i>	<i>DEFINICION</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>INSTRUMENTO</i>
CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUB GERENCIA DE LIMPIEZA PÚBLICA	<i>Un juicio que emite la persona de la diferencia entre las expectativas que van a percibir y satisfacción de un producto o servicio hecho por la entidad. Permite evaluar los puntos fuertes y débiles de la entidad.</i>	<i>GESTION ADMINISTRATIVA</i>	<i>Compromiso</i>	<i>CUESTIONARIO</i>
			<i>Trabajo de equipo</i>	
			<i>Clima Laboral</i>	
			<i>Empatía</i>	
			<i>Eficiencia</i>	
		<i>SATISFACCION SOCIAL</i>	<i>Eficacia</i>	
			<i>Reclamos</i>	
			<i>Atención al usuario</i>	
			<i>Evaluación.</i>	
			<i>Aprobación</i>	

1.6. Definición de términos.

1.6.1. Gestión Administrativa

La Gestión administrativa es un proceso que se fundamenta en la planeación, organización, ejecución y control de un trabajo en específico para cumplir con objetivos a través del recurso humano y otros recursos. Igualmente, la gestión orienta los recursos y ejecuta acciones que orientan al logro de objetivos, está basada en la planeación.

La gestión administrativa acorde con Delgado y Ena es un grupo de acciones encausadas al cumplimiento de objetivos de una entidad por medio de la aplicación óptima del proceso administrativo. (Ena & Delgado, 2008)

1.6.2. Gestión Municipal

Es un conjunto de acciones que son realizadas por los funcionarios y servidores en las que los gobiernos locales alcanzan objetivos y metas, para esto deben estar bien capacitados y contar con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones eficientemente. Un instrumento de gestión que ayudara a fortalecer sus capacidades es el Plan de Desarrollo de Capacidades (PDC).

La gestión municipal involucra idear estrategias, actividades y técnicas que sean plasmados en los Instrumentos de Gestión y le permitan a la entidad desarrollarse internamente, capacitar su recurso humano, transparentar su gestión y desarrollarse económicamente y fortalecer la prestación de servicios, de esa manera proyectar a los habitantes la imagen seria, responsable, moderna y eficiente. (García Ramírez, 2017)

1.6.3. Administración Estratégica

La administración estratégica es una continua toma de decisiones y acciones a largo plazo en una entidad que involucra un diagnóstico del entorno, plantear estrategias y evaluar y controlar las acciones. Se hace énfasis en la evaluación de oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de la entidad. (Wheelen & Hunger, 2013)

En la administración estratégica primero debe realizarse un análisis del entorno, pues las funciones importantes son la formulación y la implementación de una estrategia para luego destinar recursos a una actividad concreta, debe contar con el apoyo de todos los funcionarios y servidores públicos para reforzar la gestión anticipándose a los riesgos. (Schermerhorn, 2010)

1.6.4. Planificación Estratégica

La planificación estratégica es un recurso que sirve para definir la visión, misión, políticas, objetivos y diseñar estrategias aprovechando recursos sobre un análisis del entorno anticipándose a escenarios futuros posibles con la intervención del personal en toda la organización para cumplir objetivos propuestos a largo plazo.

El éxito de la planificación estratégica radica en la anticipación y la reacción acertada a alguna situación de cambio, pues sus acciones deben seguir la guía de un Plan. Además la planificación establece prioridades y fomenta la eficiencia de la entidad al eliminar la improvisación. (Léon Benavides, 2011)

1.6.5. Desempeño Laboral

Se relaciona con comportamientos relevantes en los trabajadores de la organización dirigidos a lograr objetivos, los cuales pueden ser medibles en cuanto a competencias tanto de individuos como para la organización. Lo que las personas sienten o cómo piensan influye en el desempeño de sus funciones. (Pérez Montejo, 2009)

Las piezas claves del desempeño laboral son la motivación, tiene que ver con la inclinación hacia un objetivo que se concreta con una acción que realiza el sujeto; la responsabilidad, tiene que ver con el deber de asumir los deberes propios de sus funciones; y el desarrollo profesional, tiene que ver con el desarrollo y la oportunidad de crecimiento del recurso humano. (Pastor Guillen, 2018)

1.6.6. Compromiso Laboral

El compromiso laboral es una decisión de cada trabajador de una organización, pues implica ir más allá de lo mínimo requerido por ésta y aportan con un clima laboral positivo buscando siempre mejorar y potenciar sus capacidades y las de sus compañeros.

Se relaciona con un vínculo de lealtad con el que se identifica un trabajador, se trata de la conciencia de cada trabajador con la importancia y necesidad de su función dentro de la organización, tiene que ver con la satisfacción en su trabajo. (Santofimio & Peralta, 2007)

1.6.7. Limpieza Pública

Se relaciona con el transporte, recolección, transferencia y disposición final de los residuos sólidos en el distrito, barrido de calles, cultura ambiental, mantenimiento de parques y jardines y la creación y actualización de un Plan Anual de Evaluación y Fiscalización Ambiental.

Por ello las municipalidades deben desarrollar estrategias con las que las personas puedan acceder a una vida de calidad para mitigar los efectos nocivos en la salud de las personas y del medio ambiente. (Gutierrez Medina, Mejore y ampliación del Servicio de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de San Miguel de el Faique., 2014)

1.6.8. Calidad

La calidad depende de las necesidades de los usuarios y puede variar en el tiempo, esto quiere decir que la calidad viene determinada por el propósito y las fortalezas de lo que se está brindando. Resulta difícil evaluar la calidad en un nivel general, se puede deducir que a mayor precio mayor atributo debe tener el producto o servicio prestado. (Garvin, 1988)

La calidad se identifica con la satisfacción, expectativas y las exigencias de los usuarios en función de la seguridad y confiabilidad de algún producto o servicio prestado.

1.6.9. Bienestar Social

Bienestar social proviene del vocablo inglés “Social Welfare”, y éste viene de la expresión alemana “wohlfart” lo que significa “tener buen viaje”, con la metáfora de tener buen viaje en la vida o en el destino. (Crespo Muñoz & Tinoco Ríos, 2014)

Bienestar social tiene varias acepciones, se refiere a la satisfacción de necesidades básicas en una sociedad como la salud, educación, seguridad social, vivienda entre otros. Aunque para algunos autores este término está vinculado al valor ético o en la calidad del estado en las prestaciones de servicios a la sociedad.

1.6.10. Ciudadanía

Según Bertrand considera la ciudadanía republicana como un significado de pertenencia dentro de una comunidad política, símbolo de una vida cívica compartida, es el dominio de las obligaciones cívicas por sobre los derechos e intereses individuales.

1.7. Población y muestra.

1.7.1. Población.

La población es el conjunto de elementos que comparten ciertas características y que comparten un lugar y tiempo determinado. (Hernández Sampieri, 2018)

Según el censo realizado el 2017 por el INEI, la población sujeta de estudio (Población total) del distrito de José Leonardo Ortiz conformado por ciudadanos mayores de 18 años, equivale a 197,627 de habitantes a través de la Dirección Nacional de Censos y Encuestas y la Dirección Técnica de Demografía e Indicadores Sociales.

1.7.2. Muestra.

Sampieri conceptualiza la muestra como un subconjunto de componentes que pertenecen a la población, para ello primero se debe delimitar la unidad de análisis, es decir

“quienes serán medidos”, así como el problema a investigar, objetivos y precisar los resultados. (Hernández Sampieri, 2018)

Para la investigación se tomará una muestra siguiendo la siguiente formula estadística:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

Z = 1.96 Valor al 95% de confianza

P = 0.5 Probabilidad conocida

Q = 0.5 Valor (1-P)

E = 0.05 Error máximo permisible

N = 197,627

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ} =$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 197627}{0.05^2(197627 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 49406.75}{495.0254}$$

$$n = \frac{189800.9708}{495.0254}$$

$$n = 383.4166$$

$$n = 383$$

En conclusión, la cantidad de encuestas aplicadas será de 383 ciudadanos incluidos algunos trabajadores de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz como usuarios.

1.8. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

1.8.1. Métodos.

1.8.1.1. Métodos generales.

- El Método Analítico es un conjunto de pasos para llegar a un resultado a través de la fragmentación de un fenómeno, va desde lo general a lo particular, de igual manera es posible decir que va de efectos a causas.
- El Método Deductivo pretende resolver y comprobar preguntas de investigación propuestas, basándose en un cálculo estandarizado y numérico, asimismo se hace uso del análisis estadístico y persigue generalizar resultados de investigaciones por medio de muestras representativas
-

1.8.1.2. Métodos específicos.

- El Método de la observación, se fundamenta en describir y explicar el problema de la limpieza pública en el distrito, consiguiendo datos precisos y confiables sobre las conductas, actitudes, eventos o situaciones de los funcionarios, servidores y ciudadanos en el distrito.
- El Método estadístico, se asienta en datos cuantitativos y cualitativos mediante un conjunto de procedimientos para el manejo, recolección y análisis de investigación.

1.8.2. Técnicas.

Para la investigación se utilizará la técnica de la encuesta, en la que se recoge mayor información a través de un cuestionario en función a las variables, las mismas que se aplicaran a funcionarios, servidores y ciudadanos en el distrito de José Leonardo Ortiz con el objetivo de evaluar la calidad del servicio de limpieza pública en el 2019.

1.8.3. Instrumentos.

El Cuestionario es el instrumento que se utilizara en la investigación, el cual está constituido por preguntas que ayudaran a desarrollar y estandarizar data necesaria para alcanzar los objetivos a través de la escala Likert.

El objetivo que persigue es obtener información de forma ordenada y sistematizada en relación a las variables objeto de investigación, se diferencia principalmente de la entrevista debido a la poca relación con la población a entrevistar. (FOX, 1981)

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Sub Capítulo I: Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacional

Romero (2014) en su investigación realizada *“Propuesta de mejoramiento del servicio de recolección, traslado, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos en el Municipio de Valle de Bravo con el enfoque de Políticas Públicas”*. (Tesis de pre grado), Universidad Autónoma del Estado de México. México.

La presente investigación tiene como objetivo general analizar los factores que caracterizan el servicio de limpieza pública en la municipalidad del valle de Bravo y sus principales falencias, a partir de ello se proponen políticas a largo plazo impartiendo cultura ecológica.

En ese sentido, el autor utilizó el tipo de investigación básica-Descriptiva de un enfoque propositivo, así mismo se empleó como técnica de investigación la encuesta la cual a través de su instrumento, el cuestionario, se aplicó a 20 personas del contexto en estudio.

Se deduce que la ineficiencia en la gestión municipal es porque no conocen las verdaderas necesidades de la población, de manera que para proporcionar políticas y programas para el servicio de limpieza pública se debe conocer primero las carencias respecto al servicio y no llevar a cabo solamente la etapa de recolección de residuos sólidos.

De tal manera, que el trabajo antes mencionado aporta a la presente tesis en brindar propuestas de monitoreo del servicio de limpieza, crear un programa de educación ambiental en todas las edades y establecer centros de acopio para material reciclable.

Artusi (2018) en su tesis titulada *“Estrategias de desarrollo territorial y políticas de Planificación Ambiental. Estudio de caso de la Gestión de los RSU en el Municipio de Concepción del Uruguay entre Rio: 2010-2016”*. (Tesis de post grado), Universidad de Buenos Aires. Argentina.

El objetivo general de la tesis es analizar las estrategias de mejora territorial y lineamientos ambientales en el cuanto a residuos sólidos en la normativa del Plan Estratégico de Concepción del Uruguay.

La tesis en cuestión es de tipo básica-Explicativa en la dirección propositiva, así mismo se empleó como método de estudio el análisis documental.

La investigación concluye que la dimensión ambiental contempla políticas más amplias que solo limpieza pública, se trata de cultura ambiental e incluir a otros actores al proceso para realizarlo de manera integral. Si bien la gestión, los procesos y los proyectos son importantes para la planificación a corto y mediano plazo del servicio, el pilar del cambio es la sensibilización de los ciudadanos como eje central.

Finalmente, el aporte para la presente investigación reside en cultura ambiental como propuesta central y en la revaloración del Plan Estratégico como herramienta central en la gestión municipal.

Sanhueza (2015) en su trabajo de investigación “*Lineamientos estratégicos para la gestión de residuos sólidos domiciliarios en el Valle de Elicura, Comuna de Contulmo, Región del Biobío, Chile*”. (Tesis de post grado), Universidad de Chile. Chile.

El objetivo general del análisis es implementar estrategias para el manejo adecuado de la gestión de residuos sólidos en el Valle de Elicura.

El trabajo de investigación es de tipo Básica-Explicativo de línea propositivo, de esta manera se empleó como método de estudio el análisis documental.

La investigación concluye que el cambio esencial para el proceso se da en cada familia y la incorporación de la sociedad, hace énfasis también en el impulso de la cultura medio ambiental y la cultura del reciclaje. Sin embargo, la gestión municipal debe promover acciones a corto plazo con beneficios perceptibles para favorecer la comunicación entre ellos con los ciudadanos.

El aporte de la investigación consiste en la inclusión de la sociedad en el proceso de cultura ambiental, además de la valorización del reciclaje como propuesta para la disminución de residuos sólidos.

Cóndor (2019) en su investigación realizada *“Análisis del Sistema de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos, determinación de potenciales impactos ambientales y Propuestas de mejora continua del manejo de los Residuos Sólidos no peligrosos en la Zona Urbana de la ciudad de Nueva Loja, Cantón Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos, Ecuador”*. (Tesis de pre grado), Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.

La presente investigación tiene como objetivo general examinar el procedimiento de gestión de residuos sólidos del Cantón Lago Agrio de la provincia de Sucumbios.

En ese sentido, el autor utilizó el tipo de investigación básica-Descriptiva de un enfoque propositivo, así mismo se empleó como técnica la encuesta con una muestra de 222 viviendas.

Se deduce que uno de los problemas es el crecimiento poblacional sumado a la deficiente cultura ambiental, por otro lado existe poco interés la administración municipal por solucionar el problema de residuos sólidos. La población de Cantón Lago Agrio esta insatisfecha con el servicio brindado en el municipio por el colapso del relleno sanitario pues trae consigo enfermedades.

De esta manera, el aporte de la tesis mencionada está en el énfasis a la reutilización para evitar la cantidad de residuos sólidos y evitar la contaminación, lo que nos permitirá proponer mejores estrategias.

Navarrete (2014) en su tesis *“Estudio del Manejo actual de Residuos Sólidos en el Municipio de Tocancipá: Un análisis desde Dinámica de Sistemas”*. (Tesis de pre grado), Universidad de los Andes. Colombia.

La tesis tiene por objetivo general analizar el sistema de la gestión de residuos sólidos de la municipalidad de Tocancipá para proponer estrategias que se adecuen mejor a las

condiciones del lugar y disminuir los residuos sólidos.

En el trabajo de investigación se utilizó el tipo básico-Descriptivo de línea Propositivo, para la investigación se empleó como método de estudio el análisis documental.

La tesis concluye que el manejo de residuos sólidos va más allá de la recolección, se necesita también disposición y tratamiento para la protección del medio ambiente. Además, se subraya la importancia del Plan de gestión integral de Residuos Sólidos como camino a seguir para tener un servicio de calidad, ya que contiene lineamientos y acciones a seguir para cumplir objetivos a mediano y largo plazo.

Por último, el aporte principal se encuentra en la importancia de los lineamientos de limpieza pública en el Plan, ya que concentra la calidad del servicio en proyectos sostenibles a largo plazo.

2.1.2. Nacional

Zamalloa (2017) en su trabajo de investigación *“Proceso de recaudación por limpieza pública y su relación con la gestión integral de los residuos sólidos en la gerencia de medio ambiente de la Municipalidad Provincial del Cusco periodo 2016”*. (Tesis de post grado), Universidad Cesar Vallejo. Cuzco.

El objetivo general del análisis es diagnosticar el nivel de vínculo entre el proceso de ingresos por limpieza pública y la gestión total de residuos sólidos en la Gerencia de Medio Ambiente de la Municipalidad del Cusco en el año 2016.

El trabajo de investigación es de tipo Básica-Correlacional, de esta manera el instrumento utilizado fue la encuesta con una muestra de 45 trabajadores de las áreas de la Gerencia de Medio Ambiente y la oficina general de tributación de la entidad.

La investigación concluye que el proceso de ingresos que obtiene la municipalidad por concepto de limpieza es insuficiente para realizar de manera efectiva el servicio de limpieza pública, pero a pesar de ello la gestión no implementa estrategias para que los ciudadanos puedan regularizar sus pagos de impuestos y así brindar un mejor servicio. Por

lo que existe relación entre las variables antes mencionadas en la medida que mientras mejor sea la recaudación habrá más calidad en el servicio de limpieza pública en la provincia.

Por tanto, el aporte importante de esta investigación es el enfoque económico ya que sin recursos es más factible realizar una estrategia con mayor logística en beneficio común.

Gutiérrez (2014) en su investigación realizada “*Mejora y ampliación del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de San Miguel de El Faique*”. (Tesis de pre grado), Universidad de Piura. Piura.

La presente investigación tiene como objetivo general brindar un marco fundamental para generar una considerada gestión respecto al servicio de limpieza pública en la entidad antes mencionada.

En ese sentido, el autor utilizó el tipo de investigación básica-Descriptiva de un enfoque propositivo, así mismo se empleó como método de estudio el análisis documental.

Se deduce que la propuesta planteada reconoce el servicio de limpieza pública como un sistema que incluye a la sociedad como parte importante del proceso, desde la generación de trabajo estable con mano de obra y sensibilización previniendo la contaminación ambiental.

De tal manera, que el trabajo antes mencionado aporta a la presente tesis en brindar un marco teórico que sirve para complementar las ideas del investigador, lo cual fomenta la crítica metodológica y ayuda a comprender el desarrollo del tema de investigación.

Tenorio (2019) en su investigación “*Aplicación Web para monitorear el servicio de limpieza pública en el Municipio Distrital de Carmen Alto, 2018*”. (Tesis de pre grado), Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho.

El objetivo general del presente estudio es crear una aplicación web que permita dar seguimiento al servicio de limpieza pública en el distrito de Carmen Alto, y así contar con data exacta para poder tomar mejores decisiones y optar por buenas estrategias en la gestión.

En el trabajo de investigación se utilizó el tipo básico-Descriptivo de línea propositiva, de igual manera el autor opto por el método documental.

El autor llega a la conclusión que el problema central de su investigación es la organización administrativa en el servicio de limpieza pública, por ende, la colocación de trabajadores en los trayectos de barrido, organización de vehículos para este fin y la implementación de un plan para mejorar el servicio y el mantenimiento de áreas verdes.

En suma, el aporte a la presente tesis radica en las estrategias de organización y mantenimiento de información para mejorar la calidad de servicio en el área, lo que promueve la crítica metodológica y ayuda a comprender el desarrollo del tema de investigación.

Hernández (2019) en su tesis “*Servicio de limpieza pública y su efecto en la satisfacción del contribuyente de la municipalidad del distrito de El Porvenir, 2018*”. (Tesis de post grado), Universidad Cesar Vallejo. Trujillo.

La tesis tiene por objetivo general establecer los resultados del servicio de limpieza pública en la satisfacción del usuario en la municipalidad del distrito del Porvenir.

En el trabajo de investigación se utilizó el tipo básico-Explicativo, se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos con una muestra de 135 usuarios del distrito.

La tesis concluye que el servicio de limpieza pública tiene un efecto negativo en la satisfacción de los usuarios, porque consideran que la municipalidad no se identifica con sus necesidades, esto sumado al desinterés de la entidad para proponer estrategias que mejoren el servicio y las falencias en la gestión en la distribución de personal para esta tarea.

Por último, las dimensiones de análisis en la presente tesis son el principal el aporte la investigación ya que permitirá considerar un enfoque social teniendo en cuenta el nivel de satisfacción y confiabilidad de los usuarios en la gestión municipal.

Peña (2017) en su investigación titulada “*El manejo de los residuos sólidos municipales y la recaudación de los arbitrios de limpieza pública, en San Juan de Lurigancho, periodo 2013- 2017*”. (Tesis de pre grado), Universidad Cesar Vallejo. Lima.

El objetivo de la investigación es determinar el vínculo entre las variables de manejo de residuos sólidos y los ingresos por concepto de limpieza pública en la municipalidad de San Juan de Lurigancho en el periodo comprendido entre 2013 – 2017.

En el trabajo de investigación se utilizó el tipo básico- correlacional, se utilizó las técnicas de las fichas de observación y la encuesta para la recolección de datos con una muestra de 75 viviendas del distrito.

La investigación concluye que existe relación negativa entre estas variables debido a la irresponsabilidad en el pago de arbitrios y al incremento de residuos sólidos lo que aumenta el gasto para su recojo y manejo puesto que la municipalidad reaprovecha los residuos sólidos, pero solo el 1%, esto significa que aún se tiene insuficiente conocimiento en temas de medio ambiente.

El aporte al presente estudio de investigación es el análisis que invita a los demás gobiernos locales a diseñar planes de acción que direccionen un trabajo ordenado y sostenible para mejorar la gestión municipal.

2.1.3. Local

Infante (2019) en su tesis “*Plan de manejo de residuos sólidos para la limpieza pública municipal en el distrito de Chiclayo*”. (Tesis de pre grado), Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo.

El objetivo general de la investigación es crear un programa de conducción de residuos sólidos para la mejora del servicio de limpieza pública en la provincia.

La presente investigación es de tipo básica-Explicativa de orientación propositiva, así mismo se empleó la herramienta de la encuesta, con una muestra de 384 usuarios

chiclayanos.

Se concluye que el manejo de residuos sólidos de la entidad no define metas ni líneas de acción sólidas para el servicio que ofrece, así que es vital la creación de una Guía que garantice el eficiente servicio en materia de limpieza en la provincia, porque la experiencia enseña que si se continua con el trabajo mecánico diario sin estrategias ni supervisión experta continuara el servicio deficiente.

Por consiguiente, el aporte al presente trabajo de investigación radica en brindar una realidad problemática similar al que se está tratando, por lo que ayuda a comprender mejor el tema de investigación.

Samame (2020) en su proyecto de investigación *“Diseño de recojo de residuos sólidos para el servicio de limpieza pública del distrito de José Leonardo Ortiz”*. (Tesis de post grado), Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo.

El proyecto tiene como objetivo general plantear una plataforma de recojo de residuos sólidos para optimizar el servicio de limpieza pública en el distrito leonardino.

El presente proyecto es de tipo básica-Explicativa en la línea propositiva, así mismo se optó por el instrumento del cuestionario por tener carácter fiable para el autor, realizándose con una muestra de 111 personas del total de la población.

Se llegó a la conclusión que los componentes condicionan el servicio de limpieza pública son la ineficiente gestión municipal para trazar un plan de recojo y disposición de los residuos sólidos en cuanto al reciclaje, escasez de maquinaria para llevar a cabo tales acciones, problemas para cubrir todas las calles del distrito por la distancia y la peligrosidad, y el contacto directo de los trabajadores con los residuos sólidos, lo que significa un riesgo en su salud.

Finalmente, el aporte de esta tesis a la presente investigación es significativo porque el área demográfica es la misma y podrá complementar el análisis que se realizará.

Arboleda (2015) en su investigación “*Mejoramiento de la gestión integral de residuos sólidos de la zona urbana del Distrito de Motupe, Lambayeque*”. (Tesis de pre grado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.

El presente estudio tiene por objetivo principal perfeccionar el manejo de residuos sólidos en la Municipalidad distrital de Motupe.

La tesis en cuestión es de tipo básica-Descriptiva en la dirección propositiva, de esta manera se empleó como método de estudio el análisis documental.

La investigación concluye que se incidirá en la cultura ambiental por vivienda para que la población tome conciencia, además tendrá un impacto importante en el medio ambiente ya que ayudara a reducir la contaminación del suelo y el aire, así se evitara la propagación de enfermedades producto de la acumulación de residuos sólidos.

Finalmente, el aporte para la presente investigación reside en la propuesta de planificación que realiza el autor evaluando todas las deficiencias en la cobertura del servicio, lo que permitirá realizar un mejor análisis.

Julca (2018) en su investigación “*Plan de Gestión Ambiental de los residuos sólidos urbanos de la ciudad de Reque*”. (Tesis de post grado), Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque.

El objetivo general del presente estudio es crear un programa de gestión ambiental para la buena conducción de residuos sólidos de la municipalidad de Reque.

En el trabajo de investigación se utilizó el tipo básico-Descriptivo de línea propositiva, de igual manera se empleó la técnica de la encuesta con una muestra de 89 personas.

El autor llega a la conclusión que las causas al problema central de la inadecuada gestión de residuos sólidos son la escasa cultura ambiental de los vecinos en el distrito y la falta de regularización en los pagos de arbitrios, lo que favorece el mal manejo de la logística

para la labor.

En suma, el aporte a la presente tesis radica en la propuesta del marco de manejo de residuos sólidos con criterios de gestión ambiental que incluye una participación conjunta de varios actores sociales para asegurar la calidad del servicio.

Saucedo (2019) en su tesis “*Plan de Gestión y Manejo de los Residuos Sólidos del distrito de La Victoria, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque 2018*”. (Tesis de pre grado), Universidad de Lambayeque. Chiclayo.

La tesis tiene por objetivo general reforzar la gestión del servicio de limpieza pública en las zonas rural y urbana del distrito de la victoria.

En el trabajo de investigación se utilizó el tipo básico-Descriptivo de línea propositiva, se utilizó como método de estudio el análisis documental.

La tesis concluye que el servicio de limpieza pública principalmente debido a la falta de capacitación del personal administrativo por lo que no se toman buenas decisiones y en consecuencia no se realiza con regularidad en los sectores rurales y urbanos debido a la falta de presupuesto para el servicio de limpieza pública, además la falta de cultura ambiental de los pobladores del distrito que tiran sus residuos sólidos han convertido algunas calles en puntos críticos de basura provocando focos infecciosos.

Por último, el análisis en la gestión administrativa de la municipalidad y la creación del Plan de manejo de residuos sólidos aportaran a la presente investigación aportes importantes para el análisis.

2.2. Sub Capítulo II: Definiciones Doctrinarias

2.2.1. Teoría de los Servicios Públicos

Las municipalidades realizan distintas actividades como función, obras y servicios públicos. Siendo este último la actividad orientada a cubrir necesidades básicas y generales

de la población, ya sea directamente o a través de la contratación de particulares, dichas actividades están relacionadas con la administración pública.

Según la Real Academia Española servicio viene del latín “servitium”, hace referencia a la acción de servir, pero también es el valor que se logra sirviendo al Estado o entidad. Asimismo, el término público viene del latín “publicus”, hace referencia a un grupo de personas que conforman la colectividad, y también es perteneciente al Estado o una Administración.

En ese sentido, el servicio público es la función que realiza la administración bajo la supervisión regulada por alguna entidad orientada a satisfacer necesidades de una comunidad, siempre pensando en el interés público y el bien común.

Gustavo Quiroga en su revista “La Calidad del Servicio en la Administración Municipal” conceptualiza al servicio público como la labor de las entidades que son parte de una administración. Ésta labor es conducida a la cubrir necesidades de interés general de forma sistemática, permanente y uniforme en un marco de leyes y reglamentos que disciplinan su asistencia. (Quiroga, 2000)

Según Jorge Fernández en su libro “Servicios Públicos Municipales” define al servicio público como el vínculo por el cual el estado establece conexión con la sociedad a través de la atención a sus demandas de forma continua y extensiva a los usuarios, esta es la forma por la cual el estado se hace visible con la sociedad para generar impacto positivo o negativo. Los servicios generalmente tienen tres etapas: (Fernández Ruiz, 1989)

- Identificación de las necesidades de los usuarios.
- La satisfacción de necesidades.
- El cierre del proceso.

Por lo tanto, teniendo en cuenta la base documental el concepto que más se acomoda a la investigación es el servicio público como labor continua y extensiva enmarcada en reglamentos y políticas de las municipalidades para satisfacer necesidades de los usuarios con el objetivo de generar satisfacción en sus necesidades, ésta es la forma más directa en la

que la municipalidad se acerca a la comunidad.

La prestación de servicios debe realizarse siguiendo algunos procedimientos administrativos y principios asegurando la satisfacción de necesidades, Juan Castillo en su tesis “Reingeniería y Gestión Municipal” establece principios que las municipalidades deben cumplir: (Castillo Maza, 2004)

- Principio de igualdad: Hace referencia a que el servicio debe suministrarse para todos por igual, en igualdad de condiciones y sobre todo en beneficio de la colectividad.
- Principio de continuidad: Se refiere a la prestación continua y sin interrupciones en el tiempo que debe brindar la municipalidad a los usuarios.
- Principio de adecuación: Hace referencia a la empatía de la municipalidad con la comunidad, ya que debe brindar servicios oportunos y de calidad que responda a las necesidades de los usuarios.
- Principio de legalidad: Significa que los servicios prestados deben enmarcarse dentro de la ley.
- Principio de obligatoriedad: Se refiere a que es obligación de la municipalidad cubrir las necesidades de la comunidad porque son responsables política y administrativamente.
- Principio de adaptación: Significa que las demandas de la población van cambiando con el tiempo y la municipalidad debe adaptarse a sus necesidades y procurar dar cada vez un servicio de calidad.

La importancia de ésta teoría radica en las funciones que los gobiernos locales deben ejecutar y que no realizan a pesar de contar con autonomía económica, social y política ya que son éstos quienes tienen relación directa con la comunidad y deben brindar servicios públicos que mejoren su nivel de vida, sin embargo en contraposición con ello los servicios que brindan se alejan de lo que la población realmente necesita, son insuficientes, deficientes y no mejoran su nivel de vida teniendo en cuenta que son los usuarios quienes pagan sus arbitrios. Los ciudadanos consideran al gobierno como un mal necesario y a los funcionarios como oportunistas que usan el poder con intereses propios.

La problemática antes mencionada hace ineludible su estudio para optimizar la prestación de servicios y en consecuencia la percepción que los usuarios tienen del municipio; ya que de los servicios que presta la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, el más necesario es el de limpieza pública y contar con un Plan y estrategias de mejora elevaría la calidad de vida de todos los leonardinos y la imagen de la municipalidad en toda la región.

2.2.2. Teoría del Medio Ambiente

La revolución industrial inicio una época de contaminación que hoy resulta ignominiosa, algunos autores refieren que podría ser la causa de la destrucción de nuestro planeta. Por ese motivo el objetivo de los seres humanos es crear un vínculo sostenible con este medio ambiente, las instituciones tienen la responsabilidad de incluir en su labor políticas medioambientales incluyendo en el proceso hábitos diarios, tecnología y procesos económico-productivo.

Desde la lingüística el pleonasma “medio ambiente” no es solo el espacio en que nos desarrollamos, sino también donde cohabitan los seres vivos, el agua, el suelo, el aire y su interrelación.

Según la Real Academia Española el medio o ambiente es un conjunto de condiciones físicas y químicas de los seres vivos que intervienen en el desarrollo del mismo.

Desde el punto de vista biológico Jaquenod de Zsogon conceptualiza al medio ambiente como síntesis histórica de la interrelación entre la sociedad y la naturaleza en un tiempo y espacio determinado (Jaquenod de Zsogon, 2012). Barreiro plantea que el medio ambiente es un grupo de condiciones sociales, naturales y artificiales que son capaces de influenciar en la existencia del ser humano. (Barreiro Camacho, 1998)

Sin embargo, la autora Andía Chávez define el medio ambiente como un conjunto de elementos naturales que posibilitan la existencia y el desarrollo de seres vivos en un espacio y tiempo determinados, donde como resultado de la interacción es la creación de nuevas especies que interviene en la subsistencia de los seres humanos. (Chavez, 2013)

Para Tapia el medio ambiente es dinámico, esto es que se encuentra en transformación constante producida naturalmente o por los seres humanos. Es una estructura de procesos materiales y agentes socioeconómicos e históricos en un tiempo y espacio establecidos. (Fonseca Tapia, 2010)

Por lo tanto, el medio ambiente es un ente que ofrece una variedad de bienes y servicios, por ejemplo, libre desplazamiento, fuente de materia prima para su alimentación, vestido y es el hogar de muchas especies de flora y fauna. En consecuencia, debe existir una interdependencia pues el ser humano no podría subsistir sin los recursos que da la naturaleza y éste ambiente merece atención y utilidad responsable.

Entre los problemas que afectan al medio ambiente principalmente tenemos tres: (Gandur, 2004)

- El calentamiento global, se refiere a la temperatura elevada a largo plazo de la Tierra.
- Adelgazamiento de la capa de Ozono, el ozono nos protege de los rayos ultravioleta del sol, los daños se producen debido a clorofluocarbonos.
- Deforestación, ya que la relación entre seres humanos y animales que toman oxígeno y plantas que toman dióxido de carbono.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en la tarea de promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), derechos y equidad de género y afrontando el reto al cambio climático pretende apoyar a nuestro país mediante el fortalecimiento institucional en todos los niveles en cuanto al alcance de políticas y practica ambiental. Las áreas temáticas son cinco:

- Cambio climático
- Financiamiento ambiental
- Biodiversidad
- Desertificación
- Calidad ambiental

Esto se realizará mediante la iniciativa para implementar estrategias de adaptación al cambio climático, incentivo a la investigación, manejo sostenible de la tierra y sobre todo la implementación y actualización de instrumentos de gestión y financieros para el manejo integral de ecosistemas y la mejora de la calidad de vida.

La importancia de esta teoría radica en la aspiración social de tener un ambiente limpio. El distrito de José Leonardo Ortiz necesita urgentemente cultura ambientalista, pues la contaminación de las calles amenaza la salud de sus habitantes, degrada la belleza del distrito y la armonía entre vecinos lo que es imprescindible para llevar una vida digna y contribuir al bienestar social. Ya que alrededor de 20 toneladas de basura es lo que produce el distrito.

En busca de solucionar este problema muchos países han optado por la aplicación de Tributos Ambientales como medidas efectivas tanto para personas como para instituciones y empresas ya que en el distrito de José Leonardo Ortiz solo el 18% de la población paga sus arbitrios, pues éstas no son indiferentes al tema, son parte importante de la existencia de las sociedades ya que posibilitan la creación de riquezas, trabajo y aseguran un bienestar social. Por consiguiente, los gobiernos locales deben desarrollar Políticas Ambientales que difundan impacto social.

2.2.3. Teoría de la Administración

Actualmente la administración está relacionada con varios conceptos como el liderazgo, la comunicación, alcanzar objetivos, optimizar recursos y las actividades están subordinadas a la planificación, organización, dirección y control que les permita a las entidades desarrollarse y mantenerse en el tiempo.

Administración viene del latín “ad” y “minister” que según Chiavenato significa el que presta un servicio a otro o aquel quien realiza una función bajo la dirección de otro. (Chiavenato I. , Introducción a la Teoría General de la Administración, 2004)

Son considerados como padres de la Administración en la teoría científica a Frederick Taylor quien pone relevancia en elevar el nivel operacional a través del aumento

de la eficiencia, su filosofía nace en Estados Unidos y considera la estructura de la organización de abajo hacia arriba, toma en cuenta todas las actividades necesarias para realizar determinada tarea, se le considera el padre de la administración porque llevo a cabo la transformación del empirismo a la ciencia estableciendo estándares; y en la teoría clásica a Henry Fayol que destaca la relevancia del aumento de la eficiencia por medio de la organización de los órganos que forman parte de la organización y su relación, creo una metodología positiva estableciendo reglas y su investigación lo llevo a sentar bases del “Proceso Administrativo” que consiste en la planeación, dirección, dirección y control, su modelo tiene tres características; división del trabajo, aplicación de un proceso administrativo y planteamiento de criterios técnicos para encausar la función administrativa. (Ramírez Cardona, 2010)

El autor Richard Daft brinda su aporte importante a la Administración en las nociones de eficacia y eficiencia. Siendo la eficacia la preocupación por el nivel en que la entidad concreta con la meta u objetivo establecido, dejando a un lado el cuidado de la optimización de recursos; y por otro lado, la eficiencia hace referencia a procesos y reglas que buscan la cantidad de recursos para cumplir con la meta, en otras palabras se trata de cumplir objetivos con la menor cantidad posible de recursos. (Daft, 2006)

Alexander Correa en su libro “Administración estratégica: Competitividad y Globalización” define la administración estratégica como la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones para alcanzar objetivos. La administración estratégica comprende las siguientes dimensiones: (Correa A. , 2012)

- Análisis Ambiental.
- Formulación de la estrategia.
- Implementación de la estrategia.
- Evaluación y control.

Una vez revisado este concepto Fremi Mejia menciona algunos de los problemas a los que se enfrentan las administraciones municipalidades entre ellos: (Mejía Canelo, 1990)

- Insuficiencia de fondos para llevar acabo las actividades propuestas.

- Falta de recurso humano capacitado para desempeñar y dirigir cargos.
- Vacíos en la comunicación entre el gobierno central y los gobiernos locales.
- Deficiente motivación para la cooperación entre gobiernos locales para solucionar problemas de interés común.

Según Mónica García es necesario la capacitación es necesaria para fortalecer la gestión de los gobiernos locales, haciendo uso del presupuesto para lograr metas sociales y económicas custodiando el bienestar de la población. La priorización de la programación, ejecución, control y evaluación se debe realizar tomando en cuenta los criterios técnicos para mejorar la calidad de los servicios. (García Rubiano, 2011)

En la administración pública la inexistencia de indicadores claros para poder medir el avance de las municipalidades es uno de los mayores problemas en contraste con la administración privada. En el sector público no hay ventas, ni competencia, ni clientes, pues los clientes se ven forzados a adquirir los servicios del gobierno pagando por ello sus impuestos.

Si realizamos un diagnóstico en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz nos dará como resultado falencias en la planeación, organización y dirección, incapacidad de coordinación y control interno y externo lo que significa que no existe una adecuada administración estratégica, pues las actividades no apuntan a una visión clara y por ende no cumplen con objetivos institucionales lo cual es la causa del deficiente fortalecimiento institucional.

Esta situación hace necesario dominar las teorías en los que deben sustentarse el accionar, así apuntar a reflexiones que servirán como referencia para la concretización de algunas alternativas de solución apuntando al desarrollo local con la participación de los ciudadanos.

2.2.4. Teorías de las Políticas Públicas

Existen distintas formas de viabilizar la comunicación entre el estado y la sociedad, una de ellas son las políticas públicas ya que al ser procedimientos planificados a través de

ellas se puede comunicar que las necesidades de los usuarios han sido escuchados y atendidos.

Es esencial notar la diferencia entre los términos de politics, policy y polity. La terminología politics se refiere a la política como ejercicio de poder propiamente dicha como el proceso de negociación y toma de decisiones, el termino policy se refiere a programas de acción o estrategias para mitigar determinado problema, y polity hace referencia a la teoría política, a la estructura jurídico - político y los tipos de estado. (Rios Barrientos, 2017)

Según el autor Aguilar el concepto de políticas públicas hace referencia a lo que se ejecuta para solucionar un problema más que lo que se propone, es el proceso de toma de decisiones para la acción al manejar un asunto de interés, en el esquema del ciclo de políticas el autor se centra en las fases de implementación y formulación. (Aguilar Astorga, 2009)

El autor colombiano Salazar conceptualiza la Política Publica como la respuesta oportuna del estado frente a una situación que aqueja a una colectividad. Este autor recoge 5 acepciones distintas como acción que de forma sostenible e integral cubre demandas sociales apoyándose en métodos de análisis incluyendo a la intervención de los actores en busca de la solución del problema, como guía estratégica del estado en búsqueda a largo plazo de la garantía de los derechos de los ciudadanos a través de las facultades de las agencias del gobierno, como resultado de la necesidad de incluir las demandas más inmediatas en la agenda pública mediante la relación de actores políticos y sociales y dar respuesta con los recursos normativos y financieros con los que se disponga, como proceso integral de consenso, negociación y decisiones con la participación de autoridades y ciudadanos orientado a prevenir situaciones que se quiere modificar, y como objetivos colectivos necesarios que a través de acciones llevadas a cabo por entidades del gobierno pretenden cambiar una situación de conflicto o insatisfactoria para instruir el comportamiento de dichos actores. (Salazar Vargas, 2009)

La Política Pública para Muller es un proceso en el que se implementan proyectos político-administrativos de acción pública y se materializan a través de construcciones sociales y de objeto de investigación. (Muller, 2002)

Según la autora Bárbara Nelson las políticas públicas nacen a partir de una preocupación social latente e intentan ser resueltos por las autoridades, además se encuentran en la mira de investigadores y académicos en el dominio de las políticas públicas. Percibe a las políticas públicas desde tres perspectivas, como el análisis del gobierno como consecuencia de la problemática pública más importante, como secuencia de acción que un actor o actores solucionara frente a un asunto particular que afecta a la colectividad, y como producto de la toma de decisiones en la resolución lógica de problemas. (Nelson, 2001)

Los autores Many y Thoenig exponen la tipología y las fases de elaboración de políticas públicas: (Many & Thoenig, 1992)

- Política Reglamentaria, es el resultado del ejercicio público que restringe ciertas libertades de los ciudadanos y afectan directamente sus intereses y su comportamiento.
- Política distributiva, acción en la que el estado concede por excepción una autorización debido a que se cumple con cierto número de condiciones.
- Política redistributiva, destinada a proponer mecanismos a obtener ganancias para después ser designada a infraestructura como a servicios básicos vulnerables.
- Política constitutiva, es la acción política que delimita las reglas acerca del poder.

Partiendo de la lógica de que una política responde a la satisfacción de necesidades sociales éstos autores presentan un proceso de elaboración de políticas públicas: (Vargas, 2004)

- Diagnóstico, prioriza necesidades y problemas para plantear alternativas de solución.
- Decisión, análisis de las alternativas de solución planteadas para obtener un proyecto con sus objetivos y metas propias.
- Dirección, en esta fase se realizan las fases de conducción, operación, monitoreo y evaluación de actividades para su ajuste o corrección de actividades para un resultado preciso.
- Difusión, es importante la transmisión de información a los ciudadanos acerca de la implementación y corrección de dichas actividades para que puedan comprender

los objetivos y lo que se pretende cubrir.

De esa manera comprendemos que el diseño de las políticas públicas es la traducción de necesidades colectivas insatisfechas que apuntan a la solución de problemas. (Vargas, 2004)

La limpieza pública es un tema relevante en el distrito de José Leonardo Ortiz pues afecta el desarrollo y la salud de los usuarios la importancia de la teoría reside en que las políticas públicas pueden cambiar esa situación de insatisfacción para mejorar su calidad de vida y avanzar en la protección medioambiental a través de la implementación de actividades por parte del gobierno local contando con la participación de los leonardinos.

Las comunidades son distintas unas de otras y en consecuencia tienen distintas necesidades condicionadas a sus culturas e identidad, el papel de las políticas públicas es aprovechar al máximo los recursos con los que se dispone para superar necesidades, fortalecer la gestión y consolidar el potencial del distrito.

2.2.5. Teorías de la Gestión Municipal

La municipalidad es la instancia de nexo directo con la comunidad, una organización sistemática y compleja donde se puede encontrar una vía de exteriorización democrática donde la participación ciudadana garantiza el buen gobierno a través de la manifestación y atención de necesidades valiéndose de las políticas, obras y servicios, de esa manera proyectar una figura responsable, moderna, empática y eficiente.

En el libro “A B C del gobierno Municipal” del autor mexicano Oscar Navarro se plantea que la Gestión Municipal es la administración de recursos humanos, económicos y técnicos para satisfacer las necesidades de la colectividad y de esa manera impulsar su potencial. Hablar de gestión conlleva inmediatamente a pensar en un proceso continuo de toma de decisiones en el que implica una estructura institucional de normas, lineamientos, competencias, recursos, entre otros y está en juego el futuro de la localidad. Sin embargo, debido a la diversidad de partidos políticos que conforman la cabeza municipal, más de la dirección municipal el desafío es entablar la negociación y resolución de conflictos en busca

del bien común. (Navarro, 2009)

En este sentido, según el libro “Manual de Gestión Municipal”, la Gestión municipal es más que la administración de recursos, sino que es un proceso de constante toma de decisiones, de análisis y supervisión para un mejor desempeño, mejor ordenamiento del territorio y mejor calidad de vida para los usuarios. Es también una actividad compartida entre los ciudadanos del distrito y sus representantes para mejorar sus condiciones económicas y sociales de tal manera que sea una localidad viable y eficiente con una visión a largo plazo y para ello es necesario reconocer la importancia de una visión y planes que nos encaminen a ese futuro de progreso deseado de eficiencia administrativa, medio ambiente sostenible y economía sustentable. (SISMAP, 2016)

La Gestión por objetivos apareció recientemente en el sector privado anticipándose a posibles escenarios futuros, proponiéndose una misión en particular y estableciendo indicadores de logros no dejando nada a la especulación, no obstante este enfoque ha pasado al ámbito público como una reinención en el gobierno. De esta manera lo que se pretende ahora guiar actividades para alcanzar objetivos, tal como lo señala el autor Fernando Sánchez en su libro “Planificación estratégica y Gestión por objetivos” es vital marcar la disparidad entre medios y fines, los medios son los recursos para alcanzar un fin, y los fines son los resultados. (Sánchez Albavera, 2003)

Al evaluar los criterios mencionados anteriormente, el autor se plantea los siguientes principios: (SISMAP, 2016)

- Eficiencia y Eficacia, es a lo que espera llegar la municipalidad y se refleja en la calidad de los servicios y la atención que ofrece a los usuarios.
- Espacios de participación ciudadana, conjunto de iniciativas en el que la comunidad forma parte de las decisiones y el control en la gestión.
- Pensamiento estratégico, busca anticiparse a posibles escenarios futuros.
- Transparencia, para transmitir confianza y consolidar la democracia local.
- Descentralización y participación, como componentes fundamentales de conexión con la comunidad.
- Bases de información, como plataformas como señal de un gobierno abierto y

transparente.

Compete a los municipios aceptar el desafío de reinventarse como organización yendo más allá de doctrinas y teorías del deber ser y de la gestión burocrática y tradicional aplicando principios modernos de administración para incrementar la eficiencia de la entidad y satisfacer necesidades de la población.

Dada la situación actual en la Municipalidad del distrito de José Leonardo Ortiz la importancia de la teoría se encuentra en el valor de un plan de trabajo para la entidad que permita erigir responsabilidades y relaciones de dependencia a cada una de las áreas que está plasmada en el organigrama y con la que la Municipalidad no cuenta afectando la calidad de los servicios que presta a los usuarios para el desarrollo integral, además se debería incluir más la participación ciudadana en la resolución de problemas, en la atención a los usuarios, en la evaluación de la gestión y en la formulación de las directrices estratégicas; así como la introducción de un gobierno abierto y gobierno electrónico ya que debido al avance de las TICs la entidad debe estar a la vanguardia global.

Esta teoría implica el uso de su autonomía para el ejercicio de las competencias y atribuciones, es decir un compromiso de articulación conjunta para descubrir y mejorar las barreras que impiden brindar una mejor calidad de vida a los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz en los lineamientos de la transparencia, eficiencia y equidad promoviendo el cambio de imagen de la municipalidad.

2.2.6. Teorías de la Percepción Social

Los servicios sociales necesitan satisfacer en lo posible a todas las partes en una colectividad, estos deben ser sostenibles, medibles y sujeto a implementaciones o correcciones, de modo que si le preguntamos a los usuarios antes y después de ejecutarse los servicios deberían poder expresar de qué forma cambio su vida.

Para Howard Barthey el término percepción tiene distintas connotaciones como proceso de conocimiento o conciencia a través de la experiencia o por el pensamiento de cosas o sucesos, como sensación frente a algo externo, y como conciencia inmediata a la

percepción sensorial, discriminación tenue. En conclusión para el autor la percepción es la conducta inmediata expresada como un pensamiento, la conciencia sobre algo, una intuición. (Howard Bartley, 1976)

Según el autor Zanden Vander la percepción en el proceso de socialización humana en el que se traduce la información, es el mediador entre el exterior y la persona, es importante para adquirir experiencia. La percepción permite percibir el ambiente y formar un concepto propio respecto de los sucesos, personas y cosas, en otras palabras, es la interpretación de lo que representan. (Vander Zander, 1990)

En esa línea Merleau en su libro “Fenomenología de la percepción” defiende que la percepción es lo que nos develan nuestros sentidos, puede parecer que es lo más fácil ya que tenemos acceso a la sensación desde siempre, sin embargo como lo expone Descartes, la percepción va más allá de la mera sensación, se trata del examen sutil de las cosas. (Merleau Ponty, 2002)

Kurt Kofka en su artículo “Percepción: Introducción a la teoría de la Gestalt” postula que, percepción no es solo una función psíquica pues viene a ser un conjunto o un todo en el que las sensaciones, la asociación y la atención se interrelacionan. Estos conceptos tratan de explicarnos la base de la teoría de Gestalt. La sensación está vinculada al estímulo y es todo lo real que podemos ver y sentir correspondiéndole a cada cosa un estímulo, sin embargo es a través de la atención que podemos saber el grado de conciencia o percepción de la persona al estímulo. La atención es el factor esencial de nuestras ideas y por ella tenemos la memoria. Y la asociación nos permite relacionar la consecuencia de un elemento para la aparición de otro. (Kofka, 1922)

A propósito del tema la Universidad de Murcia en una publicación sobre Percepción social recoge la definición de Gibson de percepción como estímulo natural de procesamiento de información, para este autor la percepción es un mecanismo de supervivencia, de esa manera solo percibimos lo que es esencial aprender para sobrevivir (Gibson, 1986). Sin embargo, Neisser recoge el término como proceso constructivo en el que la mente crea un esquema para procesar información antes de recibir un estímulo y evaluar si aceptarlo o rechazarlo. (Neisser, 1967)

Tomando la definición más adecuada la percepción es un proceso que tiene vínculo con la estimulación y alcanza nuestros sentidos, a través de ellos recogemos información respecto a nuestro entorno y las actividades que realizamos los cuales nos permite una adecuada interacción en base a nuestras experiencias y necesidades.

La Universidad de Murcia señala en su publicación que las características de la percepción son tres: (Universidad de Murcia, 2018)

- Es subjetiva, ya que los estímulos varían dependiendo de las experiencias y necesidades de los individuos.
- La condición selectiva, ya que las personas no pueden percibir todo al mismo tiempo, seleccionan lo que quieren percibir.
- Es temporal, pues es un fenómeno a corto plazo, además las necesidades y experiencias de las personas varían.

Asimismo, la percepción es un proceso en el que los individuos reciben estímulos a través de las sensaciones y son: (Universidad de Murcia, 2018)

- Selección, se asocia con los mensajes que la persona elige percibir dependiendo de sus intereses, actitudes y necesidades.
- Organización, luego de ser seleccionados los mensajes las personas perciben estímulos, los cuales son clasificados asignándoles cierto significado, aquí se aplica la teoría de Gestalt expuesto anteriormente.
- Interpretación, en esta última fase las personas dan contenido a los estímulos dependiendo de su experiencia, lo que se llama interpretación perceptual.

En esta línea los servicios sociales son considerados instrumentos de la política social del bienestar individual y social para el corto, mediano y largo plazo y tienen doble perspectiva como satisfacer necesidades y garantía de la defensa de derechos sociales, por ello es importante empezar analizando las principales falencias, delimitaciones y principales características de los servicios sociales para contar con una valoración social positiva.

Es importante recalcar que la percepción que un ciudadano tiene con los servicios públicos es directamente proporcional con la experiencia que tiene en la prestación de ésta, pero se va moldeando con las expectativas que tiene, con las opiniones que escucha del resto de usuarios y por experiencias previas.

2.2.7. Teorías de la Cultura Organizacional

Las organizaciones están enfrentando los cambios de las nuevas tendencias reformulándose el valor y la eficiencia de la gestión reflejada en el clima y la cultura organizacional, en la productividad de los trabajadores dentro del desempeño de sus funciones, en la creación de nuevas estrategias de gobierno, y en la administración de sus recursos materiales y económicos.

Eduardo Amorós en su libro “Comportamiento Organizacional” define la cultura organizacional como un conjunto de ideas, creencias, conductas y actitudes comunes entre los miembros de una organización como conductas rutinarias, lenguaje del día a día, normas que comparten y el clima en la interacción diaria. (Amoros, 2007)

Otra definición lo establece la autora Judith Gordon en su libro “Comportamiento Organizacional” que conceptualiza la cultura organizacional como un conjunto de valores de cada miembro de una organización que orienta su comportamiento.

Andrea Aguilar en su investigación “El diagnóstico de la cultura organizacional o las culturas de la cultura” establece que existen culturas latentes dentro de toda una organización, de colectividades que tienen en común valores e intereses propios, éstos se encuentran enraizados y nos permiten comprender el mundo. El reto está en lograr la coexistencia de esos intereses propios en una sola visión compartida anclada con metas y objetivos alrededor de una visión común. (Aguilar, 2006)

Desde este enfoque la cultura organizacional cumple algunos roles como definir en qué se diferencia una organización con otra, ayudar a los miembros de una entidad a sentirse parte importante de ésta así como generar un compromiso con la entidad, funciona como dispositivo de control, pues forma actitudes y comportamientos aceptables, y ayudar a la

entidad en el proceso de adaptación a los cambios, es decir la manera en la que cumple metas y la respuesta a las necesidades de los usuarios.

Uno de los retos de los gobiernos locales actualmente está en crear estrategias y mecanismos de gestión y dirección para su eficiencia, por este motivo el manejo de una adecuada cultura organizacional en el recurso humano es una buena estrategia para maximizar el potencial en su desempeño y lograr el desarrollo municipal.

El autor Robbins plantea las siguientes características respecto a la cultura organizacional: (Robbins S. P., 2004)

- Crear y asumir riesgos en la entidad para lograr objetivos.
- Atención minuciosa, para prever cualquier escenario futuro y brindar mejores servicios.
- Orientación a resultados, puesto que los trabajadores están en la libertad de emplear cualquier estrategia o mecanismo para cumplir metas y lograr objetivos previstos.
- Orientación a las personas, significa tomar en cuenta los talentos y sugerencias de los trabajadores para que tengan un mejor desempeño en sus puestos.
- Orientación al equipo, se trata de poner a un lado intereses individuales y adquirir una actitud de compromiso respecto a las metas grupales.

Cuando una cultura organizacional es clara y positiva se hará notar por sus beneficios en el salario, por el ánimo y el bienestar de sus trabajadores, y porque las personas como esencia de la estabilidad laboral son el eje de la organización y no al revés. Cuando el clima en el que se labora es negativo se nota en el estancamiento de metas y objetivos, en los problemas internos y en la actitud de los funcionarios.

En la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz existe una cultura organizacional tradicional donde se sigue a la norma al pie de la letra, la comunicación entre los trabajadores es vertical-jerarquizado, existe el estilo burocrático; además existen intereses de grupos pequeños y riñas políticas debido a ello no se manifiesta confianza ni participación activa en la entidad en cuestión.

La importancia de esta teoría está en la problemática actual de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, la deshonestidad de funcionarios, la falta de capacitación, la insuficiente logística en las oficinas y el mal clima laboral en las áreas de la entidad afectan el desarrollo y el buen desempeño de la gestión dejando atrás la estrategia de motivación laboral, en consecuencia la imagen que proyectan a los ciudadanos es de un trabajo no ético, corrupto y sin rumbo fijo ni metas a donde se orienten las acciones para el progreso del distrito.

El escenario expuesto anteriormente es importante para comprender que mientras más sólida sea la cultura en la organización, mejores resultados se tendrán en la administración, en consecuencia, en la prestación de servicios, en la satisfacción de necesidades de los usuarios y favorecerá la imagen de la municipalidad en el distrito.

2.3. Sub Capítulo III: La Calidad de servicio.

2.3.1. Importancia de la calidad de servicio.

La calidad tiene varios conceptos dependiendo del contexto, y ésta ha ido evolucionando en diversos autores.

Según (Álvarez, 2006) la calidad es un proceso de mejora continua de productos o servicios buscando satisfacer las necesidades de del cliente.

Para (Chiavenato I. , 2002) la calidad involucra a todos los miembros de una organización en la constante búsqueda de perfeccionamiento y mejora continua.

Sin embargo, la definición que más se acomoda a la realidad es la calidad identificada con el grado de satisfacción de necesidades y expectativas que presenta el producto o servicio en relación a las demandas del cliente en función a los parámetros de seguridad y confiabilidad.

2.3.2. Principios de la calidad de servicio.

(Pizzo, 2013) expone la calidad de servicio como la oportunidad para ofrecer un servicio accesible, oportuno, útil, confiable y seguro, aun en situaciones imprevistas. Con referencia a la calidad de servicio, algunos autores coinciden en que la calidad de servicio está formada por medio de la evaluación a largo plazo; y que, si bien tiene como fin satisfacer continuamente las necesidades colectivas, se realiza a través de la administración pública. Integra tres principios: participación del personal, mejora continua y satisfacción del cliente.

Es necesario exponer los principios de la administración de calidad:

- Management, la administración debe conducir de manera eficiente y crear un ambiente armonioso.
- Entrenamiento, los trabajadores deben tener capacitaciones constantes.
- Toma de decisiones, deben ser tomadas después de un análisis exhaustivo.
- Mejora continua, la organización debe trabajar en mejoras constantes de los procedimientos.
- Métodos y herramientas, el adecuado uso de éstas ayuda a optimizar el trabajo.
- Cultura organizacional, para aumentar la calidad se debe enfocar en desarrollar las habilidades de los trabajadores.
- Empleados involucrados, está relacionado a la motivación a los trabajadores para que se sientan parte de la organización y colaboren a la resolución de conflictos.

2.3.3. Dimensiones de la calidad de servicio.

La variable de calidad de servicio es muy amplia y existen diversas propuestas para medirlo, cada cual propone sus propias dimensiones, sin embargo, el modelo que establece SERVQUAL es más completo y el que más se ajusta al comportamiento personal en relación con el servicio que perciben, debido a que considera las expectativas y percepciones de quienes reciben el servicio, comparando lo que es y lo que debería ser en su ejecución. La finalidad de este modelo es mejorar la calidad a través de cinco dimensiones, se calcula a través de la escala de Likert de 7 puntos. También tienen en cuenta las experiencias previas de los proveedores en la ejecución de servicios, así como la comunicación personal con los

clientes

- Elementos tangibles: Hace referencia a elementos físicos y materiales.
- Fiabilidad: Competencia para ejecutar el servicio de forma digna y efectiva.
- Capacidad de respuesta: Disposición adecuada para brindar información necesaria, suficiente y oportuna, así como ayudar a los administrados y brindar un servicio sin obstáculos.
- Seguridad: Suficiencia para transmitir a los administrados confianza y conocimiento.
- Empatía: Atención personalizada y pendiente de las demandas de cada una de las personas que reciben el servicio.

Al tener en cuenta y comparar la expectativa y la percepción de los clientes en los servicios, se desencadenan las deficiencias, componentes que afectan directamente la calidad en los servicios que reciben los clientes. Esto supone tres posibilidades, la primera es que las expectativas sean superadas por las percepciones; que las percepciones sean menores a las expectativas; y que, las expectativas y las percepciones sean iguales.

2.3.4. Componentes de la calidad de servicio.

El Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio se divide en componentes para promover la mejora de los bienes y servicios:

- Componente 1: Conocer las necesidades y expectativas de las personas, la entidad debe aplicar un instrumento periódico que le permita conocer las necesidades específicas de la población, pues le servirá de base para la aplicación de los demás componentes.
- - Debe definir medios e instrumentos que permitan la recolección de información sobre necesidades y expectativas, debe incluir la información en el Libro de Reclamaciones.
 - Debe asegurar el efectivo procesamiento de la información.
 - Garantizar que dicha información sea consistente y basada en evidencias.
 - Seccionar los resultados teniendo en cuenta el perfil de las personas.

- Componente 2: Identificar el valor del servicio, luego de tener la información sobre las necesidades y expectativas de los usuarios, la organización debe hacer la revisión del valor de bienes y servicios que ofrece; y si se reconoce algún vacío o inconsistencia, se debe reestructurar.

-

- Se debe definir el qué, para qué, para quién, cómo y cuándo de los bienes y servicios.
- Vincular las necesidades y expectativas de las personas con las características de los bienes y servicios, de tal manera que se mejore la productividad.
- Analizar las oportunidades en el entorno de los usuarios.
- Declarar el valor público de los bienes y servicios entorno a las expectativas de las personas.

- Componente 3: Fortalecer el servicio, en función de la identificación del valor del servicio, la entidad debe implementar los bienes y servicios que deban ser reestructurados, lo cual derivaría a una entrega oportuna de los mismos y, en consecuencia, cambiaría la imagen Personas-Estado.

-

- En base al valor público se debe determinar la cadena de valor del servicio.
- Analizar la necesidad de alineamiento de la estructura organizacional y los cambios en las normas justificado en el valor de bienes y servicios.
- Proponer la modificación de las políticas y planes relacionados a bienes y servicios.
- Aplicar métodos e instrumentos de desarrollo de personal.
- Garantizar la provisión oportuna de bienes y servicios, los mismos que deben generar valor público.
- Establecer medios de entrega de bienes y servicios, de manera que se asegure el valor público.
- Implementar los bienes y servicios dependiendo de las necesidades y expectativas de las personas.
- Mantener un ambiente armonioso de trabajo, basado en las reglas existentes sobre

seguridad y salud en el trabajo.

- Componente 4: Medición y análisis de la calidad del servicio, a partir de los resultados de la medición de los indicadores que calidad establecidos, se debe tomar decisiones para mejorar bienes y servicios.

-

- Establecer indicadores para medir el grado de satisfacción, eficiencia y eficacia de bienes y servicios.
- Definir los mecanismos de medición y análisis de resultados.
- En base a resultados, fijar oportunidades de mejora.

- Componente 5: Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, la Alta Dirección debe hacer prevalecer su liderazgo.

-

- Garantizar la implementación de calidad en cada una de las entidades públicas.
- Colaborar en la reducción de barreras.
- Promover el fortalecimiento de bienes y servicios.
- Asegurar métodos de monitoreo y evaluación en la implementación de la calidad.
- Impulsar una cultura de calidad de servicio en todas las entidades públicas.

- Componente 6: Cultura de calidad en el servicio a las personas, está referido a la calidad de servicio como un estilo de vida, basado en hábitos.

- Identificar y transformar actitudes y comportamientos que contraríen al logro de calidad.
- Motivar a las personas y proponer ideas de mejora sobre calidad.
- Apoyar el trabajo en equipo.

2.3.5. Etapas para la planificación de la calidad de servicio.

Para la implementación de los componentes establecidos en la gestión de calidad de los servicios es necesario tener en cuenta las siguientes etapas:

- **Etapa 1: condiciones previas**

Para asegurar su correcta aplicación vemos tener en cuenta 4 aspectos:

- Priorizar servicios para la aplicación de la norma técnica de calidad: para priorizar los servicios se debe tener en cuenta primero el conocimiento de la entidad, esto significa tener en claro la misión, visión, objetivos estratégicos, servicios que se brinda, metas en cada servicio, actores y stakeholders, y los recursos con los que se disponen; y Los criterios para priorizar los servicios, Después de conocer bien la entidad identificamos y priorizamos los servicios envase un argumento firme, estos criterios de selección son el impacto en la satisfacción de las personas, demanda del servicio, nivel de vinculación del servicio con los objetivos, nivel de articulación con el presupuesto, y el nivel de avance de la gestión por procesos en la cadena de valor.
- Designación de un equipo responsable de la adecuada ejecución de la Norma: aquí se designa un equipo para la mejora continua de los servicios nombrando a un responsable, éstos son los encargados de velar por la implementación eficiente.
- Definición precisa del alcance: en este punto se delimita la población que recibirá el servicio y el nivel de satisfacción e identificación que las personas tienen con el servicio.
- Identificar la cadena de valor del servicio: en esta etapa se determina la cadena de valor qué contiene segmento de las personas que reciben el servicio, describir los límites que comprende el servicio, objetivo del servicio, resultados esperados, actores principales y externos, y diagrama de bloques en la cadena de valor.

- **Etapa 2: planificación**

Aquí es necesario realizar un autodiagnóstico de cada servicio que brinda la institución edil para conocer qué tipo de servicio y qué nivel de calidad estamos ofreciendo a los administrados y de acuerdo a ello establecer pautas de acción que permitan fortalecer los componentes. Está conformado por tres actividades:

- Autodiagnóstico: aplicando la guía para la identificación y medición de necesidades y expectativas de las personas, el equipo de mejora continua realiza un autodiagnóstico con la documentación necesaria.
- Evaluar resultados: a través de la evaluación de los resultados se determina el nivel de calidad que se está ofreciendo en los servicios a los ciudadanos y qué punto se debe establecer para armar un cronograma de actividades que nos permita llevar a cabo el objetivo.
- Cronograma de actividades: según los resultados mencionamos anteriormente se elabora un cronograma de actividades que contenga alcance, actividades, responsables, fechas, productos; con flexibilidad a la actualización.

- **Etapa 3: ejecución**

En esta etapa se llevan a cabo los 6 componentes teniendo en cuenta el cronograma de actividades con el objetivo de fortalecer el servicio y brindar mejor calidad. En concordancia con los resultados evidenciados en la etapa anterior se pueden usar instrumentos como la guía para la identificación y medición de necesidades y expectativas de las personas; guía para identificar el valor en el servicio; mapa de experiencia de la persona; diagrama de afinidad; técnica de análisis de problemas; guía para la identificación y medición de necesidades y expectativas de las personas; y finalmente, pautas para impulsar una cultura de calidad.

- **Etapa 4: seguimiento y control**

En este punto se corrobora el estado y el nivel de eficiencia de las acciones en el servicio midiéndose a través de indicadores para que puedan advertir en qué momento se realicen los ajustes pertinentes y alcanzar las metas propuestas. Por lo que se remiten informes periódicos, uno semestralmente y otro al cierre de cada etapa, Para hacer de conocimiento De qué manera se está procediendo.

2.4. Sub Capítulo IV: El enfoque de la Gestión administrativa en la Sub Gerencia de Limpieza Pública de la MDJLO.

El sistema público en el Perú en la gestión administrativa viene funcionando de forma débil en las instancias de todos los niveles del estado, especialmente a nivel local.

La Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz tiene una organización Tradicional, podemos observar la existencia de una estructura amplia y dividida en el que cada área y oficina realiza sus funciones de manera independiente y siguiendo con la cultura del ejercicio de actividades de los anteriores funcionarios y servidores.

Algunas de las características que refleja la inestabilidad en la Sub Gerencia de Limpieza Pública de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz son, la ausencia de una dirección estratégica en el que todos los órganos y unidades orgánicas orienten sus acciones a objetivos comunes más allá de centrarse en el mero activismo desarrollando actividades sin conexión unas con otras ocasionando la ausencia del trabajo en equipo y favoreciendo un clima laboral inestable en las oficinas del municipio, por ello los funcionarios y trabajadores desarrollan sus funciones para cumplir solo con un horario de trabajo sin el compromiso de atender al ciudadano para cubrir sus necesidades.

Según el Portal de Transparencia de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA en el 2018 presupuesto S/. 27,472,026, de los cuales se proyectó al gasto de Bienes y Servicios (incluye el servicio de Limpieza Pública) S/. 4,730,815; sin embargo, el Presupuesto Institucional Modificado 2018 de ese mismo año fue de S/. 45,415,286, de los cuales en Bienes y Servicios se presupuestó S/. 5,438,636; finalmente se ejecutó en Bienes y Servicios S/. 4,177,281, es decir un 76.8% del presupuesto inicial (MDJO, 2018). En el 2019, el Presupuesto Institucional de Apertura - PIA 2019 presupuesto S/. 28,112,147, de los cuales se proyectó al gasto de Bienes y Servicios (incluye el servicio de Limpieza Pública) S/. 4,975,463; sin embargo, el Presupuesto Institucional Modificado 2018 de ese mismo año fue de S/. 46,925,182, de los cuales en Bienes y Servicios se presupuestó S/. 5,827,592; finalmente se ejecutó en Bienes y Servicios S/. 5,229,019, es decir un 89.7% del presupuesto inicial (MDJLO, 2019). Finalmente, en el año 2020 el Presupuesto Institucional de Apertura - PIA en el 2020

presupuesto S/. 35, 620,850, de los cuales se proyectó al gasto de Bienes y Servicios (incluye el servicio de Limpieza Pública) S/. 3, 510,300; sin embargo, el Presupuesto Institucional Modificado 2020 de ese mismo año fue de S/. 66, 125,337, de los cuales en Bienes y Servicios se presupuestó S/. 13, 405,108; finalmente se ejecutó en Bienes y Servicios S/. 10, 755,967, es decir un 80.2% del presupuesto inicial. (MDJLO, 2020)

El Ministerio del Ambiente en el 2018 a través de la Resolución Ministerial N°11-2018-MINAM se declara en emergencia la gestión y manejo de residuos sólidos en la MDJLO por la precariedad de las condiciones operativas, logísticas y de gestión en el servicio. Pese a ello, asistió a la entidad junto al Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) con la elaboración de un Plan de Acción, el cual tiempo después fracasó (Ambiente, 2018), y a pesar de los esfuerzos por atenuar el problema que hace décadas aqueja a los leonardinos hace décadas, no se ha logrado controlar.

Esta situación obedece a un sin número de causas, no obstante, una de las más importantes es la precaria Gestión Administrativa en el área. Asimismo, la Gestión Municipal es esencial en la relación entre el gobierno y la ciudadanía, a través de esta se canalizan las necesidades y demandas para generar mejoras en la calidad de vida del usuario. Para ello es necesario articular la elaboración de planes y programas de trabajo con un proceso de gestión como la materialización de un conjunto de acciones destinadas a la coordinación de esfuerzos públicos para desarrollar estrategias y alcanzar objetivos. En el caso de la MDJLO, teniendo en cuenta lo planteado en el Objetivo Estratégico I del Plan de Desarrollo Concertado de José Leonardo Ortiz 2012 - 2021 (MDJLO, 2012) de “Promover el desarrollo de capacidades, el acceso universal a los servicios básicos de calidad y cerrar las inequidades en la provisión y acceso a los servicios en el marco de la seguridad alimentaria”, que plantea en los Servicios básicos y Vivienda mejorar el servicio de recojo de basura de los vecindarios; el Plan Estratégico Institucional 2016 – 2018 en su Objetivo Estratégico Institucional III de “Mejorar el nivel de aceptación y de satisfacción del ciudadano con la gestión municipal”, que establece como Objetivos Operativos conseguir la certificación de distrito ecológico por parte del Ministerio del Ambiente, así como brindar a los ciudadanos servicios de calidad a través de la buena práctica en la gestión pública (MDJLO, 2016); en el Plan Estratégico Institucional 2020 – 2024 en los Objetivos Estratégicos Institucionales II de “Promover la gestión ambiental en el distrito”, y VII de

“Fortalecer la gestión institucional” (MDJLO, 2020); Plan Operativo Institucional 2018 con el Objetivo institucional IV de “Promover estilos de vida saludable, preservación y control de la calidad ambiental, y la prevención ante desastres con la participación ciudadana” (MDJLO, 2018); es oportuno recalcar que ni el año 2019 ni en el 2020 no se contó con ningún Plan en la MDJLO, en el 2020 se formó una comisión presidida por la Sub Gerencia de Planeamiento y racionalización para la actualización del POI 2021.

Finalmente, la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz enfrenta trabas en la gestión tales como falta de planeamiento, atraso en los trámites, conflictos entre los recursos humanos y reclamos de los usuarios por la calidad en el servicio que ofrecen; por ello el estado orienta sus esfuerzos a mejorar competencias laborales para una mayor eficiencia, como asignación de presupuesto por resultados o flexibilización de procesos administrativos.

Según la Guía para la Gestión operativa del servicio de Limpieza Pública¹, el servicio de limpieza pública comprende un grupo de procesos y procedimientos vinculados directa e indirectamente al usuario; los vinculados directamente hacen referencia a la recolección de residuos sólidos, barrido y almacenamiento en espacios públicos; y, aquellos vinculados indirectamente hacen referencia al transporte y disposición final de residuos sólidos, recursos (humanos y financieros), población, principales actividades económicas, hábitos y costumbres, entre otros. Sin embargo, nos centraremos en los vinculados indirectamente al usuario.

En los últimos años se ha popularizado el término de calidad en los sectores público y privado, desde la atención al ciudadano hasta procesos más complejos. La calidad es entendida como la manera óptima de realizar las tareas para lograr la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y puedan formarse una opinión positiva. La calidad de servicio se ha vuelto una condición necesaria para la competencia de las organizaciones y

¹ Aprobado por Resolución Ministerial N°091-2020-MINAM del 25 de Abril de 2020, cuyo objetivo es el alcanzar eficiencia y calidad en el servicio de Limpieza Pública por medio de la planificación de los procesos en el manejo de residuos sólidos a través de procedimientos, tecnologías y metodologías.

para la expectativa de vida en los ciudadanos debido a que tienen buenos resultados en el corto y largo plazo con las exigencias de confiabilidad, calidad, tiempo razonable, costo justo e innovación permanente. Por ello la Sub Gerencia de Limpieza Pública debe darse el trabajo de buscar temas estratégicos para desempeñar correctamente el servicio que ofrecen desarrollando también un ambiente más amigable entre la buena imagen a la entidad edil, los recursos humanos en el área y los usuarios en el distrito.

La calidad de servicio más que un enfoque de la administración es una cultura basada en la responsabilidad, creatividad y compromiso individual, pues son clave para obtener calidad en una organización, desde directivos hasta obreros. Puesto que la alta dirección instaure y dirija una administración de calidad, se establece la meta a largo plazo y erige el enfoque para alcanzar la misma. La administración se logra a través de tres procesos: planeación, control e implementación. Los enfoques seguidos por el planeamiento estratégico tienen como conclusión la elaboración de un plan anual en la organización para lograr la calidad. Por lo que se hace necesario hacer un análisis superficial acerca de la gestión administrativa que abarca conceptos de propios de una administración de calidad.

Elizondo (2006) en su publicación define a la administración como un proceso con etapas concatenadas y a la vez independientes, por lo cual es considerada como una herramienta de gestión de las organizaciones para comprender su funcionamiento y lograr la eficiencia en las labores.

Una definición sobre gestión administrativa lo ofrece Campos Escalada precisando que es la facultad de la institución para determinar, cumplir y evaluar sus objetivos con la optimización de recursos de los que se dispone; para este autor la gestión administrativa se relaciona con el buen manejo de los recursos tanto económicos como humanos y materiales, así como con el control de información y la supervisión de las funciones dentro de la institución.

En esta línea los autores Robbins y Coulter afirmaron que la gestión administrativa se orienta a la coordinación y supervisión del desarrollo de las funciones de los trabajadores en una institución para que su rendimiento sea eficiente y eficaz.

Para Robert (2008), la gestión administrativa tiene como fin:

- Ser la base de la planificación táctica y operativa, y control de las actividades en la institución.
- Formular planes a mediano y largo plazo.
- Diligenciar y anticipar la información financiera a fin de cubrir necesidades institucionales.
- Anticipar riesgos y tomar decisiones administrativas oportunas para la mejora continua.
- Implementar sistemas y estrategias de control.
- Desarrollar y potenciar el talento humano en una organización.
- Implementar sistemas tecnológicos para la gestión y actualización de la organización.

La gestión administrativa es importante porque de ella depende la eficacia de una gestión moderna, aunque la competitividad del administrador juega un rol esencial dependiendo la cantidad de recursos humanos, financieros y materiales, principalmente de los objetivos que se desean alcanzar.

Los autores Álvarez y Correa (2009) determinan las siguientes características de la gestión administrativa:

- Descentralizada, ya que se realiza en todos los niveles de gestión y articula acciones respetando la autonomía.
- Simplificada y flexible, favorece la naturalidad de los procesos y procedimientos y la adaptabilidad a las necesidades.
- Participativa y creativa, debido a que permite que los trabajadores se impliquen en las instancias de la gestión.
- Formativa, ya que coadyuva a que los trabajadores potencien sus capacidades.
- Sistémica y eficaz, debido a que se articula con otras instancias y se orienta al logro de objetivos.
- Integral, abarca dimensiones administrativas y académicas.

Según Luna (2008) en su investigación precisa que las características de la administración que la hace distinta de otros conocimientos son:

- Universalidad, debido a que se emplea en todo organismo social administrativo.
- Propósito, ya que posee carácter específico no puede confundirse con otras.
- Unidad temporal, ya que el proceso administrativo se integra de etapas que no puedes estar aisladas unas de otras, de ahí nace el proceso de mejora continua.
- Unidad jerárquica, se constituye en todos los niveles.
- Interdisciplinaria, comparte conocimientos con otras áreas para lograr la eficiencia.
- Valor instrumental, a través de ella se logran metas.
- Flexibilidad, debido a que se ajusta a las necesidades de los organismos que la realizan.

El proceso administrativo: Según Terry (1968) tiene cuatro funciones básicas: planeación, organización, ejecución y control; el uso de las mismas permite la distinción entre un jefe de otro que no lo es. El verdadero líder debe tener habilidad, cualidad y cultura para mejorar constantemente la gestión organizacional y crecer económica y socialmente con políticas que beneficien a la institución. En la última década, la administración pública ha tomado relevancia y viene reforzando en la mecánica administrativa las funciones que antes eran propias solo del sector privado.

Los elementos del Proceso Administrativo para Stoner y Wankel (1989), son los siguientes:

- Planeación: Los planes son claves para cumplir objetivos y fijar el rumbo que se tomara para ello, asimismo ayuda a orientar los recursos disponibles, poner medidas correctivas y coordinar actividades específicas al logro de metas. Los planes son de dos tipos, planes de un solo uso como programas, proyectos y presupuestos; y planes permanentes como políticas, reglas y procedimientos.

Esta función implica que se debe tener una visión perspectiva, es decir que se debe anticipar al futuro y prevenir posibles escenarios futuros con estrategias, planes y programas. Tiene que ver con fines (qué) y medios (cómo).

En la planeación se puede determinar:

- Misión: Hace referencia a la razón de ser de una organización. Se enfoca en el presente, en la actividad símbolo del grupo en un determinado momento.
 - Visión: Hace referencia a la imagen que desea proyectar en el futuro, cuya función es guiar y motivar a la realización del futuro esperado.
 - Objetivos: Hace referencia a resultados esperados y se mantienen permanentes en el tiempo. Éstos proporcionan dirección y otorgan límites al control en la planificación efectiva; deben ser medibles, coherentes y razonables.
 - Políticas: Son enunciados generales que juegan un papel clave en llevar a la acción la toma de decisiones a fin de asegurar objetivos.
 - Presupuesto: Es el instrumento principal de la planeación, obliga a las actividades a ajustarse haciendo efectivo el desembolso de dinero, aumentando la eficiencia.
- Organización: Después de fijados los objetivos, corresponde diseñar una estructura organizacional. La descripción, división, coordinación, estructura, monitoreo, reorganización, asignación y capacitación de personal del trabajo a desarrollar.

-
Según ACCA (2010), luego de definir los objetivos, la organización debe plantear de qué manera se aseguran las mejores condiciones para obtener los resultados esperados. Por lo que organizar significa otorgar responsabilidad y funciones a quienes corresponde, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Estructura orgánica: Es la jerarquía, el respeto a las líneas de autoridad y la responsabilidad de las áreas para cumplir con las tareas asignadas en la mecánica administrativa.
- División de trabajo: Cobra sentido al dejar que cada persona realice una actividad precisa para unir esfuerzos y avanzar a un solo paso la realización de un objetivo; para lo que se propone dos direcciones:
 - ✓ Especialización vertical: Hace referencia a la llamada departamentalización, la jerarquía va desde el presidente, vicepresidentes, gerentes hasta el nivel operativo.
 - ✓ Diferenciación horizontal: Hace referencia a la departamentalización básica, en conjunto se define una estructura formal.

- Reglamento interno de trabajo: Es un instrumento jurídico de gran importancia en la administración de los recursos humanos, pues contiene un conjunto de reglas a seguir de los patrones y trabajadores en la organización; así como el detalle de las sanciones por incumplimiento.
 - Manual de procesos: Es un documento que expone la historia, política, organización, instrucciones y procedimientos de una organización, expone las bases para la correcta ejecución de las actividades del personal.
 - Análisis de puestos: Este proceso significa encontrar a la persona con el mejor perfil para ocupar puestos importantes, especialmente los de dirección, ya que no solo cumplirá con sus funciones, sino que también hará reformas para lograr el desarrollo de la organización.
- Dirección: La clave para cumplir exitosamente con esta función se encuentra en la motivación que se le da a los trabajadores y en la orientación estratégica de sus acciones. Algunas teorías señalan que, los gerentes deben reconocer las habilidades, motivar y resolver dudas de los trabajadores para potenciar su desempeño.
-

En otras palabras, se trata de un esfuerzo colectivo o individual para orientar los recursos humanos de manera eficaz y alcanzar objetivos. Tiene como fines:

- Entablar comunicación fluida con el personal.
- Lograr resultados eficientes con el liderazgo.
- Lograr mayor productividad al motivar al personal.
- Lograr buenos resultados a través de la implementación de programas.
- Efectiva ejecución de lo que se fijó en el planeamiento y la organización

Para alcanzar objetivos se debes utilizar las siguientes estrategias:

- Liderazgo: La importancia reside en la motivación y la asistencia al personal después de identificados los objetivos. Depende de las habilidades, conducta, capacidad, creatividad, seguridad y actitud entusiasta en favor del jefe y del personal en cumplimiento de las metas.
- Toma de decisiones: Está basado en la solución de problemas, involucra desde

identificar un problema hasta definir alternativas de solución específicas y finalmente optar por un curso de acción.

- Trabajo en equipo: Se refiere a la capacidad de los recursos humanos para complementar sus capacidades y orientarlas a un solo propósito para lograr los objetivos propuestos.
 - Motivación: Está vinculado con la motivación a la persona, reside en lograr compartir tus convicciones con los demás y hacer que cada uno realice de manera eficiente y con entusiasmo su función.
 - Comunicación: Se refiere a un conjunto de técnicas para una mayor fluidez de los mensajes entre los recursos humanos. Toda acción dentro de una organización implica comunicación, sea oral o escrita el reto de los directivos es de trabajar en la tolerancia de opiniones entre todos los integrantes en la organización.
- Control: Esta función colabora a que la organización no se desvíe de la meta fijada. Para Chiavenato y Sapiro (2010) el control es la evaluación de resultados para corregir desviaciones para mejorar procesos.

Consiste en forzar el cumplimiento del programa establecido para evitar distorsiones o cambios fuera de las metas fijadas en el planeamiento, por lo que se deben crear sistemas que detecten a tiempo dichas desviaciones; el control involucra la intervención de todas las herramientas de administración. Involucra los siguientes tipos:

- Control preliminar: Se hace una distinción importante entre el establecimiento y la realización de las políticas, puesto que esta última acción es la que le corresponde al control preliminar; abarca esfuerzos para cuadrar esfuerzos planificados y ejecutados.
- Control de asistencia: Sirve para inspeccionar el saldo de horas trabajadas, turnos, días festivos, asistencias y faltas de los trabajadores para gestionar las incidencias en el personal.
- Supervisión del cumplimiento de funciones: Sirve para dirigir y orientar a las personas. Demanda el cumplimiento de las funciones de planeación, organización, ejecución y retroalimentación.
- Control retroalimentación: Es clave debido a que la información se ajusta al

sistema administrativo al pasar el tiempo, debido a que es necesario en todo momento reportar resultados de medición para solucionar inconvenientes. Para incrementar la eficacia debe ser neutral, es decir excluirse sentimientos, interpretaciones y suposiciones personales.

Finalmente, de lo expuesto anteriormente, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública², admite a los ciudadanos como demandantes de un estado moderno, por lo que es necesaria la transformación de enfoques y practica de gestión para otorgar bienes y servicios de calidad a los usuarios. La calidad se determina en función a la satisfacción de necesidades y expectativas de quienes los reciben. Por esta razón, el ejecutivo ha creído conveniente la elaboración de una Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de servicios en el sector público, con la finalidad de poner a disposición de las entidades del estado una herramienta que mejore la calidad de vida de las personas.

Dicha norma técnica señala conductores que están presentes en la prestación de bienes y servicios e impactan en la satisfacción de necesidades; éstos han sido determinados a través de la medición de la satisfacción de las personas, los cuales se detallan a continuación:

- Trato profesional durante la atención
- Información
- Tiempo
- Resultado de la gestión/entrega
- Accesibilidad
- Confianza

² La Política Nacional de Gestión Pública al 2021, fija los lineamientos y la visión para una conducción eficaz del estado al servicio de los ciudadanos; tiene como objetivo orientar e estimular a la modernización a las entidades del estado para el bienestar ciudadano.

CAPITULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 1

Cantidad y porcentaje de encuestados según nivel de estudios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Secundario	115	30%
Técnico	29	8%
Profesional	239	62%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 1

Representación porcentual de encuestados según nivel de estudios



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia

Interpretación:

Según la gráfica 1 que señala el NIVEL DE ESTUDIOS de los usuarios de José Leonardo Ortiz, el 62% de los encuestados tiene solo nivel profesional; el 30% tiene solo nivel secundario; y solo el 8% tiene formación técnica.

Tabla 2

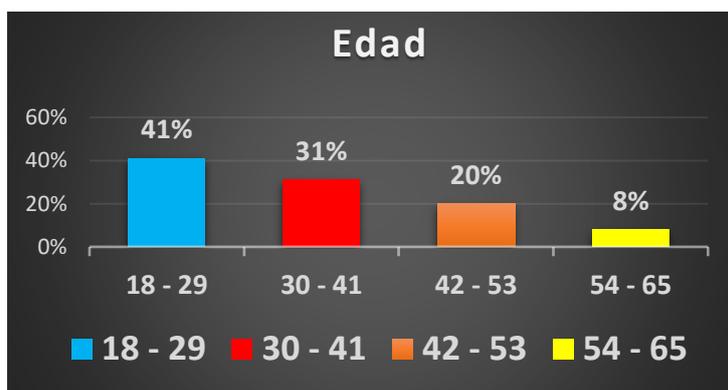
Cantidad y porcentaje de encuestados según rango de edad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
18 – 29	158	41%
30 – 41	117	31%
42 – 53	75	20%
54 – 65	33	8%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 2

Representación porcentual de encuestados según rango de edad



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia

Interpretación:

Según la gráfica 2 que señala las EDADES de los usuarios de José Leonardo Ortiz, el 41% de los encuestados tienen entre 18 a 29 años; el 31% tienen entre 30 a 41 años; el 20% tienen entre 42 a 53 años; y solo el 8% tienen entre 54 a 65 años.

Tabla 3

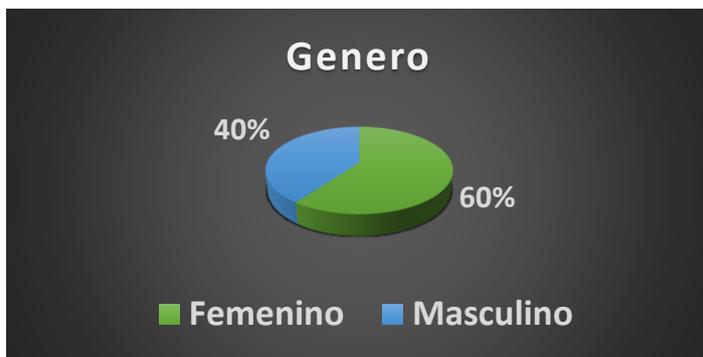
Cantidad y porcentaje de encuestados según género

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	230	60%
Masculino	153	40%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 3

Representación porcentual de encuestados según género



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia

Interpretación:

Según la gráfica 3 que señala el GÉNERO de los usuarios encuestados del distrito de José Leonardo Ortiz, el 60% es de género femenino; y el 40% es de género masculino.

Tabla 4

Cantidad y porcentaje de encuestados según situación laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Estudiante	156	41%
Empleado	120	31%
Desempleado	107	28%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 4

Representación porcentual de encuestados según situación laboral



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia

Interpretación:

Según la gráfica 4 que señala la SITUACIÓN LABORAL de los usuarios encuestados del distrito de José Leonardo Ortiz, el 41% son estudiantes; y el 31% son empleados; y el 28% se encuentran desempleados.

Tabla 5

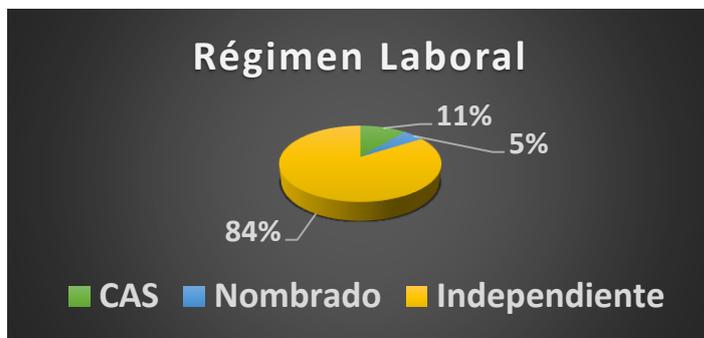
Cantidad y porcentaje de encuestados según régimen laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
CAS	41	11%
Nombrado	19	5%
Independiente	323	84%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 5

Representación porcentual de encuestados según régimen laboral



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia

Interpretación:

Según la gráfica 5 que señala el REGIMEN LABORAL de los usuarios encuestados del distrito de José Leonardo Ortiz, el 84% se desempeñan de forma independiente; y el 11% pertenecen al régimen CAS; y el 5% se encuentran nombrados.

Tabla 6

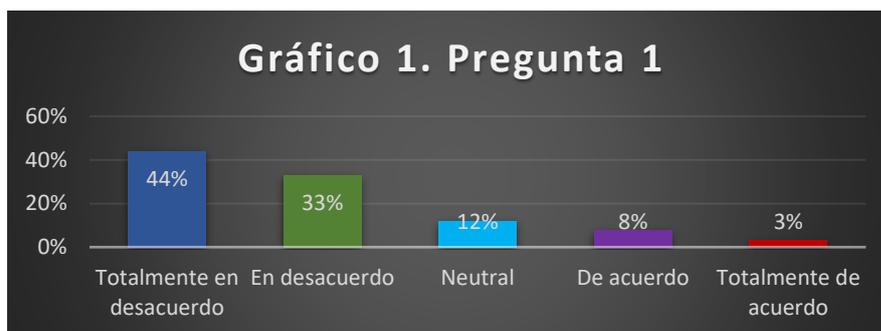
Distribución de datos de usuarios encuestados respecto al compromiso de los recursos humanos con la gestión administrativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	167	44%
En desacuerdo	125	33%
Neutral	47	12%
De acuerdo	29	8%
Totalmente de acuerdo	15	3%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 6

Representación porcentual de usuarios encuestados respecto al compromiso de los recursos humanos con la gestión administrativa



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia-

Interpretación:

La gráfica 6 de la dimensión GESTIÓN ADMINISTRATIVA del indicador de COMPROMISO evidencia que, el 44% de los encuestados están en TOTALMENTE EN DESACUERDO en que los recursos humanos de la Sub Gerencia de Limpieza Pública de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz no muestran un COMPROMISO adecuado en la gestión administrativa que realizan; el 33% refirió estar EN DESACUERDO; y, solo el 4% está TOTALMENTE DE ACUERDO.

Esto quiere decir que NO se evidencia un COMPROMISO laboral en la Gestión administrativa de los trabajadores, traducido en la falta de metas claras, comunicación tardía y deficiencias en la calidad del servicio que se le ofrece al ciudadano dentro de la unidad orgánica a corto y mediano plazo, lo cual se evidencia en la percepción de los encuestados.

Tabla 7

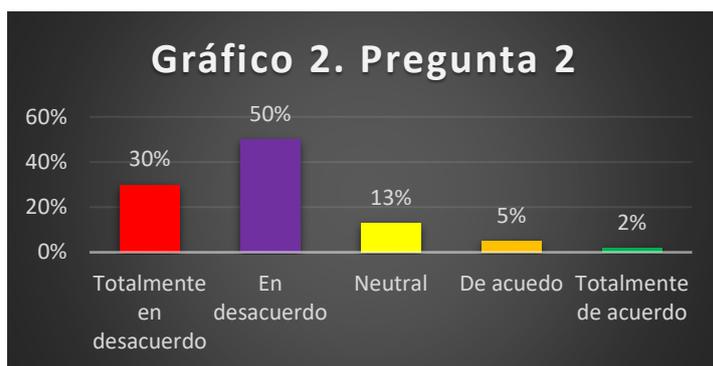
Distribución de datos de usuarios encuestados respecto a un verdadero trabajo en equipo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	113	30%
En desacuerdo	192	50%
Neutral	49	13%
De acuerdo	20	5%
Totalmente de acuerdo	9	2%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 7

Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a un verdadero trabajo en equipo



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia

Interpretación:

La gráfica 7 de la dimensión GESTIÓN ADMINISTRATIVA del indicador de TRABAJO EN EQUIPO evidencia que, el 50% de los encuestados refirió estar EN DESACUERDO en que se refleje un verdadero TRABAJO EN EQUIPO entre los trabajadores de la Sub Gerencia de Limpieza Pública de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz; el 30% de los encuestados están en TOTALMENTE EN DESACUERDO; y, solo el 2% está TOTALMENTE DE ACUERDO.

Esto quiere decir que los encuestados NO perciben un verdadero TRABAJO EN EQUIPO de la unidad orgánica en estudio, ya que la equidad y la amistad pueden otorgar

una estructura flexible que permite empoderamiento individual y grupal, en el área, sin embargo, no se observan resultados de las metas que se trazan.

Tabla 8

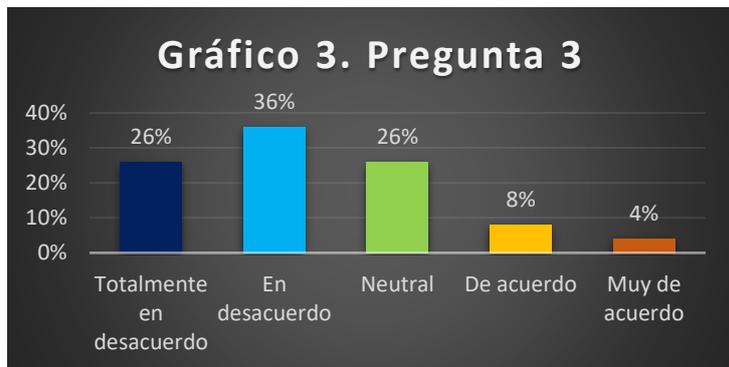
Distribución de datos de usuarios encuestados respecto a un verdadero clima laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	101	26%
En desacuerdo	138	36%
Neutral	101	26%
De acuerdo	29	8%
Totalmente de acuerdo	14	4%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 8

Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a un verdadero clima laboral



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia

Interpretación:

La gráfica 8 de la dimensión GESTIÓN ADMINISTRATIVA del indicador de CLIMA LABORAL evidencia que, el 36% refirió estar EN DESACUERDO en que se evidencie un CLIMA LABORAL positivo entre los trabajadores de la Sub Gerencia de Limpieza Pública de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz; el 26% tomo una postura NEUTRAL al respecto; y, solo el 4% está TOTALMENTE DE ACUERDO.

Esto quiere decir que NO se evidencia un CLIMA LABORAL positivo entre los trabajadores ya que no se identifican con la entidad que les permitan desempeñarse en un entorno positivo y con un clima de respeto y valoración para desarrollar su máximo potencial en beneficio de los administrados.

Tabla 9

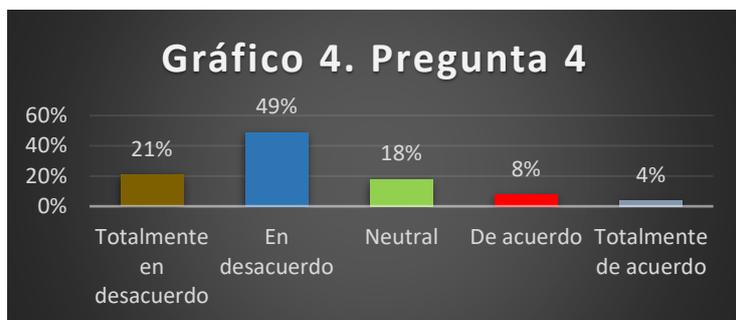
Distribución de datos de usuarios encuestados respecto a la empatía de los recursos humanos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	81	21%
En desacuerdo	189	49%
Neutral	70	18%
De acuerdo	28	8%
Totalmente de acuerdo	15	4%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 9

Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a la empatía de los recursos humanos



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia

Interpretación:

La gráfica 9 de la dimensión GESTIÓN ADMINISTRATIVA del indicador de EMPATIA evidencia que, el 49% refirió estar EN DESACUERDO en que se evidencie EMPATIA entre los trabajadores de la Sub Gerencia de Limpieza Pública de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz; el 21% de los encuestados están en TOTALMENTE EN DESACUERDO; y, solo el 4% está TOTALMENTE DE ACUERDO.

Esto quiere decir que NO se evidencia EMPATIA entre los trabajadores que les permita crear lazos de confianza y sembrar su talento, esto sucede a causa de no trabajar en equipo, no aceptar variedad de las opiniones y no entablar negociaciones que resulten en acuerdos ventajosos para la unidad orgánica.

Tabla 10

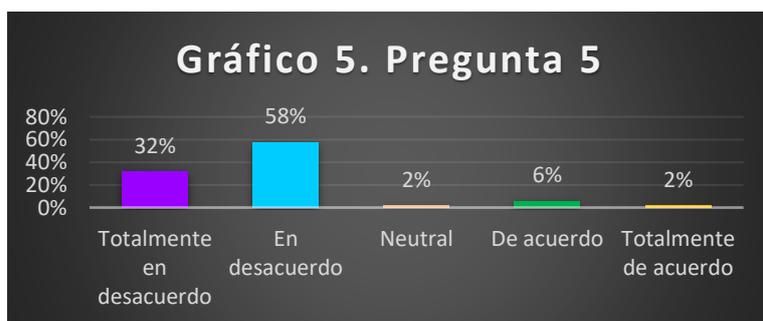
Distribución de datos de usuarios encuestados respecto a la eficiencia de la gestión administrativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	123	32%
En desacuerdo	221	58%
Neutral	10	2%
De acuerdo	19	6%
Totalmente de acuerdo	10	2%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 10

Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a la eficiencia de la gestión administrativa



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia

Interpretación:

La gráfica 10 de la dimensión GESTIÓN ADMINISTRATIVA del indicador de Eficiencia evidencia que, el 58% refirió estar EN DESACUERDO en que evidencie EFICIENCIA en la gestión administrativa de los trabajadores de la Sub Gerencia de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz; el 32% de los

encuestados están en TOTALMENTE EN DESACUERDO; y, solo el 2% está TOTALMENTE DE ACUERDO.

Esto quiere decir que NO se evidencia EFICIENCIA en la gestión administrativa de los trabajadores, debido a que desde el inicio de la presente gestión no se observa el cumplimiento de metas con la optimización de recursos, lo que debería observar el ciudadano en la calidad del servicio.

Tabla 11

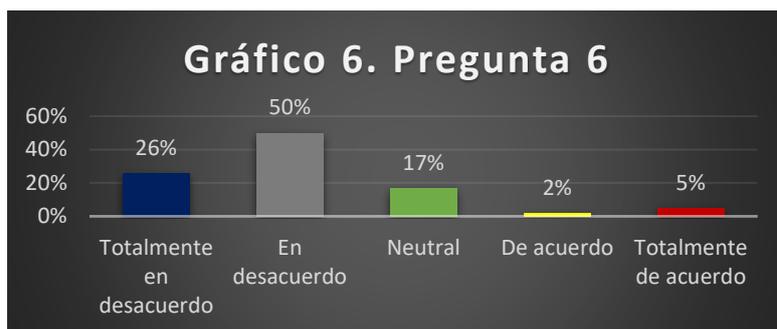
Distribución de datos de los usuarios encuestados respecto a la eficacia de la gestión administrativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	101	26%
En desacuerdo	191	50%
Neutral	67	17%
De acuerdo	9	2%
Totalmente de acuerdo	15	5%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 11

Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a la eficacia de la gestión administrativa



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia

Interpretación:

La gráfica 11 de la dimensión GESTIÓN ADMINISTRATIVA del indicador de EFICACIA evidencia que, el 50% refirió estar EN DESACUERDO en que evidencie EFICACIA en la gestión administrativa de los trabajadores de la Sub Gerencia de Limpieza

Pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz; el 26% de los encuestados están en TOTALMENTE EN DESACUERDO; y, solo el 2% está DE ACUERDO.

Esto quiere decir que NO se evidencia EFICACIA en la gestión administrativa de los trabajadores, esto se puede observar en el incumplimiento de objetivos a largo y mediano plazo en la entidad, ya que han pasado varios periodos municipales y el problema de limpieza pública no ha tenido mejoras en el distrito.

Tabla 12

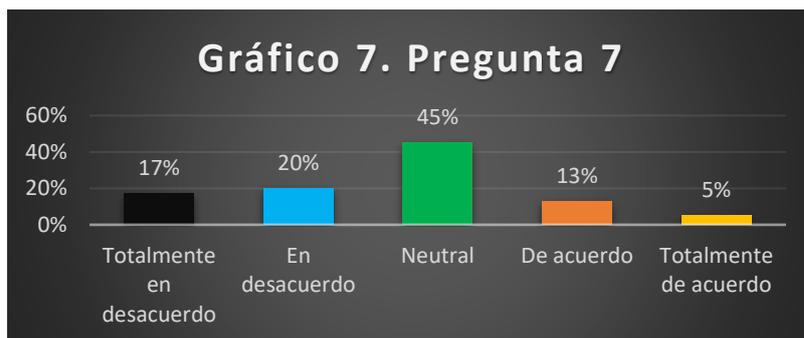
Distribución de datos de los usuarios encuestados respecto a la formulación de reclamos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	67	17%
En desacuerdo	76	20%
Neutral	174	45%
De acuerdo	48	13%
Totalmente de acuerdo	18	5%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 12

Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a la formulación de reclamos



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia

Interpretación:

La gráfica 12 de la dimensión de SATISFACCIÓN SOCIAL del indicador de RECLAMOS se evidencia que, el 45% tomo una postura NEUTRAL respecto a haber realizado algún RECLAMO ante la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz con

respecto al tema de Limpieza Pública; el 20% refirió estar EN DESACUERDO; y, solo el 5% está TOTALMENTE DE ACUERDO.

Esto quiere decir que la mayor parte de los encuestados mantiene una postura NEUTRA respecto a la formulación de algún reclamo en cuanto a Limpieza Pública a pesar que este servicio tenga deficiencias, esto puede ser debido a la mala atención en la entidad o al desinterés de la unidad orgánica en subsanar los vacíos del servicio.

Tabla 13

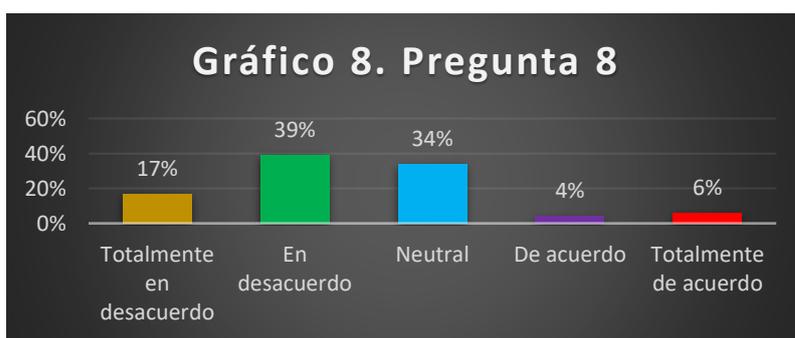
Distribución de datos de usuarios encuestados respecto a la satisfacción en la solución de reclamos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	64	17%
En desacuerdo	148	39%
Neutral	129	34%
De acuerdo	15	4%
Totalmente de acuerdo	27	6%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 13

Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a la satisfacción en la solución de reclamos



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia

Interpretación:

La gráfica 13 de la dimensión de SATISFACCIÓN SOCIAL del indicador de ATENCIÓN AL USUARIO se evidencia que, el 39% refirió estar EN DESACUERDO con

la solución ante algún RECLAMO realizado ante la Sub Gerencia de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz con respecto a temas de su competencia; el 17% tomo una postura NEUTRAL al respecto; y, solo el 2% está DE ACUERDO.

Esto quiere decir que NO se evidencia satisfacción de los usuarios con la solución a algún RECLAMO hecho ante la Sub Gerencia de Limpieza Pública debido a que no se observa algún esfuerzo por obtener un cambio positivo.

Tabla 14

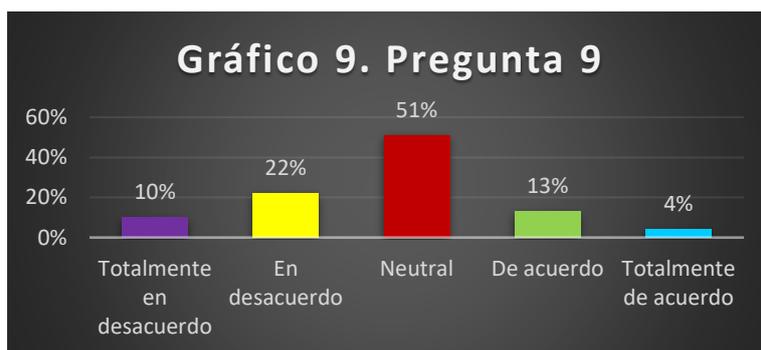
Distribución de datos de los usuarios encuestados respecto a quejas recibidas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	38	10%
En desacuerdo	86	22%
Neutral	195	51%
De acuerdo	48	13%
Totalmente de acuerdo	16	4%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 14

Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a quejas recibidas



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia

Interpretación:

La gráfica 14 de la dimensión de SATISFACCIÓN SOCIAL del indicador de RECLAMO se evidencia que, el 51% tomo una postura NEUTRAL con respecto a haber formulado algún RECLAMO la atención recibida en la Municipalidad Distrital de José

Leonardo Ortiz; el 22% refirió estar EN DESACUERDO; y, solo el 4% está TOTALMENTE DE ACUERDO.

Esto quiere decir que la mayor parte de los encuestados mantiene una postura neutra con respecto a la formulación de queja en cuanto a la atención que se le ha brindado en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, ya que sienten que poner la queja en la entidad no va cambiar la atención que reciben.

Tabla 15

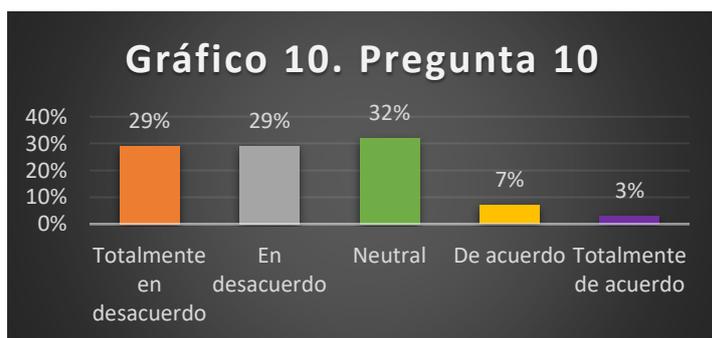
Distribución de los usuarios encuestados respecto a la satisfacción en la atención

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	111	29%
En desacuerdo	111	29%
Neutral	121	32%
De acuerdo	28	7%
Totalmente de acuerdo	12	3%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 15

Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a la satisfacción en la atención



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia

Interpretación:

La gráfica 15 de la dimensión de SATISFACCIÓN SOCIAL del indicador de ATENCIÓN AL USUARIO se evidencia que, el 32% tomo una postura NEUTRAL con la

satisfacción de la ATENCION AL USUARIO que se le ha brindado en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz con respecto a temas de su competencia; el 29% de los encuestados están en TOTALMENTE EN DESACUERDO; y, solo el 3% está TOTALMENTE DE ACUERDO.

Esto quiere decir que, aunque la mayor parte de los encuestados mantiene una postura neutra con respecto a la satisfacción de la ATENCION AL USUARIO que se le ha brindado en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Tabla 16

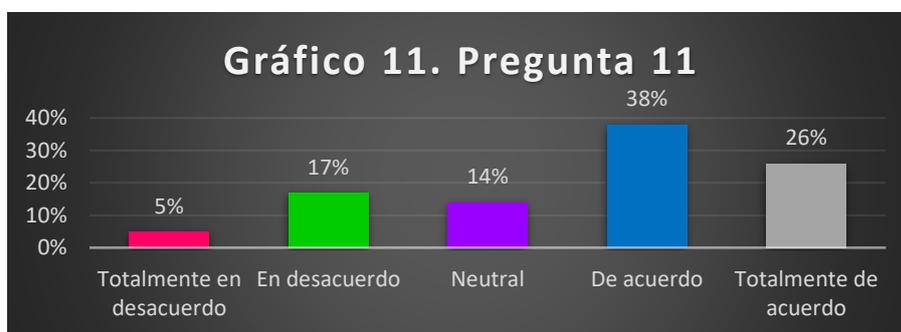
Distribución de datos de los usuarios encuestados respecto a la evaluación de la gestión administrativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	5%
En desacuerdo	67	17%
Neutral	52	14%
De acuerdo	144	38%
Totalmente de acuerdo	101	26%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 16

Representación porcentual de los usuarios encuestados respecto a la evaluación de la gestión administrativa



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia

Interpretación:

La gráfica 16 de la dimensión de SATISFACCIÓN SOCIAL del indicador de EVALUACIÓN se evidencia que, el 38% está DE ACUERDO con la EVALUACIÓN a la Gestión administrativa realizada dentro de la Sub Gerencia de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz con respecto a temas de su competencia; el 26% está TOTALMENTE DE ACUERDO; y, solo el 5% de los encuestados están en TOTALMENTE EN DESACUERDO.

Esto quiere decir que los usuarios están de acuerdo con que, SI se realice una EVALUACIÓN a la Gestión administrativa en la Sub Gerencia de Limpieza Pública, el ciudadano percibe que no hay control y que existe capacidad de gestión débil porque la municipalidad carece de un órgano de gestión eficiente.

Tabla 17

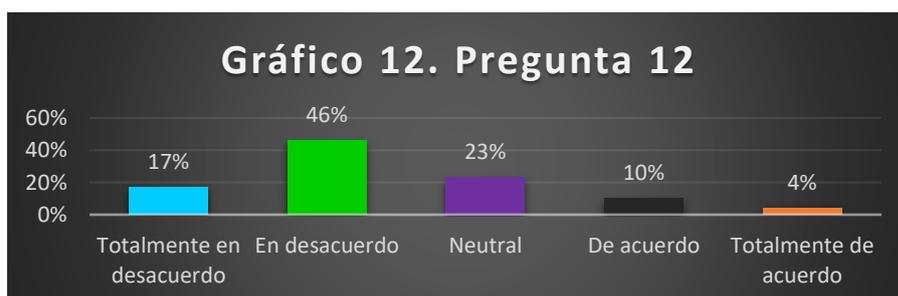
Distribución de datos de los usuarios encuestados respecto a la aprobación de la gestión administrativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	65	17%
En desacuerdo	178	46%
Neutral	89	23%
De acuerdo	38	10%
Totalmente de acuerdo	13	4%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 17

Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a la aprobación de la gestión administrativa



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia

Interpretación:

La gráfica 17 de la dimensión de GESTIÓN ADMINISTRATIVA del indicador de APROBACIÓN se evidencia que, el 46% refirió estar EN DESACUERDO con la APROBACIÓN de la Gestión administrativa realizada dentro de la Sub Gerencia de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz; el 23% tomo una postura NEUTRAL al respecto; y, solo el 3% está TOTALMENTE DE ACUERDO.

Esto quiere decir que los encuestados NO aprueban la Gestión administrativa que realiza la Sub Gerencia de Limpieza Pública, esto permitiría a la unidad orgánica encontrar las falencias para potenciar tareas creando una red de soporte para cumplir objetivos.

Tabla 18

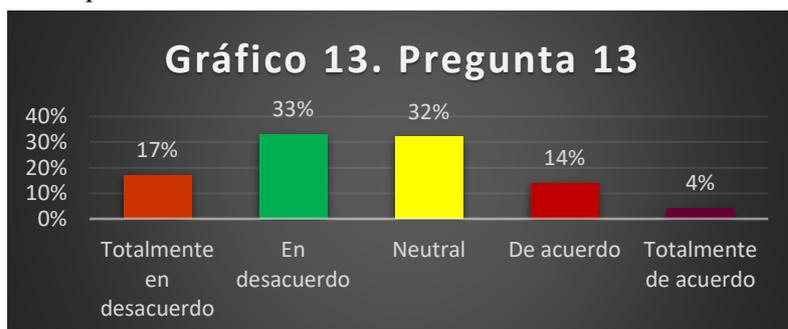
Distribución de datos de los usuarios encuestados respecto a la evaluación del desempeño laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	64	17%
En desacuerdo	128	33%
Neutral	121	32%
De acuerdo	55	14%
Totalmente de acuerdo	15	4%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 18

Representación porcentual de los usuarios encuestados respecto a la evaluación del desempeño laboral



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia

Interpretación:

La gráfica 18 de la dimensión de SATISFACCIÓN SOCIAL del indicador de EVALUACIÓN se evidencia que, el 33% refirió estar EN DESACUERDO con la satisfacción de la EVALUACIÓN del desempeño laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz; el 32% tomo una postura NEUTRAL al respecto; y, solo el 4% está TOTALMENTE DE ACUERDO.

Esto quiere decir que los encuestados NO están satisfechos con la EVALUACIÓN del desempeño laboral de los trabajadores, lo cual tiene relación directa con su rendimiento e idoneidad en los puestos asignados, al realizar la evaluación se pueden identificar falencias como necesidad de capacitación que permitan explotar habilidades.

Tabla 19

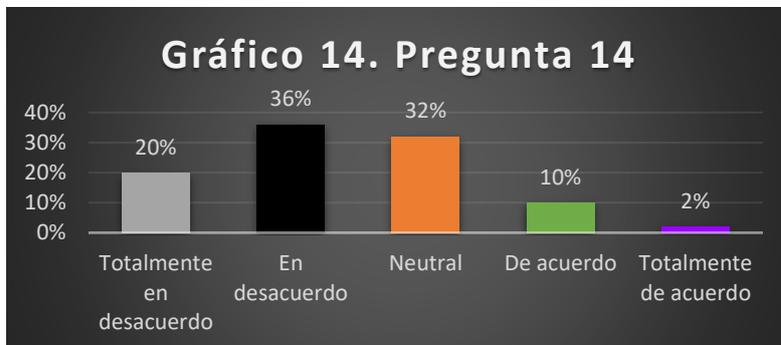
Distribución de datos de los usuarios encuestados respecto a un cambio social generado por la gestión administrativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	75	20%
En desacuerdo	139	36%
Neutral	121	32%
De acuerdo	38	10%
Totalmente de acuerdo	10	2%
Total	383	100%

Nota. Encuesta aplicada a los de usuarios de José Leonardo Ortiz

Gráfica 19

Representación porcentual de usuarios encuestados respecto a un cambio social generado por la gestión administrativa



Fuente: Base de datos del investigador - Elaboración propia

Interpretación

La gráfica 19 de la dimensión de SATISFACCIÓN SOCIAL del indicador de EVALUACIÓN se evidencia que, el 36% refirió estar EN DESACUERDO con que la EVALUACIÓN de la Gestión administrativa realizada dentro de la Sub Gerencia de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz haya generado un cambio social; el 32% tomo una postura NEUTRAL al respecto; y, solo el 3% está TOTALMENTE DE ACUERDO.

Esto quiere decir que los encuestados NO piensan que la Gestión administrativa de la Sub Gerencia de Limpieza Pública haya generado un cambio social, ya que para lograrlo se deben analizar las condiciones sociales de la sociedad para elaborar estrategias que permitan reforzar e implementar la calidad del servicio.

CAPITULO IV: CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

4.1. Discusión de Resultados

En este apartado se corrobora si los resultados obtenidos concuerdan o no con los antecedentes y las bases teóricas, asimismo se dilucida las semejanzas y diferencias que existen entre ellas; y por último se identifican las limitaciones de la investigación y se sugiere algunos temas con base a los resultados. En ese sentido se discute según el orden de los objetivos específicos planteados.

Alineado al primer objetivo específico denominado “Analizar la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Limpieza Publica que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020”, se ha encontrado que el 77% de la muestra afirma que no existe compromiso adecuado de los recursos humanos con la gestión administrativa; además el 80% de los encuestados aseguraron que el nivel de trabajo en equipo es bajo; en esta línea el 62% afianzó la postura que indica un clima laboral negativo en el área; el 70% de los encuestados aseveró que no existe empatía en los recursos humanos; el 90% de la muestra aseguró que existe un bajo nivel de eficiencia; finalmente el 76% afirmó que existe también un bajo nivel de eficacia en la gestión que realizan.

Asimismo, en el marco de los antecedentes, los resultados guardan relación con el trabajo de Romero (2014) en México quien señala que la gestión municipal es ineficiente debido a que no se conocen las carencias del servicio y se enfocan solo en la recolección de residuos sólidos. Existe relación con Córdor (2019) en Ecuador, quien afirma que no existe compromiso de la administración municipal por solucionar el problema de residuos sólidos, por lo que los ciudadanos se encuentran insatisfechos. En este sentido existe relación con Tenorio (2019) en Ayacucho, quien asegura que el bajo nivel de eficacia debido a la mala organización administrativa, lo que impide una correcta implementación de mejora y mantenimiento en el servicio. Asimismo, existe relación con Infante (2019) en Chiclayo, quien afirma que el nivel de eficiencia es bajo debido a que no se han definido metas ni líneas de acción claras para el servicio. Con lo antes mencionado existe relación con Samamé (2020) en Chiclayo, quien afirma que el nivel de eficiencia en el servicio es bajo debido a problemas logísticos y a la inexistencia de un plan de recojo de residuos sólidos y reciclaje.

Del mismo modo existe relación con Julca (2018) en Lambayeque, quien manifiesta que existe un bajo nivel de eficacia en el servicio debido a la deficiente cultura ambiental y la baja regularidad en los pagos de arbitrios. Existe relación con Saucedo (2019) en Chiclayo, quien señala que existe un bajo nivel de compromiso de los trabajadores debido a la insuficiente capacitación para la toma de buenas decisiones con respecto al servicio.

Respecto al segundo objetivo específico denominado “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicios de la Subgerencia de Limpieza Publica que reciben de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020”, se observa que el 45% de la muestra toma una postura neutra sobre haber formulado algún reclamo en relación al servicio; asimismo el 56% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con la atención al usuario con relación al servicio de limpieza en el distrito; el 64% de la muestra se encuentra de acuerdo con que se realice una evaluación a la gestión administrativa para mejorar la satisfacción del usuario con el servicio; finalmente el 56% de los encuestados no aprueba la administración del servicio, por lo que piensan que no ha generado un cambio social positivo.

Además, referente a los antecedentes del marco teórico, los resultados guardan relación con Romero (2014) en México quien señala que es necesaria una evaluación de las carencias del servicio para conocer las necesidades de la población. Existe relación con Artusi (2018) en Argentina, Córdor (2019) en Ecuador, Gutiérrez (2014) en Piura, Arboleda (2015) en Chiclayo, Julca (2018) en Lambayeque, Saucedo (2019) en Chiclayo, quienes afirman que es necesaria la atención al usuario como parte de un proceso de inclusión y sensibilización de actores que permitan afrontar de forma integral el problema de limpieza. En este sentido existe relación con Hernández (2019) en Trujillo, quien asegura que los usuarios no aprueban la administración del servicio porque consideran que no se identifican con sus necesidades y no se proponen estrategias idóneas para mejorar el servicio, lo que se traduce en insatisfacción social.

Finalmente, en relación al objetivo específico denominado “Plantear estrategias de Gestión Municipal que mejoren la calidad de servicio de la Subgerencia de Limpieza Publica en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020”, implica realizar esfuerzos a nivel de administración y gestión optima de recursos para esbozar soluciones

concretas a fin de resolver la problemática de limpieza pública en la comuna leonardina. Para ello, es importante, que tanto autoridades, funcionarios y servidores públicos estén comprometidos en trabajar de manera articulada; sumado a la implementación campañas de sensibilización, charlas didácticas en materia de residuos sólidos, programas y proyectos con incidencia socio ambiental y además de fortalecer la cultura de limpieza pública de la población leonardina; es decir que, a través de ordenanzas municipales, directivas y políticas ambientales lograr una mejor imagen de toda la jurisdicción de José Leonardo Ortiz; y a partir de ello se monitoreara y evaluara los avances y resultados alcanzados.

Conclusiones

Las conclusiones que se desglosan de la presente investigación se presentan las siguientes afirmaciones:

Primera: Respecto a la calidad del servicio de limpieza pública es deficiente, debido a que la sub gerencia competente de la municipalidad distrital de José leonardo Ortiz, no ha adoptado acciones, actividades, programas y proyectos destinados a mejorar los estándares ambientales en la comunidad leonardina. Así pues, urge contar con los recursos económicos pertinentes para llevar a cabo dichas medidas.

Segunda: En lo referido, a la gestión administrativa, esta no se aplica de manera correcta para tratar la problemática de limpieza publica que aqueja la comunidad leonardina. Todo ello, se denota en la escasa preparación e interés de los funcionarios y servidores públicos por utilizarla.

Tercera: En relación a la satisfacción de los usuarios, estos se muestran inconformes debido a la apatía y falta de compromiso de parte de sus autoridades, sumado a que sus quejas sobre la limpieza pública no son atendidas ni mucho menos resultas.

Cuarta: Se concluye que en relación a las estrategias de gestión municipal están no han sido adoptadas. De tal manera, que los mismos usuarios buscan otras fuentes de apoyo para la problemática de limpieza pública.

Recomendaciones

Las recomendaciones que se desglosan de la presente investigación se presentan las siguientes afirmaciones:

Primera: Se recomienda a la municipalidad de José Leonardo Ortiz, a través de la sub gerencia de limpieza pública realizar una reingeniería estructural, para planificar y coordinar adecuadamente políticas ambientales a fin mostrar una imagen positiva y sostenible de la comunidad leonardina.

Segunda: Se recomienda, a los funcionarios y servidores públicos de la subgerencia de limpieza pública de municipalidad de José Leonardo Ortiz ostenten capacitaciones, charlas y campañas de sensibilización a fin de lograr un esfuerzo concertado para hacerle frente a la problemática que afecta a la comunidad leonardina. Es así, que con ello se fortalecerá la gestión administrativa y así evaluar un mejor desempeño de los recursos humanos.

Tercera: Se recomienda a la sub gerencia e limpieza publica de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, realizar periódicamente mesas de concertación y espacios de atención en todos los sectores de la comunidad leonardina a fin de recabar la información necesaria para lograr cumplir las exigencias y demandas que requieren.

Cuarta: Se recomienda a la municipalidad de José Leonardo Ortiz, buscar el asesoramiento y apoyo correspondiente para mejorar su gestión municipal, es decir debe nutrirse de profesionales competentes además de contar con gestores ambientales para la elaboración de guías y documentos técnicos en materia ambiental.

BIBLIOGRAFIA

- ACCA. (2010). Manual de Gestion Empresarial. Lima.
- Aguilar Astorga, C. R. (Setiembre de 2009). Contribuciones a las Ciencias Sociales. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/05/aalf.htm>
- Aguilar, A. (2006). Repositorio de la Universidad Autonoma de Coahuila. Obtenido de https://gmje.mty.itesm.mx/a_aguilar.htm
- Álvarez. (2006). . Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. España: Ideas Propias Editorial.
- Ambiente, M. d. (21 de Agosto de 2018). Plataforma digital única del Estado Peruano. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minam/noticias/18110-ministra-del-ambiente-participa-en-entrega-de-compactadoras-para-mejorar-el-servicio-de-limpieza-publica-en-jose-leonardo-ortiz>
- Amoros, E. (2007). Comportamiento Organizacional. Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWVpbnx5YXB1ZXNsZWVufGd4OjFiZWVjZTI4MmQ5ODkxMGU>
- Arboleda Obando, P. A. (2015). “Mejoramiento de la gestión integral de residuos sólidos de la zona urbana del Distrito de Motupe, Lambayeque”. Tesis de Pre Grado, Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/64/1/TL_Arboleda_Obando_PatriciaAndrea.pdf
- Artusi, T. (2018). "Estrategias de desarrollo territorial y politicas de planificacion ambiental. Estudio de caso de la Gestion de los RSU en el municipio de Concepción del Uruguay entre Rio: 2010 - 2016". Tesis de Especialización, Universidad de Buenos Aires, Argentina. Obtenido de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1241_ArtusiT.pdf
- Barreiro Camacho, A. (1998). Diccionario de términos ambientales. La Habana.
- Blacutt, J. (2010). La administración de las organizaciones de profesionales: una perspectiva neoclásica. Ciencia y Cultura N°24, 55-73.
- Canderno, J. (Abril de 2014). PYMES. Administración de la “calidad total”. Obtenido de <https://revistapymes.es/administracin-calidad-total/>
- Carpio Yufra, E. E., & Chura Pineda, A. I. (2017). "Repercusión de la gestión integral de residuos sólidos en la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de

Arequipa, durante el primer semestre del 2017". Tesis para Título, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5008/CCcayuee.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo Maza, J. V. (2004). Repositorio UNSM. Lima.

Chavez, A. (2013). Manual de Derecho Ambiental. Lima: El saber.

Chiavenato, I. (2002). Administración en los nuevos tiempos. Colombia: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: McGraw Hill. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Chiavenato, I., & Sapiro. (2010). Planeación Estratégica fundamentos y aplicaciones. México: McGraw Hill.

Chile, A. (Septiembre de 2016). Adapt Chile. Obtenido de <https://circabc.europa.eu/sd/a/05d21118-7d52-47f9-89bd-1b7c716a1e62/Introduction%252c%20Antecedentes%20del%20Manejo%20y%20Gesti%25c3%25b3n%20de%20Residuos%20en%20Chile.pdf>

Correa, A. (2012). Administración estratégica: Competitividad y Globalización. México: Editorial Noveduc.

Correa, A. Á. (2009). La Gestión Administrativa un Nuevo Paradigma. Obtenido de <http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/6lagestionadministrativau nnuevoparadigma.pdf>

Crespo Muñoz, M. A., & Tinoco Ríos, J. S. (2014). "Medición del bienestar social en los cantones de la Provincia del Azuay, Año 2011". Tesis para Título, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5435/1/TESIS.pdf>

Daft, R. (2006). Introducción a la Administración. México: Thompson.

Elizondo, L. (2006). Proceso contable. México: Thomson Learning.

Ena, & Delgado, S. (2008). Recursos Humanos. Colombia: Paraninfo.

Fernández Ruiz, J. (1989). Servicios Públicos Municipales. México.

Fernandez, D. J. (2017). Repositorio de la Universidad César Vallejo.

Fonseca Tapia, C. (2010). Manual de Derecho Ambiental. Arequipa: Adrus.

FOX, J. (1981). El proceso de investigación en Educación. Pamplona: Eunsa.

Gandur, A. C. (2004). REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD JAVERIANA. Obtenido de

<https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere6/DEFINITIVA/TESIS52.pdf>

- García Ramírez, M. P. (2017). "Calidad de vida y gestión municipal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cajay - Huari - Ancash, en el año 2017". Tesis para Título, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/863/TFCE-01-15.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- García Rubiano, M. (2011). Liderazgo transformacional y la facilitación de la aceptación al cambio organizacional. Revista SCielo.
- Garvin, D. (1988). *Managing Quality*. New York: The Free Press. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07408178908966223?journalCode=uiie20>
- Gestión, R. (22 de 04 de 2019). Contraloría convoca esfuerzo conjunto para solucionar problemática de limpieza pública. Gestión.
- Gibson, J. J. (1986). *The Ecological Approach to Visual Perception*. EEUU: IEA.
- Gutierrez Medina, P. (2014). "Mejora y ampliación del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de San Miguel de El Faique". Tesis para obtener el título profesional, Universidad de Piura, Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1782/ING_537.pdf?sequence=1
- Gutierrez Medina, P. (Marzo de 2014). "Mejora y ampliación del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de San Miguel de El Faique". Piura, Perú. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/1782>
- Gutierrez Medina, P. (Marzo de 2014). Mejore y ampliación del Servicio de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de San Miguel de el Faique. Tesis para Título, Universidad de Piura, Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1782/ING_537.pdf?sequence=1
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <https://markainvestigacion.wordpress.com/2019/02/15/las-investigaciones-exploratorias-y-descriptivas-tienen-hipotesis/>
- Horovitz, J. (1994). *La satisfacción total del cliente*. Colombia : Mc. Graw-Hill.
- Howard Bartley, S. (1976). *Principios de percepción*. México: Rustica editorial.
- Infante Carbonel, C. R. (2019). "Plan de manejo de residuos sólidos para la limpieza pública municipal en el distrito de Chiclayo". Tesis de Pre Grado, Universidad Cesar Vallejo,

- Chiclayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41505/Infante_CCRJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Interempresas, R. (20 de Abril de 2012). Canales Sectoriales Interempresas. Obtenido de https://www.interempresas.net/Equipamiento_Municipal/Articulos/72082-situacion-actual-de-limpieza-y-aseo-urbano-en-Espana-y-Europa-a-estudio-en-Limpur-2012.html
- Jaquenod de Zsogon, S. (2012). Más allá de la administración ambiental. Dialnet, 84.
- Julca Diaz, M. P. (2018). “Plan de gestión ambiental de los residuos sólidos urbanos de la Ciudad de Reque”. Tesis de Post Grado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/6041/BC-TES-TMP-1553%20JULCA%20DIAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kofka, K. (1922). Percepción: Introducción a la Teoría de la Gestalt. Psychological Bulletin.
- Léon Benavides, C. A. (Marzo de 2011). Diseño de una planificación estratégica para la empresa Reprodacta CIA. LTDA. Tesis para Título, Universidad Politécnica Salesiana, Quito. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5013>
- Luna, A. (2008). Proceso Administrativo. México: Editorial Patria.
- Many, Y., & Thoenig. (1992). Las políticas públicas. Barcelona: Edición Barcelona.
- Mayol, M. (2013). Análisis de coyuntura. En Hindle, Taylor, cien años después (págs. 195-209).
- MDJLO. (Febrero de 2012). Portal de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Obtenido de https://www.munijlo.gob.pe/web/archives_load/Plan%20de%20Desarrollo%20Concertado%202012-2021.pdf
- MDJLO. (03 de Agosto de 2016). Portal de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. Obtenido de https://www.munijlo.gob.pe/web/archives_load/PEI_2016-2018.pdf
- MDJLO. (08 de Enero de 2018). Portal de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Obtenido de https://www.munijlo.gob.pe/web/archives_load/POI2018.pdf
- MDJLO. (2019). Portal de Transparencia de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Obtenido de

- http://www.transparencia.gob.pe/reportes_directos/pte_transparencia_info_finan.aspx?id_entidad=11401&id_tema=19&ver=D#.YNExk-hKjIU
- MDJLO. (02 de Octubre de 2020). Portal de la Municipalidad Distrital de Jose Leonardo Ortiz. Obtenido de https://www.munijlo.gob.pe/web/archives_load/2020/PEI%20APROBADO%20MDJLO.pdf
- MDJLO. (2020). Portal de Transparencia de Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Obtenido de http://www.transparencia.gob.pe/reportes_directos/pte_transparencia_info_finan.aspx?id_entidad=11401&id_tema=19&ver=D#.YNExk-hKjIU
- MDJO. (2018). Portal de Transparencia de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Obtenido de http://www.transparencia.gob.pe/reportes_directos/pte_transparencia_info_finan.aspx?id_entidad=11401&id_tema=19&ver=D#.YNExk-hKjIU
- Mejía Canelo, F. (1990). La importancia del fortalecimiento de la administración municipal frente a la crisis política, económica y social en Centroamerica. Revista Centroamericana de administración pública, 82.
- Merleau Ponty, M. (2002). Fenomenologia de la percepcion. Barcelona: Planeta-Agostini.
- Milano, E. J. (2018). Del fordismo a la flexibilidad laboral. En Y. Cardona, Enfoque Teorías y Perspectivas del Enfoques, Teorías y Perspectivas del Programas Académicos (pág. 23). Colombia: CECAR.
- Muller, P. (2002). Las Politicas Públicas . Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Muñoz, M. A. (2019). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Navarro, O. (2009). ABC de la Gestión Municipal. Mexico: IDM.
- Neisser, U. (1967). Psicología Cognitiva. Englewood Cliffs.
- Nelson, B. (2001). Políticas públicas y administración: una visión general. Madrid: Ediciones Itsmo S. A. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/389551040/01-Barbara-Nelson-Politicas-Publicas-y-Administracion-una-Vision-General>
- Padilla, L. T. (2014). Repositorio de la Universidad de los Andes.
- Pastor Guillen, A. P. (2018). “Clima Organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una Empresa Privada de Combustiblese Hidrocarburos, Lima 2017”. Tesis para Titulo, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de

- http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Pérez Montejo, A. (2009). "Evaluación del desempeño laboral". UPICSA, 23. Obtenido de <http://148.204.210.204/revistaupiicsa/50-51/50-51-2.pdf>
- Pizzo, M. (Agosto de 2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Obtenido de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Pulluquitin, N. E. (2019). Repositorio de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador.
- Quiroga, G. (2000). La Calidad del Servicio en la Administración Municipal. Gaceta Mexicana, 3-25.
- Ramírez Cardona, C. (2010). Fundamentos de Administración. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones Ltda. Obtenido de https://books.google.com/cu/books?id=zXs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Rebolledo, A. B. (2009). Gestion integral de residuos solidos municipales. Veracruz, México.
- Regalado, V. E. (2019). Repositorio de la Universidad de Lambayeque.
- Rios Barrientos, M. C. (2017). "Un estudio sobre la gestión de las políticas públicas dirigidas a los pueblos indígenas del Perú, 2014". Tesis para Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6002/Rios_bm.pdf?sequence=1
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento Organizacional. Mexico: Educación Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2009). Administración. México: Pearson.
- Robert, A. (2008). Sistemas de Control de Gestión. México: Mc Graw Hill.
- Romero García, V. (2014). "Propuesta de mejoramiento del servicio de recolección, traslado, tratamiento, y disposicion final de los residuos solidosen el Municipio de Valle de Bravo con el enfoque de politicas publicas". Tesis para Titulo, Universidad Autonoma del Estado de México, Toluca. Obtenido de http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/32674/TESIS%20COMPLETA_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar Vargas, C. (2009). La evaluación y el análisis de políticas públicas. Revista Opera, 30. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/675/67515007003.pdf>

- Sánchez Albavera, F. (2003). Planificación estratégica y Gestión por Objetivos. Santiago de Chile: ILPES.
- Sanhueza Venegas, R. A. (2015). "Linamientos estratégicos para la Gestión de Residuos sólidos domiciliarios en el Valle de Elicura, Comuna de Contulmo, Región del Biobío, Chile". Tesis para Título, Santiago. Obtenido de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/150872/Lineamientos-estrategicos-para-la-gestion-de-residuos-solidos-domiciliarios-en-el-Valle-de-Elicura-comuna-de-Contulmo-Regi% c3% b3n-del-Bio-B% c3% ado-Chile.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/150872/Lineamientos-estrategicos-para-la-gestion-de-residuos-solidos-domiciliarios-en-el-Valle-de-Elicura-comuna-de-Contulmo-Regi%c3%b3n-del-Bio-B%c3%ado-Chile.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santofimio, A., & Peralta, M. (2007). El compromiso laboral: discursos en la organización. *Psicología desde el Caribe*, 109.
- Schermerhorn, J. R. (2010). Administración. México: Limusa.
- SISMAP, M. (2016). Manual de Gestión Pública. Republica Dominicana: Harti Supplies.
- Sostenible, S. (02 de Julio de 2015). Semana Sostenible. Obtenido de <https://sostenibilidad.semana.com/medio-ambiente/articulo/calgary-ciudad-mas-limpia-del-mundo/33323>
- Stoner, J., & Wankel, C. (1989). Administración. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Taylor, F., & Fayol, H. (1973). Principios de la administración científica y Administración industrial y general. Buenos Aires, Argentina: El ateneo S.A.
- Tenorio Palomino, K. K. (2019). "Aplicación web para monitorear el servicio de limpieza pública en el Municipio Distrital de Carmen Alto, 2018". Tesis de Pre Grado, Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga, Ayacucho. Obtenido de [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/3617/TESIS% 20SIS86_T en.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/3617/TESIS%20SIS86_Ten.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Terry, G. (1968). Principios de administración. México: Editorial Continental.
- Universidad de Murcia. (2018). Universidad de Murcia. Obtenido de [https://www.um.es/web/universidad/buscador?q=Percepcion&ie=UTF-8&cx=009167550808675375826% 3Aqh8wfgo2pbk](https://www.um.es/web/universidad/buscador?q=Percepcion&ie=UTF-8&cx=009167550808675375826%3Aqh8wfgo2pbk)
- Vander Zander, J. (1990). Manual de Psicología Social. Barcelona: Paidós.
- Vargas, B. (2004). Políticas Públicas Locales y Desarrollo. ESAN, 59.
- Wheelen, T., & Hunger, D. (2013). "Administración estratégica y política de negocios. Hacia la sostenibilidad global". Colombia: Pearson. Obtenido de

https://www.academia.edu/28136427/ADMINISTRACION_ESTRATEGICA_Y_POLITICA_DE_NEGOCIOS_ADMINISTRACION_ESTRATEGICA_Y_POLITICA_DE_NEGOCIOS

Zamalloa Mora, Z. (2017). “Proceso de recaudación por limpieza pública y su relación con la gestión integral de los residuos sólidos en la gerencia de medio ambiente de la Municipalidad Provincial del Cusco periodo 2016”. Universidad Cesar Vallejo, Cusco. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20355/zamalloa_mz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de Consistencia

Título: La Calidad de Servicio de la Subgerencia de Limpieza Publica en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Año 2018-2020.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA		
				MÉTODO	TÉCNICA	MUESTRA
¿Cuál es la calidad de servicio de la Sub Gerencia de Limpieza Pública en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020?	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar la calidad de servicio de la Sub Gerencia de Limpieza Pública en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Limpieza Publica que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020. ✓ Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicios de la Subgerencia de Limpieza Publica que reciben de la Municipalidad Distrital 	<p>Hi.</p> <p>La calidad del servicio de la Sub Gerencia de Limpieza Pública en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020 es deficiente.</p>	<p>Variable</p> <p>La Calidad de servicio.</p>	<p>El tipo de investigación</p> <p>Descriptiva</p> <p>Diseño y Contrastación de Hipótesis:</p> <p>El diseño de la investigación se basó en la observación y análisis de los hechos y/o fenómenos y no se sometió a ningún programa que manipule la variable, por lo que es no experimental. Asimismo se describe la variable en estudio</p>	<p>a) Técnica de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis documental - Técnica de la encuesta <p>b) Técnicas de procesamiento de Datos:</p> <p>El procesamiento del instrumento de medición se realizara a través software SPSS versión 22 para su análisis e interpretación. Con la finalidad de demostrar con tablas y gráficos, los resultados de la aplicación de acuerdo a los objetivos planteados y de la hipótesis en discusión.</p>	<p>La cantidad de encuestas aplicadas será de 383 ciudadanos incluidos algunos trabajadores de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz como usuarios, aplicando la siguiente fórmula:</p> $n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$ $n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times x}{0.05^2 (197627 - 1)}$

	<p>de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020.</p> <p>✓ Plantear estrategias de Gestión Municipal que mejoren la calidad de servicio de la Subgerencia de Limpieza Publica en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020.</p>					$n = \frac{1.96^2 \times 49406.75}{495.0254}$ $n = \frac{189800.9708}{495.0254}$ $n = 383.4166$ $n = 383$
--	--	--	--	--	--	---

Anexo N°2:

CUESTIONARIO

“LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBGERENCIA DE LIMPIEZA PUBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ, AÑO 2018-2020”

La presente herramienta es de carácter anónima y forma parte de un trabajo de investigación para lo cual se requiere responder cada uno de las preguntas con la mayor transparencia para que se obtengan datos claros y de esta manera realizar un estudio más apegado a la realidad para la aplicación de estrategias precisas. Muchas gracias por su tiempo.

I- DATOS PERSONALES:

NIVEL DE ESTUDIOS CONCLUIDOS: (a) Secundaria (b) Técnica (c) Profesional

EDAD: _____

SEXO: (a) Masculino (b) Femenino

SITUACION LABORAL: (a) Empleado (b) Desempleado (c) Estudiante

REGIMEN LABORAL: (a) CAS (b) NOMBRADOS

II- INDICACIONES:

Marque con una “x” la respuesta que considere adecuada, según la escala de calificación.

1= Casi nunca, 2= Rara vez, 3= Alguna vez, 4= A menudo 5= Casi siempre

III- PREGUNTAS

1. ¿Los Recursos Humanos de la Sub Gerencia de Limpieza Publica de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz muestran un compromiso adecuado en la gestión administrativa que realizan?
 - (1) Casi nunca
 - (2) Rara vez
 - (3) Alguna vez
 - (4) A menudo
 - (5) Casi siempre

2. ¿Considera Ud., que se refleja un verdadero trabajo en equipo en la Sub Gerencia de Limpieza Publica de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz?
 - (1) Casi nunca
 - (2) Rara vez
 - (3) Alguna vez
 - (4) A menudo
 - (5) Casi siempre

3. ¿Considera Ud., que se refleja un verdadero clima laboral en la Sub Gerencia de Limpieza Publica de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz?
 - (1) Casi nunca
 - (2) Rara vez
 - (3) Alguna vez
 - (4) A menudo
 - (5) Casi siempre

4. ¿Considera Ud., que existe empatía entre los recursos humanos cuando laboran en la Sub Gerencia de Limpieza Publica de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz?
 - (1) Casi nunca
 - (2) Rara vez
 - (3) Alguna vez
 - (4) A menudo
 - (5) Casi siempre

5. ¿Considera Ud., que es eficiente la gestión administrativa realizada por la Sub Gerencia de Limpieza Publica de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz?
 - (1) Casi nunca
 - (2) Rara vez
 - (3) Alguna vez
 - (4) A menudo
 - (5) Casi siempre

6. ¿Considera Ud., que es eficacia la gestión administrativa realizada por la Sub Gerencia de Limpieza Publica de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz?
 - (1) Casi nunca
 - (2) Rara vez
 - (3) Alguna vez
 - (4) A menudo
 - (5) Casi siempre

7. ¿Ha formulado algún reclamo ante la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz respecto al tema de limpieza publica en su sector?
 - (1) Casi nunca
 - (2) Rara vez
 - (3) Alguna vez
 - (4) A menudo
 - (5) Casi siempre

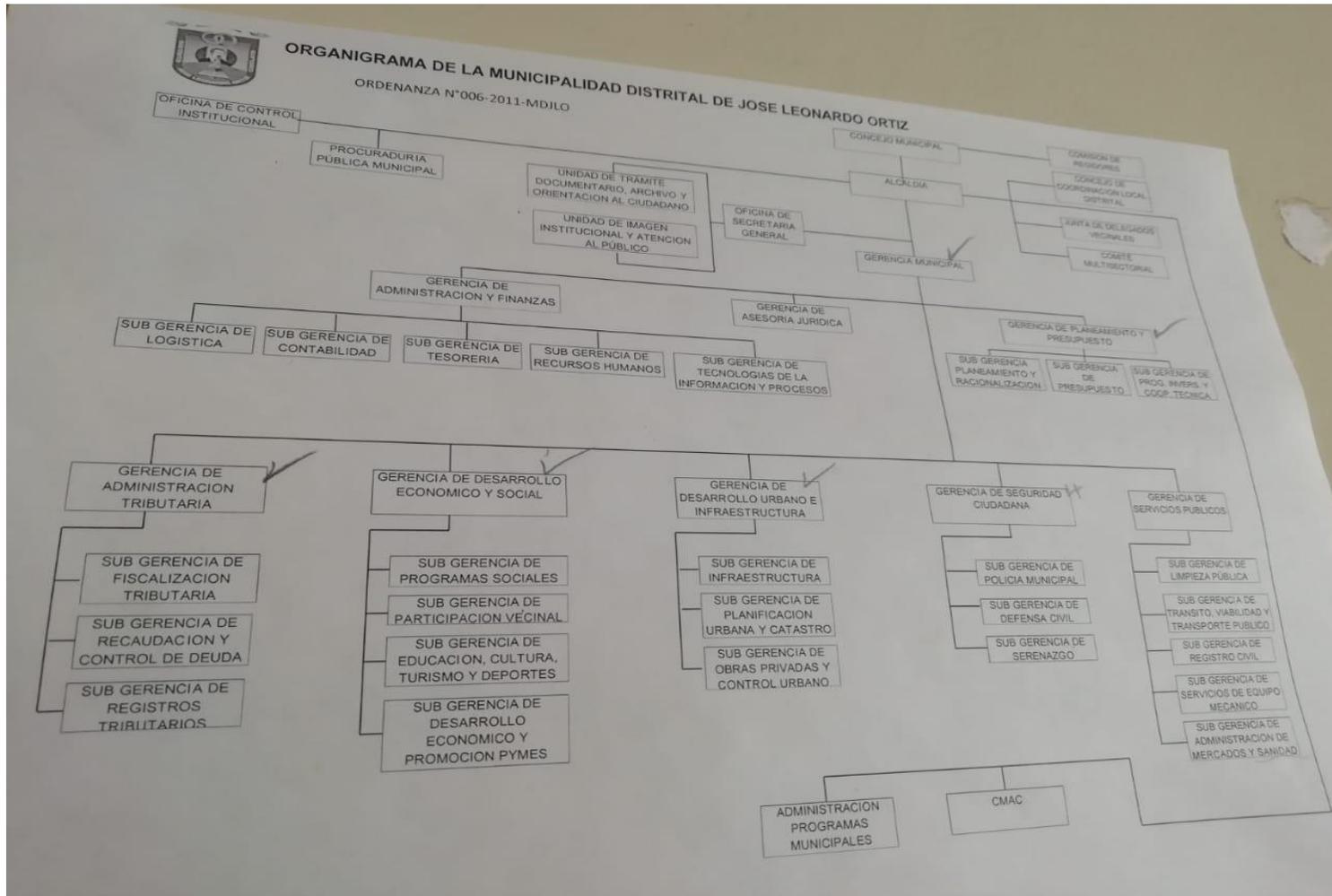
8. ¿Se encuentra satisfecho con la solución de los reclamos que planteo en la Sub Gerencia de Limpieza Publica de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz?
 - (1) Casi nunca
 - (2) Rara vez
 - (3) Alguna vez
 - (4) A menudo
 - (5) Casi siempre

9. ¿Ha formulado usted alguna queja respecto a la atención que se le ha brindado en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz?
 - (1) Casi nunca
 - (2) Rara vez
 - (3) Alguna vez
 - (4) A menudo

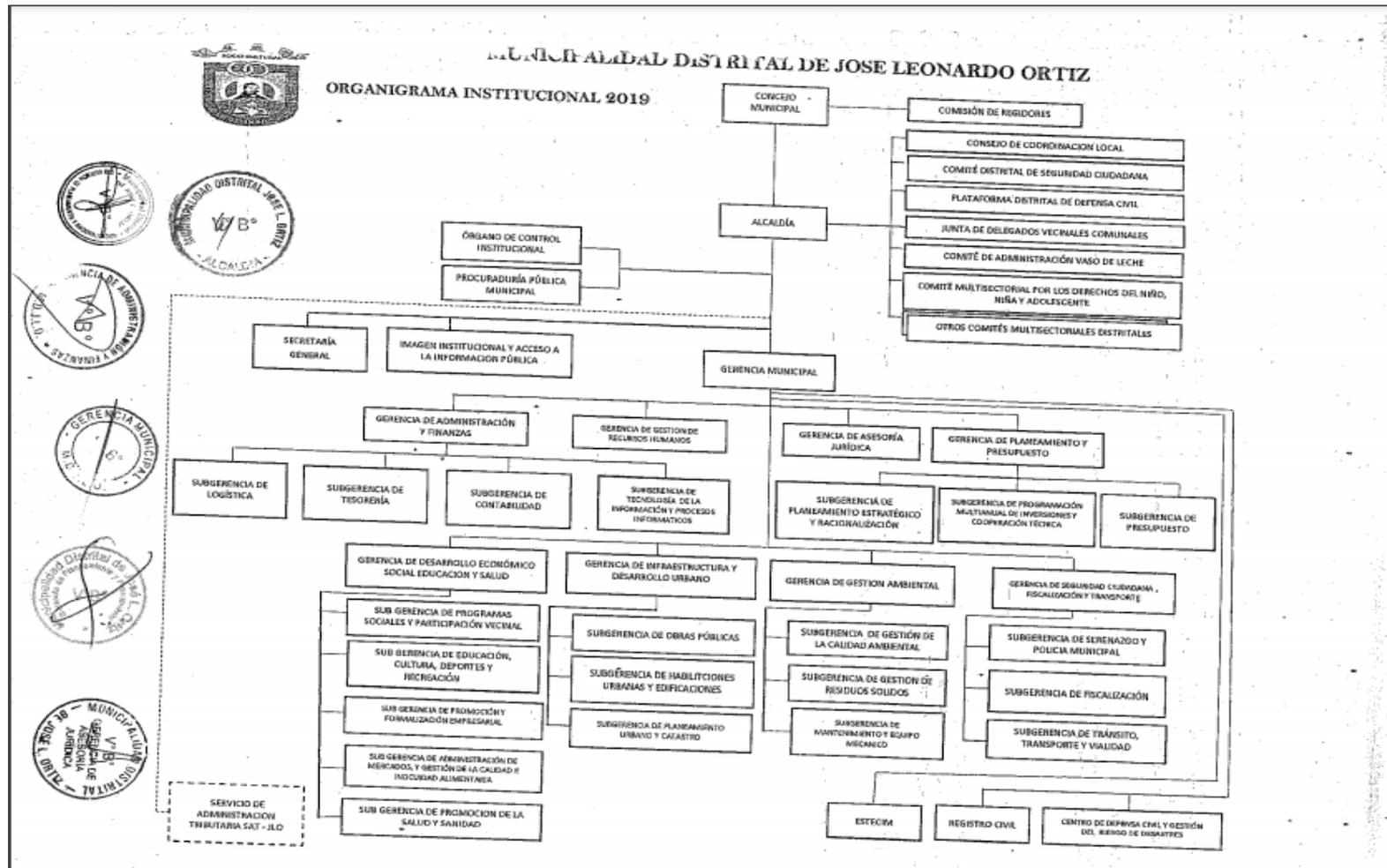
- (5) Casi siempre
10. ¿Está satisfecho con la atención que se le ha brindado en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz respecto a la Limpieza Publica de su localidad?
- (1) Casi nunca
 - (2) Rara vez
 - (3) Alguna vez
 - (4) A menudo
 - (5) Casi siempre
11. ¿Considera Ud., que se debe evaluar la gestión administrativa que se realiza dentro de la Sub Gerencia de Limpieza Publica de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz?
- (1) Casi nunca
 - (2) Rara vez
 - (3) Alguna vez
 - (4) A menudo
 - (5) Casi siempre
12. ¿Aprueba usted la gestión administrativa que realiza la Sub Gerencia de Limpieza Publica de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz?
- (1) Casi nunca
 - (2) Rara vez
 - (3) Alguna vez
 - (4) A menudo
 - (5) Casi siempre
13. ¿Está satisfecho con la gestión administrativa de la Sub Gerencia de Limpieza Publica de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz?
- (1) Casi nunca
 - (2) Rara vez
 - (3) Alguna vez
 - (4) A menudo
 - (5) Casi siempre
14. ¿Ha generado un cambio social la gestión administrativa de la Sub Gerencia de Limpieza Publica de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz?
- (1) Casi nunca
 - (2) Rara vez
 - (3) Alguna vez
 - (4) A menudo
 - (5) Casi siempre

¡Muchas gracias por su aporte!

Anexo N°3: Organigrama ROF 2011



Anexo N°4: Organigrama ROF 2019



Anexo N°5: Genérica de gastos del año 2018 – Portal de Transparencia

Portal del Estado Peruano - Portal de Transparencia

transparencia.gob.pe/reportes_directos/pte_transparencia_info_finan.aspx?id_entidad=11401&id_tema=19&ver...

organización inversión e Infobras ciudadana bienes y servicios oficiales información focalizada

PRESUPUESTO

Documentos que tratan acerca de ingresos y gastos, realizados y por realizar; préstamos; y todos los datos relacionados con las actividades bancarias, contables y económicas de la entidad.

Saldo de balance Glosario de terminos Histórico Información adicional

Fuente Financiamiento
 Generica Gastos
 Generica Ingresos

Año: 2021 2020 2018
 Trimestre: 1 2 3 4 PDF Excel

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ

Detalle Eficiencia de Gasto Graficos de Presentacion Comparativos por Trimestre

Detalle	Presupuesto Institucional de Apertura (1)	Presupuesto Institucional Modificado (2)	Ejecucion al Trimestre Anterior (3)	Ejecucion al Trimestre (4)	Ejeción Total (5)=(3)+(4)	Saldo (6)=(2)-(5)	Avance % (7)=(5)/(2)
0. RESERVA DE CONTINGENCIA	0	0	0	0	0	0	0.0
1. PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	23,892,548	27,014,622	5,114,870	3,885,987	9,000,856	18,013,766	33.3
2. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	1,572,767	1,617,015	57,771	375,890	433,660	1,183,355	26.8
3. BIENES Y SERVICIOS	3,047,305	5,421,478	979,497	944,057	1,923,554	3,497,924	35.5
4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0.0
5. OTROS GASTOS	70,000	76,500	4,321	10,618	14,939	61,561	19.5
6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3,875,630	44,986,129	1,104,535	1,454,176	2,558,711	42,427,418	5.7
7. ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	0	0	0	0	0	0	0.0
8. SERVICIO DE LA DEUDA PUBLICA	0	0	0	0	0	0	0.0
TOTAL:	32,458,250	79,115,744	7,260,994	6,670,727	13,931,720	65,184,024	17.6

Anexo N°6: Genérica de gastos del año 2019 – Portal de Transparencia

Portal del Estado Peruano - Portal de Transparencia

transparencia.gob.pe/reportes_directos/pte_transparencia_info_finan.aspx?id_entidad=11401&id_tema=19&ver...

organización inversión e Infobras ciudadana bienes y servicios oficiales información focalizada

PRESUPUESTO

Documentos que tratan acerca de ingresos y gastos, realizados y por realizar; préstamos; y todos los datos relacionados con las actividades bancarias, contables y económicas de la entidad.

Saldo de balance Glosario de terminos Histórico Información adicional

Fuente Financiamiento: Generica Gastos, Generica Ingresos

Año: 2021, 2020, 2019 -

Trimestre: 1, 2, 3, 4, PDF, Excel

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ

Detalle, Eficiencia de Gasto, Graficos de Presentacion, Comparativos por Trimestre

Detalle	Presupuesto Institucional de Apertura (1)	Presupuesto Institucional Modificado (2)	Ejecución al Trimestre Anterior (3)	Ejecución al Trimestre (4)	Ejeción Total (5)=(3)+(4)	Saldo (6)=(2)-(5)	Avance % (7)=(5)/(2)
0. RESERVA DE CONTINGENCIA	0	0	0	0	0	0	0.0
1. PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	16,914,191	23,953,395	6,611,585	5,492,905	12,104,489	11,848,906	50.5
2. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	1,974,138	1,623,763	87,921	373,482	461,403	1,162,360	28.4
3. BIENES Y SERVICIOS	4,975,463	5,827,592	881,770	1,263,956	2,145,726	3,681,866	36.8
4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0.0
5. OTROS GASTOS	263,800	78,253	25,569	15,654	41,223	37,030	52.7
6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3,984,555	15,442,179	462,896	4,338,609	4,801,505	10,640,674	31.1
7. ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	0	0	0	0	0	0	0.0
8. SERVICIO DE LA DEUDA PUBLICA	0	0	0	0	0	0	0.0
TOTAL:	28,112,147	46,925,182	8,069,741	11,484,606	19,554,347	27,370,835	41.7

Anexo N°7: Genérica de gastos del año 2020 – Portal de Transparencia

Portal del Estado Peruano - Portal de Transparencia

transparencia.gob.pe/reportes_directos/pte_transparencia_info_finan.aspx?id_entidad=11401&id_tema=19&ver...

organización inversión e Infobras ciudadana bienes y servicios oficiales información focalizada

PRESUPUESTO

Documentos que tratan acerca de ingresos y gastos, realizados y por realizar; préstamos; y todos los datos relacionados con las actividades bancarias, contables y económicas de la entidad.

Saldo de balance Glosario de terminos Histórico Información adicional

Fuente Financiamiento: Generica Gastos, Generica Ingresos

Año: 2021, 2020, Años Anteriores

Trimestre: 1, 2, 3, 4, PDF, Excel

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ

Detalle Eficiencia de Gasto Graficos de Presentacion Comparativos por Trimestre

Detalle	Presupuesto Institucional de Apertura (1)	Presupuesto Institucional Modificado (2)	Ejecucion al Trimestre Anterior (3)	Ejecucion al Trimestre (4)	Ejeción Total (5)=(3)+(4)	Saldo (6)=(2)-(5)	Avance % (7)=(5)/(2)
0. RESERVA DE CONTINGENCIA	0	0	0	0	0	0	0.0
1. PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	25,089,463	23,563,526	5,375,110	3,452,322	8,827,431	14,736,095	37.5
2. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	1,572,767	1,578,389	46,884	602,572	649,456	928,933	41.2
3. BIENES Y SERVICIOS	3,510,300	13,405,108	577,204	1,316,313	1,893,518	11,511,590	14.1
4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0.0
5. OTROS GASTOS	150,000	45,042	0	0	0	45,042	0.0
6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	5,298,320	27,533,272	2,035,077	334,439	2,369,515	25,163,757	8.6
7. ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	0	0	0	0	0	0	0.0
8. SERVICIO DE LA DEUDA PUBLICA	0	0	0	0	0	0	0.0
TOTAL:	35,620,850	66,125,337	8,034,275	5,705,646	13,739,920	52,385,417	20.8

Anexo N°8: Presupuesto Institucional de Apertura 2020



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ

RECIBIDO
CONGRESO DE LA REPUBLICA
14 ENE. 2020
Hora: 09:11:11
Firma: [Firma]
Recibido en: [Firma]

OFICIO N° 003-2020-MD/LC/A

Señor:
PEDRO CARLOS ALVAREZ CALDERON
Presidente de la Comisión del Congreso de la República del Perú

Ciudad: _____

ASUNTO : Remito Presupuesto Institucional Apertura Año Fiscal 2020

REF. : DIRECTIVA N° 002-2019-EF/50.01

De mi especial consideración:

Me dirijo a Ud. Para expresarle mi cordial saludo, asimismo en cumplimiento a la DIRECTIVA N° 002-2019-EF/50.01, hacerle llegar (01) ejemplares del Presupuesto Institucional Apertura 2020 (PIA), de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, UE 301216.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi consideración y estima personal

Atentamente,

Wilder Guevara Díaz
ALCALDE

C.C. Archivo.

RECIBIDO
CONGRESO DE LA REPUBLICA
AREA DE RELACIONES Y AGENDA
7.2 ENE 2020
Recibido por: [Firma]

RECIBIDO
CONGRESO DE LA REPUBLICA
AREA DE TRAMITE DOCUMENTARIO
RESEA DE PARTES
15 ENE 2020
10:00 AM
DIRECCION GENERAL PARLAMENTARIA

R.U. N°: 450994
PASE: [Firma]
PARA: [Firma]

RECIBIDO
CONGRESO DE LA REPUBLICA
SECRETARIA DE RELACIONES Y AGENDA
18 ENE 2020
Recibido por: [Firma]

José Leonardo Ortiz, 06 enero del 2020

14377

RECIBIDO
CONGRESO DE LA REPUBLICA
15 ENE 2020
10:00 AM
DIRECCION GENERAL PARLAMENTARIA

PALACIO MUNICIPAL
AV. SAENZ PEÑA N° 2151 - URB. LATINA - JOSÉ L. ORTIZ - CHICLAYO - ☎ 253888 - RUC 20148364975
Visítenos en nuestra página web: www.munijlo.gob.pe

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ



REPORTES DEL MODULO DE
PROGRAMACION Y
FORMULACION

2020

JOSE LEONARDO ORTIZ, DICIEMBRE DEL 2019

45

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PÚBLICO
 APROBACIÓN INSTITUCIONAL DEL PRESUPUESTO DE LOS GOBIERNOS LOCALES PARA EL AÑO FISCAL 2020
 RESUMEN ANALÍTICO DE GASTOS

(En Soles)

DEPARTAMENTO: 14 LAMBAYEQUE
 PROVINCIA: 01 CHICLAYO
 DISTRITO: 05 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ (301218)

CAT	PRG	PRO/PRO	ACT/A/OBRA	FN	DIVF	GRPF	META	ESPECÍFICA	PRESUPUESTO AÑO 2020
PROGRAMAS PRESUPUESTALES									4 952 366
0030		REDUCCION DE DELITOS Y FALTAS QUE AFECTAN LA SEGURIDAD CIUDADANA							20 000
	3.000355	PATRULLAJE POR SECTOR							15 000
		5.004156	PATRULLAJE MUNICIPAL POR SECTOR - SERENAZGO						15 000
			05 ORDEN PUBLICO Y SEGURIDAD						15 000
			014 ORDEN INTERNO						15 000
			0031 SEGURIDAD VECINAL Y COMUNAL						15 000
			Finalidad : 0106045					PATRULLAJE MUNICIPAL POR SECTOR - SERENAZGO	15 000
			Und. Medida : SECTOR					Cantidad : 10.000	
			Ubicación : LAMBAYEQUE,CHICLAYO,JOSE LEONARDO ORTIZ						
			5 2.3.2 3.1.2					SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	15 000
	3.000356	COMUNIDAD ORGANIZADA A FAVOR DE LA SEGURIDAD CIUDADANA							5 000
		5.004167	COMUNIDAD RECIBE ACCIONES DE PREVENCIÓN EN EL MARCO DEL PLAN DE SEGURIDAD CIUDADANA						5 000
			05 ORDEN PUBLICO Y SEGURIDAD						5 000
			014 ORDEN INTERNO						5 000
			0031 SEGURIDAD VECINAL Y COMUNAL						5 000
			Finalidad : 0106056					COMUNIDAD RECIBE ACCIONES DE PREVENCIÓN EN EL MARCO DEL PLAN DE SEGURIDAD CIUDADANA	5 000
			Und. Medida : PROGRAMA					Cantidad : 5.000	
			Ubicación : LAMBAYEQUE,CHICLAYO,JOSE LEONARDO ORTIZ						
			5 2.3.1 6.1.4					DE SEGURIDAD	5 000
0036		GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS							22 850
	3.000848	RESIDUOS SOLIDOS DEL AMBITO MUNICIPAL DISPUESTOS ADECUADAMENTE							12 850
		5.006159	RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS MUNICIPALES						12 850
			17 AMBIENTE						12 850
			055 GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD AMBIENTAL						12 850
			0124 GESTION DE LOS RESIDUOS SOLIDOS						12 850
			Finalidad : 0236234					RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS	12 850
			Und. Medida : TONELADA					Cantidad : 200.000	
			Ubicación : LAMBAYEQUE,CHICLAYO,JOSE LEONARDO ORTIZ						
			5 2.3.2 6.3.2					SEGURO DE VEHICULOS	10 000
			5 2.3.2 6.3.3					SEGURO OBLIGATORIO ACCIDENTES DE TRANSITO (SOAT)	2 850
	3.000850	DISTRITOS FISCALIZADOS RESPECTO A LA NORMATIVA AMBIENTAL EN GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS							10 000
		5.008164	FISCALIZACION DE LA GESTION DE LOS RESIDUOS SOLIDOS DEL AMBITO MUNICIPAL						10 000
			17 AMBIENTE						10 000
			055 GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD AMBIENTAL						10 000



29

PROCESO PRESUPUESTARIO DEL SECTOR PÚBLICO
 APROBACIÓN INSTITUCIONAL DEL PRESUPUESTO DE LOS GOBIERNOS LOCALES PARA EL AÑO FISCAL 2020
 RESUMEN ANALÍTICO DE GASTOS

(En Soles)

DEPARTAMENTO: 14 LAMBAYEQUE
 PROVINCIA: 01 CHICLAYO
 DISTRITO: 05 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ (301216)



CAT	PRG.	PROD/PRO	ACTIVO/OBRA	FN	DIVF	GRPF	META	ESPECIFICA	PRESUPUESTO AÑO 2020
							0124	GESTION DE LOS RESIDUOS SOLIDOS	10 000
								Finalidad : 0236239 FISCALIZACION DE LA GESTION DE LOS RESIDUOS SOLIDOS DEL AMBITO MUNICIPAL	10 000
								Und. Medida : DISTRITO	Cantidad : 1.000
								Ubicación : LAMBAYEQUE,CHICLAYO,JOSE LEONARDO ORTIZ	
								5. 2.3.1.2.1.1 VESTUARIO, ACCESORIOS Y PRENDAS DIVERSAS	500
								5. 2.3.1.5.1.2 PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	500
								5. 2.3.1.99.1.3 LIBROS, DIARIOS, REVISTAS Y OTROS BIENES IMPRESOS NO VINCULADOS A ENSEÑANZA	1 000
								5. 2.3.2.7.1.1 CONSULTORIAS	5 000
								5. 2.3.2.7.1.99 OTROS SERVICIOS SIMILARES	3 000
		0090						LOGROS DE APRENDIZAJE DE ESTUDIANTES DE LA EDUCACION BASICA REGULAR	522 106
		2.001621						ESTUDIOS DE PRE-INVERSION	95 078
			6.000032					ESTUDIOS DE PRE - INVERSION	95 078
				22				EDUCACION	95 078
					047			EDUCACION BASICA	95 078
						0010		INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	95 078
								Finalidad : 0275994 MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO DEL NIVEL PRIMARIO DE LA I.E N° 10834- SANTA ANA, DISTRITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO-LAMBAYEQUE	95 078
								Und. Medida : ESTUDIO DE PREINVERSION	Cantidad : 1.000
								Ubicación : LAMBAYEQUE,CHICLAYO,JOSE LEONARDO ORTIZ	
								6. 2.6.8.1.2.1 ESTUDIO DE PREINVERSION	95 078
		2.436715						RENOVACION DE CERCO PERIMETRICO Y CONTROL DE ACCESO, EN EL(LA) IE 10010 JOSE DEL CARMEN PASCO MEDINA - JOSE LEONARDO ORTIZ EN LA LOCALIDAD CULPON, DISTRITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ, PROVINCIA CHICLAYO, DEPARTAMENTO LAMBAYEQUE	427 028
			4.000026					RECUPERACION DE INFRAESTRUCTURA DE EDUCACION BASICA REGULAR	427 028
				22				EDUCACION	427 028
					047			EDUCACION BASICA	427 028
						0104		EDUCACION PRIMARIA	427 028
								Finalidad : 0258522 RENOVACION DE CERCO PERIMETRICO Y CONTROL DE ACCESO, EN LA IE N° 10010 JOSE DEL CARMEN PASCO MEDINA - DISTRITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO, LAMBAYEQUE	427 028
								Und. Medida : OBRA	Cantidad : 1.000
								Ubicación : LAMBAYEQUE,CHICLAYO,JOSE LEONARDO ORTIZ	
								6. 2.6.2.2.2 COSTO DE CONSTRUCCION POR CONTRATA	427 028
		0101						INCREMENTO DE LA PRACTICA DE ACTIVIDADES FISICAS, DEPORTIVAS Y RECREATIVAS EN LA POBLACION PERUANA	2 502 743
		2.006831						CONSTRUCCION DE PARQUES	2 084 743

28



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN

A C T A DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 05-2023-UI-FDCP

Sustentación para optar el Título de POLITÓLOGA de: **Claudia Lisset Vidal Flores**.

Siendo las 11:00 a.m. del día martes 10 de enero del 2023 se reunieron vía Plataforma Virtual MEET de Google Suite de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”, los miembros del jurado evaluador de la tesis titulada: **“LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBGERENCIA DE LIMPIEZA PUBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ, AÑO 2018-2020”**., designados por Decreto N° 75-2021-FDCP-VIRTUAL de fecha 30 de abril del 2021, con la finalidad Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, por parte de los Señores Catedráticos:

PRESIDENTE : Mag. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNÁNDEZ.
SECRETARIO : Mag. MARY ISABEL COLINA MORENO.
VOCAL : Mag. CARLOS ALBERTO SANCHEZ CORONADO

La tesis fue asesorada por Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ, nombrada por Decreto N°75-2021-FDCP-VIRTUAL de fecha 30 de abril del 2021.

El acto de sustentación fue autorizado por Resolución N°310-2022-VIRTUAL-UI-FDCP-UNPRG de fecha 28 de diciembre del 2022.

La tesis fue presentada y sustentada por la bachiller **Claudia Lisset Vidal Flores** y tuvo una duración de 30 minutos. Después de la sustentación y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, obteniendo el siguiente resultado: **APROBADA con la nota de 16 (Dieciséis) en la escala vigesimal, mención de BUENO. Por lo que queda APTA** para obtener el Título Profesional de **POLITÓLOGA**, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 12:05 p.m., del mismo día, se da por concluido el acto académico suscribiendo los miembros del jurado el Acta; quedando registrado el video en el link: https://drive.google.com/file/d/1UyGKvufxhPRGiM9HYrm8v97PMXOP1eTq/view?usp=share_link

Lambayeque, martes 10 de enero del 2023


Mag. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNÁNDEZ
Presidente del Jurado


Mag. MARY ISABEL COLINA MORENO
Secretario del Jurado


Mag. CARLOS ALBERTO SANCHEZ CORONADO
Vocal del Jurado.

Certificación: *El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, certifica la veracidad del contenido del Acta de sustentación de tesis Virtual N° 05-2023-UI-FDCP correspondiente a Claudia Lisset Vidal Flores, evento que se ha realizado de manera virtual el día martes 10 de enero del 2023 y aparece registrada en el archivo correspondiente.*

Lambayeque, 12 de junio del 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA



Dr. Rafael Hernández Canelo
Director De La Unidad De Investigación

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ, Asesor de Tesis de Bach. Claudia Lisset Vidal Flores, titulada **"LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBGERENCIA DE LIMPIEZA PUBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ, AÑO 2018-2020"**, luego de la revisión exhaustiva del documento, constato que la misma tiene un índice de similitud de 17%(DIECISIETE %) verificable en el reporte de similitud del programa TURNITIN.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 28 de setiembre del 2022



Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ
D.N.I. 16484422
ASESOR

LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBGERENCIA DE LIMPIEZA PUBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ, AÑO 2018-2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

17 %	17 %	1 %	4 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1 %
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
5	repositorio.uti.edu.ec Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %



Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ
D.N.I. 16484422
ASESOR

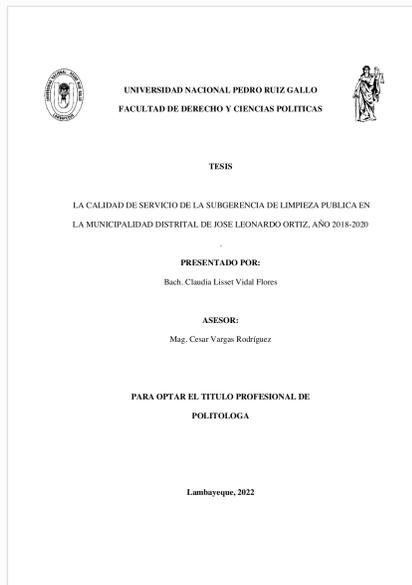


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Claudia Lisset Vidal Flores
Título del ejercicio: REVISION DE TESIS
Título de la entrega: LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBGERENCIA DE LIMPIEZA P...
Nombre del archivo: INFORME_FINAL_-_CLAUDIA VIDAL.docx
Tamaño del archivo: 2.64M
Total páginas: 113
Total de palabras: 25,586
Total de caracteres: 143,564
Fecha de entrega: 27-sept.-2022 12:17p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 1910527772



Derechos de autor 2022 Turnitin. Todos los derechos reservados.


Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ
D.N.I. 16484422
ASESOR