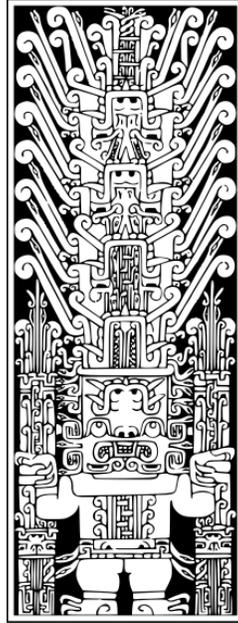


**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS:**

**“GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN DEL  
DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR AÑOS 2012-2016”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN CON  
MENCION EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**BACHILLER: LIZANDRO TULIO HUANCA ROJAS**

**LIMA – PERÚ**

**FEBRERO, 2019**

## **DEDICATORIA**

Gracias a mis padres Rogelia Rojas Chávez y Zacarías Huanca Catacora, complementarios entre sí, una madre líder y un padre empeñoso, y que la aplicación del aprendizaje no termine nunca.

## RESUMEN

En la investigación de tipo exploratoria, descriptiva y relacional, se ha demostrado que existe una relación entre la gestión municipal y la calidad de vida de la población del distrito de Villa El Salvador en los años 2012-2016. El diseño del estudio es transversal y retrospectivo. El muestreo es de tipo no probabilístico (por cuotas). Se adoptó la técnica de la entrevista a un ex funcionario municipal y la encuesta a una muestra de 92 vecinos padres de familia y jefes de hogar estructurados mediante la escala de Likert.

.La investigación concluye que existe una fuerte relación entre la gestión municipal y la calidad de vida de la población ( $r=79\%$ ;  $\text{Chi}^2=306.043$ ,  $p\text{-valor}=0.000<0.05$ ;  $\alpha=96.9\%$ ). Además las dimensiones como el personal municipal ( $r=74.3\%$ ;  $\text{Chi}^2=163.177$ ,  $p\text{-valor}=0.000<0.05$ ;  $\alpha=94.6\%$ ) y la corrupción ( $r=86.5\%$ ;  $\text{Chi}^2=170.205$ ,  $p\text{-valor}=0.000<0.05$ ;  $\alpha=94.9\%$ ) también tienen una alta relación. Los vecinos opinan con un 47% en promedio que los productos que ofrece el municipio tiene una percepción positiva y con un 76% en promedio que el Serenazgo tiene una percepción negativa. Pero el resultado promedio general de 63% muestra una percepción general negativa.

Se ha podido constatar que hay grupos económicos favorecidos en las obras públicas pues no trabajan con los ingenieros debidamente contratados, y se presume que existe un sistema de corrupción que abarca las contrataciones y adquisiciones realizadas en la municipalidad, dando una percepción de alta corrupción. Además, el personal municipal no tiene una escala salarial consistente, no se le compensa al trabajador, existiendo desequilibrio y desigualdad. En consecuencia, los que ganan más tienen beneficios y los que ganan menos no tienen beneficios. Las conclusiones formuladas han dado paso a una serie de recomendaciones que busca solucionar los problemas existentes y desarrollar el distrito.

Palabras clave: Gestión municipal, Calidad de vida.

## ABSTRACT

On the investigation of type explorative, descriptive and relational, it has been shown that there is a relationship between municipal management and the quality of life of the population of the Villa El Salvador district in the years 2012-2016. The design of the study is transversal and retrospective. Sampling is non-probabilistic (by installments). The technique of interviewing a former municipal official and surveying a sample of 92 neighboring parents and heads of households structured by the Likert scale was adopted.

The research concludes that there is a strong relationship between municipal management and the quality of life of the population ( $r = 79\%$ ,  $\text{Chi}^2 = 306,043$ ,  $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ ,  $\alpha = 96.9\%$ ). In addition the dimensions as the municipal staff ( $r = 74.3\%$ ;  $\text{Chi}^2 = 163.177$ ,  $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ ;  $\alpha = 94.6\%$ ) and corruption ( $r = 86.5\%$ ;  $\text{Chi}^2 = 170.205$ ,  $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ ;  $\alpha = 94.9\%$ ) also have a high ratio. The neighbors say with 47% on average that the products offered by the municipality have a positive perception and 76% on average that the Serenazgo has a negative perception. But the overall average result of 63% shows a general negative perception.

It has been found that there are economic groups favored in public works because they do not work with engineers properly hired, and it is presumed that there is a system of corruption that covers all hirings and acquisitions made in the municipality, giving a perception of high corruption. In addition, the municipal staff does not have a consistent salary scale, the worker is not compensated, there is imbalance and inequality. Consequently, those who earn more have benefits and those who earn less have no benefits. The conclusions formulated have given way to a series of recommendations that seek to solve the existing problems and develop the district.

Keywords: Municipal management, Quality of life.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>3</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO I REALIDAD PROBLEMÁTICA.....</b>	<b>13</b>
1.1    Caracterización del problema .....	13
1.2    Formulación del problema.....	15
1.2.1    Problema general.....	15
1.2.2    Problemas específicos .....	15
1.3    Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1    Objetivo general.....	16
1.3.2    Objetivos específicos.....	16
1.4    Justificación .....	16
1.4.1    Teórica.....	16
1.4.2    Práctica .....	17
1.4.3    Social.....	17
1.4.4    Metodológica .....	17
1.5    Limitaciones.....	18
1.5.1    Espacial.....	18
1.5.2    Temporal.....	18
1.5.3    Temático .....	18
1.5.4    Recursos.....	18
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>19</b>
2.1    Antecedentes del estudio .....	19
2.2    Bases teóricas.....	21
2.2.1    Gestión Municipal.....	21
2.2.1.1    Definición de Gestión .....	21
2.2.1.2    Gestión pública.....	23
2.2.1.3    Definición de Municipal .....	26
2.2.2    El Personal.....	30
2.2.2.1    Definición de persona .....	30
2.2.2.2    Capital intelectual .....	32
2.2.2.3    Principios Fundamentales para la Persona.....	36
2.2.2.4    Capital interior organizacional .....	38
2.2.2.5    La evaluación del desempeño.....	40
2.2.2.6    Fracaso en la Evaluación del Desempeño.....	42
2.2.2.7    Lineamientos Legales .....	44
2.2.2.8    Mejora del Desempeño .....	45
2.2.3    El Proceso .....	49
2.2.3.1    Límites, elementos y factores.....	52
2.2.3.2    Modelo de proceso ISO 9000.....	56

2.2.3.3	Modelo EFQM para la Excelencia .....	57
2.2.4	El Producto .....	59
2.2.4.1	Evaluación del cliente .....	61
2.2.4.2	Evaluación en la organización.....	61
2.2.4.3	Evaluación de la imagen .....	62
2.2.4.4	Evaluación de la marca .....	63
2.2.5	La Corrupción y otros delitos .....	64
2.2.6	Calidad de vida de la Población.....	70
2.2.6.1	Definición de Calidad .....	70
2.2.6.2	Definición de calidad de vida.....	71
2.2.6.3	Seguridad ciudadana.....	73
2.2.6.4	Limpieza pública .....	77
2.2.6.5	Áreas verdes .....	80
2.2.6.6	Obras públicas .....	84
2.3	Hipótesis .....	87
2.3.1	Hipótesis general.....	87
2.3.2	Hipótesis específicas .....	87
2.4	VARIABLES DE ESTUDIO.....	87
2.4.1	Variable independiente (X).....	87
2.4.2	Variables dependientes (Y).....	88
2.5	Operacionalización de variables .....	89
2.6	Bases Legales.....	90
2.6.1	Leyes Marco .....	90
2.6.1.1	Constitución Política del Perú de 1993.....	90
2.6.1.2	Ley de Elecciones Municipales – Ley 26864.....	94
2.6.1.3	Ley de Organizaciones Políticas – Ley 28094.....	97
2.6.1.4	Ley Orgánica de Municipalidades – Ley 27972 .....	98
2.6.1.5	Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley 27444 .....	104
2.6.1.6	Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley 27658 .....	106
2.6.2	Documentos de gestión local .....	107
2.6.2.1	Reglamento de Organización y Funciones.....	107
2.6.2.2	Manual de Organización y Funciones y Manual de Procedimientos .....	109
2.6.2.3	Cuadro de Asignación de Personal.....	111
2.6.2.4	Manual de Clasificación de Cargos .....	111
2.6.2.5	Texto Único de Procedimientos Administrativos.....	111
2.6.2.6	Texto Único de Servicios No Exclusivos .....	112
2.6.3	Definición de conceptos básicos .....	112
<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>118</b>
3.1	Ámbito de estudio .....	118
3.2	Tipo de investigación .....	118
3.3	Nivel de investigación .....	119
3.4	Método de investigación.....	119
3.5	Diseño de investigación.....	120
3.6	Población y muestra .....	120

3.6.1	Población .....	120
3.6.2	Muestra .....	121
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	123
3.8	Procesamiento y análisis de datos .....	129
3.9	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	130
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>131</b>
4.1	Presentación de Resultados.....	131
4.1.1	Etapa Exploratoria: Análisis variable Gestión Municipal .....	131
4.1.1.1	Análisis del Organigrama Estructural.....	131
4.1.1.2	Análisis de los Procedimientos Administrativos.....	132
4.1.1.3	Análisis de Asignación del Personal.....	135
4.1.1.4	Análisis del manual de clasificación de cargos .....	136
4.1.1.5	Análisis del Plan de Desarrollo Concertado 2017-2021 .....	137
4.1.1.6	Análisis de la Corrupción Municipal.....	138
4.1.2	Etapa Exploratoria: Análisis variable Calidad de Vida.....	140
4.1.2.1	Análisis del delito en el distrito de Villa El salvador .....	140
4.1.2.2	Análisis de los puntos críticos sobre residuos sólidos .....	141
4.1.2.3	Análisis de principales áreas verdes .....	142
4.1.2.4	Análisis de las redes de infraestructura vial.....	143
4.1.2.5	Otros Análisis: Hoja de vida del actual alcalde.....	144
4.1.2.6	Cifra repartidora .....	147
4.1.3	Etapa Descriptiva: Análisis variable Gestión Municipal .....	149
4.1.3.1	El Personal Municipal.....	149
4.1.3.2	Procedimientos Municipales .....	154
4.1.3.3	Productos Municipales.....	164
4.1.3.4	Corrupción municipal .....	169
4.1.4	Etapa Descriptiva: Análisis variable Calidad de Vida .....	180
4.1.4.1	Análisis Seguridad Ciudadana.....	180
4.1.4.2	Análisis Áreas Verdes.....	183
4.1.4.3	Análisis Limpieza Pública.....	184
4.1.4.4	Análisis Obras Públicas .....	186
4.1.5	Análisis Estados Financieros .....	192
4.1.6	Entrevista: Ex Regidor Genaro Soto Mendoza.....	200
4.1.7	Encuesta de Opinión Pública .....	217
4.1.8	Análisis Obras: Caso C.E.I. N° 652-22.....	249
4.2	Discusión .....	257
4.2.1	Variable Independiente: Gestión Municipal.....	257
4.2.2	Variable Dependiente: Calidad de Vida de la Población .....	258
4.3	Contrastación de Hipótesis con Resultados.....	261
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>266</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>272</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>276</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>292</b>

## LISTA DE CUADROS

Cuadro N° 1: Definición de gestión .....	22
Cuadro N° 2: Definición de Gestión Pública.....	25
Cuadro N° 3: Definición de Municipio. ....	27
Cuadro N° 4: Definición de Gestión Municipal.....	28
Cuadro N° 5: Definición de Capital Intelectual. ....	33
Cuadro N° 6: Definición de Proceso .....	51
Cuadro N° 7: Definición de Producto. ....	60
Cuadro N° 8: Abuso de autoridad. ....	65
Cuadro N° 9: Concusión y Corrupción de funcionarios.....	66
Cuadro N° 10: Peculado. ....	67
Cuadro N° 11: Historial de la Corrupción en el Perú.....	69
Cuadro N° 12: Definición de Calidad de Vida. ....	73
Cuadro N° 13: Cuadro de Incidencias Anual – Villa El Salvador 2015-2016. ....	76
Cuadro N° 14: Operacionalización de variables. ....	89
Cuadro N° 15: Elecciones Municipales 1998 – 2014.....	121
Cuadro N° 16: Resumen TUPA – MUNIVES 2016 Parte 1. ....	133
Cuadro N° 17: Resumen TUPA – MUNIVES 2016 Parte 2. ....	134
Cuadro N° 18: Plan de Desarrollo Local Concertado - 1. ....	137
Cuadro N° 19: Plan de Desarrollo Local Concertado - 2. ....	138
Cuadro N° 20: Identificación Código SNIP N° 206688.....	139
Cuadro N° 21: Cuadro Comparativo 2010 y 2014: Estudios.....	145
Cuadro N° 22: Cuadro Comparativo 2010 y 2014: Ingresos y bienes. ....	146
Cuadro N° 23: Elecciones 2010 (Ganador: 50% más uno). ....	147
Cuadro N° 24: Elecciones 2014 (Ganador: Cifra repartidora).....	148
Cuadro N° 25: Variación del gasto 2014 al 2016. ....	150
Cuadro N° 26: Personal Observado Julio – 2014.....	151
Cuadro N° 27: Personal Observado Febrero – 2015.....	152
Cuadro N° 28: Escala Remunerativa – Febrero (Mayor – 2015).....	154
Cuadro N° 29: Trámites realizados. ....	155
Cuadro N° 30: Eficiencia de entrega en trámites. ....	156
Cuadro N° 31: Duplicidad de Proyectos 2012 - 01.....	172
Cuadro N° 32: Duplicidad de Proyectos 2012 - 02.....	173
Cuadro N° 33: Delitos, Homicidios y Femicidios en Villa El Salvador .....	181
Cuadro N° 34: Flujo de Efectivos Informes 2012-2016.....	182
Cuadro N° 35: Áreas verdes por m <sup>2</sup> , 2012-2016.....	183
Cuadro N° 36: Residuos sólidos x toneladas 2012-2016. ....	184
Cuadro N° 37: Identificación de obras en Villa El Salvador 2012-2016. ....	186
Cuadro N° 38: Identificación de obras en Villa El Salvador 2012-2016. ....	187
Cuadro N° 39: Categorización de obras en el distrito 2012-2016. ....	188
Cuadro N° 40: Categorización de obras en el distrito 2012-2016. ....	189
Cuadro N° 41: Cantidad de obras en el distrito 2012-2016.....	190
Cuadro N° 42: Presupuesto de obras en el distrito 2012-2016. ....	191
Cuadro N° 43: Resumen de razones financieras 2012 – 2016.....	199
Cuadro N° 44: Identificación de Regidores 2011 – 2014.....	200

Cuadro N° 45: Nivel de percepción (Enunciado 1).....	217
Cuadro N° 46: Nivel de percepción (Enunciado 2).....	218
Cuadro N° 47: Nivel de percepción (Enunciado 3).....	219
Cuadro N° 48: Nivel de percepción (Enunciado 4).....	220
Cuadro N° 49: Nivel de percepción (Enunciado 5).....	221
Cuadro N° 50: Nivel de percepción (Enunciado 6).....	222
Cuadro N° 51: Nivel de percepción (Enunciado 7).....	223
Cuadro N° 52: Nivel de percepción (Enunciado 8).....	224
Cuadro N° 53: Nivel de percepción (Enunciado 9).....	225
Cuadro N° 54: Nivel de percepción (Enunciado 10).....	226
Cuadro N° 55: Nivel de percepción (Enunciado 11).....	227
Cuadro N° 56: Nivel de percepción (Enunciado 12).....	228
Cuadro N° 57: Nivel de percepción (Enunciado 13).....	229
Cuadro N° 58: Nivel de percepción (Enunciado 14).....	230
Cuadro N° 59: Nivel de percepción (Enunciado 15).....	231
Cuadro N° 60: Nivel de percepción (Enunciado 16).....	232
Cuadro N° 61: Nivel de percepción (Enunciado 17).....	233
Cuadro N° 62: Nivel de percepción (Enunciado 18).....	234
Cuadro N° 63: Nivel de percepción (Enunciado 19).....	235
Cuadro N° 64: Nivel de percepción (Enunciado 20).....	236
Cuadro N° 65: Nivel de percepción (Enunciado 21).....	237
Cuadro N° 66: Nivel de percepción (Enunciado 22).....	238
Cuadro N° 67: Nivel de percepción (Enunciado 23).....	239
Cuadro N° 68: Nivel de percepción (Enunciado 24).....	240
Cuadro N° 69: Nivel de percepción (Enunciado 25).....	241
Cuadro N° 70: Nivel de percepción (Enunciado 26).....	242
Cuadro N° 71: Nivel de percepción (Enunciado 27).....	243
Cuadro N° 72: Nivel de percepción (Enunciado 28).....	244
Cuadro N° 73: Nivel de percepción (Enunciado 29).....	245
Cuadro N° 74: Nivel de percepción (Enunciado 30).....	246
Cuadro N° 75: Nivel de percepción (Enunciado 31).....	247
Cuadro N° 76: Nivel de percepción (Enunciado 32).....	248
Cuadro N° 77: Gastos de la Obra Ampliación C.E.I.....	252
Cuadro N° 78: Contratistas favorecidos con buena pro 2012-2017.....	253
Cuadro N° 79: Escala evaluativa.....	259
Cuadro N° 80: Evaluación de Resultados.....	260
Cuadro N° 81: Pesos de la encuesta.....	261
Cuadro N° 82: Resultados de la Hipótesis General.....	262
Cuadro N° 83: Resultados de la Hipótesis Específica 1.....	263
Cuadro N° 84: Resultados de la Hipótesis Específica 2.....	265

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 : Informe de Gestión 2009 – 2016.....	13
Gráfico N° 2: Esquematización de gestión.....	23
Gráfico N° 3: Dimensiones del Municipio.....	28
Gráfico N° 4: Gestión Municipal.....	29
Gráfico N° 5: Las Áreas del Capital Intelectual.....	35
Gráfico N° 6: Modelo Intelect.....	36
Gráfico N° 7: Uso de Evaluación del Desempeño.....	40
Gráfico N° 8: Finalidad del Desempeño.....	41
Gráfico N° 9: Diez razones principales por fallas.....	42
Gráfico N° 10: Bases de la Responsabilidad Organizacional.....	43
Gráfico N° 11: Programa APO.....	48
Gráfico N° 12: Factores influyentes del Desempeño.....	49
Gráfico N° 13: Conceptualización del Proceso.....	51
Gráfico N° 14: Límites, elementos y factores del Proceso.....	55
Gráfico N° 15: Modelo del Sistema de Gestión basado en Procesos.....	56
Gráfico N° 16: Modelo EFQM para la Excelencia.....	58
Gráfico N° 17: Conceptualización sobre Calidad de Vida.....	72
Gráfico N° 18: Cifras de Lima Metropolitana.....	79
Gráfico N° 19: Áreas Verdes por habitante.....	82
Gráfico N° 20: Problemas en Lima Metropolitana.....	83
Gráfico N° 21: Principales actividades recreativas.....	84
Gráfico N° 22: Organigrama Estructural de Villa El Salvador.....	132
Gráfico N° 23: Cuadro para Asignación de Personal Provisional.....	135
Gráfico N° 24: Manual de Clasificación de Cargos.....	136
Gráfico N° 25: Mapa del delito del Distrito de Villa El Salvador. Dic. - 2014.....	140
Gráfico N° 26: Mapeo de los puntos críticos sobre residuos sólidos. Junio – 2016.....	141
Gráfico N° 27: Mapa de las principales áreas verdes.....	142
Gráfico N° 28: Mapa de las redes de infraestructura vial.....	143
Gráfico N° 29: Tendencia del Gasto Per-cápita 2014-2016.....	149
Gráfico N° 30: Tendencia de Escala Remunerativa Jul. – 2014.....	150
Gráfico N° 31: Tendencia de Escala Remunerativa Feb. – 2015.....	151
Gráfico N° 32: Tendencia de Escala Remunerativa Dic. – 2016.....	153
Gráfico N° 33: Beneficios Tributarios y Administrativos 2017.....	157
Gráfico N° 34: Presupuesto Promedio Anual 2012-2016.....	164
Gráfico N° 35: Gasto Devengado por Categorías 2012-2016.....	165
Gráfico N° 36: Nivel de eficiencia 2012-2016 (%)......	168
Gráfico N° 37: Devengado sobre PIM 2012 – 2016.....	169
Gráfico N° 38: Flujo delictivo 2012-2016.....	181
Gráfico N° 39: Nivel de Personas y Mujeres Asesinados 2012-2016.....	182
Gráfico N° 40: Nivel de Efectivos por Habitante.....	183
Gráfico N° 41: Área verde en M <sup>2</sup> por habitante, 2012-2016.....	184
Gráfico N° 42: Residuos Generados y Controlados 2012-2016.....	185
Gráfico N° 43: Residuos sólidos por habitante 2012-2016.....	185
Gráfico N° 44: Obras ejecutadas y revisadas 2012-2016.....	190

Gráfico N° 45: Comparativo de obras 2012-2016. ....	191
Gráfico N° 46: Índices de Liquidez: 2012-2016. ....	192
Gráfico N° 47: Variación de los índices de Liquidez: 2012-2016. ....	193
Gráfico N° 48: Índices del Desempeño: 2012-2016. ....	194
Gráfico N° 49: Plazo Promedio en días: 2012-2016. ....	194
Gráfico N° 50: Índices de Endeudamiento: 2012-2016. ....	195
Gráfico N° 51: Variación de los Índices de Endeudamiento 2012-2016. ....	196
Gráfico N° 52: Índices de Rentabilidad en %: 2012-2016. ....	197
Gráfico N° 53: Variación de los Índices de Rentabilidad: 2012-2016. ....	198
Gráfico N° 54: Experiencias y Conocimientos (Enunciado 1). ....	217
Gráfico N° 55: Responsabilidad (Enunciado 2). ....	218
Gráfico N° 56: Trabajo en equipo (Enunciado 3). ....	219
Gráfico N° 57: Bienestar futuro (Enunciado 4). ....	220
Gráfico N° 58: Control de Calidad (Enunciado 5). ....	221
Gráfico N° 59: Fallas y demoras (Enunciado 6). ....	222
Gráfico N° 60: Cumplimiento real (Enunciado 7). ....	223
Gráfico N° 61: Comunicación interna y externa (Enunciado 8). ....	224
Gráfico N° 62: Satisfacción en general (Enunciado 9). ....	225
Gráfico N° 63: Satisfacción personal (Enunciado 10). ....	226
Gráfico N° 64: Imagen corporativa (Enunciado 11). ....	227
Gráfico N° 65: Servicio brindado (Enunciado 12). ....	228
Gráfico N° 66: Pérdidas dinero o bienes (Enunciado 13). ....	229
Gráfico N° 67: Nivel institucional (Enunciado 14). ....	230
Gráfico N° 68: Responsabilidad funcional (Enunciado 15). ....	231
Gráfico N° 69: Temor de denunciar (Enunciado 16). ....	232
Gráfico N° 70: Nivel de agresión (Enunciado 17). ....	233
Gráfico N° 71: Atención de auxilio (Enunciado 18). ....	234
Gráfico N° 72: Capacidad de serenos (Enunciado 19). ....	235
Gráfico N° 73: Percepción de inseguridad (Enunciado 20). ....	236
Gráfico N° 74: Capacidad (Enunciado 21). ....	237
Gráfico N° 75: Cuidado y protección (Enunciado 22). ....	238
Gráfico N° 76: Comunicación sonora (Enunciado 23). ....	239
Gráfico N° 77: Cuidado individual (Enunciado 24). ....	240
Gráfico N° 78: Contaminación pública (Enunciado 25). ....	241
Gráfico N° 79: Contaminación individual (Enunciado 26). ....	242
Gráfico N° 80: Recolección de basura (Enunciado 27). ....	243
Gráfico N° 81: Personal de limpieza (Enunciado 28). ....	244
Gráfico N° 82: Señalización vial (Enunciado 29). ....	245
Gráfico N° 83: Señalización residencial (Enunciado 30). ....	246
Gráfico N° 84: Énfasis en construcción (Enunciado 31). ....	247
Gráfico N° 85: Delitos en obras (Enunciado 32). ....	248

## INTRODUCCIÓN

Cuando salen a la luz los delitos relacionados a muerte de personas, robos, drogas, etc. Además de basura, desmonte, depredación de espacios verdes, tráfico de terrenos, sobrevaloraciones, etc. Nace la siguiente pregunta: ¿Hay autoridades en este país que puedan hacer algo o qué está pasando entonces? Es en ese sentido la investigación busca identificar la problemática en el ámbito local, centrado en la gestión municipal.

Se busca determinar en qué medida se logra mejorar la gestión municipal y de esa manera elevar la calidad de vida de la población, así como analizar en qué medida la calidad de vida de la población se relaciona con el personal municipal y la presunta corrupción en la gestión municipal.

Se plantea demostrar que la gestión municipal guarda relación con la calidad de vida de la población del distrito de Villa El Salvador. Además cómo se afecta la calidad de vida de la población a través de la acción del personal municipal y la presunta corrupción dentro de la gestión municipal. El estudio se desarrolla en tres etapas: exploratorio, descriptivo y relacional.

El plan de investigación comprende cuatro capítulos: En el Capítulo I, Planteamiento del Problema, se determina y formula el problema, objetivos, justificación, limitaciones e hipótesis. En el Capítulo II, Marco Teórico, formula los antecedentes de estudio y bases epistémicas además de la definición de términos y las bases legales. En el Capítulo III, Hipótesis y Variables, se identifica la relación, operacionalización entre variables y se formula técnicas e instrumentos. En el Capítulo IV, Procesamiento y análisis de resultados, a través de técnicas e instrumentos propuestos se obtienen los resultados. Además, la discusión de resultados, donde se realiza la interpretación de los resultados. Finalmente obtenemos las conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO I REALIDAD PROBLEMÁTICA

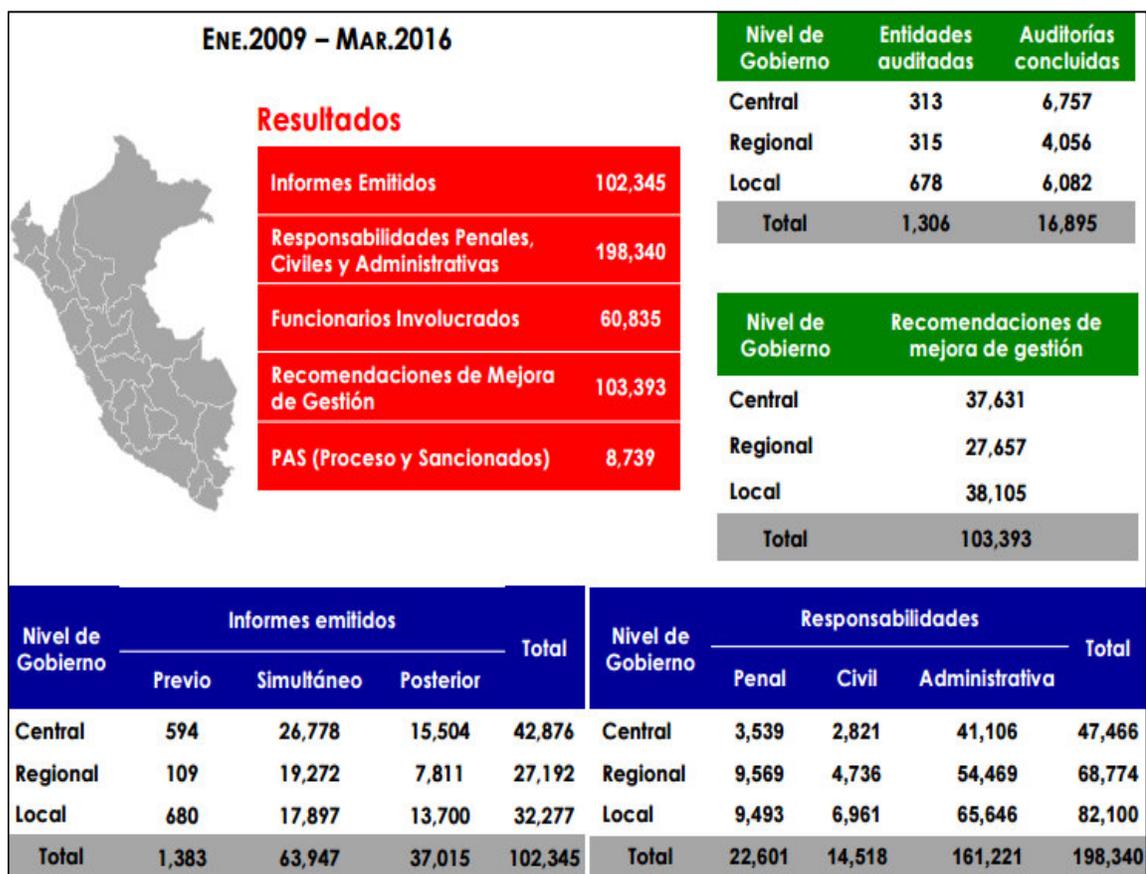
### 1.1 Caracterización del problema

En el Perú se mantienen los problemas para ejercer de manera eficaz la función pública, no solamente desde un punto de vista presupuestal sino también con transparencia e integridad. Con integridad se refiere a la práctica de los valores Éticos.

Según el Grafico N° 1, la Contraloría General de la República (2016), señala 198,340 responsabilidades entre penales, civiles y administrativas en sus tres niveles de gobierno.

El hecho fue efectuado por 60,835 funcionarios involucrados, es decir, que aprox. 23 funcionarios al día cometen estas irregularidades.

Gráfico N° 1 : Informe de Gestión 2009 – 2016.



Fuente: Contraloría General de la República. 2016. Informe de Gestión 2009 – 2016. 53 p.

Según Dávila (2005) “muchas municipalidades no fomentan la participación de sus ciudadanos. Existe el concepto errado de que el ciudadano desconoce normas de participación y, si las conoce, actúa de mala fe. También es una forma de encubrir una gestión nada transparente” (p. 31).

Como se observa en el ámbito local, existen 82,100 responsabilidades entre penales civiles y administrativas. Se presume que en el distrito ocurren estas irregularidades y se pretende descubrir el funcionamiento del accionar de las autoridades en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, para poder realizar un diagnóstico situacional y probar cómo la gestión municipal es ineficiente e ineficaz, que recae en sus decisiones funcionales originando la realidad actual del distrito.

Según Quiroz (2013) “la corrupción constituye, en realidad, un fenómeno amplio y variado, que comprende actividades públicas y privadas. No se trata solo del toco saqueo de los fondos públicos por parte de unos funcionarios corruptos como usualmente se asume” (p. 32).

La gestión municipal del distrito de Villa El Salvador hace obras y no invierte en seguridad ciudadana dice, porque es competencia de la policía y el serenazgo cumple una labor preventiva. Peor aún se piensa la existencia del funcionamiento de un sistema corrupto de colusión en la operación de funcionarios municipales y empresarios (empresas licitadoras), enquistando dicho sistema de corrupción existente elección tras elección en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador.

La población se siente impotente y se ve obligado a aceptar esta realidad, porque las mismas autoridades cuyo deber es castigar o corregir las malas prácticas, simplemente omiten, permiten o están involucrados en delitos que a través del uso de ciertos mecanismos vigentes por Ley para disminuir penas e inclusive favorecerlos con la

colaboración eficaz, pese a las pruebas más reprochables causan continuidad en las deficiencias de la gestión municipal y la desazón entre el estilo de vida de la población. Los denunciantes que observan perdido su interés en poner orden terminan siendo denunciados, eliminando así todo acto de defensa para el Estado.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

En la actualidad, como no existe una proporción eficiente en los recursos públicos en todas partes del Perú, es preciso tomar y analizar una muestra del problema, es así donde la investigación se dirige al ámbito particular de las municipalidades distritales, donde se toma una muestra del Estado como plan piloto de análisis y posterior solución de la problemática en dicho ámbito.

Entonces encontramos que los problemas existentes en el país son los mismos: seguridad, educación, cultura y deporte, comercio, salud y previsión social. Y que año tras año no le dan el tratamiento adecuado, donde las autoridades se excusan y piden siempre un mayor presupuesto para solucionarlos, poniendo así excusas a la mala praxis de su gestión. Debido a ello, se pregunta lo siguiente:

¿En qué medida la gestión municipal se relaciona con la calidad de vida de la población en el distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a. ¿En qué medida la calidad de vida de la población se relaciona con el personal en la gestión municipal en el distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016?

- b. ¿En qué medida la calidad de vida de la población se relaciona con la corrupción en la gestión municipal del distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar en qué medida la gestión municipal se relaciona con la calidad de vida de la población en el distrito de Villa el Salvador en el periodo 2012-2016.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a. Analizar en qué medida la calidad de vida de la población se relaciona con el personal en la gestión municipal del distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016.
- b. Establecer en qué medida la calidad de vida de la población se relaciona con la corrupción en la gestión municipal del distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016.

### **1.4 Justificación**

#### **1.4.1 Teórica**

Por aportar nuevos conceptos, sistemas, funcionamientos, etc., que sean actuales, aplicables eficiente y eficazmente en el ámbito principalmente administrativo que busquen dar solución a los problemas que aquejan el entorno público, político, económico, social, ambiental, etc.; partiendo de un ámbito local para aplicarlo por toda la administración pública en sus diferentes niveles.

#### **1.4.2 Práctica**

Por formular la creación de una solución de los problemas en forma sistematizada y estructural capaz de disminuir y eliminar las causas que originan la falta de gestión municipal para satisfacer las necesidades de la población. A través de los objetivos y resultados obtenidos se reconocerá que acciones debe contener el plan estratégico de los funcionarios (delimitar fallas, omisiones, negligencias, etc.) dando paso así a soluciones más eficaces. Luego la realización de un continuo proceso de aplicación constante, para ajustar, reformular y redirigir la gestión en el rumbo correcto.

#### **1.4.3 Social**

Por dar solución al desorden social en todas las regiones del territorio peruano cada vez que ocurren por fenómenos naturales, fenómenos artificiales, delitos, etc. Principalmente los males que sufre la población vulnerable (adultos mayores, mujeres, niños, enfermos, etc.) reanimando la indignación de muchas familias exigiendo justicia. Ello, además de los servicios públicos municipales que evidencian los resultados negligentes de funcionarios y servidores públicos que lejos de encontrar soluciones para la inseguridad ciudadana, limpieza pública y áreas verdes, etc.; satisfacen sus intereses y su conveniencia.

#### **1.4.4 Metodológica**

Por utilizar un método de investigación exploratorio, descriptivo y relacional en forma flexible que permita a través del método científico la recopilación e identificación de datos demostrativos, luego realizar la experimentación a través de la observación y constatación de los hechos, funciones y procedimientos.

Después el análisis y síntesis de las pruebas que generan una idea o respuestas (hipótesis) resultantes al fenómeno existente. Finalmente, se generan las conclusiones concretas y verificadas, para establecer las causas específicas que produjeron los hechos que se materializaron en una problemática actual.

## **1.5 Limitaciones**

### **1.5.1 Espacial**

La investigación es realizada en el territorio de la Municipalidad distrital de Villa El Salvador.

### **1.5.2 Temporal**

El periodo designado se limita entre los años 2012-2016.

### **1.5.3 Temático**

Es relacionado al ámbito de la administración de la gestión municipal y la calidad de vida de su población.

### **1.5.4 Recursos**

Es realizada con recursos propios del investigador.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes del estudio

Se han realizado importantes estudios acerca de la gestión y su importancia en el desarrollo de la comunidad a través de la satisfacción de sus necesidades más exigentes.

A través de ello se recopilan los siguientes temas relacionados:

MARCHETTI, P., BARBOZA, P. (2014) sustentó la tesis “Impacto de la inversión pública en la calidad de vida en Lima Metropolitana durante los años 2007 al 2013”, en la Universidad Cesar Vallejo; la investigación es de tipo descriptivo comparativo, utilizando para ello el diseño no experimental, el método de muestreo es no probabilístico (no aleatorio) de tipo intencional, debido a que la población muestral es la totalidad de habitantes de la Ciudad de Lima. El problema principal estriba en aportar criterios e ideas para mejorar la gestión de la inversión pública y así lograr una significativa mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. Los resultados del estudio demuestran que la calidad de la inversión realizada es inefectiva e ineficiente, ya que no ha conseguido impactar significativamente a favor de la calidad de vida de la población de la Ciudad, a pesar de los miles de millones gastados. Se sugiere una activa participación del Estado (en sus tres niveles) en la promoción del trabajo inclusivo y sostenible, promoviendo el desarrollo de los sectores industriales (incluyendo su diversificación) y de servicios competitivos globalmente.

HUACO, E. (2011) sustentó la tesis “Diseño organizacional de la municipalidad distrital y la propuesta de un modelo alternativo de producción de servicios con estándares de productividad satisfactorios”, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; de tipo descriptivo-explicativo, así como el estudio de casos a través de encuestas realizadas a personal administrativo y obrero; y un análisis del diseño y la estructura de la

Municipalidad de Pueblo Libre. El principal problema son las limitaciones en la prestación de servicios que ofrece la municipalidad, consecuencia del diseño estructural actual. Los resultados del estudio muestran que la estructura organizativa municipal tiene un modelo burocrático, colapsado y desactualizado debido a que no utiliza los dispositivos legales vigentes. Se recomienda el diseño de un enfoque de sistemas y de contingencia para la obtención de objetivos institucionales y así desarrollar un proceso de diseño organizacional.

CARTOLÍN, C. (2011) sustentó la tesis “Informe de auditoría en la identificación de responsabilidades administrativas, civiles y penales como instrumento de control en la gestión pública”, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; es de tipo inductivo-deductivo con la ayuda de encuestas y selección de muestras entre informes y resoluciones de auditoría. El problema principal refiere al informe de auditoría en la identificación de responsabilidades administrativas funcionales, civiles y penales, se constituirá como un factor preponderante en el control del fraude y la corrupción, y en el mejoramiento de la gestión pública. Los resultados de dicho estudio concluyeron que los informes de auditoría coadyuvan y constituyen instrumentos contra el fraude, la corrupción y los malos manejos de los recursos públicos. Los delitos más reincidentes son peculado, colusión y omisión, rehusamiento o demora de actos funcionales. Se recomienda agilizar los procesos judiciales a cargo del Poder Judicial para los funcionarios y servidores públicos involucrados con la finalidad de eliminar la corrupción administrativa y económico-financiera.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Gestión Municipal**

#### **2.2.1.1 Definición de Gestión**

Según la Real Academia Española (2014a), gestión proviene del latín “gestio”, “-onis” y se define como la “acción y efecto de gestionar y/o administrar”. Del significado se desprende dos diferencias claramente reconocibles: gestionar y administrar.

El modo de cómo emplear los recursos define el resultado del objetivo. Iglesias (2003), define “gestión es la eficiente administración de recursos ordenada a la consecución de un objetivo” (p. 378).

La gestión no solo incluye recursos tangibles, sino también existe la necesidad de utilizar procesos, sistemas, etc.; elaborados desde la creatividad y la actualización constante.

Según Álvarez (1998) define como:

Conjunto de reglas, procedimientos y métodos operativos para llevar a cabo con eficacia una actividad empresarial tendente a alcanzar objetivos concretos. Gestionar no es sino conseguir unos resultados de actividad con unos recursos (humanos y materiales) y un sistema de organización de los mismos. Es el desarrollo de las políticas dentro de las unidades, grupos y equipos. No se trata de una actividad mecánica sino creativa, ya que las políticas se diseñan con un carácter forzosamente

general, y deben ser recreadas en el momento de su desarrollo efectivo. (p. 133)

Cuadro N° 1: Definición de gestión

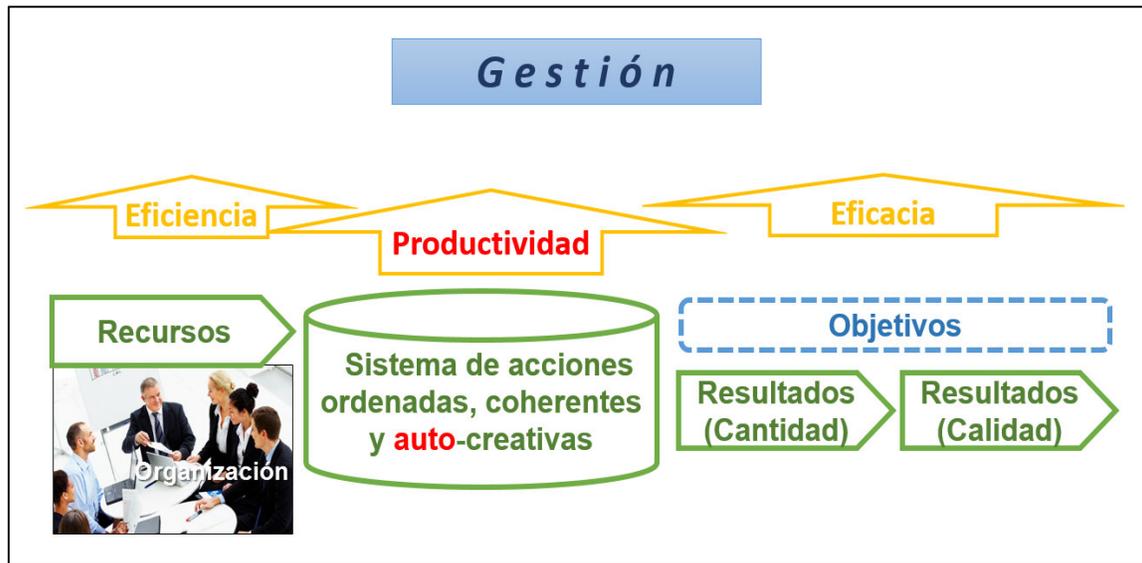
Autor	Año	Input	Actividad	Output
Real Academia de la Lengua	2014a	Acción	Gestionar y/o administrar	Efecto
Iglesias	2003	Recursos	Eficiente y ordenada administración	Un objetivo
Álvarez	1998	Actividad empresarial con eficiencia	Conjunto de reglas, procedimientos y métodos operativos	Alcanzar objetivos concretos
		Recursos (humanos y materiales)	Sistema de organización	Conseguir resultados de actividad
		Desarrollo efectivo de unidades, grupos y equipos	Una actividad no mecánica sino creativa y recreadas	Diseño de políticas generales
En conclusión		Eficiencia de todo recurso dependiente de la organización	Siguiendo un sistema de acciones ordenadas, coherentes y auto-creativas	Obteniendo la mejor eficacia de los objetivos (resultados)

Elaboración propia

Según el Cuadro N° 1, en conclusión se puede definir a la “gestión” como la eficiencia de todo recurso dependiente de la organización siguiendo un sistema de acciones ordenadas, coherentes y auto-creativas, obteniendo así la mejor eficacia de los objetivos (resultados).

En el siguiente Gráfico N° 2, se relaciona los términos señalados para esquematizar la gestión y tener una mejor visión de la definición planteada.

Gráfico N° 2: Esquematización de gestión.



Elaboración propia

### 2.2.1.2 Gestión pública

Para llegar al concepto de gestión municipal, entenderemos antes lo que significa gestión pública, que según la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República define gestión pública como “conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo” (Ley 27785, 2002, definiciones básicas).

Y según la Constitución Política del Perú dice: “El Presidente de la República es el Jefe del Estado y personifica a la Nación” (Const., 1993, art. 110).

Es decir, refiere a acciones de entidades con determinados resultados siguiendo un marco de políticas públicas evaluadas y dirigidas por el máximo funcionario con poder político, administrativo y jurídico (reglamenta leyes sin transgredirlas o desnaturalizarlas).

Pero no se tiene claro qué resultados concretos deben controlar, sino únicamente comprobar si existe o no perjuicios con el uso de los recursos del Estado. Según la citada Ley N° 27785, no contempla la definición ni los alcances de lo que significa eficacia.

La gestión pública está ligada a la política, la Ley y la sociedad civil. La forma de ejercerla es tomando decisiones acerca de los valores e ideologías. El sector público es el universo donde viajan las políticas públicas a través del gerenciamiento del funcionario público frente a los problemas colectivos.

Según Pollitt y Bouckaert (2010) afirman que “es un concepto bastante amplio que consigue eludir los tecnicismos aunque no lo suficiente para superar las limitaciones relativas a la viabilidad en el contexto de gobiernos que operan con las restricciones habituales de tiempo, medios y legitimidad” (p. 33).

Son los problemas coyunturales y la forma como resolverlos en el menor tiempo posible son las que definen el nivel de credibilidad y aceptación de la población.

Según Sánchez (2003) afirma que:

Los éxitos o fracasos de la gestión pública se miden, consecuentemente, por la capacidad de respuesta a situaciones establecidas previamente, en base a escenarios de gestión; y a eventos coyunturales que exigen una reacción inmediata para aprovechar una oportunidad o para enfrentar una amenaza. Son la capacidad de reacción y los bienes y servicios públicos de respuesta, los que dan legitimidad a las organizaciones políticas y determinan la confianza de sus ciudadanos. (p. 38)

Según el Cuadro N° 2, se concluye que “gestión pública“, es el conjunto de acciones eficientes alineadas a políticas de gobierno que cumple la institución a nivel político, administrativo y legal a través de su representante; siguiendo un sistema gubernamental coherente, ordenado, coherente otorgándole un toque personal obteniendo la mejor eficacia de sus objetivos (resultados).

Cuadro N° 2: Definición de Gestión Pública.

Autor	Año	Input	Actividad	Output
Ley N° 27785	2002	Políticas gubernamentales establecidas	Conjunto de acciones	Logro de sus fines, objetivos y metas
Pollitt y Bouckaert	2010	Tiempo, medios y legitimidad	Operan restricciones habituales con	Superar limitaciones relativas a viabilidad
Sánchez	2003	Capacidad de reacción para enfrentar amenazas	Escenarios de gestión y eventos coyunturales	Bienes y servicios públicos de respuesta
En conclusión		Acciones eficientes alineadas a políticas de gobierno que cumple la institución a nivel político, administrativo y legal a través de su representante	Siguiendo un sistema gubernamental ordenado, coherente otorgándole un toque personal	Obteniendo la mejor resultado en el menor tiempo (objetivos estratégicos)

Elaboración propia

### 2.2.1.3 Definición de Municipal

La palabra municipal deviene de su raíz municipio, de allí se deriva sus acepciones. En este punto se entenderá el significado de ésta palabra.

Según la RAE (2014b) municipio proviene del latín “municipium” y se define como “entidad local formada por los vecinos de un determinado territorio para gestionar autónomamente sus intereses comunes”.

Entonces, municipio es la entidad con capacidad política y administrativa con regulación jurídica, cuyo fin es satisfacer el interés público de la comunidad en un periodo concreto.

Según Moreno (2001) lo define como:

una entidad político-administrativa, que está regulado por un orden jurídico, y cuya finalidad es la satisfacción de los intereses vecinales de una comunidad reconocida jurídicamente, como base de la división política y administrativa de un Estado, en un momento histórico determinado. (pp. 77-78)

También se pone énfasis en territorio y comunidad, donde se encuentran diversos actores entre públicos, privados, sociales, etc.

Según Soria (2011a) lo define como “territorio que comprende no solo el espacio geográfico en el que se asienta la jurisdicción municipal, sino también las personas que viven en el mismo, los actores sociales y económicos, sus instituciones, cultura y potencialidades” (p. 203).

También, se hace referencia a municipalidad como una cualidad proveniente de municipal o municipio. Según la Constitución dice: “Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia” (Const., 1993, art. 194).

Cuadro N° 3: Definición de Municipio.

Autor	Año	Es	Con	Finalidad
Constitución Política del Perú	1993	Órgano de gobierno local	Autonomía política, económica y administrativa	Asuntos de su competencia
Moreno	2001	Entidad político-administrativa, que está regulado por un orden jurídico	Base en la división política y administrativa de un Estado, en un momento histórico determinado	Satisfacción de los intereses vecinales de una comunidad
Soria	2011	Territorio de jurisdicción municipal	Potencialidades	Sus personas, actores sociales y económicos
En conclusión		Entidad de gobierno político, económico y administrativo regulado jurídicamente	Espacio local y tiempo específico	Satisfacción de intereses de personas, actores sociales y económicos de una comunidad

Elaboración propia

Según el Cuadro N° 3, se concluye que municipio es la entidad de gobierno político, económico y administrativo regulado jurídicamente con espacio local y tiempo específico cuya finalidad es la satisfacción de los intereses de personas, actores sociales y económicos de una comunidad.

Esquemmatizando la definición de municipio en el Gráfico N° 3, se obtiene una idea más simple de los elementos que intervienen.

Gráfico N° 3: Dimensiones del Municipio.



Elaboración propia

Cuadro N° 4: Definición de Gestión Municipal.

Término	Input	Relación	Output
Gestión	Eficiencia de todo recurso dependiente de la organización	Siguiendo un sistema de acciones ordenadas, coherentes y auto-creativas	Obteniendo la mejor eficacia posible de los objetivos (resultados)
Gestión Pública	Acciones eficientes alineadas a políticas de gobierno que cumple la institución pública a través de su representante político, administrativo y legal	Siguiendo un sistema gubernamental ordenado, coherente otorgándole un toque personal	Obteniendo la mejor eficacia de sus objetivos (resultados)
Municipal	Entidad de gobierno político, económico y administrativo regulado jurídicamente	Espacio local y tiempo específico	Satisfacción de los intereses de personas, actores sociales y económicos de una comunidad
Gestión Municipal	Eficiencia de todo recurso dependiente de la entidad de gobierno político, económico y administrativo a través de su representante y regulado jurídicamente	Siguiendo un sistema gubernamental de acciones ordenadas, coherentes y auto-creativas en un espacio-tiempo determinado	Obteniendo la mejor eficacia en la satisfacción de los intereses de personas e instituciones de una comunidad

Elaboración propia

Según el Cuadro N° 4, se concluye que “gestión municipal” es la eficiencia de todo recurso dependiente de la entidad de gobierno político, económico y administrativo a través de su representante y regulado jurídicamente siguiendo un sistema gubernamental de acciones ordenadas, coherentes y auto-creativas en un espacio-tiempo determinado, obteniendo la mejor eficacia en la satisfacción de los intereses de personas e instituciones de una comunidad.

Ese rasgo personal auto-creativo del funcionario debe basarse en la ética y el respeto a su familia, a su comunidad y al Estado, con ello desaparecerá totalmente la corrupción. Pero la ambición al dinero y al poder no tardará en hundir a la población en el caos social.

Gráfico N° 4: Gestión Municipal.



Elaboración propia

## 2.2.2 El Personal

### 2.2.2.1 Definición de persona

Según la RAE (2014c) persona proviene del latín “persona” que significa “máscara de actor”, “personalidad”, etc.

La persona tiene una diversidad de competencias, que son su verdadero rostro y refleja su personalidad frente a la sociedad. Desde la perspectiva empresarial la persona cumple un rol y puesto organizacional definido por la evaluación.

Según Montes y González (2006) se define a la persona “por unas características que en conjunto constituyen su perfil profesional (conocimientos, aptitudes, actitudes, experiencia profesional, etc.)” (p. 48).

La persona es un ser que se desarrolla en su entorno social, su motivación va de la mano con sus preferencias, su recompensa, sus habilidades, sus potencialidades notablemente diferenciados socialmente (niveles socio-económicos).

Según Marín (2011) la define como:

1. El hombre es un ser social, la comprensión de lo que es en sí exige tener en cuenta el ámbito social en el que se desarrolla;
2. Una buena parte de las acciones importantes que realiza están motivadas por el propio interés o el de su grupo;
3. Al ser escasos con frecuencia, los fines perseguidos hay una lucha por las recompensas en toda la sociedad humana;
4. Las personas

están desigualmente dotadas por la naturaleza de los atributos necesarios para estas luchas, aunque es más importante la desigualdad derivada de la existencia de factores estrictamente sociales; 5. Se considera al hombre una criatura de hábitos, con una influencia importante en su vida, de las costumbres o hábitos colectivos. (pp. 274-275)

La persona está en constante definición, en búsqueda de su finalidad, en encontrar la mejor calidad de vida posible para él y su entorno unipersonal, familiar y en sociedad.

Según Domínguez (2011) define:

a) La persona se descubre ante sí con una cierta consistencia, como un cierto sistema de notas características, una estructura de dones que son potencias; b) La persona descubre su vida tiene un determinado para qué, un sentido existencial que está llamado a realizar; c) La persona tiene que hacer su propia vida teniendo como horizonte la plenitud; d) Para hacer su vida, la persona necesita apoyarse en la realidad y, sobre todo, en otros (p. 47).

La persona como sujeto de estudio, está en constante cambio con su realidad formándose y estructurándose en la sociedad que históricamente y por su evolución se encuentra jerarquizada.

Según González, M., Olivares, González, N. y Ramos (2014) concluyen que: “el hombre es un ser histórico y socialmente en construcción, involucrado de modo permanente en relaciones de poder” (p. 19).

En conclusión la gestión de personas es complejo, hace referencia al nivel de eficiencia del recurso humano (intereses, motivaciones, recompensas, costumbres, capacidades, etc.), a través de un sistema de acciones coordinadas y concretas que logren alcanzar la eficacia de sus objetivos (resultados) a través del ejercicio del poder.

#### **2.2.2.2 Capital intelectual**

El capital intelectual son particularidades naturales que diferencian una de otra persona, que promueven sus capacidades, su nivel profesional y aprenden a lograr sus expectativas con creatividad y adaptación.

Según Bernárdez (2008) define:

Capital intelectual como aquellos productos, procesos o capacidades generados por la actividad espiritual e intelectual humana se transmiten como cultura. Un componente activo: las competencias, conocimientos y aptitudes racionales y emocionales, tecnológico-científicas y artísticas requeridas para crear nuevas ideas, conceptos, productos y sistemas – los llamados activos intelectuales – y un componente pasivo: los productos generados que se transforman en patrimonio cultural y eventualmente en propiedad intelectual. (p. 39)

No solamente transforma la cultura sino que trasciende en todos los aspectos organizacionales contribuyendo a conseguir mejores resultados económicos y elevar el prestigio corporativo en términos de imagen.

Según Vilorio, Nevado y López (2008) fundamenta como:

ese valor, que tiene cada persona, se quede en la organización, con independencia de que una persona la abandone. Esto supone que se traduzca este valor en diferentes áreas de la empresa como la cultura, los procesos, la cantidad de los productos, las relaciones con los clientes y proveedores, etc. (p. 45)

Fruto del capital intelectual nace la creatividad donde producto de ello se obtienen y mejoran el patrimonio cultural y la propiedad intelectual.

Según Gonzales, et al. (2014) concluyeron que: “capital intelectual se basa en cómo utilizar el conocimiento y la tecnología para reemplazar cualquier factor clave de éxito del proceso productivo, así como mejorar el valor de los productos y servicios que ofrece la organización” (p. 37).

Cuadro N° 5: Definición de Capital Intelectual.

Autor	Año	Valor de la Persona	Transformación	Valor para la Empresa
Gonzales, et al.	2014	Conocimiento y tecnología	Mejorar el valor de los productos y servicios	Reemplazar cualquier factor clave de éxito del proceso productivo
Bernárdez	2008	Competencias y aptitudes racionales, emocionales, tecnológico-científicas y artísticas	Crear nuevas ideas, conceptos, productos y sistemas (Activos intelectuales)	Generar patrimonio cultural y propiedad intelectual
Viloria, Nevado y López	2008	Valor personal, con independencia de que una persona la abandone	Mejorar la cultura, procesos, cantidad de productos, relaciones clientes - proveedores	Traducir este valor en diversas áreas de la empresa
En conclusión		Valor personal: Conocimientos, competencias, actitudes, aptitudes racionales y emocionales, tecnológico-científicas y artísticas	Crear y mejorar los procesos y sistemas, bienes y servicios; relaciones clientes – proveedores (Activos intelectuales)	Generar y reemplazar el valor empresarial (Patrimonio cultural y propiedad intelectual)

Elaboración propia

Según el Cuadro N° 5, se concluye que capital intelectual es el aporte de valor de la persona: conocimientos (ética y valores), competencias, actitudes, aptitudes racionales y emocionales, tecnológico-científicas y artísticas para crear y mejorar los procesos y sistemas, bienes y servicios, relaciones clientes – proveedores (activos intelectuales) para así generar y reemplazar el valor empresarial (Patrimonio cultural y propiedad intelectual).

Existen cuatro áreas fundamentales que actúan como planeamiento del capital intelectual, como se señala en el Gráfico N° 5. Inicia con la obtención del conocimiento existente en el capital intelectual tanto dentro como fuera de la organización (clientes y capital humano).

Con la información identificada se procesa una estrategia de gestión para el desarrollo intelectual (propiedad intelectual, patentes, licencias, marcas). Para distribuirlo por toda la organización se utiliza sistemas de gestión del aprendizaje y conocimiento.

Y el resultado es la creación de nuevo y actualizado capital intelectual donde obtenemos nuevos productos (bienes y servicios).

Gráfico N° 5: Las Áreas del Capital Intelectual.

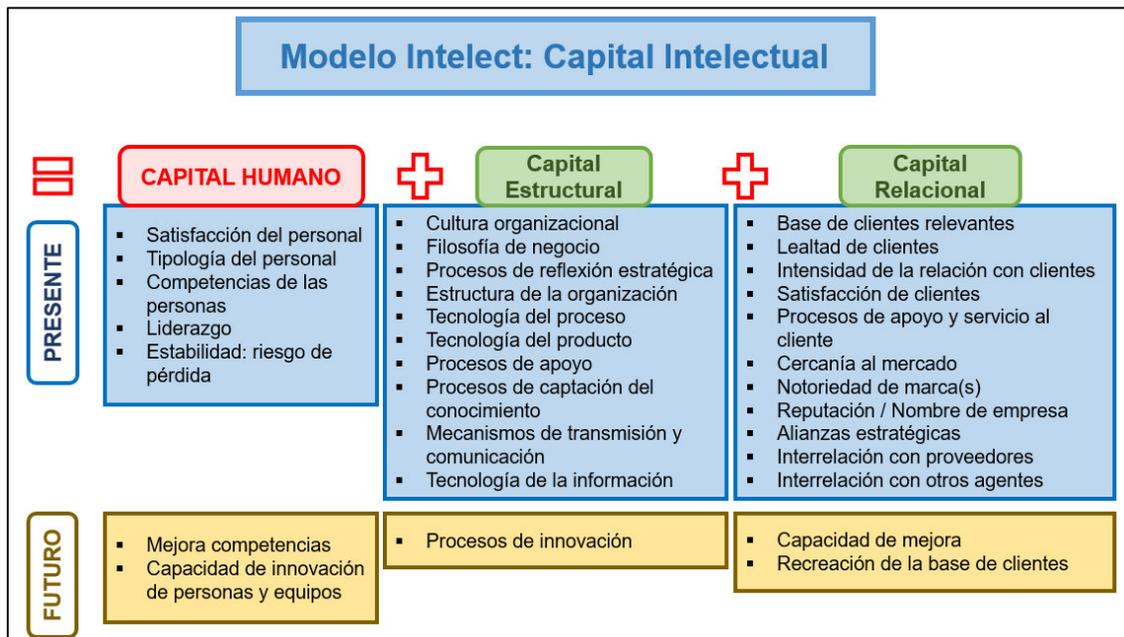


Fuente: Bernárdez (2008). Capital Intelectual: Creación de valor en la sociedad del conocimiento. (p. 326)

El capital humano aporta su valor propio transmitiendo y agregando nuevo valor importante y necesario a los productos de la organización con la finalidad de convertirlo en rentabilidad futura para no perder primero, su estabilidad corporativa y; en segundo aspecto, para desarrollarse, posicionarse y con el tiempo convertirse en líder del mercado.

Según el Gráfico N° 6, muestra el Modelo Intellect donde el capital intelectual es la suma de tres bloques: el capital humano, capital estructural y capital intelectual.

Gráfico N° 6: Modelo Intellect.



Fuente: Viloria, Nevado y López (2008). Medición y valoración del capital intelectual. (p. 61)

### 2.2.2.3 Principios Fundamentales para la Persona

Es indispensable contar con principios fundamentales básicos para ejercer una gestión perdurable iniciando para ello desde la misma persona.

Benito (2007) afirma que “debemos incluir la lectura paralela de las enseñanzas de un estratega militar (Sun Tzu) con las de un maestro preocupado por la gestión óptima del gobierno (Confucio)” (p. 9).

Dichos principios fundamentales tienen que ver con que la persona florezca en:

#### a. Su Educación:

Es la verdadera fuente de surgimiento social para cualquier clase. Con la educación correcta diriges la persona, la familia y la sociedad. Cuando se

tiene educación e instintos naturales potentes y equilibrados, se llega al hombre superior. La educación es el conocimiento previo que se debe tener de las cosas.

El arma más importante del ser humano es la inteligencia y la formación del líder, quien dirige correctamente a las personas.

**b. Su Liderazgo:**

Es obrar para obtener personas ética y moralmente mejores con capacidad de trabajar bajo virtudes de verdad, solidaridad y justicia. La historia demuestra que la fuerte corrupción causa el desmoronamiento de una sociedad. Cuando ello sucede la rebelión reclama el cambio por un líder digno de la responsabilidad.

Es la única manera de obtener el respeto de las personas sin el uso de un abuso autoritario fuerte o exagerado que solo llevaría al colapso de la sociedad o economía de una nación.

**c. Con armonía social:**

Alcanzar la pacificación entre las participaciones sociales y políticas de las personas sin excluir a ningún ciudadano. En la sociedad existen cinco relaciones: 1. padre-hijo, 2. gobernante-gobernado, 3. mujer-hombre, 4. hermano mayor-pequeño y 5. amigo-amigo. En contraste a ello, el empleo adecuado de una persona es importante aprovechar al tonto, avaro, sabio y valiente.

El propósito es la unión social total donde no exista diferencia por algún tipo de clase social, origen o cualquier distinción posible. También donde las personas se sientan unidas, motivadas e integradas unas con otras.

**d. Aceptar el cambio continuo:**

En tiempos difíciles las reglas no se cumplen. Ejecutar las normas del gobierno de turno no resulta obligatorio sino que depende del líder adoptar dichas medidas en el momento oportuno. Trabajar en función a la adaptación al cambio es enfocarse en el bien social. Cuando está asegurado la sostenibilidad de la vida de las personas, se puede rentabilizar mejor el tiempo y los resultados.

**2.2.2.4 Capital interior organizacional**

**a. Cultura organizacional**

Es como se percibe la organización en su entorno interno y externo, su funcionamiento y reacción a determinados problemas, cambios, conflictos, crisis, etc., que hacen posible su continuidad. También el aprendizaje a nuevos talentos de una forma de gestión y convivencia institucional. La cultura organizacional se inicia en la visión, misión, valores y principios pero son su práctica y dedicación constante con base en el liderazgo las que propagan un conocimiento y una filosofía empresarial propia.

Según Nosnik (2005) afirma que “los líderes de culturas efectivas no esperan que el nivel superior defina las metas y objetivos para ellos poder actuar, ellos mismos ayudan a establecer objetivos retadores para toda la organización” (p. 127).

#### **b. Base de datos y sistemas de información**

La base de datos sirve como fuente de alimentación a los sistemas de información que sirven para elaborar diagnósticos y evaluaciones de situación en determinados plazos, áreas y nivel de presupuesto.

Según Fernández (2006), afirma que el sistema de información tiene que realizar tres funciones:

La primera, práctica y coordinación de las acciones operativas que se realizan de forma habitual a lo largo de la organización.

La segunda, poder ejercer el control necesario para identificar las acciones que van en contra de los objetivos y dirigir nuevas acciones rectificadoras eficientes. La tercera, proporcionar la información necesaria para ayudar a tomar decisiones a nivel operativo, directivo y estratégico. (p. 14)

Es decir, requiere identificar acciones, implementarlas y corregirlas de ser necesario y tomar decisiones, todo en función a los objetivos planteados por la organización. Entonces, sirven para tomar decisiones determinadas tanto dentro como fuera de la organización. Cuanto mayor sea la precisión de la información mayor será el éxito deseado y el desarrollo futuro.

### 2.2.2.5 La evaluación del desempeño

Los objetivos que desea alcanzar la evaluación del desempeño, según el Gráfico N° 7, son:

- (1) Los empleados analizan el desempeño y las normas con el supervisor.
- (2) El supervisor observa fortalezas y debilidades del desempeño del empleado.
- (3) Sirve de modelo al supervisor para formular programas determinados para optimizar el desempeño del empleado.
- (4) Ofrece las referencias para las promociones salariales.

Gráfico N° 7: Uso de Evaluación del Desempeño

<b>Uso de la evaluación de desempeño</b>	
<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
1. Administración de salarios	5.85
2. Retroalimentación del desempeño	5.67
3. Identificación de las fortalezas y debilidades de la empresa	5.41
4. Documentación de las decisiones del personal	5.15
5. Reconocimiento del desempeño del personal	5.02
6. Determinación de la promoción	4.80
7. Identificación del desempeño deficiente	4.96
8. Apoyo para la identificación de metas	4.90
9. Decisión de retener o despedir	4.75
10. Evaluación del alcance de metas	4.72
11. Cumplir los requerimientos legales	4.58
12. Determinar transferencias y asignaciones	3.66
13. Decisiones sobre despidos	3.51
14. Identificación de las necesidades de capacitación de las personas	3.42
15. Determinar las necesidades organizacionales de capacitación	2.74
16. Planeación del personal	2.72
17. Refuerzo de la estructura de autoridad	2.65
18. Identificación de las necesidades de desarrollo organizacional	2.63
19. Establecimiento de criterios para la investigación de validación	2.30
20. Evaluación de los sistemas de personal	2.04

Fuente: Bohlander G., Snell S., Sherman A. (2001). Administración de recursos humanos, 12a. ed. México. International Thomson Editores, S.A. (p.313)

Para agilizar las actuaciones rápidas para mejorar la organización y el personal se debe emplear el cuarto superior del Gráfico N° 9, como medida más urgente e importante. Cabe mencionar que la calificación está basada en una escala de siete puntos.

En el Gráfico N° 8, se ha elaborado un esquema sobre la retroalimentación del desempeño, donde se involucran entre sí los puntos importantes antes mencionados, para observar la finalidad del desempeño.

Gráfico N° 8: Finalidad del Desempeño



Elaboración propia

Según Alles (2006) afirma que los tres elementos necesarios en la evaluación de desempeño son: “una buena herramienta, apropiada al negocio, al tamaño de la empresa; un buen instructivo que explique claramente cómo se realiza la evaluación, cómo se completan los

formularios, qué evalúa y cómo; y entrenamiento a los evaluadores” (p. 55).

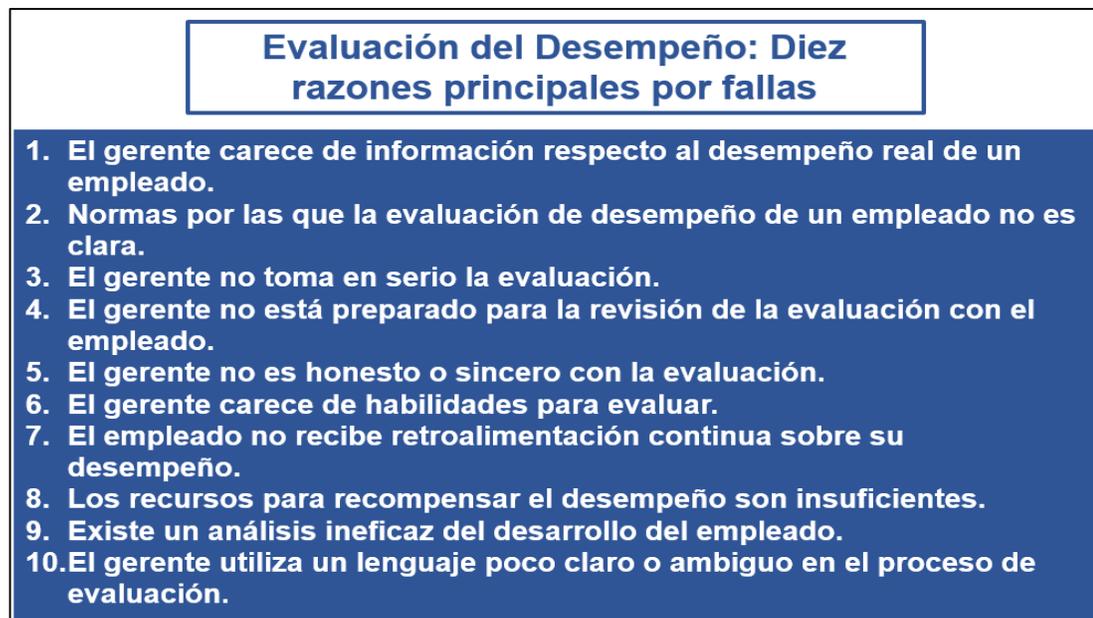
Es importante tener un procedimiento adecuado de evaluación del desempeño donde la evaluación sea clara y los evaluadores estén correctamente capacitados.

#### **2.2.2.6 Fracaso en la Evaluación del Desempeño**

Los inconvenientes de mejora en la organización son causadas por diferentes motivos, pero según Gráfico N° 9, las investigaciones han recopilado diez razones influyentes en el destino de toda organización.

Las razones sopesan sobre el personal, el gerente y la dirección. Pero el mayor responsable es aquel en el que reposan más razones, es la base por la cual se deben dirigir mayores esfuerzos.

Gráfico N° 9: Diez razones principales por fallas



Fuente: Bohlander, Snell y Sherman (2001). Administración de recursos humanos, 12a. Ed. México. (p. 315)

Según el Gráfico N° 10, se ha equilibrado al responsable principal en la organización. Donde se puede observar al “Gerente”, como la primera persona dentro de una unidad organizacional con mayor grado de responsabilidad en el fracaso de la Evaluación del Desempeño. En segundo lugar se encuentra la Dirección y por último el empleado.

Gráfico N° 10: Bases de la Responsabilidad Organizacional



Elaboración propia

Es notorio que sin el uso de medidas estratégicas claras por alta dirección, no será posible ningún cambio significativo en los gerentes y la organización, donde su desarrollo será limitado y probablemente riesgoso. Dentro de una organización el más importante es el empleado y el trabajador, porque son quienes dan la cara y su servicio al cliente.

### 2.2.2.7 Lineamientos Legales

Estos lineamientos buscan respetar el derecho de las personas al trabajo, su principal razón es dejar de tomar malas decisiones y por las razones inadecuadas, sino más bien ser claro y convincente con las pruebas para posibles capacitaciones y promociones del personal. Puede utilizarse si es conveniente como medidas de control interno. Los lineamientos refieren que:

- (1) La clasificación del desempeño debe ser relacionado con el puesto y las normas del mismo.
- (2) El empleado debe ser notificado con copia de las normas del puesto antes de su evaluación.
- (3) El gerente debe saber evaluar la conducta del empleado.
- (4) El supervisor debe ser capacitado para aplicar las normas de evaluación.
- (5) Las evaluaciones deben ser discutidas libremente por empleados y si existe bajo rendimiento ser capacitado.
- (6) Se debe establecer un proceso de apelación para la opinión del empleado ante la evaluación.

El propósito es formular un argumento sostenible a la hora de tomar decisiones de personal, que afecte lo menos posible el clima laboral. Es complicado cuando hay que realizar una reducción de personal sin afectar el clima laboral, aún más dependiendo si la persona afectada es influyente

en el grupo laboral podría desequilibrar el grupo y el resto del personal podría terminar abandonando el empleo.

#### **2.2.2.8 Mejora del Desempeño**

Los empleados son la fuente del talento, el logro de los objetivos organizacionales y el éxito en la organización, pero no siempre se obtiene lo deseado, es por ello que se deben establecer los mecanismos para saber qué está sucediendo en la organización y cómo puede mejorarse. Y el gerente debe encausar correctamente a los empleados a través de la motivación y el liderazgo.

##### **a. Manejo del desempeño ineficaz**

Identificado el nivel de desempeño del empleado y los elementos poco eficaces en la organización, se elabora un programa de actualización o capacitación para nivelar y fortalecer las habilidades necesarias del empleado sobresaliente.

Con la finalidad de realizar los cambios en la unidad gerencial o puesto que resulte beneficioso para el empleado y la organización. Y así eliminar la ineficacia y percibir mejor la motivación a través de nuevas o innovadoras prácticas. Pero si no existen resultados positivos ante las acciones realizadas, se deben realizar nuevos análisis de personal para obtener el mejor desempeño posible.

En cuanto al personal que se presume poco eficaz, de acuerdo a su evaluación, se le asignan funciones menos complejas. Y aun así no se obtiene un rendimiento óptimo se procede a: actos disciplinarios y/o

sanciones económicas y finalmente el despido o la no renovación de su contrato. Cualquier acto a seguir debe realizarse con objetividad, justicia y respetando los sentimientos de la persona.

Según Mejías (2010) afirma que “los errores más frecuentes son: a. No comunicar el despido de manera terminante y clara. b. Despedir de manera tan agresiva que cause problemas psicológicos (provocar traumas) (p. 266).

Las relaciones entre gerente y empleado se pueden tonar difíciles, ya que habiéndose manejado el personal ineficaz aún continúe existiendo fallas en la organización, entonces hay la posibilidad de reformular con más precisión la evaluación del desempeño.

#### **b. Factores de desempeño eficaz**

Las evaluaciones del desempeño cuestan tiempo, dinero y recursos humanos para tomar determinadas decisiones, la organización debe reconocer los factores necesarios para una adecuada evaluación del desempeño de los empleados.

Según Rodríguez (2004) se considera seis factores de desempeño eficaz: “1) educación, 2) conocimientos y experiencia, 3) competencias, 4) aplicación de estándares de gestión eficaz, 5) satisfacción, 6) identificación” (p. 48).

El gerente y la dirección son piezas clave para elaborar una correcta evaluación del desempeño, por lo que el empleado es el principal evaluado; además el cliente es un evaluador estratégico. Una vez

determinado los factores necesarios que causan el desempeño eficaz se puede aplicar en la organización las mejoras necesarias. Se insiste en lograr mejorar el rendimiento y como realiza su actuación en el puesto de trabajo.

### **c. Dirección por Objetivos (DPO)**

Este método ofrece limitar las dificultades y llevar al éxito las evaluaciones de resultados (Dirección por objetivos). Los empleados son los experimentados en el trabajo y deben corroborar y reformular, de ser necesario los objetivos y metas.

Después de realizar un trabajo en conjunto de los empleados y los supervisores se establecen los objetivos resultantes como bases evaluativas. Es un sistema que modela constantemente los objetivos y metas para toda la organización donde íntegramente el personal se sentirá identificado.

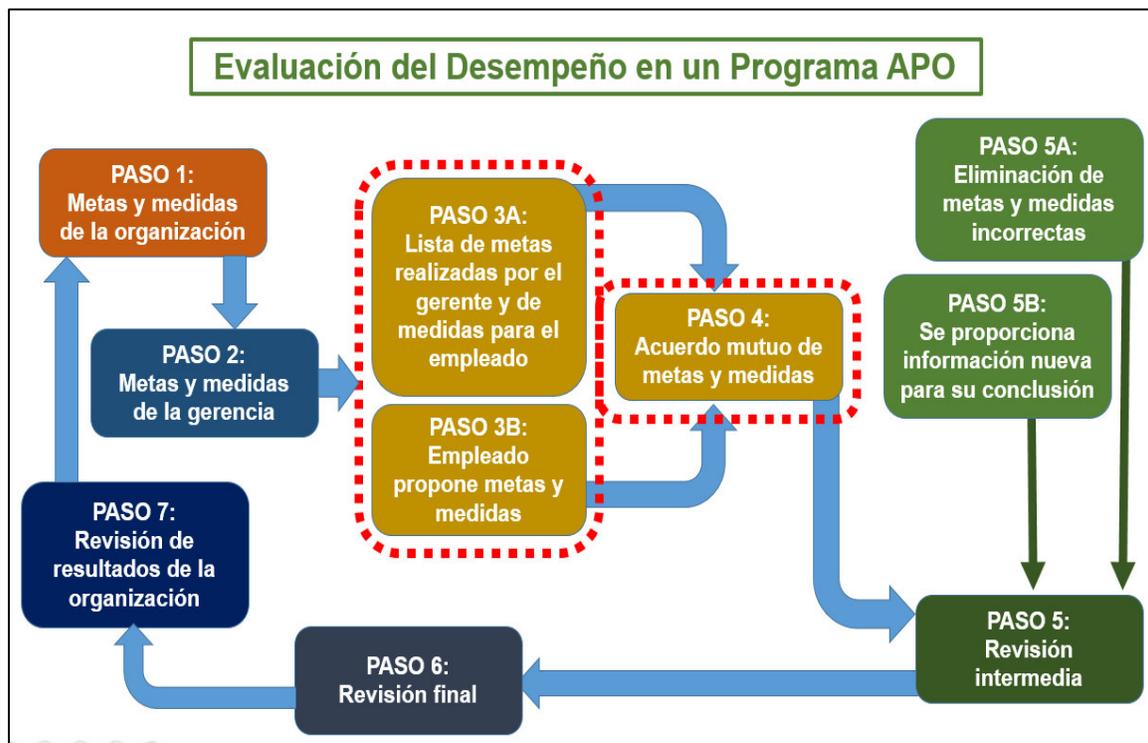
Según Fernández (2010) afirma:

La dirección por objetivos conlleva diversas ventajas. En primer lugar, establece una jerarquía de objetivos donde se vinculan objetivos específicos con cada nivel sucesivo de la organización. En segundo lugar, cada persona reconoce exactamente lo que se espera de ella. Esto hace fácil la evaluación y recompensa de las contribuciones de los empleados en función de los objetivos acordados. En tercer lugar, debido a los empleados y los gerentes participan conjuntamente en la fijación de objetivos, la dirección de

objetivos facilita el flujo ascendente y descendente de información relacionada con el trabajo (pp. 633-634).

En una evaluación, los resultados alcanzados no sirven por si solos para tomar decisiones, se debe realizar un análisis comparativo en primer lugar de los objetivos propuestos para saber si los resultados están bien encaminados. Un análisis basado únicamente en resultados sería una irresponsabilidad e ineficiencia operativa, además de una falsedad en el desarrollo de las funciones. Por ello primero se trazan los objetivos definidos totalmente y luego sobre esa base, se trazan las estrategias para el logro de dichos objetivos. Según el Gráfico N° 11, se reconoce el procedimiento de evaluación del desempeño.

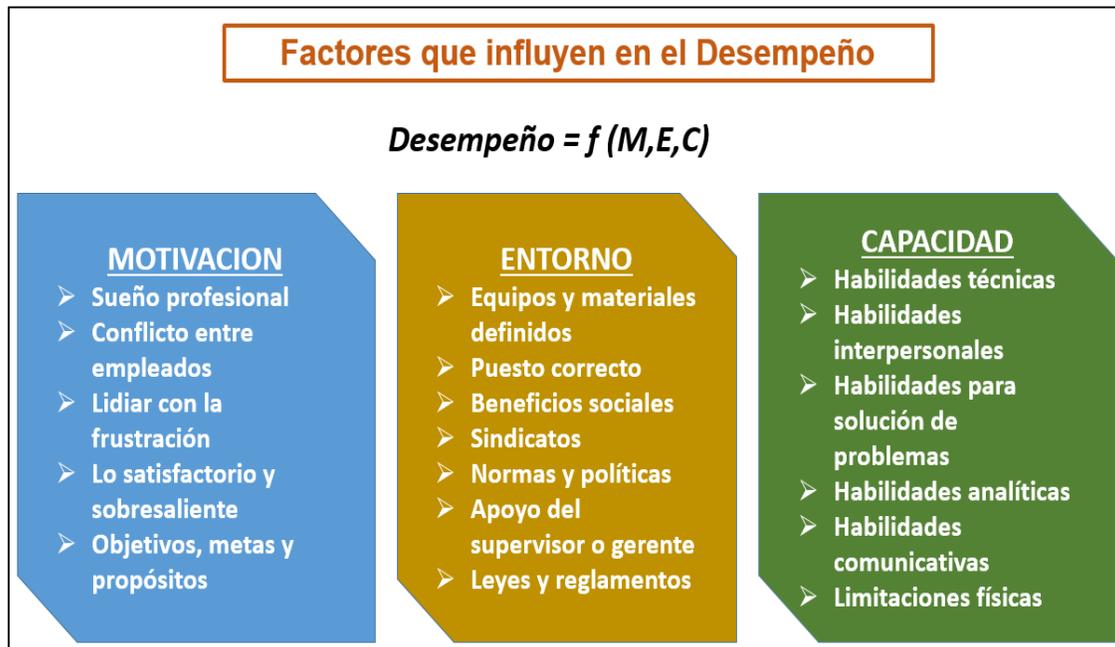
Gráfico N° 11: Programa APO



Fuente: Bohlander G., Snell S., Sherman A. (2001). Administración de recursos humanos, 12a. Ed. México. International Thomson Editores, S.A. (p. 335)

Según el Gráfico N° 12, el desempeño es la reunión de diferentes factores, así que se centraliza en tres parámetros significativos: la motivación, el entorno y la capacidad.

Gráfico N° 12: Factores influyentes del Desempeño



Fuente: Bohlander G., Snell S., Sherman A. (2001). Administración de recursos humanos, 12a. Ed. México. International Thomson Editores, S.A. (p. 343)

### 2.2.3 El Proceso

Según la RAE (2014d) proviene del latín “processus” que significa “acción de ir hacia delante”. Es decir hace referencia acción o acciones que hacen posible un avance, progreso o desarrollo.

Entonces proceso, está relacionado a actividades que de forma integrada determinan un esquema a seguir donde recursos de entradas necesariamente generan resultados con el fin de satisfacer una necesidad.

Según ISO 9000 (2005) proceso se define como: “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

Luego se pone énfasis en el valor, donde el valor percibido genera la aceptación y repetición del producto.

Según Pérez (2010) proceso es: “secuencia (ordenada) de actividades (repetitivas) cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente”. (p. 51)

Los recursos de entrada pueden ser tangibles (materiales, personas, etc.); e intangibles (procedimientos, softwares, marketing, etc.). Además de las maquinarias, mantenimiento, etc.; necesarios para que las actividades sean continuas.

Según González (2005) define proceso como: “secuencias de actividades que se organizan en forma lógica en las que intervienen personas y se utilizan recursos materiales y equipamientos para producir unos resultados deseados y planificados acordes con las necesidades y expectativas de los destinatarios” (pp. 66-67).

Según el Cuadro N° 6, en conclusión proceso es un conjunto de actividades repetitivas donde intervienen recursos tangibles e intangibles (materiales, maquinarias, mano de obra, software, etc.) que producen productos con valor percibido (bienes y/o servicios) capaces de satisfacer necesidades o expectativas de un determinado cliente (interno o externo). Donde el cliente interno es el personal empleado en la organización y el externo es el consumidor.

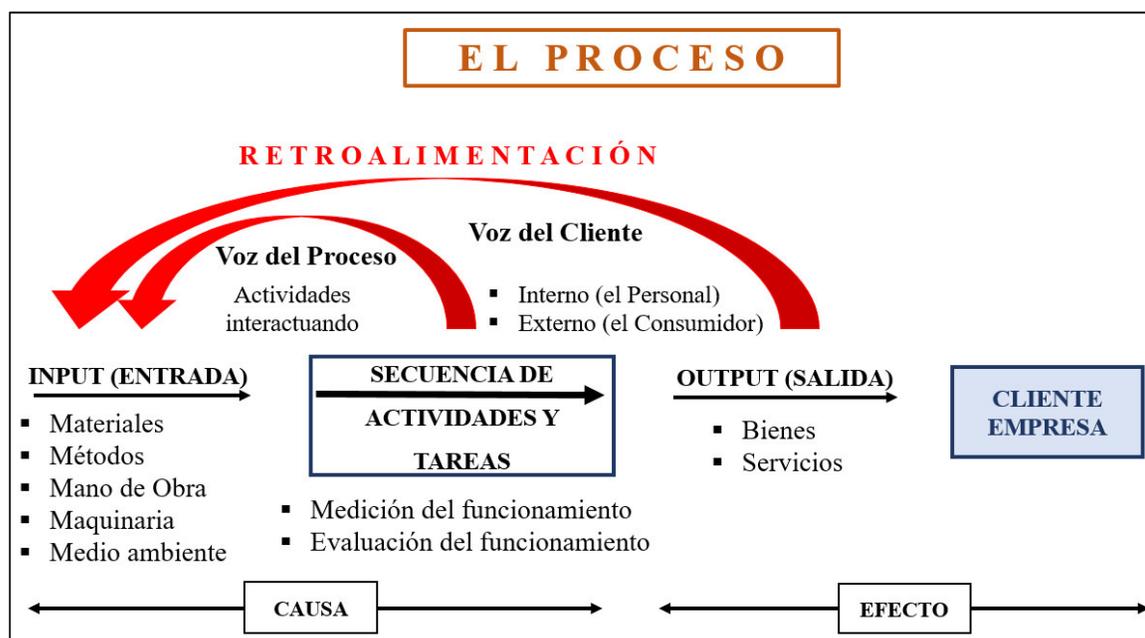
Cuadro N° 6: Definición de Proceso

Autor	Año	Input	Actividades	Output
ISO 9000	2005	Elementos de entrada	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas	Resultados
Pérez	2010	Entradas	Secuencia (ordenada) de actividades (repetitivas)	Producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente
González	2005	Personas, recursos materiales y equipamiento	Secuencias de actividades organizados en forma lógica	Resultados deseados y planificados acordes con necesidades y expectativas
En conclusión		Recursos tangibles e intangibles	Conjunto de actividades repetitivas lógicamente	Productos con valor percibido (bienes o servicios) capaces de satisfacer necesidades

Elaboración propia

Además, en el siguiente Gráfico N° 13, se muestra como se relacionan los elementos del proceso.

Gráfico N° 13: Conceptualización del Proceso



Fuente: Pérez (2010). Gestión por procesos. 4ta. ed. (p. 53)

### 2.2.3.1 Límites, elementos y factores

#### a. Límites de un proceso

Varía en cuanto a su delimitación, tamaño de la organización, línea de productos, etc. Se tiene que tener una idea clara de lo que se espera obtener, luego adoptar las medidas planificadas y adecuarlo prudentemente en el tiempo.

Según Pérez (2010) concluye: “lo más importante es adoptar un determinado criterio y mantenerlo a lo largo del tiempo” (p. 54).

Por ello se toma en cuenta lo siguiente:

- Que se debe determinar unidades adecuadas y estructuradas para su funcionamiento.
- Que sea un proceso externo que adopte otros existentes o nuevos procesos (proveedores, competencia, atención a clientes, etc.).
- Que el límite inferior siempre sea un producto con valor.

Según tradicionalmente existen tres tipos de procesos:

1. Unipersonales.
2. Funcionales o interdepartamentales.
3. Interfuncionales o interdepartamentales.

En SUNAT existen consultas a través del teléfono 01-3150730 (unipersonales), trámites personales, declaraciones observadas, solicitudes, etc. (funcionales o interdepartamentales) y comunicación de quiebre de multas antiguas, seguimiento de contribuyentes especiales a

través del Centro de servicio al contribuyente y la Intendencia de Lima (interfuncionales o interdepartamentales).

#### **b. Elementos de un proceso**

Según Moreno (2009) define que: “los elementos fundamentales los que nos permiten describir un proceso son: Input, Actividad, Output, Controles y mecanismos” (p. 82).

Se especifican los elementos siguientes:

1. Input (entradas) es el producto con características estandarizadas mínimas de conformidad. Solicitado por un requeridor (externo-interno); el producto es la salida de otro proceso (proveedor, cliente, etc.).
2. Actividad (o actividades) es un conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado. Una persona con autoridad, compromiso y preparación para cumplir con todas las actividades (métodos, procedimientos, software, hardware, etc.) y su actualización constante. Hay procesos adyacentes que son imperceptibles al proceso central (luz, agua, etc.).
3. Output (salidas) es el producto con calidad solicitada por un cliente. Este Output es el Input de otro proceso del cliente. Debe cumplir criterios de cantidad, calidad y satisfacción.
4. Controles son elementos que limitan o dirigen la actividad. Se trazan evaluaciones, supervisiones u observaciones que muestren indicadores de funcionamiento del proceso (nivel de resultados mostrados y satisfacción del cliente interno y externo).

5. Mecanismos son los medios necesarios para realizar el proceso. Se consideran a las personas, maquinarias y tecnologías

Entonces el input, output, proveedor y cliente definen los límites de cualquier proceso. Así llegamos a las nociones del modelo SIPOC.

### **c. Factores de un proceso**

Se utiliza el diagrama Ishikawa para lograr el modelo adecuado.

Según Alcalde (2009a) “es una herramienta que nos ayuda a estudiar de forma estructurada todas las posibles causas que pueden producir variaciones en un proceso.” (p. 150).

Entonces, se considera el análisis de los siguientes factores (6M):

- Mano de obra: Guarda relación con todo capital humano (gerentes, directivos, trabajadores, etc.) que conforman el capital intelectual adecuado y necesario. Ellos identifican las acciones en cuanto al mantenimiento, mejoras, ajustes, etc.
- Materiales: Referido como insumos, es todo material requerido para que el proceso funcione. Incluye los servicios básicos, alojamiento, alimentación, etc.
- Maquinaria: Son recursos físicos (activos fijos) que incluye infraestructura, herramientas, hardware, software, etc.
- Métodos: Es la planificación del proceso. Reúne los reglamentos, manuales y procedimientos. Entre ellos el reglamento de organización y funciones, manuales de ejecución, supervisión,

mantenimiento, seguridad, etc.; en procedimientos existen los administrativos, financieros, contables, jurídicos, etc.

- Medio ambiente: Es todo entorno del proceso que cumple las condiciones específicas imprescindibles para su desarrollo. Es decir, define las proporciones de cantidad, calidad, tiempo, nivel de satisfacción, etc. Aquí se mejora o perfecciona el funcionamiento del proceso y se percibe los ajustes, cuellos de botella, errores, faltas, etc.
- Medida: Es el sistema de información cuantitativo que sirve para reducir los costos y gastos. Se refiere al cálculo adecuado para el requerimiento de materiales, nivel de desgastes, nivel de residuos, etc.

Según el siguiente Gráfico N° 14, se esquematiza los límites, factores y elementos.

Gráfico N° 14: Límites, elementos y factores del Proceso

LÍMITES, ELEMENTOS Y FACTORES DE UN PROCESO				
ENTRADA / INPUT		PROCESO	SALIDA / OUTPUT	
PRODUCTO	PROVEEDOR (*)		PRODUCTO	CLIENTE (*)
CARACTERÍSTICAS OBJETIVAS (Requisitos QSP) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	*Operación	<b>MANO DE OBRA:</b> *Responsable del proceso. *Miembros del Equipo.  <b>MATERIALES:</b> *Materias primas. *Información.  <b>MAQUINARIA:</b> *Recursos físicos. *Herramientas. *Hardware y software.	CARACTERÍSTICAS OBJETIVAS (Requisitos QSP) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SATISFACCIÓN
		<b>MÉTODOS:</b> CAUSAS *Medición/Evaluación: Funcionamiento del proceso. Producto. Satisfacción del cliente.		
Medidas de:		Eficiencia y Eficacia	Cumplimiento	Satisfacción

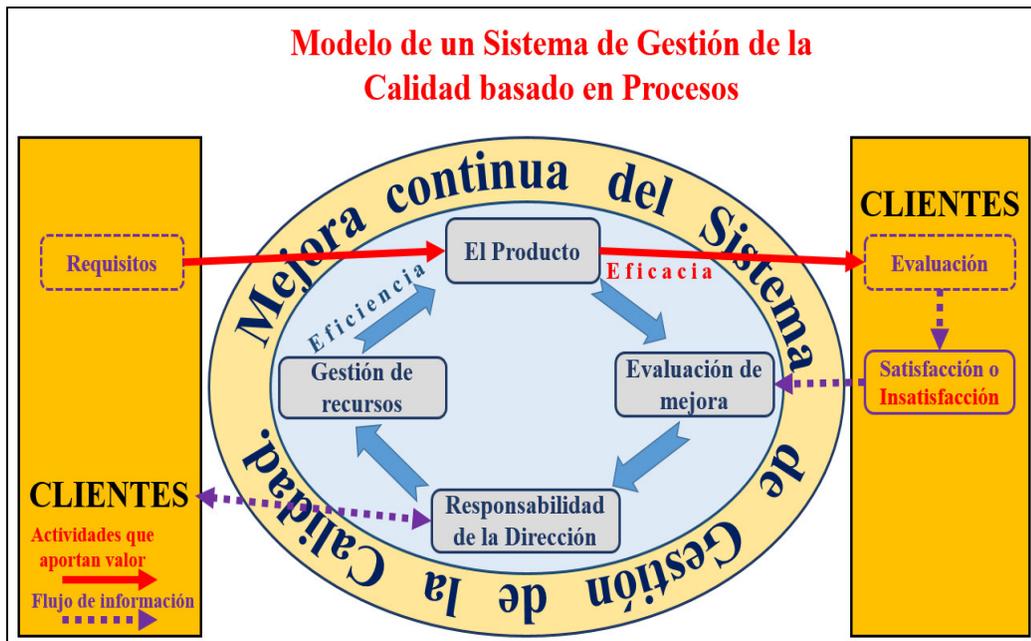
Fuente: Pérez (2010). Gestión por procesos. (p. 58)

### 2.2.3.2 Modelo de proceso ISO 9000

De acuerdo a la norma ISO 9000, citado por Nava y Jiménez (2005) afirma que un producto se define como “el resultado de un proceso” (p. 31). Donde según el Gráfico n° 15, el proceso inicia y termina con el cliente y se pone énfasis en:

1. Comprender y cumplir los requisitos.
2. Considerar los procesos que aportan valor.
3. Obtener resultados de desempeño y eficacia del proceso.
4. Mejora continua sobre la base de mediciones objetivas.

Gráfico N° 15: Modelo del Sistema de Gestión basado en Procesos.



Fuente: ISO 9001:2005

A través de dicho modelo la organización entiende la importancia de evaluar la mejora en base a la satisfacción o insatisfacción del cliente, haciendo énfasis en la responsabilidad de una dirección al proceso,

eficiencia de la gestión de los recursos y la eficacia del producto resultante en el cliente. Lograr la mejora continua es obtener y mantener a través de la continuidad de la satisfacción del cliente.

En este modelo, el cliente es la base del cual depende el funcionamiento del proceso, como dos magnetos es quien le da energía y vida a la rueda del proceso para que gire y logre valor con calidad necesaria.

### **2.2.3.3 Modelo EFQM para la Excelencia**

El modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) está compuesto de nueve componentes, donde los primeros cinco son agentes formuladores y ejecutores; y los otros cuatro criterios son agentes receptores y evaluadores. Entre todos existe un efecto multiplicador retro-alimentador que es la innovación y el aprendizaje los cuales aportan valor y mejora continua.

La característica primordial del modelo es la evaluación continua obteniendo indicadores tanto positivos como negativos que sirven para identificar fallas, inconvenientes, etc.; y así optimizar la continuidad del proceso.

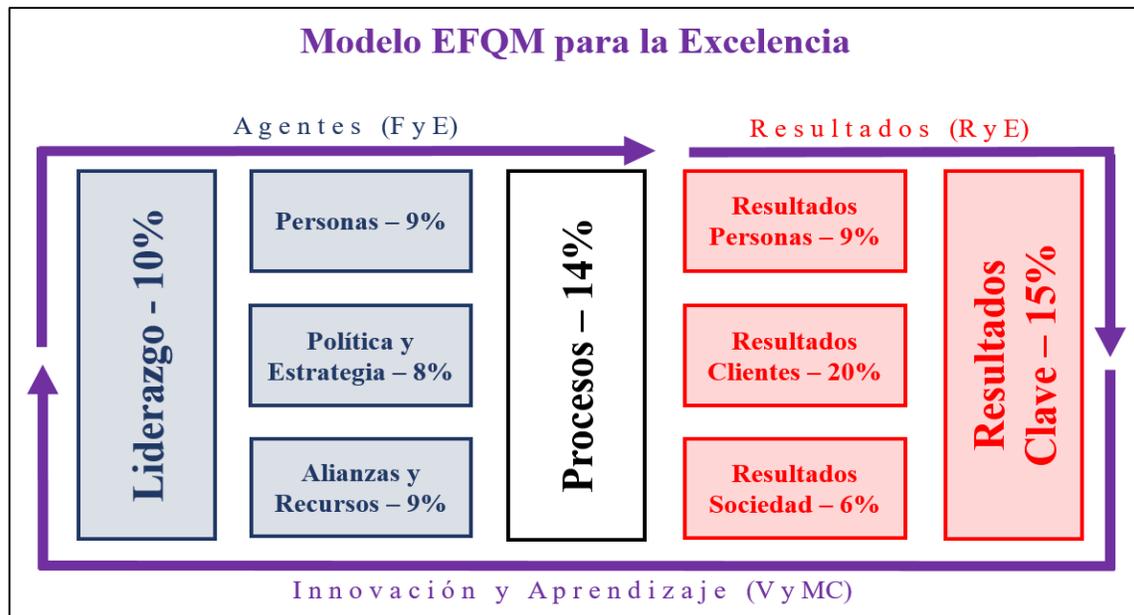
Según Ferrando y Granero (2005) el modelo se basa en:

Los resultados excelentes en el rendimiento general de una Organización, en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa se logran mediante un Liderazgo que dirija e impulse la Política y Estrategia, que se hará realidad a través de las

personas de la Organización, las Alianzas y Recursos y los Procesos (p. 32).

Según el Gráfico N° 16, el modelo inicia con un agente promotor del liderazgo, que con determinado capital intelectual de los factores del personal (política y estrategia; y alianzas y recursos), formulan recursos tangibles e intangibles, ejecutando determinados factores que traducen en el producto que resuelva determinadas exigencias ocasionando resultados satisfactorios o insatisfactorios. Aprender e innovar es parte de la mejora del funcionamiento de los componentes de dicho modelo.

Gráfico N° 16: Modelo EFQM para la Excelencia



Fuente: <http://www.efqm.es/>

Los resultados exigidos a los gerentes, son en función al modelo propuesto, como son:

1. Establecer políticas y estrategias coherentes y alcanzables.

2. Habilitar recursos necesarios para el mantenimiento y desarrollo.
3. Participar activamente en la evaluación y mejora de los resultados actuales en el nivel de los procesos en ejecución.
4. Promover incentivos, novedades y positivas ideas que mejoren y agilicen los objetivos organizacionales.

#### **2.2.4 El Producto**

Según la RAE (2014e) producto proviene del latín “productus” que significa “cosa producida”. Es decir, se hace referencia a un objeto.

Pero, el producto no simplemente es el resultado de un proceso sino que transporta la imagen de la organización. La calidad, el rubro, la necesidad, la satisfacción, etc.; la elección del producto hace que una empresa continúe su funcionamiento.

Según Kotler y Armstrong (2003) lo definen como:

Cualquier cosa que se pueda ofrecer a un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo y que pudiera satisfacer un deseo o una necesidad. Los productos incluyen más que solo bienes tangibles. En una definición amplia, los productos incluyen objetos físicos, servicios, eventos, personas, lugares, organizaciones, ideas o combinaciones de estas entidades. (p. 278)

El producto es una cosa tangible y/o intangible que alivie el deseo o la necesidad.

Según Rodríguez (2006) el producto:

constituye el medio del que dispone la empresa o cualquier organización humana, para satisfacer las necesidades de los

consumidores. (...) es cualquier bien material, servicio o idea que es susceptible de satisfacer una necesidad del consumidor y que, además, tiene un valor para él. (p.25)

El producto es el medio empresarial u organizacional por excelencia que pueden ser bienes, servicios o ideas.

Según Esteban et al. (2008) lo define como:

Conjunto de cualidades físicas o tangibles y psicológicas o intangibles que el consumidor/comprador considera que tiene un determinado bien o servicio para satisfacer sus deseos y necesidades, siendo susceptible de ser comercializado o intercambiado para ser usado, consumido o disfrutado. (pp. 396-397)

Pero las entidades públicas no son empresas, la calidad del producto no determina su desaparición, sea bueno o malo el producto, el funcionario y la entidad continúan funcionando.

Cuadro N° 7: Definición de Producto.

Autor	Año	Producto	Finalidad
Kotler y Armstrong	2003	Son objetos físicos, servicios, eventos, personas, lugares, organizaciones, ideas o combinaciones de estas entidades	Para su atención, adquisición, uso o consumo y que pudiera satisfacer una necesidad
Rodríguez	2006	Todo medio que dispone una empresa u organización humana	Para satisfacer las necesidades de los consumidores
Esteban et al.	2008	Un conjunto de cualidades físicas o tangibles y psicológicas o intangibles que el consumidor/comprador considera que tiene un determinado bien o servicio	para satisfacer sus deseos y necesidades
En conclusión		Son objetos físicos, servicios, eventos, personas, lugares, organizaciones, ideas o combinaciones de estas entidades que dispone una organización	Para su atención, adquisición, uso o consumo y satisfacer así los deseos y necesidades del consumidor/comprador

Elaboración propia

Según Cuadro N° 7, se concluye que el producto (bienes y/o servicios e ideas) es un conjunto de cualidades tangibles e intangibles conformadas en un proceso que sirven como medio organizacional para alcanzar la satisfacción y expectativa que se pueda percibir del consumidor o cliente final.

#### **2.2.4.1 Evaluación del cliente**

Es quien decide qué organización continúa en el mercado, dando su visto bueno ante la combinación correcta de personas y procesos para obtener el producto de mayor calidad posible. El estudio de mercado correcto detalla el comportamiento del cliente, sus expectativas, necesidades, criterios, preferencias, etc., hacen posible elaborar el planeamiento de comercialización hacia el cliente logrando así reconocer las exigencias del consumidor. El cliente tiene tantas exigencias que es posible satisfacer unas y dejar insatisfechas otras. Es por ello que una de las formas para informarse acerca de la experiencia que producto causa en el consumidor es preguntárselo a través de una encuesta.

#### **2.2.4.2 Evaluación en la organización**

Normalmente las organizaciones utilizan este tipo de evaluaciones como base de información para el desempeño de sus empleados. Se establecen encuestas programadas para los clientes que sirven después como criterios de desempeño en las evaluaciones de personal. Se esperan resultados de criterios más objetivos, empleados más eficaces, clientes mejor satisfechos y un mayor desempeño de la organización.

Entonces para obtener clientes fidelizados, tenemos que tener empleados exitosos que puedan conformar equipos exitosos, para ello tenemos que complementarlos uno con otro, unirlos, motivarlos y causarles inspiración. Perseverar en la creación de productos. Una manera de lograrlo es formar los objetivos. Administrar los objetivos (APO) cumple un papel importante para esos fines.

#### **2.2.4.3 Evaluación de la imagen**

Una organización de acuerdo al producto que ofrezca es reconocida con una determinada preferencia llamada imagen. Es buena si el producto cumple las exigencias, lo cual fue promocionado en los medios de comunicación estratégicos. La imagen es la identificación de la organización, su cultura organizacional, la aceptación de sus clientes, sus proveedores, las relaciones inter institucionales y el personal de la organización. La eficiencia de los recursos y la eficacia del personal hacen frente a las turbulencias del mercado, así como la creatividad por continuar día a día en crear nuevos productos que satisfagan ideas, deseos, experiencias, necesidades, etc.

Las estrategias de mercadeo, los objetivos concretos y las metas programadas y correctas hacen posible la continuidad de la imagen. En consecuencia, la publicidad del producto, oferta de precios, promociones, regalos, exclusividades, ahorro de tiempo, comodidad, durabilidad y demás exigencias, demuestran el prestigio de la imagen obtenida de una organización.

#### 2.2.4.4 Evaluación de la marca

La marca es un conjunto de signos, símbolos y significados que configuran la identidad de la organización. Formula de cuatro factores que son: un ícono visual o grafismo, un logotipo, una idea que represente la empresa y una publicidad coherente que agrupe los factores en un todo comunicativo, fácil de percibir y perdurable en el tiempo. Por ejemplo Coca cola estaba luchando por afianzarse en el mercado peruano y derrotar a la Inka cola, al final no pudo contra ella, así que Coca cola se unió a la Inka cola.

La marca debe llevar los siguientes criterios de valor:

1. Nombre claro, diferencial, destacable, suene claro, perceptible rápidamente y proyecte la cultura empresarial.
2. Configurar una armonía entre el diseño de la marca y la identidad corporativa.
3. Mantener la calidad percibida en sus productos y servicios.
4. Debe comunicar la visión, la misión y demás mensajes que quiere transmitir la organización.
5. Relanzamiento de la marca cuando necesite una renovación o modificación.

La razón de cambio o mejora de una marca principalmente es porque el producto no se vende o en su defecto su mantenimiento ocasiona pérdidas, ello debilita la maniobra de la organización y su probable desaparición del mercado. Quizás el producto sea muy bueno pero resulta mal comercializado, es por ello que se tiene que realizar los estudios

necesarios para realizar los cambios que se efectuarán en la marca así como los nuevos puntos de comercialización y distribución para el lanzamiento al mercado.

### **2.2.5 La Corrupción y otros delitos**

Según la RAE (2014f) corrupción proviene del latín “corruptio”, “onis” que significa “acción y efecto de corromper o corromperse”.

Según Transparencia Internacional (2016) la define como “el abuso del poder confiado para beneficio privado. Puede clasificarse como grande, mezquino y político, dependiendo de las cantidades de dinero perdidas y del sector donde se produce” (párr.1).

El abuso puede ser perpetrado por una persona con poder de decisión en el sector público o privado; iniciado por dicha persona o provocado por un tercero de quiera influir en el proceso de toma de decisiones”. El funcionario público sabe o se informa de las leyes que debe cumplir, pero sin embargo las incumple con total uso de razón.

Según el Código Penal, cohecho activo genérico dice:

El que, bajo cualquier modalidad, ofrece, da o promete a un funcionario o servidor público donativo, promesa, ventaja o beneficio para que realice u omita actos en violación de sus obligaciones, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de cuatro ni mayor de seis años.  
(D.L. 635, 2016, art. 397)

Y modificado por la Ley que incorpora la pena de multa para los delitos cometidos por funcionarios públicos, adiciona: “y con trescientos sesenta y cinco a setecientos treinta días-multa” (Ley 30111, 2013, art. 397).

Según el Código Penal, en el Cuadro N° 8 se realiza un análisis de la pena y los días multa en la Sección I: abuso de autoridad donde se dice:

El funcionario que abusando de sus atribuciones, comete u ordena un acto arbitrario que cause perjuicio a alguien será reprimido con pena privativa de la libertad no mayor de tres años.

Si los hechos derivan de un procedimiento de cobranza coactiva, la pena privativa de libertad será no menor de dos ni mayor de cuatro años.

(D.L. 635, 2016, art. 376)

Cuadro N° 8: Abuso de autoridad.

Art. N°	Código Penal - Título XVIII - Capítulo II - Sección I : Abuso de autoridad	Pena privativa de libertad años "x"	Días multa "y"	Inhabilit.
376	Abuso de autoridad	$x < 3$		
376	Si deriva en cobranza coactiva	$2 < x < 4$		
376-A	Con entrega de bienes y servicios	$3 < x < 6$		Si
376-B	Otorgamiento ilegítimo sobre inmuebles	$4 < x < 6$		
376-B	Si personas ilegales ocupan o usurpan	$5 < x < 8$		
377	Omisión, rehusamiento o demora de actos funcionales	$x < 2$	$30 < y < 60$	
378	Denegación o deficiente apoyo policial	$x < 2$		
378	Un particular sobre garantías o violencia familiar	$2 < x < 4$		
379	Requerimiento indebido de la fuerza pública	$x < 3$		
380	Abandono de cargo	$x < 2$		
380	Incita al abandono colectivo	$x < 3$		
381	Nombramiento o aceptación ilegal		$60 < y < 120$	
381	El que acepta el nombramiento		$60 < y < 120$	

Elaboración Propia. Fuente: Código Penal D.L. N° 635.

Según el Cuadro N° 9, se observa un análisis de los delitos vinculados a concusión y corrupción de funcionarios.

Cuadro N° 9: Concusión y Corrupción de funcionarios.

Art. N°	Sección II : Concusión	Pena privativa de libertad años "x"	Días multa "y"	Servicio comunitario jornadas "z"
382	Concusión	$2 < x < 8$	$180 < y < 365$	
383	Cobro indebido	$1 < x < 4$		
384	Colusión simple	$3 < x < 6$	$180 < y < 365$	
384	Colusión agravada	$6 < x < 15$	$365 < y < 730$	
385	Patrocinio ilegal	$x < 2$		ó $20 < z < 40$
Art. N°	Sección IV : Corrupción de Funcionarios	Pena privativa de libertad años "x"	Días multa "y"	Inhabilitado
393	Cohecho pasivo propio - F. acepta donativo	$5 < x < 8$	$180 < y < 365$	Si
393	Cohecho pasivo propio - F. solicita donativo	$6 < x < 8$	$365 < y < 730$	Si
393	Cohecho pasivo propio - F. condiciona conducta	$8 < x < 10$	$365 < y < 730$	Si
393-A	Soborno internacional pasivo	$5 < x < 8$	$365 < y < 730$	
394	Cohecho pasivo impropio - F. acepta donativo	$4 < x < 6$	$180 < y < 365$	Si
394	Cohecho pasivo impropio - F. solicita donativo	$5 < x < 8$	$365 < y < 730$	Si
395	Cohecho pasivo específico - F. acepta donativo	$6 < x < 15$	$180 < y < 365$	Si
395	Cohecho pasivo específico - F. solicita donativo	$8 < x < 15$	$365 < y < 730$	Si
396	Corrupción pasiva de auxiliares jurisdiccionales	$5 < x < 8$	$180 < y < 365$	Si
397	Cohecho activo genérico - viola sus obligaciones	$4 < x < 6$	$365 < y < 730$	
397	Cohecho activo genérico - omite sus actos	$3 < x < 5$	$365 < y < 730$	
397-A	Cohecho activo transnacional	$5 < x < 8$	$365 < y < 730$	
398	Cohecho activo específico - Magistrado o análogo	$5 < x < 8$	$365 < y < 730$	Si
398	Cohecho activo específico - Secretario o análogo	$4 < x < 8$	$365 < y < 730$	Si
398	Cohecho activo específico - Abogado	$5 < x < 8$	$365 < y < 730$	Si
399	Neg. incompatible o aprov. indeb. de cargo	$4 < x < 6$	$180 < y < 365$	Si
400	Tráfico de influencias - Persona	$4 < x < 6$	$180 < y < 365$	
400	Tráfico de influencias - F	$4 < x < 8$	$365 < y < 730$	Si
401	Enriquecimiento ilícito - F	$5 < x < 10$	$365 < y < 730$	
401	Enriquecimiento ilícito - Antejucio	$10 < x < 15$	$365 < y < 730$	

Elaboración Propia. Fuente: Código Penal D.L. N° 635.

Y finalmente, según el Cuadro N° 10, se observa un análisis de los delitos en la Sección III: Peculado.

Cuadro N° 10: Peculado.

Art. N°	Sección III : Peculado	Pena privativa de libertad años "x"	Días multa "y"	Servicio comunitario jornadas "z"
387	Peculado	$4 < x < 8$	$180 < y < 365$	
387	Mayor 10 UIT	$8 < x < 12$	$365 < y < 730$	
387	Destinado a apoyo social o asistencial	$8 < x < 12$	$365 < y < 730$	
387	Si el agente sustrae a través de otras personas	$x < 2$		$20 < z < 40$
387	Destinado a apoyo social o asistencial (anterior)	$3 < x < 5$	$150 < y < 230$	
388	Peculado de uso, Aplicable al contratista	$2 < x < 4$	$180 < y < 365$	
389	Malversación	$1 < x < 4$	$180 < y < 365$	
389	Destinado a apoyo social o asistencial (anterior)	$3 < x < 8$	$y = 365$	
390	Retardo injustificado de pago	$x < 2$		
391	Rehusó entrega de bienes deposit. o en custodia	$x < 2$		
392	Extensión del tipo (Entidades de Beneficencia)	Aplica Art. 387-389	Art. 387-389	Art. 387-389

Elaboración Propia. Fuente: Código Penal N° 635.

Además, según la Ley Orgánica de Municipalidades dice:

la administración municipal adopta una estructura gerencial sustentándose en principios de programación, dirección, ejecución, supervisión, control concurrente y posterior. Se rige por los principios de legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, participación y seguridad ciudadana, y por los contenidos en la Ley N° 27444. Las facultades y funciones se establecen en los instrumentos de gestión y la presente ley. (Ley 27972, 2003, art. 26)

Es decir, el funcionario debe resguardar el uso de los principios antes mencionados en la Ley N° 27972 y aplicarlos en su gobierno.

Según la Ley del Código de Ética de la Función Pública dice:

los fines de la función pública son el Servicio a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. (Ley 27815, 2002, art. 3)

Es decir, la Ley obliga a todo funcionario público a actuar con ética frente al servicio a la Nación a través del uso de bienes, rentas y la ejecución presupuestaria.

A través de la Ley Orgánica de Municipalidades, la Ley de Procedimiento Administrativo General y la Ley de Código de Ética de la función Pública, obliga a todo funcionario a trabajar con transparencia en beneficio de la población de su jurisdicción y/o competencia.

Pero, en la actualidad el funcionario público realiza concertaciones y establece vínculos de poder. Por ello según la Ley que prohíbe la suspensión de la ejecución de la pena a los delitos cometidos por funcionarios y servidores públicos, dice: “la suspensión para la ejecución de la pena es inapelable a los funcionarios o servidores públicos condenados por cualquiera de los delitos dolosos previstos en los artículos 384 y 387” (Ley 30304, 2015).

Es decir, estos artículos hacen referencia a los delitos de colusión simple y agravada; y peculado doloso y culposo respectivamente.

Aún con la Ley que modifica la ley núm. 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y amplía las

facultades en el proceso para sancionar en materia de responsabilidad administrativa funcional dice: “Son exceptuadas las autoridades elegidas por votación popular, los titulares de los organismos constitucionalmente autónomos y las autoridades que cuentan con la prerrogativa del antejuicio político” (Ley 29622, 2010, art. 45).

Es decir, Contraloría no puede manejar la corrupción, ya que el funcionario titular de la institución es el que encabeza dichos actos. Por lo mencionado en el artículo anterior simplemente no pueden ser sancionados.

Según el Cuadro N° 11, a través del historial mostrado los niveles porcentuales de la corrupción en el Perú era de un 4.5% del PBI entre los años 1990 - 1999.

Cuadro N° 11: Historial de la Corrupción en el Perú.

Década	I PBI (a,b)	II Gasto gobierno (a,b)	III Costo corrupción (c)	IV Nivel gasto III/II %	IV Nivel PBI III/I %
1900 - 1909	230	8.9	2.2	25	1.0
1910 - 1919	445	17.8	5.0	28	1.1
1920 - 1929	809	43.2	31.1	72	3.8
1930 - 1939	539	36.4	16.5	45	3.1
1940 - 1949	866	69.2	29.0	42	3.3
1950 - 1959	1,883	149.0	67.9	46	3.6
1960 - 1969	4,863	571.0	178.6	31	3.7
1970 - 1979	12,540	1,464.0	618.0	42	4.9
1980 - 1989	25,303	2,889.0	1,010.0	35	4.0
1990 - 1999	45,624	4,090.0	2,038.0	50	<b>4.5</b>

Fuente: Quiroz (2013). Historia de la corrupción en el Perú. (p. 454)

Según Proética (2015) sostiene que el segundo problema a nivel nacional es la corrupción con 46%. Y a nivel de Estado, el principal problema sin ninguna duda es la corrupción de funcionarios y autoridades con 61% y se mantiene constante.

## **2.2.6 Calidad de vida de la Población**

### **2.2.6.1 Definición de Calidad**

Según la RAE (2014g) proviene del verbo latino “qualitas”, “-atis” que significa “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. Del significado se traduce: evaluar su valor.

La calidad tiene un significado muy relativo, no solo se delimita por las condiciones físicas finales de lo producido sino por las experiencias posteriores del cliente.

Según Alcalde (2009b) concluye es “el grado de excelencia, ausencia de defectos, conformidad con las especificaciones, satisfacer las necesidades de los clientes, buena relación precio-calidad y aptitud para el uso” (p. 6).

Es el resultado de un proceso productivo enfocado a múltiples exigencias específicas del cliente.

Según Cuatrecasas (2012) afirma es “el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (p. 575).

El desempeño empresarial demuestra sus potencialidades expresadas directamente hacia los requerimientos del cliente.

Según Ocaña (2012) define es “el conjunto de características de una entidad que sustenta la habilidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas” (p. 91).

En conclusión, calidad se define como el conjunto de características con grado de excelencia del producto (bienes o servicios) de una organización que cumplen las especificaciones, necesidades y expectativas expresadas o implícitas del cliente o usuario.

#### **2.2.6.2 Definición de calidad de vida**

Según la RAE (2014h), vida proviene del latín “vita” y significa “estado o condición a que está sujeta la manera de vivir de una persona”. Se entiende a las condiciones existenciales de la persona.

La calidad de vida implica todos los aspectos relacionados íntegramente a la persona con su entorno.

Según Bernal (2014) la valora en 4 aspectos: “el bienestar físico, mental, espiritual y social” (p. 12).

Para alcanzar una calidad de vida es necesario obtener bienestar en diferentes aspectos, que integradas de forma particular transmite una sensación de armonía y felicidad.

Según Cabedo (2003) es “estar a gusto, encontrarse bien, llevar una vida digna, ser feliz. Es complicado porque es subjetivo, íntimo, espiritual, en cierto modo, eso que llamaremos felicidad o estar bien”. (p. 95).

La calidad de vida se valora desde una percepción subjetiva y a través de una base cultural de valores predeterminados, busca formular y evaluar constantemente su visión existencial-espiritual aprendida también de sus experiencias.

Según el Gráfico N° 17, Montero y Fernández (2012) concluyen es “la percepción del individuo de su posición en la vida en el contexto de cultura y sistema de valores, que él vive en relación a sus objetivos, expectativas, patrones y preocupaciones (OMS)”. (p. 64).

Gráfico N° 17: Conceptualización sobre Calidad de Vida

Conceptualización de la OMS sobre la Calidad de Vida	
Esferas/Dimensiones	Facetas
Física	Dolor, Malestar, Energía, Cansancio, Sueño, Descanso.
Psicológica	Sentimientos positivos, Labor de reflexión, Aprendizaje, Memoria, Concentración, Autoestima, Imagen y apariencia corporal, Sentimientos negativos.
Grado de Independencia	Movilidad, Actividades de vida diaria, Dependencia respecto a medicaciones y tratamientos, Capacidad de trabajo.
Relaciones Sociales	Relaciones personales, Apoyo social, Actividad sexual.
Entorno	Seguridad física, Entorno doméstico, Recursos financieros, Atención sanitaria y social: disponibilidad y calidad, Oportunidades para adquirir información y aptitudes nuevas, Actividades recreativas: participación y oportunidades, Entorno físico: contaminación, ruido, tráfico, clima, transporte.
Espiritual	Espiritualidad, religión, creencias personales.

Fuente: Montero y Fernández (2012). Calidad de vida, inclusión social y procesos de intervención. (p. 67)

Según el Cuadro N° 12, se concluye que calidad de vida es la percepción de bienestar subjetivo relacionado al aspecto físico, mental, espiritual y social del individuo, formulada y evaluada desde un contexto cultural y sistema de sus valores aprendidos y vinculados a satisfacer sus

necesidades relativas a objetivos, expectativas, patrones y preocupaciones. Aprovecha las oportunidades de desarrollo socio-económico, ambiental, político, jurídico y cultural.

Cuadro N° 12: Definición de Calidad de Vida.

Autor	Año	Calidad de Vida
Bernal	2014	Es el bienestar físico, mental, espiritual y social.
Cabedo	2003	Estar a gusto, encontrarse bien, llevar una vida digna, ser feliz. Es complicado porque es subjetivo, íntimo, espiritual, en cierto modo, eso que llamaremos felicidad o estar bien.
Montero y Fernández	2012	Percepción del individuo de su posición en la vida en el contexto de cultura y sistema de valores, que él vive en relación a sus objetivos, expectativas, patrones y preocupaciones (OMS).
En conclusión		Percepción de bienestar subjetivo relacionado al aspecto físico, mental, espiritual y social del individuo, formulada y evaluada desde un contexto cultural y sistema de sus valores aprendidos y vinculados a satisfacer sus necesidades relativas a objetivos, expectativas, patrones y preocupaciones.

Elaboración propia

### 2.2.6.3 Seguridad ciudadana

Según Mollericona, Tinini y Paredes (2007) la seguridad ciudadana establece:

Un nivel de interacción entre Estado y sociedad para obtener el bien colectivo que es la seguridad. Dicha seguridad implica (o, al menos, supone) velar por la libertad y la propiedad, toda vez que son elementos que se encuentran en el centro del desarrollo de la sociedad actual y el Estado de Derecho (pp. 8-9).

La seguridad ciudadana es la participación entre Estado y sociedad para lograr el cuidado de la libertad y la propiedad como interés común.

Según la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, define Seguridad Ciudadana como:

La acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas (Ley 27933, 2003, art. 2).

Según el Reglamento de la Ley N° 27933, define Seguridad Ciudadana como:

La acción integrada, multisectorial e intergubernamental, con base territorial y articulada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, con la finalidad de asegurar su protección y convivencia pacífica a través de la previsión, control y erradicación de la violencia, delitos, faltas y contravenciones; así como la utilización pacífica de las vías y espacios públicos, la rehabilitación y restauración social y la atención a las víctimas (D.S. 011-2014-IN, 2014, art. 3).

El Estado promueve la previsión ante los delitos, entiende claramente el significado de su importancia, pero en la realidad no han sido capaces de aplicarla. En la actualidad, según Proética (2015) el principal problema que padece el Perú es la delincuencia con un 62%.

Los miembros del Comité Distrital, en base a la realidad particular de sus respectivos distritos incorporan los miembros que crea convenientes.

A nivel local la responsabilidad la lleva el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana – CODISEC, presidido por el Alcalde de la jurisdicción e integrado por los siguientes miembros:

- La autoridad política de mayor nivel de la localidad.
- El Comisario de la PNP a cuya jurisdicción pertenece el distrito.
- Un representante del poder judicial.
- Dos alcaldes de centros poblados menores.
- Un representante de las Juntas Vecinales.
- Un representante de las Rondas Campesinas.

Según el Cuadro N° 13, se observa que el distrito está incrementando la inseguridad y la delincuencia. Los integrantes de la Policía Nacional del Perú y el Serenazgo de la jurisdicción no son suficientes ante la falta de seguridad existente. Según el Plan Local de Seguridad Ciudadana del Distrito de Villa El Salvador (2017) elaborado por el CODISEC, dice:

Según la organización mundial de la salud (OMS) el número recomendable de policías que cuidan el tema de la seguridad ciudadana es de uno (1) por 250 personas, sin embargo en el caso de Lima, es de 1 por 854 personas, con lo cual debemos tener una idea de por qué muchos de los problemas desbordan a la PNP (p. 20).

Se concluye que seguridad ciudadana es la relación integradora del aparato Estatal con la participación de la sociedad para asegurar la convivencia pacífica de personas y espacios públicos con la finalidad de velar por la libertad y la propiedad.

Cuadro N° 13: Cuadro de Incidencias Anual – Villa El Salvador 2015-2016.

TIPO DE INTERVENCIONES	NUMERO DE CASOS 2015						NUMERO DE CASOS 2016						TOTAL
	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	
Apoyo y disuasión de pandillaje	95	97	126	65	65	70	68	87	107	158	90	101	1,129
Prevención a robos de personas	133	133	150	146	146	145	116	101	127	145	101	117	1,560
Prevención consumo de drogas	156	150	169	152	152	167	205	180	228	218	205	179	2,161
Prevención al alcoholismo	253	277	323	255	255	249	320	318	320	299	318	318	3,505
Prevención a la violencia familiar	26	34	34	16	16	45	37	28	57	77	29	81	480
Intento de violación	2			3	3	2	3	2	1	1	2	1	20
Apoyo actividades deportivas y festivas	123	111	128	127	127	95	170	150	189	160	157	98	1,635
Apoyo a los accidentes de tránsito	58	43	54	46	46	79	80	99	87	67	57	92	808
Apoyo a personas extraviadas	22	12	21	23	23	49	44	43	39	50	38	45	409
Apoyo a personas fallecidas en la vía pública	1					3		1		4		2	11
Prevención a robo de vehículos						13	15	4	10	20	17	13	92
Disuasión de ruidos molestos	38	50	39	49	49	197	170	199	200	215	197	207	1,610
Apoyo al control de incendios	6	5	2	9	9	15	20	7	2	20	5	8	108
Disuasión de arrojado de desmonte y residuos	51	62	71	61	61	59	60	51	60	56	48	50	690
Auxilio a contribuyentes (emergencias y traslados)	58	98	110	102	102	90	105	100	98	115	113	120	1,211
Apoyo a los operativos PNP Juntas Vecinales	153	159	112	85	85	159	166	169	170	189	165	150	1,762
Apoyo al orden (fiscalización, transporte, salud)	116	120	184	222	222	200	140	295	190	146	194	200	2,229
Disuasiones de orden público						13	15	16	13	17	10	10	94
Apoyo en seguridad a colegios y escuelas	223	406	386	282	282	140	100	200	205	250	190	300	2,964
Disuasión de malas costumbres (prostitutas, vagos)	3	2	6	1	1	68	59	55	50	57	38	80	420
Apoyo a prevención de desastres	43	87	140	109	109	247	159	165	68	170	141	198	1,636
<b>TOTAL</b>	<b>1,560</b>	<b>1,846</b>	<b>2,055</b>	<b>1,753</b>	<b>1,753</b>	<b>2,105</b>	<b>2,052</b>	<b>2,270</b>	<b>2,221</b>	<b>2,434</b>	<b>2,115</b>	<b>2,370</b>	<b>24,534</b>

Fuente: Plan Local de Seguridad Ciudadana (2017). CODISEC del distrito de Villa El Salvador. (pág. 33)

#### **2.2.6.4 Limpieza pública**

Según Soria (2011b) afirma que son “acciones de barrido y lavado de calles, locales públicos y plazas públicas, así como a recolección, transporte, descarga y disposición final de los residuos sólidos” (p. 299).

Según Sandoval (2009) afirma que:

El servicio de limpieza pública comprende: El servicio de recolección domiciliaria de escombros y desmonte; y el transporte, descarga, transferencia y disposición final de los residuos sólidos de los predios de la jurisdicción. El servicio de barrido y limpieza de vías, plazas y demás áreas públicas de la jurisdicción. (pp. 11-12)

Entonces, el servicio de limpieza pública trae como consecuencia el tratamiento de residuos sólidos y el mantenimiento de la salud pública.

Según Jiménez (2001) define “se entiende por residuo sólido cualquier material desechado que pueda o no tener utilidad alguna” (p. 453).

Según la Ley General de Residuos Sólidos define residuos sólidos como:

Aquellas sustancias, productos o subproductos en estado sólido o semisólido de los que su generador dispone, o está obligado a disponer, en virtud de lo establecido en la normatividad nacional o de los riesgos que causan a la salud y el ambiente, para ser manejados a través de un sistema (Ley 27314, 2000, art. 14).

Para articular esfuerzos del Estado tanto a nivel nacional, regional o local se ha creado la Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental, cuya finalidad es:

Asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental (...), coadyuvar a la existencia de ecosistemas saludables, viables y funcionales, al desarrollo de actividades productivas y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales que contribuyan a una efectiva gestión y protección del ambiente (Ley 29325, 2009, art. 3).

Según el Código Penal, referido al delito de contaminación del ambiente, dice:

El que infringiendo leyes, reglamentos o límites máximos permisibles, provoque o realice descargas, emisiones, emisiones de gases tóxicos, emisiones de ruido, filtraciones, vertimientos o radiaciones contaminantes en la atmósfera, el suelo, el subsuelo, las aguas terrestres, marítimas o subterráneas, que cause o pueda causar perjuicio, alteración o daño grave al ambiente o sus componentes, la calidad ambiental o la salud ambiental, según la calificación reglamentaria de la autoridad ambiental, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de cuatro años ni mayor de seis años y con cien a seiscientos días-multa. (D.L. 635, 2016, art. 304)

Pero, ello no es suficiente ya que en la práctica no se cumple, según el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (2014), Lima Metropolitana genera 0.65 kg de basura por habitante. Según el Gráfico

Nº 18, más de 888 toneladas de basura al día se queda en las calles, representando el 12% de la basura generada, significando un peligro sanitario para la población.

Gráfico Nº 18: Cifras de Lima Metropolitana



Fuente: OEFA (2014). Fiscalización Ambiental de Residuos Sólidos.

Pero, el principal problema radica en la falta de rellenos sanitarios (para residuos sólidos) y de seguridad (para residuos peligrosos) en Lima. Luego siguen la falta de escombreras (para residuos de construcción y demolición), la afluencia de botaderos y por último la falta de segregación y minimización de residuos sólidos (para reducción o reciclaje).

En conclusión, limpieza pública es el conjunto de acciones de barrido y lavado de espacios públicos; además asegurar el mejor tratamiento

inicial y final de residuos sólidos generados que permitan una percepción de ambientes libres, limpios y saludables.

#### **2.2.6.5 Áreas verdes**

Según Gómez (2014) afirma que:

Son concebidas habitualmente como una superficie de dos dimensiones y podría pensarse en fijar un determinado porcentaje de suelo entre las características para incluirlas dentro de la categoría de verde urbano. Sin embargo, el estrato arbóreo otorga a estas zonas el tercer eje, el vertical, permitiendo así que sean consideradas como espacios tridimensionales (p. 11).

Es decir, que no son solo superficies sino espacios tridimensionales que afectan no solo al ser humano sino a todos los seres vivos como los animales terrestres y aéreos.

Según la Ordenanza para la Conservación y Gestión de Áreas Verdes en la Provincia de Lima, define las áreas verdes como:

Aquellas áreas o espacios verdes, capaces de sostener o en donde se pueden establecer toda clase de especies vegetales (plantas de cobertura, arbustos, macizos florales, palmeras, árboles, entre otros) sin restricción alguna y está conformados por el suelo (...), subsuelo (...) y los aires (...). (Ordenanza 1852, 2014, art.5)

Según la Ordenanza para la Conservación y Gestión de Áreas Verdes en la Provincia de Lima, define las áreas verdes como espacios que albergan vegetación de todo tipo y que además incluye suelo, subsuelo y espacio aéreo que lo cubre.

“Bovet (1999) los espacios en los que predominan la vegetación, producen en los individuos una tendencia a la relajación y una disminución de la ansiedad”. (Muncharaz, 2013, p. 179)

Es decir, las áreas con árboles y jardines que son usualmente utilizados por las personas comúnmente en familia, los afecta psicológicamente dándoles una sensación de tranquilidad y armonía.

Según el Ministerio del Ambiente (2016), “el limeño promedio cuenta con 2.9 m<sup>2</sup> de área verde por habitante, siendo 8 m<sup>2</sup> lo recomendado por la OMS” (p.32).

Según el Gráfico N° 19, el Instituto Metropolitano de Planificación (2010), “de los 43 distritos (incluido el cercado), se cuenta con información completa de 16 distritos, lo cual nos permite visualizar un panorama sobre la problemática de las áreas verdes”. (p. 9)

Es decir, en promedio representa un 3.8 m<sup>2</sup> de área verde por habitante.

Gráfico N° 19: Áreas Verdes por habitante

DISTRITOS	EXTENSION POR DISTRITO (m <sup>2</sup> )	AREA COBERTUR A VERDE <sup>1</sup> (m <sup>2</sup> )	AREA CEMENTADA <sup>2</sup> (m <sup>2</sup> )	AREA TIERRA <sup>3</sup> (m <sup>2</sup> )	AREA DESTINADA PARA AREAS VERDES <sup>4</sup> TOTAL (m <sup>2</sup> )	POBLACION CENSADA 2007	(m <sup>2</sup> )/Habt con el Área Verde existente	(m <sup>2</sup> )/Habt con el Área Verde disponible
Comas	48750000	553418	235094	79799	868311	486977	1.14	1.78
El Agustino	12640000	420013	9200		429213	180262	2.33	2.38
Independencia	14560000	215646	10200	600000	825846	207647	1.04	3.98
Los Olivos	17250000	1298672	9760		1308432	318140	4.08	4.11
Puente Piedra	49170000	371622	27635		399257	233602	1.59	1.71
San Juan de Miraflores	22470000	1725202	6800		1732002	362643	4.76	4.78
Surquillo	46000000	205510	62002	4764	272276	89283	2.30	3.05
Santa Anita	10760000	452136	68599	100000	620735	184614	2.45	3.36
Santiago de Surco	34600000	1206332	190139		1396471	289597	4.17	4.82
San Borja	10380000	497580	69516		567096	105076	4.74	5.40
La Victoria	9130000	368031	43690		411721	192724	1.91	2.14
San Miguel	9590000	390745	78633		469378	129107	3.03	3.64
San Isidro	9710000	386429	91204		477633	58056	6.66	8.23
San Luis	3490000	128428	48158		176586	59213	2.17	2.98
Cieneguilla	226520000	89139	0		89139	26725	3.34	3.34
Chaclacayo	2800000	221983	0		221983	41110	5.40	5.40

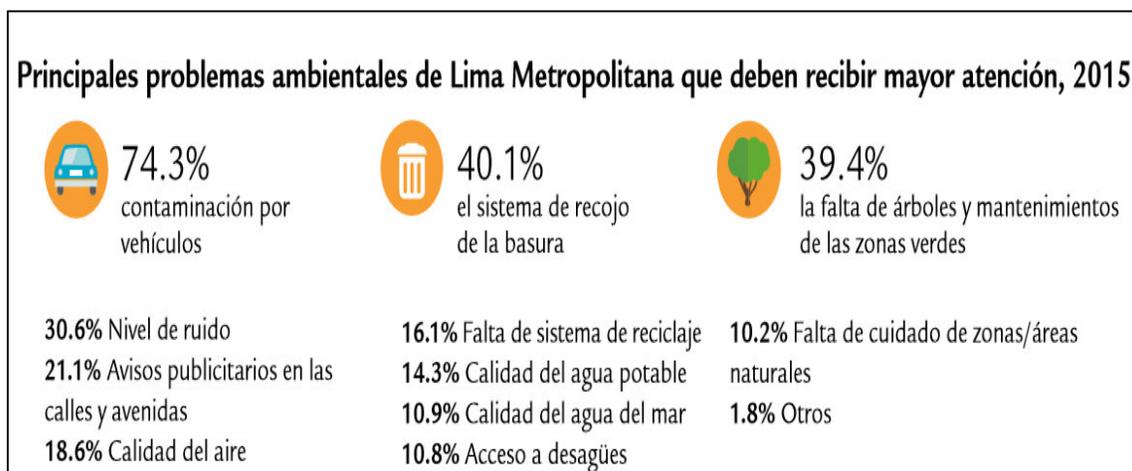
Fuente: Instituto Metropolitano de Planificación. (2010). Inventario de áreas verdes a nivel metropolitano. (p. 9)

Está disminuyendo el área verde por habitante en Lima y sus distritos, cada vez más se prefiere realizar obras de concreto sin realizar un correcto estudio de impacto ambiental. Es de esta manera a nivel local, que el alcalde y sus funcionarios contribuyen así a la destrucción del ecosistema en los barrios residenciales. Existen intereses particulares de fomentar la construcción de centros comerciales, sin realizar al menos una consulta previa al vecino que circunda dichas obras.

Según el Gráfico N° 20, la Asociación UNACEM (2016), en materia de áreas verdes, la percepción del ciudadano limeño muestra que uno de los

principales problemas es la falta de árboles y mantenimientos de las zonas verdes con un 39.4%. Otro de los problemas importantes es el uso desmedido de la bocina de los vehículos, que originan una sordera momentánea en las principales avenidas y paraderos.

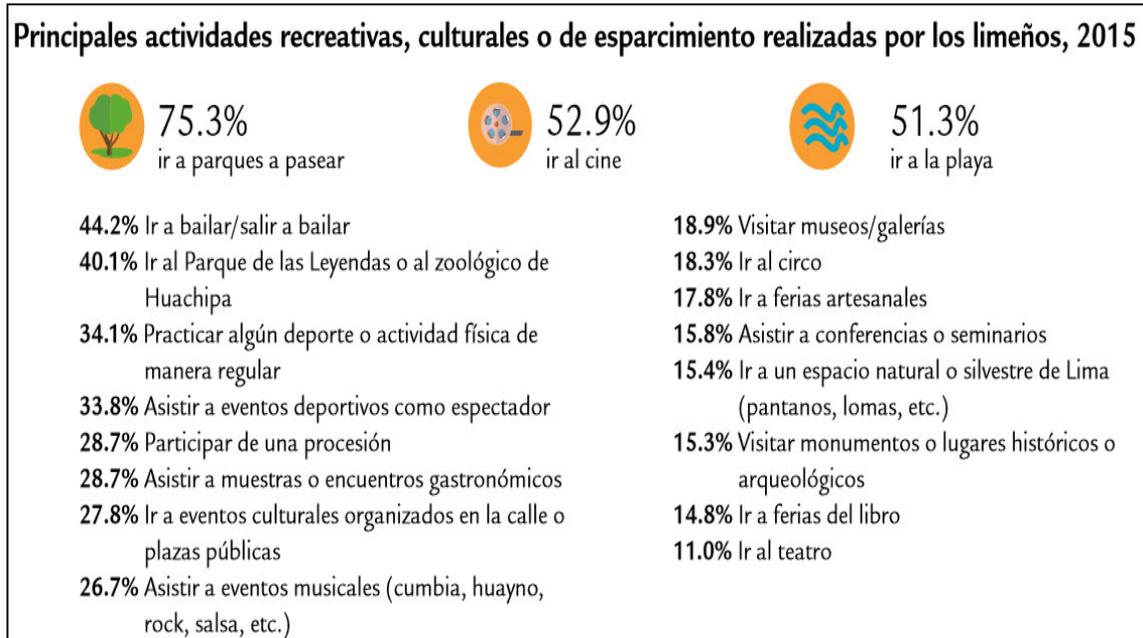
Gráfico N° 20: Problemas en Lima Metropolitana



Fuente: Asociación UNACEM (2016). Encuesta Lima como vamos: VI Informe sobre percepción sobre calidad de vida. (p. 11)

También, según el Gráfico N° 21, entre sus principales actividades recreativas, el uso libre de áreas verdes es la primera y más importante opción para la mayoría de ciudadanos. Ir a los parques a pasear representa un 75.3% de preferencia, debido principalmente al ambiente sano, anti estrés y de deporte que ello proporciona al vecino. Otro de los pasatiempos de mayor preferencia es la asistencia masiva a las playas en épocas de verano que representa un 51.3%. Algunos de estos lugares se encuentran descuidados y desprotegidos, donde los visitantes pueden llegar a sufrir robos, intoxicaciones, atropellos y demás imprevistos.

Gráfico N° 21: Principales actividades recreativas



Fuente: Asociación UNACEM (2016). Encuesta Lima como vamos: VI Informe sobre percepción sobre calidad de vida. (p. 16)

En conclusión, áreas verdes son espacios libres, vegetales y tridimensionales que en determinada porción de suelo, subsuelo y aires pueden plantarse espontánea y artificialmente produciendo en las personas una sensación de relajación y disminución de la ansiedad.

#### 2.2.6.6 Obras públicas

Según Gordillo (2015) afirma que:

Los elementos de la noción de obra pública que aquí adoptamos son cuatro: 1) se trata de una cosa mueble o inmueble, 2) de construcción artificial, es decir, realizada por la mano del hombre (por oposición a los bienes que existen en el estado en

que los ofrece la naturaleza), 3) de propiedad del Estado, 4) afectada a fines de utilidad general (p. 821).

Entonces obra pública es toda cosa mueble o inmueble construida en forma artificial para utilidad o comodidad común, que pertenece a una entidad estatal.

Según el Reglamento de la Ley N° 30255, define obras como “Construcción, reconstrucción, remodelación, mejoramiento, demolición, renovación, ampliación y habilitación de bienes inmuebles, tales como edificaciones, estructuras, excavaciones, perforaciones, carreteras, puentes, entre otros que requieren dirección técnica, expediente técnico, mano de obra, materiales y/o equipos” (D.S. 350-2015-EF, anexo único).

Según la Contraloría General de la República a través de su Sistema de Información de Obras Públicas: Obras paralizadas (2015), ha identificado más 560 obras públicas paralizadas por más de 4,293 millones de soles. Y el 58% de ellas pertenece a las municipalidades. En cuanto a los motivos de paralización de obras, las mayores causas son: el cambio de la gestión 36% y la falta de asignación presupuestal 21%. Es decir, cuando ingresa una nueva gestión municipal, los funcionarios responsables no les asignan presupuesto.

El primer lugar en cuanto a presupuesto paralizado es la Región Lambayeque con 1,713 millones de soles; luego Región Cuzco con 681 millones de soles y Región Piura con 549 millones de soles aproximadamente. Se identificaron 39 obras paralizadas en la Región

Lima de 94 millones de soles aproximadamente. Estos hallazgos de la gestión en los diferentes niveles de gobierno revelan las continuas y serias irregularidades del Funcionario público y los servidores públicos.

Su mal proceder provoca indignación, rechazo y retraso e ineficiencias en el uso de los fondos públicos, además de desorden político, económico, social y medio ambiental en la municipalidad de su competencia.

Se concluye que obra pública es todo tipo de actividad relacionada a la construcción de bienes muebles o inmuebles provenientes del Estado y elaboradas artificialmente con un fin de utilidad común, cumpliendo determinados procedimientos técnicos de dirección, evaluación y control obligatorios.

## **2.3 Hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

La gestión municipal se relaciona con la calidad de vida de la población del distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

- a. La calidad de vida de la población se relaciona con el personal en la gestión municipal del distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016.
- b. La calidad de vida de la población se relaciona con la corrupción en la gestión municipal del distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016.

## **2.4 Variables de Estudio**

Identificamos las variables que intervienen y sus dimensiones respectivas.

### **2.4.1 Variable independiente (X)**

Se considera: Gestión municipal. A raíz de la investigación, sus dimensiones son:

X<sub>1</sub>: Personal

X<sub>2</sub>: Procesos

X<sub>3</sub>: Productos

X<sub>4</sub>: Corrupción

#### **2.4.2 Variables dependientes (Y)**

Se considera: Calidad de vida de la población. Sus dimensiones son:

Y<sub>1</sub>: Seguridad Ciudadana

Y<sub>2</sub>: Limpieza Pública

Y<sub>3</sub>: Áreas Verdes

Y<sub>4</sub>: Obras Públicas

## 2.5 Operacionalización de variables

Cuadro N° 14: Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores
Gestión Municipal	Es la eficiencia de todo recurso dependiente de la entidad de gobierno político, económico y administrativo a través de su representante y regulado jurídicamente siguiendo un sistema gubernamental de acciones ordenadas, coherentes y auto-creativas en un espacio-tiempo determinado, obteniendo la mejor eficacia en la satisfacción de los intereses de personas e instituciones de una comunidad.	Se utilizará la Escala de Likert, Según Naresh M. (2004) "medición que indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las series de afirmaciones": (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo.	Personal	Nivel de estudios y especialidades
				Nivel de Integridad
				Nivel de trabajo en equipo
				Nivel de rentabilidad futura obtenida
			Procesos	Nivel de control de calidad del recurso utilizado
				Nivel de identificación de demoras y/o fallas
				Nivel de grado de cumplimiento real
			Productos	Nivel de Información interno-externo
				Nivel de satisfacción de una necesidad
				Nivel de personas satisfechas
			Corrupción	Nivel de imagen o percepción de la gestión
				Nivel de evaluación del beneficio
				Nivel de pérdida indiscriminada de dinero y/o recursos
				Nivel de pérdida de credibilidad de la institución
				Nivel respons. funcionario y/o servidor público (inst. pública)
				Nivel respons. administrado (persona natural o jurídica)
Nivel de mujeres y hombres agredidos				
% de casos registrados (x100,000 personas)				
Calidad de Vida de la Población	Es la percepción de bienestar subjetivo relacionado al aspecto físico, mental, espiritual y social del individuo, formulada y evaluada desde un contexto cultural y sistema de sus valores aprendidos y vinculados a satisfacer sus necesidades relativas a objetivos, expectativas, patrones y preocupaciones.	Se utilizará la Escala de Likert, Según Naresh M. (2004) "medición que indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las series de afirmaciones": (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo.	Seguridad Ciudadana	% de efectivos por habitantes
				Nivel de percepción de la seguridad
				% de m2 de área por habitante
				% de áreas de contaminación ambiental
			Áreas verdes	% de áreas de contaminación sonora
				% de variación de áreas verdes
				% de basura no recogida por habitante
			Limpieza pública	% de incremento de basura por habitante
				% de tratamiento de residuos sólidos
				Nivel de unidades compactadores en uso
			Obras públicas	Nivel de pavimentación de acceso vial
				Nivel de accesibilidad de zonas residenciales
Nivel de durabilidad en años de las obras				
	Nivel de obras paralizadas			

Elaboración propia.

## **2.6 Bases Legales**

### **2.6.1 Leyes Marco**

#### **2.6.1.1 Constitución Política del Perú de 1993.**

La Constitución señala los artículos vinculados a las municipalidades, donde señala que son: desde el artículo 194° al 199°.

Señala su autonomía, estructura orgánica y su forma de elección, según la Constitución:

Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. (...).

La estructura orgánica del gobierno local la conforman el Consejo Municipal, como órgano normativo y fiscalizador; y la Alcaldía como órgano ejecutivo, con las funciones y atribuciones que le señala la ley.

Los alcaldes y regidores son elegidos por sufragio directo, por un periodo de (4) años. No hay reelección inmediata para los alcaldes. Transcurrido otro periodo, como mínimo, pueden volver a postular, sujeto a las mismas condiciones. Su mandato es revocable, conforme a ley. El mandato de alcaldes y regidores es irrenunciable, con excepción de los casos previstos en la Constitución. (Const., 1993, art. 194) (Modificado: Ley 30305, 2015, art. 194)

Además las faculta a desarrollar la economía, prestar servicios públicos y establecer políticas y planes, según la Constitución:

Los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo.

Son competentes para:

1. Aprobar su organización interna y su presupuesto.
2. Aprobar el plan de desarrollo local concertado con la sociedad civil.
3. Administrar sus bienes y rentas.
4. Crear, modificar y suprimir contribuciones, tasas, arbitrios y licencias y derechos municipales, conforme la ley.
5. Organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad.
6. Planificar el desarrollo urbano y rural de sus circunscripciones, incluyendo la zonificación, urbanismo y el acondicionamiento territorial.
7. Fomentar la competitividad, las inversiones y el financiamiento para la ejecución de proyectos y obras de infraestructura local.
8. Desarrollar y regular actividades y/o servicios en materia de educación, salud, vivienda, saneamiento, medio ambiente, sustentabilidad de los recursos naturales, transporte colectivo, circulación y tránsito,

turismo, conservación de monumentos arqueológicos e históricos, cultura, recreación y deporte, conforma a ley.

9. Presentar iniciativas legislativas en materias y asuntos de su competencia.
10. Ejercer las demás atribuciones inherentes a su función, conforme a ley. (Const., 1993, art. 195)

Se hace referencia a los alcances de los bienes y las rentas municipales, según la Constitución:

Son bienes y rentas de las municipalidades:

1. Los bienes muebles e inmuebles de su propiedad.
2. Los tributos creados por ley a su favor.
3. Las contribuciones, tasas, arbitrios, licencias y derechos creados por Ordenanzas Municipales, conforme a ley.
4. Los derechos económicos que generen por las privatizaciones, concesiones y servicios que otorguen, conforme a ley.
5. Los recursos asignados del Fondo de Compensación Municipal, que tiene carácter redistributivo, conforme a ley.
6. Las transferencias específicas que les asigne la Ley Anual de Presupuesto.
7. Los recursos asignados por concepto de canon.

8. Los recursos provenientes de sus operaciones financieras, incluyendo aquellas que requieran el aval del Estado, conforme a ley.
9. Los demás que determine la ley. (Const., 1993. Art. 196)

Se pone énfasis en la participación vecinal y la seguridad, según la Constitución: “Las municipalidades promueven, apoyan y reglamentan la participación vecinal en el desarrollo local. Asimismo brindan servicios de seguridad ciudadana, con la cooperación de la Policía Nacional del Perú, conforme a ley” (Const., 1993, art. 197).

Se regula la fiscalización, control y formulan su presupuesto, según la Constitución:

Los gobiernos regionales y locales son fiscalizados por sus propios órganos de fiscalización y por los organismos que tengan tal atribución por mandato constitucional o legal, y están sujetos al control y supervisión de la Contraloría General de la República, la que organiza un sistema de control descentralizado y permanente. Los mencionados gobiernos formulan sus presupuestos con la participación de la población y rinden cuenta de su ejecución, anualmente, bajo responsabilidad, conforme a ley. (Const., 1993, art. 199)

En lo relacionado a las atribuciones del Jurado Nacional de Elecciones, dice:

Compete al Jurado Nacional de Elecciones:

1. Fiscalizar la legalidad del ejercicio de sufragio y de la realización de los procesos electorales, del referéndum y de otras consultas populares, así como también la elaboración de los padrones electorales.
2. Mantener y custodiar el registro de organizaciones políticas.
3. Velar por el cumplimiento de las normas sobre organizaciones políticas y demás disposiciones referidas a materia electoral.
4. Administrar justicia en materia electoral.
5. Proclamar a los candidatos elegidos; el resultado del referéndum o el de otros tipos de consulta popular y expedir las credenciales correspondientes.
6. Las demás que la ley señala. (Const., 1993, art. 178)

Si no se convoca a elecciones, según la Constitución:

El Presidente de la República solo puede ser acusado, durante su periodo, por traición a la Patria; por impedir las elecciones presidenciales, parlamentarias, regionales o municipales; por disolver el Congreso, salvo en los casos previstos en el art. 134 de la Constitución, y por impedir su reunión o funcionamiento, o los del Jurado Nacional de Elecciones y otros organismos del sistema electoral. (Const., 1993, art. 117)

#### **2.6.1.2 Ley de Elecciones Municipales – Ley 26864**

Relacionado a la convocatoria y fecha de elecciones municipales dice:

El Presidente de la República convoca a elecciones municipales, obligatoriamente, con una anticipación no menor a 240 días naturales a la fecha de las elecciones, las que se llevan a cabo el tercer domingo del mes de noviembre del año en que finaliza el mandato de las autoridades municipales. (Ley 26864, 1997, art. 3)

Se observa que según el Decreto Supremo que convoca a Elecciones Municipales: “Convóquese a Elecciones Municipales de Alcaldes y Regidores de los Consejos Provinciales y Distritales de toda la República, para el domingo 05 de octubre del presente año” (D.S. 009-2014-PCM, art. 2).

Para ser elegido, los requisitos son:

Para ser elegido Alcalde o Regidor se requiere:

1. Ser ciudadano en ejercicio y tener Documento Nacional de Identidad.
2. Domiciliar en la provincia o el distrito donde se postule, cuando menos dos años continuos. En caso de domicilio múltiple rigen las disposiciones del Artículo 35 del Código Civil. (Ley 26864, 1997, art. 6)

En referencia al límite de regidores, dice:

El número de regidores a elegirse en cada Consejo Municipal es determinado por el Jurado Nacional de Elecciones en proporción a su población. En ningún caso será inferior a cinco (5) ni mayor de quince (15). Se exceptúa al Consejo Provincial

de Lima que tendrá treinta y nueve (39) regidores. (Ley 26864, 1997, art. 24)

A lista ganadora, se valida la cifra repartidora o la mitad más uno, lo que más convenga, según la Ley de Elecciones Municipales:

Los Regidores de cada Concejo Municipal son elegidos por sufragio directo para un período de cuatro (4) años, en forma conjunta con la elección del Alcalde.

La elección se sujeta a las siguientes reglas:

1. La votación es por lista.
2. A la lista ganadora se le asigna la cifra repartidora o la mitad más uno de los cargos de Regidores del Concejo Municipal lo que más le favorezca, según el orden de candidatos propuestos por las agrupaciones políticas. La asignación de cargos de Regidores se efectúa redondeando el número entero superior.
3. La cifra repartidora se aplica entre todas las demás listas participantes para establecer el número de Regidores que les corresponde.
4. El Jurado Nacional de Elecciones dentro de los quince (15) días siguientes a la vigencia de la presente Ley, aprobará las directivas que fuesen necesarias para la adecuada aplicación de lo dispuesto en el presente artículo. (Modificado: Ley 27734, 2002, art. 25)

### **2.6.1.3 Ley de Organizaciones Políticas – Ley 28094**

En referencia a elecciones previas de los candidatos al interior de la agrupación política, la Ley de Organizaciones Políticas, dice:

Los partidos políticos y los movimientos de alcance regional o departamental realizan elecciones internas de candidatos a cargo de elección popular. Estas se efectúan entre los ciento ochenta (180) días calendario anteriores a la fecha de elección y veintiún (21) días antes del plazo para la inscripción de candidatos. (Modificado: Ley 29490, 2009, art. 22)

Y con respecto a adjuntar información falsa en la Hoja de Vida del candidato, según la Ley de Partidos Políticos, dice:

La omisión de la información prevista en los numerales 5, 6 y 8 del párrafo 23.3 o la incorporación de información falsa, dan lugar al retiro de dicho candidato por el Jurado Nacional de Elecciones, hasta diez días antes del proceso electoral. El reemplazo del candidato excluido solo procede hasta antes del vencimiento del plazo para la inscripción de listas de candidatos. (Modificado: Ley 30326, 2015, núm. 23.5)

De existir la omisión o falsedad, se informa al Ministerio Público, según la Ley de Partidos Políticos:

En caso de que se haya excluido al candidato o de que se haya transcurrido el plazo para excluirlo, y habiéndose verificado la omisión o falsedad de la información prevista en el párrafo 23.3, el Jurado de Nacional de Elecciones remite los actuados

al Ministerio Público. (Modificado: Ley 30326, 2015, núm. 23.6)

#### **2.6.1.4 Ley Orgánica de Municipalidades – Ley 27972**

En referencia a la autonomía municipal dice:

Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica o administrativa en los asuntos de su competencia.

La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico. (Ley 27972, 2003, art. II)

En referencia a las responsabilidades, impedimentos y derechos de los regidores, dice:

Los regidores son responsables, individualmente, por los actos violatorios de la ley practicados en el ejercicio de sus funciones y, solidariamente por los acuerdos adoptados contra la ley, a menos que salven expresamente su voto, dejando constancia de ello en actas.

Los regidores no pueden ejercer funciones ni cargos ejecutivos o administrativos, sean de carrera o de confianza, ni ocupar cargos de miembros de directorio, gerente u otro, en la misma municipalidad o en empresas municipales o de nivel municipal de su jurisdicción. Todos los actos que contravengan esta disposición son nulos y la infracción de esta prohibición es causal de vacancia en el cargo de regidor.

Para el ejercicio de la función edil, los regidores que trabajan como dependientes en el sector público o privado gozan de licencia con goce de haber hasta por 20 (veinte) horas semanales, tiempo que será dedicado exclusivamente a sus labores municipales. El empleador está obligado a conceder dicha licencia y a preservar su nivel remunerativo, así como a no trasladarlos ni reasignarlos sin su expreso consentimiento mientras ejerzan función municipal, bajo responsabilidad. (Ley 27972, 2003, art. 11)

Según el Art. 12° refiriéndose al Régimen de Dietas, dice:

Los regidores desempeñan su cargo a tiempo parcial y tienen derecho a dietas fijadas por acuerdo del concejo municipal dentro del primer trimestre del primer año de gestión. El acuerdo que las fija será publicado obligatoriamente bajo responsabilidad.

El monto de las dietas es fijado discrecionalmente de acuerdo a la real y tangible capacidad económica del gobierno local, previas las constataciones presupuestales del caso. No pueden otorgarse más de cuatro dietas mensuales a cada regidor. Las dietas se pagan por asistencia efectiva a las sesiones.

El alcalde no tiene derecho a dietas. El primer regidor u otro que asuma las funciones ejecutivas del alcalde por suspensión de éste, siempre que ésta se extienda por un período mayor a un mes, tendrá derecho a percibir la remuneración del alcalde suspendido, vía encargatura de cargo, sin derecho a dieta

mientras perciba la remuneración del suspendido. (Ley 27972, 2003, art. 12)

En lo referente a la asistencia: “El quórum para las sesiones es de la mitad más uno de sus miembros hábiles” (Ley 27972, 2003, art. 16).

En relación a la votación de acuerdos dice: “Los acuerdos son adoptados por mayoría calificada o mayoría simple, según lo establece la presente ley. El alcalde tiene solo voto dirimente en caso de empate” (Ley 27972, 2003, art. 17).

En referencia a los derechos, obligaciones y remuneración del alcalde:

El alcalde provincial o distrital, según sea el caso, desempeña su cargo a tiempo completo, y es rentado mediante una remuneración mensual fijada por acuerdo del concejo municipal dentro del primer trimestre del primer año de gestión. El acuerdo que la fija será publicada obligatoriamente bajo responsabilidad.

El monto mensual de la remuneración del alcalde es fijado discrecionalmente de acuerdo a la real y tangible capacidad económica del gobierno local, previas las constataciones presupuestales del caso; la misma que anualmente podrá ser incrementada con arreglo a ley, siempre y cuando se observe estrictamente las exigencias presupuestales y económicas propias de su remuneración. (Ley 27972, 2003, art. 21)

En lo que se refiere a vacancia del cargo, dice:

El cargo de alcalde o regidor se declara vacante por el concejo municipal, en los siguientes casos:

1. Muerte;
2. Asunción de otro cargo proveniente de mandato popular;
3. Enfermedad o impedimento físico permanente que impida el desempeño normal de sus funciones;
4. Ausencia de la respectiva jurisdicción municipal por más de treinta (30) días consecutivos, sin autorización del concejo municipal;
5. Cambio de domicilio fuera de la respectiva jurisdicción municipal;
6. Condena consentida o ejecutoriada por delito doloso con pena privativa de la libertad;
7. Inconcurria injustificada a tres (3) sesiones ordinarias consecutivas o seis (6) no consecutivas durante tres (3) meses;
8. Nepotismo, conforme a ley de la materia;
9. Por incurrir en la causal establecida en el artículo 63 de la presente Ley;
10. Por sobrevenir algunos de los impedimentos establecidos en la Ley de Elecciones Municipales, después de la elección.

Para efecto del numeral 5 no se considera cambio de domicilio el señalamiento de más de un domicilio, siempre que uno de ellos se mantenga dentro de la circunscripción territorial. (Ley 27972, 2003, art. 22)

Refiriéndose a la declaración de vacancia, dice:

La vacancia del cargo de alcalde o regidor es declarada por el correspondiente consejo municipal, en sesión extraordinaria, con el voto aprobatorio de dos tercios del número legal de sus miembros, previa notificación al afectado para que ejerza su derecho a defensa.

Cualquier vecino puede solicitar la vacancia del cargo de un miembro del consejo ante el consejo municipal o ante el Jurado Nacional de Elecciones; su pedido debe estar fundamentado y debidamente sustentado, con la prueba que corresponda, según la causal. El concejo se pronuncia en sesión extraordinaria en un plazo no mayor de 30 (treinta) días hábiles después de presentada la solicitud y luego de notificarse al afectado para que ejerza su derecho de defensa.

En caso de que la solicitud sea presentada al Jurado Nacional de Elecciones, él correrá traslado al concejo municipal respectivo para que proceda conforme a este artículo. (Ley 27972, 2003, art. 23)

Refiriéndose al reemplazo en caso de vacancia o ausencia dice:

En caso de vacancia o ausencia del alcalde lo reemplaza el Teniente Alcalde que es el primer regidor hábil que sigue en su propia lista electoral.

En caso de vacancia del regidor, lo reemplaza:

1. Al Teniente Alcalde, el regidor hábil que sigue en su propia lista electoral.
2. A los regidores, los suplentes, respetando la procedencia establecida en su propia lista electoral.  
(Ley 27972, 2003, art. 24)

Refiriéndose a la Gerencia Municipal, dice:

La administración municipal está bajo la dirección y responsabilidad del gerente municipal, funcionario de confianza a tiempo completo y dedicación exclusiva designado por el alcalde, quien puede cesarlo sin expresión de causa. El gerente municipal también puede ser cesado mediante acuerdo del consejo municipal adoptado por dos tercios del número hábil de regidores en tanto se presenten cualesquiera de las causales previstas en su atribución en el artículo 9 de la presente ley. (Ley 27972, 2003, art. 27)

Refiriéndose a la estructura orgánica administrativa básica, dice:

La estructura orgánica municipal básica de la municipalidad comprende en el ámbito administrativo, a la gerencia municipal, el órgano de auditoría interna, la procuraduría pública municipal, la oficina de asesoría jurídica y la oficina de planeamiento y presupuesto; ella está de acuerdo a su disponibilidad económica y los límites presupuestales asignados para gasto corriente.

Los demás órganos de línea, apoyo y asesoría se establecen conforme lo determina cada gobierno local. (Ley 27972, 2003, art. 28)

Refiriéndose a la fiscalización: “la prestación de los servicios públicos locales es fiscalizada por el consejo municipal conforme a sus atribuciones y por los vecinos conforme a la presente ley” (Ley 27972, 2003, art. 31).

#### **2.6.1.5 Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley 27444**

Refiriéndose a su finalidad dice:

La presente Ley tiene la finalidad de establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general. (Ley 27444, 2017, art. III)

Refiriéndose a la definición de procedimiento administrativo dice:

Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados. (Ley 27444, 2001, art. 29)

Refiriéndose a la clasificación del procedimiento administrativo dice:

(...) se clasifican conforme a las disposiciones del presente capítulo, en: procedimientos de aprobación automática o de evaluación previa por la entidad, y este último a su vez sujeto, en caso de falta de pronunciamiento oportuno, a silencio positivo o silencio negativo. Cada entidad señala estos procedimientos en su Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, siguiendo los criterios establecidos en el presente ordenamiento. (Ley 27444, 2001, art. 31)

Refiriéndose al procedimiento de evaluación previa con silencio positivo dice:

(...) están sujetos a silencio positivo, cuando se trate de alguno de los siguientes supuestos:

1. Todos los procedimientos a instancia de parte no sujetos al silencio administrativo negativo taxativo contemplado en el artículo 37.
2. Recursos destinados a cuestionar la desestimación de una solicitud cuando el particular haya optado por la aplicación del silencio administrativo negativo. (Ley 27444, 2001, núm. 34.1)

Refiriéndose al procedimiento de evaluación previa con silencio negativo dice:

Excepcionalmente, el silencio negativo es aplicable en aquellos casos en los que la petición del administrado puede afectar significativamente el interés público e incida en la salud, el medio ambiente, los recursos naturales, la seguridad ciudadana,

el sistema financiero y de seguros, el mercado de valores, la defensa comercial, la defensa nacional y el patrimonio cultural de la nación, así como aquellos procedimientos de promoción de inversión privada, procedimientos trilaterales y en los que generen obligación de dar o hacer del Estado y autorizaciones para operar casinos de juego y máquinas tragamonedas. Las entidades deben sustentar técnicamente que cumplen con lo señalado en el presente párrafo. (Ley 27444, 2001, núm. 37.1)

En materia tributaria y aduanera, el silencio administrativo se rige por sus propias leyes y normas especiales. Tratándose de procedimientos administrativos que tengan incidencia en la determinación de la obligación tributaria o aduanera, se aplica el Código Tributario. (Ley 27444, 2001, núm. 37.3)

Refiriéndose al plazo máximo del procedimiento administrativo de evaluación previa, dice:

El plazo que transcurra desde el inicio de un procedimiento administrativo de evaluación previa hasta que sea dictada la resolución respectiva, no puede exceder de treinta (30) días hábiles, salvo que por ley o decreto legislativo se establezcan procedimientos cuyo cumplimiento requiera una duración mayor. (Ley 27444, 2001, art. 38)

#### **2.6.1.6 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley 27658**

Refiriéndose a la finalidad del proceso de modernización de la gestión del Estado, dice:

(...) tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado:

- a. Al servicio de la ciudadanía.
- b. Con canales efectivos de participación ciudadana.
- c. Descentralizado y desconcentrado.
- d. Transparente en su gestión.
- e. Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados.
- f. Fiscalmente equilibrado. (Ley 27658, 2002, art. 4)

## **2.6.2 Documentos de gestión local**

Entre los documentos tenemos: el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Cuadro de Asignación de Personal (CAP), Manual de Organización y Funciones (MOF), Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) y el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). No se menciona el Presupuesto Analítico de Personal (PAP), pero si se encontró el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE).

### **2.6.2.1 Reglamento de Organización y Funciones**

Referente al también denominado como R.O.F., se establece lo siguiente:

El Reglamento de Organización y Funciones es el documento técnico normativo de gestión institucional de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, define su naturaleza y establece

su finalidad, su estructura orgánica, sus competencias, sus funciones generales, específicas y compartidas, las relaciones de coordinación y control entre sus órganos y unidades orgánicas, sus relaciones interinstitucionales, su patrimonio, rentas y su régimen laboral. Sus normas reglamentarias son de aplicación al conjunto de la institución municipal. (OM 369-MVES, 2017, art. 1)

Referente a su naturaleza jurídica, se menciona lo siguiente:

La Municipalidad Distrital de Villa El Salvador es el órgano de gobierno local del distrito de Villa El Salvador, de la provincia de Lima, departamento de Lima, creada por Ley N° 23605 del 01 de junio de 1983, con personería jurídica de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa. Su Consejo Municipal integrado por el/la alcalde/sa y trece regidores/as, emana de la voluntad popular. (OM 369-MVES, 2017, art. 2)

Referente a su finalidad, se menciona lo siguiente:

La Municipalidad Distrital de Villa El Salvador representa a la población y ciudadanos/as del distrito ejerce las competencias que la ley le faculta en el ámbito de éste y/o en lo que le corresponda según ley. Promueve el desarrollo y la economía local y la adecuada prestación de los servicios públicos locales, en armonía con el Plan de Desarrollo Concertado y los planes de desarrollo metropolitano y el Plan de Desarrollo Nacional. Es competente para:

1. Promover y realizar la inversión pública en el ámbito Distrital.
  2. Promover el desarrollo de la economía local.
  3. Promover el desarrollo sostenible.
  4. Generar condiciones para el pleno Desarrollo Humano de los pobladores del Distrito.
  5. Promover el fortalecimiento institucional del gobierno local.
  6. Promover el fortalecimiento institucional de las organizaciones sociales de base de su jurisdicción.
  7. Establecer el Gobierno Municipal Electrónico como estrategia sustantiva para el proceso de modernización de la Gestión del Estado.
  8. Promover la Gestión Municipal con enfoque de resultados, procesos y simplificación administrativa.
- (OM 369-MVES, 2017, art. 4)

#### **2.6.2.2 Manual de Organización y Funciones y Manual de Procedimientos**

En referencia al MOF y MAPRO mencionado en el numeral antecedente, existe el Aviso de Sinceramiento de la Oficina de Planeamiento, Racionalización y Presupuesto de la Municipalidad de Villa El Salvador donde indica el motivo por lo cual no cuenta con tales documentos de gestión:

Este año (2016), SERVIR a publicado la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 052-2016-SERVIR-PE que aprueba la Directiva N° 001-2016-SERVIR/GDSRH, Normas para la gestión del proceso de diseño de puestos y formulación del

Manual de Perfiles de Puestos-MPP, que deja sin efecto lo dispuesto en la Directiva N° 001-2013-SERVIR/GDSRH.

Por lo que se procedió a consultar a la Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR si independientemente de lo aprobado mediante los dispositivos antes mencionados, la municipalidad podía formular su MOF y su MAPRO; a lo que SERVIR respondió que la derogación de la Directiva N° 001-2013-SERVIR/GDSRH no afecta la derogación de la Resolución Jefatural N° 095-95-INAP/DNR y la Directiva N° 001-95-INAP/DNR y que por consecuencia, no habiendo base legal para elaborar y/o modificar el MOF, nuestra institución se sujeta a lo aprobado mediante Directiva N° 001-2016-SERVIR/GDSRH, Normas para la gestión del proceso de diseño de puestos y formulación del Manual de Perfiles de Puestos-MPP.

Conclusión:

- La municipalidad, siguiendo lo establecido en las normas, no tiene la base legal para elaborar su MOF y en consecuencia tampoco su MAPRO. Por lo que ha puesto mayor énfasis en seguir con el proceso de Tránsito al Régimen del Servicio Civil y formular su Manual de Perfiles de Puesto-MPP y demás instrumentos de gestión necesarios para seguir el proceso de tránsito. (Informe 128-2015-OPRP/MVES)

### **2.6.2.3 Cuadro de Asignación de Personal**

En lo referente al CAP, se manifiesta la existencia de un documento provisional:

“Aprobar el Cuadro de Asignación de Personal Provisional - CAP Provisional de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador” (OM 321-2015/MVES, art. primero).

### **2.6.2.4 Manual de Clasificación de Cargos**

Refiriéndose al MCC antecedido, dice:

“Aprobar el Manual de Clasificación de Cargos de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, el mismo que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución de Alcaldía” (RA 685-2014-ALC/VES, art. primero-tercero).

### **2.6.2.5 Texto Único de Procedimientos Administrativos**

Refiriéndose al TUPA precisa:

Precisar que los procedimientos administrativos y servicios brindados en exclusividad vinculados con las autorizaciones para el funcionamiento de establecimientos en donde se desarrollen actividades económicas y las Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones, recogen y exclusivamente los requisitos, silencios, plazos y demás formalidades previstas en la Resolución Ministerial N° 088-2015-PCM, la cual aprueba el TUPA MODELO de los procesos administrativos de Licencia de Funcionamiento e Inspecciones técnicas de

#### **2.6.2.6 Texto Único de Servicios No Exclusivos**

Referido al TUSNE, se resuelve:

Aprobar el Texto Único de Servicios No Exclusivos, TUSNE, de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, a efectos de ajustar el cobro de derecho de pago de la expedición del carné de sanidad para los mercados que lo soliciten de manera corporativa y/o asociativa, estableciéndolo en S/. 10.00 (Diez y 00/100 soles). (RA 836-2016-ALC/MVES, art. 1)

#### **2.6.3 Definición de conceptos básicos**

##### **a. Autoridad:**

Es el poder que otorga dominio a una persona con respecto a un colectivo organizado o institución. Es la influencia reconocida del mando.

##### **b. Bienes:**

Es la cosa material que proporciona un elemento fundamental, la satisfacción de una necesidad a través de su compra y/o su consumo. Dicho elemento es adquirido en el mercado (oferta y demanda).

##### **c. Calidad:**

Es el nivel ponderado, requerido y filtrado a través de una serie de especificaciones básicas indispensables para que un producto y/o servicio satisfaga la necesidad materia de su requerimiento. El nivel de requerimiento

es definido por los actores del mercado (clientes, proveedores, productores, etc.).

**d. Capital humano**

Es el nivel de conocimientos técnicos y/o profesionales con un valor cualitativo propio de la persona sin importar el cargo que desempeñe. El talento y la experiencia son demostrados en el ambiente personal, laboral y social.

**e. Civismo:**

Es el comportamiento individual que logra la convivencia fraterna en sociedad. Que nos enseña a vivir respetando las costumbres, velar por las personas vulnerables y cuidar y/o proteger los bienes de beneficio colectivo.

**f. Cultura:**

Es un conjunto de características propias del ser humano reconocidas de su entorno autóctono primigenio. Es lo que una persona reconoce y se atribuye como propio. Desde el modo de pensar, decir y realizar las cosas. Entre ellas esta: costumbres, creencias, danzas, gastronomía, etc.

**g. Dirección:**

Es la persona o conjunto de personas con autoridad y determinados poderes que lo convierten en una entidad clave para el desarrollo organizacional. Trazan, aprueban y/o modifican los lineamientos de las políticas estratégicas organizacionales con la finalidad de obtener los mejores resultados planificados principalmente en el largo plazo.

**h. Disciplina:**

Es el estudio preestablecido de una serie de actividades para el aprendizaje de ciertas capacidades a través de una determinada práctica de acciones coordinadas. Es decir, el estudio de una ciencia, un arte, etc.

**i. Efectividad:**

Es la equilibrada sincronización de la eficiencia y la eficacia. Es decir, a través de la utilización mínima de cantidad y/o costo de recursos (proyectados y presupuestados) obtener los mejores resultados esperados.

**j. Eficacia:**

Es el nivel donde determinadas actividades planificadas (proyectadas y presupuestadas) se realizan y alcanzan los resultados esperados.

**k. Eficiencia:**

Es el nivel de recursos planificados (proyectados y presupuestados) que al utilizarlos se minimizan su cantidad y/o costo.

**l. Ética:**

Es una rama de la filosofía que estriba la práctica del bien en la conducta humana relativa a sus valores morales, principios, etc.

**m. Funcionario público:**

Es la persona elegida con acuerdo a Ley que ejercita funciones con determinada facultad política, económica y administrativa. Representa una

determinada jurisdicción del Estado y la ciudadanía. Cumple y/o adecúa la Ley y determinadas políticas de Estado al nivel que le corresponda.

**n. Gasto devengado:**

Es la aceptación formal de una obligación de pago proveniente del gasto legítimo y registrado. Lo formaliza el área correspondiente en la entidad pública o Unidad Ejecutora que autoriza la recepción satisfactoria de los bienes y/o servicios solicitados. Es el registro en base a la documentación física y legal (facturas, guías, etc.).

**o. Gasto girado:**

Es el registro del pago efectivo mediante un cheque, la carta orden o la transferencia electrónica con cargo a la cuenta bancaria para el pago parcial o total de un gasto devengado. Es la cancelación del bien o servicio registrado.

**p. Integridad:**

Es la cualidad humana que proviene de íntegro. Es un estado superior de la persona que equilibra lo que piensa, dice y hace de manera correcta.

**q. Necesidad:**

Conjunto de causas y/o deficiencias materiales o inmateriales que motivan a la persona a actuar para satisfacerla parcial o totalmente. Está relacionada a un determinado nivel a la pérdida de la salud, felicidad, o sensación de carencia de algo.

**r. Persona:**

Es el ser humano sin importar el género, desarrolla una convivencia individual o familiar con su entorno de acuerdo a su nivel cultural. Además es un ser sujeto a condiciones que limitan su comportamiento como las leyes que lo obligan a respetar los derechos y las obligaciones.

**s. Presupuesto Institucional de Apertura - PIA:**

Son los recursos públicos iniciales de una entidad del Estado al inicio del año fiscal aprobado por el funcionario público titular y son establecidos mediante Decreto Supremo. Es el planeamiento inicial del presupuesto.

**t. Presupuesto Institucional Modificado - PIM:**

Son los recursos públicos actualizados a los nuevos requerimientos por parte de la entidad del Estado. Es decir, se realizan diversas modificaciones, tanto a nivel institucional como a nivel funcional programado, se efectúa durante el año fiscal, después del PIA. Es el planeamiento final del presupuesto.

**u. Producto:**

Es todo resultado a través de un proceso productivo, de donde se pueden obtener bienes y/o servicios que finalmente se intercambia por un valor monetario en el mercado.

**v. Proceso:**

Es una acción o conjunto de acciones que tienen un inicio y un final donde se desarrolla de forma lógica, sucesiva y repetitiva a través de la utilización

y racionalidad de determinados componentes (materiales, humanos, etc.).  
Pudiendo darse de forma natural o artificial.

**w. Público:**

Se atribuye a conjunto de cosas que se pueden hacer, decir o pensar de manera libre y espontánea en un ámbito de dominio colectivo. También se refiere a los hechos o derechos ejercidos en un lugar o espacio al aire libre.

**x. Recursos humanos**

Es el conjunto de personas que laboran en una organización. No sólo las personas como fuerza de trabajo, sino como fuentes de conocimiento, experiencia, motivación, talento, creatividad, sentimientos, deseos, etc.

**y. Satisfacción:**

Es la sensación de ausencia o desaparición parcial o total respecto de una carencia o limitación causada por determinados factores físicos o abstractos.  
Es una sensación de equilibrio, de salud, de felicidad, etc. Es un estado momentáneo hasta el surgimiento de una nueva necesidad.

**z. Servicios:**

Es el conjunto de acciones físicas cuya finalidad es satisfacer una necesidad, resolver un problema, ejecutar planes, etc. Los servicios se gastan inmediatamente después de ser ejecutados. El nivel tiempo de apreciación de los servicios son asombrosamente cortos a comparación de los bienes. Por ello los servicios son llamados gastos y los bienes son llamados costos.

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 **Ámbito de estudio**

Según Del Cid, Méndez y Sandoval (2011a) afirman que “En el ámbito organizacional. Todas las instituciones tienen necesidades de generar conocimientos de distintos tipos”. (p. 48).

Por ello, la investigación es de ámbito organizacional donde se realiza un análisis de los hechos que ocurren en la gestión municipal del distrito de Villa El Salvador para observar los fenómenos que ocurren, medir sus causas y elaborar soluciones para beneficio de la población.

### 3.2 **Tipo de investigación**

Según Landeau (2007) afirma que “se describen los tipos de investigación por su finalidad, su carácter y su naturaleza” (p. 54).

El estudio según el carácter propuesto es de tipo aplicada, debido a que se busca dar solución a los problemas y descubrir el comportamiento del fenómeno hallado.

Es decir, a través del estudio exploratorio se recopila la información del fenómeno estudiado procedente de fuentes secundarias, a fin de observar las condiciones encontradas, identificación de las dimensiones que se manifiestan y así formular las variables de caracterización. Es un estudio de carácter cualitativo.

Luego, se realiza un estudio descriptivo donde las variables estudiadas y halladas pasan por un análisis de datos a través de la estadística y la informática para observar su comportamiento individual en líneas de tiempo (periodos), obteniendo así variables independientes con comportamientos y propiedades definidas.

Y, finalmente un estudio relacional donde se establece la asociación o correlación entre las variables estudiadas y formuladas, obteniendo así las variables asociadas de la investigación.

### **3.3 Nivel de investigación**

Según Tamayo (2004) resalta que “partiendo del concepto de interdisciplinariedad como connotación de aspectos científicos, podemos plantearnos varios niveles de explicación en el proceso de construcción del conocimiento científico de la realidad” (p. 77).

El nivel de estudio es de tercer nivel debido a que en la Gestión Municipal, se relacionan variadas disciplinas como: Administración, Psicología, Historia, Sociología, Derecho, Ingeniería Civil, Matemática, etc., además porque esta relación se ha mantenido durante mucho tiempo tornándola con un determinado grado de complejidad.

### **3.4 Método de investigación**

La investigación tuvo tres momentos definidos: exploratorio, descriptivo y relacional.

En la etapa exploratoria: se realizó un levantamiento y recopilación de la información relacionada a las variables cualitativas planteadas para reconocer sus características a través de fuentes secundarias (leyes, documentos de gestión, libros, etc.)

En el momento descriptivo: se reconoció la existencia de variables independientes que fueron sometidas a análisis de datos mediante la estadística descriptiva.

Dichos análisis se realizaron mediante el uso de técnicas gráficas, cálculos de tendencias, análisis de correlación lineal, análisis de regresión lineal (en periodos de tiempo), etc.

Finalmente en el momento relacional: se realizó una entrevista y una encuesta, donde se utilizó el método de muestreo no probabilístico (por cuotas) de tipo intencional.

Ello, se manifestó a través de un análisis del nivel de asociatividad de las variables estudiadas y encontradas. Dichos análisis se realizaron utilizando: el Chi-cuadrado, alfa de Cronbach, etc. Con la finalidad de sostener la confiabilidad y validez de las variables asociadas.

### **3.5 Diseño de investigación**

El diseño del estudio es transversal, retrospectivo y descriptivo.

Es transversal porque recolecta los datos bajo una misma línea de tiempo para reconocer las variables y analizar su funcionamiento ya que no se manipula la variable independiente (no experimental) se observa el fenómeno en su estado simple.

Es retrospectivo porque permite profundizar sobre un hecho o suceso conocido y preexistente para identificar espacios y/o alternativas de mejora.

Finalmente es descriptivo porque nos permite plasmar los hechos y sucesos tal como ocurrieron de las personas, procesos, productos, etc.; logrando una descripción exacta de la realidad de estudio y predecir e identificar las relaciones de las variables asociadas.

### **3.6 Población y muestra**

#### **3.6.1 Población**

Según Rodríguez, J., Pierdant y Rodríguez, E. (2016a) la población “es el conjunto formado por un número determinado o indeterminado de unidades

(personas, objetos, fenómenos, etc.) que comparten características comunes a un objeto de estudio” (p. 4).

La población es el número de ciudadanos que viven en el distrito de Villa El Salvador, padre de familia o cabeza de hogar con capacidad de elección a las autoridades en el distrito. Según el Cuadro N° 15, la población base mínima que tomaremos para el estudio es un promedio de las últimas elecciones municipales.

Cuadro N° 15: Elecciones Municipales 1998 – 2014.

Años	N° Electores	Votos Emitidos	Votos Válidos	En Blanco	Nulos
Elecciones Reg. y Municip. 1998	137,072	118,286	105,704	5,127	7,455
Elecciones Reg. y Municip. 2002	175,572	158,214	133,735	7,104	17,375
Elecciones Reg. y Municip. 2006	213,770	194,905	172,256	9,560	13,089
Elecciones Reg. y Municip. 2010	250,788	225,567	191,123	9,064	25,380
Elecciones Reg. y Municip. 2014	286,332	253,301	227,834	12,383	13,084
Correlación	306,387	257,774	230,653	10,789	16,332

Fuente: <http://www.munives.gob.pe/WebSite/trasparencia.html> Elaboración: Propia – Personal de la Municipalidad Año 2015.

### 3.6.2 Muestra

Según Rodríguez, J., Pierdant y Rodríguez, E. (2016b) afirma que muestra es “cualquier subconjunto seleccionado de una población, que sigue ciertos criterios establecidos” (p. 6).

Se selecciona una muestra a través de la siguiente fórmula para poblaciones

conocidas: 
$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$
, donde:

n = Muestra (definida x la selección)

p = Probabilidad de acierto (50%)

N = Universo (230,653)

q = Probabilidad de fracaso (50%)

Z = Nivel de confianza (1.96)

E = Error (11.47%)

$$n = \frac{(230653 \cdot 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50)}{(0.1147^2 \cdot (230653 - 1)) + (1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50)} \quad n = 73$$

La muestra consta de no menor de 73 personas, el muestreo es de tipo no probabilístico (por cuotas), donde se eligen personas con determinadas características como jefe de familia, edad, experiencia municipal, etc. La encuesta se desarrolla en forma de entrevista personal a través de un cuestionario basado en preguntas relativas a las dimensiones de las variables planteadas.

### Nivel de Confianza (Z)

Previamente, se calcula el error estándar (**Gp**) y como la población es tan grande,  $n > 0.05(N)$ , no se usa el factor de corrección  $fc = \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$  :

$$Gp = \sqrt{\frac{\pi \cdot (1 - \pi)}{n}} \quad \text{Donde: } \pi = 0.50; (1 - \pi) = 0.50$$

$$Gp = \sqrt{\frac{0.50 \cdot (1 - 0.50)}{73}} \quad Gp = 0.05852$$

Luego, entre 38.53% y 61.47%, se obtendrá un nivel de confianza del 95%. ( $Z = \pm 1.96$ ).

$$P = \left( \frac{0.3853 - 0.50}{0.05852} \right) \leq \frac{X - \pi}{Gp} \leq \left( \frac{0.6147 - 0.50}{0.05852} \right)$$

$$P = (-1.96 \leq Z \leq +1.96) \quad P(0.9750 - 0.025)$$

$$P = 0.95$$

### Margen de error (E)

Utilizando  $Z = \pm 1.96$ , se reemplaza y se obtiene lo siguiente:

$$E = \pm z \cdot \sqrt{\frac{\pi \cdot (1-\pi)}{n}} \quad E = \pm 1.96 (0.05852)$$

$$E = \pm 0.1147 \quad E = \pm 11.47\%$$

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Del Cid, Méndez y Sandoval (2011b) dicen “las técnicas varían según el tipo de investigación que se realice, es decir, documental o de campo” (p. 111).

#### **Técnicas**

Se realiza un análisis evaluativo del contenido de la documentación (fuentes secundarias) al periodo de estudio 2012-2016. Se estructura en rango por años, niveles de gasto por categorías, nivel de importancia, nivel de preferencia, etc. Mediante estas técnicas se podrá observar el comportamiento y las tendencias encontradas.

Además, se utiliza la técnica de la encuesta con ítems establecidos y la entrevista con un cuestionario dirigido a un ex funcionario municipal.

#### **Instrumentos**

Entre los instrumentos utilizados tenemos, las siguientes fichas técnicas:

La ficha técnica N° 1 es destinada a realizar una evaluación a los indicadores encontrados en cada dimensión de las variables.

La ficha técnica N° 2 está dirigida al cuestionario de valor con preguntas estructuradas para un exfuncionario municipal.

Las fichas técnicas N° 3 y N° 4 son destinadas a la encuesta sobre las variables estudiadas.

La ficha N°5 está diseñada para analizar la observación de una obra.

Ficha Técnica N° 1.

**Variable: Personal Municipal / Seguridad ciudadana**

Nombre del instrumento:	Nivel de Eficiencia 2012-2016.
Autor:	Portal de Transparencia Económica del MEF. (Consulta Amigable de Gastos, años 2012 al 2016).
Tipo de instrumento:	Análisis de datos estadísticos.
Objetivo:	Mostrar los niveles y tendencias del presupuesto de la entidad.
Población:	Los vecinos del distrito de Villa El Salvador.
Número de ítems:	Una categoría o indicador por cada año, varias categorías o indicadores por cada año.
Aplicación:	Indirecta, fuente secundaria (Informes, Leyes, ordenanzas, Libros, de Portal Web, etc.).
Normas de aplicación:	Se recopila la información de la fuente respectiva, se analiza los datos importantes y traduce en cuadros de datos, gráficos de información donde se observa el nivel y la tendencia del periodo 2012-2016.
Niveles y rango:	Los niveles son: categorías, número de personas, cantidad en soles o millones de soles, porcentajes, por habitantes, eficiencia, etc. El rango es: desde el año 2012 al 2016.

### Cuestionario al Ex Regidor

Autor:	Lizandro Tulio Huanca Rojas.
Duración:	38 minutos y 22 segundos.
Ítems del cuestionario:	Cuenta con 14 preguntas. 9 sobre gestión municipal y 5 sobre calidad de vida.
Funcionario entrevistado:	Genaro Soto Mendoza (Regidor V.E.S. 2011-2014).
Calificación:	Es afirmativa o negativa.

#### Preguntas estructuradas

Variable	Preguntas sobre Gestión Municipal (GM) y Calidad de Vida (CV)
GM	1. ¿Cuáles son las principales deficiencias de la gestión municipal del alcalde de Villa El Salvador, Sr. alcalde Guido Iñigo en el periodo en que usted fue regidor?
GM	2. ¿Quién o quiénes son los principales responsables en la gestión municipal que hacen posible que los problemas continúen y se perciba una ineficiencia en la municipalidad?
CV	3. ¿Cuáles son las necesidades más urgentes que viene sufriendo el vecino?
GM	4. El alcalde con autoridad con mayor poder, ya que preside el Consejo municipal. ¿Qué valores o principios principales debería tener para gobernar de manera eficiente la municipalidad de Villa El Salvador o no es necesario?
GM	5. ¿Qué experiencias en gestión municipal debería tener para gobernar de manera eficiente la municipalidad de Villa El Salvador?
CV	6. En la gestión del Sr. Guido Iñigo. ¿Hay cambios sustanciales, digamos de seguridad vial, en obras realizadas que se podrían visualizar?
CV	7. En el tema de seguridad ciudadana. ¿Cuál es el principal problema por el cual no se soluciona éste problema en Villa El Salvador?
GM	8. Con respecto a la pregunta anterior. ¿Es la falta de presupuesto público la causa de inacción de las autoridades municipales, llámese Alcaldía y Gerencia Municipal?
GM	9. ¿Hay indicios que se están gastando los recursos municipales de forma irregular?
GM	10. El Órgano de Control Institucional (OCI) ha encontrado evidencias de malos manejos en la gestión del Sr. Alcalde Guido Iñigo? Sí o No.
GM	11. ¿A su opinión el OCI debería ser independiente?
GM	12. ¿Qué acciones se deberían realizar para cambiar en la actualidad y mejorar la gestión municipal y volverla más eficiente?
CV	13. Si usted fuera alcalde hoy. ¿Qué opciones propondría para solucionar las necesidades de la población a largo plazo?
CV	14. ¿Qué opina Ud. acerca de la educación, sería una de las metas a seguir por la gestión del Sr. Guido Iñigo?

### Encuesta sobre Gestión Municipal

Autor: Lizandro Tulio Huanca Rojas.

Ámbito de la aplicación: Grupo Residencial 21A, Sector 2.

Duración aprox.: 40 minutos.

Ítems de la encuesta: Cuenta con ítems 1-16, dividido en cuatro dimensiones.

Calificación: Se utiliza los pesos según el Cuadro N° 81, (escala de Likert).

#### Enunciados para la encuesta

Dimensión	N°	Enunciados según su nivel de preferencia	Tipo
Personal	1	Los funcionarios municipales y el personal no demuestran su experiencia y conocimientos al resolver los problemas de sus vecinos.	NEG
	2	Los funcionarios y servidores municipales actúan con un alto nivel de responsabilidad en las acciones que realizan.	POSI
	3	Los funcionarios y servidores municipales trabajan muy independientes y solo realizan consultas a sus jefes cuando le es conveniente.	NEG
	4	Los funcionarios y servidores municipales nunca trabajan pensando en el bienestar futuro de sus vecinos, solo en cobrar.	NEG
Procesos	5	Los funcionarios municipales no tienen conocimiento del control de calidad en sus obras y servicios.	NEG
	6	Los funcionarios y servidores municipales demoran o alargan los problemas a sus vecinos.	NEG
	7	Los funcionarios y servidores municipales nunca hacen un cumplimiento real de sus funciones.	NEG
	8	En los funcionarios y servidores municipales no existe comunicación para resolver los problemas de sus vecinos.	NEG
Productos	9	Los vecinos sienten siempre una agradable satisfacción en los servicios que brinda la municipalidad.	POSI
	10	Estoy satisfecho del servicio que me da la municipalidad.	POSI
	11	La municipalidad tiene una mala imagen ante cualquier vecino.	NEG
	12	En general todos los servicios que brinda la municipalidad son muy buenos.	POSI
Corrupción	13	En general siempre existen pérdidas de dinero o bienes de la municipalidad y nadie hace nada.	NEG
	14	La municipalidad como institución es mal vista por su nivel de corrupción.	NEG
	15	Toda responsabilidad de corrupción municipal recae principalmente en sus funcionarios.	NEG
	16	Yo nunca denuncio la corrupción por miedo a las represalias.	NEG

### Encuesta sobre Calidad de Vida

Autor: Lizandro Tulio Huanca Rojas.

Ámbito de la aplicación: Grupo Residencial 21A, Sector 2.

Duración aprox.: 40 minutos.

Ítems de la encuesta: Cuenta con ítems 17-32, dividido en cuatro dimensiones.

Calificación: Se utiliza los pesos según el Cuadro N° 81, (escala de Likert).

#### Enunciados para la encuesta

Dimensión	N°	Enunciados según su nivel de preferencia	Tipo
Serenazgo	17	He sido agredido muchas veces por la delincuencia.	NEG
	18	El pedido de auxilio de los vecinos es atendido muy rápidamente por los serenos.	POSI
	19	La cantidad de serenos que trabajan en el distrito es suficiente para la delincuencia existente.	POSI
	20	Villa El Salvador es el distrito más inseguro de la capital.	NEG
Áreas verdes	21	Existen suficientes áreas verdes en los grupos residenciales y principales avenidas.	POSI
	22	Toda área verde del distrito está bien cuidada y protegida.	POSI
	23	Los microbuses siempre fastidian con fuertes ruidos en los paraderos.	NEG
	24	Yo nunca riego y cuido una planta en mi distrito.	NEG
Limpieza pública	25	Los vecinos siempre botan mucha basura a diario y no respetan la vía pública.	NEG
	26	Yo a veces voto un poco de basura en cualquier lugar o a cualquier hora.	NEG
	27	El camión recolector siempre viene diariamente a recoger la basura.	POSI
	28	Siempre viene un personal de limpieza una hora al día a recoger basura.	POSI
Obras públicas	29	Todas las principales calles y avenidas del distrito están adecuadamente señalizadas.	POSI
	30	Todos los grupos residenciales tienen sus pistas y veredas adecuadamente señalizadas.	POSI
	31	Únicamente se construyen avenidas y principales calles pero no se acondicionan con semáforos o señales adecuadas.	NEG
	32	Siempre existe y va a existir corrupción entre el Alcalde y los contratistas favorecidos con obras.	NEG

Ficha Técnica N° 5.

**Variable: Análisis de Obra**

Nombre del instrumento:	Caso C.E.I. N° 652-22.
Autor:	Lizandro Tulio Huanca Rojas.
Tipo de instrumento:	Análisis de proceso de ejecución de obra.
Objetivo:	Demostrar el real funcionamiento de los procesos de ejecución de obra.
Población:	Los vecinos del Grupo 21A – Sector 2.
Número de ítems:	Una categoría o indicador por cada año.
Aplicación:	Directa, fuente primaria (Observación de la realidad).
Normas de aplicación:	A través de una serie de hechos ocurridos, se describe los acontecimientos que dieron origen a la obra, además del reconocimiento de personajes (Ingenieros, trabajadores, funcionarios, etc.) que laboran dentro de la obra. Los indicios se evalúan, se analiza los datos importantes y traduce en cuadros de datos, según periodo 2012-2017. Excepcionalmente se adiciona el año 2017 por la continuidad del fenómeno.
Nivel y rango:	Nivel: contratistas favorecidos. Rango: año 2012 al 2016.
Conclusión:	Se determina a que resultados llega la observación.

### **3.8 Procesamiento y análisis de datos**

Según Gómez (2006), “tanto el análisis cuantitativo (estadístico) como el análisis cualitativo son herramientas muy útiles. Ninguno es mejor que el otro, simplemente son diferentes caminos para llegar a un mismo fin: generar conocimiento” (p. 169).

Con la utilización de las hojas de cálculo Excel y las funciones estadísticas, se realiza lo siguiente:

En la parte exploratoria se muestran gráficos donde se observa los resultados alcanzados por la gestión municipal, sirve de diagnóstico situacional actual en la que se encuentra el distrito.

En la parte descriptiva, se utilizan la ficha técnica N° 1, existen dimensiones como: Personal, Aspecto Financiero, Ejecución de Gastos, etc.; donde existen complejos y variados datos, es por ello que previamente se utiliza la tabla de información de frecuencias para agrupar y resumir los datos en información, luego se elabora gráficos de barra. Cuando determinados datos son más simples se realiza directamente los gráficos de barra. En la Ficha N° 2, las respuestas del cuestionario son directas y después se realiza un resumen de puntos concretos por cada respuesta formulada. En las fichas N° 3 y N° 4, se organiza los resultados en términos de porcentaje para observar el nivel de percepción del vecino. En la Ficha N° 5, la observación se formula mediante la triangulación de tres factores: el tiempo (momento actual), las personas (personal de la obra) y el lugar (comunidad del distrito de V.E.S.). Estos tres (3) elementos formulan la triangulación para dar validez y confiabilidad de la investigación.

En la parte relacional, se utilizan las Fichas N° 3 y N° 4, cuyos resultados de la encuesta pasan por una escala de valoración donde se determina un puntaje a cada respuesta, según

Cuadro N° 81 pesos de la encuesta. Luego de tener el puntaje final de la encuesta, se evalúa la correlación entre las variables mediante el Coeficiente de correlación de Pearson y la relación mediante el Chi-cuadrado. Luego se le somete al estadístico Alfa de Cronbach para observar su nivel de fiabilidad.

### **3.9 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Según Yuni y Urbano (2006) “varias disciplinas científicas han incorporado la triangulación como uno de los procedimientos para asegurar la validez y la confiabilidad de la información que utilizan” (p. 36).

En la Ficha N° 1, se extrae datos de portales de: Transparencia Económica del MEF (Proveedores del Estado, Cuenta de la República, Consulta Amigable de Ingresos y Gastos), Transparencia de la Municipalidad, Infobras, SOSEM, etc.; luego se ordenan por periodo en meses (de existir) y en años (2012-2016). Si los datos analizados son complejos se realiza: promedios, cuadro de frecuencias, coeficiente de correlación, etc.

En la Ficha N° 2, se realiza preguntas al exfuncionario municipal donde de una manera clara responde de forma positiva o negativa, exponiendo sus motivos sin tiempo límite.

En las Fichas N° 3 y N° 4, se realiza enunciados a los vecinos jefes de familia con poder de decisión a cerca de la gestión municipal y cómo actúa en la satisfacción de sus necesidades. Los vecinos responden los enunciados en cinco (5) grados: 1. Muy en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. 4. De acuerdo. 5. Muy de acuerdo (Escala de Likert).

En la Ficha N° 5, Se realiza un análisis lógico, con pruebas documentales en el momento, desencadenando evidencias y conclusiones a la observación.

## **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

En este capítulo se presenta un método de análisis mixto donde se triangula los datos obtenidos para encontrar una relación consistente. Los datos provienen de: tiempo: 2012-2016, espacio: 35,46 km<sup>2</sup> y personas: 428,2 miles en promedio. Además, con el fin de contrastar la información se realiza una entrevista y una encuesta. En la etapa exploratoria, se realiza un análisis situacional. Luego, en la etapa descriptiva, se traduce los datos más importantes para observar la el comportamiento y hechos relevantes. Después, en la etapa relacional se establecerá la asociación entre las características y causas que originan el fenómeno estudiado.

### **4.1 Presentación de Resultados**

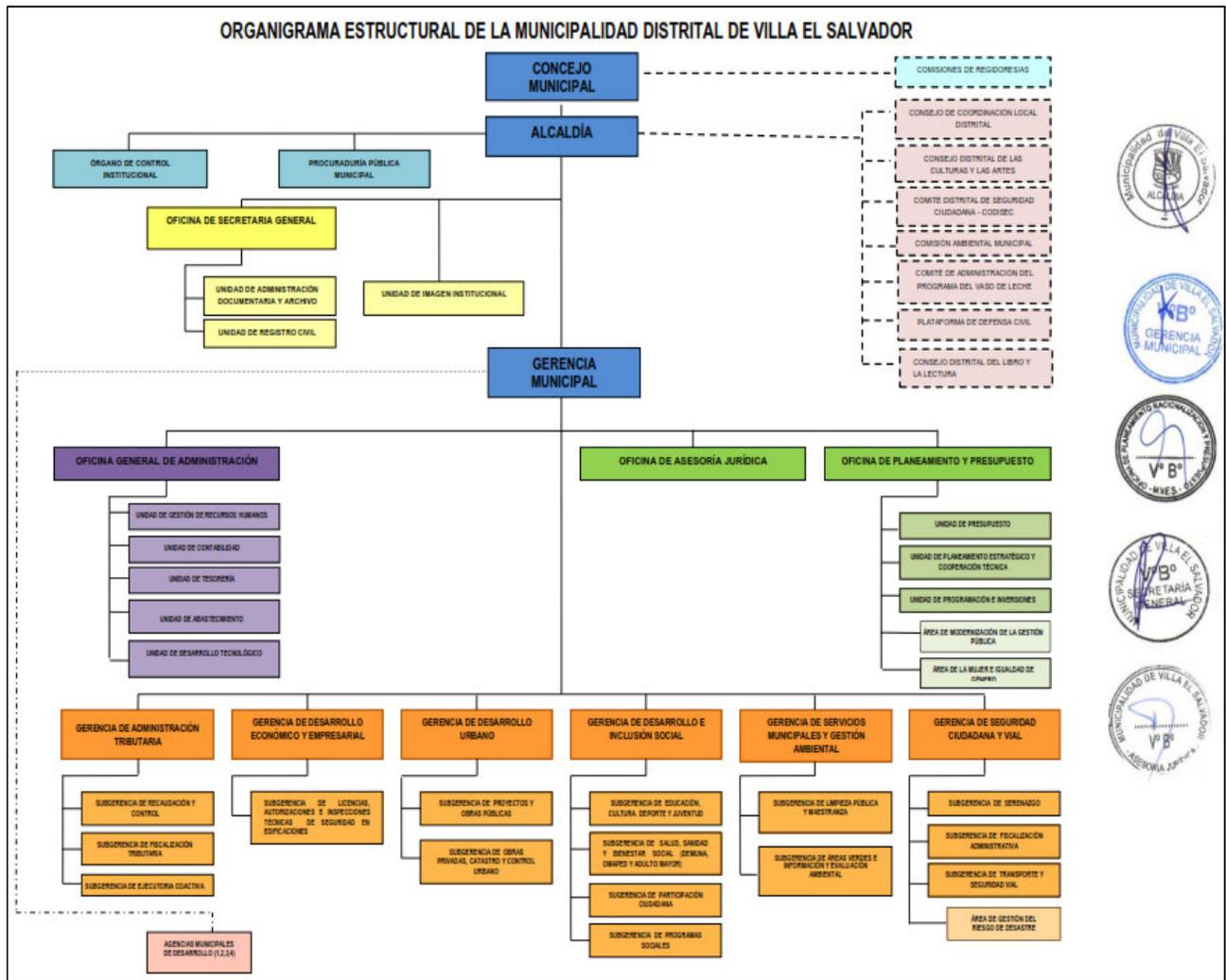
#### **4.1.1 Etapa Exploratoria: Análisis variable Gestión Municipal**

Se muestra el resultado del análisis de los documentos de gestión para tener un conocimiento de la operatividad municipal en el distrito.

##### **4.1.1.1 Análisis del Organigrama Estructural**

Según el Gráfico N° 22, se observa que existen: tres (03) órganos de dirección (Consejo Municipal, Alcaldía y Gerencia Municipal), doce (12) órganos gerenciales, treinta (30) órganos sub gerenciales y tres (03) órganos de último nivel, en total 48 órganos vigentes al 2,016. Pero en el 2008, existían 46 áreas, es decir, se incorporó la Unidad de Registro Civil y la Unidad de Programación e Inversiones. El organigrama no tiene cambios sustanciales, las mismas sub gerencias se reagrupan. Aumentan de 46 a 48 órganos. En consecuencia el sistema organizacional continúa desfasado y por ende la gestión en este sentido también.

Gráfico N° 22: Organigrama Estructural de Villa El Salvador



Fuente: Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de Villa El Salvador. O.M. 339-2015/MVES (p. 1)

#### 4.1.1.2 Análisis de los Procedimientos Administrativos

Según el Cuadro N° 16 y Cuadro N° 17, se observa un resumen de los 141 trámites contenidos en el TUPA según Ordenanza Municipal N° 360-2016-MVES. Considerando la verificación técnica y las escalas existen 207 trámites. Se deben disminuir los trámites incluyendo un solo pago dentro de los trámites y que sean más económicos y eficientes. Además disminuir los requisitos y que sean rápidos y fáciles de obtener.

Cuadro N° 16: Resumen TUPA – MUNIVES 2016 Parte 1.

ORG.	Sub ORG.	PROCEDIMIENTO	%UIT	S/.	CALIF.	DIA	INIC.	AUTORIZ.	RECONS.	APEL.
<b>G DU</b>	<b>SG OP</b>	<b>1. Lic. Edif. - Mod. A</b>								
		<b>Construcción a 120m2</b>								
		Verif. Administrativa	1.72%	69.70	Auto.		UAD	SG OP	SG OP	GDU
		Verif. Técnica	1.91%	77.40						
		<b>2. Lic. Edif. - Mod. B</b>								
		<b>1 Const. Multifamiliar</b>								
		Verif. Administrativa	1.96%	79.40	Posit.	15	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		Verif. Técnica	2.19%	88.70						
		<b>3. Lic. Edif. - Mod. C</b>								
		<b>Edif. Multifamiliar</b>								
		Verif. Administrativa	3.74%	151.50	Posit.	25	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		Verif. Técnica	3.12%	126.40						
		<b>4. Lic. Edif. - Mod. D</b>								
		<b>Edif. Multifam. (&gt;5 pisos)</b>								
		Verif. Administrativa	2.16%	87.50	Posit.	5	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		Verif. Técnica	3.12%	126.40						
		<b>5. Lic. Edif. - Mod. D</b>								
		<b>Edif. Industrial</b>								
		Verif. Administrativa	6.09%	246.60	Posit.	25	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		Verif. Técnica	4.61%	186.70						
		<b>6. Modif. Proy. y Lic.</b>								
		<b>Proy. Mod. B</b>	1.26%	51.00	Posit.	15	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		<b>Proy. Mod. C y D</b>	2.90%	117.50	Posit.	25	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		<b>7. Pre-Declar. Edif.</b>	3.59%	145.40	Posit.	5	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		<b>8. Conf. Ob. y Declar. Edif.</b>	3.04%	123.10	Posit.	5	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		<b>9. Conf. Ob. y Declar. Edif.</b>								
		<b>Lic. Mod. A y B</b>	3.96%	160.40	Posit.	5	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		<b>Lic. Mod. C y D</b>	5.12%	207.40	Posit.	15	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		<b>10. Anteproy. Consulta</b>								
		<b>Mod. A y B</b>	1.69%	68.40	Posit.	3	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		<b>Mod. C y D</b>	2.64%	106.90	Posit.	8	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		<b>11. Lic. Reg. Edif.</b>	3.75%	151.90	Posit.	15	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		<b>12. Reval. Lic. Edif. / Habil.</b>	1.09%	44.10	Posit.	10	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		<b>13. Prorr. Lic. Edif. / Habil.</b>	Gratis	Gratis	Posit.	3	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		<b>14. Lic. Hab. Urb. Mod. A</b>								
		Verif. Administrativa	2.35%	95.20	Auto.		UAD	SG OP	SG OP	GDU
		Verif. Técnica	2.05%	83.00						
		<b>15. Lic. Hab. Urb. Mod. B</b>								
		Verif. Administrativa	2.60%	105.30	Posit.	20	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		Verif. Técnica	2.61%	105.70						
		<b>16. Lic. Hab. Urb. Mod. C</b>								
		Verif. Administrativa	2.84%	115.00	Posit.	5	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		Verif. Técnica	4.53%	183.50						
		<b>17. Lic. Hab. Urb. Mod. C</b>								
		Verif. Administrativa	5.00%	202.50	Posit.	50	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		Verif. Técnica	4.53%	183.50						
		<b>18. Lic. Hab. Urb. Mod. D</b>								
		Verif. Administrativa	5.87%	237.70	Posit.	50	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		Verif. Técnica	6.02%	243.80						
		<b>19. Mod. Proy. Habil.</b>								
		Mod. B	1.28%	51.80	Posit.	10	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		Mod. C (R. Urb.)	1.54%	62.40	Posit.	5				
		<b>20. Rec. Ob. Habil. Urb.</b>								
		Sin Variaciones (B, C y D)	2.98%	120.70	Posit.	10	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		Con Var. (Mod. B y C) R. U.	3.38%	136.90	Posit.	5				
		<b>21. Indep. / Parc. Terr.</b>	1.10%	44.60	Posit.	10	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		<b>22. Sub Lote Urb.</b>	2.78%	112.60	Posit.	10	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		<b>23. Inst. Serv. Comun.</b>	0.63%	25.50	Auto.	5	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		<b>24. Aut. Estac. Radio</b>	0.78%	31.60	Auto.	5	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		<b>25. Prorr. Inst. S. C.</b>	Gratis	Gratis	Auto.	5	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		<b>26. Cert. Conf. S. P. C.</b>	0.50%	20.30	Auto.	5	UAD	SG OP	SG OP	GDU

Elaboración propia. Fuente: O. M. 360-2016-MVES.

Cuadro N° 17: Resumen TUPA – MUNIVES 2016 Parte 2.

ORG.	Sub ORG.	PROCEDIMIENTO	%UIT	S/.	CALIF.	DIA	INIC.	AUTORIZ.	RECONS.	APEL.
<b>G DU</b>	<b>SG OP</b>	<b>27. Autor. Inst. E. Seg.</b>								
		Der. Trámite	0.63%	25.50	Posit.	5	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		Inspección Ocular	1.10%	44.60	Posit.					
		<b>28. Aut. Inst. Conex.</b>	0.63%	25.50	Posit.	5	UAD	SG OP	SG OP	GDU
		<b>29. Cert. Conf. Obra</b>	Gratis	Gratis	Posit.	10	UAD	SG OP	SG OP	GDU
<b>G DU</b>	<b>SG OP</b>	<b>1. Act. Inf. Catastral</b>	Gratis	Gratis	Auto.	5	UAD	SG OP		
		<b>2. Cert. Catastral</b>	0.95%	38.50	Auto.	5	UAD	SG OP		
		<b>3. Cert. Param. Urb.</b>	0.73%	29.60	Auto.	5	UAD	SG OP		
		<b>4. Cert. Jurisdicción</b>	0.67%	27.10	Auto.	5	UAD	SG OP		
		<b>5. Cert. Nomenclatura</b>	0.68%	27.50	Auto.	5	UAD	SG OP		
		<b>6. Const. Posesión</b>	0.56%	22.70	Auto.	5	UAD	SG OP		
		<b>7. Hoja Inf. Catastral</b>	0.69%	27.90	Auto.	5	UAD	SG OP		
		<b>8. Resell. / Autent. P. A.</b>	0.68%	27.50	Auto.	5	UAD	SG OP		
		<b>9. Visac. Plano P. A.</b>	0.74%	30.00	Auto.	5	UAD	SG OP		
<b>G DEE</b>	<b>SG LAIT</b>	<b>1. Lic. Funcionamiento</b>								
		100m2 (-30% Almac.)	0.83%	33.60	Posit.	10	UAD	SG LAIT	SG LAIT	GDEL
		más Anuncio Simple	Gratis	Gratis	Auto.					
		más Anuncio Luminoso	Gratis	Gratis	Auto.					
		<b>3. ITSE Detalle</b>								
		100m2 Inf. ITSE	5.85%	236.90	Negat.	30	UAD	SG DC	SG DC	GDEL
		<b>3. Lev. Obs. ITSE Detalle</b>								
		100m2 Levant. Obs.	3.53%	143.00						
<b>G DEL</b>	<b>SG DC</b>	<b>1. Duplic. Cert. ITSE</b>	0.35%	14.20	Auto.	5	UAD	SG DC		
<b>G AT</b>		<b>1. Rec. Apelación R. R.</b>	Gratis	Gratis	Negat.	30	UAD	GR		
		<b>1. Solic. Pensionista</b>	Gratis	Gratis	Auto.		UAD	SG AOT		
		<b>2. Solic. Inaf. Exon. o B. T.</b>	Gratis	Gratis	Negat.	45	UAD	SG AOT		GR
		<b>3. Solic. Devol. M. T.</b>	Gratis	Gratis	Negat.	45	UAD	SG AOT		GR
		<b>4. Solic. Comp. M. T.</b>	Gratis	Gratis	Negat.	45	UAD	SG AOT		GR
		<b>5. Solic. Presc. M. T.</b>	Gratis	Gratis	Negat.	45	UAD	SG AOT		GR
		<b>6. Recurso Reclamación</b>	Gratis	Gratis	Negat.	9m	UAD	SG AOT		TF
		<b>1. Expedic. Est. Cta. Trib.</b>	0.07%	2.80	Auto.		UAD	SG AOT		
		<b>2. Reimpres. Imp. y Trib.</b>								
		Primer Predio	0.05%	2.00	Auto.		UAD	SG AOT		
		Predio Adicional	0.02%	0.80	Auto.					
		<b>3. Const. No Adeudo Trib.</b>	0.09%	3.60	Auto.		UAD	SG AOT		
<b>G AT</b>	<b>SG RC</b>	<b>1. Fracc. Deudas Trib.</b>	Gratis	Gratis	Auto.		UAD	SG RC		
<b>G AT</b>	<b>SG EC</b>	<b>1. Tercería Prop. Cobranza</b>	Gratis	Gratis	Negat.	30	UAD	SG EC		TF
		<b>2. Solic. Sus. C. Coac.</b>	Gratis	Gratis	Posit.	15	UAD	SG EC		
		<b>3. Tercería P. C. No Trib.</b>	Gratis	Gratis	Negat.	30	UAD	SG EC		
		<b>4. Solic. Sus. C. C. No Trib.</b>	Gratis	Gratis	Posit.	8	UAD	SG EC		
<b>OSG</b>		<b>1. Acceso Inf. Municip.</b>								
		Por Copia	0.00%	0.10	Negat.	7+5	UAD	OSG	OSG	Alcaldía
		Por CD	0.02%	1.00						
<b>OSG</b>		<b>1. Solic. Copia Certif. Doc.</b>								
		Por Primera Copia	0.32%	13.00	Negat.		UAD	OSG		
		Por Hoja Adicional	0.05%	2.00						
<b>O SG</b>	<b>SG RC</b>	<b>1. Separación o Divorcio</b>								
		Convencional	3.60%	145.80	Auto.	*	UAD	SG RC	SG RC	Alcalde
		Divorcio Ulterior	1.35%	54.70	Negat.	15				
<b>O SG</b>	<b>SG RC</b>	<b>1. Matrimonio Civil</b>								
		Local Municipal	1.81%	73.30	Auto.		UAD	SG RC		
		Fuera L. M. (en el distrito)	2.95%	119.50						
		<b>2. Reprog. Fecha Matrim.</b>	Gratis	Gratis	Auto.		UAD	SG RC		
		<b>3. Exhib. Edictos Matrim.</b>	0.27%	10.90	Auto.		UAD	SG RC		
<b>G SCV</b>	<b>SG FACM</b>	<b>1. Solic. Presc. Multas A.</b>	Gratis	Gratis	Posit.	30c.	UAD	SG FACM		GDEL
		<b>2. Solic. Dev. / Comp. M. A.</b>	Gratis	Gratis	Negat.	30	UAD	SG FACM		GDEL
		<b>3. Rec. Recons. M. A.</b>	Gratis	Gratis	Negat.	30	UAD	SG FACM		
	<b>SG TSV</b>	<b>1. Permiso Op. V.M. 6años</b>	1.05%	42.50	Negat.	30	UAD	SG TSV	SG TSV	GDU
		<b>2. Modif. R. Mun. Datos</b>	Gratis	Gratis	Auto.		UAD	SG TSV		
		<b>3. Modif. R. Mun. R. S.</b>	Gratis	Gratis	Auto.		UAD	SG TSV		
		<b>4. Modif. R. Mun. Camb.</b>	Gratis	Gratis	Auto.		UAD	SG TSV		
<b>G DU</b>	<b>SG TSV</b>	<b>1. Duplic. Perm. Oper.</b>	0.42%	17.00	Auto.		UAD	SG TSV		
<b>G DIS</b>	<b>SG PC</b>	<b>1. Registro Org. Sociales</b>	Gratis	Gratis	Posit.	30	UAD	OPC	OPC	GM

Elaboración propia. Fuente: O. M. 360-2016-MVES.

#### 4.1.1.3 Análisis de Asignación del Personal

En el Gráfico N° 23, se observa una asignación de personal con un total de 175 personas. Se resalta a la vista que es de carácter provisional, del año 2015 y con menos de 200 personas integrándola.

Gráfico N° 23: Cuadro para Asignación de Personal Provisional.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR		RESUMEN CUANTITATIVO DEL CUADRO PARA ASIGNACIÓN DE PERSONAL PROVISIONAL						AÑO
								2015
ENTIDAD: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR								
UNIDADES ORGÁNICAS	CLASIFICACION						TOTAL	
	FP	EC	SP-DS	SP-EJ	SP-ES	SP-AP		
Alcaldía	1				1	1	3	
Gerencia Municipal	1				1	1	3	
Órgano de Control Institucional				1	2	1	4	
Procuraduría Pública Municipal			1		2		3	
Oficina de Asesoría Jurídica		1			1	1	3	
Oficina de Planeamiento, Racionalización y Presupuesto		1	3		2	1	7	
Oficina de Participación Ciudadana		1			1		2	
Unidad de la Mujer e Igualdad de Género			1		1		2	
Oficina de Secretaria General		1	1			2	4	
Unidad de Imagen Institucional			1				1	
Oficina General de Administración		1	5		5	3	14	
Gerencia de Rentas			5		5	5	15	
Gerencia de Desarrollo Económico Local			5		4	6	15	
Gerencia de Desarrollo Urbano		1	3		3	5	12	
Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social		1	4		5	4	14	
Gerencia de Servicios Municipales y Gestión Ambiental		1	4		3	53	61	
Agencias Municipales de Desarrollo			4		4	4	12	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>37</b>	<b>2</b>	<b>40</b>	<b>87</b>		

<b>TOTAL OCUPADOS</b>	160
<b>TOTAL PREVISTOS</b>	15
<b>TOTAL GENERAL</b>	175

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal Provisional (2015) Municipalidad de Villa El Salvador. O. M. N° 321-2015/MVES (p. 9)

Legenda:

Clasificación Ley N° 28175

- FP Funcionario Público
- EC Empleado de Confianza
- SP-DS Servidor Público Directivo Superior
- SP-ES Servidor Público Especialista

- SP-EJ Servidor Público Ejecutivo  
 SP-AP Servidor Público Apoyo  
 (\*) Cargo seleccionado por Concurso Público de Méritos por la Contraloría General de la República

#### 4.1.1.4 Análisis del manual de clasificación de cargos

En el Gráfico N° 24, se observa cuatro (04) niveles de cargos en los distintos grupos ocupacionales que es utilizado por los gobiernos municipales. No existe mayor aporte por parte de la gestión actual.

Gráfico N° 24: Manual de Clasificación de Cargos

Grupos Ocupacionales		Clase de Cargo	Nivel de Cargo		
Funcionario Público		Alcalde	1		
		Gerente Municipal	2		
Empleado de Confianza		Gerente	1		
		Asesor II	1		
Servidor Público	Directivo Superior	Gerente	2		
		Subgerente	1		
	Ejecutivo	Procurador Público Municipal	2		
		Jefe del OCI	2		
		Asesor I	1		
	Especialista	Auditor II		4	
		Abogado II			
		Especialista Administrativo II			
		Auditor I	Especialista en Racionalización Especialista en Gestión de Riesgo de Desastres Especialista Ambiental Especialista en Evaluación de Proyectos Especialista en Formulación de Proyectos Conciliador Extrajudicial	3	
		Abogado I			
		Relacionista Público			
		Periodista			
		Trabajador Social			
		Médico			
		Psicólogo			
	Ingeniero				
	Arquitecto				
	Especialista Administrativo I				
Especialista en Informática					
Servidor Público	Asistente Administrativo II		2		
	Asistente Legal				
	Inspector Técnico				
	Asistente Administrativo I				
Apoyo	Asistente de Prensa		1		
	Secretaria III				
	Sereno III				
	Chofer II				
	Secretaria II			Técnico en Mantenimiento Técnico en Jardinería Topógrafo Dibujante Supervisor Fiscalizador Promotor Jefe de Operaciones Operario de obras menores Mecánico	3
	Sereno II				
	Chofer I				
	Agente de Seguridad I				
	Técnico Administrativo I				
	Técnico en Laboratorio				
	Técnico en Ingeniería				
	Técnico en Informática				
	Técnico Tributario				
	Técnico en Maquinaria				
Operador de Equipos de Telecomunicación					
Sereno I	Notificador Cajero Auxiliar Administrativo II	2			
Secretaria I					
Guardián		1			
Auxiliar Administrativo I					
Auxiliar en Servicios Ambientales					
	Auxiliar de Mecánica				

Fuente: Municipalidad de Villa El Salvador - Oficina de Planeamiento, Racionalización y Presupuesto. Manual de Clasificación de Cargos (2014). (p. 8).

#### 4.1.1.5 Análisis del Plan de Desarrollo Concertado 2017-2021

Según los Cuadros N° 18 y 19, se muestra el plan que desarrollará el distrito, que está basado en 10 objetivos y 25 indicadores. Las metas están conformadas por: una línea de base, año 2018 y 2021. Además, se observa que no elabora las metas con datos a partir del año 2012 al 2016 y poder evaluar así el desenvolvimiento de la gestión. Entonces se muestra que: 1. La línea de base mostrada en el cuadro no tiene sustento. 2. No tiene un historial para proyectar indicadores y elaborar metas reales. 3. Y si tuviera historial, ellos no tienen cambios significativos que mostrar.

Cuadro N° 18: Plan de Desarrollo Local Concertado - 1.

Objetivo Estratégico del Plan Desarrollo Local Concertado	Indicador	Metas		
		Línea Base	2018	2021
Objetivo N° 01: Mejorar las condiciones de habilidad urbana segura e inclusiva	01. % de AV y GR con accesos y señales para personas con discapacidad	0	3	6
	02. N° de monumentos urbanos	6	7	8
Objetivo N° 02: Incrementar el nivel de seguridad ciudadana	03. N° de mujeres y hombres agredidos	989	550	200
	04. % de casos registrados (x100000 personas)	53	30	25
Objetivo N° 03: Incrementar la mejora de los logros de aprendizaje educativos	05. % de niños y niñas que mejoran logros de aprendizaje en comprensión lectora	41.5	50	60
	06. % de niños y niñas que mejoran logros de aprendizaje lógico matemático	20.2	30	50
Objetivo N° 04: Incrementar los servicios para adultos mayores	07. N° de establecimientos de atención a personas adulto mayores CIAM	1	2	3
	08. N° de personas con discapacidad registradas en OMAPED	4,065	6,000	8,000
Objetivo N° 05: Fortalecer el Capital Social	09. N° de organizaciones sociales registradas	1,106	1,500	2,000

Fuente: <http://www.munives.gob.pe/WebSite/Municipalidad.html> - Plan de Desarrollo Local Concertado del 2017-2021. (pp. 9-11)

Cuadro N° 19: Plan de Desarrollo Local Concertado - 2.

Objetivo Estratégico del Plan Desarrollo Local Concertado	Indicador	Metas		
		Línea Base	2018	2021
Objetivo N° 06: Incrementar la conectividad y seguridad urbana	10. N° de paraderos formalizados y señalizados	8	16	50
	11. N° de viviendas con servicios básicos	60,000	62,500	65,000
	12. N° de viviendas con servicios de gas domiciliario	9,100	15,000	20,000
	13. N° de puntos negros existentes	51	30	15
	14. N° de kilómetros de ciclovías señalizadas	5	10	15
	15. % de familias preparadas para enfrentar riesgos de desastres	532	5,000	10,000
Objetivo N° 07: Mejorar la calidad ambiental urbana	16. N° de m2 de área verde por habitante	2.5	3.5	5
	17. N° de áreas de contaminación ambiental	99	50	15
	18. N° de áreas de contaminación sonora	13	10	6
	19. N° Km de playas acondicionadas para veranear	0.884	1	2.5
Objetivo N° 08: Fortalecer el Desarrollo Económico	20. N° de establecimientos, comerciales, industriales y de servicios	18,274	19,000	20,500
Objetivo N° 09: Mejorar la infraestructura de servicios públicos	21. N° de centros educativos en óptimas condiciones de operación	17	23	29
	22. N° de establecimientos afiliados a las micro redes de salud	11	12	12
	23. N° de instituciones de educación superior	23	23	23
	24. N° de Losas deportivas en buen estado para vóleibol, fulbito, básquet	100	125	150
Objetivo N° 10: Desarrollar el patrimonio urbano y turístico	25. N° de rutas turísticas distritales	1	2	2

Fuente: <http://www.munives.gob.pe/WebSite/Municipalidad.html> - Plan de Desarrollo Local Concertado del 2017-2021. Págs. 9-11.

#### 4.1.1.6 Análisis de la Corrupción Municipal

Según Frecuencia Latina (2013), realizó una investigación ubicada en:

<https://www.youtube.com/watch?v=16bjUUjvnrQ&feature=share>, con

título de “sospechosas licitaciones otorgaron a empresas de una sola familia ocho proyectos”. Dicha investigación es parte de una investigación fiscal, donde se afirma que el Ing. Chira Peña trabajó y elaboró para la Municipalidad determinados perfiles de proyectos, los que resultaron ganadores en empresas que el ingeniero trabajó. Según en el año 2012, en el portal de transparencia muestra al Ing. Chira con un monto girado de 15,150.00 soles, proveniente de la municipalidad.

Es evidente que existió una relación laboral evidente entre un profesional y una municipalidad, pero el actual alcalde Guido Iñigo Peralta niega que su administración municipal tenga relación con el ingeniero y/o un contrato formal. Además se menciona que en los registros del OSCE, el Ingeniero Chira aparece desde el 2010 hasta 2012 como parte del plantel técnico de la empresa Servicios Generales Jhan Marco E.I.R.L., de propiedad de Nemesio Huamán Achata, beneficiado por estos perfiles.

Según el Cuadro N° 20, ubicado en el Aplicativo Informático del SOSEM perteneciente al MEF, cuyo código SNIP 206688, reemplazado por el SNIP N° 213003 en la Ficha de Registro – Banco de Proyectos, se demuestra lo siguiente:

Cuadro N° 20: Identificación Código SNIP N° 206688.

1.7	Unidad Formuladora del Proyecto de Inversión Pública:
Sector:	GOBIERNOS LOCALES
Pliego:	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR
Nombre:	GERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y OBRAS
Persona Responsable de Formular:	ING. MANUEL ANTONIO CHIRA PEÑA
Persona Responsable de la Unidad Formuladora:	ANIBAL HORACIO CHUMBE MAS

Fuente: <http://ofi5.mef.gob.pe/sosem2/>

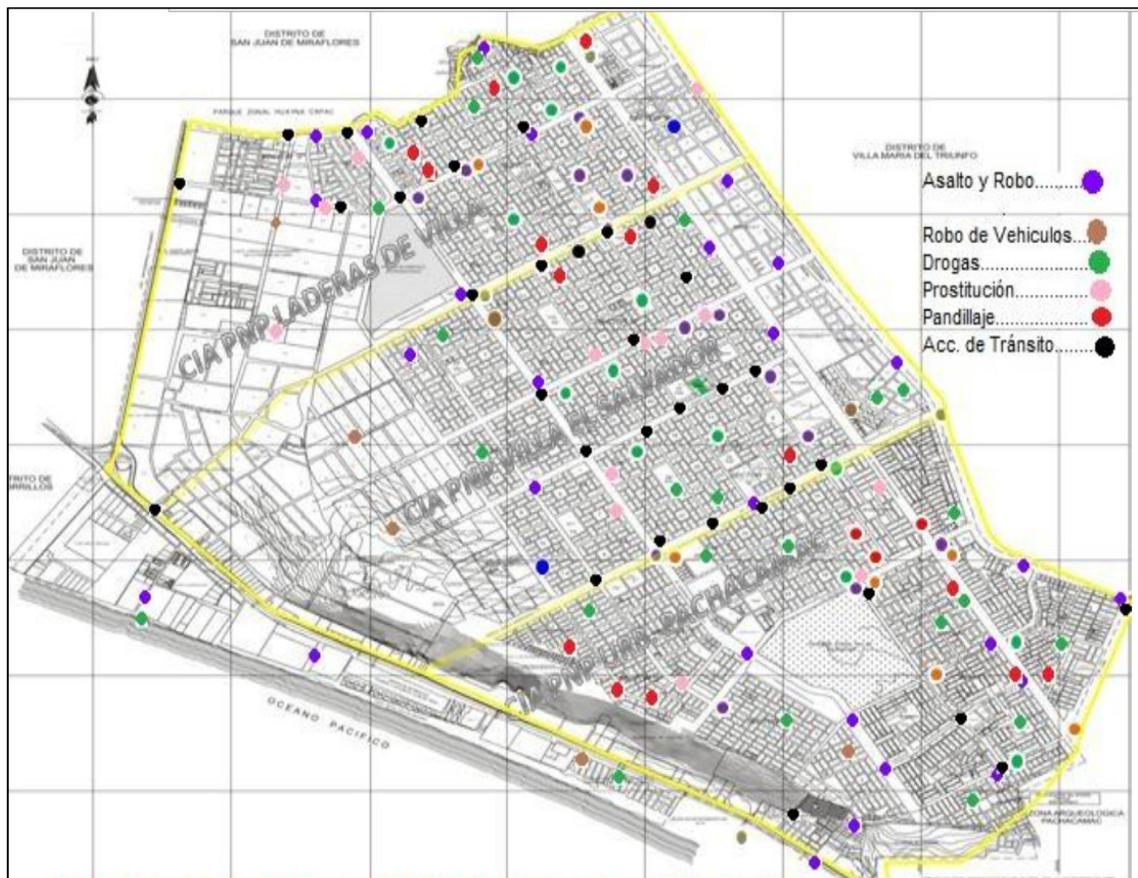
#### 4.1.2 Etapa Exploratoria: Análisis variable Calidad de Vida

Se observa las necesidades del vecino del Distrito de Villa El Salvador, mostrando el orden siguiente, según su importancia:

##### 4.1.2.1 Análisis del delito en el distrito de Villa El salvador

Según el Gráfico N° 25, se observa gran incidencia de diversos delitos como: asalto y robo, robo de vehículos, drogas, prostitución, pandillaje y accidentes de tránsito en el distrito. Se muestra que: 1. Utilizan estrategias poco eficaces. 2. Cuentan con recursos operativos escasos, insuficientes y/o en desuso. 3. Carencia de liderazgo en la ejecución.

Gráfico N° 25: Mapa del delito del Distrito de Villa El Salvador. Dic. - 2014



Fuente: Plan Distrital de Seguridad Ciudadana 2015. (p. 97)

#### 4.1.2.2 Análisis de los puntos críticos sobre residuos sólidos

Según el Gráfico N° 26, se observa gran afluencia de arrojo de basura en las vías principales, lugares donde dejan residuos sólidos como: plásticos, vidrios, basura, desmonte, etc. Ello quiere decir que: 1. Los vecinos botan su basura en las avenidas porque no se acoplan al horario del camión compactador adoptando así una costumbre antihigiénica. 2. No existe suficientes camiones para el recojo de residuos sólidos. 3. Y si existen, no realizan un plan de recojo eficaz de basura y residuos sólidos.

Gráfico N° 26: Mapeo de los puntos críticos sobre residuos sólidos. Junio – 2016.

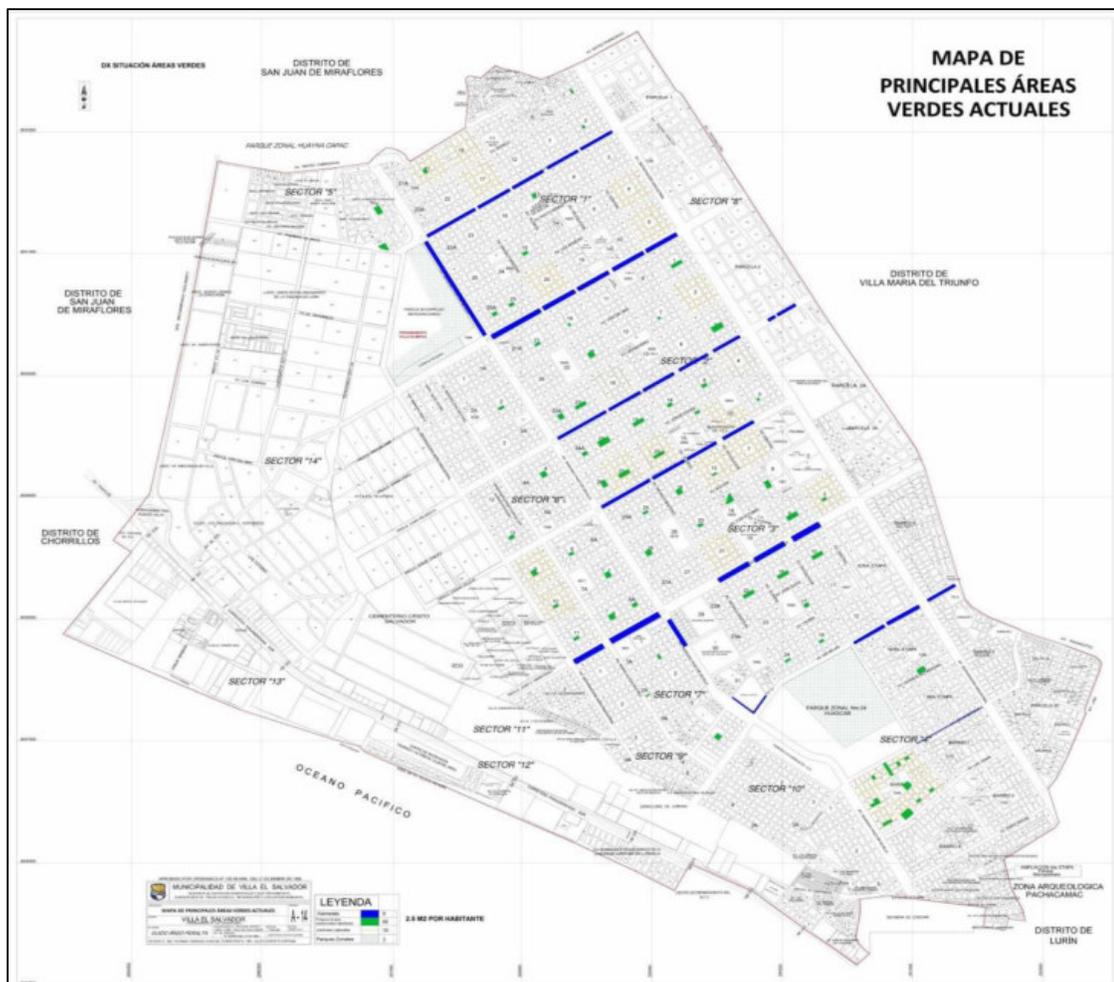


Plan de Desarrollo Local Concertado 2017 - 2021. Junio 2016. (p. 49)

#### 4.1.2.3 Análisis de principales áreas verdes

Según el Gráfico N° 27, se observa que las alamedas y parques centrales de grupos residenciales conforman las áreas verdes del distrito. Además, se observa que existen 2.5 m<sup>2</sup> de áreas verdes por habitante en el distrito, incluido el Parque Zonal Huáscar como principal pulmón. Además, se han dispuesto de 200 mil m<sup>2</sup> del Complejo Parque Zonal para los Juegos Panamericanos 2019, talando árboles de eucalipto de gran edad y tamaño que han dado sombra, vida y oxígeno siendo reemplazado por concreto.

Gráfico N° 27: Mapa de las principales áreas verdes

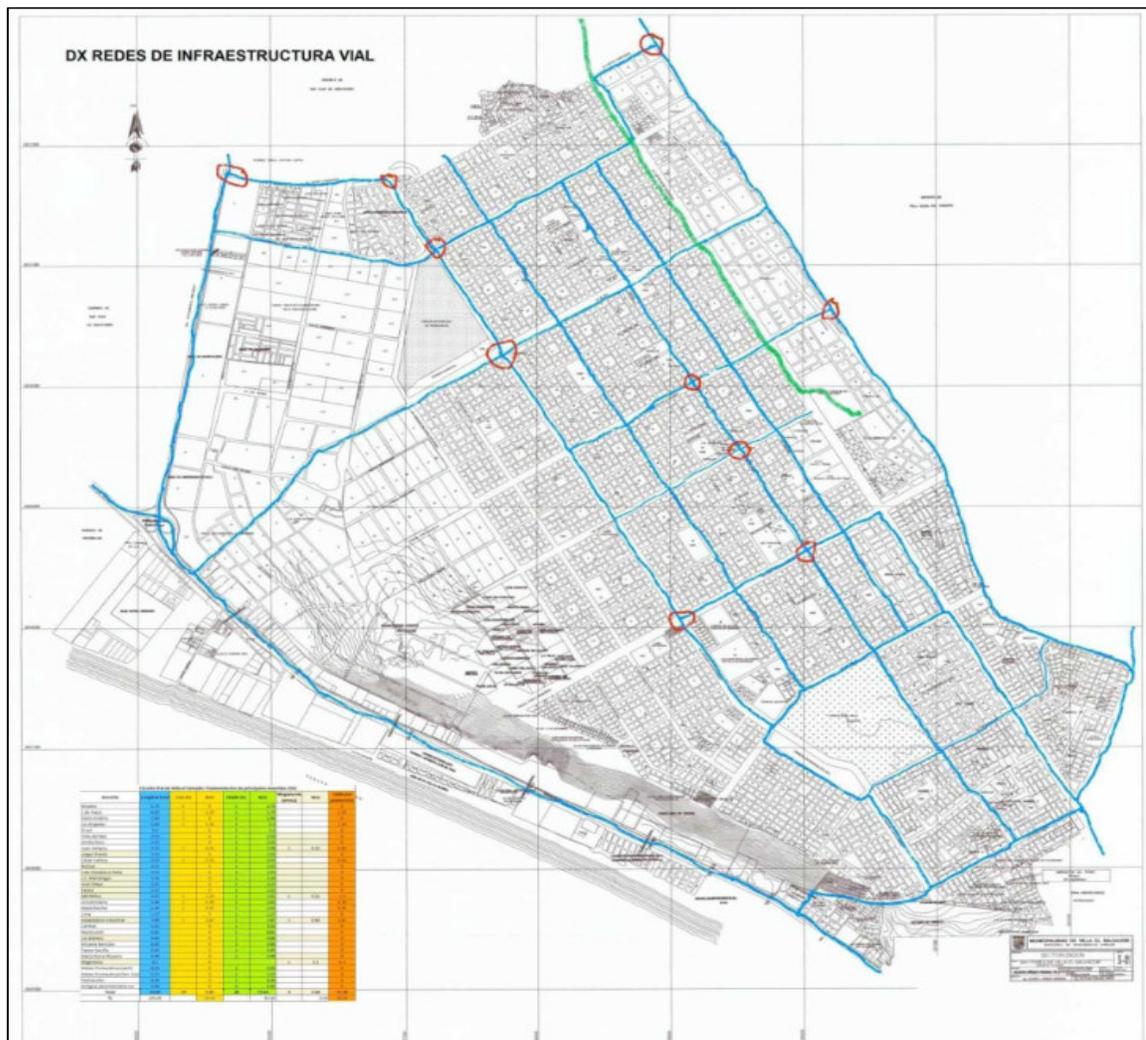


Plan de Desarrollo Local Concertado 2017 - 2021. Junio 2016. (p. 46)

#### 4.1.2.4 Análisis de las redes de infraestructura vial

Según el Gráfico N° 28, se observa que las principales vías y grupos residenciales se encuentran habilitadas por el gran desarrollo de diversas obras públicas. Se muestra que: 1. Se ha mejorado gran cantidad de vías a través de uso del concreto y no del asfalto. 2. El anterior asfalto con las lluvias erosionaba y se agrietaba. 3. Un aspecto desfavorable, es la generación de grandes cantidades de desmonte en el distrito.

Gráfico N° 28: Mapa de las redes de infraestructura vial



Plan de Desarrollo Local Concertado 2017 - 2021. Junio 2016. (p. 37)

#### **4.1.2.5 Otros Análisis: Hoja de vida del actual alcalde**

Según el portal [infogob.com.pe](http://infogob.com.pe), en las elecciones municipales 2010 el Sr. Guido Iñigo Peralta fue elegido como primer regidor (Teniente Alcalde). Pero, a través de una denuncia al entonces alcalde Santiago Mozo Quispe, fue vacado y el Teniente Alcalde pasó a ser Alcalde del distrito, según Resolución N° 0818-A-2011-JNE., de fecha 14/12/2011. Después el Sr. Mozo regresó por 22 días para finalizar su periodo, ya que el Tribunal Constitucional dispone restablecer sus derechos como alcalde porque su vacancia fue ilegítima. Es decir, el Sr. Iñigo no debió ocupar el cargo de alcalde en la Municipalidad de Villa El Salvador.

Luego en las elecciones municipales 2014 fue elegido como Alcalde el Sr. Guido Iñigo Peralta por amplia ventaja. En las elecciones 2010, se señala un ingreso inicial de cero (0) soles, pero algunos registran omisiones y diferencias en su hoja de vida.

Según el Cuadro N° 21, se señala un análisis comparativo de los estudios realizados por el candidato a regidor y después a alcalde, Sr. Guido Iñigo Peralta. En el año 2010, los estudios técnicos no muestran estar completos pero algunos señalan tener certificado. Y con respecto al año 2014, no se muestran terminado ninguno de dichos estudios.

Con respecto a los estudios universitarios, en el año 2010 señala tener concluido un estudio en la UTP y para el año 2014 señala estudiar en la UAP y tener un diplomado de la USIL contando con los respectivos certificados pero no se encuentran concluidos.

Cuadro N° 21: Cuadro Comparativo 2010 y 2014: Estudios.

<b>Estudios Técnicos - Elecciones 2010</b>		<b>Estudios Técnicos - Elecciones 2014</b>	
Lugar	Lima	Lugar	-
Concluido	No	Concluido	-
Documento que lo acredita	Certificado	Documento que lo acredita	-
Periodo	Ene.2010-Actual	Periodo	-
Grado/Título	-	Grado/Título	-
Nombre del curso	Adm. de empresas	Nombre del curso	-
Centro de Estudios	IPAE	Centro de Estudios	-
Lugar	Lima	Lugar	-
Concluido	Si	Concluido	-
Documento que lo acredita	Certificado	Documento que lo acredita	-
Periodo	Ene.2010- Ene.2010	Periodo	-
Grado/Título	-	Grado/Título	-
Nombre del curso	Adm. financiera	Nombre del curso	-
Centro de Estudios	ESAN	Centro de Estudios	-
<b>Estudios Univers. - Elecciones 2010</b>		<b>Estudios Univers. - Elecciones 2014</b>	
Lugar	Lima	Lugar	Lima
Concluido	Si	Concluido	No
Documento que lo acredita	Certificado	Documento que lo acredita	Certificado
Periodo	Ene.2010- Ene.2010	Periodo	2014-Actualidad
Grado/Título	Ninguno	Grado/Título	-
Nombre del curso	Marketing empresarial	Nombre del curso	Derecho
Centro de Estudios	UTP	Centro de Estudios	UAP
Lugar	-	Lugar	Lima
Concluido	-	Concluido	No
Documento que lo acredita	-	Documento que lo acredita	Certificado
Periodo	-	Periodo	Ene.2010-Actual
Grado/Título	-	Grado/Título	Alumno
Nombre del curso	-	Nombre del curso	Diplomado en Contratación Pública
Centro de Estudios	-	Centro de Estudios	Escuela de Post-grado - USIL

Fuente: Infogob.com.pe. Elaboración: Propia.

Entonces se muestra: 1. No tiene estudios técnicos y universitarios completos, ni tiene intención que iniciarlos y/o terminarlos.

2. Ha existido un afán de mostrarlo ante la opinión pública como una persona joven, estudiosa y con los conocimientos necesarios.

Cuadro N° 22: Cuadro Comparativo 2010 y 2014: Ingresos y bienes.

Declaración Del Patrimonio - Ingresos	Elecciones 2010			Elecciones 2014		
	Sector público	Sector privado	Total S/.	Sector Público	Sector Privado	Total S/.
<b>Remuneración Bruta Anual</b> (Pago por planillas, sujetos a rentas de quinta categoría)	0.00	0.00	0.00	100,200.00	0.00	100,200.00
<b>Renta Bruta Anual por Ejercicio Individual</b> (Ejercicio individual de profesión, oficio u otras tareas - renta de cuarta categoría)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>Otros Ingresos Anuales</b> (Predios arrendados, subarrendados o cedidos)	0.00	0.00	0.00	0.00	364,795.20	364,795.20
(Bienes muebles arrendados, subarrendados o cedidos)						
(Intereses originados por colocación de capitales, regalías, rentas vitalicias, etc.)						
(Dietas o similares)						
	<b>Total S/.</b>		0.00	<b>Total S/.</b>		464,995.20
<b>Inmuebles - Elecciones 2010</b>			<b>Inmuebles - Elecciones 2014</b>			
Tipo de bien	-	Tipo de bien		Local Comercial		
N° Ficha - Reg. Público	-	N° Ficha - Reg. Público		49025739		
Dirección	-	Dirección		Calle Los Artesanos Mz. M Lt. 3 V.E.S.		
Valor auto valuó S/.	-	Valor auto valuó S/.		900,000.00		
Tipo de bien	-	Tipo de bien		Local Comercial		
N° Ficha - Reg. Público	-	N° Ficha - Reg. Público		42167932		
Dirección	-	Dirección		Mz.R1 Lote 13 Villa Marina - Chorrillos		
Valor auto valuó S/.	-	Valor auto valuó S/.		400,000.00		
<b>Obligaciones - Elecciones 2010</b>			<b>Obligaciones - Elecciones 2014</b>			
Detalle de acreencia	-	Detalle de acreencia		Crédito personal - Caja Metropolitana		
Monto S/.	-	Monto S/.		4,800.00		
<b>Expedientes - Elecciones 2010</b>			<b>Expedientes - Elecciones 2014</b>			
Doc. Referencial	Memo. N° 256-2012-DNFPE/JNE	Doc. Referencial		-		

Elaboración propia. Fuente: Infogob.com.pe

También, según el Cuadro N° 22, con respecto a los ingresos y bienes.

Se muestra que en el año 2010 no tiene ningún tipo de ingresos tanto en su patrimonio personal como en inmuebles y obligaciones. Pero por el contrario en el año 2014, tiene un ingreso superior a los 450 mil soles. Además de dos (2) propiedades valorizadas en 1,3 millones de soles y un crédito personal de aprox. 5 mil soles.

Es decir, se muestra que: 1. Para el año 2010 no tiene ni poseía ningún valor traducido en dinero, y si lo tuviera habría omitido esa información. 2. En el año 2014 menciona más de 360 mil soles en el sector privado. Es decir, obtiene más ingresos que en el sector público y cuando sube de regidor a alcalde los ingresos del sector privado se incrementan.

#### 4.1.2.6 Cifra repartidora

Según el Cuadro N° 23, en las Elecciones Municipales 2010, se le asignó al ganador la mitad más uno ( $13 \times 50\% + 1 = 7.5 = 8$ ) y al resto la cifra repartidora (5), conformándose así los trece (13) regidores municipales.

Cuadro N° 23: Elecciones 2010 (Ganador: 50% más uno).

Organización Política	Perú Posible	Alianza para el Progreso	PPC-Unidad Nacional	P. D. Fuerza Social	Restauración Nacional
<b>N° Regidores</b>	<b>50,996</b>	<b>34,527</b>	<b>27,434</b>	<b>20,090</b>	<b>12,324</b>
1	50,996	34,527	27,434	20,090	12,324
2	25,498	17,264	<b>13,717</b>	<b>10,045</b>	6,162
3	16,999	11,509	9,145	6,697	4,108
4	12,749	8,632	6,859	5,023	3,081
5	10,199	6,905	5,487	4,018	2,465
6	8,499	5,755	4,572	3,348	2,054
7	7,285	4,932	3,919	2,870	1,761
<b>8</b>	6,375	4,316	3,429	2,511	1,541
9	5,666	3,836	3,048	2,232	1,369
10	5,100	3,453	2,743	2,009	1,232
11	4,636	3,139	2,494	1,826	1,120
12	4,250	2,877	2,286	1,674	1,027
13	3,923	2,656	2,110	1,545	948

Elaboración propia. Fuente: Infogob.com.pe

Según el Cuadro N° 24, en las Elecciones Municipales 2014, se le asignó la cifra repartidora a las organizaciones políticas, conforme a Ley N° 26864 – Ley de Elecciones Municipales en su Art. 25°.

Cuadro N° 24: Elecciones 2014 (Ganador: Cifra repartidora).

Organización Política	Mov. Indep. P. Villa Cambia	Alianza Para El Progreso	Dialogo Vecinal	P. Democrático Somos Perú	Fuerza Popular
<b>N° Regidores</b>	<b>152,050</b>	<b>21,512</b>	<b>10,519</b>	<b>6,952</b>	<b>6,696</b>
1	152,050	21,512	10,519	6,952	6,696
2	76,025	10,756	5,260	3,476	3,348
3	50,683	7,171	3,506	2,317	2,232
4	38,013	5,378	2,630	1,738	1,674
5	30,410	4,302	2,104	1,390	1,339
6	25,342	3,585	1,753	1,159	1,116
7	21,721	3,073	1,503	993	957
8	19,006	2,689	1,315	869	837
9	16,894	2,390	1,169	772	744
10	15,205	2,151	1,052	695	670
11	13,823	1,956	956	632	609
<b>12</b>	<b>12,671</b>	1,793	877	579	558
13	11,696	1,655	809	535	515

Elaboración propia. Fuente: Infogob.com.pe

Se muestra que: 1. El candidato ganador obtiene mucho poder tras una mayoría definitiva, debido al 50% más uno, pero la cifra repartidora elige una proporcionalidad de acuerdo a los votos. 2. En el año 2010, se observa una oposición de cinco (5) regidores, pero en el año 2014 se reduce a un (1) regidor. Es decir, en las últimas elecciones no existe la probabilidad de una labor fiscalizadora consistente.

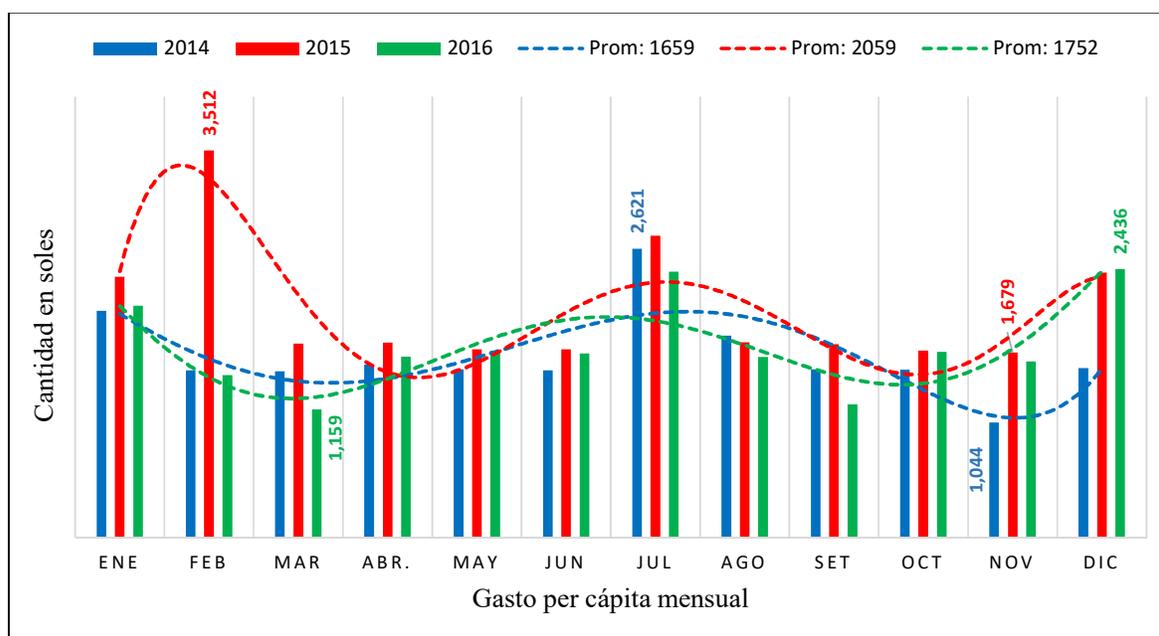
### 4.1.3 Etapa Descriptiva: Análisis variable Gestión Municipal

#### 4.1.3.1 El Personal Municipal

En el Gráfico N° 29, se reúnen los datos de manera mensual para observar el gasto fiscal per cápita municipal años 2014, 2015 y 2016. Los años 2012 y 2013 no se encuentran disponibles en el portal de transparencia.

En el año 2014, el menor ingreso oscila entre 1,044 y 2,621 soles con un promedio de 1,659 soles. En el año 2015, el menor ingreso oscila entre 1,679 y 3,512 soles con un promedio de 2,059 soles. En el año 2016, el menor ingreso oscila entre 1,159 y 2,436 soles con un promedio de 1,752 soles. El régimen laboral y/o modalidad de contratación son: Dietas, CAS (D.L. N° 1057), Pensionistas, Régimen 276 y Régimen 728/Otros.

Gráfico N° 29: Tendencia del Gasto Per-cápita 2014-2016.



Elaboración propia. Fuente: [www.munives.gob.pe](http://www.munives.gob.pe). Portal de Transparencia.

Según el Cuadro N° 25, se observa que: 1. Con respecto al número de personas se muestra que existe una notoria variación creciente. 2. Con

respecto a la percepción mensual de dichas personas, el año 2015 se incrementó en casi 400 soles.

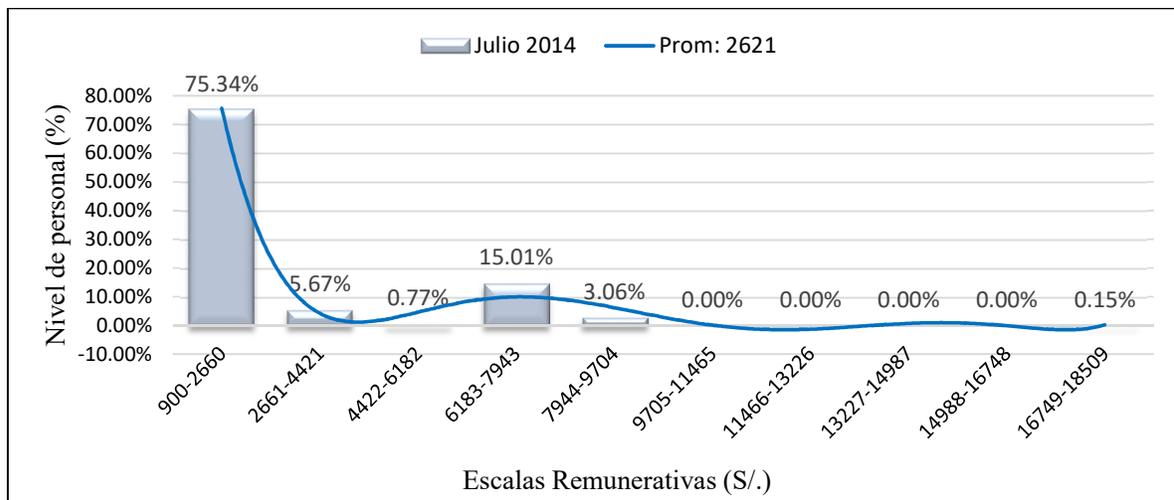
Cuadro N° 25: Variación del gasto 2014 al 2016.

Gasto de Personal	Promedio Mensual x Año			Variación Mensual x Año		Variación Mensual x Año (%)	
	2014	2015	2016	15/14	16/15	15/14	16/15
Personas	601	651	760	50	<b>109</b>	8.3%	<b>16.7%</b>
Gasto Fiscal (S/.)	996,655	<b>1,337,085</b>	1,328,269	340,429	-8,816	<b>34.2%</b>	-0.7%
Per cápita (S/.)	1,659	<b>2,055</b>	1,749	396	-306	<b>23.9%</b>	-14.9%

Elaboración propia. Fuente: www.munives.gob.pe. – Portal de Transparencia.

En el año 2014, según el Gráfico N° 30, en el mes de Julio se observa un desequilibrio remunerativo. Se ha distribuido por escalas, donde se muestra: 1. Las mayores contienen al 3.22%, 21 personas con promedio de 9,164.77 soles. 2. Las intermedias contienen al 21.44%, 140 personas con promedio de 5,863.40 soles. 3. La menor escala contiene al 75.34%, 492 personas con promedio de 1,421.57 soles.

Gráfico N° 30: Tendencia de Escala Remunerativa Jul. – 2014.



Elaboración propia. Fuente: www.munives.gob.pe. – Portal de Transparencia.

Se muestra el Cuadro N° 26, donde se presentan las primeras 5 personas y las últimas 5 personas. Se observa que los que más ganan se encuentran

dentro del Régimen 276 y los que menos ganan son CAS. Es decir: 1. Pocas personas perciben mayor remuneración y también gozan de mejores beneficios, por el contrario muchas personas perciben menor remuneración y tienen un menor beneficio. 2. Se muestra que no existe una preocupación por sincerar estos beneficios y que sean equilibrados.

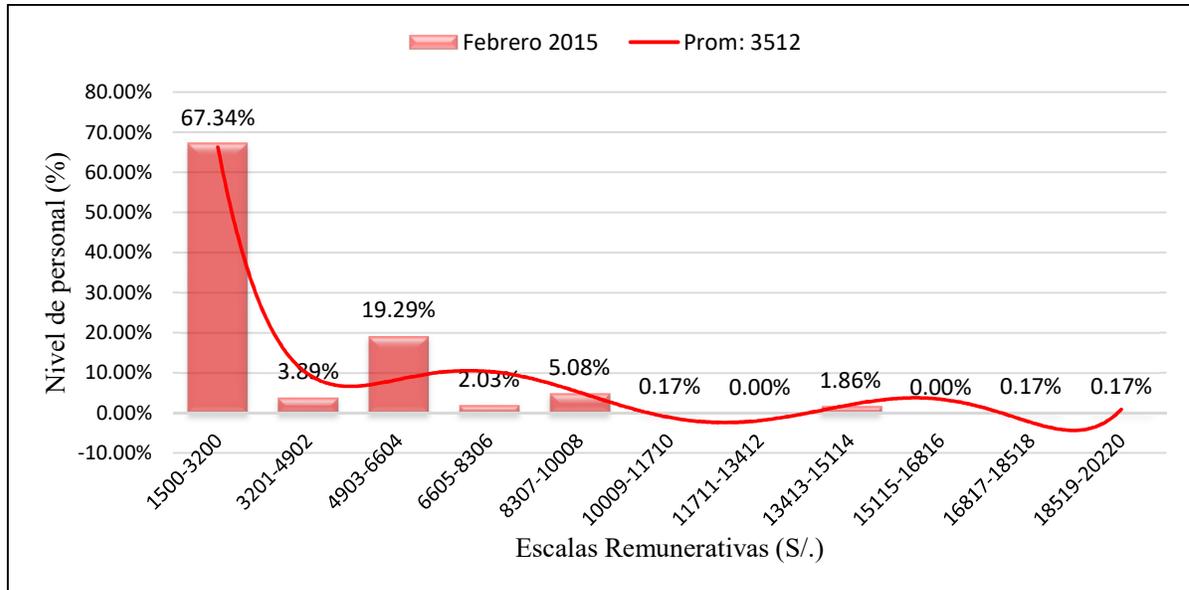
Cuadro N° 26: Personal Observado Julio – 2014.

Reg. Laboral	Personal	Cargo	Dependencia	Remun.	Agui/Gr a/Esc	Total
Rég. 276	Iñigo Peralta Guido	Alcalde	Alcaldía	8,450.00	9,998.00	18,448.00
Rég. 276	Solorzano Orco Jimmy Fernando	Gerente	G. Mun.	3,994.02	5,140.98	9,135.00
Rég. 276	Robles Villafuerte, Jose Arturo	Gerente	Of. P. P.	3,994.02	5,140.98	9,135.00
Rég. 276	Alvarez Campos Marco Antonio	Procurador	Proc. P. Mun.	3,994.02	5,140.98	9,135.00
Rég. 276	Narrea San Miguel Francisco Manuel	Administrador	Of. G. Adm.	3,994.02	5,140.98	9,135.00
CAS	Ventocilla Yorfi Ana Maria	Promotor	Sub G. Demuna	750.00	300.00	1,050.00
CAS	De La Cruz Mendoza Antonieta	Guardián	U. Log.	800.00	100.00	900.00
CAS	Curi Ibarguen Leon Zenobio	Guardián	U. Log.	800.00	100.00	900.00
CAS	Uloa Vicente Ofelia Maritza	Guardián	U. Log.	800.00	100.00	900.00
CAS	Villalobos Vilca Gloria Nelida	Limpieza	U. Log.	800.00	100.00	900.00

Elaboración propia. Fuente: [www.munives.gob.pe](http://www.munives.gob.pe). – Portal de Transparencia.

En el año 2015, según el Gráfico N° 31, en el mes de Febrero se observa un comportamiento similar al año 2014. Se ha distribuido por escalas, donde se muestra: 1. Las mayores contienen al 2.37%, 14 personas con promedio de 14,393.92 soles. 2. Las intermedias contienen al 26.40%, 156 personas con promedio de 6,651.91 soles. 3. Las menores contienen al 71.24%, 421 personas con promedio de 1,989.16 soles.

Gráfico N° 31: Tendencia de Escala Remunerativa Feb. – 2015.



Elaboración propia. Fuente: www.munives.gov.pe. – Portal de Transparencia.

Cuadro N° 27: Personal Observado Febrero – 2015.

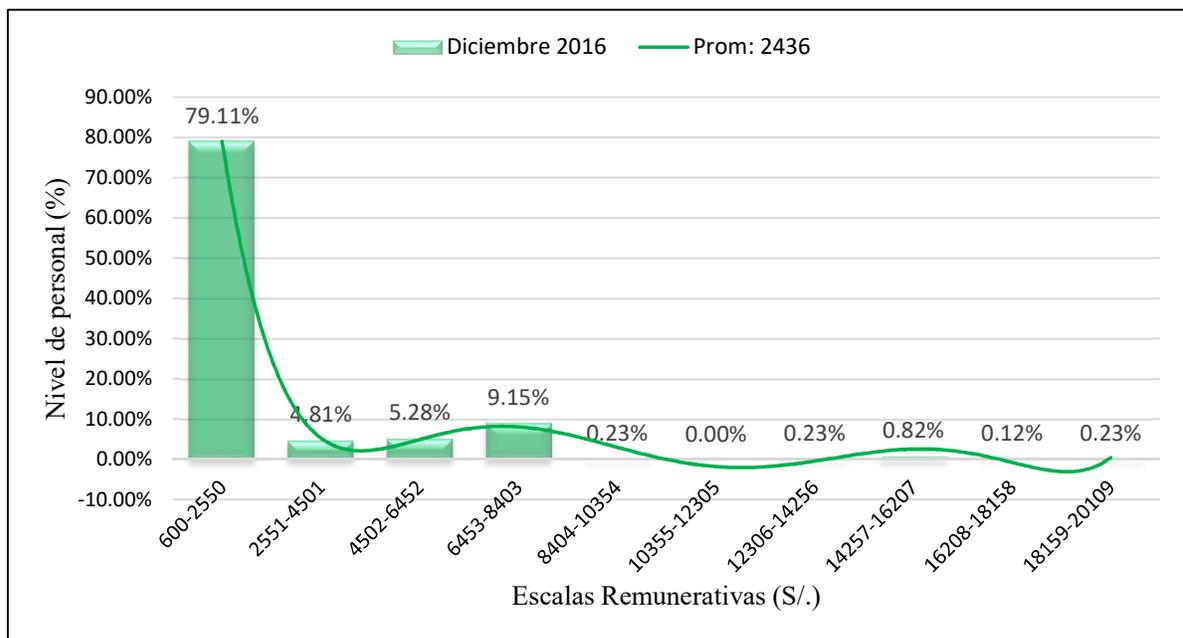
Reg. Laboral	Personal	Cargo	Dependencia	Remun.	Remun.	Total
Rég. 276	Narrea San Miguel Francisco Manuel	Gerente	G. Mun.	10,000.00	10,000.00	20,000.00
Rég. 276	Iñigo Peralta Guido	Alcalde	Alcaldía	8,450.00	8,450.00	16,900.00
Rég. 276	Robles Villafuerte Jose Arturo	Gerente	Of. P. R. P.	7,000.00	7,000.00	14,000.00
Rég. 276	Alvarez Campos Marco Antonio	Gerente	Proc. P. Mun.	7,000.00	7,000.00	14,000.00
Rég. 276	Hinojosa Alarcon Edgar Jesus	Gerente	G. Rentas	7,000.00	7,000.00	14,000.00
CAS	Vilcas Espinoza Jhon Fredy	Ayudante Riego	Sub G. A. Verdes Inf.	750.00	750.00	1,500.00
CAS	Villanueva Alayo Jose Artemio	Ayudante Jardin.	Sub G. A. Verdes Inf.	750.00	750.00	1,500.00
CAS	Villanueva Palacios Frodita	Ayudante Jardin.	Sub G. A. Verdes Inf.	750.00	750.00	1,500.00
CAS	Zarate Chavez Mirian Gladys	Ayudante Jardin.	Sub G. A. Verdes Inf.	750.00	750.00	1,500.00
CAS	Zarate Enciso Rolando	Ayudante Recolec.	Sub G. Limp. P. M.	750.00	750.00	1,500.00

Elaboración propia. Fuente: www.munives.gov.pe. – Portal de Transparencia.

En el Cuadro N° 27, se presentan las mismas características observadas, este mes el personal percibió el doble.

En el año 2016, según el Gráfico N° 32, en el mes de Diciembre se observa un comportamiento similar al año 2014. Se ha distribuido por escalas, donde se muestra: 1. Las mayores contienen al 1.64%, 14 personas con promedio de 15,211.28 soles. 2. Las intermedias contienen al 19.25%, 164 personas con promedio de 5,491.40 soles. 3. La menor escala contiene al 79.11% con promedio de 1,375.29 soles.

Gráfico N° 32: Tendencia de Escala Remunerativa Dic. – 2016.



Elaboración propia. Fuente: [www.munives.gob.pe](http://www.munives.gob.pe). – Portal de Transparencia.

Se observa el Cuadro N° 28, donde se presentan después del alcalde y el gerente municipal el siguiente personal: (1) asistente administrativo, (2) choferes y (1) ayudante de compacta. Este personal percibe entre 15 a 17 mil soles durante el mes de Diciembre del año 2016.

Es decir, se muestra que un ayudante de compacta percibe hasta 3 mil soles y un auxiliar ayudante recolector hasta 850 soles de remuneración

sin contar con sus beneficios, evidenciándose una constante desigualdad remunerativa entre el Régimen 276 y el CAS.

Cuadro N° 28: Escala Remunerativa – Febrero (Mayor – 2015).

Reg. Laboral	Personal	Cargo	Dependencia	Remun.	Grati	Otros	Total
A. F.	Gonzalez Navarro Vicente Esteban	Gerente	G. Mun.	10,000.00	10,000.00	0.00	20,000.00
A. F.	Iñigo Peralta Guido	Alcalde	Alcaldía	9,750.00	9,750.00	0.00	19,500.00
Rég. 276	Bautista Chilingano Benedicto	Asistente Adm.	U. G. R. H.	3,055.25	3,055.25	10,228.22	16,338.72
Rég. 276	Rosales Rojas Guillermo Rafael	Chofer	Sub G. Limp. P. M.	3,013.38	3,013.38	10,098.84	16,125.60
Rég. 276	Sanchez Romero Lizandro	Ayudante Compacta	Sub G. Limp. P. M.	3,001.13	3,001.13	10,060.99	16,063.25
Rég. 276	Aguilar Amezquita Eduardo Fausto	Chofer	Sub G. A. Verdes Inf.	2,915.98	2,915.98	9,797.87	15,629.83
CAS	Atanacio Jara Eustaquio Fausto	Aux. Ayudante Recol.	Sub G. Limp. P. M.	651.67	300.00	0.00	951.67
CAS	Llancare Quispe Ruben Dario	Aux. Ayudante Recol.	Sub G. Limp. P. M.	651.67	300.00	0.00	951.67
CAS	Mucha Limaco Leo Edwin	Aux. Ayudante Recol.	Sub G. Limp. P. M.	651.67	300.00	0.00	951.67
CAS	Vargas Rojas Segundo Manuel	Aux. Ayudante Recol.	Sub G. Limp. P. M.	651.67	300.00	0.00	951.67
CAS	Ramos Ayma Jose Carlos	Aux. Ayudante Recol.	Sub G. Limp. P. M.	850.00	100.00	0.00	950.00

Elaboración propia. Fuente: www.munives.gov.pe. – Portal de Transparencia.

#### 4.1.3.2 Procedimientos Municipales

Según el Cuadro N° 29, se observa la realización de diversos trámites con tiempos de respuesta real y si existe solución a las solicitudes emitidas.

Se observa que se realizaron 14 trámites a las siguientes dependencias:

(3) Alcaldía, (4) Gerencia de Administración Tributaria, (2) Gerencia de Desarrollo Urbano, (2) Órgano de Control Institucional y (3) Sub Gerencia de Participación Ciudadana.

Cuadro N° 29: Trámites realizados.

N°	Dependencia	Detalle del trámite	Trámite según TUPA	Calificación y Plazo	Entregado (días)	Fecha Present.	Fecha Rpta.
1	Gerencia de Administración Tributaria	Solicitud de Relación de Deuda del Grupo 21-A Sector 2, del 2013 al 2016.	No tiene	No tiene	17 días	23/11/2016	10/12/2016
2	Alcaldía	Comunicado del Grupo 21-A Sector 2	No tiene	No tiene	No tiene	28/11/2016	-
3	Sub Gerencia de Participación Ciudadana	Solicitud de Reconocimiento de la Junta Directiva del Grupo 21-A Sector 2	Registro de Organizaciones Sociales	Positivo - 30 días	6 días	07/12/2016	13/12/2016
4	Sub Gerencia de Participación Ciudadana	Solicitud de limpieza pública del Grupo 21-A Sector 2	No tiene	No tiene	No se pronuncia	19/12/2016	-
5	Gerencia de Administración Tributaria	Solicitud de la Prescripción de la Obligación Tributaria	Solicitud de Prescripción en Materia Tributaria	Negativo - 45 días	No se pronuncia	03/01/2017	-
6	Gerencia de Administración Tributaria	Solicitud de devolución de cobros indebidos y anulación del registro de contribuyentes	Solicitud de Dev. en Materia Tributaria	Negativo - 45 días	No se pronuncia	10/01/2017	-
7	Gerencia de Desarrollo Urbano	Solicitud plano catastral y arquitectónico del C.E.I. N° 652-22 Señor de los Milagros	No tiene	No tiene	5 meses y 3 días	11/01/2017	14/06/2017
8	Sub Gerencia de Participación Ciudadana	Solicitud inscripción al proceso de Presupuesto Participativo año 2018	No tiene	No tiene	7 días	29/05/2017	05/06/2017
9	Alcaldía	Solicitud limpieza y renovación del parque central del Grupo 21A del Sector 2	No tiene	No tiene	No se pronuncia	03/07/2017	-
10	Órgano de Control Institucional	Solicitud de investigación Obra 652-22 Señor de los Milagros SNIP N° 311848	No tiene	No tiene	Martes 10/10/2017	03/07/2017	-
11	Órgano de Control Institucional	Solicitud información sobre Obra 652-22 Señor de los Milagros SNIP N° 311848	No tiene	No tiene	2 meses	20/07/2017	21/09/2017
12	Alcaldía	Solicitud de las dos puertas de metal de la anterior edificación C.E.I. N° 652-22	No tiene	No tiene	1 mes y 10 días	11/08/2017	21/09/2017
13	Gerencia de Desarrollo Urbano	Solicitud situación actual proyecto peatonal y vehicular del Grupo Residencial 21A Sector 2	No tiene	No tiene	1 mes y 10 días	11/08/2017	21/09/2017
14	Gerencia de Administración Tributaria	Solicitud de exoneración de adulto mayor, según Ley N° 30490	Solicitud Inaf. Exon. o Benef. Tributario.	Negativo - 45 días	30 días	29/09/2017	-

Elaboración propia. Fuente: [www.munives.gob.pe](http://www.munives.gob.pe). – Portal de Transparencia.

Según el Cuadro N° 30, de los trámites realizados. Si el plazo máximo es de 30 días, se muestra que: Cuatro fueron respondidas a tiempo que representa el 28.57%, cuatro fueron respondidas mayor a 30 días que representa el 28.57% y seis no existen pronunciamiento que representa el 42.86%.

Cuadro N° 30: Eficiencia de entrega en trámites.

PLAZOS	FRECUENCIA	EFICIENCIA
Menor o igual a 30 días.	4	<b>28.57%</b>
Mayor a 30 días.	4	28.57%
No se pronuncia.	6	42.86%
Total	14	100.00%

De los inconvenientes de entrega en los trámites: 1. Los tiempos que dan al realizar el trámite son referenciales, el vecino tiene que estar visitando perseverantemente la municipalidad gastando tiempo y dinero. 2. A pesar de lo esperado, las respuestas dentro del trámite pueden ser negativas o ineficientes, pues no refieren nada importante. 3. Aunque el procedimiento inicia en mesa de partes con la presentación del documento, el vecino tiene que ir directamente al área y preguntar si procede o no el trámite además de preguntar cuanto tiempo de demora corresponderá. 4. Los trámites son ineficientes en términos de tiempos de respuesta e ineficaces porque la respuesta busca resolver un problema en determinado momento y fuera de ese plazo sirve de poco o nada.

Es lamentable que no se trabajen formulando respuestas en base a plazos fijos o mínimos, sino en base a la actitud de los funcionarios

responsables. En mesa de partes refieren que cada solicitud de trámite es diferente y no pueden precisar el tiempo de respuesta.

Además en el distrito hay personas con la condición de adulto mayor (de 60 a más años de edad) que no tienen los recursos para hacer frente a sus obligaciones con la municipalidad. Sin embargo tienen saldos calculados y recalculados con o sin supuestos beneficios que inflan sorprendentemente sus deudas, volviéndolas impagables.

En el Gráfico N° 33, se muestra los beneficios cotidianos que publica la Municipalidad de Villa El Salvador.

Gráfico N° 33: Beneficios Tributarios y Administrativos 2017.



Fuente: Facebook Munives.

Se analiza las leyes que implican la calificación empleada:

**a. Evaluación Previa: Positivo**

En el TUPA se identifica la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social responsable de la solicitud donde el procedimiento se llama:

- Registro de Organizaciones Sociales. Base legal y Requisitos.
- El derecho de tramitación. Gratuito.
- La calificación. Evaluación previa. Positivo.
- Plazo para resolver. 30 días.
- Inicio del procedimiento. Unidad de Administración Documentaria, Archivo y Orientación al Usuario.
- Autoridad competente para resolver. Sub Gerencia de Participación Ciudadana.
- Reconsideración. Sub Gerencia de Participación Ciudadana.
- Apelación. Gerencia Municipal. (TUPA: O.M. 310-2014-MVES, p. 139)

El Registro de Organizaciones Sociales cuya calificación es el Silencio Positivo, que cuando transcurrido el plazo la institución no ha emitido un pronunciamiento expreso al trámite o servicio solicitado, este se da como aprobado. Según la Ley del Silencio Administrativo (2007) dice:

No obstante lo señalado en el artículo 2, vencido el plazo para que opere el silencio administrativo positivo en los procedimientos de evaluación previa, regulados en el artículo 1, sin que la entidad hubiera emitido pronunciamiento sobre lo solicitado, los administrados podrán presentar una Declaración Jurada ante la propia entidad que configuró dicha aprobación ficta, con la finalidad de hacer valer el derecho conferido ante la misma o terceras entidades de la administración,

constituyendo el cargo de recepción de dicho documento, prueba suficiente de la resolución aprobatoria ficta de la solicitud o trámite iniciado.

Lo dispuesto en el primer párrafo será aplicable también al procedimiento de aprobación automática, reemplazando la resolución de aprobación ficta, contenida en la Declaración Jurada, al documento a que hace referencia el artículo 31 párrafo 31.2 de la Ley N° 27444.

En el caso que la administración se niegue a recibir la Declaración Jurada a que se refiere el párrafo anterior, el administrado podrá remitirla por conducto notarial, surtiendo los mismos efectos (Ley 29060, 2007, Art. 3).

#### **b. Evaluación Previa: Negativo**

Según el TUPA se identifica que la Gerencia de Administración Tributaria responsable de la solicitud tiene el siguiente procedimiento:

- Solicitud de Prescripción en Materia Tributaria. Base legal y Requisitos.
- El derecho de tramitación. Gratuito.
- La calificación. Evaluación previa. Negativo.
- Plazo para resolver. 45 días.
- Inicio del procedimiento. Unidad de Administración Documentaria, Archivo y Orientación al Usuario.
- Autoridad competente para resolver. Sub Gerencia de Administración y Orientación Tributaria.

- Apelación. Gerencia de Rentas (Recurso de Reclamación por Denegatoria Ficta). Tribunal Fiscal (Apelación). (TUPA: O.M. 310-2014-MVES, p. 129).

La solicitud de Prescripción en Materia Tributaria cuya calificación es el Silencio Negativo, cuando transcurrido el plazo la institución no ha emitido un pronunciamiento expreso al trámite o servicio solicitado, este se da como denegado, quedando el ciudadano a presentar el recurso Administrativo correspondiente. Según la Ley del Silencio Administrativo, dice:

Excepcionalmente, el silencio administrativo negativo será aplicable en aquellos casos en los que se afecte significativamente el interés público, incidiendo en la salud, el medio ambiente, los recursos naturales, la seguridad ciudadana, el sistema financiero y de seguros, el mercado de valores, la defensa comercial; la defensa nacional y el patrimonio histórico cultural de la nación, en aquellos procedimientos trilaterales y en los que generen obligación de dar o hacer del Estado; y autorizaciones para operar casinos de juego y máquinas tragamonedas.

Asimismo, será de aplicación para aquellos procedimientos por los cuales se transfiera facultades de la administración pública, y en aquellos procedimientos de inscripción registral.

En **materia tributaria** y aduanera, el silencio administrativo se regirá por sus leyes y normas especiales. Tratándose de procedimientos administrativos que tengan incidencia en la

**determinación de la obligación tributaria** o aduanera, se aplicará el segundo párrafo del artículo 163 del Código Tributario. (Ley 29060, 2007, Primera)

Según el Código Tributario, dice:

“En caso de no resolverse dichas solicitudes en el plazo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, el deudor tributario podrá interponer recurso de reclamación dando por denegada su solicitud” (D.S. 133-2013-EF, art. 163).

Para un mejor análisis del silencio administrativo negativo se hace referencia el siguiente pronunciamiento del Tribunal Constitucional.

**c. Pronunciamiento del Tribunal Constitucional**

Según el Tribunal Constitucional: Expediente N° 01420-2009-PA/TC Ayacucho del 23-04-2010, dice:

Según Sentencia del Tribunal Constitucional, dice:

1. La demanda de autos tiene por objeto determinar si el Gobierno Regional de Ayacucho está obligado, o no, a dar respuesta a la petición planteada en sede administrativa por el recurrente, y si la omisión de ello constituye una afectación al derecho de petición previsto en el artículo 2.20° de la Constitución. (Sala Segunda, Exp. 01420-2009-PA/TC)

Además, según el Derecho de petición, dice:

2. El artículo 2º, inciso 20) de la Constitución Política, establece como derecho de toda persona aquel referido “A formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito ante la autoridad competente, la que está obligada a dar al interesado una respuesta también por escrito dentro del plazo legal bajo responsabilidad”. (Sala Segunda, Exp. 01420-2009-PA/TC)

Además, del Análisis de autos, dice:

11. Conforme a lo expuesto en el artículo 2.20º de la Constitución, la autoridad competente está obligada a dar al interesado una respuesta por escrito dentro del plazo legal bajo responsabilidad; sin embargo, ello no ha ocurrido, argumentándose que lo solicitado requería del análisis de diversos órganos o dependencias, así como que, por el transcurso del tiempo, habría operado el silencio administrativo negativo.

12. Este Colegiado no comparte el criterio de la parte emplazada, dado que conforme a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N.º 27444, el efecto del silencio administrativo es habilitar al administrado para que interponga los recursos administrativos o acciones judiciales pertinentes (artículo 188.3º), esto es, que no constituye una prerrogativa o atribución de la administración, sobre todo cuando, conforme al artículo 188.4º del mismo dispositivo, “Aun cuando opere el silencio administrativo negativo, la administración mantiene la obligación de resolver, bajo responsabilidad, hasta que se le

notifique que el asunto ha sido sometido a conocimiento de una autoridad jurisdiccional o el administrado haya hecho uso de los recursos administrativos respectivos”, situación esta última que no se ha verificado en autos, por lo que dicha obligación continúa subsistente. Por cierto, la obligación de dar respuesta también contiene la de que ésta debe estar debidamente motivada.

13. Finalmente, cabe precisar que este pronunciamiento no contiene una obligación en el sentido que la entidad emplazada está en la obligación de conceder lo solicitado, toda vez que ello no forma parte del derecho materia de protección. En todo caso, corresponde al Gobierno Regional de Ayacucho determinar si lo solicitado corresponde ser otorgado, o no”. (Sala Segunda, Exp. 01420-2009-PA/TC)

Finalmente, ha resuelto lo siguiente:

1. Declarar FUNDADA la demanda de amparo de autos, por la vulneración del derecho de petición previsto en el artículo 2.20º de la Constitución.
2. Ordenar que la entidad emplazada, en el lapso de 3 días de notificada con la presente resolución, cumpla con dar respuesta motivada, bajo responsabilidad, a la solicitud del recurrente, la que, en caso de incumplimiento, deberá ser hecha valer por el juez de ejecución, de oficio, sin mayor requerimiento, o a petición de parte, conforme al artículo 22º del Código Procesal Constitucional. (Sala Segunda, Exp. 01420-2009-PA/TC)

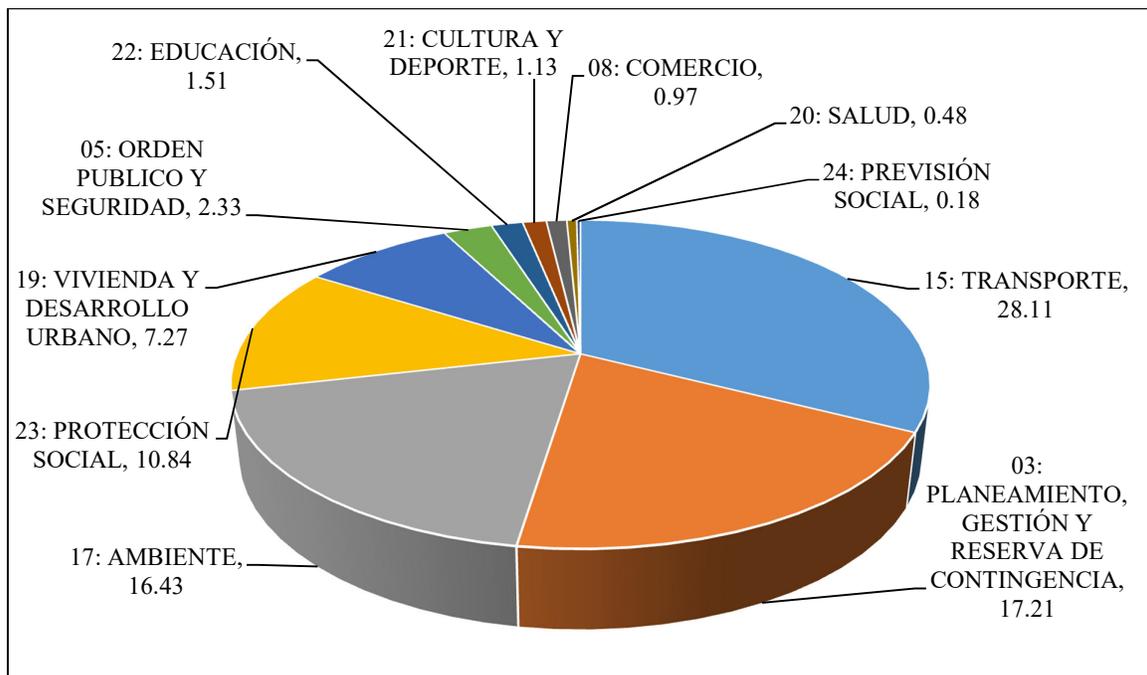
En consecuencia, todo acto administrativo realizado debe obtener una respuesta por la entidad pública correspondiente, así sea un trámite vinculado al silencio administrativo negativo, ya que se estaría vulnerando el derecho de petición previsto en el artículo 2.20° de la Constitución Política del Perú.

#### 4.1.3.3 Productos Municipales

Según el Gráfico N° 34, se observa el presupuesto utilizado en promedio anual por la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador en el periodo 2012–2016.

La ejecución del planeamiento estratégico depende directamente de la dotación de presupuesto, es decir determinado planeamiento estratégico sin el debido presupuesto no es posible traerlo a la realidad.

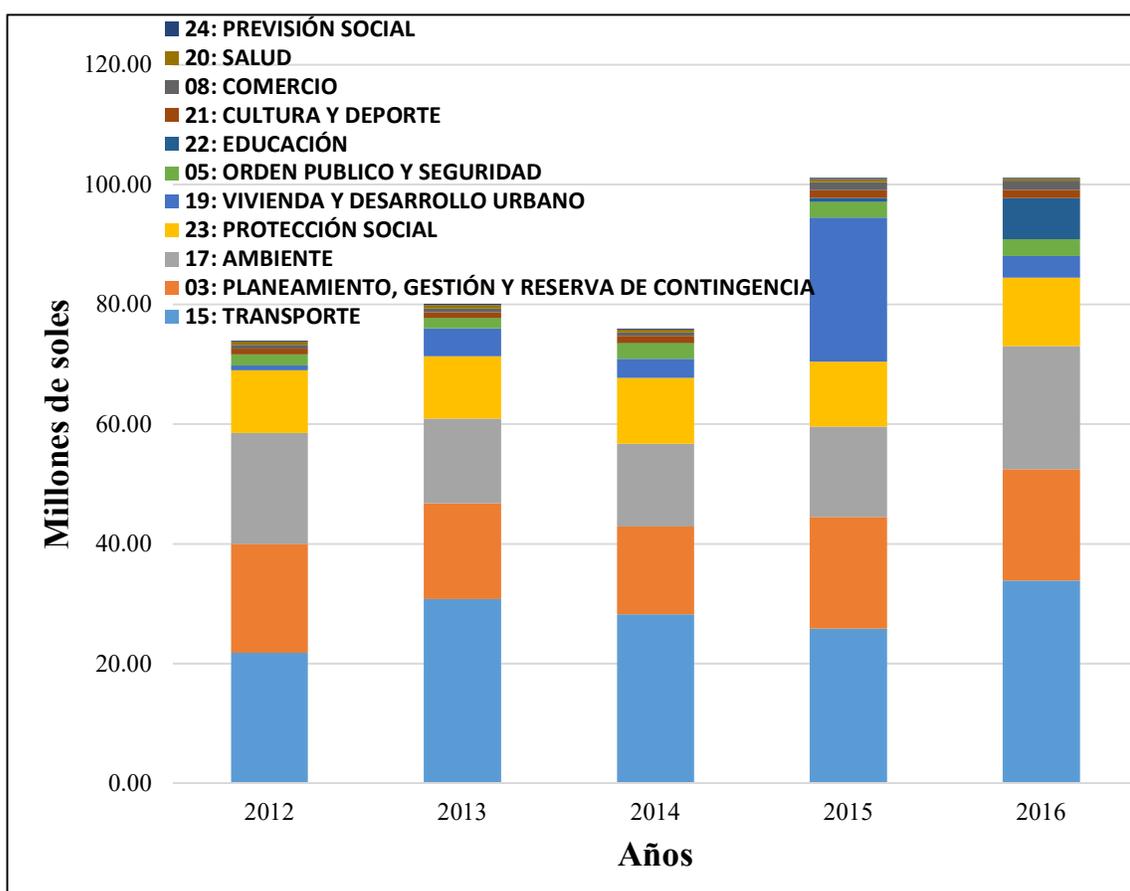
Gráfico N° 34: Presupuesto Promedio Anual 2012-2016.



Elaboración propia. Fuente: Consulta Amigable del MEF.

Se muestra que: 1. La existencia de una tendencia de gasto marcada sobre dónde existen menores esfuerzos y donde se deben realizar los gastos más importantes en el distrito. 2. Claramente se muestra la política de trabajo de la gestión municipal actual, donde los (5) mayores son la prioridad máxima que tiene y los (6) menores son la mínima.

Gráfico N° 35: Gasto Devengado por Categorías 2012-2016.



Elaboración propia. Fuente: Consulta Amigable del MEF.

Según el Gráfico N° 35, entre las categorías que más importancia se muestra en el periodo 2012-2016, tenemos:

En la categoría transporte, se han realizado 73 obras públicas y 3 servicios. Las obras son caracterizadas por el mejoramiento, construcción

y rehabilitación de avenidas, pistas y veredas en el distrito. Entre los servicios tenemos: servicios de transporte terrestre y complementarios fiscalizados, mantenimiento vial y control de la circulación terrestre.

En la categoría planeamiento, gestión y reserva de contingencia, se han realizado 12 servicios, de los cuales 10 son constantes. Mientras que los estudios de pre-inversión y mantenimiento de estructura pública son de menor proporción.

En la categoría medio ambiente, se han realizado 4 obras en construcciones y mejoramientos de sistema de riego, alamedas y recreación. Se han realizado 10 servicios para el mejoramiento de parques y jardines, recojo de residuos sólidos y limpieza pública.

En la categoría protección social, se han realizado 15 servicios entre programas, apoyo al ciudadano con discapacidad, apoyo al ciudadano y familia, apoyo comunal, etc. Donde el programa de vaso de leche es el más importante.

En la categoría vivienda y desarrollo urbano se realizaron 13 obras en mejoramiento de las calles internas de los grupos residenciales y construcción de un muro de contención. Y la existencia de un servicio constante de planeamiento urbano en el distrito.

Entre las de menos importancia que se muestra en el periodo 2012-2016, tenemos:

En la categoría de orden público y seguridad, se han realizado 4 obras de construcción de muros de contención y 6 servicios entre los que se encuentra el patrullaje, concientización, etc.

En la categoría educación, se han realizado 4 obras públicas sobre construcción de área educativa y 4 estudios de pre-inversión también para nuevas áreas educativas.

En la categoría cultura y deporte existen 5 servicios sobre mejoramiento de la cultura, deporte fundamental, actividad física, promoción de actividades, etc.

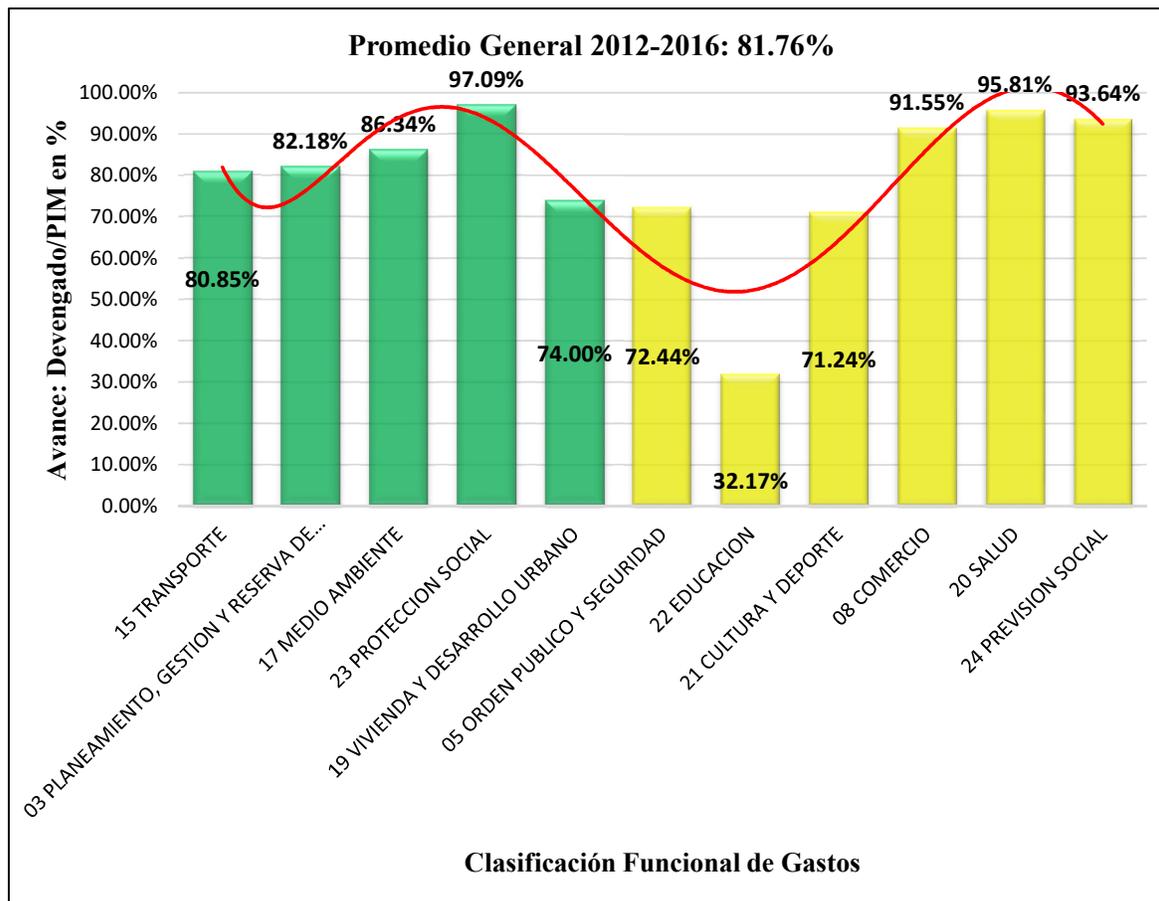
En la categoría comercio, se gasta en la promoción del comercio en forma continuada.

En la categoría salud, existen 2 servicios constantes que son: municipios saludables y la atención básica de salud.

Y por último en la categoría previsión social, se realiza constantemente el pago de las obligaciones sociales.

En el Gráfico N° 36, se puede observar el porcentaje de avance generado por los gastos realizados, donde se afirma que: 1. La tendencia de gasto a nivel porcentual de avance es irregular, es decir se puede tener el mayor presupuesto pero no la mayor eficiencia en el gasto. 2. A pesar de tener un presupuesto relativamente bajo, también tienen una ejecución baja (seguridad, educación y cultura).

Gráfico N° 36: Nivel de eficiencia 2012-2016 (%).

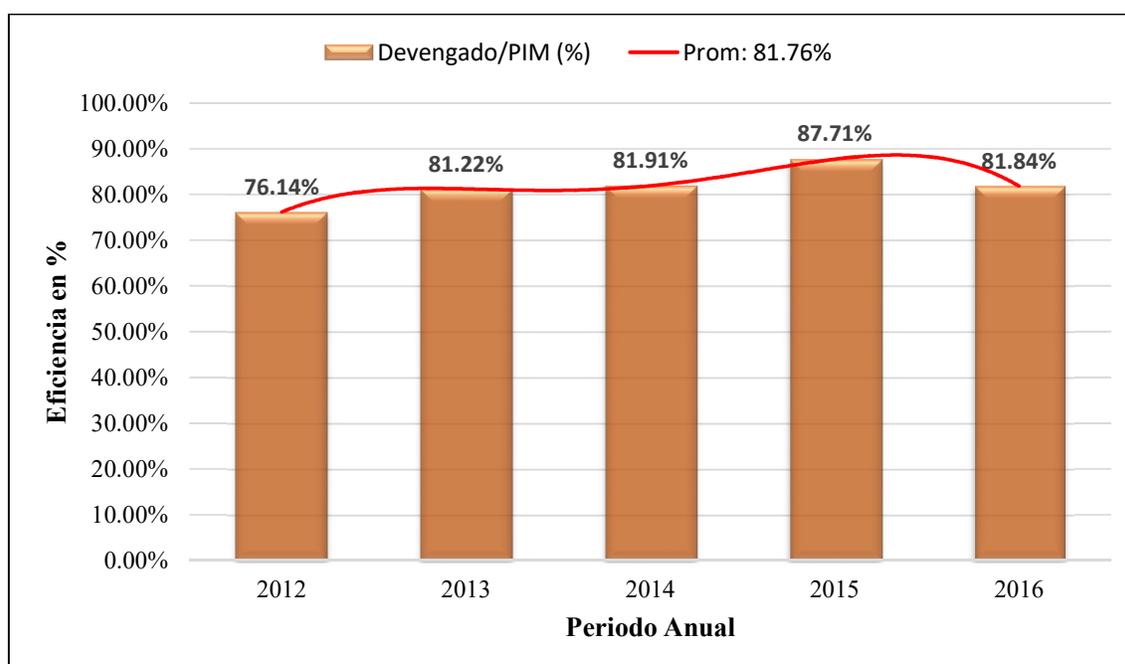


Elaboración propia. Fuente: Consulta Amigable del MEF.

En el Gráfico N° 37, se observa el porcentaje Devengado sobre Presupuesto Institucional Modificado del periodo 2012-2016, donde muestra un comportamiento del promedio general de un 81.76%.

Entonces se presenta: 1. Una falta de capacidad de gasto que en promedio representa un 18.24% para cada año. 2. Dentro de este porcentaje se traduce unos 19.28 millones de soles, dejados de invertir. 3. Entonces, cómo no se puede invertir en las necesidades que menos importancia están teniendo.

Gráfico N° 37: Devengado sobre PIM 2012 – 2016.



Elaboración propia. Fuente: Consulta Amigable del MEF.

#### 4.1.3.4 Corrupción municipal

Todo inicia cuando se decide y logra vacar al alcalde Sr. Santiago Mozo Quispe según las Resoluciones N° 0818-A-2011-JNE y 049-2012-JNE del 14-12-2011 y 02-02-2012, respectivamente. Donde al final el Sr. Santiago Mozo Quispe fue devuelto al cargo según Resolución del Tribunal Constitucional del 12-05-2014 en relación al Expediente N° 07247-2013-PA/TC, que resolvió declarar FUNDADA la demanda por acreditarse que se afectó el derecho a la participación política; y en consecuencia anula las resoluciones del JNE anteriores.

Luego de vacar al Sr. Mozo, ingresa como alcalde el Sr. Guido Iñigo Peralta quien encuentra dinero en las arcas de la municipalidad y decide

realizar obras en el distrito e inicia un Plan de Contrataciones para obras públicas.

En el punto 4.2.3. Entrevista al Ex Regidor Genaro Soto Mendoza, proporciona documentación que se anexa al trabajo de investigación conformada por: (2) dos documentos que probarían como era el funcionamiento de la gestión municipal en Villa El Salvador, y que se pasa a mencionar:

**a. Caso N° 1: Presunta comisión delito de colusión y otros**

Según obra en el Expediente Judicial N° 167-2014-0-3001-JR-PE-01, con Carpeta Fiscal N° 706015500-2013-33-0, con Sumilla: Comparecencia con restricciones y Caución, se señala lo siguiente:

Según lo señalado en el petitorio, dice:

Conforme a lo establecido en el Art. 287°, 288° y 289° del Código Penal acudo a su Despacho a fin de solicitarse varíe la Comparecencia Simple y se disponga la medida de COMPARECENCIA CON RESTRICCIONES Y CAUCION contra los imputados MARIEL PERCY MEJIA CORNELIO, Pedro Antonio SUAREZ RINCON, Eduardo José VALDIVIA ZUÑIGA, Guido IÑIGO PERALTA, Francisco Manuel NARREA SAN MIGUEL, Aníbal Horacio CHUMBE MAS y Tito HUICSA HUAMAN, en el proceso penal que se le sigue por la presunta comisión del Delito de Colusión y otros, en agravio del Estado Peruano. (Exp. Judicial 167-2014-0-3001-JR-PE-01, 1)

Según los datos de los imputados, se describe a los siguientes:

- Mariel Percy Mejía Cornelio, con DNI N° 22703081. Fecha de Nac. 28/01/1971. Cargo: Gerente de la Oficina General de Administración (Autor). F. Cese: 31/01/2014.
- Pedro Antonio Suarez Rincón, con DNI N° 10624566. Fecha de Nac. 18/07/1977. Cargo: Sub Gerente de la Unidad de Logística. F. Cese: 25/06/2014.
- Eduardo José Valdivia Zúñiga, con DNI N° 06966558. Fecha de Nac. 09/09/1964. Cargo: Sub Gerente de Proyectos y Obras. F. Cese: 24/03/2014.
- Guido Iñigo Peralta, con DNI N° 43186027. Fecha de Nac. 17/09/1985. Cargo: Alcalde de la Municipalidad de Villa El Salvador. Continúa Vigente.
- Francisco Manuel Narrea San Miguel, con DNI N° 07536300. Fecha de Nac. 04/09/1956. Cargo: Gerente de Planeamiento y Presupuesto (Jefe del OPI). 07/03/2016 aprox.
- Aníbal Horacio Chumbe Mas, con DNI N° 07945967. Fecha de Nac. 26/07/1954. Cargo: Gerente de Desarrollo Urbano. F. Cese: 29/08/2012.
- Tito Huicsa Huamán, con DNI N° 41698932. Fecha de Nac. 12/01/1982. Cargo: Evaluador de la OPI. 31/09/2014. (Exp. Judicial 167-2014-0-3001-JR-PE-01, 2)

Según los fundamentos del requerimiento se menciona lo siguiente:

Según muestra el Expediente Judicial en el punto 15, se observa la identificación de nueve (9) perfiles de proyectos con irregularidades,

donde el elaborador de los perfiles fue el Ing. Civil Manuel Antonio Chira Peña, quien trabajaba para la Municipalidad y para el Sr. Nemesio Huamán Achata.

De esta manera según el Cuadro N° 31 y N° 32, se formularon y ejecutaron las obras que después ganaría la buena pro el Sr. Nemesio Huamán Achata, Julián Huamán Achata y Susana Navarro Ccoillo.

Cuadro N° 31: Duplicidad de Proyectos 2012 - 01.

Perfil Inicial	Perfil Declarado Viable	Licitación	Buena Pro	Monto S/.
SNIP 207018 Chira Peña	SNIP 212308	ADP 03-2012-CE/MVES: Mejoramiento de la transitabilidad vehicular de la Av. Pacto Andino en el Sector 01 - Distrito de Villa El Salvador.	Consorcio Pacto Andino, conformado por las empresas: Constructora y Contratistas Generales E.I.R.L., representada por Susana Navarro Ccoillo y Manuel Antonio Chira Peña.	1,719,456.82
SNIP 207008 Chira Peña	SNIP 212549 César Mamani Romero	L.P. N° 010-2012-CE/MVES: Mejoramiento de la transitabilidad vehicular de la Av. Bolívar en el Sector 03 y 06 - DVES.	Consorcio Mejorando Bolívar, conformado por: Servicios Generales Jhan Marco E.I.R.L., representada por Nemesio Huaman Achata en consorcio con Eduardo Enrique Carranza de la Torre.	1,876,031.20
SNIP 206688 Chira Peña	SNIP 212003 José Martín Castro Ramírez	L.P. N° 008-2012-CE/MVES: Mejoramiento de la transitabilidad vehicular de la Av. José Olaya en el Sector 03, 07 y 09 - DVES.	Consorcio Mejorando José Olaya, conformado por la empresa: Servicios Generales Jhan Marco E.I.R.L., representada por Nemesio Huaman Achata en consorcio con Manuel Antonio Chira Peña.	2,598,495.31
SNIP 206723 Chira Peña	SNIP 212218 José Martín Castro Ramírez	L.P. N° 012-2012-CE/MVES: Mejoramiento de la transitabilidad vehicular de la Av. Jorge Chávez en el Sector 02 y 06 - DVES.	Consorcio Mejorando Jorge Chávez, conformado por las empresas: Servicios Generales Jhan Marco E.I.R.L., representada por Nemesio Huaman Achata en consorcio con Manuel Antonio Chira Peña.	2,633,196.19
SNIP 207043 Chira Peña	SNIP 212481 Jorge Bustamante Guevara	L.P. N° 013-2012-CE/MVES Concurso Oferta: Mejoramiento de la transitabilidad vehicular de la Av. 03 de Octubre en el Sector 03 y 06 - DVES.	Consorcio Mejorando Villa El Salvador, conformado por las empresas: Constructora y Contratistas Generales E.I.R.L., representada por Susana Navarro Ccoillo en consorcio con Eduardo Enrique Carranza de la Torre.	2,191,219.82

Fuente: Exp. Judicial 167-2014-0-3001-JR-PE-01.

Cuadro N° 32: Duplicidad de Proyectos 2012 - 02.

Perfil Inicial	Perfil Declarado Viable	Licitación	Buena Pro	Monto S/.
SNIP 207675 Chira Peña	SNIP 212220 Gloria Flor Huanatico Flores	L.P. N° 011-2012-CE/MVES Concurso Oferta: Mejoramiento de la transitabilidad vehicular de la Av. Villa del Mar en el Sector 02 y 06 - DVES.	Consorcio Viña del Mar conformado por: Servicios Generales Jhan Marco E.I.R.L., representada por Nemesio Huaman Achata en consorcio con Eduardo Enrique Carranza de la Torre.	2,639,646.45
SNIP 207075 Chira Peña	SNIP 212540 Sonia Chávez Vilca	A.D.S. N° 010-2012-CE/MVES Llave en mano: Mejoramiento de la transitabilidad vehicular de la Av. Las Lomas en el Sector 04 - DVES.	Consorcio Las Lomas conformado por las empresas: Constructora y Contratistas Generales E.I.R.L., representada por Susana Navarro Ccoillo en consorcio con Manuel Antonio Chira Peña.	551,636.08
	SNIP 205005 Aníbal Chumbe Mas	A.D.P. N° 01-2012-CE/MVES: AA.HH. Sector 09, Oasis de Villa en el tramo que comprende la Av. Prolongación 200 Millas, hasta la Calle s/n entre la Mz. F y Mz. I.	Consorcio Mejorando Villa El Salvador, conformado por las empresas: Constructora y Contratistas Generales E.I.R.L., representada por Susana Navarro Ccoillo en consorcio con Eduardo Enrique Carranza de la Torre.	1,312,818.75
SNIP 207014 Chira Peña	SNIP 213871 Sonia Chávez Vilca	A.D.S. N° 006-2012-CEP/MVES: Mejoramiento de la transitabilidad vehicular de la Av. Guardia Republicana, en el Sector 04 - DVES.	Consorcio Guardia Republicana, conformado por las empresas: Corporación Huaychaola S.A.C. de Julián Huaman Achata y Manuel Antonio Chira Peña.	567,493.24

Fuente: Exp. Judicial 167-2014-0-3001-JR-PE-01.

Los perfiles de proyectos mencionados suman un valor total de 16'089,993.86 de soles. Según Radio Stereo Villa (2014) difundido el viernes 12/09/2014., bajo el titular: "Dictan orden de comparecencia restringida en contra de alcalde Guido Iñigo". Además también a seis (6) de sus funcionarios por la colusión de obras direccionadas a una sola familia. Audio: <http://stereovilla.pe/dictan-orden-de-comparecencia-restringida-en-contra-de-alcalde-guido-inigo-y-otros-6-funcionarios/>

Seguidamente se elaboran dos esquemas debido a la complejidad del presunto delito o delitos.

## PRESUNTA COMISIÓN DEL DELITO DE COLUSIÓN

Presunta concertación de Nemesio HUAMAN ACHATA con MEJÍA CORNELIO, SUAREZ RINCÓN, CHUMBE MÁS y NARREA SAN MIGUEL para la formulación de 11 perfiles de pre inversión elaborados por el Ing. CHIRA PEÑA que participaría dentro del Consorcio y contratado por CHUMBE MÁS para la elaboración

### COMITÉ ESPECIAL (AUTORES)

**Martel Percy MEJÍA CORNELIO** (G. de Adm.)  
 Pedro Antonio SUAREZ RINCÓN (SG. Unid. Log.)  
 Eduardo José VALDIVIA ZÚÑIGA (SG. Proy. y Obr.)

### ACTOS DE CONCERTACIÓN (CÓMPLICES PRIMARIOS)

Guido IÑIGO PERALTA (Alcalde de V.E.S.)  
 Francisco Manuel NARREA SAN MIGUEL (G. Plan. y Pres.)  
 Aníbal Horacio CHUMBE MÁS (G. Des. Urb.)  
 Tito HUIJCSA HUAMAN (Evaluador OPI)  
 Sonia Aída CHAVEZ VILCA (trab. SG. Proy. y Obr.)  
 Manuel Antonio CHIRA PEÑA (**Colaborador Eficaz**)

### PARTICIPAN EN CONSORCIO (CÓMPLICES PRIMARIOS – EMPRESAS TERCEROS CIVIL RESPONS.)

Nemesio HUAMAN ACHATA (Jhan Marco EIRL)  
 Julián HUAMAN ACHATA (Corp. Huaychaola)  
 Susana NAVARRO COYLLLO (Susan Contratistas SAC)

PAC – Plan Anual de Contrataciones	Comité Permanente	G. Des. Urb. Memo	SG. Unid. Log. Informe	Alcaldía Resol. Alc.	Alcaldía Resol. Alc.	SG. Proy. y Obr.	Irregularidad	Ejecución Contractual	Sustitución Residente de Obra
2012. 16/01/12.	08/02/12.	409/2012 28/05/12.	122/2012	336/2012	341/2012	12/06/2012	AD 10/2012	AD 06/2012	08/2012

Aprobación mediante Resol. Alc. 028-2012 existencia de 3 obras iniciales mediante ADS. Luego se fueron incluyendo y obras que fueron aprobadas luego por el Sr. Guido Iñigo Peralta.	Realizar todos los procesos de selección señalados en el PAC.	CHUMBE MAS solicita a MEJÍA CORNELIO los procesos de selección a los procesos del PAC.	SUAREZ RINCON solicita la modificación del PAC.	IÑIGO PERALTA solicita modificación del PAC.	Se crea el Comité Especial VALDIVIA ZÚÑIGA, CHUMBE MÁS y SUAREZ RINCON. Proceso de selección LP vinculados al tránsito.	VALDIVIA ZÚÑIGA solicita a MEJÍA CORNELIO la aprobación del Exp. de contratación de: Av. Villa del Mar Chávez Av. Pacto Andino	Omisión de presentación de doc. Obligatorios. (DJ).	Se advierte la existencia de 2 resoluciones (inconsistencias) para la aprobación del mismo Exp. Técnico. Resol. Gerenciales: 255/2012 (07/09/12) 338/2012 VES.	Se ha producido sin acreditar experiencia 4.4.9 y 4.4.11. Observación en firmas para su subsanación. 11/2012 13/2012 01/2012
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaboración propia. Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=s2WIC305RWc&t=25s>

**PRESUNTA COMISIÓN DE DELITO DE PECULADO**

Presunta contratación de CASTRO RAMÍREZ, MAMANI ROMERO, BUSTAMANTE GUEVARA, HUANATICO FLORES para que presten sus firmas en los perfiles anteriormente señalados para no involucrar a CHIRA PEÑA en su elaboración.

AUTOR	CÓMPLICES PRIMARIOS	CÓMPLICES SECUNDARIOS
Mariel Percy MEJÍA CORNELIO (G. de Adm.)	Pedro Antonio SUAREZ RINCÓN (SG. Unid. Log.) Eduardo José VALDIVIA ZUÑIGA (SG. Proy. y Obr.) Francisco Manuel NARREA SAN MIGUEL (G. Plan. y Pres.) Aníbal Horacio CHUMBE MÁS (G. Des. Urb.) Tito HUICSA HUAMAN (Evaluador OPI) Sonia Aida CHAVEZ VILCA (trab. SG. Prov. y Obr.)	José Martín CASTRO RAMIREZ Cesar Augusto MAMANI ROMERO Jorge BUSTAMANTE GUEVARA Gloria Flor HUANATICO FLORES

SG. Unid. Log. Búsqueda de personas	Entre 09/04/2012 al 16/04/2012	NARREA SAN MIGUEL – Jefe de la OPI.	MEJÍA CORNELIO – G. de Adm.	Stra. Flor HUANATICO FLORES	Jorge BUSTAMANTE GUEVARA
----------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	--------------------------

Se les ofreció una comisión de pago para prestar sus nombres. Una parte y el resto es apropiado por Percy MEJÍA CORNELIO (G. de Adm.)	CHUMBE MÁS solicita los requerimientos para la elaboración de perfiles. SUAREZ RINCÓN procedió a la contratación de los imputados. Falsificación de firmas y demás irregularidades en la formulación del PAC.	Los funcionarios involucrados se dan cuenta que CHIRA PEÑA figura en el perfil y hacen una simulación con nuevos contratos. Aprueban los perfiles con nuevos nombres, es decir, le dan viabilidad.	Es responsable de la administración y custodia de los fondos públicos.	Señala que solo prestó su firma y que el dinero restante se lo entregó a NARREA SAN MIGUEL. La firma en el comprobante de pago no le corresponde habiendo sido falsificada su firma confirmada en el informe pericial grafo técnico.	Se entrevistó con Jorge MEJÍA CORNELIO quien le dijo que tenía 6 perfiles para pistas. BUSTAMANTE, entregó todos los perfiles a MEJÍA CORNELIO versión que fue negado por MEJÍA.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaboración propia. Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=s2WIC305RWc&t=25s>

**b. Caso N° 2: Presunta comisión delito de colusión y otros**

Según obra en el Expediente Judicial N° 01964-2014-0-3001-JR-PE-01, con Carpeta Fiscal N° 706015500-2014-06-0, con Sumilla: Requerimiento mixto.

Por el requerimiento de Sobreseimiento, se señala el petitorio siguiente:

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 348° del Código Procesal Penal, FORMULO REQUERIMIENTO DE SOBRESEIMIENTO contra los imputados: PEDRO ANTONIO SUAREZ RINCON, PERCY MEJIA CORNELIO y MARINA LUZ ZANABRIA LIMACO, como presuntos coautores del delito contra la Administración Pública en la modalidad de Colusión, en tipificación alternativa como autores del delito de Negociación Incompatible; contra DIANA NOEMI CHUPILLON MALDONADO, como presunta cómplice primario del delito contra la Administración Pública en la modalidad de colusión, en tipificación alternativa como cómplice primaria del delito de Negociación Incompatible; todos ellos en relación a su participación en los hechos referidos a la Licitación Pública por Subasta Interna Electrónica N° 012-2013-CE/MVES. Y contra ELENA VICTORIA SALDAÑA DE TERRONES, como presunta autora del delito contra la Administración de Justicia – Falsa Declaración en Procedimiento Administrativo, y por el delito contra la Fe Pública – Falsificación de Documentos; por su participación como postora en la tercera convocatoria de la Subasta Interna

Electrónica N° 003-2014-CE/MVES. (Exp. Judicial 01964-2014-0-3001-JR-PE-01, 1)

Según los datos de los imputados, se describe a los siguientes:

- Elena Victoria Saldaña de Terrones, con DNI N° 25593685. Fecha de Nac.12/09/1953. Cargo: Gerente General de Exportando Productos Pakatnamu S.R.L.
- Pedro Antonio Suarez Rincón, con DNI N° 10624566. Fecha de Nac. 18/07/1977. Cargo: Sub Gerente de la Unidad de Logística. F. Cese: 25/06/2014.
- Mariel Percy Mejía Cornelio, con DNI N° 22703081. Fecha de Nac. 28/01/1971. Cargo: Gerente de la Oficina General de Administración (Autor). F. Cese: 31/01/2014.
- Marina Luz Zanabria Limaco, con DNI N° 28229079. Fecha de Nac. 27/01/1960. Cargo: Gerente de Desarrollo Social. F. Cese: 31/10/2014.
- Diana Noemí Chupillón Maldonado, con DNI N° 42550352. Fecha de Nac. 28/07/1984. Cargo: Representante de Indunegocios S.A. (Exp. Judicial 01964-2014-0-3001-JR-PE-01, 2)

Según los fundamentos del requerimiento se menciona lo siguiente:

La empresa EXPORTANDO PRODUCTOS PAKATNAMU S.R.L., presentó en su propuesta técnica documentos falsos, en razón a que el Protocolo Técnico/Registro Sanitario del Producto N° PTRS-728-08-SANIPES, N° PTRS-102-138-SANIPES y N° PTRS-069-13-DG-SANIPES, que fueron presentados por la empresa ganadora de la buena pro, esos

documentos han sido utilizados sin tener la autorización de la empresa GENESIS E.I.R.L., y además la carta de autorización de documentos también presentada por la empresa EXPORTANDO PRODUCTOS PAKATNAMU S.R.L., resultaría falsa, porque no fue emitida por la empresa GENESIS E.I.R.L. (Exp. Judicial 01964-2014-0-3001-JR-PE-01, 10)

El Comité Especial, resolvió dejar sin efecto la buena pro otorgada a la empresa EXPORTANDO PRODUCTOS PAKATNAMU S.R.L., en el Acta del día 18 de octubre del 2013, y otorgó la buena pro a la empresa HATUN RUNA E.I.R.L., al haber quedado en segundo lugar con una propuesta económica por el valor de S/. 2'911,000 soles y se suscribió el Contrato N° 2950-2013-ULG-OGA/MVES con fecha 27 de noviembre del 2013. (Exp. Judicial 01964-2014-0-3001-JR-PE-01, 11)

Por el requerimiento de acusación, se señala el petitorio siguiente:

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 159° de la Constitución Política y de conformidad con lo establecido en el artículo 349° del Código Procesal Penal, FORMULO REQUERIMIENTO DE ACUSACIÓN contra: PEDRO ANTONIO SUAREZ RINCON, MARIEL PERCY MEJIA CORNELIO Y MARINA LUZ ZANABRIA LIMACO, como coautores del delito contra la Administración Pública en la modalidad de Colusión, tipificado en el artículo 384° del Código Penal, en tipificación alternativa como coautores del delito de Negociación Incompatible, tipificado en el artículo 399° del Código Penal; y

también como autores del delito de Omisión de Denuncia tipificado en el artículo 407° del Código Penal. (Exp. Judicial 01964-2014-0-3001-JR-PE-01, 11)

Según los datos de los imputados, se describe a los siguientes:

- Pedro Antonio Suarez Rincón, con DNI N° 10624566. Fecha de Nac. 18/07/1977. Cargo: Sub Gerente de la Unidad de Logística. F. Cese: 25/06/2014.
- Mariel Percy Mejía Cornelio, con DNI N° 22703081. Fecha de Nac. 28/01/1971. Cargo: Gerente de la Oficina General de Administración (Autor). F. Cese: 31/01/2014.
- Marina Luz Zanabria Limaco, con DNI N° 28229079. Fecha de Nac. 27/01/1960. Cargo: Gerente de Desarrollo Social. F. Cese: 31/10/2014.
- Diana Noemí Chupillón Maldonado, con DNI N° 42550352. Fecha de Nac. 28/07/1984. Cargo: Representante de Indunegocios S.A.
- María Betty Peralta Santa Cruz, con DNI N° 16766317. Fecha de Nac: 03/01/1969. Cargo: Gerente General de Hatun Runa E.I.R.L.
- Hatun Runa E.I.R.L. (Tercero Civil), con RUC N° 20479550256. Partida Registral N° 11013043.
- Indunegocios S.A. (Tercero Civil), con RUC N° 20481432538. Partida Registral N° 11056838. (Exp. Judicial 01964-2014-0-3001-JR-PE-01, 11)

Según los datos de los imputados, se describe a los siguientes:

Para la firma del contrato derivado del proceso de Exoneración N° 01-2013-MVES, mediante carta de fecha 05 de julio del 2013, la empresa INDUNEGOCIOS S.A., se dirigió a la MVES para la suscripción del Contrato N° 1889-2013-ULG-OGA-MVES, con sus respectivos anexos; empero la referida carta no tiene fecha de recepción por parte de la Unidad de Logística de la MVES. (Exp. Judicial 01964-2014-0-3001-JR-PE-01, 65)

Si tenemos en cuenta que la Constancia de no estar inhabilitado para contratar con el Estado que la empresa citada presentó a través de su carta mencionada, tiene como fecha y hora de impresión el 05/07/2013 17:39:20, ello supone que este documento ha sido presentado luego de la presentación de la carta. (Exp. Judicial 01964-2014-0-3001-JR-PE-01, 66)

La Carta Fianza N° GTNLMA1300262601 tiene como fecha de emisión el 08 de julio del 2013, y si tenemos en cuenta que la carta indicada tiene como fecha de elaboración una anterior a la fecha de emisión de la Carta Fianza, supone que esta ha sido elaborada y presentada, sin que hubieran aún tenido en su poder la carta fianza indicada. (Exp. Judicial 01964-2014-0-3001-JR-PE-01, 66)

#### **4.1.4 Etapa Descriptiva: Análisis variable Calidad de Vida**

##### **4.1.4.1 Análisis Seguridad Ciudadana**

La seguridad ciudadana es un tema muy grave para la población del distrito de Villa El Salvador. El siguiente cuadro observamos un resumen de lo que sucede en la actualidad.

Cuadro N° 33: Delitos, Homicidios y Femicidios en Villa El Salvador

AÑO	DELITOS/1	HOMIC./2	FEMIN./3
2012	3,389	23	0
2013	3,746	22	1
2014	2,503	19	1
2015	4,763	28	2
2016	5,105	33	3

Fuente: /1,2 <http://criminalidad.inei.gob.pe/panel/mapa> /3 INEI Estadísticas de Femicidio, Homicidios en el Perú contándonos uno a uno 2011-2016.

Según el Cuadro N° 33, los delitos denunciados en las comisarías del distrito muestran el nivel de delincuencia y la inseguridad que se está viviendo en el distrito.

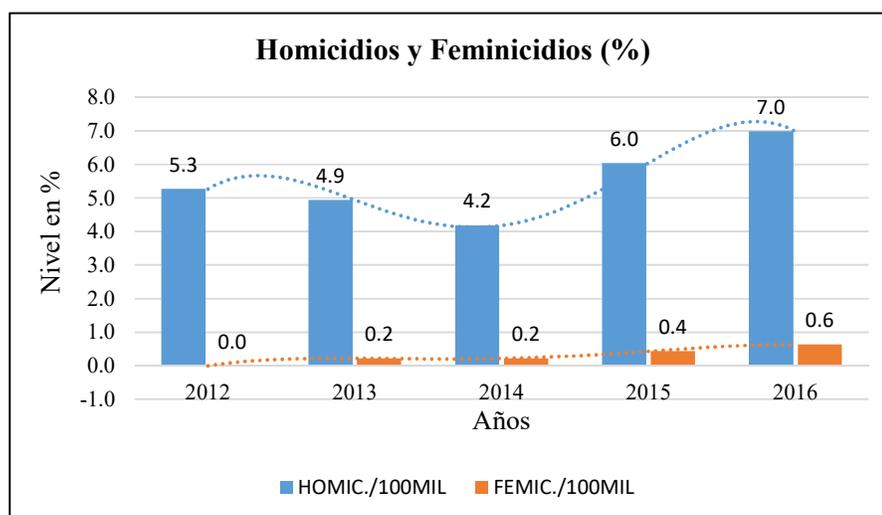
Gráfico N° 38: Flujo delictivo 2012-2016.



Elaboración propia. Fuente: INEI.

Según el Gráfico N° 38, el año 2014 se registraron menor cantidad de delitos con 551 registrados por cada 100 mil habitantes, pero lamentablemente se normalizó en los años futuros, lo que implica un crecimiento positivo de esta realidad que al año 2016 muestra 1,080 delitos aproximadamente.

Gráfico N° 39: Nivel de Personas y Mujeres Asesinados 2012-2016.



Elaboración propia. Fuente: INEI.

En el periodo 2012-2016, en promedio se realizan 3,901 delitos, 25 homicidios y 1.4 feminicidios. Según el Gráfico N° 39, el porcentaje de homicidios disminuyó en el año 2014 y en el año 2012 no se registró feminicidios. Pero en el periodo 2012-2016, los homicidios y feminicidios han incrementado de 5 a 7 por cada 100 mil hab. y de 0 a 0.6 por cada 100 mil hab.

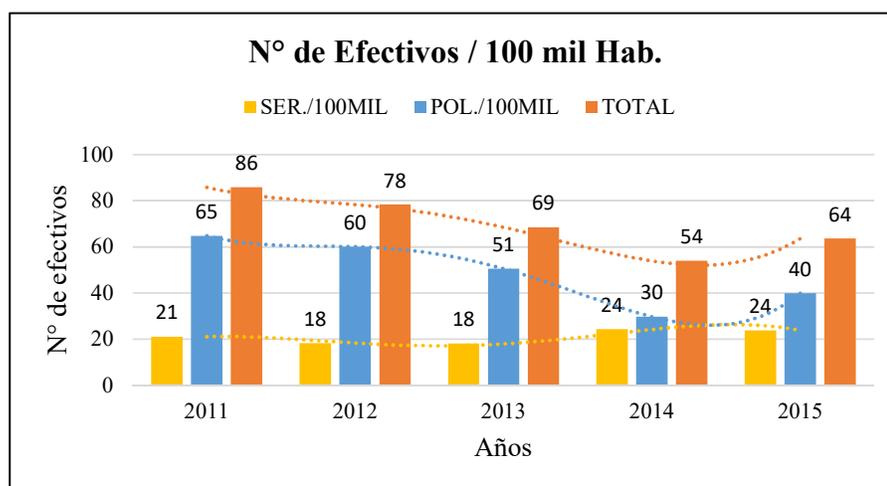
Cuadro N° 34: Flujo de Efectivos Informes 2012-2016.

ORDENANZA MUNICIPAL	AÑO	PARQUE CENTRAL	ALAMEDA	TOTAL	INEI POBLAC.
ORD. 246-2011/MVES	2012	216,212.94	443,328.09	659,541.03	436,289
ORD. 258-2012/MVES	2013	216,212.94	443,328.09	659,541.03	445,189
ORD. 289-2013/MVES	2014	216,212.94	443,328.09	659,541.03	454,114
ORD. 313-2014/MVES	2015	216,212.94	443,328.09	659,541.03	463,014
ORD. 331-2015/MVES	2016	216,212.94	443,328.09	659,541.03	472,442

Elaboración propia. Fuente: Instituto de Defensa Legal – IDL.  
<http://www.idl.org.pe/publicaciones>

Según el Cuadro N° 34, los informes mostrados determinan que existieron de 90 a 110 serenos y de 277 a 185 policías.

Gráfico N° 40: Nivel de Efectivos por Habitante.



Elaboración propia. Fuente: Instituto de Defensa Legal – IDL.

Según el Gráfico N° 40, en el periodo 2012-2016 el nivel de efectivos del Serenazgo varía de 21 a 24 aprox. por cada 100 mil hab. El número de efectivos policiales disminuyó de 65 a 40 por cada 100 mil hab. En total los efectivos que se encargan de la seguridad en forma disuasiva (Serenazgo) y efectiva (PNP) varían de 86 a 64 por cada 100 mil hab.

#### 4.1.4.2 Análisis Áreas Verdes

Los metros cuadrados de áreas verdes circundantes en el distrito están sin control y con poco cuidado.

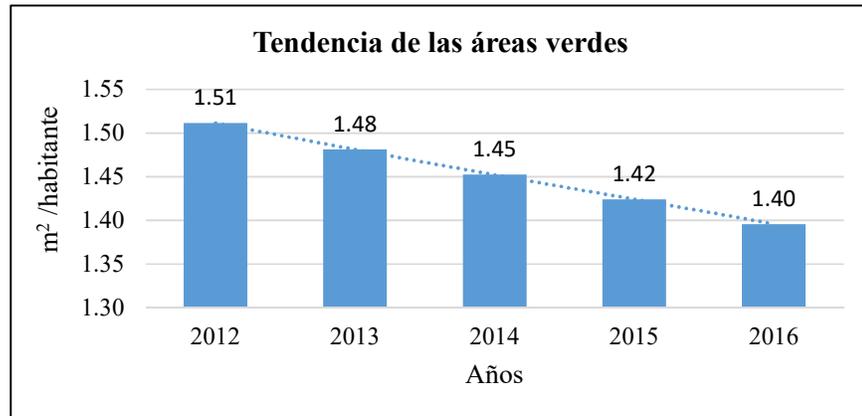
Cuadro N° 35: Áreas verdes por m<sup>2</sup>, 2012-2016.

ORDENANZA MUNICIPAL	AÑO	PARQUE CENTRAL	ALAMEDAS	TOTAL	INEI POBLAC.
ORD. 246-2011/MVES	2012	216,212.94	443,328.09	659,541.03	436,289
ORD. 258-2012/MVES	2013	216,212.94	443,328.09	659,541.03	445,189
ORD. 289-2013/MVES	2014	216,212.94	443,328.09	659,541.03	454,114
ORD. 313-2014/MVES	2015	216,212.94	443,328.09	659,541.03	463,014
ORD. 331-2015/MVES	2016	216,212.94	443,328.09	659,541.03	472,442

Elaboración propia. Fuente: S.A.T. de Lima.  
<https://www.sat.gob.pe/websitev9/Tramites/Ordenanzas/RatificacionOrdenanzas/ArbitriosMunicipales>

Según el Cuadro N° 35, en el periodo 2012-2016 las áreas verdes según las ordenanzas de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador son de 659,541.03 metros cuadrados. Es decir, no existen variaciones.

Gráfico N° 41: Área verde en M<sup>2</sup> por habitante, 2012-2016.



Elaboración propia. Fuente: S.A.T. de Lima.

Según el Gráfico N° 41, en el periodo 2012-2016 las áreas verdes disminuyen de 1.51 a 1.40 m<sup>2</sup>, debido al crecimiento poblacional. Pero según el Informe Evaluando Lima (2014) muestra que en el año 2013 existen 527,888.70 m<sup>2</sup> de área verde que representa un 5.5 m<sup>2</sup>/hab.

#### 4.1.4.3 Análisis Limpieza Pública

Los desechos sólidos son un problema que se incrementa.

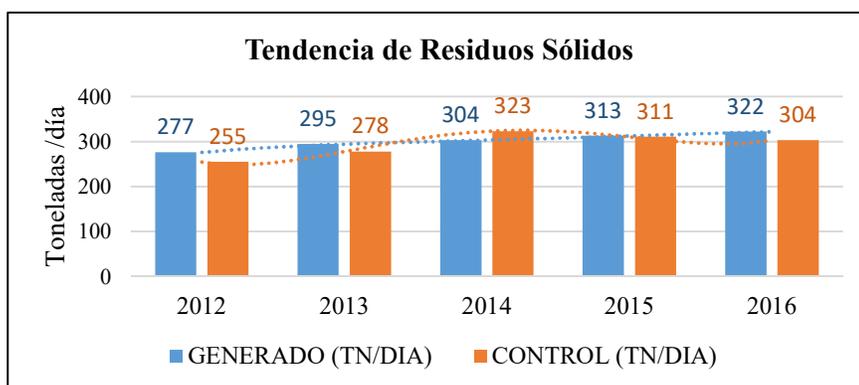
Cuadro N° 36: Residuos sólidos x toneladas 2012-2016.

AÑO	GENERA (TN/AÑO)	EN R. S. (TN/AÑO)	LUGAR	INEI POBLAC.
2012	100,952	93,221	HUAYCOLORO	436,289
2013	107,624	101,526	HUAYCOLORO	445,189
2014	110,918	118,002	HUAYCOLORO	454,114
2015	114,273	113,453	HUAYCOLORO	463,014
2016	117,678	110,824	HUAYCOLORO	472,442

Elaboración propia. Fuente: <http://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/medio-ambiente/>

Según el Cuadro N° 36, los residuos sólidos son destinados para su disposición final en el relleno sanitario de Huaycoloro (Petramas).

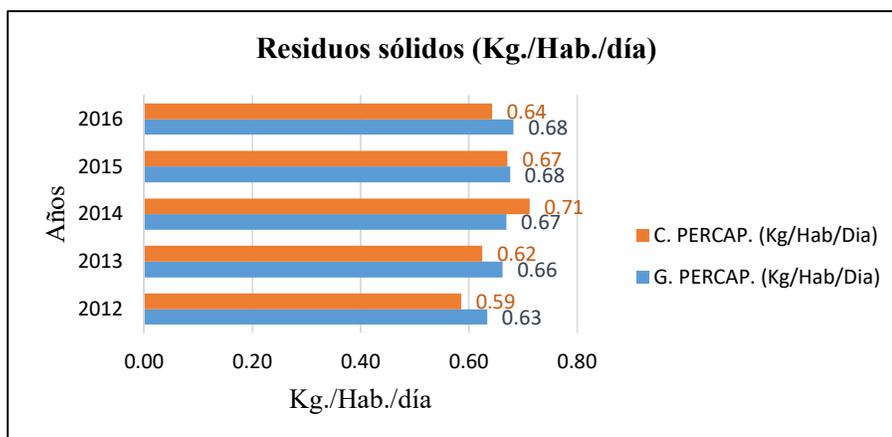
Gráfico N° 42: Residuos Generados y Controlados 2012-2016.



Elaboración propia. Fuente: INEI.

Según el Gráfico N° 42, las toneladas generadas por día están en aumento, de 277 a 322 Tn/día. Y las controladas en los rellenos sanitarios están de 255 a 304 Tn/día. En promedio se generan 302 Tn/día y se controlan 294 Tn/día aprox. Según el Gráfico N° 43, cada persona en promedio: genera 0.66kg. y se controla 0.65 kg.

Gráfico N° 43: Residuos sólidos por habitante 2012-2016.



Elaboración propia. Fuente: INEI.

#### 4.1.4.4 Análisis Obras Públicas

Se han realizado obras en sectores como transporte, vivienda, educación entre otros.

Cuadro N° 37: Identificación de obras en Villa El Salvador 2012-2016.

N°	SIAF	NOMBRE Y DIRECCIÓN DEL PRODUCTO
1	2025886	MEJORAMIENTO AV. CENTRAL
2	2062233	MEJORAMIENTO AV. REVOLUCION
3	2068820	CONSTRUCCION 2E. ALAMEDA EL SOL (AV. PASTOR SEVILLA Y AV. PACHACUTEC)
4	2119891	CONSTRUCCION CALLES VIRGEN DE LA FAMILIA S5
5	2124833	INSTALACION ALUMBRADO ORNAMENTAL ALAMEDA LOS FUNDADORES
6	2127318	MEJORAMIENTO PARQUES, VEREDAS, VIAS S4-BARRIO 1-IV ETAPA PACHACAMAC
7	2132971	MEJORAMIENTO PEATONAL GRUPO 27-S3
8	2132972	MEJORAMIENTO PEATONAL Y VEHICULAR GRUPO 17-S2
9	2146626	MEJORAMIENTO AV. MARIA ELENA MOYANO
10	2146898	CONSTRUCCION ALAMEDA JOSE CARLOS MARIATEGUI
11	2150357	MEJORAMIENTO PEATONAL GRUPO 20-S1
12	2150360	MURO CONTENCION GRUPO 03-S3
13	2150361	MEJORAMIENTO ASOC. CRISTO PACHACAMILLA PARCELA 3C-URB. PACHACAMAC
14	2150362	MURO CONTENCION GRUPO 04-S2
15	2150364	MURO CONTENCION AV. PRINCIPAL MZ.C AGRUP. FAM. HIJOS V.E.S.
16	2150365	MEJORAMIENTO PEATONAL AA.HH. QUEB. NUEVO HOR. S2-IV ETAPA URB. PACHACAMAC
17	2150366	MEJORAMIENTO LE. SAN MARTIN DE PORRES PARQUE MZ M1 GRUPO 10-S1
18	2152086	MEJORAMIENTO VEHICULAR CALLE 24 PARCELA 2A (CALLE 26 Y CALLE 22)
19	2152337	MEJORAMIENTO VEHICULAR 2° CARRIL AV. LOS ALAMOS
20	2152338	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL A.H. S9 OASIS VILLA
21	2153739	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL BARRIO 04-S2
22	2156513	MEJORAMIENTO VEHICULAR AV. TALARA S3,S7 Y S9
23	2156514	MEJORAMIENTO VEHICULAR AV. 03 DE OCTUBRE S3, S6
24	2156515	MEJORAMIENTO VEHICULAR AV. LOS ANGELES (AV. MICHAELA BASTIDAS Y AV. CENTRAL)
25	2156516	MEJORAMIENTO VEHICULAR AV. LAS LOMAS S4,URB. PACHACAMAC
26	2159087	MEJORAMIENTO VEHICULAR AV. VIÑA DEL MAR S2 Y S6
27	2159093	MEJORAMIENTO VEHICULAR AV. GUARDIA REP. S4
28	2159094	MEJORAMIENTO VEHICULAR AV. JORGE CHAVEZ S2 Y S6
29	2159095	MEJORAMIENTO VEHICULAR AV. BOLIVAR S3 Y S6
30	2159096	MEJORAMIENTO VEHICULAR AV. JOSE OLAYA S3, S7 Y S9
31	2159097	MEJORAMIENTO VEHICULAR AV. PACTO ANDINO S1
32	2160716	MEJORAMIENTO VEHICULAR AV. MODELO (AV. PASTOR SEVILLA Y AV. SEP. IND.)
33	2162960	MEJORAMIENTO VEHICULAR AV. REVOLUCION (AV. EL SOL Y AV. MODELO)
34	2164534	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL C23 (AV. MARIA REICH Y A.H. LOMAS MAMACONA)
35	2127314	MEJORAMIENTO CALLES GRUPO 22-S3
36	2127322	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL GRUPO 07-S6
37	2140872	MEJORAMIENTO PEATONAL Y VEHICULAR URB. CONAFOVICER GRUPO 11-S6
38	2159104	MEJORAMIENTO VEHICULAR AV. ARRIBA PERU S2 Y S6
39	2167756	CONSTRUCCION PISTAS CALLE 13 (AV. PACHACUTEC Y AV. SEP. IND.) S8-PARCELA 1
40	2167757	CONSTRUCCION PISTAS Y VEREDAS AV. TALARA (AV. SEP. AGROIND. Y C2 A.H. SAN IGNACIO)
41	2167764	CONSTRUCCION PISTAS AV. JOSE OLAYA (AV. SEP. AGROIND. Y L7, MZ. C-A.H. COLLASUYO)
42	2167765	CONSTRUCCION PISTAS Y VEREDAS CALLE 8 (PASAJE 01(MZ. A Y F) Y CALLE 15(MZ. G Y H)
43	2176511	CONSTRUCCION PISTAS VEHICULAR AV. VELASCO (AV. SEP. AGROIND. AV. SEP. IND.)
44	2177749	CONSTRUCCION PISTAS VEHICULAR AV. 1° MAYO (AV. PASTOR SEVILLA Y AV. SEP. IND. S1)
45	2210510	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL PARCELA 2A, PARQUE IND. S8
46	2103816	MEJORAMIENTO VIAS Y VEREDAS GRUPO 13-S3
47	2125778	MEJORAMIENTO PEATONAL Y VEHICULAR GRUPO 18-S2
48	2127323	MEJORAMIENTO PARQUE, VEREDAS Y VIAS GRUPO 10-S2
49	2136975	CONSTRUCCION CALLES ASOC. VIVIENDAS VILLA DE JESUS S5
50	2140875	MEJORAMIENTO PEATONAL Y VEHICULAR GRUPO 25-S2

Fuente: <http://ofi5.mef.gob.pe/sosem2/> <https://apps.contraloria.gob.pe/ciudadano/>

Cuadro N° 38: Identificación de obras en Villa El Salvador 2012-2016.

N°	SIAF	NOMBRE Y DIRECCIÓN DEL PRODUCTO
51	2174042	MURO CONTENCION AV. LOS LIBERTADORES (MZ G,F,D AGRUP. FAM. HIJOS V.E.S.
52	2191081	CONSTRUCCION PISTAS Y VEREDAS GRUPO 21-S1
53	2192255	MEJORAMIENTO VIAL Y PEATONAL GRUPO 04-S1
54	2192592	MEJORAMIENTO MZ. H, I, N, Ñ, O (C7 Y C15) MZ. H,E,I-A.H. LA ENCANTADA
55	2197127	REHABILITACION VEHICULAR AV. PASTOR SEVILLA (AV. M. PUMACAHUA Y 200 MILLAS)
56	2210509	MEJORAMIENTO PEATONAL Y VEHICULAR B2-S2-IV ETAPA-URB. PACHACAMAC
57	2210534	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL C1-C2-C LOS SAUCES (MZ E COOP. COCHARCAS) S5
58	2210542	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL GRUPO 16-S1
59	2213655	MEJORAMIENTO GRUPO 07-S3
60	2219360	MURO DE CONTENCION AV. LOS FORESTALES, MZ.F,LT.3,SOC. U. COLON.-TABLADA
61	2235502	MEJORAMIENTO VEHICULAR AV. PASTOR SEVILLA (AV. MATEO PUMACAHUA-200 MILLAS)
62	2125779	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL GRUPO 04-S2
63	2142087	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL GRUPO 09-S6
64	2202068	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL GRUPO 20-S2
65	2202069	MEJORAMIENTO 2º ETAPA VEHIC. Y PEAT. B4-S2-IV ETAPA-URB. PACHACAMAC
66	2210527	MEJORAMIENTO PEATONAL Y VEHICULAR GRUPO 02-S2
67	2210528	MEJORAMIENTO PEATONAL Y VEHICULAR GRUPO 20-S1
68	2210532	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL GRUPO 05-S1
69	2210537	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL GRUPO 17-S1
70	2210549	MEJORAMIENTO VIAL Y PEATONAL GRUPO 10-S6
71	2213658	MEJORAMIENTO GRUPO 21-S3
72	2222848	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL GRUPO 03-S3
73	2235508	CONSTRUCCION VEHICULAR Y PEATONAL B3-URB. PACHACAMAC
74	2249674	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL AV. EL SOL (AV. PACHACUTEC Y ANT. PAN. SUR)
75	2250962	INSTALACION C.E.I. 677 MI SEGUNDO HOGAR S2-PACHACAMAC IV E.
76	2252962	MEJORAMIENTO AV. MATEO PUMACAHUA (AV. PANAM. SUR Y AV. PASTOR SEVILLA)
77	2266186	AMPLIACION C.E.I. 652-22 SEÑOR DE LOS MILAGROS GRUPO 21A-S2
78	2188873	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL AV. 200 MILLAS (AV. SEP. AGROIND. Y AV. REV.)
79	2210511	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL GRUPO 11-S1
80	2210523	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL GRUPO 24A-S2
81	2210531	MEJORAMIENTO VEHICULAR S1-B2-4TA ETAPA URB. PACHACAMAC
82	2210536	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL GRUPO 11-S2
83	2221894	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL ASOC. SANTA BEATRIZ DE VILLA-S5
84	2221913	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL GRUPO 22A-S1
85	2243255	MEJORAMIENTO VEHICULAR Y PEATONAL GRUPO 12-S2
86	2297244	MEJORAMIENTO ASOC. VIVIENDA SANTA BEATRIZ DE SURCO-S5

Fuente: <http://ofi5.mef.gob.pe/sosem2/> <https://apps.contraloria.gob.pe/ciudadano/>

Los Cuadros N° 37 y 38 muestran las obras encontradas en las bases de datos del MEF a través del aplicativo informático del SOSEM en la búsqueda por ejecutoras, que han podido ser contrastadas con los datos de la Contraloría a través del sistema web INFOBRAS en la búsqueda por el INFORMAPA. Se han ordenado de acuerdo al código unificado (antes SIAF, siglas del Sistema Integrado de Administración Financiera,

es una herramienta oficial de uso público estrictamente de ejecución presupuestal). Se han identificado 86 obras públicas en el distrito.

Cuadro N° 39: Categorización de obras en el distrito 2012-2016.

N°	AÑO	CATEG.	SIAF	INFOBRAS	SNIP	TOTAL	ESTADO	POR EJEC.
1	2012	TRANSPORTE	2025886	12810	21230	1,311,582	Finalizada	Por Contrata
2	2012	VIVIENDA	2062233	13247	68722	1,097,796	Finalizada	Adm. Directa
3	2012	VIVIENDA	2068820	11502	69828	1,368,696	Finalizada	Por Contrata
4	2012	TRANSPORTE	2119891	12285	152289	462,854	Finalizada	Por Contrata
5	2012	ENERGIA	2124833	12798	155492	360,065	En ejecución	Por Contrata
6	2012	TRANSPORTE	2127318	12423	147535	1,228,267	Finalizada	Por Contrata
7	2012	TRANSPORTE	2132971	12400	150946	1,985,567	Finalizada	Por Contrata
8	2012	TRANSPORTE	2132972	12369	171770	2,095,470	Finalizada	Por Contrata
9	2012	TRANSPORTE	2146626	12176	131261	1,409,011	Finalizada	Por Contrata
10	2012	VIVIENDA	2146898	12191	131123	1,076,069	En ejecución	Por Contrata
11	2012	VIVIENDA	2150357	13263	194344	146,920	Finalizada	Adm. Directa
12	2012	VIVIENDA	2150360	13268	150530	142,315	Finalizada	Adm. Directa
13	2012	VIVIENDA	2150361	13258	194268	128,056	Finalizada	Adm. Directa
14	2012	VIVIENDA	2150362	13248	191220	126,110	Finalizada	Adm. Directa
15	2012	VIVIENDA	2150364	13255	191160	130,056	Finalizada	Adm. Directa
16	2012	VIVIENDA	2150365	13261	194333	130,850	Finalizada	Adm. Directa
17	2012	VIVIENDA	2150366	13252	194129	118,017	Finalizada	Adm. Directa
18	2012	VIVIENDA	2152086	12702	202383	216,115	Finalizada	Por Contrata
19	2012	TRANSPORTE	2152337	13146	204906	7,350,916	En ejecución	Adm. Directa
20	2012	VIVIENDA	2152338	12733	205005	1,314,749	Finalizada	Por Contrata
21	2012	TRANSPORTE	2153739	16666	151465	3,210,090	Finalizada	Por Contrata
22	2012	TRANSPORTE	2156513	13052	212311	1,826,003	Finalizada	Por Contrata
23	2012	TRANSPORTE	2156514	13008	212481	2,098,108	Finalizada	Por Contrata
24	2012	TRANSPORTE	2156515	13051	212429	701,279	Finalizada	Por Contrata
25	2012	TRANSPORTE	2156516	13050	212540	540,671	Finalizada	Por Contrata
26	2012	TRANSPORTE	2159087	13004	212220	2,690,630	Finalizada	Por Contrata
27	2012	TRANSPORTE	2159093	12792	213871	500,349	Finalizada	Por Contrata
28	2012	TRANSPORTE	2159094	13006	212218	2,635,589	Finalizada	Por Contrata
29	2012	TRANSPORTE	2159095	12935	212549	1,883,331	Finalizada	Por Contrata
30	2012	TRANSPORTE	2159096	12919	212003	2,598,495	Finalizada	Por Contrata
31	2012	TRANSPORTE	2159097	13048	212308	1,719,456	Finalizada	Por Contrata
32	2012	TRANSPORTE	2160716	13147	228746	1,276,594	Finalizada	Adm. Directa
33	2012	TRANSPORTE	2162960	13144	226144	202,806	Finalizada	Adm. Directa
34	2012	TRANSPORTE	2164534	13478	238480	695,227	Finalizada	Adm. Directa
35	2013	TRANSPORTE	2127314	16663	133942	2,103,418	En ejecución	Por Contrata
36	2013	TRANSPORTE	2127322	16669	149832	2,387,165	Finalizada	Por Contrata
37	2013	TRANSPORTE	2140872	16665	164845	1,978,214	Finalizada	Por Contrata
38	2013	TRANSPORTE	2159104	13461	212303	2,576,739	Finalizada	Por Contrata
39	2013	TRANSPORTE	2167756	19836	246154	254,096	Finalizada	Adm. Directa
40	2013	TRANSPORTE	2167757	19830	246326	154,796	Finalizada	Adm. Directa
41	2013	TRANSPORTE	2167764	19831	247109	307,501	Finalizada	Adm. Directa
42	2013	TRANSPORTE	2167765	17713	245699	766,173	Finalizada	Adm. Directa
43	2013	TRANSPORTE	2176511	16679	254043	4,040,899	Finalizada	Por Contrata
44	2013	TRANSPORTE	2177749	16678	257003	3,525,337	Finalizada	Por Contrata
45	2013	TRANSPORTE	2210510	17670	181614	220,302	Finalizada	Adm. Directa
46	2014	TRANSPORTE	2103816	21624	112934	1,499,799	Finalizada	Por Contrata
47	2014	TRANSPORTE	2125778	20539	148517	1,360,299	Finalizada	Por Contrata
48	2014	TRANSPORTE	2127323	20540	141371	1,360,053	Finalizada	Por Contrata
49	2014	TRANSPORTE	2136975	20888	134619	952,739	Finalizada	Adm. Directa
50	2014	TRANSPORTE	2140875	21618	170972	1,349,989	Finalizada	Por Contrata
51	2014	VIVIENDA	2174042	27562	198510	177,217	En ejecución	Adm. Directa
52	2014	TRANSPORTE	2191081	20421	268934	1,369,819	Finalizada	Por Contrata

Elaboración propia. Fuente: MEF., CGR.

Cuadro N° 40: Categorización de obras en el distrito 2012-2016.

N°	AÑO	CATEG.	SIAF	INFOBRAS	SNIP	TOTAL	ESTADO	POR EJEC.
53	2014	TRANSPORTE	2192255	20422	115419	1,509,738	Finalizada	Por Contrata
54	2014	VIVIENDA	2192592	22504	279136	1,050,810	Finalizada	Por Contrata
55	2014	TRANSPORTE	2197127	24917	294979	7,506,558	Paralizada	Adm. Directa
56	2014	TRANSPORTE	2210509	53601	179536	5,106,752	En ejecución	Por Contrata
57	2014	TRANSPORTE	2210534	21964	175650	593,852	Finalizada	Adm. Directa
58	2014	TRANSPORTE	2210542	26884	191882	859,333	En ejecución	Adm. Directa
59	2014	TRANSPORTE	2213655	23464	179135	1,885,551	En ejecución	Por Contrata
60	2014	TRANSPORTE	2219360	22503	243583	607,724	Finalizada	Por Contrata
61	2015	TRANSPORTE	2235502	31401	306295	7,382,616	En ejecución	Adm. Directa
62	2015	TRANSPORTE	2125779	41046	150874	2,130,834	En ejecución	Por Contrata
63	2015	TRANSPORTE	2142087	41034	177563	2,241,601	En ejecución	Por Contrata
64	2015	TRANSPORTE	2202068	31385	179676	1,464,400	Finalizada	Por Contrata
65	2015	TRANSPORTE	2202069	31231	287509	1,617,716	En ejecución	Por Contrata
66	2015	TRANSPORTE	2210527	31230	191854	1,464,000	Finalizada	Por Contrata
67	2015	TRANSPORTE	2210528	31388	183384	1,464,400	Finalizada	Por Contrata
68	2015	TRANSPORTE	2210532	31386	180578	1,464,400	Finalizada	Por Contrata
69	2015	TRANSPORTE	2210537	31250	179488	1,464,400	Finalizada	Por Contrata
70	2015	TRANSPORTE	2210549	41029	196976	2,265,911	En ejecución	Por Contrata
71	2015	TRANSPORTE	2213658	41032	178937	2,132,209	En ejecución	Por Contrata
72	2015	TRANSPORTE	2222848	41025	226562	2,129,255	En ejecución	Por Contrata
73	2015	TRANSPORTE	2235508	33763	265157	4,630,893	En ejecución	Adm. Directa
74	2015	TRANSPORTE	2249674	40874	311436	10,579,752	En ejecución	Adm. Directa
75	2015	EDUCACION	2250962	58572	289224	1,562,177	Finalizada	Por Contrata
76	2015	TRANSPORTE	2252962	40871	311829	3,461,034	En ejecución	Adm. Directa
77	2015	EDUCACION	2266186	41402	311848	2,625,074	Finalizada	Por Contrata
78	2016	TRANSPORTE	2188873	50323	248450	7,464,387	En ejecución	Adm. Directa
79	2016	TRANSPORTE	2210511	51442	181869	1,499,823	Finalizada	Por Contrata
80	2016	TRANSPORTE	2210523	52462	205246	954,986	Finalizada	Por Contrata
81	2016	TRANSPORTE	2210531	51937	185975	4,366,224	Finalizada	Por Contrata
82	2016	TRANSPORTE	2210536	63612	179446	274,610	Finalizada	Adm. Directa
83	2016	TRANSPORTE	2221894	52190	220170	799,570	Finalizada	Por Contrata
84	2016	TRANSPORTE	2221913	51444	239399	1,111,464	Finalizada	Por Contrata
85	2016	TRANSPORTE	2243255	51939	288745	1,665,242	Finalizada	Por Contrata
86	2016	TRANSPORTE	2297244	52189	179474	754,410	Finalizada	Por Contrata

Elaboración propia. Fuente: MEF., CGR.

Según los Cuadros N° 39 y 40, muestran a que categoría pertenecen las obras mencionadas, el gasto ejecutado y principalmente su estado actual y tipo de ejecución. Se puede observar que la categoría transporte es la más importante realizada por la gestión con 69 obras ejecutadas, seguido de la categoría vivienda con 14 obras ejecutadas, luego 2 obras ejecutadas en educación y 1 en energía entre otras. Además existen 28 obras en el aplicativo SOSEM que no fueron revisadas en el INFOBRAS.

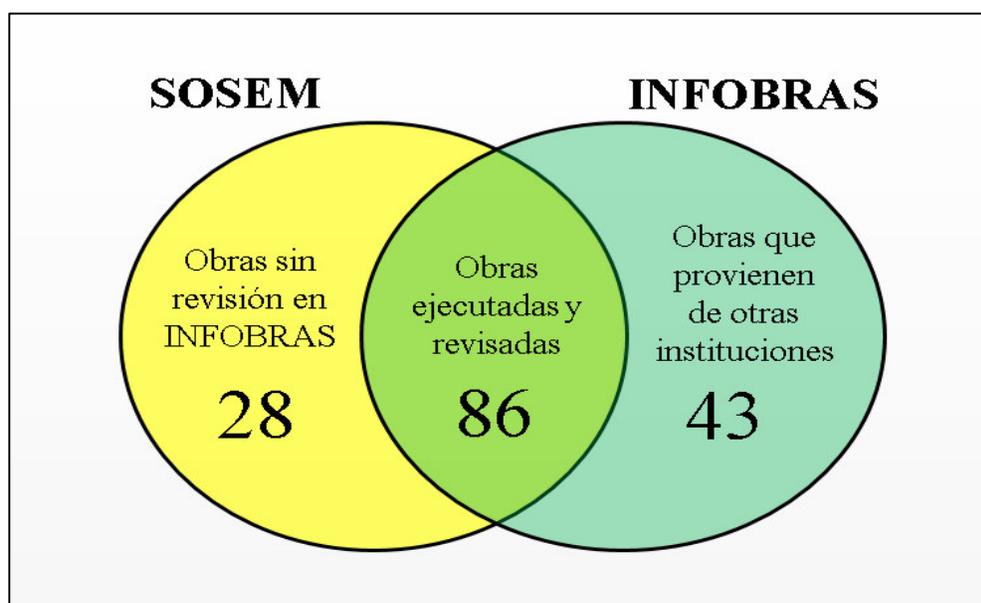
Cuadro N° 41: Cantidad de obras en el distrito 2012-2016.

AÑO	OBRAS	EN EJECUCION		FINALIZADA		PARALIZADA		OTROS
		ADM. DIRECTA	POR CONTRATA	ADM. DIRECTA	POR CONTRATA	ADM. DIRECTA	POR CONTRATA	
2012	41	1	2	11	20			7
2013	22	2	1	5	5			9
2014	17		2	2	8	1		4
2015	23	4	6		7			6
2016	11	1		1	7			2
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>47</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>28</b>

Elaboración propia. Fuente: MEF., CGR.

En el Cuadro N° 41 se ha clasificado 114 obras ejecutadas donde las 28 obras sin revisión se han designado como otros.

Gráfico N° 44: Obras ejecutadas y revisadas 2012-2016.



Elaboración propia. Fuente: MEF., CGR.

Según el Gráfico N° 44, la forma de análisis, donde existen 43 obras realizadas en el distrito que provienen presupuestalmente de otras instituciones como Ministerios, Universidades, Municipalidad Metropolitana de Lima entre otros, por ello no se consideran como parte de la gestión municipal.

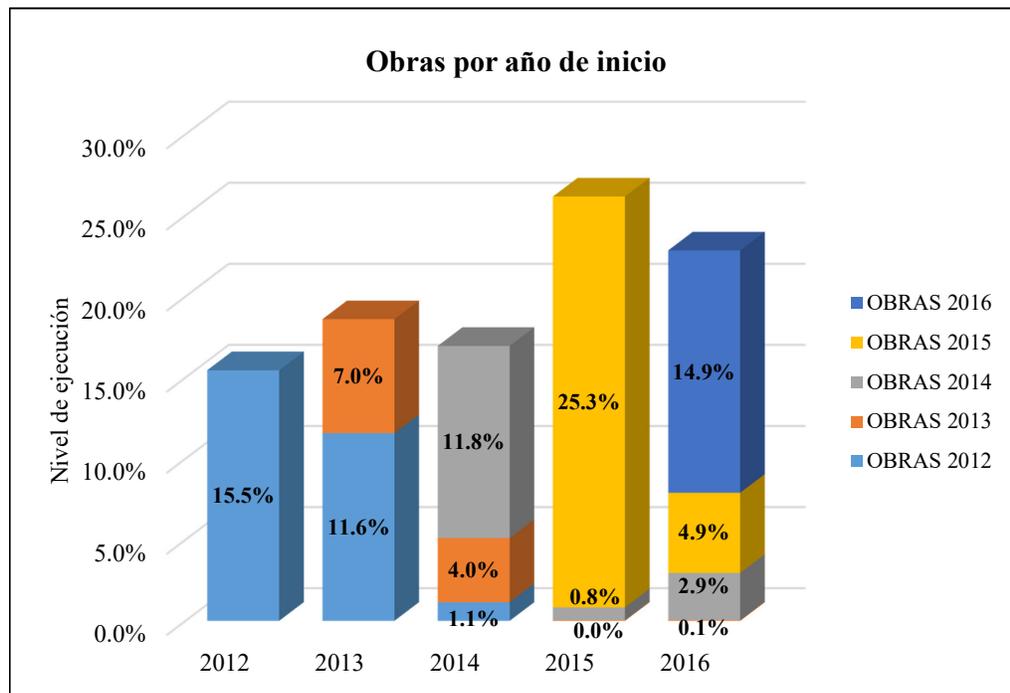
Cuadro N° 42: Presupuesto de obras en el distrito 2012-2016.

AÑO	OBRAS	EN EJECUCION		FINALIZADA		PARALIZADA		OTROS
		ADM. DIRECTA	POR CONTRATA	ADM. DIRECTA	POR CONTRATA	ADM. DIRECTA	POR CONTRATA	
2012	49,616,515	7,350,916	1,436,134	4,194,747	31,796,311			4,838,407
2013	19,530,674		2,103,418	1,702,868	14,508,354			1,216,034
2014	27,348,959	1,036,550	6,992,303	1,546,591	10,108,231	7,506,558		158,726
2015	53,344,063	26,054,295	12,517,526		11,508,851			3,263,391
2016	26,324,033	7,464,387		274,610	11,151,719			7,433,317
<b>TOTAL</b>	<b>176,164,244</b>	<b>41,906,148</b>	<b>23,049,381</b>	<b>7,718,816</b>	<b>79,073,466</b>	<b>7,506,558</b>	<b>0</b>	<b>16,909,875</b>

Elaboración propia. Fuente: MEF., CGR.

Según el Cuadro N° 42, se hace énfasis en que los presupuestos promedio ejecutados mediante administración directa son mayores que cualquier otro ejecutado por contrata, cuyo promedio oscila de 6,5 a 7,5 millones de soles. Existe una obra paralizada que representa el 0.9% del total de obras y 4.3% del gasto ejecutado. El horizonte de operación y mantenimiento de los proyectos ejecutados es de 10 años.

Gráfico N° 45: Comparativo de obras 2012-2016.



Elaboración propia. Fuente: MEF., CGR.

Según el Gráfico N° 45, el nivel de presupuesto para las obras iniciadas en los años 2012 y 2015 son de un 28.2% y 30.3% respectivamente, con un promedio de 29.2%, más del doble del promedio ejecutado en los años 2013, 2014 y 2016 con 11.1%, 15.5% y 14.9% respectivamente, que significan un promedio de 13.9%.

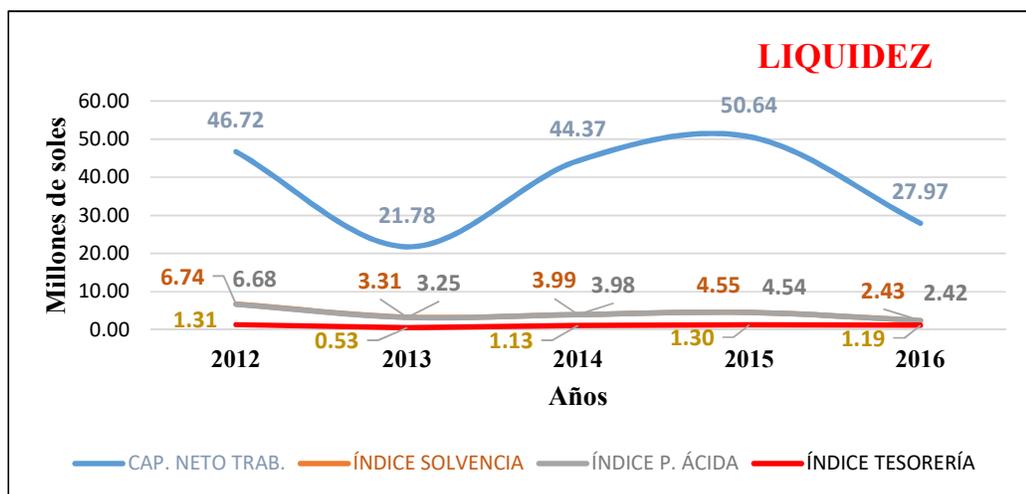
#### 4.1.5 Análisis Estados Financieros

El análisis de las razones financieras son necesarias para interpretar la situación financiera actual de la municipalidad. No se puede tomar ninguna decisión sin antes revisar los estados financieros de cualquier organización.

##### a. Liquidez:

En la liquidez se analiza cuatro aspectos: 1. Capital neto de trabajo (Activo Corriente – Pasivo Corriente). 2. Índice de solvencia (Activo Corriente / Pasivo Corriente). 3. Índice prueba ácida (Activo Corriente – Inventarios / Pasivo Corriente). 4. Índice de tesorería (Efectivo / Pasivo Corriente).

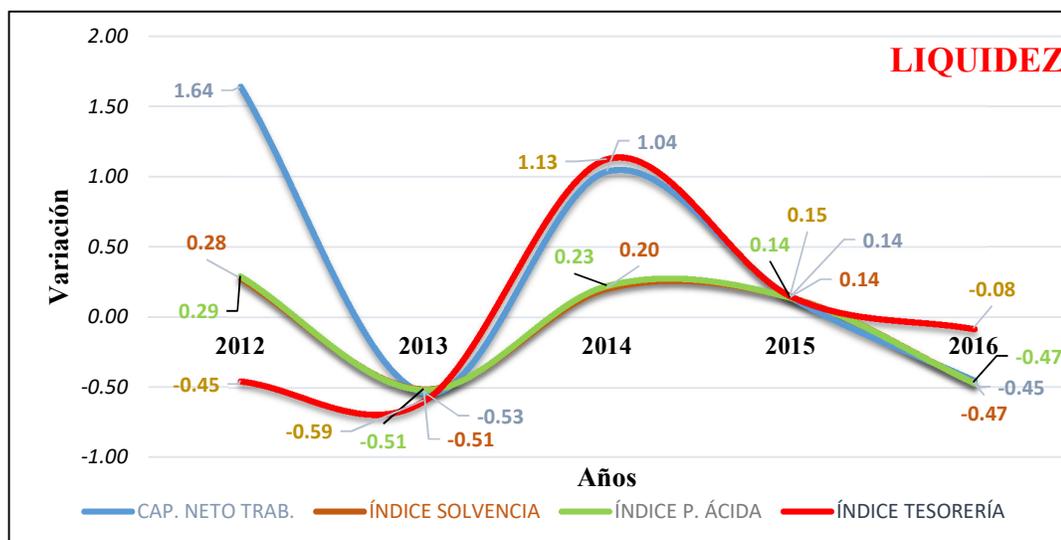
Gráfico N° 46: Índices de Liquidez: 2012-2016.



Fuente: Cta. General de la República. <http://apps5.mineco.gob.pe/ctarepublica/>

Según el Gráfico N° 46, el Capital neto de trabajo muestra un promedio de 38.29 millones de soles, que en los años 2013 y 2016 tuvieron una caída. Con respecto al Índice de solvencia, Índice ácido e Índice de tesorería muestra en promedio un 4.20 veces, 4.18 veces y 1.09 veces por cada sol de deuda corriente.

Gráfico N° 47: Variación de los índices de Liquidez: 2012-2016.



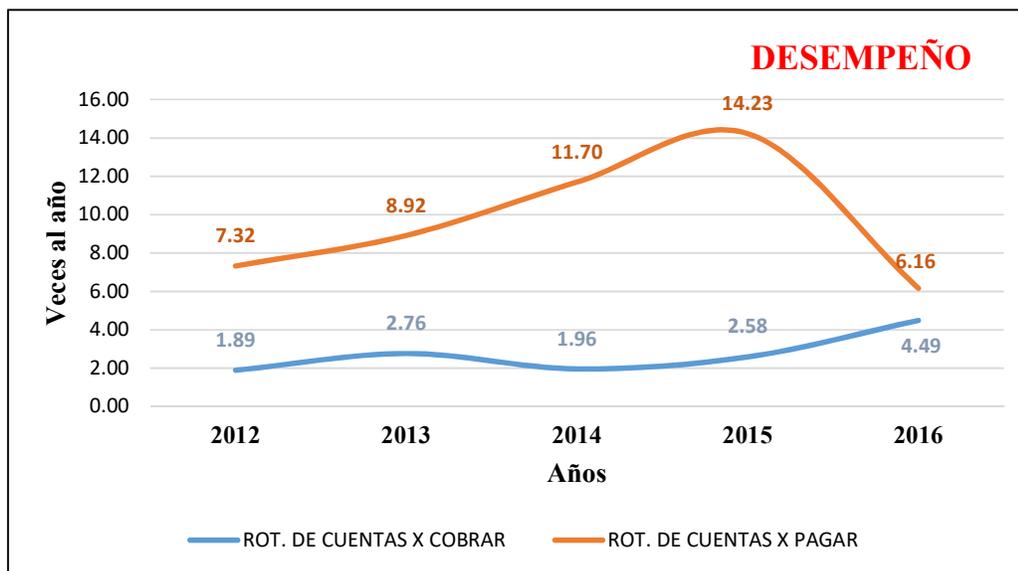
Fuente: Cta. General de la República. <http://apps5.mineco.gob.pe/ctarepublica/>

Según el Gráfico N° 47, muestra la variación de los índices de liquidez muestran una caída tendencia vistos en los años 2013, 2015 y 2016; a excepción del índice de tesorería que es levemente positivo. Se observa: 1. Si se tiene que responder ante sus obligaciones corrientes se encontraría ajustado de efectivo. 2. No existe un plan de tratamiento de cobranzas eficiente enfocado en los vecinos.

**b. Desempeño:**

En el desempeño se analiza dos aspectos: 1. Periodo promedio de cuentas por cobrar (365 / Rotación de cuentas por cobrar). 2. Periodo promedio de cuentas por pagar (365 / Rotación de cuentas por pagar).

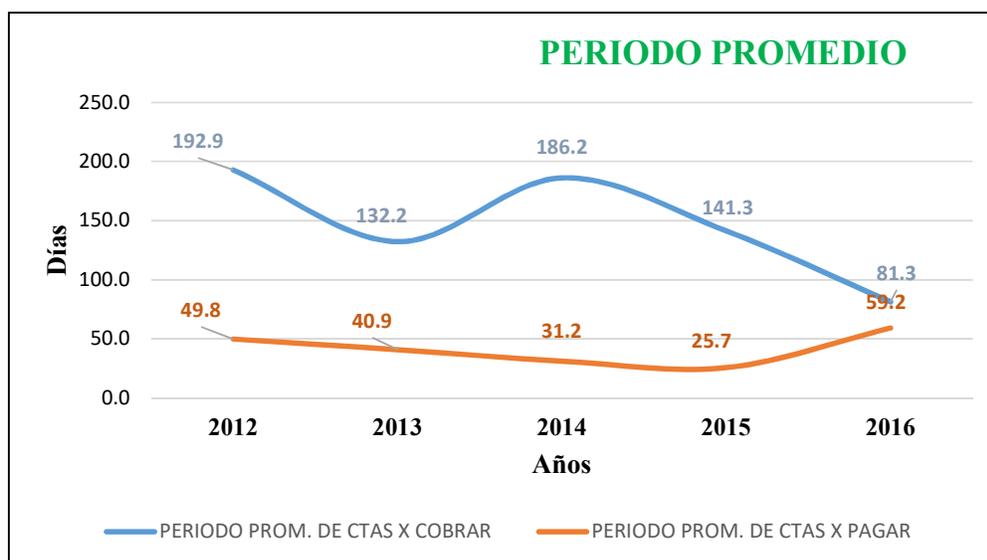
Gráfico N° 48: Índices del Desempeño: 2012-2016.



Fuente: Cta. General de la República. <http://apps5.mineco.gob.pe/ctarepublica/>

Según el Gráfico N° 48, las cuentas por cobrar se cancelan cada 4.9 meses (2.74 veces al año) y las cuentas por pagar se cancelan cada 1.4 meses (9.67 veces al año). El desempeño es bueno ya que el saldo de cuentas por cobrar disminuye y el saldo de cuentas por pagar aumenta.

Gráfico N° 49: Plazo Promedio en días: 2012-2016.



Fuente: Cta. General de la República. <http://apps5.mineco.gob.pe/ctarepublica/>

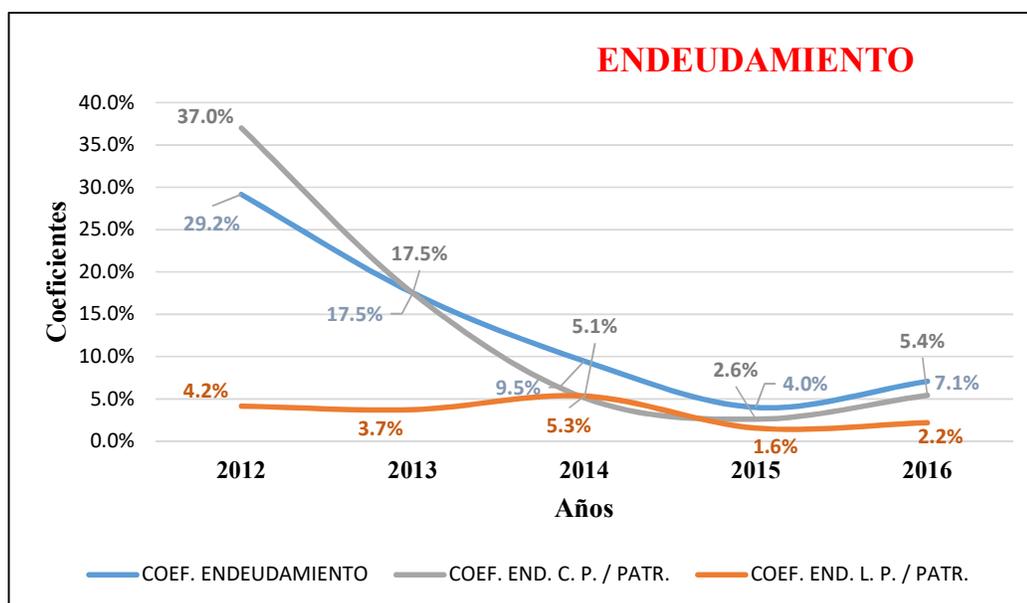
Según el Gráfico N° 49, se muestra que las cuentas por cobrar tienen una tendencia positiva al disminuir los días de pago (147 días promedio) y las cuentas por pagar tienen una tendencia positiva al mantener los días de pago (42 días promedio).

El flujo promedio de cuentas por cobrar es 36 millones al año aprox. cuyo flujo disminuye y las cuentas por pagar mantienen un saldo promedio de 6 millones al año aprox. cuyo flujo está en aumento.

### c. Endeudamiento:

En relación al endeudamiento se analiza tres aspectos: 1. Coeficiente de endeudamiento total (Pasivo Total / Activo Total en %). 2. Coeficiente de endeudamiento a Corto Plazo sobre el Patrimonio (Pasivo a Corto Plazo / Patrimonio Total en %). 3. Coeficiente de endeudamiento a Largo Plazo sobre el Patrimonio (Pasivo a Largo Plazo / Patrimonio Total en %).

Gráfico N° 50: Índices de Endeudamiento: 2012-2016.

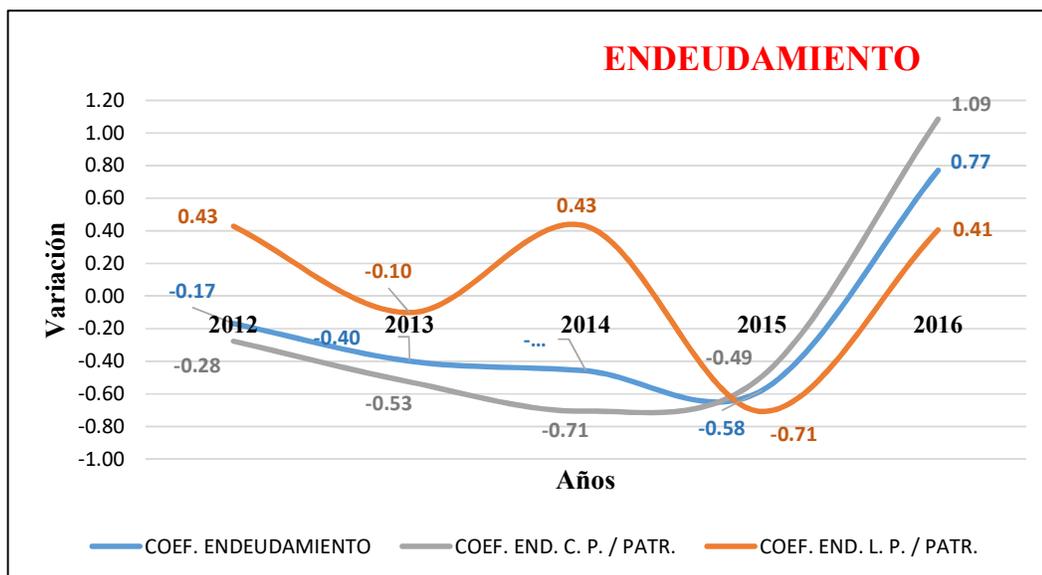


Fuente: Cta. General de la República. <http://apps5.mineco.gob.pe/ctarepublica/>

Según el Gráfico N° 50, en relación al Coeficiente de endeudamiento total, Coeficiente de endeudamiento a corto plazo sobre el patrimonio y Coeficiente de endeudamiento a largo plazo sobre el patrimonio representan en promedio; el 13.4%, 13.5% y 3.4% respectivamente.

El endeudamiento muestra una tendencia positiva ya que reduce los índices de endeudamiento, debido a que el valor de la propiedad, planta y equipo ha incrementado y las deudas han disminuido su valor.

Gráfico N° 51: Variación de los Índices de Endeudamiento 2012-2016.



Fuente: Cta. General de la República. <http://apps5.mineco.gob.pe/ctarepublica/>

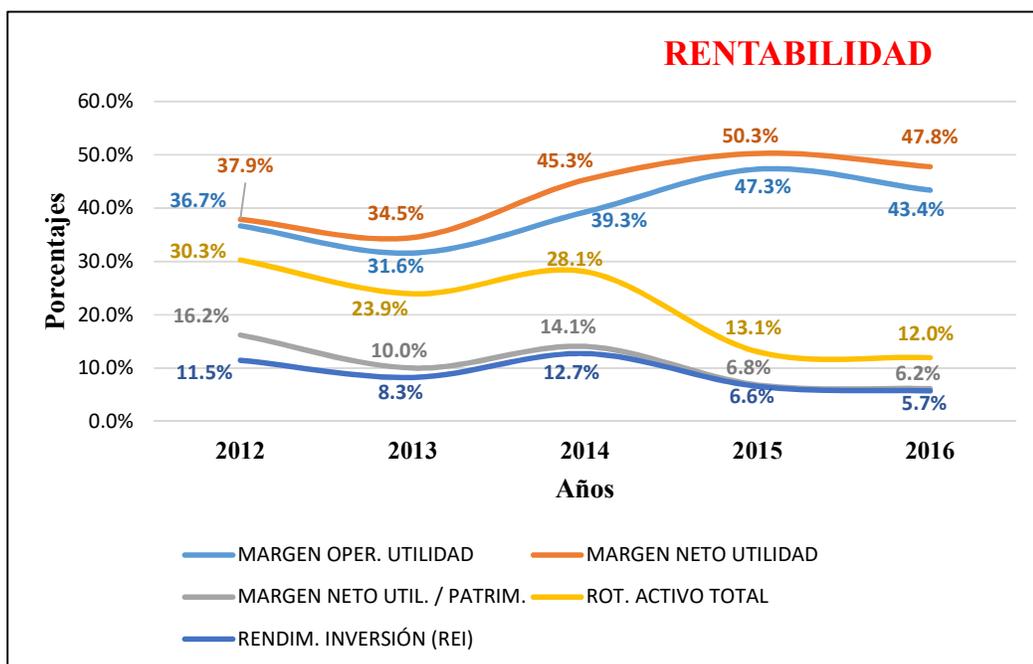
Según el Gráfico N° 51, en relación a la variación en los coeficientes de endeudamiento muestran hasta el año 2015 una tendencia a disminuir el endeudamiento, pero en el año 2016 se produce un crecimiento de las deudas.

#### d. Rentabilidad:

En relación a la rentabilidad se analiza cinco aspectos: 1. Margen operativo de utilidad (Utilidad Operativa / Ingresos). 2. Margen neto de utilidad (Utilidad

Neta / Ingresos). 3. Margen neto de utilidad sobre el patrimonio (Utilidad Neta / Patrimonio). 4. Rotación del activo total (Ingresos / Activo Total). 5. Rendimiento de la inversión (Utilidad Neta / Activo Total).

Gráfico N° 52: Índices de Rentabilidad en %: 2012-2016.



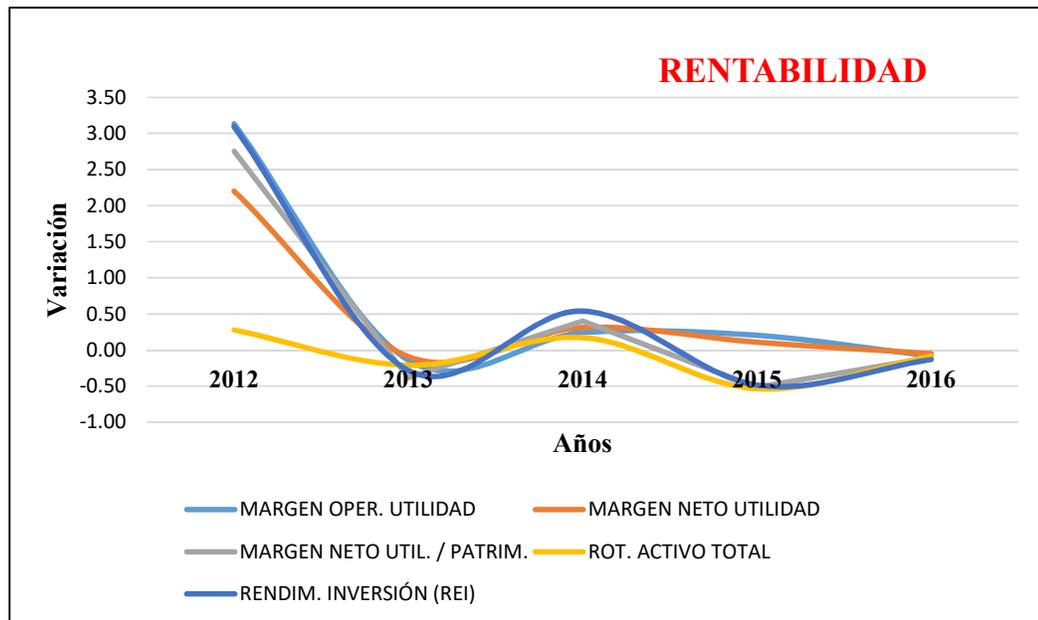
Fuente: Cta. General de la República. <http://apps5.mineco.gob.pe/ctarepublica/>

Según el Gráfico N° 52, se observa que el Margen neto y operativo de la utilidad tienen una tendencia positiva con un promedio de 43.2% y 39.6% respectivamente, aunque en el año 2013 y 2016 tuvieron una caída debido a los gastos por obras realizados en el año anterior correspondiente.

Con respecto a la Rotación del activo total, Margen neto de la utilidad sobre el patrimonio y Rendimiento de la inversión (REI); tienen una tendencia negativa que en promedio representa en 21.5%, 10.7% y 9.0% respectivamente.

Debido al incremento del patrimonio reflejado en la propiedad, planta y equipo.

Gráfico N° 53: Variación de los Índices de Rentabilidad: 2012-2016



Fuente: Cta. General de la República. <http://apps5.mineco.gob.pe/ctarepublica/>

Según el Gráfico N° 53, se observa claramente un análisis de variación donde se muestra una tendencia negativa general sobre el comportamiento de la rentabilidad. El flujo de la rentabilidad si bien es positivo está disminuyendo su nivel año tras año.

Se concluye lo siguiente:

- La liquidez es positiva y aceptable, aunque existe una disminución del flujo del dinero disponible en tesorería, es asumible.
- El desempeño es bueno debido a que se está recuperando las cuentas por cobrar pero no disminuyen las cuentas por pagar.
- El endeudamiento es saludable, está disminuyendo aunque el último año existió un aumento de las deudas.
- La rentabilidad es positiva pero en términos generales se está disminuyendo.

Cuadro N° 43: Resumen de razones financieras 2012 – 2016.

CONCEPTO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	PROM.	COEF. COR.
<b>LIQUIDEZ</b>								
<b>CAP. NETO TRAB.</b>								
Act. Corriente - Pas. Corriente (Millones)	17.70	46.72	21.78	44.37	50.64	27.97	<b>38.29</b>	<b>-0.11</b>
Variación Anual		1.64	-0.53	1.04	0.14	-0.45	0.37	-0.58
<b>ÍNDICE SOLVENCIA</b>								
Act. Corriente / Pas. Corriente	5.28	6.74	3.31	3.99	4.55	2.43	<b>4.20</b>	<b>-0.72</b>
Variación Anual		0.28	-0.51	0.20	0.14	-0.47	-0.07	-0.34
<b>ÍNDICE P. ÁCIDA</b>								
Act. Corriente - Inv. / Pas. Corriente	5.17	6.68	3.25	3.98	4.54	2.42	<b>4.18</b>	<b>-0.71</b>
Variación Anual		0.29	-0.51	0.23	0.14	-0.47	-0.06	-0.35
<b>ÍNDICE TESORERÍA</b>								
Efectivo / Pas. Corriente	2.39	1.31	0.53	1.13	1.30	1.19	<b>1.09</b>	<b>0.26</b>
Variación Anual		-0.45	-0.59	1.13	0.15	-0.08	0.03	0.34
<b>DESEMPEÑO</b>								
Cuentas por cobrar (Millones)	11.52	43.55	25.44	40.95	46.14	24.12	<b>36.04</b>	<b>-0.27</b>
Variación Anual		2.78	-0.42	0.61	0.13	-0.48	0.52	-0.71
Cuentas por pagar (Millones)	4.00	7.07	5.29	3.97	4.23	9.48	<b>6.01</b>	<b>0.26</b>
Variación Anual		0.77	-0.25	-0.25	0.07	1.24	0.31	0.30
<b>ROT. DE CUENTAS X COBRAR</b>								
Ingresos / Cuentas x cobrar	4.30	1.89	2.76	1.96	2.58	4.49	<b>2.74</b>	<b>0.76</b>
Variación Anual		-0.56	0.46	-0.29	0.32	0.74	0.13	0.72
<b>ROT. DE CUENTAS X PAGAR</b>								
Compras / Cuentas x pagar	6.36	0.63	0.67	0.58	0.51	0.54	<b>0.58</b>	<b>-0.82</b>
Variación Anual		-0.90	0.07	-0.14	-0.13	0.07	-0.21	0.69
<b>PERIODO PROM. DE CTAS X COBRAR</b>								
365 / Rot. Ctas. por cobrar	84.9	192.9	132.2	186.2	141.3	81.3	<b>146.76</b>	<b>-0.75</b>
Variación Anual		1.27	-0.31	0.41	-0.24	-0.42	0.14	-0.74
<b>PERIODO PROM. DE CTAS X PAGAR</b>								
365 / Rot. Ctas. por pagar	57.4	581.2	543.9	631.1	722.6	677.1	<b>631.17</b>	<b>0.82</b>
Variación Anual		9.13	-0.06	0.16	0.14	-0.06	1.86	-0.71
<b>ENDEUDAMIENTO</b>								
<b>COEF. ENDEUDAMIENTO</b>								
Pasivo total / Activo total en %	35.1%	29.2%	17.5%	9.5%	4.0%	7.1%	<b>13.4%</b>	<b>-0.90</b>
Variación Anual		-0.17	-0.40	-0.46	-0.58	0.77	-0.17	0.49
<b>COEF. END. C. P. / PATR.</b>								
Pasivo a largo plazo/Patrimonio total en %	51.2%	37.0%	17.5%	5.1%	2.6%	5.4%	<b>13.5%</b>	<b>-0.86</b>
Variación Anual		-0.28	-0.53	-0.71	-0.49	1.09	-0.18	0.60
<b>COEF. END. L. P. / PATR.</b>								
Pasivo a largo plazo / Patrimonio Total en %	2.9%	4.2%	3.7%	5.3%	1.6%	2.2%	<b>3.4%</b>	<b>-0.63</b>
Variación Anual		0.43	-0.10	0.43	-0.71	0.41	0.09	-0.21
<b>RENTABILIDAD</b>								
<b>MARGEN OPER. UTILIDAD</b>								
Utilidad Oper. / Ingresos	8.9%	36.7%	31.6%	39.3%	47.3%	43.4%	<b>39.6%</b>	<b>0.76</b>
Variación Anual		3.13	-0.14	0.24	0.20	-0.08	0.67	-0.69
<b>MARGEN NETO UTILIDAD</b>								
Utilidad Neta / Ingresos	11.8%	37.9%	34.5%	45.3%	50.3%	47.8%	<b>43.2%</b>	<b>0.84</b>
Variación Anual		2.20	-0.09	0.31	0.11	-0.05	0.50	-0.70
<b>MARGEN NETO UTIL. / PATRIM.</b>								
Utilidad Neta / Patrimonio	4.3%	16.2%	10.0%	14.1%	6.8%	6.2%	<b>10.7%</b>	<b>-0.84</b>
Variación Anual		2.75	-0.38	0.40	-0.51	-0.10	0.43	-0.69
<b>ROT. ACTIVO TOTAL</b>								
Ingresos / Activo Total	23.7%	30.3%	23.9%	28.1%	13.1%	12.0%	<b>21.5%</b>	<b>-0.88</b>
Variación Anual		0.28	-0.21	0.17	-0.53	-0.08	-0.08	-0.52
<b>RENDIM. INVERSIÓN (REI)</b>								
Utilidad Neta / Activo Total	2.8%	11.5%	8.3%	12.7%	6.6%	5.7%	<b>9.0%</b>	<b>-0.68</b>
Variación Anual		3.10	-0.28	0.54	-0.48	-0.13	0.55	-0.71

Elaboración propia. Fuente: <http://apps5.mineco.gob.pe/ctarepublica/>

#### 4.1.6 Entrevista: Ex Regidor Genaro Soto Mendoza

Se observa el Cuadro N° 44, donde se identifica al regidor entrevistado.

Cuadro N° 44: Identificación de Regidores 2011 – 2014.

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	DNI	Fecha Nac.
1	Guido Iñigo Peralta	Regidor Distrital	43186027	17/09/1985
2	Walter Quispe Vilcas	Regidor Distrital	10592851	19/10/1966
3	Juan Ramiro Alvarado Gómez	Regidor Distrital	08651434	22/01/1958
4	Daniel Gregorio Bazán Blas	Regidor Distrital	08816702	17/11/1958
5	Eloy Chávez Fernández	Regidor Distrital	09250279	18/08/1954
6	José Luis Díaz Cuya	Regidor Distrital	08933858	27/08/1956
7	Godofredo Alfaro Candiotti	Regidor Distrital	08706479	29/10/1964
8	Paula Encarnación Gamboa Pérez	Regidor Distrital	06256731	29/06/1952
9	Rafael Hernán Cumpen Bonifaz	Regidor Distrital	09286866	24/10/1967
10	Ángel Reinaldo Ríos Flores	Regidor Distrital	08368298	31/05/1960
11	<b>Genaro Soto Mendoza</b>	<b>Regidor Distrital</b>	<b>09287828</b>	<b>17/10/1967</b>
12	Didi Rolando Bravo Falcón	Regidor Distrital	07831177	07/08/1960
13	Cesar Augusto Lerzundi Samanez	Regidor Distrital	08935690	12/12/1953
14	Naciocinio Oscar Campo García	Regidor Distrital	10449991	04/03/1975

Fuente: Observatorio para la Gobernabilidad [www.infogob.com.pe](http://www.infogob.com.pe).

Se realizó la entrevista el día lunes 26/09/2016, donde se efectuaron catorce (14) preguntas para investigar y observar el funcionamiento de la gestión municipal.

**1. ¿Cuáles son las principales deficiencias de la gestión municipal del alcalde de Villa El Salvador, Sr. alcalde Guido Iñigo en el periodo en que usted fue regidor?**

El principal problema ha sido la corrupción dentro de la administración municipal. El segundo problema ha sido la ineficiencia en el servicio de seguridad ciudadana. El municipio ejerce el servicio a través del Serenazgo que es bastante deficiente.

Un tercer problema ha sido el servicio de limpieza pública, a pesar de que se compraron vehículos, pero ese problema ha sido latente de tal manera que hoy

se ha convertido en el principal problema. Se ve que en las principales avenidas sigue amontonado la basura y desmonte sobre todo en las zonas periféricas, hablando de la Av. Mariátegui y la Av. Pastor Sevilla en la zona de Pachacamac entre otros.

**Interpretación:**

N°	Puntos concluyentes	Nivel de importancia
1	Corrupción	Primero
2	Seguridad Ciudadana	Segundo
3	Limpieza Pública	Tercero

**2. ¿Quién o quiénes son los principales responsables en la gestión municipal que hacen posible que los problemas continúen y se perciba una ineficiencia en la municipalidad?**

Hablando del problema de corrupción la principal responsabilidad es del alcalde y su equipo de funcionarios de confianza. La corrupción ocurre pues porque quienes están a cargo de la administración pública, la administración municipal entran con la intencionalidad de apropiarse de forma ilícita de los recursos del Estado y para eso se coluden con las empresas proveedoras tanto de los bienes y servicios y también de las empresas ejecutoras de las obras.

De hecho nosotros interpusimos hasta cinco (05) denuncias por corrupción, cuatro (04) de ellas están ya en la etapa de acusación fiscal y en dos (02) casos están en juicio y lo más probable es que los funcionarios sean sentenciados. Iñigo estuvo inculcado en dos (02) de los casos, sin embargo el Juez lo ha excluido en forma bastante sospechosa. Eso no anula el proceso, éste continúa y donde están casi todos sus funcionarios de los primeros años están en este proceso judicial.

Ese es un indicador pues del grado de corrupción que se ha observado en este periodo municipal.

En cuanto a la seguridad ciudadana, es el principal responsable el alcalde y de sus funcionarios, especialmente el Gerente municipal que son quienes deciden la priorización de los recursos. En seguridad ciudadana se ha gastado apenas el 2% de todo el presupuesto municipal, solamente observando el año pasado 2015. No se ha priorizado y eso ha hecho que este problema se complique más cada año y hoy sea uno de los principales problemas que aquejan el distrito.

Sobre limpieza pública son los mismos responsables y también el Gerente de Servicios Ambientales donde hay un problema de capacidad para gestionar el servicio pero también hay otros problemas de la calidad de los vehículos que compraron el año 2012, parece que se han agotado rápido en tres años de tal manera que hoy día hay otros doce (12) vehículos nuevos. Entonces es bastante sospechoso y preocupante que se haga una flota y que dure solamente tres (03) años. La responsabilidad tiene que recaer principalmente en el alcalde y los funcionarios de confianza que él mismo contrata.

**Interpretación:**

N°	Puntos concluyentes	Principales responsables en la gestión municipal
1	Corrupción	Alcalde y sus funcionarios de confianza
2	Seguridad Ciudadana	Alcalde, sus funcionarios y Gerente Municipal
3	Limpieza Pública	Alcalde, sus funcionarios. En especial: Gerente de Servicios Municipales

**3. ¿Cuáles son las necesidades más urgentes que viene sufriendo el vecino?**

Bueno para el vecino el problema que más le afecta es la inseguridad ciudadana.

Las tasas de victimización por persona, las tasas de sensación de miedo a ser

víctima de algún delito es alto, Villa El Salvador tiene uno de los más altos a nivel de todo Lima. Y cuanto más te alejas de la municipalidad, más crece el delito y la sensación de miedo.

Básicamente los servicios de la municipalidad tanto de la policía como del Serenazgo están en el centro urbano y desatienden las zonas periféricas que es donde los índices de victimización son mayores. Por ejemplo el robo de casas es más alto en las zonas periféricas porque están más desprotegidas. La inseguridad ciudadana es el principal problema que afecta a los vecinos.

Luego dependiendo donde te encuentres, si estas en las zonas periféricas el segundo problema sería la limpieza pública. Si vas a las zonas de Pachacamac, Barrio Cuaves, Edilberto Ramos y no puedes ver ninguna avenida al otro lado porque hay un cerro de desmonte. El problema de la corrupción es muy relativo, cuando hay denuncias el público está más atento a éste tema y por lo tanto lo rechaza. Pero cuando no hay oposición, no hay denuncias en los medios de comunicación entonces se oculta el problema.

**Interpretación:**

Nº	Puntos concluyentes	Principales problemas del vecino según el nivel de urgencia
1	Inseguridad Ciudadana	Alcalde y sus funcionarios de confianza
2	Limpieza Pública	Alcalde, sus funcionarios y Gerente Municipal
3	Corrupción	Alcalde, sus funcionarios y Gerente de Servicios Municipales

**4. El alcalde con autoridad con mayor poder, ya que preside el Consejo municipal. ¿Qué valores o principios principales debería tener para gobernar de manera eficiente la municipalidad de Villa El Salvador o no es necesario?**

Claro que si es necesario, los valores y principios, existe una ley de principios éticos en la función pública que todos los funcionarios deben de observarlo y cumplirlo. Sin embargo en la práctica no es así, hay muchos grupos de poder que se proponen pues llegar al poder municipal o regional o al congreso no necesariamente para cumplir con esta ley de ética pública sino para favorecer de intereses económicos y extraer recursos de forma ilegal del Estado.

Pero de hecho si vemos otros países como Chile, Uruguay se ve que existe una ética pública muy fuerte en los funcionarios y eso también pasa porque el Estado es fuerte y es capaz de detectar, de procesar y de sancionar a los corruptos y eso hace que la corrupción sea muy baja. En cambio en el Perú la corrupción es muy alta porque los mecanismos para detectar la corrupción están corrompidos hablando de la procuraduría, la fiscalía de corrupción o de las oficinas de la OCI que dependen directamente de la Contraloría General de la República.

También cuando ya se inicia el juicio estos grupos de poder tienen capacidad para sobornar a fiscales, a jueces para finalmente ser excluidos de los juicios o tener sanciones bastante benignas o simplemente ser exculpados. Entonces en el Perú la corrupción es alta porque la impunidad es muy alta, a mayor impunidad mayor corrupción y eso explica porque en el Perú la corrupción es la más alta que hay en América Latina.

**Interpretación:**

Nº	Puntos concluyentes	Falta establecer principios y valores éticos
1	Impunidad y presunta corrupción	Procuraduría
2	Impunidad y presunta corrupción	Fiscalía Anticorrupción
3	Impunidad y presunta corrupción	Órgano de Control Institucional (OCI)
4	Impunidad y presunta corrupción	Poder Judicial (Los jueces)

**5. ¿Qué experiencias en gestión municipal debería tener para gobernar de manera eficiente la municipalidad de Villa El Salvador?**

Hoy el mundo moderno, para asumir una responsabilidad en administración pública sea por mandato popular, meritocracia o por canales burocráticos el funcionario como el alcalde tiene que tener preparación. Hoy es imposible que una persona que no tenga experiencia y conocimientos sobre la función pública y que acceda al cargo público pueda tener resultados.

De acuerdo a la ley todos los ciudadanos más allá de su preparación tienen derecho a elegir y ser elegidos. El problema es que en el país no existen partidos prácticamente y al no haber partidos los ciudadanos que aspiran a cargos públicos puedan aspirar a prepararse o adquirir experiencia. Hoy se puede ver que si tiene más plata puede llegar a la alcaldía, luego de llegar a la alcaldía no sabe qué hacer y lo más fácil que hay es robarle al Estado.

Además existen mafias que mudan de municipio en municipio que rápidamente se pegan al alcalde que ha ganado para instalarse y para finalmente generar todo un sistema de corrupción en el distrito. Entonces si es importante la preparación pero lamentablemente debido a que no existen partidos ni sistemas de partidos en este país, es bien difícil que los políticos adquieran la experiencia necesaria y los aprendizajes necesarios antes de asumir un cargo de alcalde.

**Interpretación:**

Nº	Puntos concluyentes, todo funcionario debe:
1	Tener preparación para asumir sus funciones
2	No utilizar el dinero para llegar a la alcaldía
3	Sin dinero y sin experiencia, roban al Estado
4	Formar o pertenecer a partidos políticos sólidos

**6. En la gestión del Sr. Guido Iñigo. ¿Hay cambios sustanciales, digamos de seguridad vial, en obras realizadas que se podrían visualizar?**

Sí, desde luego existen los problemas principales pero también existen logros o aciertos. Guido Iñigo cuando entró a la alcaldía en diciembre del año 2011, encontró que el anterior alcalde Santiago Mozo no había gastado nada del presupuesto de obra. Entonces al ingresar a la municipalidad encontró 26 millones de soles para obras que no habían sido gastados.

Ese dinero más las transferencias del año 2012 hicieron un plan ambicioso de 12 pistas que van de este a oeste en todo el distrito y eso generó una sensación al público de muchas obras en poco tiempo además.

Dichas obras se estuvieron inaugurando el 2012 y partir de ese momento la aceptación del alcalde se disparó y no bajo de tal manera que cuando se presentó a la elección en el año 2014 copó todas las expectativas de parte de ellos, sacó doce (12) regidores de parte de ellos de un total de trece (13) y fue uno de los alcaldes más votados en el país. Pero todo ello tiene una explicación un poco más compleja que pertenece al campo de la competencia política.

Entonces este paquete de obras que se hicieron generó una sensación de muchas obras en la ciudadanía y eso redundó en la alta aprobación y se transmitió en votos en las elecciones de octubre del año 2014. Y eso se ha mantenido hasta ahora y va bajando pues la gente saca sus expectativas, si el alcalde hizo obras en cuestión de meses, también hará las pistas de mi barrio.

El anhelo de la población de Villa El Salvador es tener pistas al frente de su casa, el alcalde y sus seguidores jugaron con estas expectativas y no están cumpliendo

en forma suficiente en el sector de la población y eso genera insatisfacción de este sector del público pero no se puede dejar de reconocer que ellos tuvieron un acierto en cuanto a la ejecución de obras en el año 2012.

**Interpretación:**

N°	Puntos concluyentes, obras como estrategia electoral:
1	Al inicio se hicieron doce (12) obras, generación de expectativas
2	Generó gran aprobación, doce (12) regidores electos
3	Uno de los alcaldes más votados en el país
4	Por falta de incumplimiento de obras residenciales, surge molestias en los vecinos

**7. En el tema de seguridad ciudadana. ¿Cuál es el principal problema por el cual no se soluciona éste problema en Villa El Salvador?**

Primero hay que decir que es un problema complejo, el plan nacional de seguridad ciudadana y el consejo nacional de seguridad ciudadana existe un plan para el periodo 2013 – 2018, señala que se tiene que trabajar de forma multisectorial y simultánea, es decir Ministerio del Interior y Policía Nacional debe de fortalecer su capacidad para intervenir y capturar al que delinque, la fiscalía tiene que acusar, el poder judicial tiene que procesar y sentenciar.

A los gobiernos locales le corresponde la prevención en dos formas: la prevención disuasiva que es a través de cámaras de vigilancia y la prevención primaria que es a través del deporte, el arte y la cultura para ofrecerle a los jóvenes y adolescentes otra forma diferente al consumo de drogas, alcohol y delitos menores sobre todo en las zonas más periféricas.

Sin embargo si hacemos una evaluación del rol cumplido por las instituciones citadas, el balance es insatisfactorio. Por el lado de la Policía el problema es la

corrupción, se sabe dónde se vende o funciona los lugares de micro comercialización de droga y sin embargo la Policía hace nada o hace poco. Entonces ese es un indicador de que tan corrupto está el sistema policial.

Y si vamos a lo que corresponde a los municipios, la prevención disuasiva que en Serenazgo se gasta alrededor de 2%, es decir 2 millones al año para una población de 380,000 habitantes. Es mínimo realmente, pudiendo ser más en medidas de prevención. Y a nivel de prevención primaria a través del deporte, el arte y la cultura son cero. Tú te vas a los centros deportivos del sexto sector, las casas de la cultura de Pachacamac o primer sector están abandonadas es decir no hay nada para los niños y adolescentes sobre todo en las zonas periféricas.

Lo único que sobrevive mal que bien es en algo el Complejo Deportivo que dicho sea de paso debía ser para los estudiantes de los colegios educativos aledaños como era antes, ahora se ha convertido en la propiedad privada de un club privado más allá de a quien le guste el fútbol profesional, dicho complejo deportivo fue financiado con recursos de todos los villa el salvadoreños y debería servir para niños y adolescentes del distrito sin embargo está privatizado y sirve para los intereses privados.

Entonces ese es el gran déficit en prevención social que es cero y es negativo. Lo que salva son las experiencias comunitarias como teatro, los grupos de danzas que con sus propios recursos invierten dinero y tiempo en ensayar, practicar y hacer una vida cultural en el distrito sin embargo no tienen ningún tipo de subsidio de la municipalidad, peor aún en la plaza solidaridad ensayaban cada noche alrededor de tres grupos.

Ahora no pueden enseñar a nadie porque el municipio les ha cedido la plaza a una empresa que ha puesto ahí sus máquinas para hacer ejercicio y para enriquecerse a través de la enseñanza de la gimnasia, pero todo es pagado no es un servicio gratuito. Tiene logo de la municipalidad de Lima, pero eso es un negocio encubierto. Entonces ahí está el gran déficit que muestra la desidia de tiene la gestión municipal de este problema grave de la inseguridad ciudadana.

**Interpretación:**

N°	Puntos concluyentes vinculados a la seguridad ciudadana
1	Corrupción policial
2	Reducido gasto en Serenazgo
3	Complejo Deportivo Iván Elías cedido a un club profesional y no educa a la niñez y juventud del distrito.
4	El uso de espacios públicos cedidos a gimnasios

**8. Con respecto a la pregunta anterior. ¿Es la falta de presupuesto público la causa de inacción de las autoridades municipales, llámese Alcaldía y Gerencia Municipal?**

No, porque el año pasado la municipalidad ha ejecutado 103 millones de soles y para la seguridad ciudadana es decir Serenazgo solo ha destinado 2 millones de soles, es decir menos del 2%. Entonces no es un problema de presupuesto, es un problema de voluntad política para priorizar los problemas y el gasto.

Entonces a ellos les gusta mucho hacer obras y adquirir vehículos, por ejemplo cada año han venido adquiriendo no solamente compactadoras sino todo tipo de vehículos para hacer obras por Adquisición directa sin embargo todas las obras las contratan y eso tiene que ver mucho con la corrupción, que las obras, las compras de vehículos, las consultorías fantasmas eran muchas comisiones. No es un problema de recursos la seguridad ciudadana.

El problema de limpieza pública de acuerdo a la ley, los servicios que presta la municipalidad de seguridad ciudadana y limpieza pública tienen que ser financiadas con la recaudación, es decir a todos nos cobran un arbitrio de limpieza pública, seguridad ciudadana y áreas verdes y lo que se sabe que en el año 2011 la recaudación creció y se duplicó y se ha mantenido en todos estos últimos años.

Es decir que el municipio tienen cada año más recursos propios para poder financiar este servicio de limpieza pública. Siempre ha habido un porcentaje de subsidio con las transferencias del Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN), pero no deberíamos estar en esta situación.

**Interpretación:**

N°	Puntos concluyentes relacionado al presupuesto:
1	Se destina dos (2) millones, menos del 2% del presupuesto
2	No es falta de recursos, sino falta de voluntad política para priorizar los problemas y el gasto
3	Se elevó la recaudación y se subsidia con el Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN), situación actual inaceptable

**9. ¿Hay indicios que se están gastando los recursos municipales de forma irregular?**

Hay cuatro (04) denuncias que ya han sido investigadas por la fiscalía ya están en acusación, en dos de ellos ya empezaron los juicios contra los funcionarios. Las evidencias son más que suficientes, como ahora ellos tienen los catorce (14) regidores, porque la única regidora que sacó la segunda lista también se la compraron, entonces ya tiene todo y no hay forma de fiscalizar la gestión municipal por lo menos desde dentro del Consejo Municipal.

Pero si hablamos de los datos del periodo 2011 – 2014, las evidencias saltan a la vista. Esas doce (12) obras que comenté que se ejecutaron en el año 2012 es el objeto de una denuncia fiscal y que ya está en juicio y están involucrados prácticamente todos los funcionarios de confianza del año 2012. Quien fuera el Gerente Municipal, hasta el Gerente de obras y el Administrador digamos todos los principales funcionarios eso no cabe duda.

**Interpretación:**

Nº	Puntos concluyentes: Denuncias por mal uso de los recursos municipales
1	Existencia de denuncias investigadas por la Fiscalía, en etapa de acusación
2	No hay forma de fiscalizar la gestión municipal desde el Consejo Municipal
3	Los involucrados son todos los funcionarios de confianza del Alcalde en el año 2012

**10. El Órgano de Control Institucional (OCI) ha encontrado evidencias de malos manejos en la gestión del Sr. Alcalde Guido Iñigo? Sí o No.**

Hay una teoría en ciencia política que habla de la captura del Estado, habla de grupos que tienen un comportamiento mafioso que copan las entidades del Estado para extraer los recursos en este caso de la municipalidad y neutralizan a todos los entes encargados de controlar o de investigar o de sancionar es el caso de Ancash reproducido a nivel local, entonces aquí a pesar que ha habido cinco (5) investigaciones que han encontrado evidencias por parte de Fiscalía y sin embargo el OCI nunca investigó nada, se puso a hacer otras cosas y cuando denunciarnos ante el OCI, ellos archivaron las denuncias.

Entonces lo que pasa a nivel local es muchas veces que los alcaldes se compran a los Jefes del OCI entonces es un problema de Contraloría y cuando interviene ya salió a la luz. Pero este sistema de poner oficinas que antes no era así pues no

ha funcionado, ha servido para que el Jefe del OCI termine siendo asimilado por el sistema corrupto.

**Interpretación:**

N°	Puntos concluyentes: Existencia de un comportamiento irregular
1	Neutralizar todos los entes encargados de controlar o de investigar o de sancionar
2	Existencia de cinco investigaciones con evidencias por parte de la Fiscalía y sin investigación por parte de la OCI
3	Las denuncias ante la OCI son archivadas
4	El jefe de la OCI termina siendo asimilado por el sistema corrupto

**11. ¿A su opinión el OCI debería ser independiente?**

Por supuesto, de acuerdo a la norma por lo menos en municipalidades grandes como Villa El Salvador al Jefe de la Oficina de Control Institucional lo nombra la Contraloría General de la República pero todo el personal es ese personal que el alcalde controla o contrata entonces ahí le van quitando autonomía al OCI. El otro problema es que su oficina del Jefe del OCI está dentro del municipio, su personal, la oficina mismo, hasta las computadoras se las da la municipalidad entonces pues no tiene autonomía y más aún esta tendencia a ser neutralizado a través de sobornos es muy frecuente.

Claro, una solución puede ser que el gobierno decida darle más presupuesto a la Contraloría General de la República para que pueda independizar y separar a las OCI's del alcalde por ejemplo crear oficinas a nivel de Lima Sur que se encargue de controlar varias municipalidades pero que tengan su propio local, su propio personal, su propio presupuesto. Eso le puede dar más autonomía de los alcaldes.

Algo así quiere hacer ahora la Contraloría pero tiene un costo y la prueba de fuego para el gobierno actual del Sr. Kuczynski va a depender de eso. Si

realmente está comprometido con la lucha anticorrupción eso tiene que reflejarse en un incremento sustancial en el presupuesto para la Contraloría y algo parecido tendríamos que decir de la fiscalía anticorrupción.

**Interpretación:**

N°	Puntos concluyentes: Independencia del OCI
1	El jefe de la OCI es nombrado por la Contraloría, pero no cuenta con autonomía real
2	El personal lo controla o contrata el alcalde, además de su logística.
3	Existe la tendencia a ser neutralizado a través de sobornos de forma frecuente
4	Falta de decisión política y de presupuesto del gobierno central para independizar y separar al OCI del alcalde

**12. ¿Qué acciones se deberían realizar para cambiar en la actualidad y mejorar la gestión municipal y volverla más eficiente?**

El gran factor que genera ineficiencia es la corrupción, la eficiencia es lograr las metas al menor costo posible, aquí pues la corrupción se lleva el 20% de todo el presupuesto tanto de obras, de consultoría como también de compra de bienes y esto es lo que hace más costoso estos servicios y bienes.

Entonces lo que tendríamos que hacer es cortar este tema de la corrupción, reducir hasta donde sea posible y esto tiene que ver con las medidas en cuanto a que el OCI cumpla su rol de controlar. También incluye un cambio en la ley de municipalidades y la ley de elecciones. Como es posible que en una democracia que está basada en un equilibrio de poderes, si bien es cierto el que gana gobierna pero el que pierde tiene que fiscalizar, pero si tú ves que un alcalde se lleva todos los regidores, quienes van a fiscalizar entonces hay algo mal ahí en la ley de municipalidades y elecciones municipales.

Ahí hay algo que cambiar para que la representación sea proporcional, si la lista ganadora logra 30% debe tener 30% de regidores no pues el 90%. Tiene que ver con eso equilibrar para valga la redundancia exista equilibrio de poderes. Entre otras cosas hay varias reformas que se podrían hacer pero una de ellas la más importante es el incremento de presupuesto para la Contraloría, la fiscalía anticorrupción y también la procuraduría anticorrupción como entidades clave.

Una cosa más que agregar que para que haya mayor eficiencia en segundo lugar se tiene que iniciar la carrera pública, existe la Ley Servir que todas las entidades públicas cuenten con personal más competitivo quiere decir que el acceso a la función pública sea a través de concursos de tal manera, terminar con la repartija de gente que no está preparada y que tiene intereses ajenos.

Entonces una vez que se implemente la ley para el 2018, se espera que los gobiernos locales entre otros sean más eficientes con personal más competente. Los trabajadores puedan hacer carrera pública y existirá un sistema de evaluación y control de los funcionarios públicos. Es fundamental para poder reformar y fortalecer toda la burocracia municipal.

**Interpretación:**

Nº	Puntos concluyentes: Soluciones para mejorar la gestión municipal
1	Lograr las metas al menor costo, cosa que la corrupción incrementa al llevarse el 20%
2	El OCI cumpla su rol de controlar
3	Cambio en la Ley de Municipalidades y Ley de Elecciones, basada en equilibrio de poderes. El que gana gobierna y el que pierde fiscaliza
4	Incrementar el presupuesto de: Contraloría, Fiscalía Anticorrupción y Procuraduría Anticorrupción
5	Iniciar la carrera pública a través de la Ley Servir para tener un personal más competitivo

**13. Si usted fuera alcalde hoy. ¿Qué opciones propondría para solucionar las necesidades de la población a largo plazo?**

Bueno hay problemas inmediatos que hay que atacar, el problema de la corrupción que debemos cortar de inmediato. Un segundo problema es el tema de inseguridad ciudadana, como dije el rol de los municipios debe ser la prevención disuasiva con el tema de Serenazgo y eventualmente con las cámaras de vigilancia y también con la prevención social como es identificar donde están los focos donde se está reproduciendo la delincuencia y el consumo de drogas y ahí trabajar con los niños y adolescentes mediante el deporte, el arte y la cultura.

Los programas de prevención social son los que realmente te dan resultados a mediano y largo plazo porque estas cortando con la cadena de reproducción de este ciclo vicioso de la delincuencia.

A nivel de limpieza pública, hay mucho que hacer para tener un sistema realmente eficiente que permita que la gente pueda tener un servicio diario de recojo domiciliario y un sistema de segregación de tratamiento de los desechos que son reutilizables y reciclables.

Por otro lado en la ejecución de las obras, Villa El Salvador tiene un déficit muy grande para grupos de las calles y veredas internas, grupos residenciales y urbanizaciones. Se tiene que hacer un plan de mediano plazo para que en el lapso de 5 o 6 años se pueda construir el 100% de todo el distrito. Esto es realmente posible pero lo primordial es recuperar la autonomía del Estado de estos grupos de poder que hoy lo tienen capturado.

**Interpretación:**

Nº	Puntos concluyentes:
1	Prevención disuasiva a través del Serenazgo
2	Implementación de cámaras de vigilancia
3	Implementación de programas de prevención social: deporte, arte y cultura
4	Un eficiente recojo domiciliario de frecuencia diaria
5	Un sistema de tratamiento de desechos reutilizables y reciclables
6	Un plan de construcción de mediano plazo en el íntegro del distrito
7	Recuperar la autonomía del Estado de los grupos de poder

**14. ¿Qué opina Ud. acerca de la educación, sería una de las metas a seguir por la gestión del Sr. Guido Iñigo?**

De acuerdo a la ley de municipalidades tiene un rol de fiscalizador de la educación básica, se han olvidado que ellos tienen un rol, un mandato de fiscalizar.

Las mejoras que hay en la educación es mérito del Ministerio del sector educación, sin embargo los gobiernos locales si tienen un mandato para ocuparse de la educación comunitaria, más allá de la escuela.

Cuando los chicos salen del colegio van a los espacios públicos, la losa deportiva, la alameda, la discoteca, el parque. Entonces estos espacios, son espacios de educación comunitaria y ahí el déficit es grande, prácticamente a esta gente no le interesa y esos espacios son abandonados. Y estos espacios se han convertido en zonas de peligro que generan miedo por lo tanto se han anulado para la ciudadanía en muchos espacios del distrito.

**Interpretación:**

Nº	Puntos concluyentes: Necesidad de una educación como meta
1	Existencia de un abandono en la fiscalización de la educación
2	Los espacios públicos podrían ejercer una educación comunitaria, pero actualmente generan miedo y peligro; y están abandonados

#### 4.1.7 Encuesta de Opinión Pública

Se ha realizado la siguiente encuesta y se ha obtenido 92 respuestas de los vecinos pertenecientes al Sector 2, Grupo 21-A del distrito de Villa El Salvador.

##### a. Variable independiente: Gestión Municipal

###### ▪ Personal

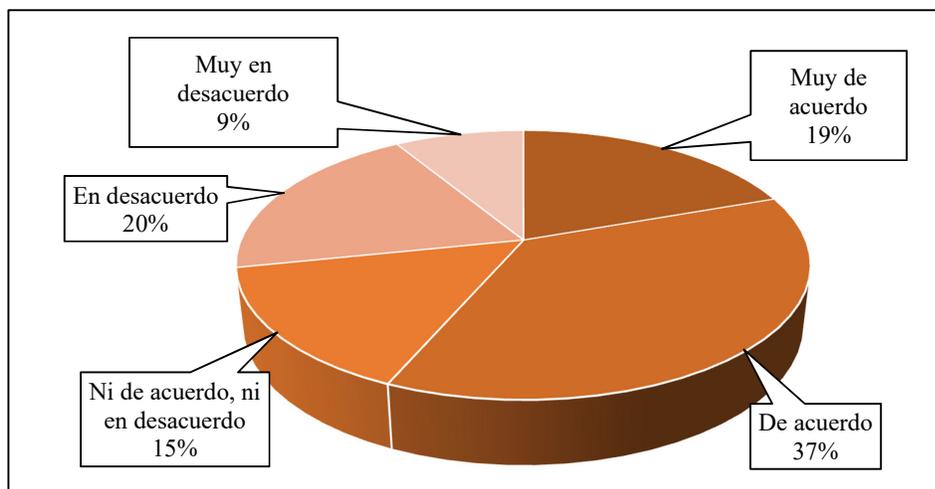
##### Enunciado 1: Experiencia y conocimientos

Los funcionarios municipales y el personal no demuestran su experiencia y conocimientos al resolver los problemas de sus vecinos.

Cuadro N° 45: Nivel de percepción (Enunciado 1).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	18	0.19	19%
2	De acuerdo	34	0.37	37%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	0.15	15%
4	En desacuerdo	18	0.20	20%
5	Muy en desacuerdo	8	0.09	9%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 54: Experiencias y Conocimientos (Enunciado 1).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, el personal municipal no demuestran experiencia y conocimientos al resolver los problemas: 20% están muy de acuerdo, 37% de acuerdo, 15% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 20% en desacuerdo y 9% muy en desacuerdo.

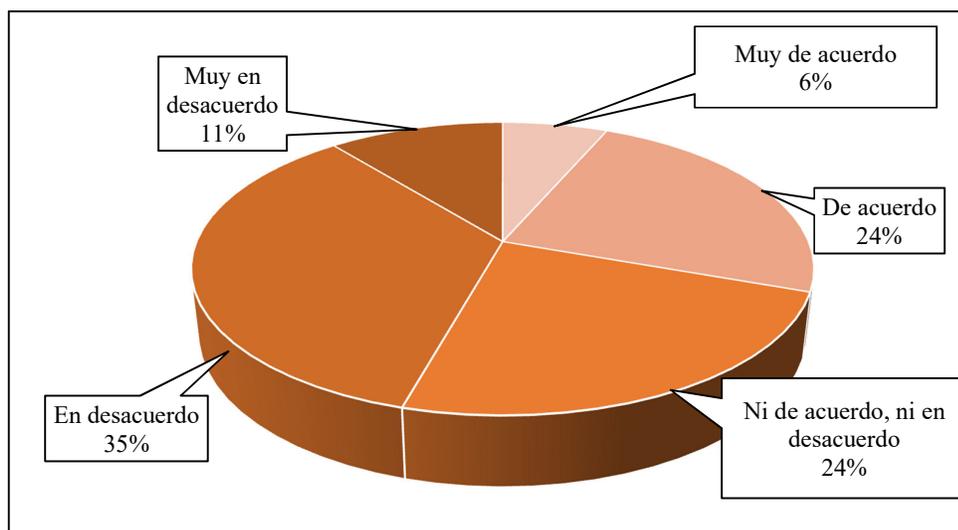
### Enunciado 2: Responsabilidad

Los funcionarios y servidores municipales tienen un alto nivel de responsabilidad en las acciones que realizan.

Cuadro N° 46: Nivel de percepción (Enunciado 2).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	6	0.07	7%
2	De acuerdo	22	0.24	24%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	0.24	24%
4	En desacuerdo	32	0.35	35%
5	Muy en desacuerdo	10	0.11	11%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 55: Responsabilidad (Enunciado 2).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde los funcionarios y servidores municipales del distrito de Villa El Salvador actúan con un alto nivel de responsabilidad en las acciones que realizan: 7% están muy de acuerdo, 24% están de acuerdo, 24% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 35% están en desacuerdo y 11% están muy en desacuerdo.

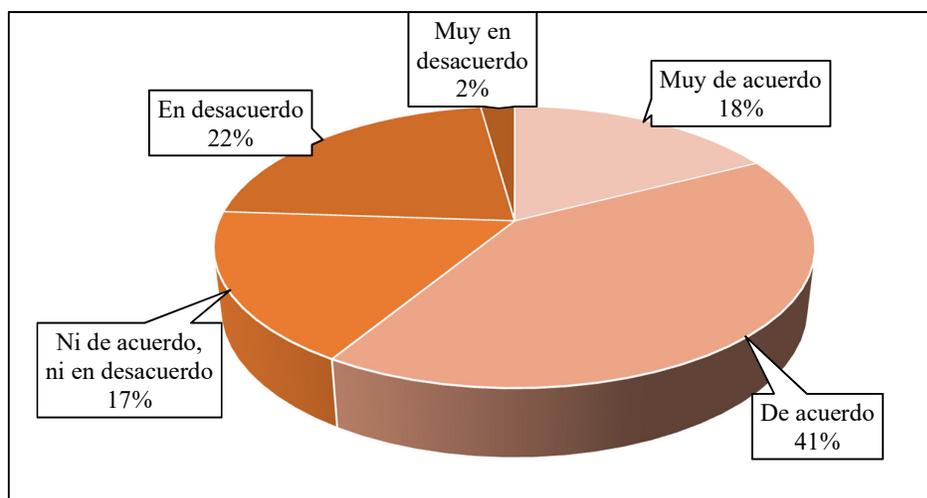
### Enunciado 3: Trabajo en equipo

Los funcionarios y servidores municipales trabajan muy independientes y solo realizan consultas a sus jefes cuando le es conveniente.

Cuadro N° 47: Nivel de percepción (Enunciado 3).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	16	0.17	17%
2	De acuerdo	38	0.41	41%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	0.17	17%
4	En desacuerdo	20	0.22	22%
5	Muy en desacuerdo	2	0.02	2%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 56: Trabajo en equipo (Enunciado 3).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde los funcionarios y servidores municipales del distrito de Villa El Salvador trabajan muy independientes y solo realizan consultas a sus jefes cuando les es conveniente: 17% están muy de acuerdo, 41% están de acuerdo, 17% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 22% están en desacuerdo y 2% están muy en desacuerdo.

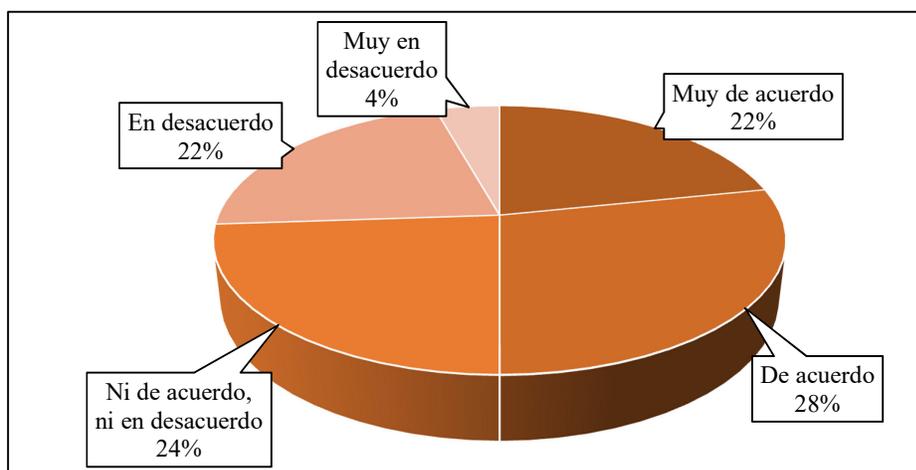
**Enunciado 4: Bienestar futuro**

Los funcionarios y servidores municipales nunca trabajan pensando en el bienestar futuro de sus vecinos, solo en cobrar.

Cuadro N° 48: Nivel de percepción (Enunciado 4).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	20	0.22	22%
2	De acuerdo	26	0.28	28%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	0.24	24%
4	En desacuerdo	20	0.22	22%
5	Muy en desacuerdo	4	0.04	4%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 57: Bienestar futuro (Enunciado 4).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde los funcionarios y servidores municipales del distrito de Villa El Salvador nunca trabajan pensando en el bienestar futuro de sus vecinos, solo en cobrar: 22% están muy de acuerdo, 28% están de acuerdo, 24% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 22% están en desacuerdo y 4% están muy en desacuerdo.

▪ **Procesos**

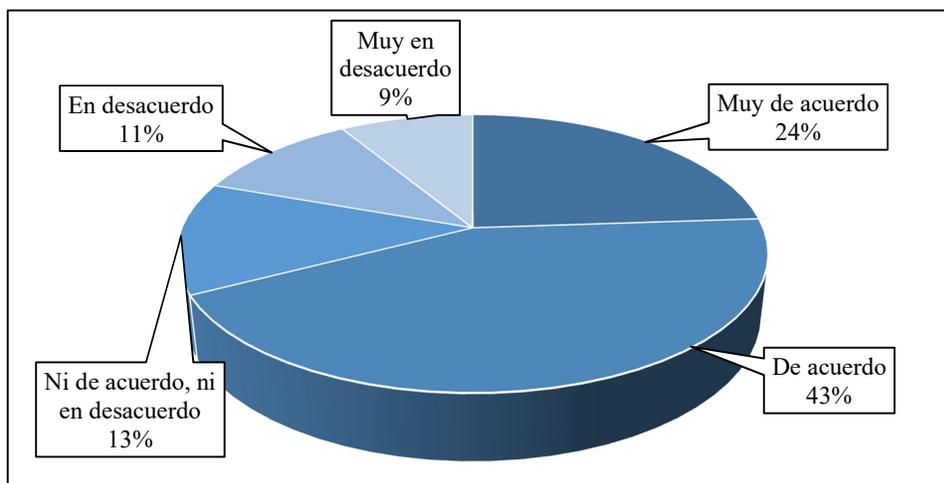
**Enunciado 5: Control de calidad**

Los funcionarios municipales no tienen conocimiento del control de calidad en sus obras y servicios.

Cuadro N° 49: Nivel de percepción (Enunciado 5).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	22	0.24	24%
2	De acuerdo	40	0.43	43%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	0.13	13%
4	En desacuerdo	10	0.11	11%
5	Muy en desacuerdo	8	0.09	9%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 58: Control de Calidad (Enunciado 5).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde los funcionarios del distrito de Villa El Salvador no tienen conocimiento del control de calidad en sus obras y servicios: 24% están muy de acuerdo, 43% están de acuerdo, 13% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 11% están en desacuerdo y 9% están muy en desacuerdo.

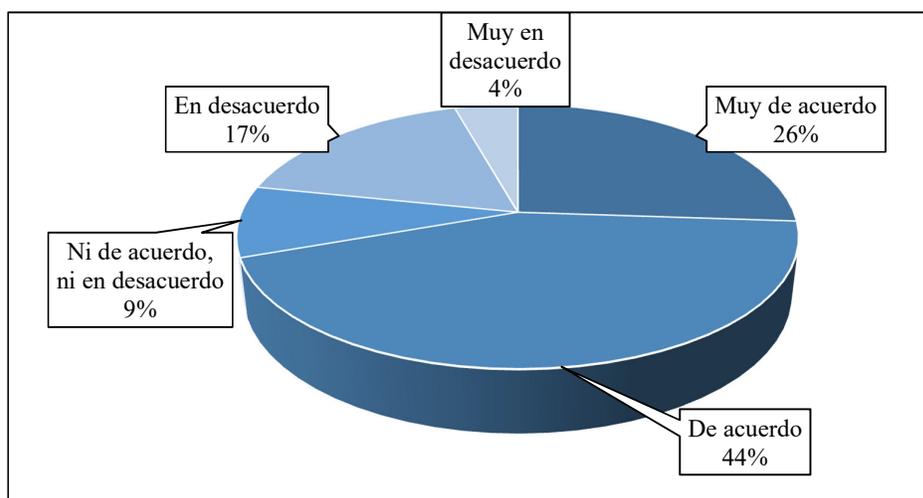
### Enunciado 6: Fallas y demoras

Los funcionarios y servidores municipales demoran o alargan los problemas a sus vecinos.

Cuadro N° 50: Nivel de percepción (Enunciado 6).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	24	0.26	26%
2	De acuerdo	40	0.43	43%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	0.09	9%
4	En desacuerdo	16	0.17	17%
5	Muy en desacuerdo	4	0.04	4%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 59: Fallas y demoras (Enunciado 6).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde los funcionarios y servidores municipales del distrito de Villa El Salvador demoran o alargan los problemas a sus vecinos: 26% están muy de acuerdo, 43% están de acuerdo, 9% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 17% están en desacuerdo y 4% están muy en desacuerdo.

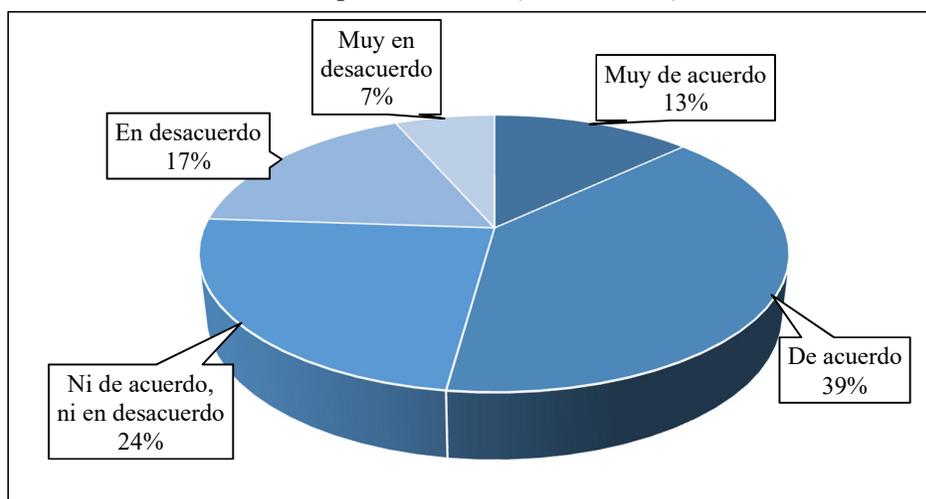
### Enunciado 7: Cumplimiento real

Los funcionarios y servidores municipales nunca hacen un cumplimiento real de sus funciones.

Cuadro N° 51: Nivel de percepción (Enunciado 7).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	12	0.13	13%
2	De acuerdo	36	0.39	39%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	0.24	24%
4	En desacuerdo	16	0.17	17%
5	Muy en desacuerdo	6	0.07	7%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 60: Cumplimiento real (Enunciado 7).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde los funcionarios y servidores municipales del distrito de Villa El Salvador nunca hacen un cumplimiento real de sus funciones: 13% están muy de acuerdo, 39% están de acuerdo, 24% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 17% están en desacuerdo y 7% están muy en desacuerdo.

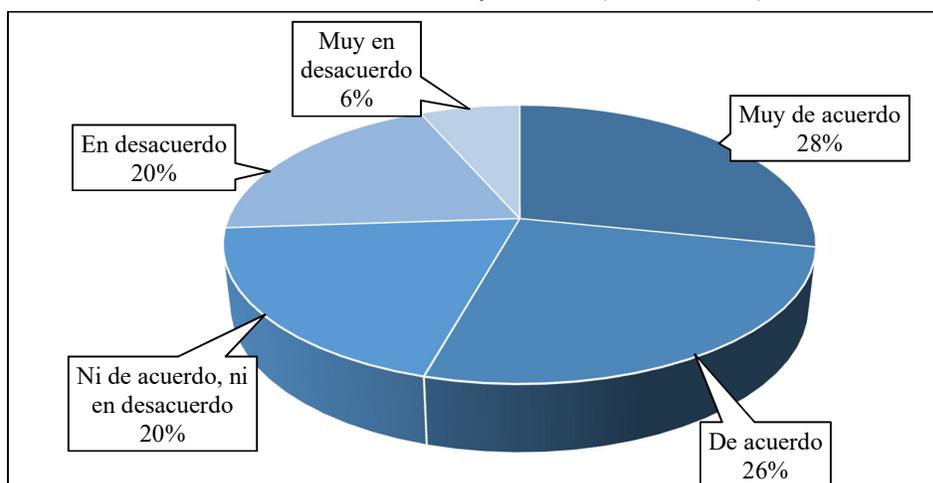
### Enunciado 8: Comunicación interna-externa

En los funcionarios y servidores municipales no existe comunicación para resolver los problemas de sus vecinos.

Cuadro N° 52: Nivel de percepción (Enunciado 8).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	26	0.28	28%
2	De acuerdo	24	0.26	26%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	0.20	20%
4	En desacuerdo	18	0.20	20%
5	Muy en desacuerdo	6	0.07	7%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 61: Comunicación interna y externa (Enunciado 8).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde en los funcionarios y servidores municipales del distrito de Villa El Salvador no existe comunicación para resolver los problemas de sus vecinos: 28% están muy de acuerdo, 26% están de acuerdo, 20% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 20% están en desacuerdo y 7% están muy en desacuerdo.

▪ **Producto**

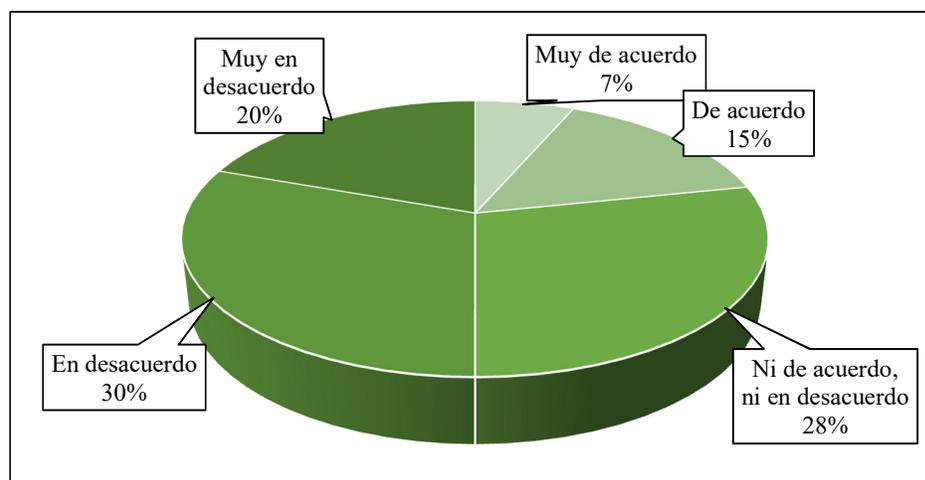
**Enunciado 9: Satisfacción en general**

Los vecinos sienten siempre una agradable satisfacción en los servicios que brinda la municipalidad.

Cuadro N° 53: Nivel de percepción (Enunciado 9).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	6	0.07	7%
2	De acuerdo	14	0.15	15%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	0.28	28%
4	En desacuerdo	28	0.30	30%
5	Muy en desacuerdo	18	0.20	20%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 62: Satisfacción en general (Enunciado 9).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde los vecinos del distrito de Villa El Salvador sienten siempre una agradable satisfacción en los servicios que brinda la municipalidad: 7% están muy de acuerdo, 15% están de acuerdo, 28% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 30% están en desacuerdo y 20% están muy en desacuerdo.

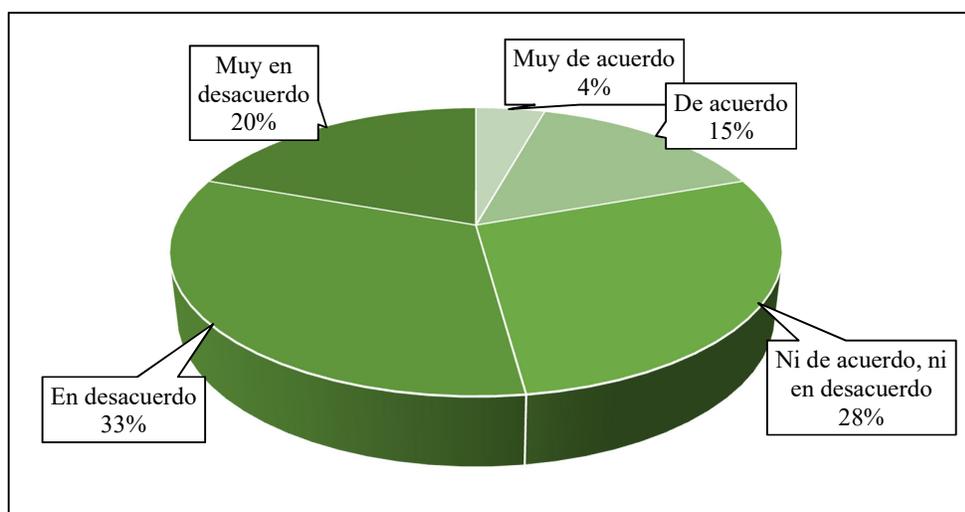
**Enunciado 10: Satisfacción personal**

Estoy satisfecho del servicio que me da la municipalidad.

Cuadro N° 54: Nivel de percepción (Enunciado 10).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	4	0.04	4%
2	De acuerdo	14	0.15	15%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	0.28	28%
4	En desacuerdo	30	0.33	33%
5	Muy en desacuerdo	18	0.20	20%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 63: Satisfacción personal (Enunciado 10).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde el vecino del distrito de Villa El Salvador está satisfecho del servicio que me da la municipalidad: 4% están muy de acuerdo, 15% están de acuerdo, 28% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 33% están en desacuerdo y 20% están muy en desacuerdo.

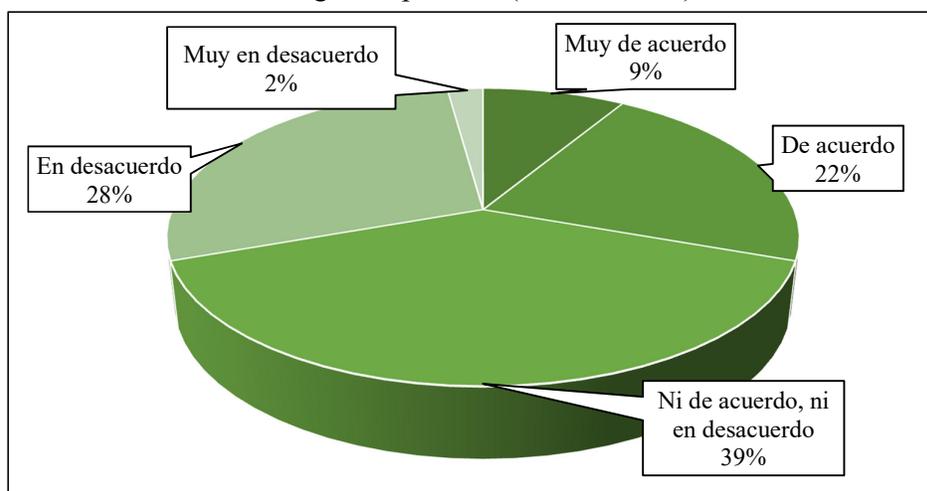
**Enunciado 11: Imagen corporativa**

La municipalidad tiene una mala imagen ante cualquier vecino.

Cuadro N° 55: Nivel de percepción (Enunciado 11).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	8	0.09	9%
2	De acuerdo	20	0.22	22%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	36	0.39	39%
4	En desacuerdo	26	0.28	28%
5	Muy en desacuerdo	2	0.02	2%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 64: Imagen corporativa (Enunciado 11).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde la municipalidad del distrito de Villa El Salvador tiene una mala imagen ante cualquier vecino: 9% están muy de acuerdo, 22% están de acuerdo, 39% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 28% están en desacuerdo y 2% están muy en desacuerdo.

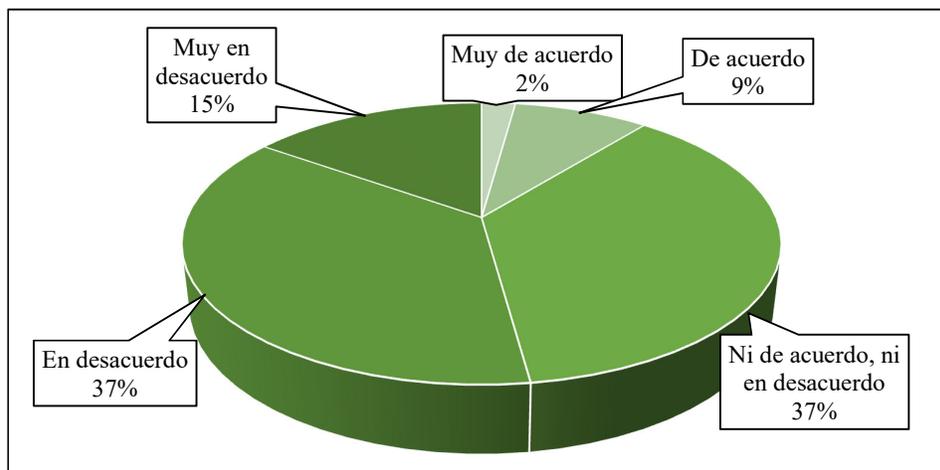
**Enunciado 12: Servicio brindado**

En general todos los servicios que brinda la municipalidad son muy buenos.

Cuadro N° 56: Nivel de percepción (Enunciado 12).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	2	0.02	2%
2	De acuerdo	8	0.09	9%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	34	0.37	37%
4	En desacuerdo	34	0.37	37%
5	Muy en desacuerdo	14	0.15	15%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 65: Servicio brindado (Enunciado 12).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde en general todos los servicios que la municipalidad del distrito de Villa El Salvador brinda son muy buenos: 2% están muy de acuerdo, 9% están de acuerdo, 37% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 37% están en desacuerdo y 15% están muy en desacuerdo.

▪ **Corrupción de funcionarios**

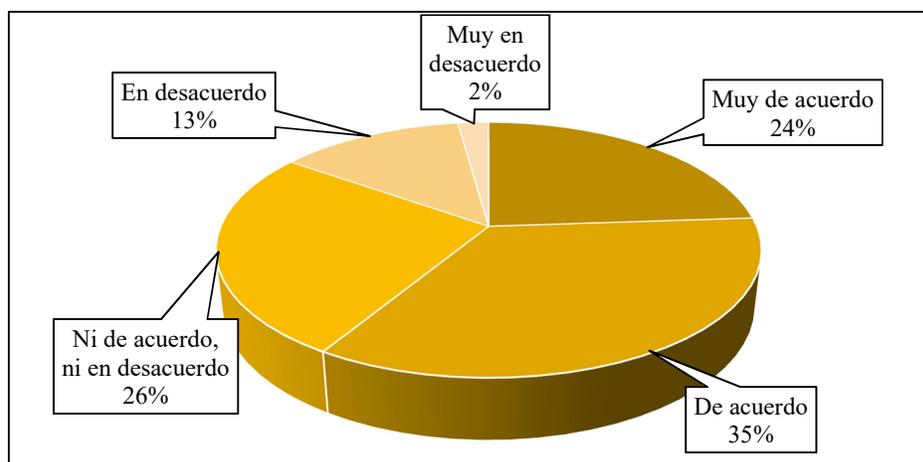
**Enunciado 13: Pérdidas de dinero o bienes**

En general siempre existen pérdidas de dinero o bienes de la municipalidad y nadie hace nada.

Cuadro N° 57: Nivel de percepción (Enunciado 13).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	22	0.24	24%
2	De acuerdo	32	0.35	35%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	0.26	26%
4	En desacuerdo	12	0.13	13%
5	Muy en desacuerdo	2	0.02	2%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 66: Pérdidas dinero o bienes (Enunciado 13).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde en general siempre existen pérdidas de dinero o bienes de la municipalidad y nadie hace nada: 24% están muy de acuerdo, 35% están de acuerdo, 26% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 13% están en desacuerdo y 2% están muy en desacuerdo.

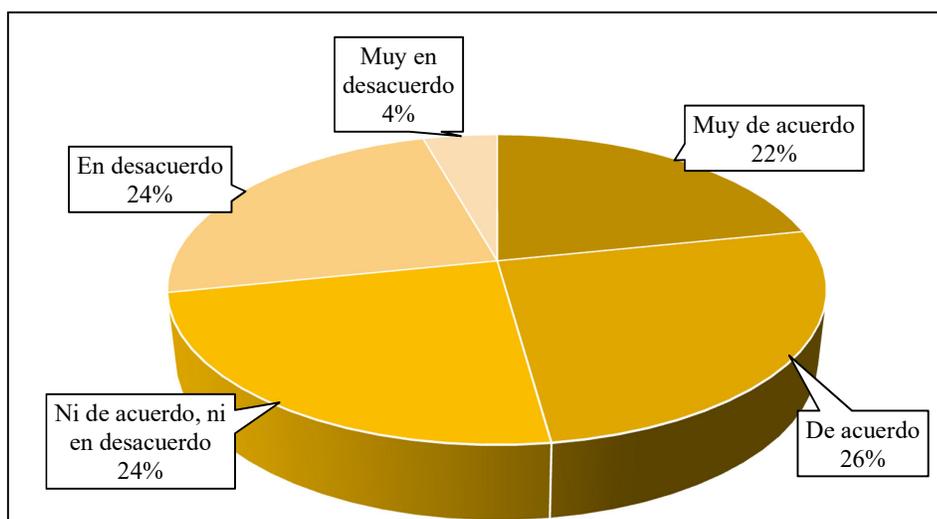
**Enunciado 14: Nivel institucional**

La municipalidad como institución es mal vista por su nivel de corrupción.

Cuadro N° 58: Nivel de percepción (Enunciado 14).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	20	0.22	22%
2	De acuerdo	24	0.26	26%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	0.24	24%
4	En desacuerdo	22	0.24	24%
5	Muy en desacuerdo	4	0.04	4%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 67: Nivel institucional (Enunciado 14).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde La municipalidad como institución del distrito de Villa El Salvador es mal vista por su nivel de corrupción: 22% están muy de acuerdo, 26% están de acuerdo, 24% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 24% están en desacuerdo y 4% están muy en desacuerdo.

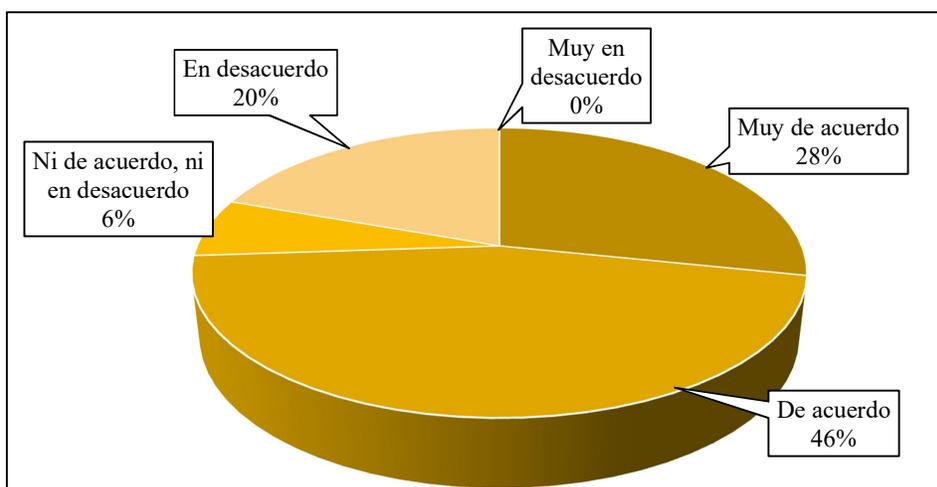
**Enunciado 15: Responsabilidad funcional**

Toda responsabilidad de corrupción municipal recae principalmente en sus funcionarios.

Cuadro N° 59: Nivel de percepción (Enunciado 15).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	26	0.28	28%
2	De acuerdo	42	0.46	46%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	0.07	7%
4	En desacuerdo	18	0.20	20%
5	Muy en desacuerdo	0	0.00	0%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 68: Responsabilidad funcional (Enunciado 15).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde toda responsabilidad de corrupción municipal en el distrito de Villa El Salvador recae principalmente en sus funcionarios: 28% están muy de acuerdo, 46% están de acuerdo, 7% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 20% están en desacuerdo y 0% están muy en desacuerdo.

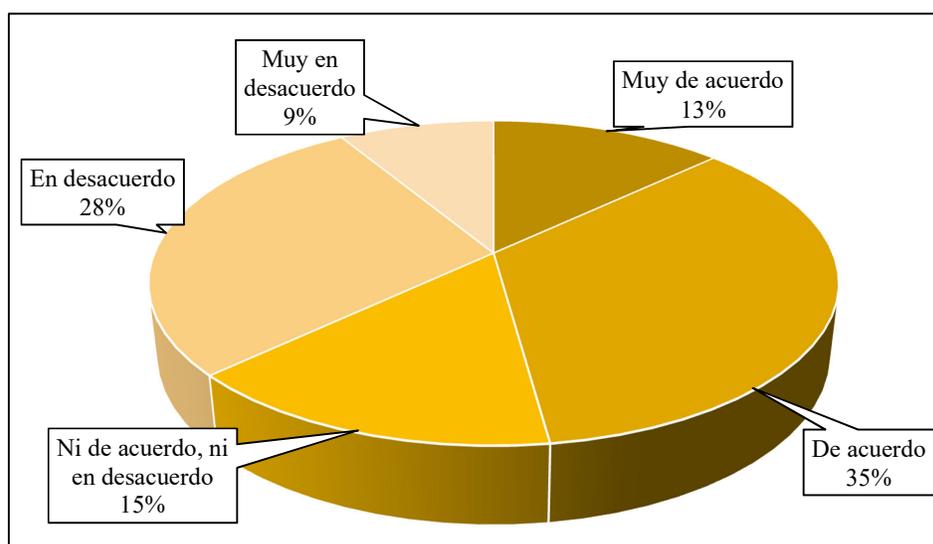
**Enunciado 16: Temor de denunciar**

Yo nunca denuncio la corrupción por miedo a las represalias.

Cuadro N° 60: Nivel de percepción (Enunciado 16).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	12	0.13	13%
2	De acuerdo	32	0.35	35%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	0.15	15%
4	En desacuerdo	26	0.28	28%
5	Muy en desacuerdo	8	0.09	9%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 69: Temor de denunciar (Enunciado 16).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde yo nunca denuncié la corrupción en el distrito de Villa El Salvador por miedo a las represalias: 13% están muy de acuerdo, 35% están de acuerdo, 15% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 28% están en desacuerdo y 9% están muy en desacuerdo.

**b. Variable dependiente: Calidad de Vida de la Población**

▪ **Serenazgo**

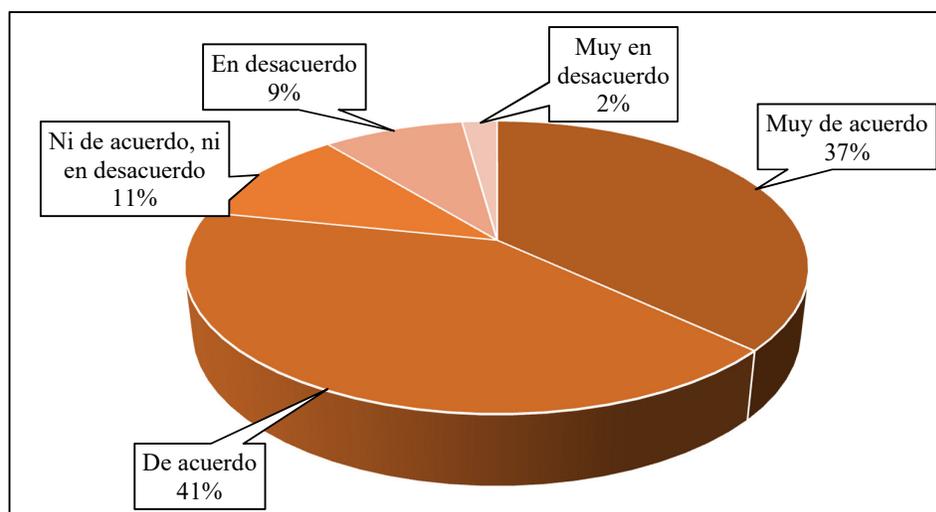
**Enunciado 17: Nivel de agresión**

He sido agredido muchas veces por la delincuencia.

Cuadro N° 61: Nivel de percepción (Enunciado 17).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	34	0.37	37%
2	De acuerdo	38	0.41	41%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	0.11	11%
4	En desacuerdo	8	0.09	9%
5	Muy en desacuerdo	2	0.02	2%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 70: Nivel de agresión (Enunciado 17).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde he sido agredido en el distrito de Villa El Salvador muchas veces por la delincuencia: 37% están muy de acuerdo, 41% están de acuerdo, 11% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 9% están en desacuerdo y 2% están muy en desacuerdo.

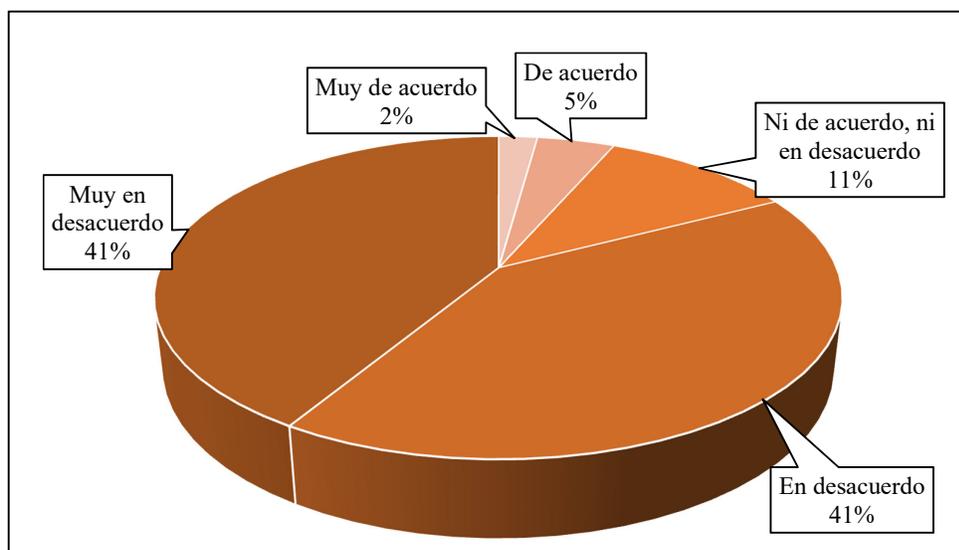
**Enunciado 18: Atención de auxilio**

El pedido de auxilio de los vecinos es atendido muy rápidamente por los serenos.

Cuadro N° 62: Nivel de percepción (Enunciado 18).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	2	0.02	2%
2	De acuerdo	4	0.04	4%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	0.11	11%
4	En desacuerdo	38	0.41	41%
5	Muy en desacuerdo	38	0.41	41%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 71: Atención de auxilio (Enunciado 18).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde el pedido de auxilio de los vecinos del distrito de Villa El Salvador es atendido muy rápidamente por los serenos: 2% están muy de acuerdo, 4% están de acuerdo, 11% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 41% están en desacuerdo y 41% están muy en desacuerdo.

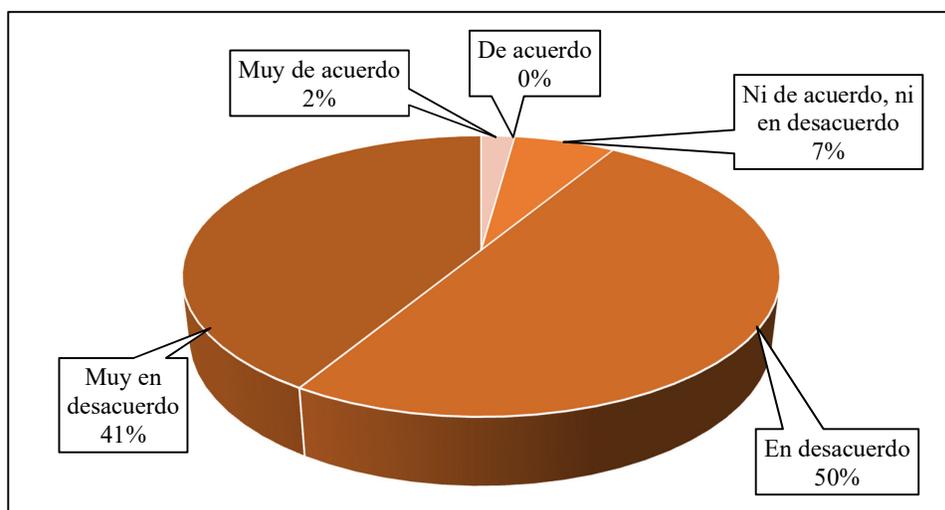
### Enunciado 19: Capacidad de serenos

La cantidad de serenos que trabajan en el distrito es suficiente para la delincuencia existente.

Cuadro N° 63: Nivel de percepción (Enunciado 19).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	2	0.02	2%
2	De acuerdo	0	0.00	0%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	0.07	7%
4	En desacuerdo	46	0.50	50%
5	Muy en desacuerdo	38	0.41	41%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 72: Capacidad de serenos (Enunciado 19).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde la cantidad de serenos que trabajan en el distrito de Villa El Salvador es suficiente para la delincuencia existente: 2% están muy de acuerdo, 0% están de acuerdo, 7% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 50% están en desacuerdo y 41% están muy en desacuerdo.

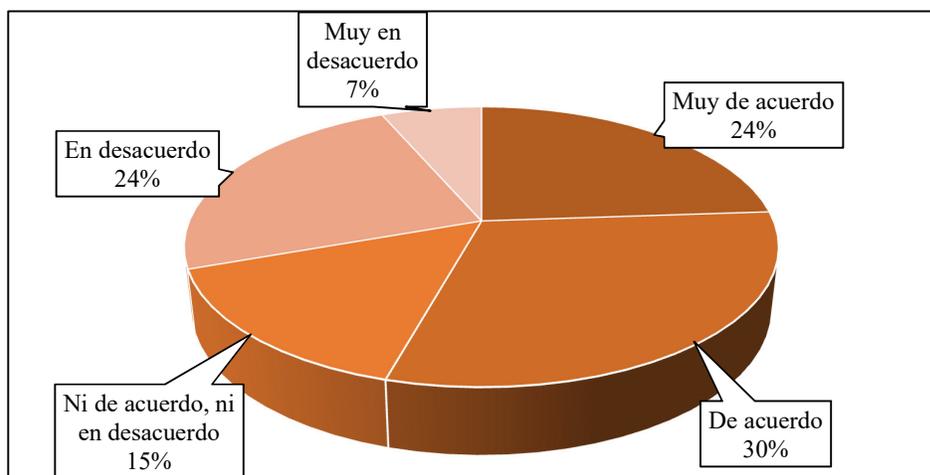
**Enunciado 20: Percepción de inseguridad**

Villa El Salvador es el distrito más inseguro de la capital.

Cuadro N° 64: Nivel de percepción (Enunciado 20).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	22	0.24	24%
2	De acuerdo	28	0.30	30%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	0.15	15%
4	En desacuerdo	22	0.24	24%
5	Muy en desacuerdo	6	0.07	7%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 73: Percepción de inseguridad (Enunciado 20).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde Villa El Salvador es el distrito más inseguro de la capital: 24% están muy de acuerdo, 30% están de acuerdo, 15% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 24% están en desacuerdo y 7% están muy en desacuerdo.

- **Áreas verdes**

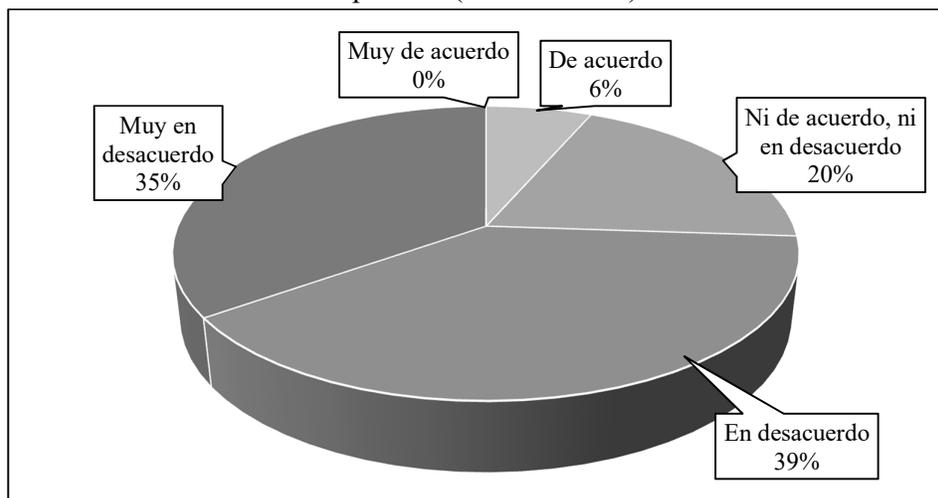
**Enunciado 21: Capacidad**

Existen suficientes áreas verdes en los grupos residenciales y principales avenidas.

Cuadro N° 65: Nivel de percepción (Enunciado 21).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	0	0.00	0%
2	De acuerdo	6	0.07	7%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	0.20	20%
4	En desacuerdo	36	0.39	39%
5	Muy en desacuerdo	32	0.35	35%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 74: Capacidad (Enunciado 21).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde existen suficientes áreas verdes en los grupos residenciales y principales avenidas del distrito de Villa El Salvador: 0% están muy de acuerdo, 7% están de acuerdo, 20% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 39% están en desacuerdo y 35% están muy en desacuerdo.

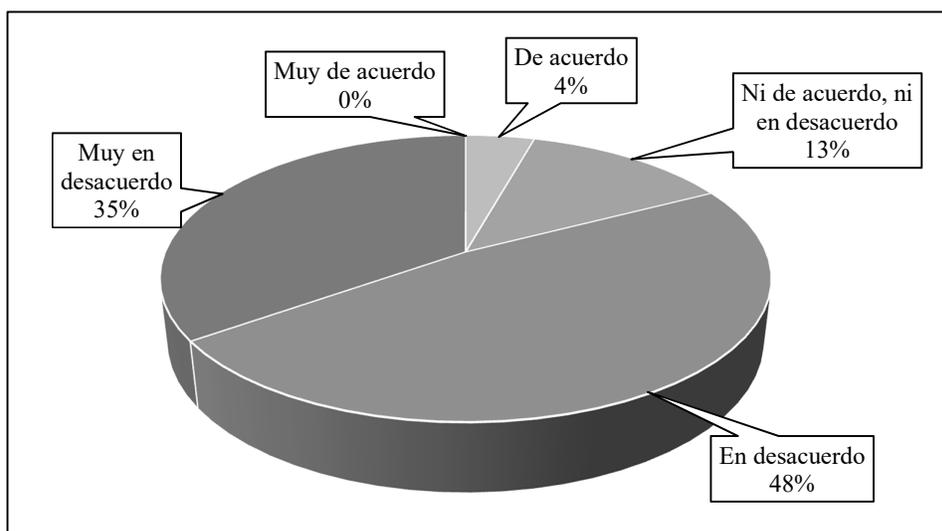
**Enunciado 22: Cuidado y protección**

Toda área verde del distrito está bien cuidada y protegida.

Cuadro N° 66: Nivel de percepción (Enunciado 22).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	0	0.00	0%
2	De acuerdo	4	0.04	4%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	0.13	13%
4	En desacuerdo	44	0.48	48%
5	Muy en desacuerdo	32	0.35	35%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 75: Cuidado y protección (Enunciado 22).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde toda área verde del distrito de Villa El Salvador está bien cuidada y protegida: 0% están muy de acuerdo, 4% están de acuerdo, 13% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 48% están en desacuerdo y 35% están muy en desacuerdo.

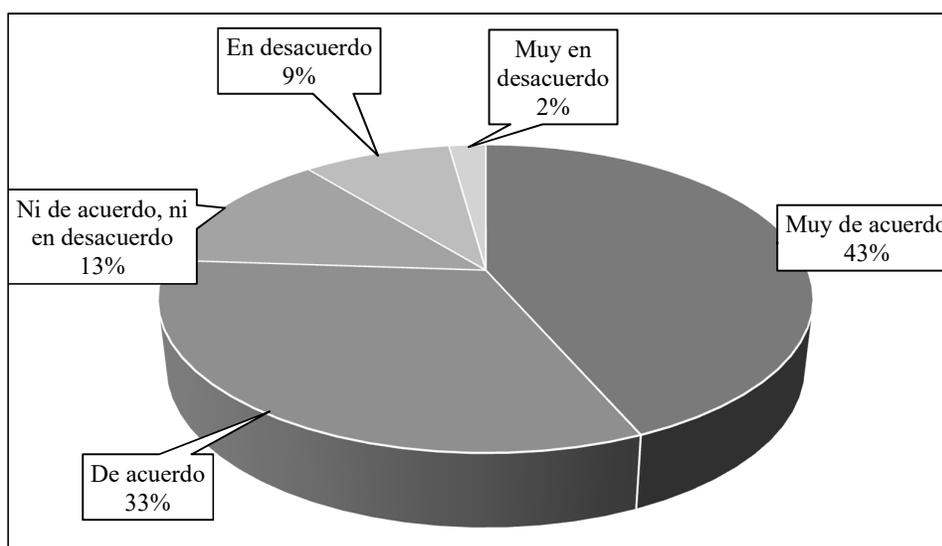
**Enunciado 23: Contaminación sonora**

Los microbuses siempre fastidian con fuertes ruidos en los paraderos.

Cuadro N° 67: Nivel de percepción (Enunciado 23).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	40	0.43	43%
2	De acuerdo	30	0.33	33%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	0.13	13%
4	En desacuerdo	8	0.09	9%
5	Muy en desacuerdo	2	0.02	2%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 76: Comunicación sonora (Enunciado 23).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde los microbuses siempre fastidian con fuertes ruidos en los paraderos: 43% están muy de acuerdo, 33% están de acuerdo, 13% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 9% están en desacuerdo y 2% están muy en desacuerdo.

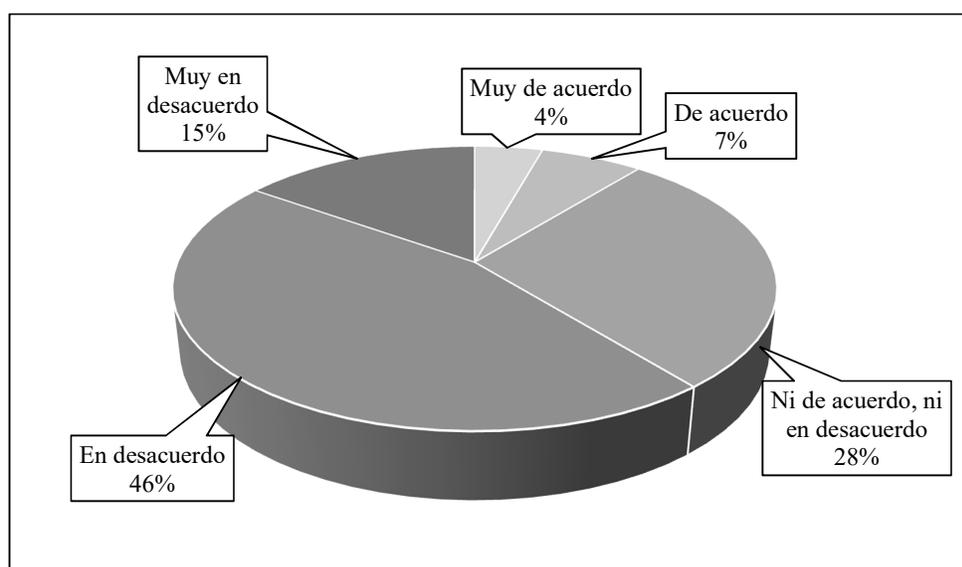
**Enunciado 24: Cuidado individual**

Yo nunca riego y cuido una planta en mi distrito.

Cuadro N° 68: Nivel de percepción (Enunciado 24).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	4	0.04	4%
2	De acuerdo	6	0.07	7%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	0.28	28%
4	En desacuerdo	42	0.46	46%
5	Muy en desacuerdo	14	0.15	15%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 77: Cuidado individual (Enunciado 24).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde yo nunca riego y cuido una planta en mi distrito Villa El Salvador: 4% están muy de acuerdo, 7% están de acuerdo, 28% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 46% están en desacuerdo y 15% están muy en desacuerdo.

▪ **Limpieza pública**

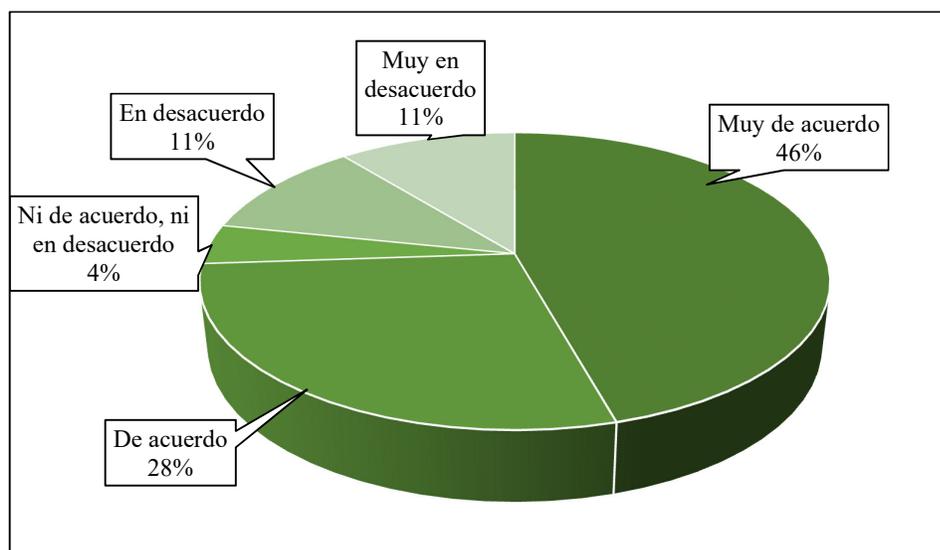
**Enunciado 25: Contaminación pública**

Los vecinos siempre botan mucha basura a diario y no respetan la vía pública.

Cuadro N° 69: Nivel de percepción (Enunciado 25).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	42	0.46	46%
2	De acuerdo	26	0.28	28%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	0.04	4%
4	En desacuerdo	10	0.11	11%
5	Muy en desacuerdo	10	0.11	11%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 78: Contaminación pública (Enunciado 25).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde los vecinos del distrito de Villa El Salvador siempre botan mucha basura a diario y no respetan la vía pública: 46% están muy de acuerdo, 28% están de acuerdo, 4% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 11% están en desacuerdo y 11% están muy en desacuerdo.

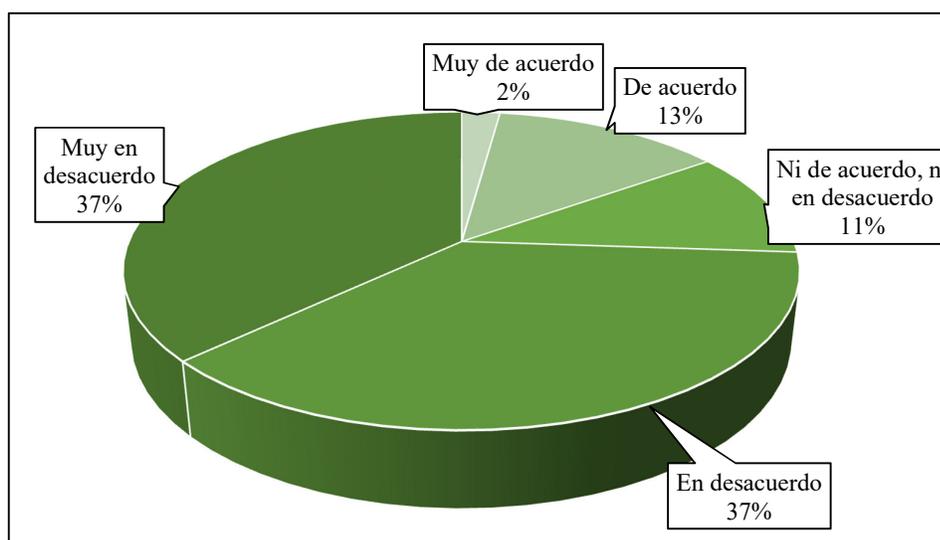
### Enunciado 26: Contaminación personal

Yo a veces voto un poco de basura en cualquier lugar o a cualquier hora.

Cuadro N° 70: Nivel de percepción (Enunciado 26).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	2	0.02	2%
2	De acuerdo	12	0.13	13%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	0.11	11%
4	En desacuerdo	34	0.37	37%
5	Muy en desacuerdo	34	0.37	37%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 79: Contaminación individual (Enunciado 26).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde yo a veces voto un poco de basura en cualquier lugar o a cualquier hora: 2% están muy de acuerdo, 13% están de acuerdo, 11% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 37% están en desacuerdo y 37% están muy en desacuerdo.

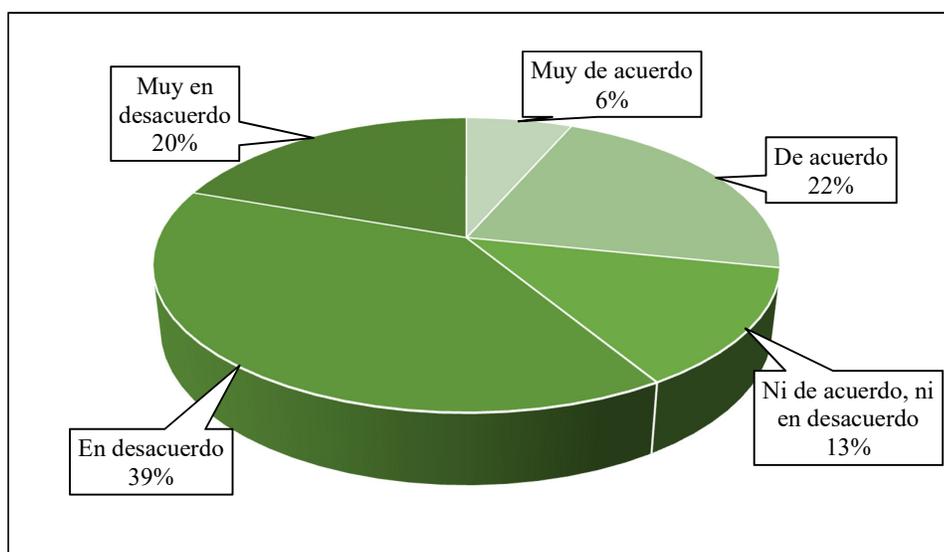
### Enunciado 27: Recolección de basura

El camión recolector siempre viene diariamente a recoger la basura.

Cuadro N° 71: Nivel de percepción (Enunciado 27).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	6	0.07	7%
2	De acuerdo	20	0.22	22%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	0.13	13%
4	En desacuerdo	36	0.39	39%
5	Muy en desacuerdo	18	0.20	20%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 80: Recolección de basura (Enunciado 27).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde el camión recolector siempre viene diariamente a recoger la basura del distrito de Villa El Salvador: 7% están muy de acuerdo, 22% están de acuerdo, 13% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 39% están en desacuerdo y 20% están muy en desacuerdo.

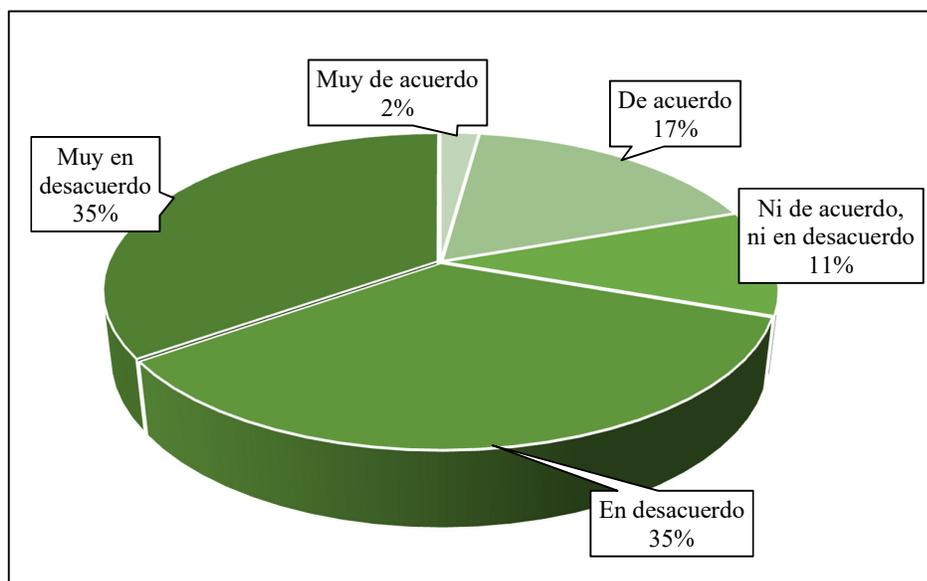
**Enunciado 28: Personal de limpieza**

Siempre viene un personal de limpieza una hora al día a recoger basura.

Cuadro N° 72: Nivel de percepción (Enunciado 28).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	2	0.02	2%
2	De acuerdo	16	0.17	17%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	0.11	11%
4	En desacuerdo	32	0.35	35%
5	Muy en desacuerdo	32	0.35	35%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 81: Personal de limpieza (Enunciado 28).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde siempre viene un personal de limpieza una hora al día a recoger basura en el distrito de Villa el salvador: 2% están muy de acuerdo, 17% están de acuerdo, 11% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 35% están en desacuerdo y 35% están muy en desacuerdo.

▪ **Obras públicas**

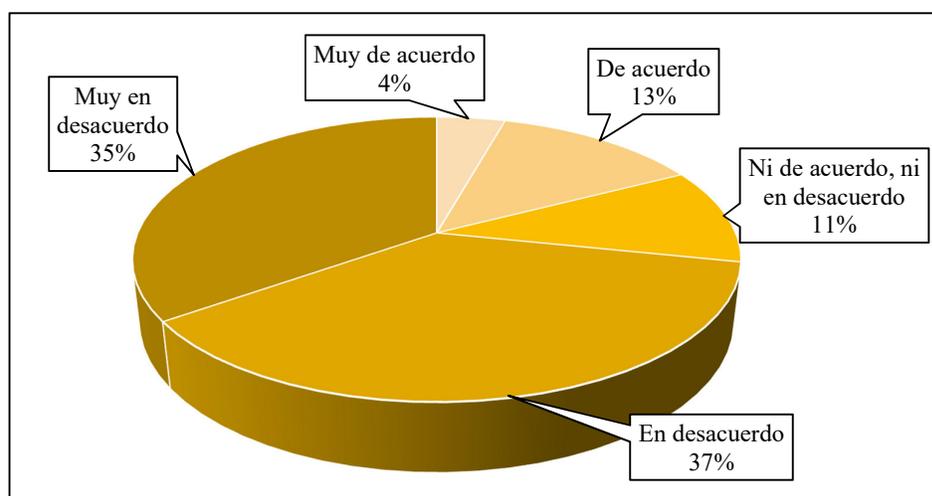
**Enunciado 29: Señalización vial**

Todas las principales calles y avenidas del distrito están adecuadamente señalizadas.

Cuadro N° 73: Nivel de percepción (Enunciado 29).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	4	0.04	4%
2	De acuerdo	12	0.13	13%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	0.11	11%
4	En desacuerdo	34	0.37	37%
5	Muy en desacuerdo	32	0.35	35%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 82: Señalización vial (Enunciado 29).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde todas las principales calles y avenidas del distrito de Villa El Salvador están adecuadamente señalizadas: 4% están muy de acuerdo, 13% están de acuerdo, 11% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 37% están en desacuerdo y 35% están muy en desacuerdo.

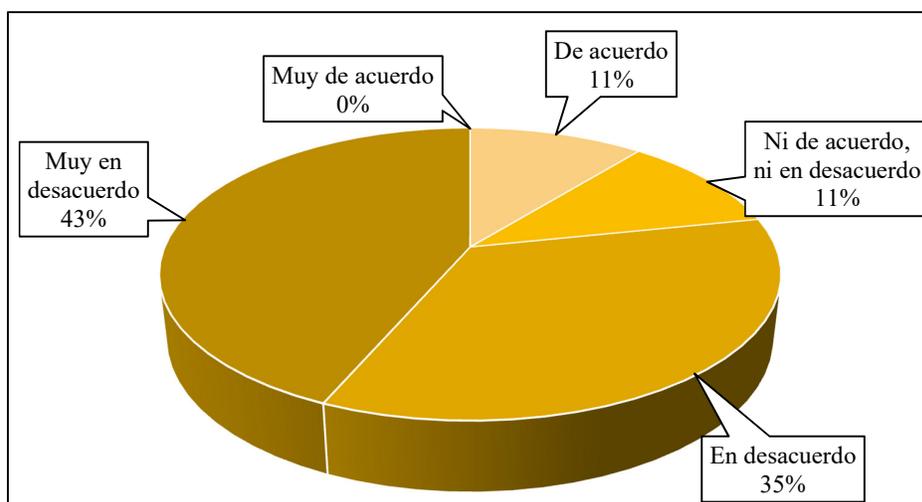
### Enunciado 30: Señalización residencial

Todos los grupos residenciales tienen sus pistas y veredas adecuadamente señalizadas.

Cuadro N° 74: Nivel de percepción (Enunciado 30).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	0	0.00	0%
2	De acuerdo	10	0.11	11%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	0.11	11%
4	En desacuerdo	32	0.35	35%
5	Muy en desacuerdo	40	0.43	43%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 83: Señalización residencial (Enunciado 30).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde todos los grupos residenciales tienen sus pistas y veredas adecuadamente señalizadas: 0% están muy de acuerdo, 11% están de acuerdo, 11% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 35% están en desacuerdo y 43% están muy en desacuerdo.

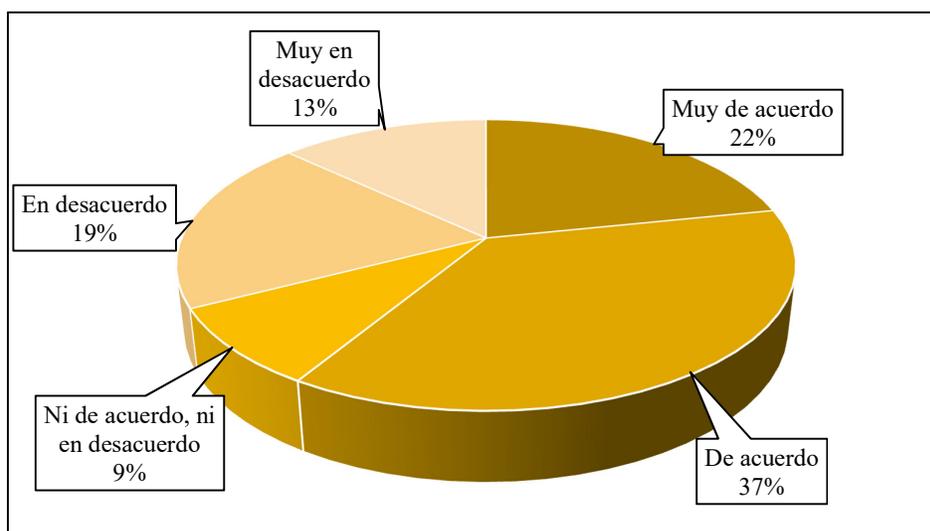
**Enunciado 31: Énfasis en construcción**

Únicamente se construyen avenidas y principales calles pero no se acondicionan con semáforos o señales adecuadas.

Cuadro N° 75: Nivel de percepción (Enunciado 31).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	20	0.22	22%
2	De acuerdo	34	0.37	37%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	0.09	9%
4	En desacuerdo	18	0.20	20%
5	Muy en desacuerdo	12	0.13	13%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 84: Énfasis en construcción (Enunciado 31).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde únicamente se construyen avenidas y principales calles pero no se acondicionan con semáforos o señales adecuadas: 22% están muy de acuerdo, 37% están de acuerdo, 9% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 20% están en desacuerdo y 13% están muy en desacuerdo.

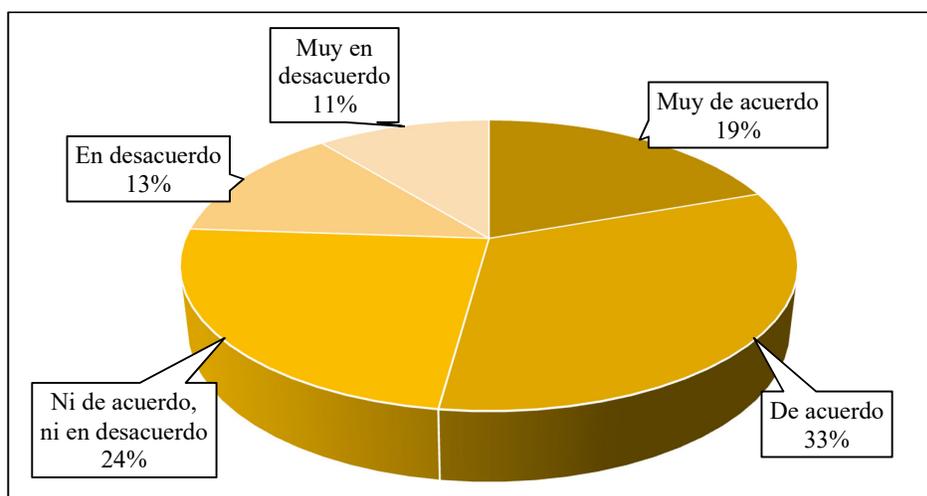
**Enunciado 32: Delitos en obras**

Siempre existe y va a existir corrupción entre el Alcalde y los contratistas favorecidos con obras.

Cuadro N° 76: Nivel de percepción (Enunciado 32).

Código	Categoría	Frecuencia y Porcentaje		
		ni	hi	%
1	Muy de acuerdo	18	0.20	20%
2	De acuerdo	30	0.33	33%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	0.24	24%
4	En desacuerdo	12	0.13	13%
5	Muy en desacuerdo	10	0.11	11%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 85: Delitos en obras (Enunciado 32).



**Interpretación:** De una muestra de 92 encuestados, donde siempre existe y va a existir corrupción entre el Alcalde y los contratistas favorecidos con obras en el distrito de Villa el Salvador: 20% están muy de acuerdo, 33% están de acuerdo, 24% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 13% están en desacuerdo y 11% están muy en desacuerdo.

#### **4.1.8 Análisis Obras: Caso C.E.I. N° 652-22**

Las obras públicas en el distrito cobran relevancia debido a que la gestión municipal emplea 35.2 millones de soles del presupuesto en promedio cada año, por ello es imprescindible observar de manera objetiva cómo se desempeña el proceso de ejecución de las obras en el distrito.

##### **a. Identificación de la obra**

- ❖ Código SNIP: 311848.
- ❖ Nombre del Proyecto: Ampliación del Servicio Educativo de Nivel Inicial N° 652-22, “Señor de los Milagros”, Sector 2, Grupo 21A, distrito Villa El Salvador, Lima Metropolitana.
- ❖ Responsabilidad Funcional: Educación – Básica – Inicial.
- ❖ Localización Geográfica: Lima – Lima - Villa El Salvador (Sector 2, Grupo 21A).
- ❖ Unidad Formuladora – Responsable: Dirección de Educación Inicial – Arq. Elsa Gabriela de Guzmán Chimpecam.
- ❖ Unidad Ejecutora – Responsable: Municipalidad Distrital de Villa El Salvador – Ing. Javier Alex Bernuy Espinoza.
- ❖ Monto Total del Programa: 4, 947,878.00 soles.
- ❖ Número de beneficiarios: 4,669 personas.

## **b. Fundamentos de Hecho**

El lugar donde se realizó la obra es el Grupo Residencial 21A del Sector 2, en el mes de Noviembre del 2016 en momentos en que algunos vecinos manifestaron que el alcalde del distrito vino a poner la primera piedra. Es a partir de ese momento que se inicia un proceso de investigación para saber que sucede en dicha localidad, ya que los vecinos no fueron avisados de la obra.

1. Se encontró que la Sra. Elsa Gabriela Niño de Guzmán Chimpecam designada según Resolución Ministerial N° 089-2014-MINEDU, carece de capacidad técnica y moral para ser persona responsable de la Unidad Formuladora de dicha obra.

Falta de capacidad moral debido a que tiene antecedentes por sustracción de la materia, según Resolución de Alcaldía N° 0479-2004-ALC/MDSA visto en la pág. N° 275805 de El Peruano (04-09-2004) y Resolución del Tribunal Constitucional s/n resuelve: “declarar que carece de objeto emitir pronunciamiento sobre el fondo de la controversia al haber operado la sustracción de la materia”.

Y, falta de capacidad técnica, según la Resolución Gerencial General N° 400-2011/Gobierno Regional Piura-GGR visto en las págs. 2 y 33 (24-11-2011), la cual detalla la “Inexistencia del Plan Estratégico, Inexistencia de expedientes técnicos y deficiencias”.

2. Que la evaluación de la obra tomó del 1° al 24 de Abril del 2015, es decir, 24 días. Y se programó aprox. 5 millones de soles. Por parte de la municipalidad se aprobó el expediente técnico de la obra el 31 de Diciembre

del 2015, con un monto de 4,437,945.39 soles con un plazo de 180 días calendarios, según Resolución Gerencial N° 092-2015-GDU-MVES.

3. El **28/11/2016**, se dio inicio a la obra, donde las personas encargadas tomaron posesión de las instalaciones y habían otras personas que se disponían a coger puertas, ventanas, etc., también se observó un vehículo con objetos del local, persona con carretilla, impresoras en el suelo, etc. No se observó la presencia de ninguna autoridad (policías, fiscales, etc.) que certifique el levantamiento de los bienes públicos del centro inicial.
4. Los trabajadores de obra han estado uniformados pero han existido ocasiones en que no lo utilizan o simplemente no tienen uniforme. El 15 de Diciembre del 2016, el Ministro de Educación Jaime Saavedra fue censurado, ello afectó la obra durante la semana antes de la censura ya que no se observó trabajadores, ni maquinarias hasta los primeros días de enero.
5. Según el sistema web INFOBRAS, se encuentra entre otros, el primer Informe del Supervisor de Obra que muestra el inicio y termino contractual de la obra del 02/12/2016 y 30/05/2017 respectivamente.

Además nos muestra en datos generales aspectos importantes, entre ellos el monto del contrato de 4'159,782.39; con contratista CONSTRUCTORA MTL E.I.R.L.; y los ingenieros Manuel Francisco Correa Morocho con C.I.P. N° 53222 (Residente) y Juan Manuel Orihuela Bastidas con C.I.P. N° 108135 (Supervisor).

Entonces se procedió a recabar información de los ingenieros responsables y la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.

6. Según el aplicativo SOSEM, se extrajo información visto en el Cuadro N° 77, donde relaciona el monto de la resolución municipal y el informe del supervisor de obra.

Cuadro N° 77: Gastos de la Obra Ampliación C.E.I.

CONTRATISTA	TIPO DE PROCESO	CONTRATO	FECHA SUSCRIPCION	MONTO DE SUSCRIPCION	OBS
INVERSIONES RUMALDO E.I.R.L. RUC 20556705365	ADJUD. DIRECTA SELECTIVA	6084-2015	29/09/2015	85,209.00	ELAB. EXP. TECNICO.
CONSTRUCTORA MTL E.I.R.L. RUC 20537175193	LICITACION PUBLICA	5056-2016-UA-OGA/MVES	26/10/2016	4,159,782.39	OBRA: AMPLIACION
CONSTRUCTORA VSTL E.I.R.L. RUC 20600396987	ADJUD. SIMPLIFICADA	5497-2016-UA-OGA/MVES	01/12/2016	192,954.00	SUPERVISION OBRA
<b>TOTAL</b>				<b>4,437,945.39</b>	<b>A SUMA ALZADA</b>

Fuente: Aplicativo SOSEM, MEF.

7. Durante la ejecución de la obra se ha observado que personas extrañas de dudosa reputación han empezado circundar la obra, se dicen llamar del sindicato que presuntamente piden cupos y supuestamente cuidan la obra de día y de noche. Desde unos meses de iniciado la obra la inseguridad ciudadana en las noches se empezó a agravar.

Además, aparece un hecho importante, la existencia de la Resolución N° 0058-2017-TCE-S4, que resuelve en su punto 1.1: “DEJAR SIN EFECTO el otorgamiento de la buena pro a favor de la empresa INVERSIONES LUMI E.I.R.L.”, ello por lo mencionado en el 1° y 3° párrafo del literal b del punto 27, respectivamente dice: “habría contratado con la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, entre los años 2013 y 2016, en treinta y siete (37) oportunidades, por un monto superior a los S/. 73’000,000.00”; y “teniendo en consideración la probable existencia de direccionamientos en las

contrataciones públicas realizadas por la entidad en los últimos cuatro (4) años a favor de la empresa Inversiones LUMI E.I.R.L.”

Es por ello que se hace un cuadro comparativo de empresas constructoras más favorecidas con la buena pro en el periodo 2012-2017. Se adiciona el año 2017 para observar la continuidad de los favorecimientos.

Cuadro N° 78: Contratistas favorecidos con buena pro 2012-2017.

N°	Contratistas	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
1°	MTL	1,326,477	3,237,960	12,094,072	11,770,712	21,802,310	23,478,091	73,709,623
2°	RUMALDO			4,412,605	16,803,350	6,441,869	28,658,199	56,316,023
3°	LUMI	4,481,523		4,195,172	8,508,203	5,148,434	9,176,216	31,509,549
4°	JHAN MARCO	5,243,410	5,122,637					10,366,047
5°	APLICA		8,144,095	815,953				8,960,048
6°	GUTIERREZ				2,216,601	1,111,464	4,841,973	8,170,038
7°	VICTORIA		3,247,098	3,960,783				7,207,881
8°	CCODEINGESA		1,898,805					1,898,805
	<b>TOTAL</b>	<b>11,051,411</b>	<b>21,650,595</b>	<b>25,478,586</b>	<b>39,298,866</b>	<b>34,504,076</b>	<b>66,154,480</b>	<b>198,138,014</b>

Elaboración propia. Fuente: Portal de transparencia: <http://apps5.mineco.gob.pe/proveedor/>

Según el Cuadro N° 78, existen tres (3) empresas más favorecidas: Constructora MTL E.I.R.L., Inversiones RUMALDO E.I.R.L. e Inversiones LUMI E.I.R.L. entre otras. Entonces, si LUMI tiene indicios de favorecimiento, en mayor medida las contratistas MTL y RUMALDO.

8. Luego, se puso en evidencia que la empresa no cumplió con el término contractual en los primeros días de junio. Es por ello que el **30/06/2017**, a las 2 pm. aprox. se realizó una visita a la obra para saber la situación actual de la obra y porque se tenían sospechas que no existe ingeniero residente e ingeniero supervisor.

Al preguntar por el encargado, se hizo presente el maestro de la obra, un señor bajo y cojo. Se le preguntó por el ingeniero residente y supervisor, además de a qué hora se les podía encontrar. La respuesta fue que no se

encontraban y que no sabían a qué hora regresarán. Se tomaron fotos y se dio parte a la OCI (Órgano de Control Institucional) de la municipalidad el **03/07/2017** para que realice una investigación.

9. Pero el día **20/07/2017**, para darle el beneficio de la duda, se le solicitó a la municipalidad a través de un escrito cuál era la situación actual de la obra, que aún continuaba funcionando. La obra se entrega definitivamente el **12/09/2017** aprox. a las 10:00 am.

Y la respuesta a la solicitud nos llega el **21/09/2017**, a través del Oficio N° 175-2017-SGPOP-GDU-MVES, donde refiere: “con respecto a la solicitud; se informa que en su momento se le comunicó, que todas las observaciones se encuentran debidamente subsanadas. La obra ya fue culminada y recepcionada, asimismo se encuentran en funcionamiento y dado atención a los niños del sector”.

Es decir, para la municipalidad no existe prácticamente nada que informar, no hay ocurrencias y las observaciones están subsanadas. La entidad esperó que se recepcione la obra para después de nueve (9) días darnos esta respuesta.

10. En ese sentido, según el punto 5. precedente, el **26/07/2017** se toma conocimiento de dos (2) hechos importantes, los cuales se dieron cuenta a la OCI a través de un escrito:

- a. Que a través del CIP virtual, el Ing. Correa Morocho Manuel Francisco con CIP N° 53202 (Residente) se encuentra HABILITADO y el Ing. Orihuela Bastidas Juan Manuel con CIP N° 108135 (Supervisor) se encuentra NO HABILITADO. Además, en este aplicativo existen fotos de los ingenieros donde claramente se pueden reconocer a los ingenieros

que trabajan en la obra. Pero lamentablemente dichos ingenieros no han sido vistos en la obra pese a que se tienen las fotos para su identificación.

- b. Que a la fecha 26/07/2017, los trabajos continuaban prueba de ello se tomaron fotos. Pero, según la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado en los Art. 132° y 133°, señala que la penalidad máxima por incumplimiento del contrato es el 10% del presupuesto base del contrato, es decir, 415,978.24 soles y la penalidad diaria es de 15,406.60 soles. Se concluye que el máximo en días de la penalidad es 27 días. Finalmente, según la fecha de término del contrato, la obra debería entregarse el 27/06/2017. Además todo ingeniero que trabaja en el sector público, sabe desde el primer día de penalidad que debe dejar constancia del inicio de la penalidad en el cuaderno de obra.

Entonces, se debe comprobar: 1. Inexistencia de ingenieros en la obra. 2. Inexistencia del cuaderno de obra; y 3. La presunta existencia de delito o delitos, ya que existe una persona que viene en un vehículo rojo marca Hilux, de placa ACW-900, dice llamarse Edwin Quiroz que está suplantando a dos (2) ingenieros.

Lo que se presume que: 1. Las obras son validadas solo con firmas de ingenieros para poder ganar la buena pro. 2. Una persona usurpa el lugar de dos ingenieros (residente y supervisor). 3. El único documento legal en la obra, el cuaderno de obra no está o se llena en otro lugar menos en la obra. 4. Que se atenta contra la vida, el cuerpo y la salud de las personas por no contar con implementos de seguridad, las obras son un riesgo público.

11. Finalmente, el **26/12/2017** la OCI de la municipalidad mediante Carta N° 071-2017-OCI-CGR/MVES, en la pág. 5, se pronuncia diciendo: “las

imágenes precedentes muestran la evidencia de personal de la Contratista realizando labores sin tener los equipos de protección personal, vulnerando la integridad del trabajador.

Además, en la referida vista de inspección realizada se **constataron** los siguientes hechos:

- ✓ Ausencia del cuaderno de obra en la obra.
- ✓ Ausencia del Ingeniero Residente Manuel Francisco Correa Morocho en su reemplazo se encontró al Ingeniero Residente Martin Quiroz Villanueva quien no mostró evidencia de su designación.
- ✓ Ausencia del ingeniero Supervisor de la Obra.”

En la carta pág. 7, se concluye diciendo: “La obra está ejecutándose con incumplimientos de compromisos contractuales y normativos sin contar con la presencia del supervisor de obra que identifique e informe las infracciones cometidas en el desarrollo de la construcción de la empresa constructora, afectando el buen desarrollo técnico de la obra, la seguridad de los trabajadores y presuntas irregularidades en el cumplimiento de los objetivos”.

En conclusión, es indignante pero existen presuntas irregularidades, constatadas por la OCI. Se siente contundentemente una sensación de impunidad y corrupción. Es una traición utilizar de esta forma el presupuesto.

## **4.2 Discusión**

### **4.2.1 Variable Independiente: Gestión Municipal**

#### **1. Personal**

De 92 encuestados, el 20% y el 37% (57%) opinan que no demuestran un nivel de experiencia y conocimientos en las labores que realizan. Mientras el 11% y el 35% (46%) dicen que no actúan con un alto nivel de responsabilidad en sus acciones. Luego el 18% y el 41% (59%) opinan que trabajan muy independientemente. Y el 22% y el 28% (50%) dicen que nunca trabajan en el bienestar futuro de los vecinos sino en cobrar.

#### **2. Procesos**

De 92 encuestados, el 24% y el 43% (67%) opinan que no tienen conocimiento del control de calidad en sus obras y servicios. El 26% y el 44% (70%) dicen que demoran o alargan los problemas. El 13% y el 39% (52%) opinan que nunca hacen un cumplimiento real de sus funciones. El 28% y el 26% (54%) dicen que no existe comunicación.

#### **3. Productos**

De 92 encuestados, el 20% y el 30% (50%) piensan que el vecino de a pie no tienen una agradable satisfacción en los servicios que brindan la municipalidad. Y se ratifica con el 20% y el 33% (53%) donde manifiestan no estar satisfechos con el servicio municipal. El 39% se encuentran indecisos ante el pensamiento

que la municipalidad tiene una mala imagen ante el vecino. Pero el 15% y 37% (52%) opinan que los servicios que brinda no son eficaces.

#### **4. Corrupción**

De 92 encuestados, el 24% y el 35% (59%) opinan que existen pérdidas de dinero o bienes. El 22% y el 26% (48%) dicen que está mal vista por el nivel de corrupción existente. El 28% y el 46% (74%) opinan que la responsabilidad de corrupción municipal recae principalmente en sus funcionarios. El 13% y el 35% (48%) expresan tener miedo a denunciar por las represalias que pueda ocasionar.

#### **4.2.2 Variable Dependiente: Calidad de Vida de la Población**

##### **1. Serenazgo**

De 92 encuestados, el 37% y el 41% (78%) manifiestan que han sido agredidos muchas veces por la delincuencia. El 41% y el 41% (82%) dicen que el pedido de auxilio no es atendido muy rápidamente. El 41% y 50% (91%) opinan que la cantidad de serenos no es suficiente. El 24% y el 30% (54%) opinan que Villa El Salvador es el distrito más inseguro de la capital.

##### **2. Áreas verdes**

De 92 encuestados, el 35% y 39% (74%) opinan que no existen suficientes áreas verdes en los grupos residenciales y principales avenidas. El 35% y 48% (83%) dicen que el área verde no está cuidada y protegida. El 43% y el 33% (76%) manifiestan que existe contaminación sonora en los paraderos. El 15% y 46% (61%) dicen que el vecino riega y cuida una planta en el distrito.

### 3. Limpieza pública

De 92 encuestados, el 46% y el 28% (74%) dicen que los vecinos botan mucha basura a diario sin respetar la vía pública. El 37% y el 37% (74%) dicen no botar basura en cualquier lugar y a cualquier hora. El 20% y 39% (59%) opinan que el camión recolector no viene diariamente a recoger la basura. El 35% y el 35% (70%) dicen que nunca viene un personal de limpieza pública a recoger la basura.

### 4. Obras públicas

De 92 encuestados, el 35% y 37% (72%) dicen que las principales calles y avenidas no están adecuadamente señalizadas. El 43% y 35% (78%) opinan que los grupos residenciales tampoco tienen sus pistas y veredas adecuadamente señalizadas. El 22% y el 37% (59%) dicen que cuando construyen no consideran el acondicionamiento con semáforos. El 19% y 33% (52%) opinan que siempre va a existir corrupción entre el alcalde y los contratistas favorecidos.

#### **Interpretación General:**

Según el Cuadro N° 79, se utiliza la siguiente escala para evaluar los resultados.

Cuadro N° 79: Escala evaluativa.

N°	Nivel de Respuesta	Rango según %
1	Muy positiva	0% - 25%
2	Positiva	25% - 50%
3	Negativa	50% - 75%
4	Muy Negativa	75% - 100%

Se el Cuadro N° 80, concluye que gestión municipal en relación con su calidad de vida de la población en el Distrito de Villa El Salvador, es en promedio negativo, donde se puede observar que únicamente los productos tienen un nivel

de respuesta positivo pero el servicio de Serenazgo tiene una aceptación muy negativa.

Cuadro N° 80: Evaluación de Resultados.

<b>Dimensiones</b>	<b>Promedio</b>	<b>Nivel de Respuesta</b>
Personal	53%	Negativo
Procesos	61%	Negativo
Productos	47%	Positivo
Corrupción	57%	Negativo
<b>Serenazgo</b>	<b>76%</b>	<b>Muy Negativo</b>
Áreas Verdes	74%	Negativo
Limpieza Pública	69%	Negativo
Obras públicas	65%	Negativo
<b>Promedio General</b>	<b>63%</b>	<b>Negativo</b>

### 4.3 Contrastación de Hipótesis con Resultados

#### a. Hipótesis general

##### 1. Planteo de hipótesis

Ho: La Gestión Municipal no se relaciona con la Calidad de Vida de la Población del distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016.

Ha: La Gestión Municipal se relaciona en la Calidad de Vida de la Población del distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016.

##### 2. Regla teórica para contrastar la hipótesis

Si el valor  $p > 0.05$ , se acepta la Ho. Si el valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Ho.

##### 3. Estadística para contrastar hipótesis

En la encuesta realizada utilizamos la escala de Likert donde según el Cuadro N° 81, se adoptan los pesos correspondientes.

Cuadro N° 81: Pesos de la encuesta.

N°	Afirmación	Peso	
		Negativo	Positivo
1	Muy de acuerdo	1.0	5.0
2	De acuerdo	2.0	4.0
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3.0	3.0
4	En desacuerdo	4.0	2.0
5	Muy en desacuerdo	5.0	1.0

Luego de utilizar el Alfa de Cronbach, la Prueba Chi-cuadrado y el Coeficiente de correlación de Pearson. Según el Cuadro N° 82, muestran los resultados entre la gestión municipal y la calidad de vida de la población.

Cuadro N° 82: Resultados de la Hipótesis General.

	Valor	G.L.	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	306.043	28	0.000 (*)
N° de casos válidos	7220		
Coef. correlación Pearson	0.790		
Alfa de Cronbach	0.969		

(\*) La correlación es significativa al nivel de 0.01 (bilateral).

#### 4. Interpretación

Entonces ya que el p-valor es de 0.000 es menor que 5%, se rechaza la Hipótesis Nula y se afirma, con un 95% de probabilidad que:

- a. Según el test Chi cuadrado, el valor experimental 306.043 es mayor que el valor teórico 41.337. Entonces la Gestión Municipal está relacionada con la Calidad de Vida de la Población.
- b. Según el índice de correlación, la Gestión Municipal con la Calidad de Vida de la Población muestran un 79.0%, indica que tienen una correlación positiva.
- c. Según el índice Alfa de Cronbach, muestra una alta fiabilidad de las variables con un 96.9%.

#### b. Hipótesis específica 1

##### 1. Planteo de hipótesis

Ho: La Calidad de Vida de la Población no se relaciona con el Personal en la Gestión Municipal en el distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016.

Ha: La Calidad de Vida de la Población se relaciona con el Personal en la Gestión Municipal en el distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016.

## 2. Regla teórica para contrastar la hipótesis

Si el valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$ . Si el valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$ .

## 3. Estadística para contrastar hipótesis

En la encuesta realizada utilizamos la escala de Likert donde según el anterior Cuadro N° 81, se adoptan los pesos correspondientes.

Luego de utilizar el Alfa de Cronbach, la Prueba Chi-cuadrado y el Coeficiente de correlación de Pearson. Según el Cuadro N° 83, muestran los resultados entre la calidad de vida de la población y el personal en la gestión municipal.

Cuadro N° 83: Resultados de la Hipótesis Específica 1.

	Valor	G.L.	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	163.177	16	0.000 (*)
N° de casos válidos	4430		
Coef. correlación Pearson	0.743		
Alfa de Cronbach	0.946		

(\*) La correlación es significativa al nivel de 0.01 (bilateral).

## 4. Interpretación

Entonces ya que el p valor es 0.000 es menor que 5%, se rechaza la Hipótesis Nula y se afirma, con un 95% de probabilidad que:

- a. Según el test Chi cuadrado, el valor experimental 163.177 es mayor que el valor teórico 26.296. Entonces la Calidad de Vida de la Población está relacionada con el Personal en la Gestión Municipal.

- b. Según el índice de correlación, la Calidad de Vida de la Población con el Personal en la Gestión Municipal muestran un 74.3%, indica que tienen una correlación positiva.
- c. Según el índice Alfa de Cronbach, muestra una alta fiabilidad de las variables con un 94.6%.

**c. Hipótesis específica 2**

**1. Planteo de hipótesis**

Ho: La Calidad de Vida de la Población no se relaciona con la Corrupción en la Gestión Municipal en el distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016.

Ha: La Calidad de Vida de la Población se relaciona con la Corrupción en la Gestión Municipal en el distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016.

**2. Regla teórica para contrastar la hipótesis**

Si el valor  $p > 0.05$ , se acepta la Ho. Si el valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Ho.

**3. Estadística para contrastar hipótesis**

En la encuesta realizada utilizamos la escala de Likert donde según el anterior Cuadro N° 81, se adoptan los pesos correspondientes.

Luego de utilizar el Alfa de Cronbach, la Prueba Chi-cuadrado y el Coeficiente de correlación de Pearson. Según el Cuadro N° 84, muestran los resultados entre la calidad de vida de la población y la corrupción en la gestión municipal.

Cuadro N° 84: Resultados de la Hipótesis Específica 2.

	Valor	G.L.	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	170.205	16	0.000 (*)
N° de casos válidos	4384		
Coef. correlación Pearson	0.865		
Alfa de Cronbach	0.949		

(\*) La correlación es significativa al nivel de 0.01 (bilateral).

#### 4. Interpretación

Entonces ya que el p valor es 0.000 es menor que 5%, se rechaza la Hipótesis Nula y se afirma, con un 95% de probabilidad que:

- a. Según el test Chi cuadrado, el valor experimental 170.205 es mayor que el valor teórico 26.296. Entonces la Calidad de Vida de la Población está relacionada con la Corrupción en la Gestión Municipal.
- b. Según el índice de correlación, la Calidad de Vida de la Población con la Corrupción en la Gestión Municipal muestran un 86.5%, indica que tienen una correlación positiva.
- c. Según el índice Alfa de Cronbach, muestra una alta fiabilidad de las variables con un 94.9%.

## CONCLUSIONES

Con respecto a la existencia de asociación entre las variables estudiadas, se concluye que:

1. Existe una asociación significativa entre la gestión municipal y la calidad de vida de la población del distrito de Villa El Salvador, ya que según el Chi cuadrado, el valor experimental (306.043) supera enormemente el valor crítico (41.337).

También existe una correlación positiva de un 79% entre la gestión municipal y la calidad de vida de la población. Además las variables muestran una fiabilidad de 96.9%.

2. Existe una asociación significativa entre la calidad de vida de la población y el personal en la gestión municipal del distrito de Villa El Salvador, ya que según el Chi cuadrado, el valor experimental (163.177) también supera enormemente el valor crítico (26.296).

También existe una correlación positiva de un 74.3% entre la calidad de vida de la población y el personal en la gestión municipal. Además las variables muestran una fiabilidad de 94.6%.

3. Existe una asociación significativa entre la calidad de vida de la población y la corrupción en la gestión municipal del distrito de Villa El Salvador, ya que según el Chi cuadrado, el valor experimental (170.205) también supera enormemente el valor crítico (26.296).

También existe una correlación positiva de un 86.5% entre la calidad de vida de la población y la corrupción en la gestión municipal. Además las variables muestran una fiabilidad de 94.9%.

Según la etapa exploratoria, variable gestión municipal se concluye lo siguiente:

1. El organigrama estructural del distrito no tiene cambios sustanciales, han aumentado las áreas de 46 a 48. Es decir, el sistema organizacional continúa desfasado y poco eficiente, y por ende la gestión en este sentido. El organigrama es parte del Reglamento de Organización y Funciones (ROF), la responsabilidad de formularlo recae en los siguientes órganos: 1. Oficina de Planeamiento, Racionalización y Presupuesto (formulador), 2. Unidad de Gestión de Recursos Humanos (acepta), Oficina de Asesoría Jurídica (acepta) y Gerencia Municipal (acepta). Los siguientes órganos aprueba y aceptan la ordenanza: Consejo Municipal (aprueba), Secretaría General (acepta), Alcaldía y los demás órganos correspondientes (aceptan).

Cabe destacar que es el Alcalde quien designa a los funcionarios de las gerencias, subgerencias y demás órganos; menos el Jefe del Órgano de Control Institucional (OCI).

2. En lo correspondiente a los procedimientos administrativos, los trámites son demasiados, los requisitos son razonables y los plazos son referenciales, pues muy pocos se cumplen.
3. La asignación del personal es provisional, está conformado por menos de 200 personas y no se encuentra actualizado.
4. El manual de clasificación de cargos, refiere a cuatro (4) niveles de cargo. Es una clasificación estándar que es utilizado por las municipalidades.
5. El plan local de desarrollo concertado muestra una línea de base que inicia el año 2018, pero no cuenta con criterio estadístico ya que no muestra datos anteriores que demuestren dicha línea de base.
6. En lo correspondiente a indicios de corrupción de funcionarios, existen pruebas que el Ingeniero Manuel Antonio Chira Peña trabajó y elaboró los perfiles que dieron origen a

proyectos ganados por la familia del Sr. Nemesio Huamán Achata. Luego se contrataron ingenieros para que firmen los perfiles recibiendo un pago y así no exista observaciones.

Según la etapa exploratoria, variable calidad de vida se concluye lo siguiente:

7. La seguridad ciudadana es insostenible, no existe protección en las calles. Los vecinos pueden en cualquier momento ser perjudicados con todo tipo de asaltos y ser víctimas de homicidio. La continuidad del mapa del delito es prueba de que no hay indicios de mejora en la gestión en este aspecto.
8. En limpieza pública, el principal problema es la mala costumbre de botar la basura en las calles y avenidas por parte de los vecinos. Aunque la municipalidad tiene un horario diseñado para el recojo de día y de noche. Hace falta la difusión de la información sobre los horarios correspondientes por turnos, en este aspecto es responsabilidad de la municipalidad establecer el conocimiento público claro de esta información.
9. Con respecto a las áreas verdes, existen 2.5 m<sup>2</sup> por hab. Pero, según lo recomendado por la OMS es de 9 m<sup>2</sup> por hab. Lo cierto es que en la actualidad, se está disminuyendo los espacios verdes. Un ejemplo de ello son los 200 mil m<sup>2</sup> de áreas verdes por los Juegos Panamericanos. Es decir, por un lado existe el deseo de llenar de concreto el distrito y por otro tener una visión integral de distrito incluido los espacios tridimensionales verdes.
10. Con respecto a obras públicas, se observa un notable crecimiento de la infraestructura vial y dentro de los grupos residenciales. Se ha cambiado el asfalto por el concreto ya que tiene mayor durabilidad y absorbe las lluvias de temporada. Un aspecto relevante, relacionado con la limpieza pública son las grandes cantidades de desmonte que ocasionan las construcciones del vecino y principalmente los generados por las obras municipales.

11. Un aspecto adicional, es el análisis del líder. Se le critica por carecer de estudios técnicos o superiores, pese a que señaló tenerlos en su hoja de vida correspondiente al año de postulación. Se le observa un notorio incremento de su caudal patrimonial. Para la postulación del año 2014, muestra que generó en el sector privado más de 364 mil soles al año; y poseer inmuebles por un valor de 1,3 millones de soles. Según el Art. 21 de la L.O.M. N° 27972, el alcalde desempeña su cargo a tiempo completo. Se observa como común denominador que los altos funcionarios incrementan su patrimonio durante su gestión.
12. Otro aspecto relevante es la elección de los regidores ganadores de las elecciones municipales, el análisis de la cifra repartidora o el 50% más uno según favorezca. En el año 2010, los regidores fueron proclamados mediante el 50% más uno y en el año 2014, fue a través de la cifra repartidora. La democracia y representatividad se encuentra en una designación equitativa, la cifra repartidora, pues marca la preferencia del ciudadano. En cambio, se debería delimitar el número mínimo de regidores que conformen la oposición para garantizar una vigilancia permanente en la gestión municipal.

Según la etapa descriptiva, variable gestión municipal se determina lo siguiente:

13. El personal municipal en general ha percibido más ingresos en el año 2015 que en otros años (2014 y 2016). Luego, el número de personal está en constante aumento, por ejemplo al año 2016 mostró tener 760 personas aprox.
14. Tras analizar los meses de mayor percepción remunerativa en Jul. 2014, Feb. 2015 y Dic. 2016 se concluye que el nivel inferior (muchos) en su gran mayoría pertenecen al régimen CAS y el superior (pocos) pertenecen al Régimen 276. Es decir, unos pocos ganan más y tienen más beneficios y unos muchos ganan menos y tienen menos beneficios. Evidentemente, no existe una correcta escala salarial.

15. En cuanto a los procedimientos municipales, cabe mencionar que son ineficientes en tiempo. Los plazos son referenciales y pueden demorar inclusive más de un mes o no tener respuesta. Otro problema es la respuesta, ya que entre los pocos trámites respondidos, algunos casos tienen solución, pero en otros casos las respuestas son genéricas y no conllevan a una solución.
16. En número y dimensión de los productos municipales tienen relación directa con el presupuesto que se les asigna. También la política de gestión municipal se reconoce por el nivel de gastos que realiza. Siendo el transporte, planeamiento, ambiente, protección social y vivienda las categorías mayor ejecutadas e importantes. Entre las menos importantes tenemos la seguridad ciudadana, salud, cultura-deporte, comercio, salud y previsión social. Además, de tener poco presupuesto, algunas asignaciones tienen un bajo nivel de ejecución.
17. En cuanto a la corrupción municipal de este periodo inicia con la vacancia del Alcalde Santiago Mozo y donde el teniente alcalde Guido Iñigo lo reemplaza. Se realizaron nueve (9) perfiles donde funcionarios de la gestión Iñigo concertaron con empresas para otorgar la buena pro de perfiles de aprox. 16 millones de soles. El colaborador eficaz quien elaboró los perfiles trabajaba para la municipalidad y para una de las empresas consorciadas ganadoras (Servicios Generales Jhan Marco E.I.R.L.). Se le acusa de la comisión del delito de colusión y peculado. Además el ex Regidor Genaro Soto Mendoza, del periodo 2011-2014, expresa que en su experiencia dentro de la anterior gestión municipal, existe corrupción dentro de la gestión del alcalde y sus funcionarios de confianza.
18. A través de la observación de la Obra C.E.I. N° 652-22, se presume que la corrupción se ha mantenido hasta la actualidad, con las nuevas empresas mencionadas en el caso descrito. Se ha puesto en evidencia un sistema de corrupción silencioso donde empresas utilizan nombres de ingenieros, el personal no tiene implementos de seguridad, no hay cuaderno de

obra, no hay ingeniero supervisor ni residente y finalmente la obra la entregan fuera del plazo.

Según la etapa descriptiva, variable calidad de vida se determina lo siguiente:

19. Con respecto a la seguridad ciudadana, se cuenta con pocos efectivos policiales y serenos en el distrito. Ello hace insostenible la protección al vecino y la disuasión efectiva en el distrito. El nivel delictivo se incrementa. Los homicidios y feminicidios también.
20. La cantidad de áreas verdes se mantiene invariable, pero el área verde de m<sup>2</sup> por habitante disminuye cada año. No existe cuidados y protección de las áreas verdes. Lo que existe son plantaciones eventuales y riegos programados con agua tratada.
21. La limpieza pública es una amenaza latente. El volumen de generación de residuos sólidos se incrementa y los rellenos sanitarios colapsan. Un mínimo de residuos se recicla y las personas cada día elevan su producción de basura.
22. Con respecto a las obras públicas, es el principal gasto que ejecuta la municipalidad en el distrito por administración directa o por contrata. En el periodo 2012-2016, se han gastado más de 176 millones de soles. Se ha paralizado una obra por un monto de más de 7 millones de soles. Las obras ejecutadas tienen una duración programada de 10 años.
23. Un aspecto relevante es la situación financiera actual de la gestión. La liquidez que presenta es saludable, el desempeño es bueno pues recupera las cuentas por cobrar y disminuye las cuentas por pagar. El endeudamiento disminuye aunque se elevó en el año 2016. Y con respecto a la rentabilidad es positiva pero está decreciendo levemente.

## RECOMENDACIONES

1. Para iniciar el proceso de mejorar la gestión municipal, es de importancia estratégica y primordial actualizar lo antes posible el organigrama estructural de la municipalidad.

Se recomienda realizar los siguientes cambios: Crear dos (2) Gerencias: 1. Gabinete a cargo de la Alcaldía, con la función de gestionar las políticas municipales, entre otros. 2. Cultura y Turismo a cargo de la Gerencia Municipal, con la función de promover la cultura y el arte. Además proponer y promover los circuitos turísticos, entre otros.

También, crear dos (2) Sub-gerencias: 1. Comercialización a cargo de la Gerencia de Desarrollo Económico y Empresarial. 2. Desarrollo Ambiental a cargo de la Gerencia de Desarrollo Urbano. Después, cambiar a Gerencias las siguientes tres (3) Sub-gerencias: 1. Unidad de Desarrollo Tecnológico en la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información. 2. Participación Ciudadana en la Gerencia de Participación Vecinal. 3. Unidad de Imagen Institucional en la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional.

Por último redistribuir el resto de órganos y eliminar aproximadamente 10 órganos. Ello permitirá flexibilizar la gestión y disminuir el gasto presupuestal en ese sentido. La actualización del ROF (Reglamento de Organización y Funciones) que integra el organigrama es el inicio, luego se continúa con demás instrumentos administrativos de gestión como son: CAP (Cuadro de Asignación de Personal), PAP (Presupuesto Analítico de Personal), MOF (Manual de Organización y Funciones), MAPRO (Manual de Procedimientos Administrativos), TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) y entre otros TUSNE (Texto Único de Servicios No Exclusivos). Se pensó en un organigrama estructural similar a la Municipalidad de Miraflores.

2. El personal es un aspecto muy importante en cualquier organización, con respecto al personal municipal, es urgente un análisis sobre la escala remunerativa. Si bien existen varios regímenes laborales, el CAS recorta beneficios y es la municipalidad quien elige el tipo de contrato que más le convenga. Es por esta conveniencia que los altos funcionarios ganan más y con beneficios; y el trabajador ordinario todo lo contrario. En este aspecto, no se predica con el ejemplo.

Además, se requiere el análisis de asignación de personal debidamente actualizado ya que al año 2016 tenemos aprox. 760 personas laborando y en el Cuadro de Asignación de Personal Provisional (CAP Provisional) existe menos de 200 personas. Además debe ser debidamente presupuestado.

3. Con respecto a los procedimientos administrativos correspondiente a trámites existen pérdidas de tiempo en horas hombre debido a que no existen plazos determinados por la municipalidad que se puedan cumplir. En este aspecto se recomienda reformular los procedimientos incumplidos y estructurarlos en plazos prudentes y de compromiso.

Otra recomendación sería un análisis evaluativo de los procedimientos existentes, mejorar la eficiencia y eficacia de la información debidamente procesada en un documento de resumen ejecutivo por año, por órganos de dirección, gerencias, sub-gerencias, entre otros.

4. Con respecto a los productos municipales, se diseñan siguiendo una personalidad específica del Alcalde y sus funcionarios, es decir enfocado en las acciones más convenientes relacionado a un pensamiento constructivo y dejando de lado otros como la seguridad ciudadana. Se recomienda pensar en el distrito a largo plazo enfocado no solo en el concreto, sino equilibrarlo e integrarlo con las otras necesidades de la población, como un aspecto integral, pensando en limpieza, salud, educación, cultura, etc.

Es aconsejable equilibrar un presupuesto estratégico y cumplirlo porque si no se sigue el presupuesto diseñado entonces el tiempo y dinero empleados en trazarlo no sirve. La planificación y ejecución del nuevo organigrama estructural ayudará en ese sentido.

5. Con respecto a la corrupción, el tema radica en el aprovechamiento del cargo, los funcionarios integran comisiones en donde finalmente se favorecen a determinadas empresas, en una especie de confidencialidad (a puerta cerrada). La recomendación es que las licitaciones públicas sean públicas, es decir el proceso se lleve a cabo con la participación de los pobladores beneficiados, con el levantamiento de acuerdos firmados y legalizados, con la conformación de comités de vigilancia, fiscalización, entre otros.

Relacionado a este punto, otra recomendación sería tener una OCI independiente orgánica, funcional y presupuestalmente para la mejora de la gestión municipal. La realización de la recomendación depende políticamente del gobierno central con la ley respectiva.

6. Con respecto a la seguridad ciudadana, nadie está libre de la delincuencia. La recomendación es incrementar en 10 millones de soles el presupuesto de seguridad e implementar el plan de seguridad ciudadana con objetivos específicos. Primero disminuir y/o eliminar las zonas de riesgo o el llamado mapa del delito en el distrito. Una recomendación al plan es usar inteligencia, es decir, utilizar personal encubierto entre otras acciones.

7. La limpieza del distrito es un tema de salud e higiene. Se recomienda un plan de reciclaje a gran escala. El reeducar al vecino para que no bote la basura a las calles sino que aprenda a seleccionar la basura por categorías, ello ayudará a ya no tener basura sino que se reutilizará y se gastará menos dinero en el tratamiento y mejor aún se contará con un ingreso extra por el material reciclado. Ganamos un ambiente limpio y una población educada.

8. Con respecto al espacio tridimensional verde, la municipalidad no tiene un control anual de estos espacios en metros cuadrados. La recomendación inicial es realizar el control e inventario de metraje de dicho espacio, además de su situación actual (si está seco o cuidado y que probabilidad tiene de subsistir). Luego la elaboración del plan de mantenimiento de dichas áreas, adicionalmente el plan de implementación de áreas verdes con su respectivo mantenimiento. Por ello es necesario reestructurar los servicios municipales.
  
9. En lo que relativo a obras públicas, se recomienda cumplir con los contratos y los tiempos de entrega de las obras, si no es así existen las penalidades de ley. Además, se recomienda que se trabajen con ingenieros o arquitectos reales y no únicamente en el contrato. Se recomienda también que utilicen y registren todo en el cuaderno de obra, que el profesional responsable utilice los implementos de seguridad al igual que los trabajadores. Los implementos de seguridad son obligatorios, el no usarlos provoca accidentes negligentes en el personal y demuestra poco profesionalismo.
  
10. Con respecto al aspecto financiero de la municipalidad, las deudas y pagos son un tratamiento importante. Se recomienda implementar beneficios a la población a través de la condonación, prescripción y amnistía tributaria de las deudas y multas hasta los cuatro (4) últimos años. La finalidad es la reconciliación con el vecino, el pago actualizado de las deudas y eliminar las cuentas por cobrar mayor a un año. Si no existe el dinero para cancelar las deudas, se recomienda la cancelación mediante servicios por el impuesto adeudado, previa evaluación de desempeño.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ALCALDE, P. (2009). *Calidad*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8497325427>
2. ALLES, M. (2006). *Desempeño por competencias. Evaluación de 360°*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=9506413789>
3. ÁLVAREZ, C. (1998). *Glosario de términos para la administración y gestión de los servicios sanitarios*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479783494>
4. ASOCIACIÓN UNACEM. (2016). *Encuesta Lima cómo vamos: VI Informe de percepción sobre calidad de vida*. Recuperado de: <http://www.limacomovamos.org/cm/wp-content/uploads/2016/01/Encuesta2015.pdf>
5. BENITO, E. (2007). *El arte de la gestión de Confucio*. Recuperado de: <https://books.google.com/books?isbn=8483563428>
6. BERNAL, J. (2014). *Para mejorar tu calidad de vida*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=1463379811>
7. BERNÁRDEZ, M. (2008). *Capital intelectual: creación de valor en la sociedad del conocimiento*. Recuperado de: <https://books.google.com/books?isbn=1434398323>
8. BOHLANDER G., SNELL S., SHERMAN A. (2001). *Administración de recursos humanos, 12a. ed.* México: International Thomson Editores, S.A.
9. CABEDO, S. (2003). *Hacia un concepto integral de calidad de vida: La Universidad y los mayores*. Recuperado de: <https://books.google.com/books?isbn=8480214422>

10. CARTOLÍN, C. (2011). *Informe de auditoría en la identificación de responsabilidades administrativas, civiles y penales como instrumento de control en la gestión pública. (Tesis de maestría, Universidad Nacional mayor de San Marcos)*. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3344/1/Cartolin\\_pc.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3344/1/Cartolin_pc.pdf)
11. CÓDIGO PENAL. [Código]. (2016). Recuperado de: [http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones\\_oficiales/img/CODIGOPENAL.pdf](http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/CODIGOPENAL.pdf)
12. CODISEC-VILLA EL SALVADOR. (21 de marzo del 2016). *Plan Distrital de Seguridad Ciudadana del Distrito de Villa El Salvador 2016*. Recuperado de: [http://www.seguridadidl.org.pe/sites/default/files/archivos/planes\\_locales/PLAN%20DISTRITAL%20DE%20SC%20VES%202016.pdf](http://www.seguridadidl.org.pe/sites/default/files/archivos/planes_locales/PLAN%20DISTRITAL%20DE%20SC%20VES%202016.pdf)
13. CODISEC-VILLA EL SALVADOR. (Enero del 2017). *Plan Local de Seguridad Ciudadana 2017*. Recuperado de: <http://www.munives.gob.pe/WebSite/seguridad/2017/PLSC2017.pdf>
14. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ. (14 de octubre de 1997). *Ley de Elecciones Municipales*. [Ley 26864 de 1997]. Lima. DO: El Peruano. Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/26864.pdf>
15. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ. (21 de julio de 2000). Artículo 14. [Título III]. *Ley General de Residuos Sólidos*. [Ley 27314 de 2000]. Lima. DO: El Peruano. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1519.pdf>
16. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ. (11 de abril de 2001). *Ley del Procedimiento Administrativo General*. [Ley 27444 de 2001]. Lima. DO: El Peruano. Recuperado de: [http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones\\_oficiales/img/27444.pdf](http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/27444.pdf)

17. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ. (30 de enero de 2002). Artículo 4. [Capítulo II]. *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. [Ley 27658 de 2002]. DO: El Peruano. Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27658.pdf>
18. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ. (28 de mayo de 2002). Artículo 25. [Título IV]. *Ley que modifica diversos artículos de la Ley N° 26864 de Elecciones Municipales*. [Ley 27734 de 2002]. DO: El Peruano. Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27734.pdf>
19. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ. (23 de julio de 2002). Definiciones básicas [Disposiciones Finales]. *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República*. [Ley 27785 de 2002]. DO: El Peruano. Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27785.pdf>
20. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ. (13 de agosto de 2002). Artículo 3. [Capítulo I]. *Ley del Código de Ética de la Función Pública*. [Ley 27815 de 2002]. DO: El Peruano. Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27815.pdf>
21. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ. (12 de febrero de 2003). Artículo 2. [Capítulo I]. *Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana*. [Ley 27933 de 2003]. DO: El Peruano. Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27933.pdf>
22. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ. (27 de mayo de 2003). Artículo 26. [Título III]. *Ley Orgánica de Municipalidades*. [Ley 27972 de 2003]. DO: El Peruano. Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27972.pdf>

23. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ. (01 de noviembre de 2003). *Ley de Partidos Políticos*. [Ley 28094 de 2003]. DO: El Peruano. Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28094.pdf>
24. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ. (5 de marzo de 2009). Artículo 3. [Título I]. *Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental*. [Ley 29325 de 2009]. DO: El Peruano. Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29325.pdf>
25. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ. (25 de diciembre de 2009). Artículo 22. [Título V]. *Ley que modifica la Ley de Partidos Políticos*. [Ley 29490 de 2009]. DO: El Peruano. Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29490.pdf>
26. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ. (7 de diciembre de 2010). Artículo 45. [Título III]. *Ley que modifica la ley núm. 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República*. [Ley 29622 de 2010]. DO: El Peruano. Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29622.pdf>
27. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ. (26 de noviembre de 2013). *Ley que incorpora la pena de multa para los delitos cometidos por funcionarios públicos*. [Ley 30111 de 2013]. DO: El Peruano. Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30111.pdf>
28. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ. (19 de mayo de 2015). *Ley que modifica el artículo 23 de la Ley 28094, Ley de Partidos Políticos, estableciendo requisitos adicionales en la declaración de Hoja de Vida de candidatos a cargos de elección popular*. [Ley 30326 de 2015]. DO: El Peruano. Recuperado de:

[http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/TraDocEstProc/Expvirt\\_2011.nsf/Repexpvirt?OpenForm&Db=201100428&View](http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/TraDocEstProc/Expvirt_2011.nsf/Repexpvirt?OpenForm&Db=201100428&View)

29. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ. (30 de enero de 2015). *Ley que prohíbe la suspensión de la ejecución de la pena a los delitos cometidos por funcionarios y servidores públicos*. [Ley 30304 de 2015]. DO: El Peruano. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/TraDocEstProc/Expvirt\\_2011.nsf/Repexpvirt?OpenForm&Db=201102529&View](http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/TraDocEstProc/Expvirt_2011.nsf/Repexpvirt?OpenForm&Db=201102529&View)
30. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. [Const.] (1993). Recuperado de: [http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones\\_oficiales/img/Const-peru-oficial.pdf](http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/Const-peru-oficial.pdf)
31. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. (2016). *Informe de Gestión 2009-2016*. Recuperado de: [http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/76b95b9a-6089-45c7-9144-e7f084230a62/Informe\\_Gestion\\_2009\\_2016.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=76b95b9a-6089-45c7-9144-e7f084230a62](http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/76b95b9a-6089-45c7-9144-e7f084230a62/Informe_Gestion_2009_2016.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=76b95b9a-6089-45c7-9144-e7f084230a62)
32. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. (2015). *Sistema de Información de Obras Públicas: Obras paralizadas*. Recuperado de: [http://190.216.115.8/cc/prod/Boletin\\_07\\_2015.pdf](http://190.216.115.8/cc/prod/Boletin_07_2015.pdf)
33. CUATRECASAS, LI. (2012). *Gestión de la calidad total*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8499693539>
34. DÁVILA, J. (2005). *Perú: Gobiernos locales y pueblos indígenas*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8791563127>

35. DEL CID, A.; MENDEZ, R.; SANDOVAL, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología. 2da. ed.* México. Pearson Educación. 219 p.
36. DOMÍNGUEZ, X. (2011). *Psicología de la persona*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8498407680>
37. ESTEBAN, A., MADARIAGA, J., NARROS, M., OLARTE, C., REINARES, E., SACO, M. (2008). *Principios de marketing. 3ra. ed.* Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=847356572X>
38. FERNÁNDEZ, V. (2006). *Desarrollo de sistemas de información. Una metodología basada en el modelado*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8483018624>
39. FERNÁNDEZ, E. (2010). *Administración de empresas. Un enfoque interdisciplinar*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8497328027>
40. FERRANDO, M.; GRANERO, J. (2005). *Calidad total. Modelo EFQM de la excelencia*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8496169685>
41. GÓMEZ, A. (2014). *El verde urbano de las ciudades de Salamanca, Valladolid y Zamora: Delimitación, localización y percepción*. Recuperado de: <https://books.google.com/books?isbn=849012423X>
42. GÓMEZ, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=9875910260>
43. GONZÁLEZ, F. (Ed.). (2005). *Gestión de calidad en la organización y dirección de centros escolares*. Recuperado de: <https://books.google.com/books?isbn=8436941179>

44. GONZÁLEZ, M.; OLIVARES, S.; GONZÁLEZ, N.; RAMOS, J. M. (2014). *Planeación e integración de los recursos humanos. Capital humano*. Recuperado de: <https://books.google.com/books?isbn=6074389543>
45. GORDILLO, A. (2015). *Tratado de Derecho Administrativo y obras selectas: Marchas y contramarchas en economía y derecho administrativo*. Recuperado de: [http://www.gordillo.com/pdf\\_tomo11/secc6/ca2.pdf](http://www.gordillo.com/pdf_tomo11/secc6/ca2.pdf)
46. HUACO, E. (2011). *El diseño organizacional de la municipalidad distrital y la propuesta de un modelo alternativo con producción de servicios con estándares de productividad satisfactorios (caso: Municipalidad Distrital de Pueblo Libre)*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional mayor de San Marcos). Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1474/1/Huaco\\_pe.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1474/1/Huaco_pe.pdf)
47. IGLESIAS, J. (Ed.). (2003). *Actas de los XIII cursos monográficos sobre el patrimonio histórico (Reinosa julio-agosto 2002)*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8481023507>
48. INSTITUTO METROPOLITANO DE PLANIFICACIÓN. (2010). *Inventario de áreas verdes a nivel metropolitano*. Recuperado de: <http://www.urbanistasperu.org/imp/inventariodeareasverdes/PDF/Inventario%20de%20Areas%20Verdes%20a%20nivel%20Metropolitano.pdf>
49. ISO 9000. (2005). *Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario*. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
50. ISO 9001. (2015). *Sistemas de gestión de calidad – Requisitos*. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

51. JIMÉNEZ, B. (2001). *La contaminación ambiental en México: causas, efectos y tecnología apropiada*. Recuperado de: <https://books.google.com/books?isbn=968186042X>
52. KOTLER, P., ARMSTRONG, G. (2003). *Fundamentos de marketing. Sexta ed.* Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=9702604001>
53. LANDEAU, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Recuperado de: <https://books.google.com/books?isbn=9803542141>
54. MARCHETTI, P., BARBOZA, P. (2014). *Impacto de la inversión pública en la calidad de vida en Lima Metropolitana durante los años 2007 al 2013. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo)*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/PEDROARTUROBARBOZAZE/impacto-de-la-inversin-pblica-en-la-calidad-de-vida-en-lima-metropolitana-durante-los-aos-2007-al-2013>
55. MARÍN, A. (2011). *Sociología: el estudio de la realidad social*. Recuperado de: <https://books.google.com/books?isbn=8431327669>
56. MEJÍAS, C. (2010). *El sillón vacío: selección y outplacement de talentos en el siglo XXI*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=9506415870>
57. MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS. (21 de enero de 2018). *Portal de Transparencia Económica - Consulta amigable*. Recuperado de: <http://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx>
58. MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS. (22 de enero de 2018). *Portal de Transparencia – Proveedores del Estado*. Recuperado de: <http://apps5.mineco.gob.pe/proveedor/>

59. MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS. (10 de diciembre de 2015). Anexo definiciones. [Anexo único]. *Reglamento de la Ley de Contrataciones con el Estado*. [Decreto Supremo 350-2015-EF]. Lima. DO: El Peruano. Recuperado de: [http://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/Reglamento%20de%20la%20Ley%20N%C2%BA%2030225\\_0.pdf](http://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/Reglamento%20de%20la%20Ley%20N%C2%BA%2030225_0.pdf)
60. MINISTERIO DEL AMBIENTE. (2016). *Planificando el espacio público para la integración, con enfoque de ciudades sostenibles. El caso del Parque Ecológico Nacional Antonio Raimondi y el Parque Ecológico Voces por el Clima (2011-2016)*. Recuperado de: <http://www.minam.gob.pe/informessectoriales/wp-content/uploads/sites/112/2016/07/ciudades.compressed.pdf>
61. MINISTERIO DEL INTERIOR. (4 de diciembre de 2014). Artículo 3. [Título I]. *Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana*. [Decreto Supremo 011-2014-IN]. Lima. DO: El Peruano. Recuperado de: [http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2015/02/2014-12-04\\_ASAJWDOPAGQTXOARLYCW.pdf](http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2015/02/2014-12-04_ASAJWDOPAGQTXOARLYCW.pdf)
62. MOLLERICONA, J.; TININI, N.; PAREDES, A. (2007). *La seguridad ciudadana en la ciudad de El Alto: fronteras entre el miedo y la acción vecinal*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=9995432056>
63. MONTERO, D., FERNANDEZ, P. (2012). *Calidad de vida, inclusión social y procesos de intervención*. Recuperado de: <https://books.google.com/books?isbn=8498303516>
64. MONTES, J., GONZÁLEZ, P. (2006). *Selección de Personal: La búsqueda del candidato adecuado*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8498393361>

65. MORENO, M. (2001). *La reorganización territorial del ayuntamiento rural. Un enfoque alternativo para la modernización de los municipios rurales del país en los umbrales del siglo XXI*. Recuperado: <https://books.google.com/books?isbn=9688568651>
66. MORENO, P. (2009). *Reinventando el periódico: Una estrategia para la supervivencia de la prensa diaria*. Recuperado de: <https://books.google.com/books?isbn=849373764X>
67. MUNCHARAZ, M. (2013). *Proyecto y diseño de áreas verdes*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8484766462>
68. MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA. (28 de diciembre de 2014). Artículo 5. [Título I]. *Ordenanza para la Conservación y Gestión de Áreas Verdes en la Provincia de Lima*. [Ordenanza 1852 de 2014]. DO: El Peruano. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Ordenanza%201852.pdf>
69. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR. (28 de diciembre de 2015). *Ordenanza que aprueba Estructura Orgánica*. [Ordenanza Municipal N° 339-2015-MVES]. DO: El Peruano. Recuperado de: [http://www.munives.gob.pe/WebSite/municipalidad/Inf\\_Leg/Ord\\_Mun/2015/mayo/ORDENANZA%20MUNICIPAL%20339-2015.pdf](http://www.munives.gob.pe/WebSite/municipalidad/Inf_Leg/Ord_Mun/2015/mayo/ORDENANZA%20MUNICIPAL%20339-2015.pdf)
70. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR. (20 de diciembre de 2016). *Ordenanza que modifica el Texto Único de Procedimientos Administrativos*. [Ordenanza Municipal N° 360-2016-MVES]. DO: El Peruano. Recuperado de: [http://www.munives.gob.pe/WebSite/municipalidad/Inf\\_Leg/Ord\\_Mun/2016/diciembre/ORDENANZA%20360-2016.pdf](http://www.munives.gob.pe/WebSite/municipalidad/Inf_Leg/Ord_Mun/2016/diciembre/ORDENANZA%20360-2016.pdf)
71. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR. (13 de enero de 2015). *Ordenanza que aprueba el Cuadro de Asignación de Personal Provisional*. [Ordenanza

Municipal N° 321-2015-MVES]. DO: El Peruano. Recuperado de:  
[http://www.munives.gob.pe/WebSite/municipalidad/Inf\\_Leg/Ord\\_Mun/2015/mayo/ORD  
ENANZA%20321-2015.pdf](http://www.munives.gob.pe/WebSite/municipalidad/Inf_Leg/Ord_Mun/2015/mayo/ORD_ENANZA%20321-2015.pdf)

72. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR - OFICINA DE PLANEAMIENTO, RACIONALIZACIÓN Y PRESUPUESTO (2014). *Manual de Clasificación de Cargos*. Recuperado de:  
[http://www.munives.gob.pe/WebSite/MANUAL\\_SOLO.pdf](http://www.munives.gob.pe/WebSite/MANUAL_SOLO.pdf)

73. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR (2016). *Plan de Desarrollo Local Concertado 2017 - 2021*. Recuperado de:  
[http://www.munives.gob.pe/WebSite/municipalidad/PlandeDesarrolloLocalConcertado/P  
DLC2017-2021MVES.pdf](http://www.munives.gob.pe/WebSite/municipalidad/PlandeDesarrolloLocalConcertado/PDLC2017-2021MVES.pdf)

74. NAVA, V., JIMÉNEZ, A. (2005). *ISO 9000:2000. Estrategias para implementar la norma de calidad para la mejora continua*. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?isbn=9681863496>

75. NOSNIK, A. (2005). *Culturas organizacionales. Su origen consolidación y desarrollo*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8497450876>

76. OCAÑA, J. (2012). *Gestión de proyectos con mapas mentales*. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?isbn=8415787022>

77. ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL. (2014). *La fiscalización ambiental en residuos sólidos*. Recuperado de:  
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Brochure%20RRSS10%20individual%20completo.pdf>

f

78. PÉREZ, J. (2010). *Gestión por procesos*. Recuperado de: <https://books.google.com/books?isbn=8473566971>
79. POLLITT, C., BOUCKAERT, G. (2010). *La reforma de la gestión pública: un análisis comparado*. Recuperado de: <https://books.google.com/books?isbn=8473512839>
80. PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS. (24 de enero de 2014). *Decreto Supremo que convoca a Elecciones Regionales y Municipales*. [Decreto Supremo 009-2014-PCM]. Lima. DO: El Peruano. Recuperado de: <http://spij.minjus.gob.pe/normas/textos/240114T.pdf>
81. PROÉTICA. (2015). *Novena encuesta anual sobre corrupción - 2015*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/292794637/Novena-Encuesta-nacional-sobre-percepciones-de-la-corrupcion-2015>
82. QUIROZ, A. (2013). *Historia de la corrupción en el Perú*. Lima: IEP; Instituto de Defensa Legal. 499 p.
83. REAL ACADEMIA DE LA LENGUA (2014). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua*. (23.a ed.) Consultado en: <http://www.rae.es/>
84. RODRÍGUEZ, J.; PIERDANT, A.; RODRÍGUEZ, E. (2016). *Estadística para administración*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=6077444901>
85. RODRÍGUEZ, I. (Coord.). (2006). *Principios y estrategias de marketing*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8497882849>
86. RODRÍGUEZ, J.C. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos. Un enfoque tradicionalmente nuevo sobre gestión de personas*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8497882768>

87. SANDOVAL, L. (2009). *Guía de la Estructura de Costos del Servicio de Limpieza Pública*. Recuperado de: <http://www.minam.gob.pe/calidadambiental/wp-content/uploads/sites/22/2013/10/Gu%C3%ADa-de-la-Estructura-de-Costos.pdf>
88. SÁNCHEZ, F. (2003). *Planificación estratégica y gestión pública por objetivos*. Recuperado de: <https://books.google.com/books?isbn=9213221517>
89. SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA. (21 de diciembre del 2017). *Solicitudes de ratificación de arbitrios municipales*. Recuperado en: <https://www.sat.gob.pe/website9/Tramites/Ordenanzas/RatificacionOrdenanzas/ArbitriosMunicipales>
90. SORIA, B. (2011). *Diccionario Municipal Peruano. 2da. ed.* Recuperado de: [http://www.kas.de/wf/doc/kas\\_30612-1522-4-30.pdf?120328160516](http://www.kas.de/wf/doc/kas_30612-1522-4-30.pdf?120328160516)
91. TAMAYO, M. (2004). *El proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=9681858727>
92. TRANSPARENCIA INTERNACIONAL. (2016). *¿Qué es la corrupción?* Recuperado de: <https://www.transparency.org/what-is-corruption/>
93. VILORIA, G., NEVADO, D., LÓPEZ V. (2008). *Medición y valoración del capital intelectual*. Recuperado de: <https://books.google.com/books?isbn=8488723962>
94. YUNI, J.; URBANO, C. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=9875910201>

## VIDEOS:

1. Latina.pe (15 de diciembre de 2013). *Sospechosas licitaciones otorgaron a empresas de una sola familia ocho proyectos.* [Archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=16bjUUjvnrQ&feature=share>
2. América Noticias (13 de febrero de 2014). *Estos son los distritos con más y menos policías.* [Archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=tUCnefbq-g4>
3. Americatv.com.pe (19 de junio de 2014). *Guido Iñigo Alcalde de Villa El Salvador, es denunciado gravemente.* [Archivo de video]. Recuperado de: <http://www.americatv.com.pe/a-las-once/noticia/guido-inigo-peralta-alcalde-villa-salvador-denunciado-gravemente-noticia-7906>
4. 24 Horas. (25 de julio de 2014). *Villa El Salvador: sorprenden a funcionario recibiendo coima de 1500 soles.* [Archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=MmgUfTVJdD0>
5. Panorama. (13 de septiembre de 2015). *Delincuencia en Villa El Salvador: Nadie se salva.* [Archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=eY-YM8fbseo>
6. 24 Horas. (22 de enero de 2015). *Mueren presuntos delincuentes tras feroz balacera en Villa El Salvador.* [Archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=GBFDD2DiRZQ>
7. Latina.pe (22 de junio de 2015). *Delincuentes negaron haber disparado contra Kiara Torres en pizzería.* [Archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=3pa78avulkQ>

8. Amigos De Villa. (5 de mayo de 2016). *En caso que compromete gestión Iñigo: Por tercera vez se suspende audiencia.* [Archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=hEBFLZgIUQY&t=105s>
9. Panamericana Televisión. (21 de abril de 2016). *Eliobaldo Berrú: padre de niño violado y asesinado aún busca justicia.* [Archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=LKidaXWsshU>
10. Amigos De Villa. (26 de mayo del 2016). *La denuncia de la fiscalía sobre la gestión Iñigo.* [Archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=s2WIC305RWc&t=25s>
11. Municipalidad Villa El Salvador. (8 de julio de 2016). *Discurso del Alcalde Guido Iñigo en el CODISEC.* [Archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=tMLCZ5Mi6O0>

#### AUDIOS:

1. Radio Stereo Villa. (12 de septiembre de 2014). *Dictan orden de comparecencia restringida en contra de alcalde Guido Iñigo. Viernes.* [Archivo de audio]. Recuperado de: <http://stereovilla.pe/dictan-orden-de-comparecencia-restringida-en-contra-de-alcalde-guido-inigo-y-otros-6-funcionarios/>
2. Radio Stereo Villa. (27 de junio de 2014). *Villa El Salvador: Alcalde en el ojo de tormenta por irregularidades en construcción de obras públicas.* [Archivo de audio]. Recuperado de: <http://stereovilla.pe/villa-el-salvador-alcalde-en-el-ojo-de-la-tormenta-por-irregularidades-en-construccion-de-obra-publicas/>

3. Radio Stereo Villa. (18 de febrero de 2015). *Alcalde se aumenta el sueldo en Villa El Salvador*. [Archivo de audio]. Recuperado de: <http://stereovilla.pe/consejo-municipal-justifica-incremento-de-sueldos-por-el-aumento-de-la-poblacion-electoral/>
  
4. Radio Stereo Villa. (26 de enero de 2016). *Genaro Soto: Guido contrató empresas familiares para realizar obras*. [Archivo de audio]. Recuperado de: <http://stereovilla.pe/genaro-soto-guido-contrato-empresas-familiares-para-realizar-obras/>

## ANEXOS

### Anexo N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Tema: “Gestión Municipal y la Calidad de Vida de la Población del distrito de  
Villa El Salvador años 2012-2016.”

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSION</b>
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>INDEPEND. (X)</b>	<b>INDEPEND. (X)</b>
¿En qué medida la gestión municipal impacta con la calidad de vida de la población del distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016?	Determinar en qué medida la gestión municipal impacta con la calidad de vida de la población del distrito de Villa el Salvador en el periodo 2012-2016.	La gestión municipal impacta con la calidad de vida de la población del distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016.	Gestión Municipal	Personal
				Procesos
				Productos
				Corrupción
<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICAS</b>		
¿En qué medida la calidad de vida de la población se relaciona significativamente con el personal en la gestión municipal del distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016?	Analizar en qué medida la calidad de vida de la población se relaciona significativamente con el personal en la gestión municipal del distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016.	La calidad de vida de la población impacta significativamente con el personal en la gestión municipal del distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016.	<b>DEPEND. (Y)</b>	<b>DEPEND. (Y)</b>
				Serenazgo
				Limpieza pública
¿En qué medida la calidad de vida de la población se relaciona significativamente con la corrupción en la gestión municipal del distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016?	Establecer en qué medida la calidad de vida de la población se relaciona significativamente con la corrupción en la gestión municipal del distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016.	La calidad de vida de la población impacta significativamente con la corrupción en la gestión municipal del distrito de Villa El Salvador en el periodo 2012-2016.	Calidad de Vida de la Población	Áreas verdes
				Obras públicas

Elaboración propia.

Anexo N° 2: Plantilla de encuestas a los vecinos del Grupo 21<sup>a</sup> del Segundo Sector, Distrito de Villa El Salvador. Parte 1.

DIMENSIÓN	N°	ENUNCIADOS DE EVALUACIÓN MUNICIPAL	RESPUESTAS (MARQUE CON UN ASPA)				
			Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Personal	1	Los funcionarios municipales y el personal no demuestran su experiencia y conocimientos al resolver los problemas de sus vecinos.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	2	Los funcionarios y servidores municipales actúan con un alto nivel de responsabilidad en las acciones que realizan.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	3	Los funcionarios y servidores municipales trabajan muy independientes y solo realizan consultas a sus jefes cuando le es conveniente.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	4	Los funcionarios y servidores municipales nunca trabajan pensando en el bienestar futuro de sus vecinos, solo en cobrar.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Procesos	5	Los funcionarios municipales no tienen conocimiento del control de calidad en sus obras y servicios.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	6	Los funcionarios y servidores municipales demoran o alargan los problemas a sus vecinos.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	7	Los funcionarios y servidores municipales nunca hacen un cumplimiento real de sus funciones.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	8	En los funcionarios y servidores municipales no existe comunicación para resolver los problemas de sus vecinos.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Productos	9	Los vecinos sienten siempre una agradable satisfacción en los servicios que brinda la municipalidad.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	10	Estoy satisfecho del servicio que me da la municipalidad.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	11	La municipalidad tiene una mala imagen ante cualquier vecino.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Corrupción	12	En general todos los servicios que brinda la municipalidad son muy buenos.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	13	En general siempre existen pérdidas de dinero o bienes de la municipalidad y nadie hace nada.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	14	La municipalidad como institución es mal vista por su nivel de corrupción.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	15	Toda responsabilidad de corrupción municipal recae principalmente en sus funcionarios.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	16	Yo nunca denuncié la corrupción por miedo a las represalias.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Elaboración propia.

Anexo N° 2: Plantilla de encuestas a los vecinos del Grupo 21<sup>a</sup> del Segundo Sector, Distrito de Villa El Salvador. Parte 2.

DIMENSIÓN	N°	ENUNCIADOS DE EVALUACIÓN MUNICIPAL	RESPUESTAS (MARQUE CON UN ASPA)				
			Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Serenazgo	17	He sido agredido muchas veces por la delincuencia.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	18	El pedido de auxilio de los vecinos es atendido muy rápidamente por los serenos.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	19	La cantidad de serenos que trabajan en el distrito es suficiente para la delincuencia existente.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	20	Villa El Salvador es el distrito más inseguro de la capital.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Áreas verdes	21	Existe suficientes áreas verdes en los grupos residenciales y principales avenidas.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	22	Toda área verde del distrito está bien cuidada y protegida.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	23	Los microbuses siempre fastidian con fuertes ruidos en los paraderos.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	24	Yo nunca riego y cuido una planta en mi distrito.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Limpieza pública	25	Los vecinos siempre botan mucha basura a diario y no respetan la vía pública.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	26	Yo a veces voto un poco de basura en cualquier lugar o a cualquier hora.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	27	El camión recolector siempre viene diariamente a recoger la basura.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	28	Siempre viene un personal de limpieza una hora al día a recoger basura.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Obras públicas	29	Todas las principales calles y avenidas del distrito están adecuadamente señalizadas.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	30	Todos los grupos residenciales tienen sus pistas y veredas adecuadamente señalizadas.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	31	Únicamente se construyen avenidas y principales calles pero no se acondicionan con semáforos o señales adecuadas.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	32	Siempre existe y va a existir corrupción entre el Alcalde y los contratistas favorecidos con obras.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Elaboración propia.