

Universidad Nacional del Altiplano

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social



LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA DETERMINACIÓN DE IMAGEN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA – 2010

TESIS

Presentada por :

Bach. JAVIER COLQUE VILCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

**Puno – Perú
2010**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

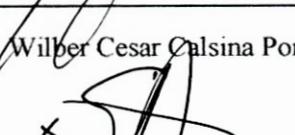
LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA DETERMINACIÓN DE
IMAGEN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA –
2010

Tesis presentada por:
Javier Colque Vilca



Para optar el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social aprobado por
el jurado revisor conformado por:

Miembros del jurado:

Presidente	:	 _____
		Dr. Mario García Tejada
1er. Miembro	:	 _____
		Lic. Romel Montesinos Condo
2do. Miembro	:	 _____
		Dr. Wilber Cesar Calsina Ponce
Asesor	:	 _____
		Dr. Ciro Saturnino Puma Portugal

Tema: Imagen institucional

Área: Relaciones Públicas

DEDICATORIA

*Con todo el cariño, a la
memoria de mi madre Lucila.*

*A mi padre Héctor,
por su apoyo incondicional.*

*A mis hermanos Cristian y Fidel
por su contribución constante.*

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, por haberme permitido estudiar en sus claustros, y permitirme ser un profesional en Ciencias de la Comunicación Social.
- A la Escuela Profesional de Ciencia de la Comunicación Social, de la Facultad de Ciencias Sociales, en especial a los docentes y compañeros, por brindarme su confianza.
- A la Municipalidad Distrital de Huatta, en especial al personal administrativo por el apoyo y colaboración en el trabajo de campo para la elaboración del presente trabajo de investigación.
- Al docente, Dr. Ciro Puma Portugal quien de manera desinteresada apoyó y contribuyó en el asesoramiento del presente trabajo.
- Al docente, Dr. Mario García Tejada, quien me dio la idea e iniciativa de desarrollar y ejecutar el presente trabajo.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTOS.....	4
ÍNDICE.....	5
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2. PROBLEMA PRINCIPAL.....	16
1.3. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	17
1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.7. OBJETIVO GENERAL.....	19
1.8. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	20
2.1.1. LA IMAGEN INSTITUCIONAL.....	20
2.1.2. LOS SERVICIOS EN SECTOR PÚBLICO.....	22
2.1.3. OPINION PÚBLICA.....	28
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	32
2.2.1. IMAGEN INSTITUCIONAL.....	32
2.2.2. IDENTIDAD CORPORATIVA.....	33
2.2.3. SERVICIO.....	33
2.2.4. CALIDAD.....	33
2.2.5. MUNICIPALIDAD.....	33
2.2.6. OPINIÓN.....	33
2.2.7. CIUDADANÍA.....	33
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	34
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	34
2.3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	34

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. NIVEL DE ANÁLISIS	36
3.2. EJES DE ANÁLISIS	36
3.3. DIMENSIONES	36
3.4. UNIDAD DE OBSERVACIÓN.....	36
3.5. MÉTODO	36
3.6. INSTRUMENTOS	36
3.7. UNIVERSO Y MUESTRA	36

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

4. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA	38
4.1. SITUACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD	38
4.2. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS	39
4.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA	40

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA DEL DISTRITO DE HUATTA, CON RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA	42
5.1.1. La opinión de la ciudadanía con respecto a la prestación de los servicios públicos	43
5.1.2. La opinión de la ciudadanía con respecto a la prestación de los servicios públicos	60
5.2. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA, PARA CONOCER SU OPINIÓN CON RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	70
5.2.1. La entrevista a los funcionarios de la municipalidad distrital de Huatta	71
5.2.2. La entrevista a los funcionarios de la municipalidad distrital de Huatta	88
CONCLUSIONES.....	99
RECOMENDACIONES	100
BIBLIOGRAFÍA	101
ANEXOS	103

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01	MUESTRA DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA.....	43
TABLA N° 02	SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD (*)	43
TABLA N° 03	CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	46
TABLA N° 04	LA INFORMACIÓN, RESPECTO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS	48
TABLA N° 05	LA CONFORMIDAD Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS	50
TABLA N° 06	LA ATENCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	52
TABLA N° 07	EXPECTATIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD	54
TABLA N° 08	PERMANENCIA Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD	56
TABLA N° 09	LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	58
TABLA N° 10	LA COMUNICACIÓN CON LA POBLACIÓN DURANTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	60
TABLA N° 11	LA GESTIÓN MUNICIPAL, EN CUANTO AL OTORGAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS A LA POBLACIÓN	62
TABLA N° 12	EL PROFESIONALISMO DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD	64
TABLA N° 13	RESPONSABILIDAD EN EL OTORGAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS A LA POBLACIÓN	66
TABLA N° 14	COMPETENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL EN RELACIÓN A OTRAS MUNICIPALIDADES	68
TABLA N° 15	LISTA DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA.....	70
TABLA N° 16	LISTA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA A LA POBLACIÓN	71

TABLA N° 17	¿CÓMO CONSIDERA UD. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA A LA POBLACIÓN?	74
TABLA N° 18	INFORMACIÓN QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD A LA POBLACIÓN	76
TABLA N° 19	CONFORMIDAD Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS	78
TABLA N° 20	LA ATENCIÓN AL PÚBLICO POR PARTE DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL.....	80
TABLA N° 21	EXPECTATIVAS RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	82
TABLA N° 22	PERMANENCIA Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD	84
TABLA N° 23	COSTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD	86
TABLA N° 24	LA COMUNICACIÓN ENTRE LA MUNICIPALIDAD Y LA POBLACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	88
TABLA N° 25	LA GESTIÓN MUNICIPAL RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	90
TABLA N° 26	EL PROFESIONALISMO DEL PERSONAL ENCARGADO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	92
TABLA N° 27	RESPONSABILIDAD EN LA MUNICIPALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	94
TABLA N° 28	COMPETENCIA DE LA MUNICIPALIDAD EN RELACIÓN A OTRAS MUNICIPALIDADES	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01	SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD	44
GRÁFICO N° 02	CALIDAD DE SERVICIOS	47
GRÁFICO N° 03	LA INFORMACIÓN, RESPECTO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS	49
GRÁFICO N° 04	LA CONFORMIDAD Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS	51
GRÁFICO N° 05	LA ATENCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	52
GRÁFICO N° 06	EXPECTATIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD.....	54
GRÁFICO N° 07	PERMANENCIA Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD	56
GRÁFICO N° 08	LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	58
GRÁFICO N° 09	LA COMUNICACIÓN CON LA POBLACIÓN DURANTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	61
GRÁFICO N° 10	LA GESTIÓN MUNICIPAL, EN CUANTO AL OTORGAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS A LA POBLACIÓN	63
GRÁFICO N° 11	EL PROFESIONALISMO DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD.....	65
GRÁFICO N° 12	RESPONSABILIDAD EN EL OTORGAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS A LA POBLACIÓN	67
GRÁFICO N° 13	COMPETENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL EN RELACIÓN A OTRAS MUNICIPALIDADES	69
GRÁFICO N° 14	LISTA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA A LA POBLACIÓN.....	72
GRÁFICO N° 15	¿CÓMO CONSIDERA UD. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA A LA POBLACIÓN?.....	75
GRÁFICO N° 16	INFORMACIÓN QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD A LA POBLACIÓN.....	77
GRÁFICO N° 17	CONFORMIDAD Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS	79
GRÁFICO N° 18	LA ATENCIÓN AL PÚBLICO POR PARTE DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL.....	81
GRÁFICO N° 19	EXPECTATIVAS RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	83
GRÁFICO N° 20	PERMANENCIA Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD	85
GRÁFICO N° 21	COSTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD.....	87
GRÁFICO N° 22	LA COMUNICACIÓN ENTRE LA MUNICIPALIDAD Y LA POBLACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	89
GRÁFICO N° 23	LA GESTIÓN MUNICIPAL RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	91

GRÁFICO N° 24

GRÁFICO N° 25 RESPONSABILIDAD EN LA MUNICIPALIDAD EN LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS95

GRÁFICO N° 26 COMPETENCIA DE LA MUNICIPALIDAD EN RELACIÓN A
OTRAS MUNICIPALIDADES97

RESUMEN

El planteamiento del problema nos lleva al estudio del presente trabajo de investigación es preguntarnos qué importante viene a ser los Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Huatta para los ciudadanos y ciudadanas de esa localidad, como también la finalidad de conocer la opinión de la propia ciudadanía sobre dicho aspecto que involucra a cualquier poblador, pues los servicios son de vital importancia para el ciudadano. Nuestro objetivo es determinar la relación que tienen los Servicios Públicos y la imagen de la municipalidad respecto a los ciudadanos, que vienen a ser las principales fuentes de nuestra investigación de brindarnos su opinión. Frente a ello, nuestra respuestas son muy evidentes en destacar, pues los servicios públicos que son de competencia para la población, hace evidencia el descontento, el malestar en sus pobladores, como resultado genera la mala imagen en la institución municipal, que viene a ser la principal entidad del distrito en atender las necesidades colectivas. Las opiniones de la población nos dan un resultado que los servicios públicos, simplemente son de modo deficiente y negativa en el pensar y actuar, tal resultado se debe a la falta de capacidad, la responsabilidad pública y el compromiso de las mismas autoridades que hacen lo suficiente en mejorar, y agregar a ello las limitaciones económicas y materiales la entidad pública. Para ello, se aplicó el método científico de profundidad de describir y explicar las dos variables: Servicios Públicos e Imagen Institucional. Las técnicas e instrumentos fue el cuestionario de preguntas dirigida a la población y el banco de preguntas, entrevista dirigida a las autoridades municipales, quienes expresaron sus puntos de vista respecto a nuestro tema. Como resultado nuestra investigación, podemos decir que los servicios públicos que otorga la municipalidad a la población es sumamente deficiente a diversos factores como la calidad del servicio, a la información que es muy limitada por la institución, como también a la pésima gestión municipal al que consideran de regular para abajo. Para el presente se tomaron 380 personas como muestra y 24 funcionarios públicos quienes colaboraron para el presente trabajo

PALABRAS CLAVE: Servicios públicos, imagen institucional, administración municipal, gestión pública.

ABSTRACT

The approach of the problem leads us to the study of this research work is to ask what is important to be the Public Services of the District Municipality of Huatta for citizens of that town, as well as the purpose of knowing the opinion of the citizens themselves about this aspect that involves any resident, because the services are of vital importance for the citizen. Our objective is to determine the relationship that Public Services have and the image of the municipality with respect to citizens, who come to be the main sources of our research to give us their opinion. Faced with this, our answers are very evident in highlighting, because the public services that are of competence for the population, makes evident the discontent, the discomfort in its inhabitants, as a result it generates bad image in the municipal institution, which comes to be the main entity of the district in meeting collective needs. The opinions of the population give us a result that public services are simply deficient and negative in thinking and acting, this result is due to the lack of capacity, public responsibility and the commitment of the same authorities that do enough to improve, and add to it the economic and material limitations of the public entity. For this, the depth scientific method was applied to describe and explain the two variables: Public Services and Institutional Image. The techniques and instruments were the questionnaire of questions addressed to the population and the bank of questions, interview addressed to the municipal authorities, who expressed their views on our subject. As a result of our research, we can say that the public services provided by the municipality to the population are extremely deficient to various factors such as the quality of the service, the information that is very limited by the institution, as well as the bad municipal management to which they consider of regular down. For the present, 380 people were taken as a sample and 24 public officials who collaborated for the present work

KEY WORDS: Public services, institutional image, municipal administration, public management.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Los servicios públicos en la municipalidades provinciales y distritales genera mucha importancia en la calidad de vida de cualquier ser humano, pues los municipios están en su obligación de brindar una calidad de servicios que establecen según a la Ley Orgánica de Municipalidades Nro. 27972. En dicha norma se establece de ocho servicios definidos que las municipalidades provinciales y distritales deben cumplir en asistencia a la ciudadanía, con una finalidad que debe ser mejorar las condiciones de vida del vecindario donde se localiza el municipio.

Pues dichos servicios públicos ya mencionados abarcan desde organizar los espacios físicos como calles, avenidas, asentamientos humanos; pasando por la salud de la población como la limpieza de calles, servicios higiénicos, postas médicas. Otro de los servicios que deben cumplir las municipalidades es atender el transporte, vialidad de autos, de personas y la señalización de estas y el resguardo de la integridad física de sus ciudadanos mediante la seguridad ciudadana.

Para el poblador es también importante la educación, la cultura y el deporte que debe preocuparle a cualquier municipalidad en atender en dicho servicio, como construcción de aulas, implementación de bibliotecas, fomento de la actividad cultural en la juventud como dibujo, canto, poesía, etc, construcción de campos deportivos para la juventud. Como también la promoción del desarrollo económico local de las principales actividades económicas del ciudadano en mejorar su desempeño mediante capacitaciones, charlas y otros.

Todos estos servicios mencionados son de competencia de cualquier municipalidad; y cada servicio es vital para el bienestar del ser humano a fin de atender sus necesidades y expectativas.

A continuación describimos detalladamente el contenido del presente trabajo de investigación. El primer capítulo: refiere al planteamiento del problema a investigar, los antecedentes del estudio de anteriores autores que han investigado sobre dicho tema. Los objetivos percibidos que nos motiva a investigar, en la que hace referencia a la idea principal.

El segundo capítulo: se refiere a la descripción del marco teórico y conceptual y las hipótesis. El marco conceptual nos permitió el adecuado estudio de las bases teóricas y a las investigaciones dadas, como también a los puntos esenciales a nuestra investigación. Las hipótesis responden a las posibles soluciones a las preguntas dadas, referidos a la opinión de los ciudadanos y los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huatta quienes darán su punto de vista.

El tercer capítulo, es referido al método de investigación empleado en la presente tesis, los instrumentos y las técnicas utilizadas y como también el procedimiento empleado, porque cada una de ellas permite describir el tipo de investigación. En este capítulo además se da a conocer la población y la muestra.

El cuarto capítulo, se refiere a la caracterización del área de investigación teniendo como puntos principales: el lugar donde se llevó la investigación, y los interventores del presente trabajo.

En el capítulo cinco, se trata de la exposición y análisis de los resultados, donde se contempla las tablas y gráficos de los instrumentos utilizados y el enjuiciamiento e interpretación de cada resultado obtenido. Tomando cada una de ellas, se llegó a obtener las conclusiones y las sugerencias del caso, lo que dará fe al presente trabajo de investigación.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los servicios públicos o básicos son importantes para el bienestar de la población ya que ellos permiten cubrir varias necesidades y expectativas, tales como: organización del espacio físico y uso del suelo; saneamiento, salubridad y salud; tránsito, vialidad y transporte público; educación, cultura, deportes y recreación; abastecimiento y comercialización de productos y servicios; programas sociales, defensa y promoción de derechos; seguridad ciudadana y el promoción del desarrollo económico local; todos esos servicios son competencias y funciones que las Municipalidades provinciales y distritales tienen la finalidad de atender las prioridades y necesidades más urgentes de la población más necesitada.

Son prioridades esenciales para mejorar la calidad de vida del vecindario, dentro de un contexto que debe ser atendido con responsabilidad en el cumplimiento de los principios de los servicios públicos de acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades Nro. 27972.

La Municipalidad Distrital de Huatta, siendo un órgano institucional de carácter público tiene la facultad de atender y priorizar dichos servicios mencionados para el bien de la ciudadanía, otórgales una buena salud, promover la cultura y educación, comercio ambulatorio, programas sociales, entre muchas más; atendiendo las prioridades más importantes que la población carece, por la situación social y económica que viven.

Sin embargo, el desconocimiento e irresponsabilidad de las autoridades ediles, muchos de estos servicios no son atendidos en su totalidad o en forma parcial. Frente a esta situación, la Municipalidad Distrital de Huatta en cuanto a su imagen institucional es desfavorable en la opinión pública es decir en los sectores urbano y rural, la insatisfacción de la misma población al no ser atendida tal como debería suceder, ello de acuerdo a la información preliminar.

Lo cual, la Municipalidad Distrital de Huatta debe de cumplir con las acciones en el ámbito de trabajo de los servicios públicos que la población exige. Lo cual le permitirá mejorar su imagen institucional de la opinión pública. La imagen es el resultado de todos aquellos procesos y actividades que la institución debe tener como una filosofía y políticas institucionales.

Y por tanto, las instituciones deben interesarse en mejorar su imagen que proyecte a un buen camino entre la institución y el ciudadano común y corriente. Siendo una fortaleza que garantice buena proyección comunicacional entre ambos sectores: institución- ciudadano.

La Municipalidad Distrital de Huatta, no está considerando la importancia de la imagen institucional que existe; siempre y cuando mejore la prestación de los servicios públicos, lo que en la actualidad no cumple y eso hace la mala imagen pública y deterioro en su magnitud. El rechazo de la población frente a esta situación, lo cual tiene que ver directamente con la presente gestión edil.

Los servicios públicos son muy importantes para cubrir las necesidades colectivas a satisfacer, que deben ser permanentes y continuas, siempre bajo la dirección y control de las municipalidades que representan al Estado. En cumplimiento a la Constitución Política del Estado y las leyes que establecen para su prioridad de servicio en la población más necesitada, pero parece que la Municipalidad Distrital de Huatta no cumple o desconoce de dichas normas sobre ellos.

Para ello formulados las siguientes interrogantes que nos permitirá descubrir y entender este problema que se suscita en esta localidad.

1.2. PROBLEMA PRINCIPAL

- ¿Cómo influye la prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huatta en su imagen institucional?

1.3. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo es la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía por parte de la Municipalidad Distrital de Huatta?
- ¿Qué opinión tiene la ciudadanía de la Municipalidad Distrital de Huatta, con respecto a la prestación de los servicios públicos?

1.4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a las investigaciones dadas, no se encontraron estudios muy relacionados a las variables con el presente trabajo “Los servicios públicos en la determinación de imagen en la Municipalidad Distrital de Huatta”.

Sin embargo, recurrimos a la tesis de la Municipalidad Distrital de Pukará (AGUIRRE: 2000, pág.71), que vincula la deficiente gestión municipal en sus gestiones, la ausencia de programas y proyectos, y la falta de comunicación entre la municipalidad y los usuarios. Como resultado, destaca la deficiente comunicacional y la conformación de imagen institucional muy negativo, el desconocimiento de sus autoridades en el aspecto de la comunicación institucional. Como también la carencia de obras y servicios básicos a la comunidad.

Otro estudio, es a la Municipalidad Provincial “El Collao” Ilave (RIVERA: 1996, pág.104-105), hace referencia que la Oficina de Relaciones Públicas no cumple con las funciones y competencias que establece en la conformación eficiente de Imagen Institucional en la Municipalidad Provincial “El Collao” Ilave. Lo cual, califica a la imagen institucional como regular en la prestación de servicios públicos, la gestión municipal y la Oficina de Relaciones Públicas, este último contribuye muy poco en crear una buena imagen, como resultado de esto, pues en dicha oficina labora personal no calificado ni profesional en el área de Comunicación o Relaciones Públicas.

Cabe destacar, que la organización de la Oficina de Relaciones Públicas es deficiente, con personal empírico y con la carencia de infraestructura y equipos, que hacen la dificultad del trabajo.

Como resultado de los estudios analizados podemos decir que existe una similitud y comparación dado con nuestro trabajo de investigación sobre la Municipalidad Distrital de Huatta.

1.5. JUSTIFICACIÓN

Con el presente trabajo se pretende analizar e investigar sobre la situación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huatta, al que consideramos de suma importancia para la población; porque permite conocer sobre la situación y

permitir sugerir para su mejoramiento que existiese falencia en su aplicación, para la presente y posteriores gestiones ediles. Además, permitirá aportar para las posteriores investigaciones y conocimientos sobre los Servicios Públicos, que en la actualidad existen pocas investigaciones relacionadas entre la Imagen Institucional en las municipalidades y los Servicios Públicos.

Según la Ley Orgánica de Municipalidades Ley Nro. 27972 establece en su Art. I que los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionaliza y gestionan con autonomía los interés propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización.

Y cuya finalidad – según artículo IV – menciona que los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y económico de su circunscripción.

Tomando en cuenta todos estos artículos, podemos describir que los municipios tienen la facultad de brindar una adecuada prestación de servicios básicos a la población de su jurisdicción como la limpieza, agua y desagüe, electrificación, transporte, limpieza y otros que nos de carácter obligatorio de cada gobierno local sea provincial, distrital o metropolitano.

La Municipalidad Distrital de Huatta siendo una entidad del gobierno local no es ajena a estos principios básicos que establece la siguiente Ley Orgánica de Municipalidades; que de acuerdo a la siguiente trabajo de investigación se indagara si cumple la responsabilidad a ampliar dichos servicios a favor de la población, que sin duda existe la carencia de una imagen positiva hacia la institución.

Con los resultados obtenidos por el presente trabajo de investigación se permitirá descubrir la opinión de los mismos pobladores, sí se lleva una adecuada atención a la ciudadanía en la prestación óptimo de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Huatta.

Por su parte, la imagen institucional es el resultado de la buena relación existente entre las instituciones públicas y el usuario, permitirá conllevar muy positivamente la relación existente, al cual todas las instituciones públicas y privadas deben priorizar la imagen, por que fortalecerá y oportunidad en cuanto al desarrollo comunicacional.

1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.7. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la influencia de la calidad en la prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital, respecto a su imagen institucional de Huatta.

1.8. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la forma en que se da la prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huatta.
- Conocer la opinión del ciudadano de la prestación de servicios públicos por parte de la Municipalidad Distrital de Huatta.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1.1. LA IMAGEN INSTITUCIONAL

2.1.1.1. CONCEPTO DE LA IMAGEN

“Es un conjunto de creencias y asociaciones que perciben los distintos públicos con relación a hechos comunicativos directos o indirectos que se relacionan ya sea con una persona, producto, servicio, empresa o institución.

Una imagen permanece viva y activa solamente si es estimulada, recordada y comunicada, vigilando su evolución y desarrollo mediante investigaciones permanentes” (BERNSTEIN: 1986, pág. 88).

Como resultado, la imagen representa un fenómeno intangible muy poco estable a veces pero esencial en el proceso de reflexión, visualización en la imagen de una institución.

2.1.1.2. IMPORTANCIA DE LA IMAGEN

La imagen institucional constituye como la impresión total que una organización genera en la mente de los públicos. En realidad no podemos hablar estrictamente de imagen, sino más bien de imágenes institucionales, ya que están conformadas por las percepciones, impresiones y experiencias de un conjunto muy variado de personas.

Además es importante mencionar a los tipos de imágenes: la imagen de empresa, la imagen de marca y la imagen de producto. La primera se refiere a la imagen institucional de esa organización; la segunda, al conjunto de signos visuales y verbales que elige para identificarse, signos que representan a dicha organización en la mente de los públicos; y la tercera se refiere al lugar que ocupan los productos y servicios que ofrece dicha organización frente a otros que puedan existir en el mercado.

“La formación de la imagen institucional es un proceso generalmente largo y siempre complejo. Como todo proceso de creación de imagen, la corporativa también es el resultado de una abstracción y, por lo tanto, en su formación cada individuo ejecuta una

operación de simplificación en la que la organización queda reducida en su mente a un conjunto de atributos más o menos representativos” (CAPRIOTTI: 1999, pág. 97).

2.1.1.3. FORMACIÓN DE LA IMAGEN

a) Imagen Ideal

Es aquella que la organización piensa antes de que llegue a los públicos. Es planificada a través de las publicidades.

Se realiza de acuerdo a un programa y planificación de la institución realiza para optimizar una imagen garantizada al público.

b) Imagen Proyectada

Es aquella que se emite a través de estrategias ya instaladas en la comunidad. Es bien ya se encuentra muy posicionado en la mentalidad de la comunidad.

c) Imagen Real

“Es la que percibe el público que realmente se relaciona con el producto. Cuando más se acerca la imagen real a la imagen ideal, es cuando mejor se ha realizado el trabajo del Relacionista Público y se ha logrado el objetivo” (BERNSTEIN: 1986 pág. 78).

2.1.1.4.- CLASES DE IMAGEN

a) Imagen Personal

Es la que se articula sobre las personas. Este tipo de imagen debe ser elaborada y definida previamente para implementar acciones estratégicas adecuadas para lograr dicha imagen.

b) Imagen de Producto

Son las creencias y asociaciones que se tienen de un producto genérico. Estos productos tienen una imagen propia y perfectamente definida de las que puedan tener determinadas marcas.

c) Imagen de Marca

La imagen de una marca determinada es articulada por el público, sea o no consumidor de la misma. En este caso la imagen debe ser definida antes del lanzamiento del

producto y luego articulada con acciones estratégicas que correspondan a un plan estructurado.

d) Imagen Institucional

“Es la imagen que la empresa como entidad articula en las personas. Engloba y supera a las anteriores, ya que tan solo una acción u omisión de cualquier organización contribuye a la conformación de una buena o mala imagen de la institución” (VILLAFANE: 2000, pág. 45).

2.1.1.5. COMPONENTES DE LA IMAGEN

Toda imagen se genera a partir de tres componentes: los físicos, los conceptuales y los valorativos. Esto lleva a definir una imagen física y una conceptual que, actuando juntas, general una imagen personal, de producto, de marca, de empresa o institucional.

a) Componente Físico

Es lo primero que se percibe. También llamada imagen formal. Tiene que ver con la estética, el envase del producto, el color. Lo más importante es contar con elementos que garanticen una opción correcta de la imagen de la organización o de las personas.

b) Componente Conceptual

Es lo que la empresa quiere transmitir sobre todo lo tangible que es percibido por el consumidor y que define la compra del producto.

c) Componente Valorativo

“Es el resultado de la articulación entre el Componente Físico y el Componente Conceptual” (VILLAFANE: 2000, pág. 45).

2.1.2. LOS SERVICIOS EN SECTOR PÚBLICO

2.1.2.1. CONCEPTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

“Son todos aquellos servicios que se le brinda a la sociedad, tales como agua, basura, luz, drenaje, etc. Destinados a satisfacer necesidades colectivas en forma general, permanente y continua, bajo la dirección, regulación y control del estado. El servicio público se puede definir como la reconducción de un sector de actividades socioeconómicas a la órbita del poder público o sector público” (CAICEDO: 1978, pág. 56).

2.1.2.2. CLASES DE SERVICIOS PÚBLICOS

En doctrina existen diferentes tipos de criterios para clasificar los servicios públicos:

a) **Esenciales y no esenciales**

Los primeros son aquellos que de no prestarse pondrían en peligro la existencia misma del Estado: policía, educación, sanidad. Los no esenciales; a pesar de satisfacer necesidades de interés general, su existencia o no prestación no pondrían en peligro la existencia del Estado; se identifican por exclusión de los esenciales.

b) **Permanentes y esporádicos**

Los primeros son los prestados de manera regular y continua para la satisfacción de necesidades de interés general. Los esporádicos; su funcionamiento o prestación son de carácter eventual o circunstancial para satisfacer una necesidad colectiva transitoria.

c) **Administrativos y servicios públicos industriales y comerciales.**

Estos últimos específicamente referidos a las actividades de comercio, bien sea de servicios para atender necesidades de interés general o los destinados con fines lucrativos y no a satisfacer necesidades colectivas.

d) **Obligatorios y optativos.**

“Los primeros los señalan como tales la Constitución y las leyes; y son indispensables para la vida del Estado. Los optativos, el orden jurídico los deja a la potestad discrecional de la autoridad administrativa competente” (CAICEDO: 1978, pág. 59).

2.1.2.3. LA ADMINISTRACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

La necesidad de desarrollar un nuevo valor de gestión, es aquellas que tiene en cuenta la capacidad de cada persona para hacer frente al proceso administrativo. Facilitando su acceso a las prestaciones que tiene derecho a esperar de la administración. Receptividad entendida en el cuádruple sentido de que el ciudadano tiene derecho a que la administración sea comprensible, esto es, que su organización se entienda y su funcionamiento sea claro; que sea accesible en el plano espacial, temporal y material; responda a lo que de ella se espera; es decir, que de las soluciones y no aplase o retarde la solución de las demandas y peticiones de los ciudadanos y, por ultimo, que permita la participación de estos en la adopción de las decisiones que les afecte.

La expresión servicios públicos ha sido estudiada tanto desde una perspectiva general de toda la actuación del sector público, como de una más próxima al enfoque más reducido de servicios de la administración antes planteado. El servicio público es una actividad de interés general encargada a la administración, aunque reconocen que la jurisprudencia se ha visto obligada a reconocer el carácter de servicio público a actividades de interés general concedidas a personas privadas, aunque en estas el objetivo sea económico.

Según Bermejo plantea lo siguiente:

- Se calificaran como servicio público aquellas actividades o servicios que hayan devenido indispensables y esenciales para la comunidad, de tal manera que estas necesita apoyarse en ellos para su supervivencia y funcionamiento como tal.
- Dichas actividades son incorporadas al quehacer del Estado al asumir este la titularidad de la actividad.
- Es necesario que la prestación sea desarrollada de forma regular y continua.

“Del análisis de todas estas aportaciones podemos deducir los elementos que definen y caracterizan al servicio público como oferta y al proceso de intercambio y son: ser un servicio, de interés general y con un régimen jurídico especial” (CHIAS: 1995, pág. 22 – 23).

2.1.2.4. DEMANDA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Se profundiza en el estudio de las demandas sociales partiendo de que el esquema necesidades, deseos, demandas específicas se produce por una cultura social que explicita las necesidades humanas en una forma específica de deseos, que será diferente en sociedades con otras culturas. En base a estos deseos aparecen y se crean las demandas específicas a satisfacer.

El estudio de la realidad social, la investigación de mercados, el estudio del comportamiento de los públicos y la evaluación que el público realiza sobre los servicios públicos son las fuentes en las que deben estas demandas que posteriormente se tipifican y clasifican.

Estos públicos, que jurídicamente podrían clasificarse como todas las personas físicas o jurídicas de la sociedad, tienen que ser considerados desde una perspectiva importante,

la del marketing. Para el mismo, el hecho fundamental es que todos son personas, en el sentido de que aun siendo el público final, la empresa o la asociación, por citar algunas personas jurídicas, las decisiones de estas son tomadas por las personas físicas que las dirigen o componen a través de procesos más o menos complejos.

2.1.2.5. EL ESTUDIO DE LAS DEMANDAS Y NECESIDADES SOCIALES

La formulación de las demandas públicas se debe a las fuentes de un problema social, lo cual procede de las carencias objetivas de una sociedad o de la decisión subjetiva de los que, en nombre de esta califican un fenómeno de problema social. En ambos casos la demanda se concreta en la definición de unas necesidades públicas a satisfacer.

Lo cual, se señala que existen cuatro tipos de necesidades, atendiendo a la forma de definición de las mismas:

- **NORMATIVAS:** Las que definen expertos o políticos de acuerdo con sus propios valores situándose en el lugar del público.
- **SENTIDAS:** La población expresa deseos y motivaciones que los especialistas explican.
- **EXPRESADOS:** Mediante actos concretos que señalan su existencia, especialmente a través de comportamientos actuales del público.
- **COMPARATIVAS:** “Cuando se comparan dos situaciones sociales y geográficas y una se utiliza como definición del futuro de la otra” (CHIAS: 1995, pág. 31 – 32).

2.1.2.6. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

“Según la doctrina y el ordenamiento jurídico que los rige, los rasgos más resaltantes de los servicios públicos pueden compendiarse así:

- Todo servicio público debe suministrarse con un criterio técnico gerencial y con cuidadosa consideración a las funciones del proceso administrativo científico: planificación, coordinación, dirección, control y evaluación, tanto en su concepción orgánica como en el sentido material y operativo.
- Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.

- La prestación del servicio público no debe perseguir principalmente fines de lucro; se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan” (AÑORVE: 1998, pág. 55 – 58).

2.1.2.7. ELEMENTOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- “Iniciar y proseguir de oficio o a petición de interesado, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de asuntos de su competencia.
- Interponer, adherirse o de cualquier modo intervenir en las acciones de inconstitucionalidad, interpretación, amparo, hábeas corpus, hábeas data, medidas cautelares y demás acciones o recursos judiciales y, cuando lo estime justificado y procedente, las acciones subsidiarias de resarcimiento, para la indemnización y reparación por daños y perjuicios, así como para hacer efectiva las indemnizaciones por daño material a las víctimas por violación de derechos humanos.
- Actuar frente a cualquier jurisdicción, bien sea de oficio, a instancia de parte o por solicitud del órgano jurisdiccional correspondiente.
- Mediar, conciliar y servir de mediador en la resolución de conflictos materia de su competencia, cuando las circunstancias permitan obtener un mayor y más rápido beneficio a los fines tutelados.
- Velar por los derechos y garantías de las personas que por cualquier causa hubieren sido privadas de libertad, reclusas, internadas, detenidas o que de alguna manera tengan limitada su libertad.
- Visitar e inspeccionar libremente las dependencias y establecimientos de los órganos del Estado, así como cualquiera otra institución o empresa en la que se realicen actividades relacionadas con el ámbito de su competencia, a fin de garantizar la protección de los derechos humanos.
- Velar por los derechos de los pueblos indígenas y ejercer las acciones necesarias para su garantía y efectiva protección.
- Solicitar a las personas e instituciones, la información o documentación relacionada al ejercicio de sus funciones, sin que pueda oponérsele reserva alguna y, formular

las recomendaciones y observaciones necesarias para el cumplimiento de sus objetivos.

- Denunciar ante las autoridades correspondientes al funcionario o particular que incumpliera con su deber de colaboración preferente y urgente, en el suministro de información o documentación requerida en ejercicio de las competencias conferidas.
- Velar por el correcto funcionamiento de los servicios públicos, amparar y proteger los derechos e intereses legítimos, colectivos o difusos de las personas, contra las arbitrariedades, desviaciones de poder y errores cometidos en la prestación de los mismos, interponiendo cuando fuere procedente las acciones necesarias para exigir al Estado el resarcimiento a las personas de los daños y perjuicios que le sean ocasionados con motivo del mal funcionamiento de los servicios públicos.
- Solicitar ante el órgano competente la aplicación de los correctivos y las sanciones a que hubiere lugar por la violación de los derechos del consumidor y el usuario.
- Promover la suscripción, ratificación y adhesión de tratados, pactos y convenciones relativos a derechos humanos, así como promover su difusión y aplicación.
- Realizar estudios e investigaciones con el objeto de presentar iniciativas de ley u ordenanzas, o formular recomendaciones de conformidad.
- Promover, divulgar y ejecutar programas educativos y de investigación para la difusión y efectiva protección de los derechos humanos.
- Velar por la efectiva conservación y protección del medio ambiente, en resguardo del interés colectivo.
- Impulsar la participación ciudadana para vigilar los derechos y garantías constitucionales y demás objetivos de la Defensoría del Pueblo.
- Ejercer las acciones a que haya lugar frente a la amenaza o violación de los derechos humanos de las mujeres, niñas, niños y adolescentes.” (GUERRERO: 1986, pág. 88 – 90).

2.1.2.8. FUNDAMENTOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

- “Exposición de conceptos básicos asociados con la apertura de los servicios públicos masivos distribuidos en red al sector privado.
- Entender el enfoque sistémico requerido para entender con propiedad las relaciones de derecho que se derivan de la gestión privada de los servicios públicos distribuidos en red y, su fundamentos desde el punto de vista de la economía, la economía industrial de los sectores de servicio públicos masivos distribuidos en red, los objetivos de políticas públicas en un ambiente de apertura y la ingeniería industrial de estos sectores.
- Entender, tanto las fallas de mercado como regulatorias, que dan fundamento a las legislaciones anti monopólicas y regulatorias de estos sectores.
- Entender cómo se deriva la naturaleza y magnitud de los riesgos regulatorios tanto para los consumidores y reguladores como para las empresas privadas que gestionan estos servicios.
- Estar en capacidad de entender con propiedad y, desde distintos ángulos y dimensiones, la problemática de derecho, economía y políticas públicas que se derivan de la apertura de estos servicios a la gestión privada.” (GUERRERO: 1986, pág. 88 – 90).

2.1.3. OPINIÓN PÚBLICA

2.1.3.1. CONCEPTO DE OPINIÓN PÚBLICA

Es la tendencia o preferencia, real o estimulada, de una sociedad hacia hechos sociales que le reporten interés. Ha sido el concepto dominante en lo que ahora parece referirse a la comunicación política. Y es que después de muchos intentos y de una más o menos larga serie de estudios, la experiencia parece indicar que opinión pública implica muchas cosas a la vez; pero, al mismo tiempo, ninguna de ellas domina o explica el conjunto. Además, con el predominio de los medios de comunicación modernos, en una sociedad masificada el territorio de la opinión parece retomar un nuevo enfoque.

“También es necesario considerar que la opinión pública tiene una amplia tradición como campo de estudio. Y aun cuando se relaciona estrechamente con la comunicación

política, se diferencia de ésta. Es decir, la opinión pública constituye sólo un sector dentro del amplio espectro de la comunicación política” (RODRIGUEZ: 1999, pág. 23).

2.1.3.2.- ELEMENTOS DE OPINION PÚBLICA

“Los elementos de la opinión pública se compone de:

- De opiniones (juicios expresados verbal o conceptualmente, en contra o a favor de una o varias acciones)
- De estereotipos (porque lo dice la mayoría), que se basan en predisposiciones nacionales o emotivas que ayudan a seleccionar la información, a jerarquizar nuestros juicios y a expresarlos según nuestra ideología, entendida como nuestra forma de entender el mundo.
- Las actitudes (por tanto clásicas que a su vez pueden ser conservadoras o progresistas)
- Los valores (se aprenden en los grupos de asociación del individuo)
- Los esquemas cognoscitivos (esquemas de pensamiento)” (NOËLLE: 1995, pág. 77).

2.1.3.3. LOS FACTORES COMPONENTES DE LA OPINIÓN PÚBLICA

“Los factores o componentes de la opinión pública se pueden agrupar de la siguiente manera.

- **La presencia de un tema.** La opinión pública se forma alrededor de un tema o conjuntos de temas públicos que se encuentran en el tapete y que ocasionan posturas contrapuestas.
- **La naturaleza del público.** Hay muchos públicos volcados hacia diferentes focos de interés. Cada tema genera su propio público, aunque en muchos casos algunos individuos se sitúen en diversos públicos.
- **Un complejo de creencias del público.** Se trata de la distribución de las opiniones sobre un tema. Hay que tener en cuenta que algunas creencias y sólo algunas son mutuamente excluyentes entre sí. Ellas están en función de las actitudes y

experiencias anteriores, como de la complejidad del tema. Algunos temas homogenizan públicos y otros no. Este conjunto se denomina complejo de creencia.

- **La expresión de la opinión pública.** Resulta desde los medios de comunicación de toda su variedad hasta los gestos, mímica y todos los códigos simbólicos.
- **El número de personas involucradas.** En cada caso el número es diferente y quizá incierto; lo importante es que el número sea capaz de producir algún efecto.

Estos componentes son básicos para entender los complejos pasos que conforman la estructuración y cambios en la opinión pública” (HENNESSY: 1987, pág. 34 – 36).

2.1.3.4.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA OPINION PÚBLICA

La opinión pública presenta como principales características generales las siguientes:

- Heterogeneidad.
- Intensidad variable.
- Naturaleza agregada y no decisional.

La heterogeneidad de la opinión pública cabe interpretarla en dos sentidos diferentes. De una parte es la consecuencia directa de la articulación de una diversidad de públicos ante una misma secuencia de informaciones. Pero también hace referencia a la existencia de líderes de opinión dentro de un mismo público es decir, la existencia de individuos o grupos capaces de condicionarlas opiniones del resto de los miembros del público. En este caso la heterogeneidad evidencia el distinto peso que poseen las opiniones según procedan de uno u otro sector del público.

La opinión pública varía en intensidad en función inversamente proporcional al tiempo. Esto significa que la intensidad de la opinión tiende a atenuarse con el transcurso del tiempo pudiendo llegar a desaparecer o modificarse sustancialmente si no existe una repetición de las informaciones que la originaron.

Existe también otro factor de variación en la intensidad de la opinión pública según recaiga sobre los valores básicos de una sociedad, los intereses o demandas de sectores sociales más o menos amplios o, simplemente sobre ciertos comportamientos particulares.

“La opinión pública que recae sobre demandas sociales presenta una intensidad mucho menos duradera, pudiendo prolongarse por períodos de varios años pero mostrando una fuerte tendencia a modificarse con el cambio generacional.

Por último la opinión pública demuestra una intensidad ocasional o coyuntural cuando se articula con referencia a ciertas decisiones o comportamientos específicos, ya sean individuales o colectivos, siendo frecuente que experimente alteraciones en breves lapsos temporales” (PRICE: 1994. pág. 44).

2.1.3.5.- DISTINCIÓN ENTRE OPINIÓN PÚBLICA Y OPINIÓN PUBLICADA

Un sistema político democrático exige un constante conocimiento de lo que piensa la ciudadanía, la opinión pública. Pero, la opinión es pública, en dos sentidos. En primer lugar por ser la opinión compartida, la opinión de la mayoría y en segundo lugar, por ser una opinión publicada, gracias a que se publica.

A estas alturas vale la pena hacer una distinción de estas dos asociaciones que se prestan comúnmente a confusión. La opinión pública es un juicio más o menos generalizado entre la población respecto a los asuntos que son de conocimiento colectivo. Se estima que la opinión pública expresa un grado de legitimidad acerca del gobierno, sus actos, así como de las demás instituciones. Su fuerza radica en las acciones de permanencia y cambios en las actitudes del gobierno y en el grado de control sobre ellos. La opinión pública del público u opiniones del público, es un proceso cuantitativo de adición de opiniones. Es una opinión pública que se suma; la opinión pública del público es la de una gran mayoría, susceptible de ser medida por encuestas.

La opinión pública, por el contrario, es una noción cualitativa, es una opinión pública autorizada, es una opinión pública que se publica. Incluso para algunos autores la opinión pública es la de una minoría que tiene medios específicos y directos para hacerse oír por el público, a través de los voceros de opinión pública. La opinión pública es una dimensión del poder político. En esta medida los medios de comunicación pueden desempeñar un papel reforzador de la legitimidad o cuestionador de la misma.

“Para aclarar este punto es quizá necesario distinguir, entre opinión pública y opinión privada. Mientras que la primera incide en los temas de interés público, la segunda hace

referencia a las opiniones de los particulares. De esta manera, así un particular tenga una relevancia política o social” (HABERMAS: 1986, pág. 65 – 66).

2.1.3.6.- OPINIÓN PÚBLICA EN LAS RELACIONES PÚBLICAS GUBERNAMENTALES

El objetivo de las relaciones públicas es el desarrollo de una opinión pública favorable hacia una institución social, económica o política. La opinión pública es un conjunto de creencias, ilusiones y puntos de vista racionales e irracionales que expresan las actitudes de los individuos quienes conforman al público.

La comunicación efectiva con empleados, clientes, accionistas, vecinos y otros públicos es esencial para las buenas relaciones públicas. Las relaciones con la gente se establecen solo al comunicarse con ellos. Cuando la comunicación es pobre, se obtiene como resultante de malos entendido y hasta conflictos.

En términos más simples, la comunicación es el proceso de transmitir significados entre individuos. Toda la sociedad humana se funda en la capacidad del ser humano para transmitir intenciones, deseos, sentimientos, conocimiento y experiencia de persona a persona.

“Es preciso tomar en cuenta que si el gobierno no mantiene bien y oportunamente informada a la opinión pública acerca de las acciones, ni el gobierno más eficaz lograra el apoyo colectivo y si podría tener efectos negativos. El buen trato social en los contactos personales, telefónicos o postales, la comodidad de los establecimientos públicos y la esmerada atención de los servicios constituyen factores que, en conjunto, producen un sentimiento de apoyo y confianza en la administración gubernamental.

En el gobierno central, la función de relaciones públicas está orientada especialmente a brindar información al público interno y externo sobre los proyectos y realizaciones sectoriales o sobre las actividades del presidente y sus funcionarios principales” (MERCADO: 2008, pág. 326).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. IMAGEN INSTITUCIONAL

“La imagen institucional es mucho más que el conocimiento de una labor concreta. Un centro bien estructurado debe transmitir a la sociedad una idea completa de la actividad

que desarrolla, en la que se integra y para la que pretende formar al personal de su disposición” (HENNESSY: 1987, pág. 27).

2.2.2. IDENTIDAD CORPORATIVA

“Es el elemento básico de la estrategia de imagen corporativa, puesta que constituye su base y es el aspecto globalizador y unificadora de la comunicación corporativa” (OLÍNS: 1991, pág. 52).

2.2.3. SERVICIO

“Un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. Donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el que primero se consume y se desgasta de manera brutal puesto que la economía social.” (SENLLÉ: 2000, pág. 40).

2.2.4. CALIDAD

“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que la caracterizan y permiten valorarla respecto de otras de su misma especie. Superioridad, excelencia o conjunto de buenas cualidades.” (GARCÍA: 1993, pág. 10).

2.2.5. MUNICIPALIDAD

“Territorio que comprende esta división administrativa. Corporación compuesta por un alcalde y varios concejales, que dirige y administra este territorio. Conjunto de habitantes de este territorio.” (GAVIRIA: 2000, pág. 89).

2.2.6. OPINIÓN

“Como conjunto de las opiniones de los miembros de una sociedad sobre un asunto en particular, es la suma o resultante de todas las opiniones individuales. Es un fenómeno psico-social. La opinión de los individuos la forma, y a la vez es moldeada por ella. Es un fenómeno de interacción entre individuos y grupos.” (HABERMAS: 1986, pág. 30).

2.2.7. CIUDADANÍA

“Un ciudadano es un miembro de una comunidad política. La condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía, y conlleva una serie de deberes y una serie de derechos. Calidad y derecho del ciudadano. Conjunto de ciudadano de un pueblo o nación.” (GARCÍA: 1995, pág. 38).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

- La prestación de los servicios públicos por parte de la Municipalidad Distrital de Huatta influye directamente en la conformación de su imagen institucional, puesto que no se cumple con el compromiso asumido y la falta de responsabilidad con la población.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Los servicios públicos que la Municipalidad Distrital de Huatta ofrece a la población se dan de modo deficiente, debido a la falta de atención y la insatisfacción que se genera en el propio ciudadano.
- La opinión de la ciudadanía con respecto a la prestación de servicios básicos es negativa, porque son perjudicados y desatendidos en la totalidad del caso por la misma autoridad edil.

2.3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Servicios públicos de la municipalidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La calidad de servicios públicos. • Información. • Conformidad y satisfacción. • Atención al público. • Cobertura de la necesidad. • Continuidad y mantenimiento. • Costos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario. • Entrevista.
<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Imagen institucional de la municipalidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación. • Gestión municipal. • Profesionalismo del personal. • Responsabilidad pública. • Competitividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario. • Entrevista.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. NIVEL DE ANÁLISIS

- Descriptivo – explicativo

3.2. EJES DE ANÁLISIS

- Servicios públicos
- Imagen institucional

3.3. DIMENSIONES

- Micro social

3.4. UNIDAD DE OBSERVACIÓN

- Población de Huatta y comunidades campesinas
- Personal de la Municipalidad Distrital de Huatta

3.5. MÉTODO

Para el presente trabajo de investigación se aplicó el método científico para la profundidad del estudio, al que permitió describir y explicar las características de las variables: servicios públicos e imagen institucional.

3.6. INSTRUMENTOS

- Cuestionario
- Entrevista

3.7. UNIVERSO Y MUESTRA

El Distrito de Huatta cuenta con 6 682 habitantes y 4 comunidades campesinas: Collana I, Collana II, Yasin y Faón; de los cuales 823 pobladores corresponde a la zona urbana y 5 859 ciudadanos viven en zona rural; para ello se aplicó la siguiente fórmula para obtener la muestra:

$N = 6\ 682$ universo o población total.

$se = 0,015$ de error muestral al 90% de confiabilidad.

$o^2 = (se)^2 = (0,015)^2 = 0,000225$ de la varianza poblacional.

$s^2 = p(1 - p) = 0,9 (1 - 0,9) = 0.09$ de la varianza muestral.

$$n' = \frac{s^2}{o^2} = \frac{0,09}{0,000225} = 400$$

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

n = tamaño de la muestra

N = tamaño poblacional

$$n = \frac{400}{1 + 400/6,682}$$

$$n = \frac{400}{1 + 0.05}$$

$$n = \frac{400}{1.05}$$

$n = 380$ El tamaño de la muestra es de 380.

Por su parte, para el personal de la Municipalidad Distrital de Huatta se aplicó el cuestionario de preguntas (la entrevista) a los funcionarios, empleados y trabajadores que hacen una suma de 24 personas, se tomaron en cuenta todo el personal haciendo un total de 100%.

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

El distrito de Huatta está localizado en el departamento y provincia de Puno, teniendo como referencia al norte de la ciudad de Puno. Anteriormente, el distrito de Huatta perteneció a la Vice parroquia de Caracoto, luego fue elevado a la categoría de distrito por la Ley N° 467 del Congreso Regional del Sur, promulgado el 22 de Agosto de 1921.

En la actualidad, el distrito de Huatta cuenta con una superficie territorial de 130.37 Km² y con una población de 6 682 habitantes, de las cuales 823 habitan en el mismo pueblo y 5 859 corresponden a la parte rural, según el Censo Nacional 2007. IX de Población y IV de Vivienda.

En la cual, está compuesto de cuatro comunidades campesinas: Collana I, Collana II, Yasin y Faón, y el sector Ccapi – Uros. Las cuales, se encuentran los principales atractivos turísticos y naturales como los Apus: Piquisan, Tauka Kaka, Yupile, Huanina, Marinza, etc., las pampas de Moro Viejo, Carata Mocco, Markapaque, entre otros., donde se ubican los camellones o waru warus, una tecnología inca, que en la actualidad es practicada por los lugareños.

La principal economía del poblador huatteño es la agricultura y la ganadería. En la agricultura se siembra papa, avena, cebada, quinua, olluco, cañigua, entre otros siendo productos principales de consumo familiar y comercial; por su parte, en la ganadería se cría ganado vacuno, ovino, porcino y animales de corral. Otro minoritario, se dedican a la pesca, la artesanía, el comercio, etc.

Según Inca Garcilazo de la Vega sostiene que el origen etimológico de Huatta, proviene del vocablo “huacca o huaca”, que significaría ídolo o sitios religiosos o sepulcros. Otro testimonio se refiere a la isla, que parece en medio de las llanuras altiplánicas. Su fiesta patronal es San Juan Bautista, celebrada cada 24 de Junio.

4. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA

4.1. SITUACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD

- **Razón Social:** Municipalidad Distrital de Huatta.
- **RUC:** 20172856960

- **Tipo Empresa:** Gobierno Regional Local
- **Condición:** Activo
- **Actividad Comercial:** Actividad Administración Pública en General.
- **Dirección Legal:** Plaza. San Martín s/n

4.2. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a) MISIÓN Y VISIÓN

Misión

Somos una institución pública, dedicada a promover el desarrollo económico, social, turístico y cultural local, con capacidad de gestión, compromiso social, centrando su quehacer y atender las necesidades de la población, proponer estrategias de manejo de los recursos naturales, medio ambiente, revalorar tradiciones culturales, para el desarrollo armónico entre la municipalidad y la ciudadanía en general.

Visión

Ser una institución pública, líder en el desarrollo sostenible del Distrito de Huatta, que cubra todas las necesidades de la población, sobre la base de una identificación cultural propia, bajo los principios de responsabilidad social y cultural. Y el manejo adecuado de los servicios públicos mediante un proceso permanente de atención, capacitación, asistencia.

b) OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Defender y cautelar los derechos e intereses de la Municipalidad y los vecinos
- Convocar y presidir y dar por concluidas las Sesiones del Concejo Municipal.
- Ejecutar los Acuerdos del Concejo Municipal bajo responsabilidad
- Proponer al Concejo Municipal proyectos de Ordenanzas y acuerdos
- Promulgar las Ordenanzas y disponer su publicación.
- Dictar Decretos y Resoluciones de Alcaldía, con sujeción a las Leyes y Ordenanzas

- Dirigir la formulación y someter a aprobación del Concejo el Plan Integral de Desarrollo sostenible local y el programa de inversiones concertado con la sociedad civil
- Dirigir la ejecución de los planes de Desarrollo Municipal; someter a la aprobación del Concejo Municipal bajo responsabilidad y dentro de los plazos y modalidades establecidas en la Ley Anual de Presupuesto de la República.
- Presupuesto Municipal Participativo debidamente equilibrado y financiado aprobar el Presupuesto Municipal, en caso de que el Concejo Municipal no lo apruebe dentro del plazo previsto en la presente ley.
- Someter a aprobación del Concejo Municipal, dentro del primer trimestre del ejercicio presupuesta! siguiente y bajo responsabilidad, el balance general y la memoria del ejercicio económico fenecido.
- Proponer al Concejo Municipal la creación, modificación y supresión o exoneración de contribuciones, tasas, arbitrios, derechos y licencias y, con acuerdo del Concejo Municipal, solicitar al Poder Legislativo la creación de los impuestos que considere necesario.

4.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA

a) ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.- ÓRGANOS DE GOBIERNO

- Concejo Municipal
- Alcaldía

2.- ÓRGANOS CONSULTIVOS Y DE COORDINACIÓN

- Comisión de Regidores
- Participación comunal y vecinal
- Comité del programa Vaso de Leche

3.- ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

- Asesoría Legal

- Contabilidad y presupuesto, planificación y racionalización

4.- ÓRGANOS DE APOYO

- Unidad de Secretaría
- Unidad de Registro Civil y Estadística
- Unidad de Rentas y Tesorería
- Unidad de Abastecimiento

5.- ÓRGANOS DE LINEA

- Unidad de servicios a la comunidad
- Defensoría Municipal del Niño y Adolescente – DEMUNA

b) FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Representar al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción.
- Promover el desarrollo económico local, con incidencia en la Micro y Pequeña Empresa, a través de Planes de desarrollo local aprobados en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo, así como el desarrollo social, el desarrollo de capacidades y la equidad en sus respectivas circunscripciones.
- Promover el desarrollo integral, para viabilizar el crecimiento económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental.
- La promoción del desarrollo local es permanente e integral. La municipalidad promueve el desarrollo local, en coordinación y asociación con los niveles de gobierno regional y nacional, con el objeto de facilitar la competitividad local y propiciar las mejores condiciones de vida de su población.

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En esta parte, se tomó en consideración los dos resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación: la primera está determinada al cuestionario en la que permite conocer la opinión de los pobladores de las dos zonas urbana y rural, con respecto a los servicios que recibieron por parte de la Municipalidad Distrital de Huatta. En esta parte, se encuestó a la ciudadanía que vive en el mismo pueblo como en los barrios, urbanizaciones, y como también a la gente que vive en el campo, de las que cuenta con cuatro comunidades campesinas distribuidas: Collana I, Collana II, Yasin y Faón; y el sector Ccapi Uros.

El segundo resultado alcanzado, en el presente investigación es la formulación de preguntas al personal que labora en la Municipalidad Distrital de Huatta, quienes cumplen diversas funciones y roles en favor de la ciudadanía, con respecto a la prestación de los servicios públicos. En dicha entrevista, intervinieron el personal administrativo encargado de llevar adelante la gestión municipal, como también al personal de apoyo y los obreros, quienes cumplen diversas funciones a favor de la Municipalidad Distrital de Huatta.

5.1. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA DEL DISTRITO DE HUATTA, CON RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA

El trabajo de la encuesta a la población del distrito de Huatta se realizó durante la primera, segunda y tercera semana del mes de Agosto del 2009 (desde los días 03 al 25, con excepción los días domingos), lo cual se tomó la muestra de 380 personas, de los cuales 341 pertenecen a la zona rural, es decir al campo, y el 39 a la zona urbano, es decir el pueblo o capital del distrito.

TABLA N° 01

MUESTRA DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

MUESTRA SUB TOTAL URBANO	%	MUESTRA SUB TOTAL RURAL	%	MUESTRA TOTALITARIA	%
39	10.3 %	341	89.7 %	380	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, SEGÚN LA MUESTRA ESTRATIFICADA AGOSTO 2009

5.1.1. LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA CON RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

VARIABLE INDEPENDIENTE: LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD

TABLA N° 02

SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD (*)

SERVICIOS PÚBLICOS	URBANO (**)		RURAL (***)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Organización del espacio físico y uso del suelo.	3	7.6	6	1.8	9	2.4
Saneamiento, salubridad y salud.	8	20.5	60	17.6	68	17.8
Transporte, vialidad y transporte público.	5	12.8	16	4.7	21	5.5
Educación, cultura, deportes y recreación.	3	7.7	92	26.9	95	25
Abastecimiento y comercialización de productos y servicios.	9	23.1	86	25.3	95	25
Programas sociales, defensa y promoción de derechos.	2	5.2	4	1.1	6	1.6
Seguridad ciudadana.	6	15.4	59	17.4	65	17.2
Promoción del desarrollo económico local.	3	7.7	18	5.2	21	5.5
TOTAL	39	100 %	341	100 %	380	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENCUESTA APLICADA AGOSTO - 2009

NOTA:

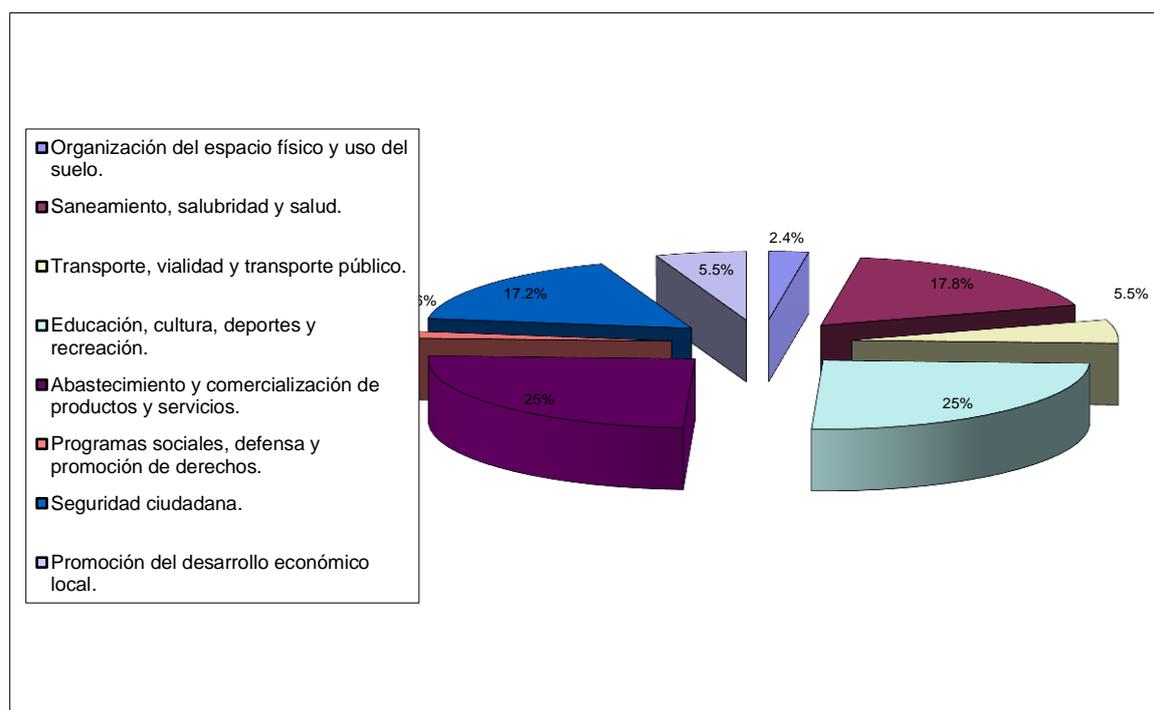
(*) Según a la Ley Orgánica de Municipalidades Nro. 27972

(**) Referido a la parte urbana del distrito, como barrios, urbanizaciones.

(***) Referido a la parte rural del distrito, como comunidades campesinas: Collana I, Collana II, Yasin, Faón.

GRÁFICO N° 01

SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 02

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

1.- EDUCACIÓN, CULTURA, DEPORTES Y RECREACIÓN

El 25% de la población manifiesta respecto a este servicio, que la Municipalidad Distrital de Huatta priorizó mayor compromiso, pues sostienen que la institución edil hizo construcciones de infraestructura en las instituciones educativas primaria y secundaria, la implementación de bibliotecas, el fomento del deporte en la juventud. Como también de actividades deportivas como el futbol, voleibol, y la implementación del Parque Recreacional.

2.- ABASTECIMIENTO Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

El 25% de la población manifiesta respecto a este servicio, que la Municipalidad puso atención a este servicio, pues opinan que la municipalidad realizó la construcción del mercado de abastos, para los comerciantes quienes comercializan sus productos los días de viernes y domingo. Asimismo, opinaron que la municipalidad controla el precio de los productos en días de feria y tiendas.

3.- SANEAMIENTO, SALUBRIDAD Y SALUD

Respecto a este servicio, con una aceptación de 17.8% la población encuestada sostuvo que la municipalidad dio una regular atención como a la construcción del Puesto de Salud que el distrito cuenta en la actualidad, como también rescatan a la limpieza de las calles, vías y plazas.

4.- SEGURIDAD CIUDADANA

Con una aprobación de 17.2%, los ciudadanos interrogados señalaron que la municipalidad puso poca atención a este servicio, sin embargo, rescatan la conformación de juntas vecinales y la policía municipal con participación de la Policía Nacional en el resguardo de la integridad de los ciudadanos.

5.- TRANSPORTE, VIALIDAD Y TRANSPORTE PÚBLICO

Con un porcentaje de 5.5% de aceptación, para la población señala que la municipalidad tuvo prioridad respecto a este servicio, señalan al olvido y descuido de las autoridades. Pues manifestaron lo que poco se hizo es la señalización de calles, vías, etc.

6.- PROMOCIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL

Con una aprobación de 5.5% de los encuestados señalan que la municipalidad puso poco énfasis respecto a este servicio como las actividades agrícolas, pues el alcance no llega al poblador huatteenño, y solo atuvieron que la municipalidad de alguna manera apoya con el acopia de productos lacteos.

7.- ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO FÍSICO Y USO DEL SUELO

Con 2.4% de aceptación a este servicio, para el poblador huatteño la Municipalidad Distrital de Huatta no respondió en la totalidad del caso, ya que existen limitaciones presupuestales y materiales.

8.- PROGRAMAS SOCIALES, DEFENSA Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

Y con solo 1.6% para la población encuestada manifiesta su malestar pues sostienen que la comuna local dio poca importancia y no atendió las demandas sociales que esperaban recibir.

TABLA N° 03

CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

INDICADORES	URBANO (**)		RURAL (***)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Muy bueno	2	5.2	6	1.8	8	2.2
Bueno	3	7.7	13	3.8	16	4.3
Regular	8	20.5	37	10.8	45	11.8
Malo	17	43.5	177	51.9	194	51.0
Muy malo	9	23.1	108	31.7	117	30.7
TOTAL	39	100 %	341	100 %	380	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENCUESTA APLICADA AGOSTO - 2009

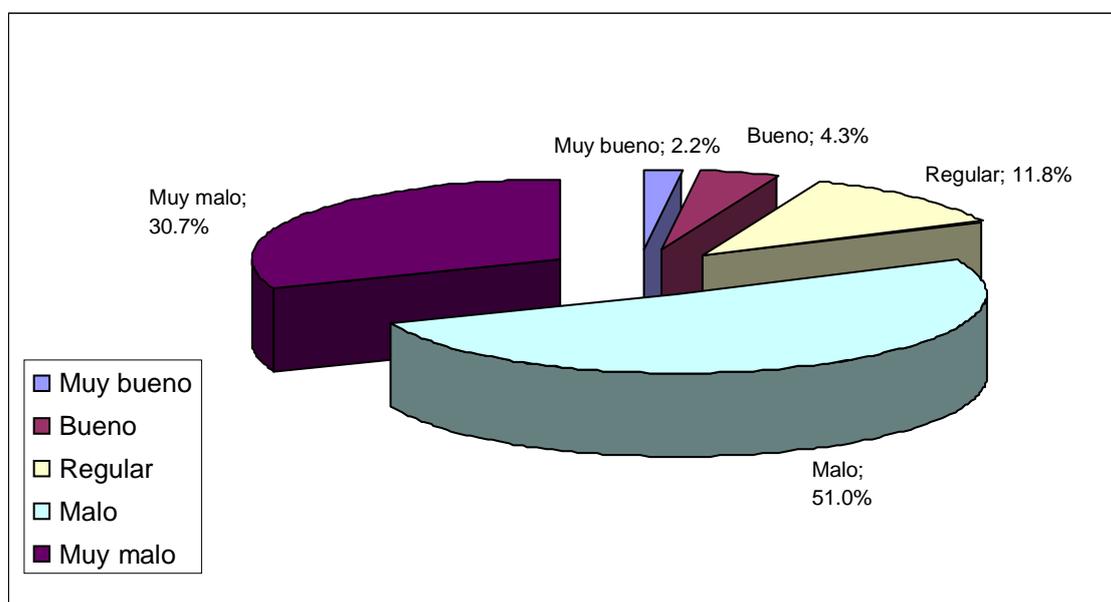
NOTA:

(**) Referido a la parte urbana del distrito, como barrios, urbanizaciones.

(***) Referido a la parte rural del distrito, como comunidades campesinas: Collana I, Collana II, Yasin, Faón.

GRÁFICO N° 02

CALIDAD DE SERVICIOS



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA AL TABLA 03

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los resultados logrados en la tabla Nro. 03, en cuanto a la calidad de los servicios que presta la Municipalidad Distrital de Huatta, para la población encuestada. El 51.0% consideran es malo la calidad de los servicios debido a que no se cumplen los servicios en la totalidad del caso, o simplemente son a medias, pues provoca la indignación y desconfianza en la población, pues se sienten olvidados por la atención de la municipalidad. El 30.7 % manifiesta que la calidad de los servicios es muy mala, siendo muy contundentes en sus opiniones vertidas de desconfianza y molestia, pues consideran que la municipalidad no atiende las necesidades del poblador de Huatta.

El 11.8% de los encuestados de las dos zonas: urbano y rural manifiestan que la calidad de los servicios es regular, debido a que muchos de los servicios si tienen la atención necesaria, aunque con un déficit, pero que a la vez existen otros servicios no son priorizados o se encuentran olvidados por las autoridades municipales, pues exigen mejorar a favor de la población. Con porcentajes de 4.3% y 2.2% de aceptación de los ciudadanos manifiestan que si existe la calidad en los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de Huatta, dichas cifras son muy bajas de los que dicen estar atendidas de la mejor manera a través de las obras y servicios que prestan.

Ya que la calidad de los servicios que presta la Municipalidad Distrital de Huatta es vista por la ciudadanía muy pésima, pues los servicios no garantizan la calidad del servicio al ciudadano. Al que deberían de recibir de la mejor manera como el abastecimiento, el comercio ambulatorio, la educación, la cultura, saneamiento y salubridad y otros servicios, por lo tanto exigen mejorar con la finalidad de atender las necesidades familiares y colectivas, dotando mayor inversión presupuestal y mano de obra.

TABLA N° 04
LA INFORMACIÓN, RESPECTO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

INDICADORES	URBANO (**)		RURAL (***)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Suficiente	14	35.8	100	29.4	114	30
Insuficiente	25	64.2	241	70.6	266	70
TOTAL	39	100 %	341	100 %	380	100%

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENCUESTA APLICADA AGOSTO - 2009

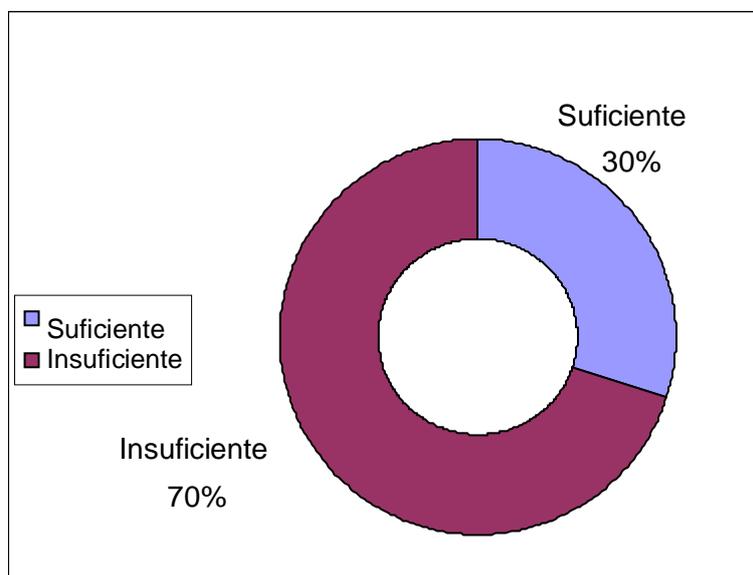
NOTA:

(**) Referido a la parte urbana del distrito, como barrios, urbanizaciones.

(***) Referido a la parte rural del distrito, como comunidades campesinas: Collana I, Collana II, Yasin, Faón.

GRÁFICO N° 03

LA INFORMACIÓN, RESPECTO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 04

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados a la tabla Nro. 04 con respecto a la información que entrega la Municipalidad Distrital de Huatta a sus ciudadanos por la prestación de servicios básicos. El 70% de la población encuestada recalca que la información que brinda la municipalidad es insuficiente, pues no reciben información oportunamente sobre la prestación de servicios, ni las actividades que ejecutan a favor de la población, es decir se encuentran desinformados; por lo tanto, desconocen de las actividades que ejecuta la municipalidad, pues exigen mayor información y por ende califican que la municipalidad no cumple en atenderlos oportunamente sus necesidades.

Lo que representa para la población, que la Municipalidad Distrital de Huatta no hace esfuerzos posibles de informar y de comunicar de las acciones que realiza a favor de la ciudadanía. De tal manera, que la ciudadanía cree que la comuna local no ejecuta ninguna clase de obras, sino más bien existen irregularidades en la institución.

El 30% de la población manifiesta su respaldo a que la información que propala la Municipalidad Distrital de Huatta, es suficiente buena hacia la población, en lo que responden que la municipalidad emplea muchos medios como los bandos públicos,

informes económicos, cabildos abiertos, y emisoras donde dan a conocer sobre las actividades que desempeñan a favor de la ciudadanía.

Algunos pobladores manifiestan que de alguna manera se informan por la intermediación de terceras personas o ajenas, lo cual genera incertidumbre y malestar en la ciudadanía; a medida que exista la información bien establecida, pues garantiza la confianza y la comunicabilidad entre la municipalidad y los pobladores, con participación e interés social. Por ello, el municipio debe utilizar diferentes canales informativos que este alcance de todos.

TABLA N° 05

LA CONFORMIDAD Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS

INDICADORES	URBANO (**)		RURAL (***)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Totalmente de acuerdo	4	10.3	8	2.4	12	3.1
De acuerdo	7	17.9	21	6.2	28	7.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	20.5	64	18.8	72	18.9
En desacuerdo	15	38.5	136	39.8	151	39.8
Totalmente en desacuerdo	5	12.8	112	32.8	117	30.8
TOTAL	39	100 %	341	100 %	380	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENCUESTA APLICADA AGOSTO - 2009

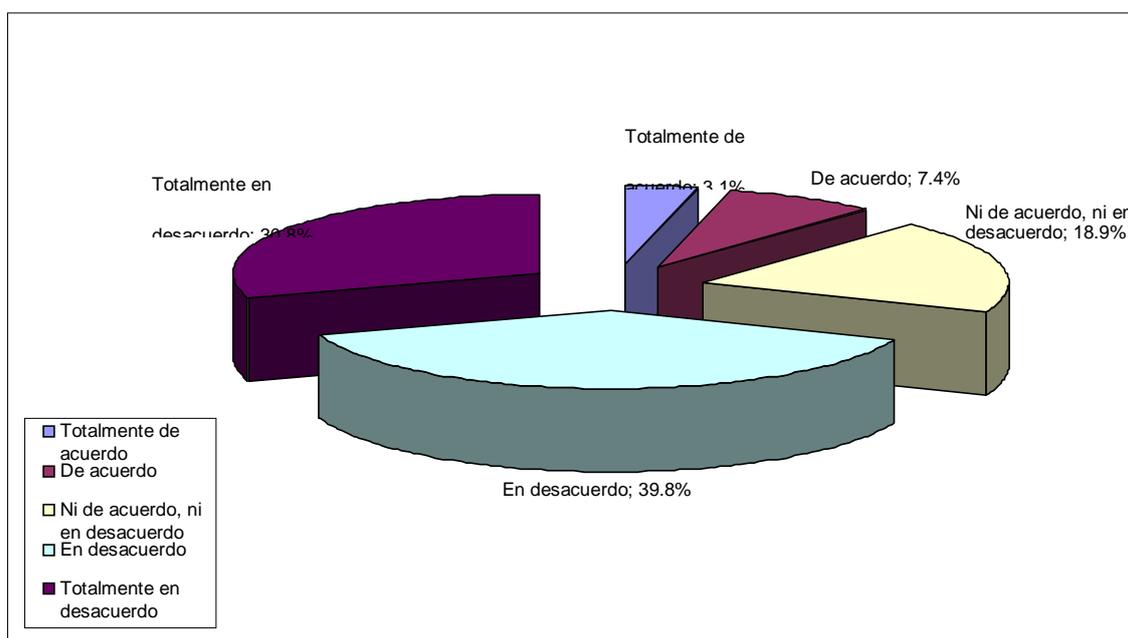
NOTA:

(**) Referido a la parte urbana del distrito, como barrios, urbanizaciones.

(***) Referido a la parte rural del distrito, como comunidades campesinas: Collana I, Collana II, Yasin, Faón.

GRÁFICO N° 04

LA CONFORMIDAD Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 05

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos en la tabla nro. 05, respecto a la pregunta de la conformidad y satisfacción de la población. El 39.8% de los encuestados manifiestan en desacuerdo con esta posición, pues responde que la comuna local no cumple con los ofrecimientos, ni la calidad de los servicios; lo que genera la incomodidad en la población. Mientras, el 30.8% sostiene estar en total en desacuerdo pues sus demandas no son atendidos, y se encuentran disconformes e insatisfechos pues consideran que la entidad del Estado se ha olvidado en atenderlos.

El 18.9% de la población manifiesta ni en acuerdo ni en desacuerdo con la postura de la conformidad y la satisfacción que genera sobre la entrega de los servicios por parte de la Municipalidad Distrital de Huatta a la población. Según los opinantes, muchos de estos servicios se brinda regularmente, pero que hay otros servicios que no se cumplen en la medida que esperaban recibir, y exigen mejorar la calidad necesaria.

Y con porcentajes inferiores de 7.4% y 3.1% de los encuestados manifiestan de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, pues dicen tener la conformidad y la satisfacción cuando recibieron los servicios de la municipalidad, al que consideramos

que debe de ser así. En la medida que la población afirma su tranquilidad, al final son los que tienen el derecho a gozar de ellos.

TABLA N° 06

LA ATENCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

INDICADORES	URBANO (**)		RURAL (***)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Muy bueno	7	17.9	29	8.5	36	9.5
Bueno	8	20.5	44	12.9	52	13.7
Regular	5	12.8	115	33.7	120	31.6
Malo	10	25.7	110	32.3	120	31.6
Muy malo	9	23.1	43	12.6	52	13.6
TOTAL	39	100 %	341	100 %	380	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENCUESTA APLICADA AGOSTO - 2009

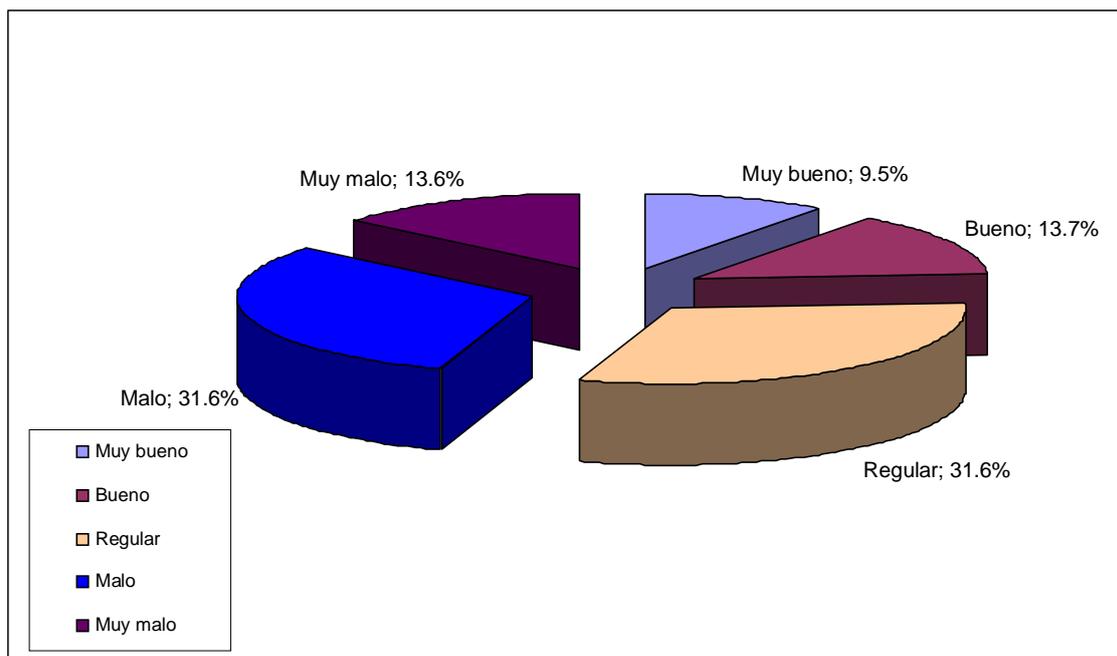
NOTA:

(**) Referido a la parte urbana del distrito, como barrios, urbanizaciones.

(***) Referido a la parte rural del distrito, como comunidades campesinas: Collana I, Collana II, Yasin, Faón.

GRÁFICO N°: 05

LA ATENCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 06

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla nro. 06 con respecto a la atención al público. El 31.6% de los encuestados manifiestan, decir que es regular la atención que alguna vez recibieron por parte del personal de la Municipalidad Distrital de Huatta, en cualquier de las oficinas que tienen; sino que recalca la ciudadanía que los funcionarios de la municipalidad deberían de tener más atención en prestar los servicios a los vecinos.

Mientras, el 31.6% de la población califican que la atención es malo que recibieron y que fueron objetos de maltratado o no fueron los atendidos al que esperaban recibir. Frente a esto, exigen que el personal tenga la capacidad necesaria para cumplir con la debida atención a los usuarios quienes recurren a las instalaciones a realizar algún trámite o solicitud y no son bien recibidos.

El 13.7% de los encuestados manifiesta que la atención que recibieron es buena por parte del personal de la Municipalidad Distrital de Huatta que los atendió en su debido momento y el espacio, en la que consideran que la atención se debe a la cordialidad y la amabilidad de los funcionarios quienes forman parte del personal administrativo y de apoyo.

El 13.6% de la población encuestada califica que es muy malo a la atención en la Municipalidad Distrital de Huatta, siendo muy contradictorio a la posición anterior. Y con porcentajes muy inferiores con 9.5 % manifiesta que si es muy buena la atención que percibieron del personal que trabaja en dicha institución edil.

TABLA N° 07

EXPECTATIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD

INDICADORES	URBANO (**)		RURAL (***)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Totalmente de acuerdo	0	0	2	0.6	2	0.6
De acuerdo	2	5.2	20	5.8	22	5.7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	15.3	70	20.5	76	20
En desacuerdo	13	33.3	107	31.4	120	31.6
Totalmente en desacuerdo	18	46.2	142	41.7	160	42.1
TOTAL	39	100 %	341	100 %	380	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENCUESTA APLICADA AGOSTO - 2009

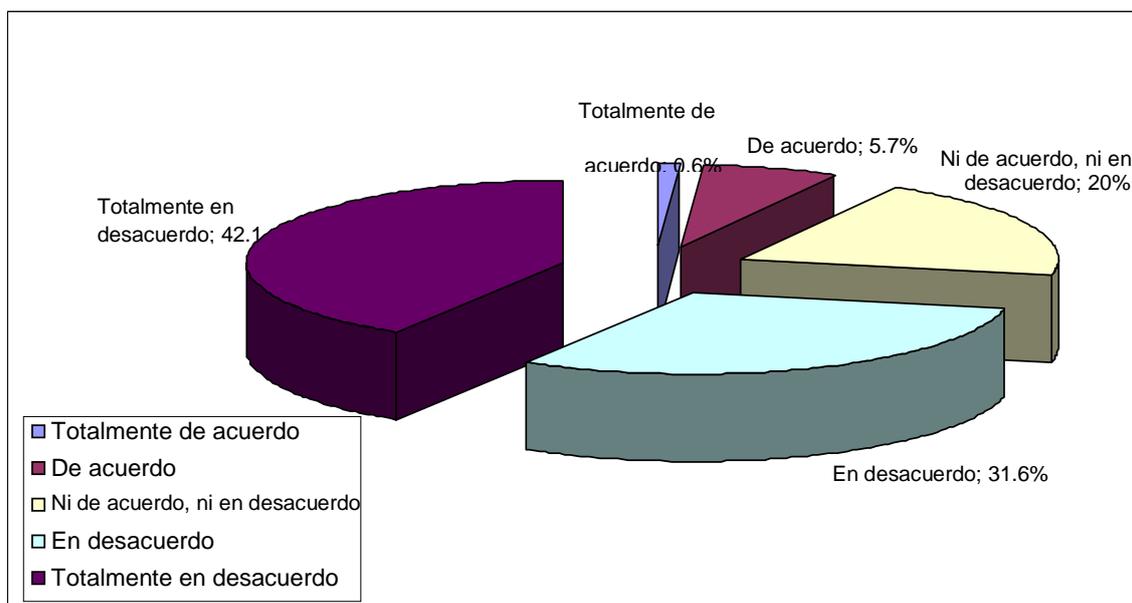
NOTA:

(**) Referido a la parte urbana del distrito, como barrios, urbanizaciones.

(***) Referido a la parte rural del distrito, como comunidades campesinas: Collana I, Collana II, Yasin, Faón.

GRÁFICO N° 06

EXPECTATIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 07

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según a los resultados alcanzados en la tabla Nro. 07 respecto a la cobertura de la necesidad. El 42.1% de los encuestados manifiestan que la cobertura de la necesidad no es cubierto en la totalidad del caso por parte de la Municipalidad Distrital de Huatta cuando ofrece los servicios, pues consideran en totalmente de desacuerdo, ya que genera el malestar en la población y exigen a las autoridades a que cumplan con las medidas establecidas a fin de que la población se sienta conforme.

El 31.6% de las personas declaran en estar en desacuerdo que los servicios cubre las expectativas que esperaban, por lo que no fueron atendidos ni satisfechos en la totalidad que persistían recibir por parte de la Municipalidad Distrital de Huatta, pues califican de pésimos en el otorgamiento de cada servicio, piden que se implementen y se mejoren en cada una de ellas.

Pues el 20% de la población califica que es regular y que algunas veces han cubierto sus demandas y necesidades que buscaron lograr, según a las opiniones, algunos servicios sin han cubierto y mejoraron la calidad de vida del ciudadano huatteño.

El 5.7% y 0.6% de los encuestados califican que si han cubiertos sus expectativas que esperan recibir, al punto que se sienten satisfechos y contentos por el servicio brindado en su oportunidad y el tiempo debido, gracias a las autoridades de la municipalidad.

TABLA N° 08

PERMANENCIA Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD

INDICADORES	URBANO (**)		RURAL (***)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Totalmente de acuerdo	6	15.4	66	19.4	72	18.9
De acuerdo	10	25.6	82	24.1	92	24.2
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	12	30.8	140	41.1	152	40.1
En desacuerdo	7	17.9	45	13.1	52	13.6
Totalmente en desacuerdo	4	10.3	8	2.3	12	3.2
TOTAL	39	100 %	341	100 %	380	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENCUESTA APLICADA AGOSTO - 2009

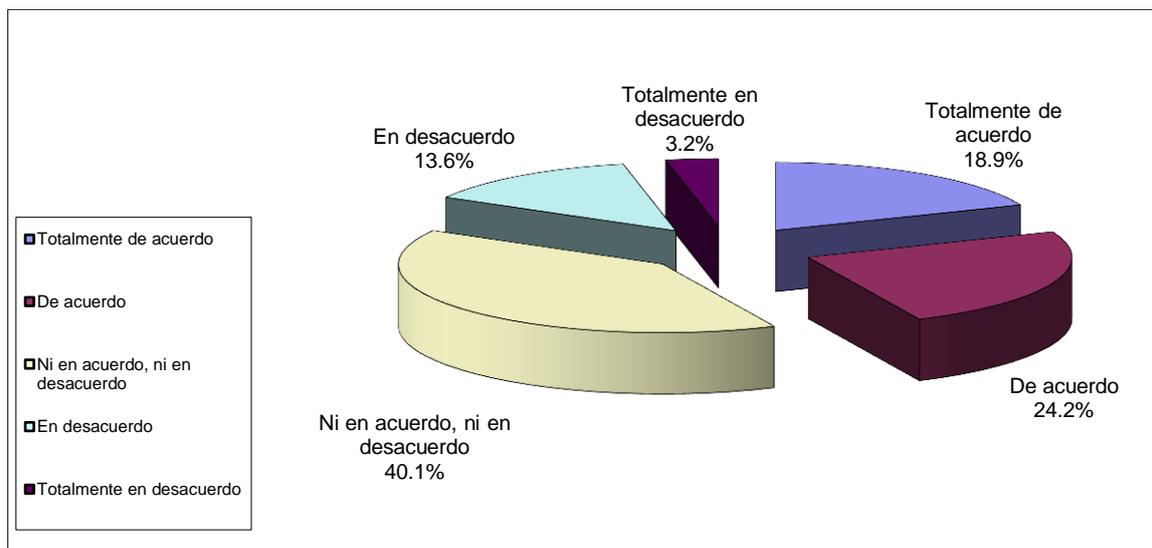
NOTA:

(**) Referido a la parte urbana del distrito, como barrios, urbanizaciones.

(***) Referido a la parte rural del distrito, como comunidades campesinas: Collana I, Collana II, Yasin, Faón.

GRÁFICO N° 07

PERMANENCIA Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 08

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados en la tabla Nro. 08 respecto a la continuidad y el mantenimiento de los servicios. El 24.2% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con la continuación y el mantenimiento que hace dicha municipalidad a los servicios prestados a la ciudadanía, lo cual lo consideran que si existen el mantenimiento respectivo en cada una de ellas y la ciudadanía se encuentra muy satisfecha por el cumplimiento respectivo.

Mientras, el 40.1% de las personas encuestadas piensan estar en ni en acuerdo, ni en desacuerdo con existe el mantenimiento y la continuidad en los servicios prestados por la institución, en efecto hay servicios que si tienen el mantenimiento durante el tiempo de manera muy permanente, pero hay otros servicios que se encuentran como olvidados y necesitan mejorar los servicios a fin de dotar su calidad. En la actualidad, muchos de estos servicios no tienen el mantenimiento respectivo o son olvidados por las mismas autoridades respectivas.

El 18.9% de las personas encuestadas señalan estar en la totalidad de acuerdo con dicha postura de que los servicios públicos si tienen el mantenimiento y la continuidad del caso, en todos los servicios mencionados en el primera tabla, ya que mencionaron estar muy conformes y acuerdos.

Pero existen otras posturas, con 13.6% de las opiniones expresadas reiteran estar en desacuerdo y sentencian que la Municipalidad Distrital de Huatta no realiza ningún tipo de mantenimiento ni tampoco tienen la continuidad del caso, ya que se encontrarían olvidadas en el tiempo. Y el 3.2% reitera que totalidad en desacuerdo, ya se oponen que la municipalidad durante este tiempo haya dado la continuidad y el mantenimiento de los servicios prestados.

TABLA N° 09

LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

INDICADORES	URBANO (**)		RURAL (***)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Muy caros	15	38.4	169	49.5	184	48.4
Caros	13	33.4	147	43.2	160	42.1
Baratos	4	10.3	5	1.4	9	2.3
No cuestan nada	2	5.1	2	0.6	4	1.1
No sabe	5	12.8	18	5.3	23	6.1
TOTAL	39	100 %	341	100 %	380	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENCUESTA APLICADA AGOSTO - 2009

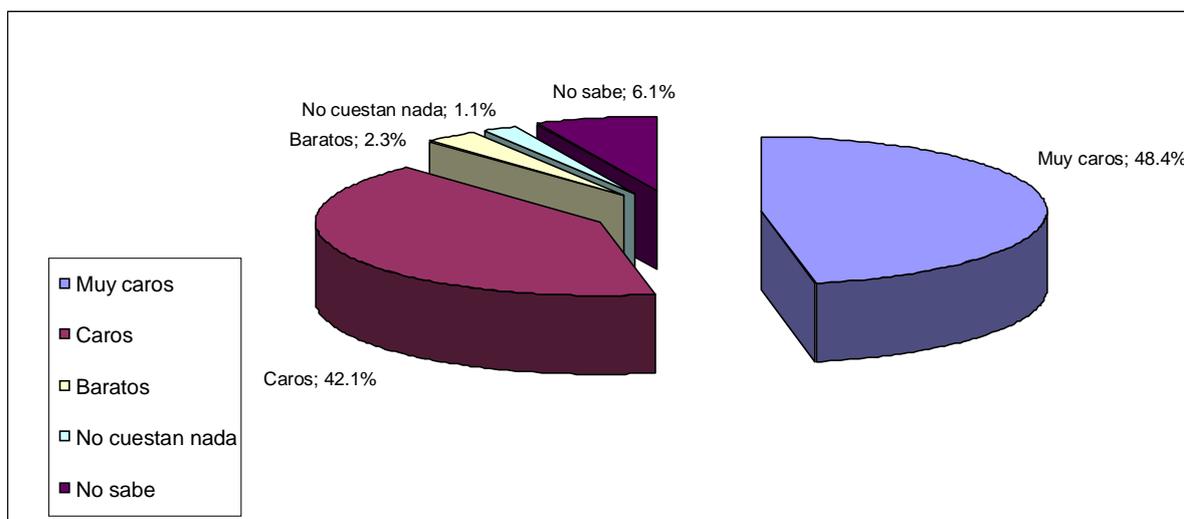
NOTA:

(**) Referido a la parte urbana del distrito, como barrios, urbanizaciones.

(***) Referido a la parte rural del distrito, como comunidades campesinas: Collana I, Collana II, Yasin, Faón.

GRÁFICO N° 08

LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 09

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según a los resultados obtenidos en la tabla Nro. 09, respecto a los costos que ocasionan realizar los servicios públicos. El 48.4% de los encuestados manifiestan que los costos que requieren realizar y ejecutar los servicios públicos y las obras, por parte de la Municipalidad Distrital de Huatta son muy caras, sentenciaron que muchos de ellos estarían siendo sobre valoradas por las mismas autoridades municipales, por lo cual existiera la malversación de fondos, lo cual implicaría su ilegalización.

Por su parte, el 42.1% manifiestan que son caros, con respecto a los costos que demandan realizar y sostienen dichos servicios prestados por la municipalidad, se deben de economizar y usar los fondos de manera razonable, con la finalidad de atender todas las necesidades del poblador de Huatta.

El 6.1% de las personas encuestadas reiteran desconocer sobre el presupuesto y sobre todo el costo que ocasiona cada servicio prestado, pues desconocen su información, y señalan que misma municipalidad no informa al respecto, creando incertidumbre en la ciudadanía, pues exigen mayor información al respecto.

El 2.3% de nuestros encuestados reafirman que el presupuesto que demanda cada servicio público es barato y es destinado por la municipalidad para la realización de obras y mantenimiento de los servicios públicos, consideran que muchos de ellos son en contrapartida con otras instituciones públicas y privadas, por lo cual su gasto no es de mucha consideración.

El 1.1% de las personas encuestadas afirman que dichos servicios públicos no ocasionan ningún tipo de costo a la Municipalidad Distrital de Huatta, pues sostienen que son de contrapartida total con otros organismos del Estado como FONCODES, Ministerio de Agricultura, y otros.

5.1.2. LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA CON RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

VARIABLE DEPENDIENTE: IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD

TABLA N° 10

LA COMUNICACIÓN CON LA POBLACIÓN DURANTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

INDICADORES	URBANO (**)		RURAL (***)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Muy bueno	2	5.1	7	2.1	9	2.4
Bueno	5	12.9	39	11.4	44	11.5
Regular	7	17.9	62	18.1	69	18.2
Malo	15	38.5	116	34.1	131	34.5
Muy malo	10	25.6	117	34.3	127	33.4
TOTAL	39	100 %	341	100 %	380	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENCUESTA APLICADA AGOSTO - 2009

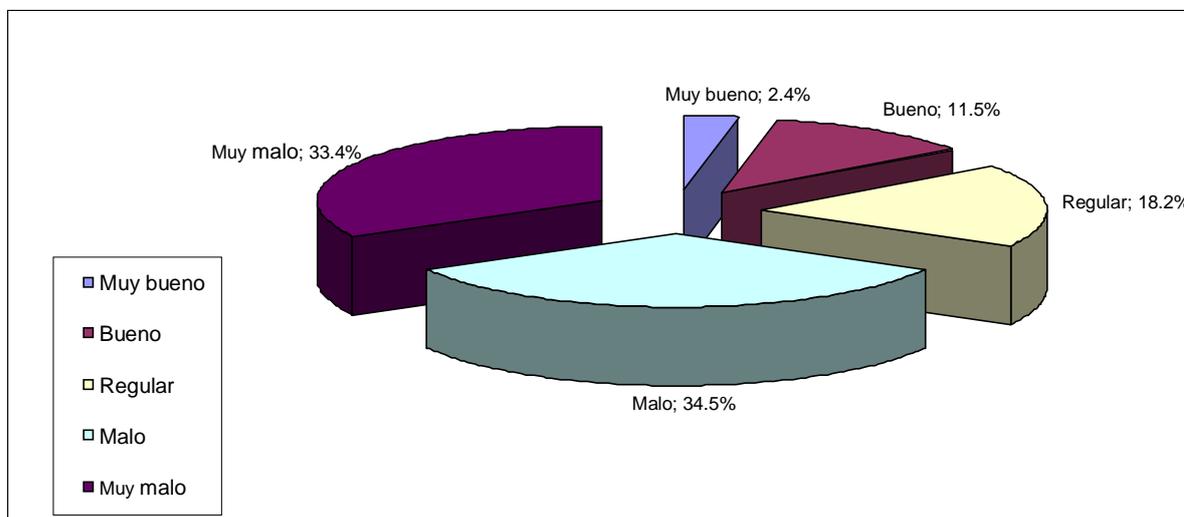
NOTA:

(**) Referido a la parte urbana del distrito, como barrios, urbanizaciones.

(***) Referido a la parte rural del distrito, como comunidades campesinas: Collana I, Collana II, Yasin, Faón.

GRÁFICO N° 09

**LA COMUNICACIÓN CON LA POBLACIÓN DURANTE LA PRESTACIÓN
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 10

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la tabla Nro. 10 respecto a la comunicación al usuario. El 34.5% de los encuestados afirman que es malo la comunicación en la Municipalidad Distrital de Huatta, debido a que la municipalidad no les brinda la facilidades de expresar y opinar sobre las tareas y actividades que realizan, por lo que exigen mejorar los canales de comunicación interna y externa.

Casi con la misma cifra de un 33.4% reiteran su afirmación que es muy malo a la comunicación que establece dicha comuna local, por lo que genera la desinformación y la falta de oportunidades, en la que la ciudadanía pueda expresar sus opiniones que tenga por conocimiento respecto a los servicios públicos.

El 18.2% de las personas encuestadas manifiestan que es muy regular considerarlo, a la comunicación entre la Municipalidad Distrital de Huatta y la población, cuando desean expresar las opiniones que tenga a dar a conocerlas a las autoridades correspondientes, simplemente no son escuchados en las veces que dieron.

El 11.5% de la población manifiesta que es bueno la comunicación en la Municipalidad Distrital de Huatta y la ciudadanía. Y solo el 2.4% de las opiniones expresadas

manifiestan que es muy buena la comunicación que practicada entre la institución del Estado con los usuarios.

TABLA N° 11

**LA GESTIÓN MUNICIPAL, EN CUANTO AL OTORGAMIENTO DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS A LA POBLACIÓN**

INDICADORES	URBANO (**)		RURAL (***)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Muy bueno	1	2.5	3	0.9	4	1.1
Bueno	0	0	4	1.1	4	1.1
Regular	9	23.1	68	19.9	77	20.2
Malo	13	33.3	111	32.6	124	32.6
Muy malo	16	41.1	155	45.5	171	45
TOTAL	39	100 %	341	100 %	380	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENCUESTA APLICADA AGOSTO - 2009

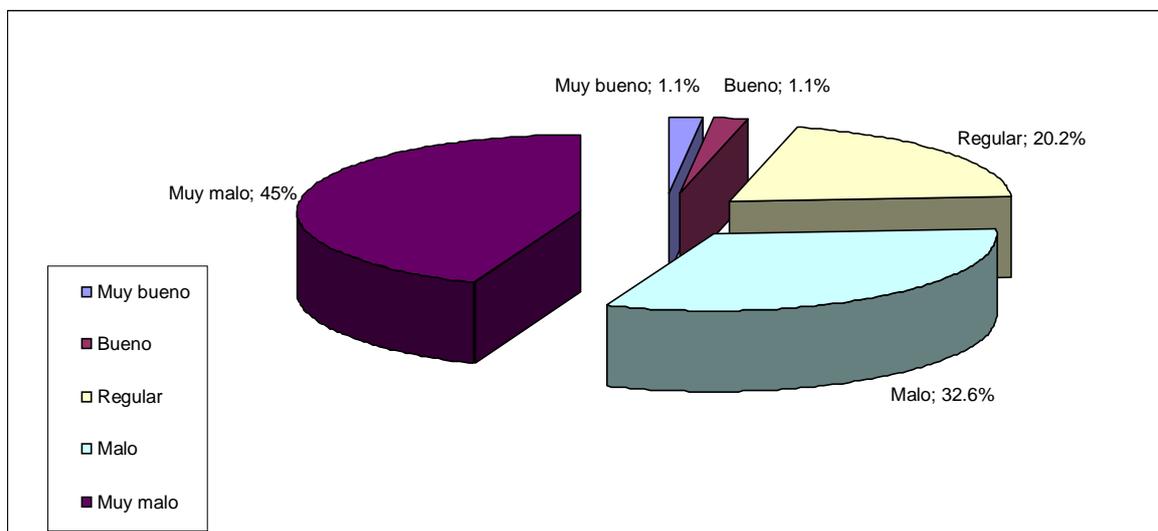
NOTA:

(**) Referido a la parte urbana del distrito, como barrios, urbanizaciones.

(***) Referido a la parte rural del distrito, como comunidades campesinas: Collana I, Collana II, Yasin, Faón.

GRÁFICO N° 10

**LA GESTIÓN MUNICIPAL, EN CUANTO AL OTORGAMIENTO DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS A LA POBLACIÓN**



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 11

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según a los resultados obtenidos en la tabla Nro. 11 respecto a la gestión municipal. El 45% de las personas encuestada manifiestan respecto a la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huatta es muy malo en la entrega de los servicios públicos y las actividades que ejecuta, quienes consideran que la autoridad municipal a esta parte se ha olvidado en atender las necesidades de la población, frente a esta situación exigen mayor esfuerzo y desempeño en las funciones que les competen en el trabajo cada funcionario público.

El 32.6% señalan estar de acuerdo con dicha posición quienes califican también de malo a la gestión municipal, pues se encuentran muy disconformes del trabajo que desempeñan las autoridades municipales a favor de la población, pues consideran que vulneran sus derechos y se sienten defraudados por la misma autoridad superior.

El 20.2% de las personas quienes vertieron sus opiniones manifiestan que la gestión municipal actual es regular, debido a que muchas de las obras y los servicios prestados se cumplen en la normalidad del caso, pero que hay otros de los servicios públicos que simplemente no se cumplen de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía, pues exigen que se cumplan y se prioricen su mejoramiento.

Y con solo de 1.1% respectivamente consideran bueno y muy bueno, a las posiciones respecto a la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huatta es de la mejor manera en las medidas que esperaban recibir, y manifiestan que las necesidades y las exigencias fueron completamente abarcadas.

TABLA N° 12

EL PROFESIONALISMO DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD

INDICADORES	URBANO (**)		RURAL (***)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Muy bueno	1	2.5	0	0	1	0.3
Bueno	2	5.1	14	4.2	16	4.2
Regular	8	20.5	44	12.9	52	13.7
Malo	13	33.4	127	37.2	140	36.8
Muy malo	15	38.5	156	45.7	171	45
TOTAL	39	100 %	341	100 %	380	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENCUESTA APLICADA AGOSTO - 2009

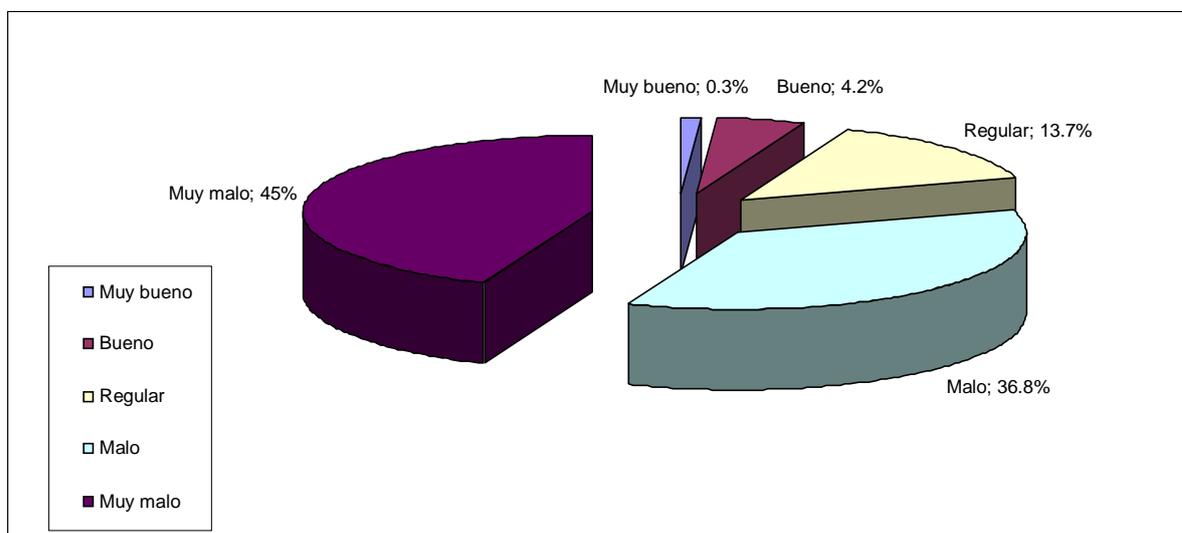
NOTA:

(**) Referido a la parte urbana del distrito, como barrios, urbanizaciones.

(***) Referido a la parte rural del distrito, como comunidades campesinas: Collana I, Collana II, Yasin, Faón.

GRÁFICO N° 11

EL PROFESIONALISMO DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 12

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla Nro. 12 con respecto al profesionalismo del personal. El 45% de la población encuestada manifiestan que personal de la Municipalidad Distrital de Huatta, con respecto al profesionalismo es muy malo en las atenciones correspondiente a los servicios públicos por parte de la Municipalidad Distrital de Huatta o cuando recurren a las instalaciones de dicha comuna local, a fin de realizar algún trámite o solicitud, pues consideran recibir malos acogidas, por parte de los funcionarios y trabajadores.

De igual forma, el 36.8% de la población encuestada afirman respecto a este indicador que es malo o no existe el profesionalismo en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huatta cuando se trata de atención a la ciudadanía que concurren a las instalaciones a realizar algún trámite o solicitud al respecto. Al respecto, califican que carecen de un mejor trato de los mismos funcionarios quienes atienden a la ciudadanía y exigen ser capacitados permanentes en dicho aspecto.

El 13.7% de los encuestados sostienen con respecto al profesionalismo del personal de la Municipalidad Distrital de Huatta es regular, pues existen funcionarios que si tienen respeto y cordialidad con los ciudadanos, mientras otros no. En la mayoría manifiestan que los tienen dicha seguridad en las atenciones son aquellos funcionarios que tienen algún grado de instrucción superior.

Mientras, el 4.2% y el 0.3% califican de bueno y muy bueno respectivamente el profesionalismo del personal laboral de la Municipalidad Distrital de Huatta cuando atienden en las diversas oficinas y/o áreas que cuenta dicha institución, pues manifiestan haber percibido el profesionalismo de cada integrante de la comuna edil.

TABLA N° 13
RESPONSABILIDAD EN EL OTORGAMIENTO DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS A LA POBLACIÓN

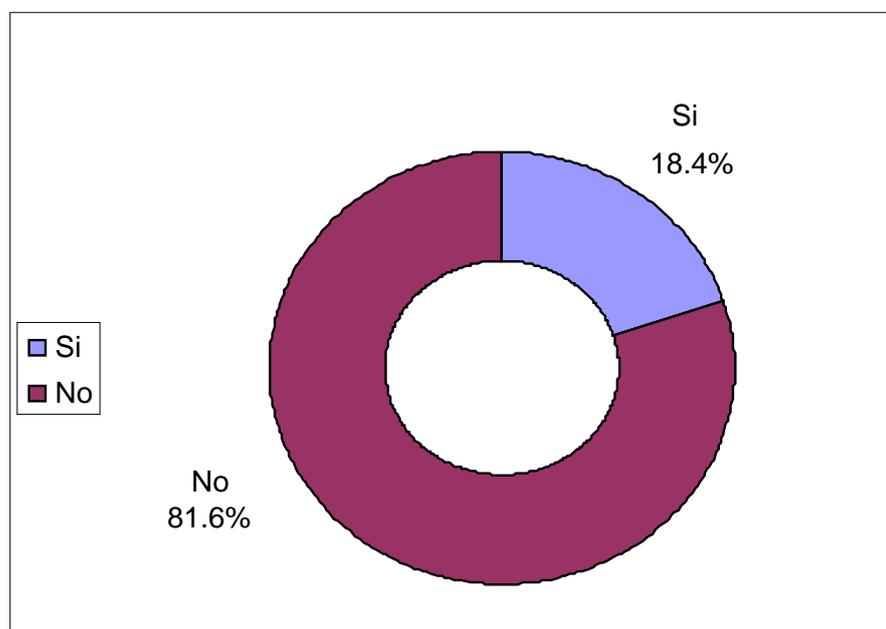
INDICADORES	URBANO (**)		RURAL (***)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Si	8	20.6	62	18.2	70	18.4
No	31	79.4	279	81.8	310	81.6
TOTAL	39	100 %	341	100 %	380	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENCUESTA APLICADA AGOSTO - 2009

NOTA:

(**) Referido a la parte urbana del distrito, como barrios, urbanizaciones.

(***) Referido a la parte rural del distrito, como comunidades campesinas: Collana I, Collana II, Yasin, Faón.

GRÁFICO N° 12**RESPONSABILIDAD EN EL OTORGAMIENTO DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS A LA POBLACIÓN**

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 13

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla Nro. 13 respecto a la responsabilidad pública que debe tener la Municipalidad Distrital de Huatta con la ciudadanía. Por consiguiente el 81.6% de los encuestados califican que no existe la responsabilidad pública por parte de la Municipalidad Distrital de Huatta, respecto a la prestación de los servicios públicos en la ciudadanía, pues consideran que no existe la responsabilidad con la población. La responsabilidad pública asumida íntegramente por la institución velando por las necesidades y exigencias que reclaman los mismo ciudadanos a fin de obtener un beneficio social.

El 18.4% de los encuestados a los pobladores del distrito de Huatta refieren que la Municipalidad Distrital de Huatta es muy responsable en asumir sus funciones como institución pública cumpliendo con las competencias y las funciones que cumple como institución a favor de la ciudadanía, con respecto a la prestación de los servicios públicos a favor de la población.

Dichos indicadores nos dan un resultado que la Municipalidad Distrital de Huatta debe tener muy en claro sobre la responsabilidad que debe asumir, pues de la mayoría de los encuestados manifiestan su rechazo en el cumplimiento de las prioridades y las necesidades de la gente.

TABLA N° 14

**COMPETENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL EN RELACIÓN A
OTRAS MUNICIPALIDADES**

INDICADORES	URBANO (**)		RURAL (***)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Totalmente de acuerdo	4	10.2	36	10.5	40	10.6
De acuerdo	6	15.4	54	15.8	60	15.7
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	9	23.1	71	20.9	80	21.1
En desacuerdo	13	33.4	127	37.3	140	36.8
Totalmente en desacuerdo	7	17.9	53	15.5	60	15.8
TOTAL	39	100 %	341	100 %	380	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENCUESTA APLICADA AGOSTO - 2009

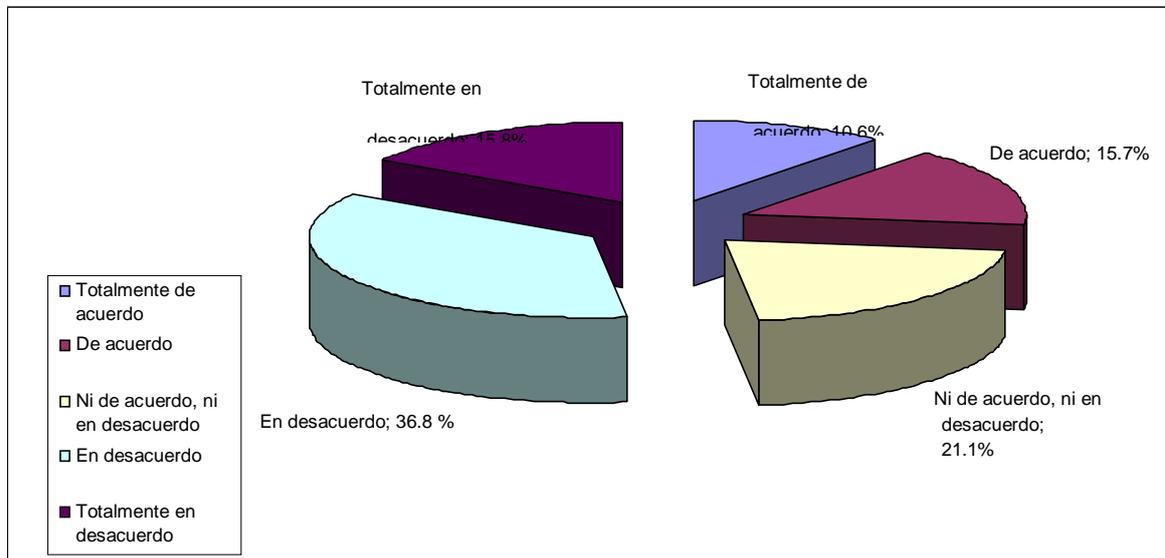
NOTA:

(**) Referido a la parte urbana del distrito, como barrios, urbanizaciones.

(***) Referido a la parte rural del distrito, como comunidades campesinas: Collana I, Collana II, Yasin, Faón.

GRÁFICO N° 13

COMPETENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL EN RELACIÓN A OTRAS MUNICIPALIDADES



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 14

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados de la tabla Nro. 14 respecto a la competitividad. El 36.8% de los encuestados a la ciudadanía manifiestan estar en desacuerdo con que la Municipalidad Distrital de Huatta sea competitiva con otras municipalidades de la región, en este caso, la comparación es referida a los distritos lindantes como Coata, Capachica, Atuncolla, Paucarcolla, Caracoto, etc., pues los encuestados considera que en esos distritos mencionados, los servicios públicos que ofrecen dichas municipalidades es mucho mejor a favor de la población.

El 21.1% de las personas encuestados sostienen ni en acuerdo, ni en desacuerdo de tal afirmación, pues consideran que la atención y la priorización de los servicios públicos con las municipalidades mencionadas anteriormente es igual a la Municipalidad Distrital de Huatta, mucho de los servicios públicos se cumplen a totalidad, pero reiteran que otros de los servicios no existen, por cuestiones de carencias de presupuesto, personal, materiales, etc.

Con porcentajes de 15.7% y 10.6% señalan estar de acuerdo y en la totalidad de acuerdo con la competitividad que asume la Municipalidad Distrital de Huatta en la prestación

de los servicios públicos en comparación con otras municipalidades de la región, pues manifiestan conformidad con la totalidad de los resultados obtenidos por la municipalidad a favor de la ciudadanía.

El 15.8% de los encuestados a la población manifiesta estar muy totalmente en desacuerdo con dicha afirmación propuesta, reiteran que la Municipalidad Distrital de Huatta no cumplen con las acciones ni las medidas establecidas.

5.2. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA, PARA CONOCER SU OPINIÓN CON RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

El trabajo de la entrevista se realizó la primera semana del mes de Octubre del 2009. (Los días 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12) Cuyo objetivo es obtener las opiniones de los funcionarios quienes son los encargados de la administración municipal de la Municipalidad Distrital de Huatta, entre las que cuentan con funcionarios directos y el personal subalterno de las diferentes actividades. La muestra es de 24 empleados quienes conforman en dicha municipalidad, y que cada una de ellas tiene diferentes funciones y objetivos a alcanzar, precisar que se tomó la totalidad del personal. Lo cual, 15 conforman parte de la administración municipal y 9 al personal de apoyo correspondiente. Aquí tenemos el cuadro.

TABLA N° 15

LISTA DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA

NRO	PERSONAL ADMINISTRATIVO Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS	PERSONAL DE APOYO Y OBREROS
	<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldía • Cuerpo de Regidores • Registro Civil y Estadística • Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente • Asesoría legal, contabilidad y presupuesto • Área de Desarrollo Local 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de abastecimiento. • Personal de apoyo. • Construcción civil • Limpieza pública. • Áreas verdes • Obreros
TOTAL	15	9

FUENTE: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA / GERENCIA MUNICIPAL / 2009

**5.2.1. LA ENTREVISTA A LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE HUATTA**

**VARIABLE INDEPENDIENTE: LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA
MUNICIPALIDAD**

TABLA N° 16

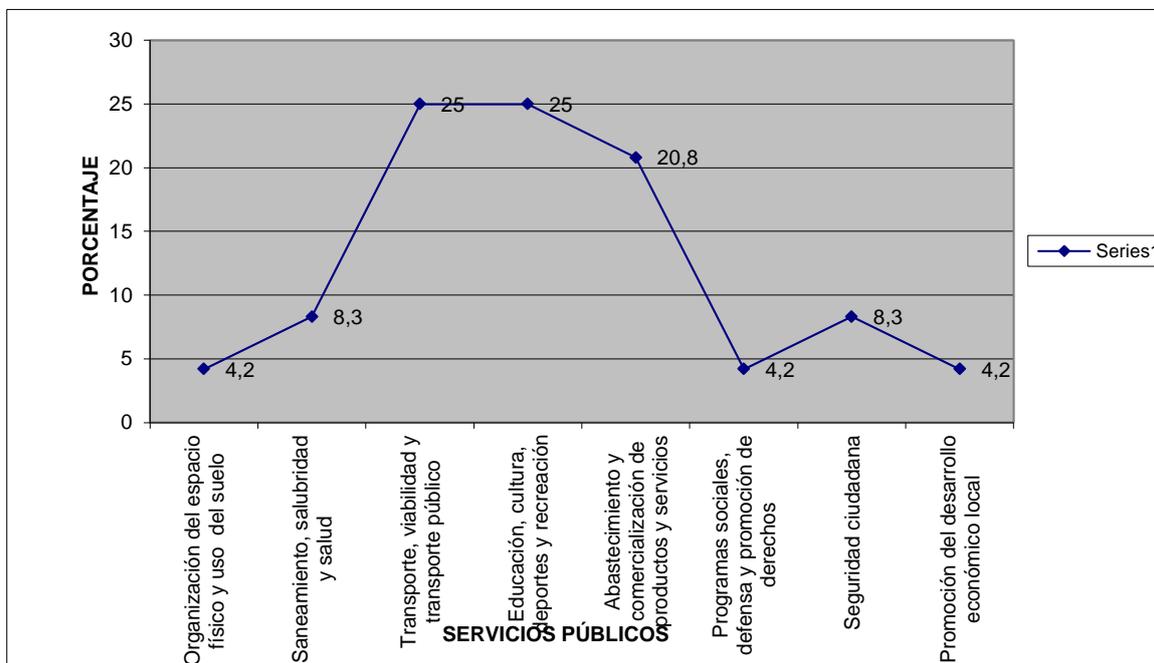
**LISTA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE HUATTA A LA POBLACIÓN**

PERSONAL SERVICIOS PÚBLICOS	EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS Y OBREROS	F	%
Organización del espacio físico y uso del suelo	1	0	1	4.2
Saneamiento, salubridad y salud	2	0	2	8.3
Transporte, viabilidad y transporte público	4	2	6	25
Educación, cultura, deportes y recreación	3	3	6	25
Abastecimiento y comercialización de productos y servicios	2	3	5	20.8
Programas sociales, defensa y promoción de derechos	0	1	1	4.2
Seguridad ciudadana	2	0	2	8.3
Promoción del desarrollo económico local	1	0	1	4.2
TOTAL	15	9	24	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENTREVISTA APLICADA - OCTUBRE 2009

GRÁFICO N° 14

LISTA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA A LA POBLACIÓN



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 16

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

1.- TRANSPORTE, VIABILIDAD Y TRANSPORTE PÚBLICO

El 25% del personal de la Municipalidad opinan sobre dicho servicio tienen la mayor cobertura y es la más atendida a la ciudadanía, como puntos esenciales a las que mencionan es la gestión de la construcción de vías y trochas carrozables que comunican a las comunidades campesinas con la capital del distrito. Asimismo señalan la señalización de calles.

2.- EDUCACIÓN, CULTURA, DEPORTES Y RECREACIÓN

Por su parte, en este servicio, para los empleados manifiestan que la Municipalidad fomenta el deporte en la juventud, la construcción de plataformas deportivas, aulas pedagógicas en las instituciones educativas primarias y secundarias, donde el personal administrativo califica como algo positivo y utilitario para la población. Por su parte, en la cultura califican que se hacen presentaciones artísticas en el mes aniversario; y el fomento del deporte.

3.- ABASTECIMIENTO Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Con 20.8% de las opiniones recogidas, es el tercer servicio aceptado, si bien en este servicio la municipalidad ha construido y administra el centro de abastos que tiene el distrito de Huatta, donde los comerciantes exponen sus productos los días de feria. Asimismo, los funcionarios opinaron que en este servicio hacen los modos posibles de mejorar, aunque existen ciertas limitaciones.

4.- SANEAMIENTO, SALUBRIDAD Y SALUD

Con 8.3% los funcionarios de la municipalidad opinan sobre este servicio que se priorizó muy poco, debido a diversos factores, pero que esperan mejorar para el presente año. Precisaron que este servicio, la municipalidad construyó ambientes para el Puesto de Salud y el aportado de equipos para dicha institución; asimismo manifiestan la limpieza de calles y plazas.

5.- SEGURIDAD CIUDADANA

Respecto a este servicio, el 8.3% de las opiniones califican que la municipalidad hace los esfuerzos posibles en llevar adelante en mejorar la situación de los ciudadanos sobre este aspecto frente a actos delincuenciales. Las pocas medidas tomadas es el apoyo a la Policía Nacional como uniformes a las juntas vecinales, silbatos, etc.

6.- ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO FÍSICO Y USO DEL SUELO

Con un porcentaje de 4.2% mencionan sobre este servicio, que la Municipalidad Distrital de Huatta prestó poca atención y son muy conscientes en prestar atención. Sin embargo, señalaron que la municipalidad de alguna manera hizo posible en mejorar las situaciones en este servicio como la señalización de vías y otros.

7.- PROGRAMAS SOCIALES, DEFENSA Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

Con 4.2% de las opiniones de los funcionarios de la municipalidad, opinaron sobre dicho servicio que la institución establece la defensa y promoción de derechos, mediante la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA); como también los programas del Vaso de Leche a los más necesitados.

8.- PROMOCIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL

Con solo 4.2% de las opiniones de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huatta, respecto a este servicio mencionan que la municipalidad está dando poca importancia e implementación, pues consideran que se están implementando paulatinamente. Como de las medidas que establecieron es el apoyo a la agricultura mediante maquinarias pesadas y elaboración de quesos.

TABLA N° 17

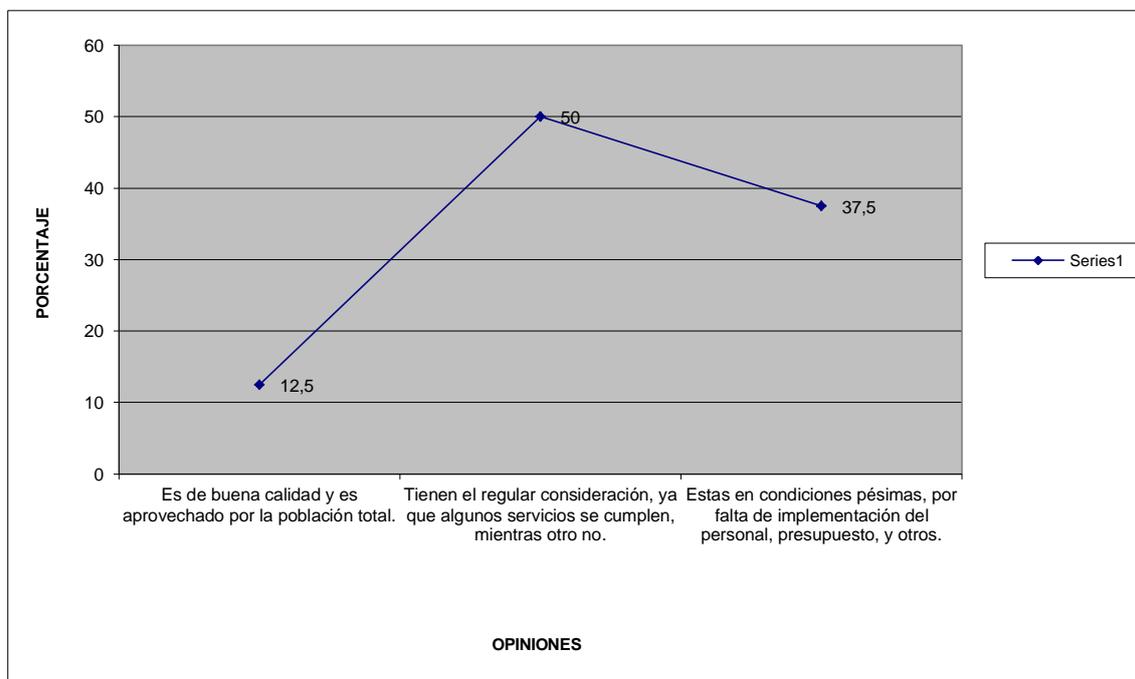
¿CÓMO CONSIDERA UD. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA A LA POBLACIÓN?

PERSONAL OPINIONES	EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS Y OBREROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Es de buena calidad y es aprovechado por la población total.	3	0	3	12.5
Tienen el regular consideración, ya que algunos servicios se cumplen, mientras otro no.	8	4	12	50
Estas en condiciones pésimas, por falta de implementación del personal, presupuesto, y otros.	4	5	9	37.5
TOTAL	15	9	24	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENTREVISTA APLICADA - OCTUBRE 2009

GRÁFICO N° 15

**¿CÓMO CONSIDERA UD. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA A LA
POBLACIÓN?**



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 17

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

A los resultados obtenidos en la tabla Nro. 17 con respecto a la calidad de los servicios. El 50% del personal entrevistada de la Municipalidad Distrital de Huatta considera que la calidad de servicios públicos es regular, debido a que muchos de los servicios se cumple en la totalidad de los casos tratando de brindar las mejores condiciones y oportunidades, sin embargo existen otros servicios que no se cumplen o son cubiertos en la parcialidad, pues existen vacios y dificultades en el servicio. Ya que calidad es considerada como un factor muy importante por la población, por una situación que es relacionada a la satisfacción de las necesidades de la población.

En otro de los resultados, el 37.5% de los empleados de la Municipalidad Distrital de Huatta manifiestan que la calidad de los servicios es muy. A esto agregarle a diversos factores negativos que no permiten brindar un servicio de calidad como el desinterés, el desconocimiento; o la falta de implementación y mejoramiento de los servicios. Frente a esta situación, los empleados, como también el personal de apoyo y los obreros son muy

conscientes de esta situación, pues consideran Municipalidad Distrital de Huatta no ofrece una calidad que se espera entregar a la población, sino que más bien esperan mejorar para la próxima.

El 12.5% del personal de la Municipalidad Distrital de Huatta, pues constituye a 3 personas entrevistadas, los cuales fueron respondidos por funcionarios directos a la administración municipal manifestando que la calidad de los servicios son eficientes y de la mejor manera. Por lo que es muy contrario en la opinión de la población frente a esta afirmación, ya que se encuentran disconformes y descontentos por tales servicios entregados. Consideramos que la calidad es muy importante, siendo una característica que nos permite cubrir y cumplir con las exigencias y necesidades de la población, que al final es quien es la beneficiada de los servicios.

TABLA N° 18

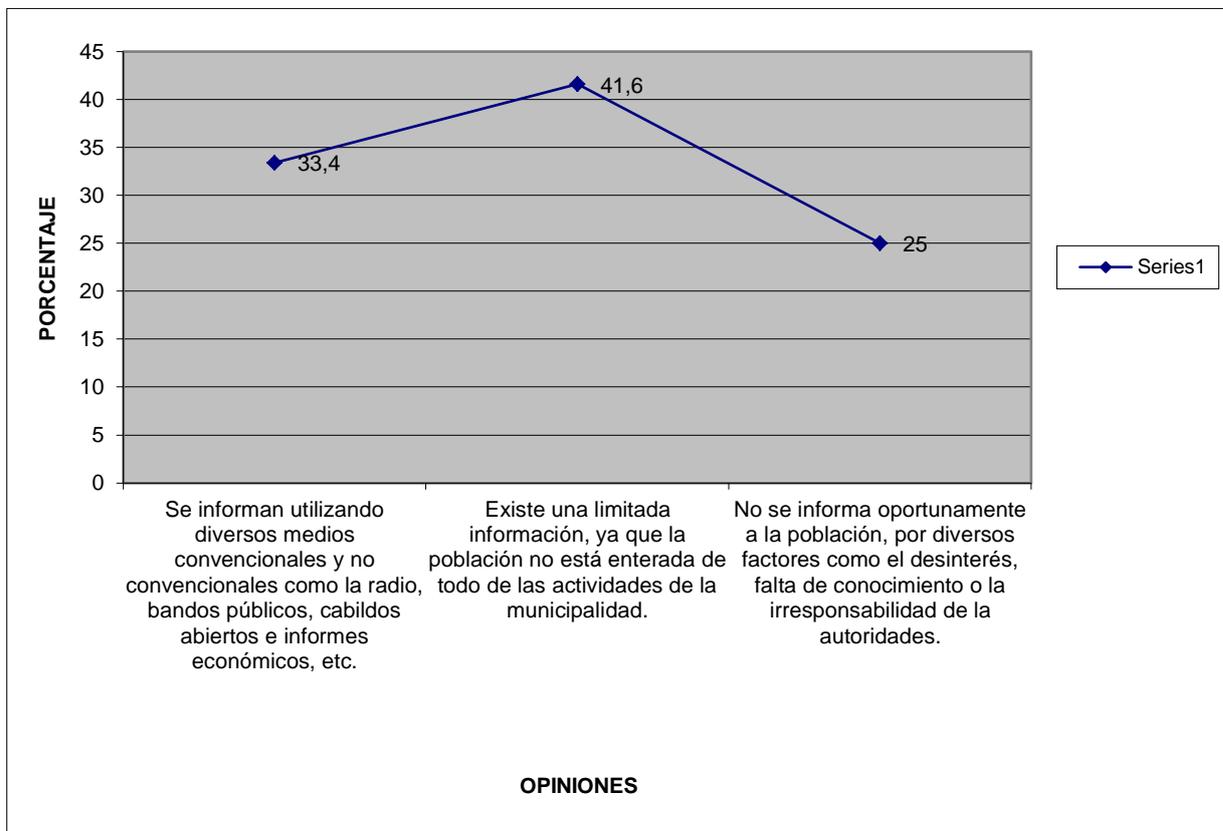
INFORMACIÓN QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD A LA POBLACIÓN

PERSONAL	EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS Y OBREROS	F	%
OPINIONES				
Se informan utilizando diversos medios convencionales y no convencionales como la radio, bandos públicos, cabildos abiertos e informes económicos, etc.	7	1	8	33.4
Existe una limitada información, ya que la población no está enterada de todo de las actividades de la municipalidad.	6	4	10	41.6
No se informa oportunamente a la población, por diversos factores como el desinterés, falta de conocimiento o la irresponsabilidad de la autoridades.	2	4	6	25
TOTAL	15	9	24	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENTREVISTA APLICADA – OCTUBRE 2009

GRAFICO N° 16

INFORMACIÓN QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD A LA POBLACIÓN



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 18

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según a los resultados convergidos de la tabla Nro. 18 sobre la información de los servicios. El 41.6%, de los entrevistados al personal de la Municipalidad Distrital de Huatta manifiestan que existe una limitada información por parte de la Municipalidad Distrital de Huatta hacia la población, sobre las actividades y los servicios públicos, y que la población no está enterada sobre la información que se brinda en su oportunidad, lo que provoca la desconfianza en la ciudadanía. Pues manifestaron que existe la desinformación oportuna sobre las acciones y planificaciones que realiza la institución pública, por lo que debería mejorar para el posterior y tener la finalidad de brindar a la comunidad una comunicación fluida y oportuna, a fin que la ciudadanía este enterada de todo.

Mientras, el 33.4% del personal de la Municipalidad Distrital de Huatta califica con respecto a la información que es de suma importancia y que es difundida por diversos medios como bandos públicos, los informes económicos y los cabildos abiertos, etc.,

que de alguna manera permiten acercarse entre la Municipalidad Distrital de Huatta y la ciudadanía. La información es brindada de manera semanal o mensual de las actividades que desempeña dicha institución.

Por su parte, el 25% del personal entrevistado de la Municipalidad Distrital de Huatta manifiesta y en su mayoría la opinión del personal de apoyo y los obreros manifiestan que no existe la información sobre las obras y los servicios que ejecuta, por lo que podríamos decir que la población no está enterada de todo, o sino en una particularidad. Pues sugieren que se deben de implementar los canales de comunicación y de dialogo.

En resumen los tres indicadores propuestos van desiguales, por lo que existe una variada percepción del trabajador de la municipalidad, entendemos que la información es importante para cualquier institución del Estado o empresa privada cumplir con este mecanismo y a fin de que el usuario conozca las medidas y las acciones que realiza la organización.

TABLA N° 19

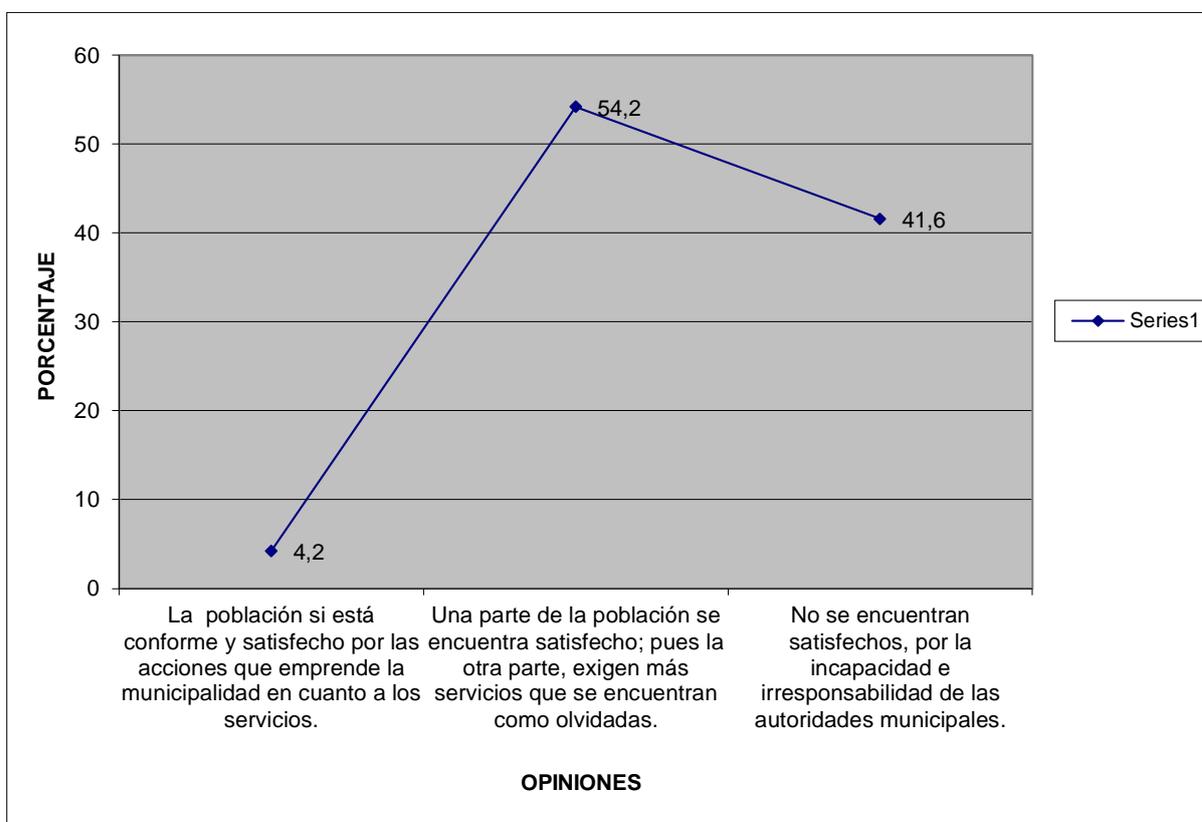
CONFORMIDAD Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PERSONAL OPINIONES	EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS Y OBREROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La población si está conforme y satisfecho por las acciones que emprende la municipalidad en cuanto a los servicios.	1	0	1	4.2
Una parte de la población se encuentra satisfecho; pues la otra parte, exigen más servicios que se encuentran como olvidadas.	9	4	13	54.2
No se encuentran satisfechos, por la incapacidad e irresponsabilidad de las autoridades municipales.	5	5	10	41.6
TOTAL	15	9	24	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENTREVISTA APLICADA - OCTUBRE 2009

GRÁFICO N°17

CONFORMIDAD Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 19

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según a los resultados logrados en la tabla Nro. 19 respecto a la satisfacción y conformidad en la población. El 54.2% del personal de la Municipalidad Distrital de Huatta opina que la satisfacción es regular, es decir hay servicios públicos que se brinda oportunamente, pero que hay otros que no se le ha dado la importancia y la necesidad del caso. A tal respuesta, existe el reclamo y el interés de la ciudadanía que exigen mejorar y cumplir con los servicios no abastecidos por la municipalidad.

Mientras, el 41.6% del personal de la Municipalidad Distrital de Huatta señalan que no existe la satisfacción del usuario cuando recibe los servicios que entrega dicha comuna local, sino más, bien manifiestan que los servicios no tienen el apropiado entrega, a esto agregarle por la incapacidad y la falta de respuesta y responsabilidad de los propios funcionarios quienes están encargados de brindar los servicios. Si bien no existe la

responsabilidad en asumir sus responsabilidades de las mismas autoridades, pues existe la insatisfacción de los usuarios en reclamar más atención a sus reclamos.

Y el 4.2 % del personal califica que si existe la satisfacción de la ciudadanía cuando recibe los servicios entregados por la Municipalidad Distrital de Huatta, como resultado a dichas cifras estadísticas es mínima a los grandes desatenciones de los servicios. Por lo que la población se encuentra descontento de los servicios.

La satisfacción y la conformidad van juntas, y son importante conocerlos en la opiniones del personal de la Municipalidad Distrital de Huatta, al respecto, son conscientes y responsable sobre la poca satisfacción que tiene el poblador al otorgamiento de los servicios que se le brinda.

TABLA N° 20

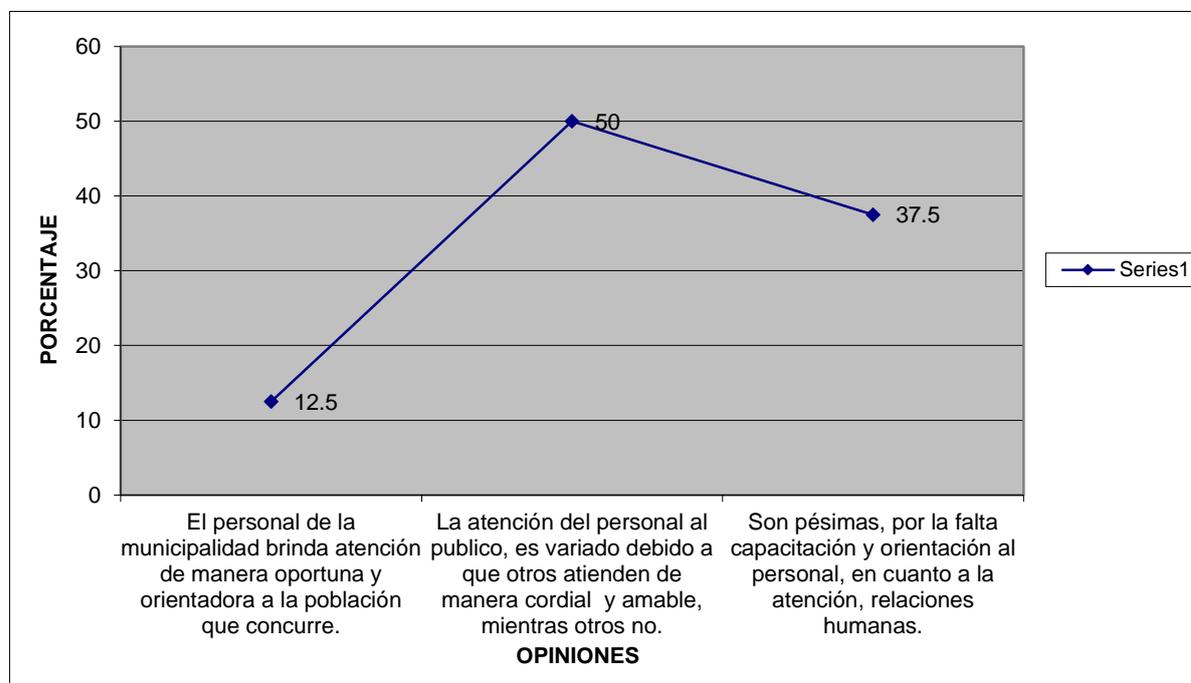
**LA ATENCIÓN AL PÚBLICO POR PARTE DEL PERSONAL QUE LABORA
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL**

PERSONAL OPINIONES	EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS Y OBREROS	F	%
El personal de la municipalidad brinda atención de manera oportuna y orientadora a la población que concurre.	2	1	3	12.5
La atención del personal al público, es variado debido a que otros atienden de manera cordial y amable, mientras otros no.	6	6	12	50
Son pésimas, por la falta capacitación y orientación al personal, en cuanto a la atención, relaciones humanas.	7	2	9	37.5
TOTAL	15	9	24	100%

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENTREVISTA APLICADA - OCTUBRE 2009

GRÁFICO N° 18

**LA ATENCIÓN AL PÚBLICO POR PARTE DEL PERSONAL QUE LABORA
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL**



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 20

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 20 con respecto al indicador de la atención en la Municipalidad Distrital de Huatta. Pues el 50% del personal de dicha municipalidad entre empleados, funcionarios públicos, el personal de apoyo y los obreros coinciden que existe una regular atención por parte del personal que trabaja en la mencionada institución, podemos decir que la atención es muy variado, debido a que existe una limitada forma de atención, como la cordialidad, la amabilidad en el personal. Pero que otros trabajadores que carecen de una formación académica en cuanto a la atención que deberían de entregar a la ciudadanía.

Por su parte, el 37.5% del personal de la Municipalidad Distrital de Huatta manifiesta que la atención es muy pésima por parte del funcionario edil, pues repercute de forma negativa en la ciudadanía cuando concurre a realizar algún trámite o solicitud a la dependencia municipal. Agregar a este factor que los funcionarios desconocen las reglas de atención, cordialidad, amabilidad, etc., que deben entregar a los ciudadanos.

El 12.5% del personal de la Municipalidad Distrital de Huatta remarca y comprende, pues representa a 3 personas entrevistadas consideran que la atención es muy buena, considerando los siguientes puntos básicos como la puntualidad, oportunidad y veracidad, que dan en el ciudadano la confiabilidad del caso, lo que es muy contrario en el pensar del ciudadano común y corriente, pues no cree recibirlo.

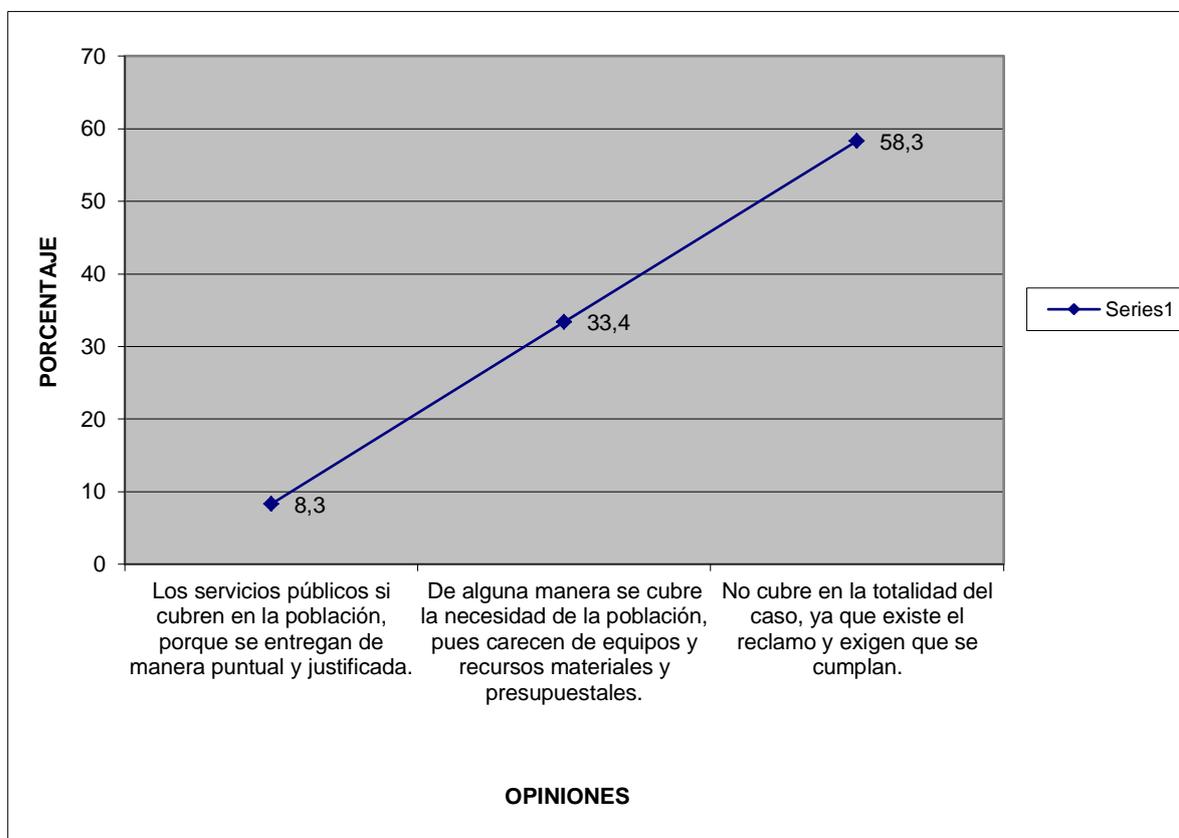
Para mejorar la atención al público, es necesario que la Municipalidad Distrital de Huatta realice las capacitaciones, talleres y orientaciones dirigidos al público interno (funcionarios, empleados y obreros), lo que hará es mejorar a lo que respecta a la atención más oportuna, cordial y satisfactoria en el usuario. A esto agregarle, que la atención que reciben por parte de la Municipalidad Distrital de Huatta, es reflejada de acuerdo al carácter y la personalidad de cada integrante que conforma dicha comuna edil.

TABLA N° 21
**EXPECTATIVAS RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
PÚBLICOS**

PERSONAL OPINIONES	EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS Y OBREROS	F	%
Los servicios públicos si cubren en la población, porque se entregan de manera puntual y justificada.	2	0	2	8.3
De alguna manera se cubre la necesidad de la población, pues carecen de equipos y recursos materiales y presupuestales.	6	2	8	33.4
No cubre en la totalidad del caso, ya que existe el reclamo y exigen que se cumplan.	7	7	14	58.3
TOTAL	15	9	24	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENTREVISTA APLICADA - OCTUBRE 2009

GRÁFICO N° 19

**EXPECTATIVAS RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
PÚBLICOS**


FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 21

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según a los resultados alcanzados en la tabla Nro. 21 por el presente trabajo de investigación, con respecto a este indicador: la cobertura de la necesidad. Pues el 58.3% del empleado de la Municipalidad Distrital de Huatta refiere que no se cubre a la ciudadanía en la totalidad del caso, pues existe desabastecimiento y las desatenciones en dar una solución a los problemas latentes de la población, pues tienen el derecho de recibir un óptimo calidad de cada servicio. Mencionar que muchos de esos servicios deberían ser mejorados y estructurados.

Por su parte, el 33.4 % de los entrevistados al personal de la municipalidad, manifiesta que de alguna manera la institución hace los modos posibles de cubrir la necesidad a la población; es decir, una parte de la población pues cree tener la satisfacción de tenerla, y la otra parte descontenta y disconforme de los servicios prestados. Podemos decir, que algunos servicios son atendidos oportunamente, y otros como olvidadas o poco

priorizadas. A este punto, el personal de la Municipalidad Distrital de Huatta es muy consciente en reconocer que la población no está satisfecha de todo. A lo que responden, que la municipalidad carecen de recursos materiales, presupuéstales y humanos.

El 8.3% del personal entrevistado, califica que si existe la cobertura a la ciudadanía en la totalidad, o está conforme de los servicios prestados en su mayoría, pues existe una opinan que la Municipalidad entrega de manera puntual y justificada a la población, por lo que señalan su satisfacción en el usuario. Lo que podríamos mencionar que la satisfacción del usuario, en cuanto a las necesidades y las prioridades abastecidas es el resultado de la calidad y la atención que reciben de dichos servicios prestados. La satisfacción va acompañada, si los servicios son entregados y cumplidos de acuerdo a la exigencia del usuario. A esto subrayar a la planificación y priorización que se debe dar a los servicios que tienen demanda en la ciudadanía.

TABLA N° 22

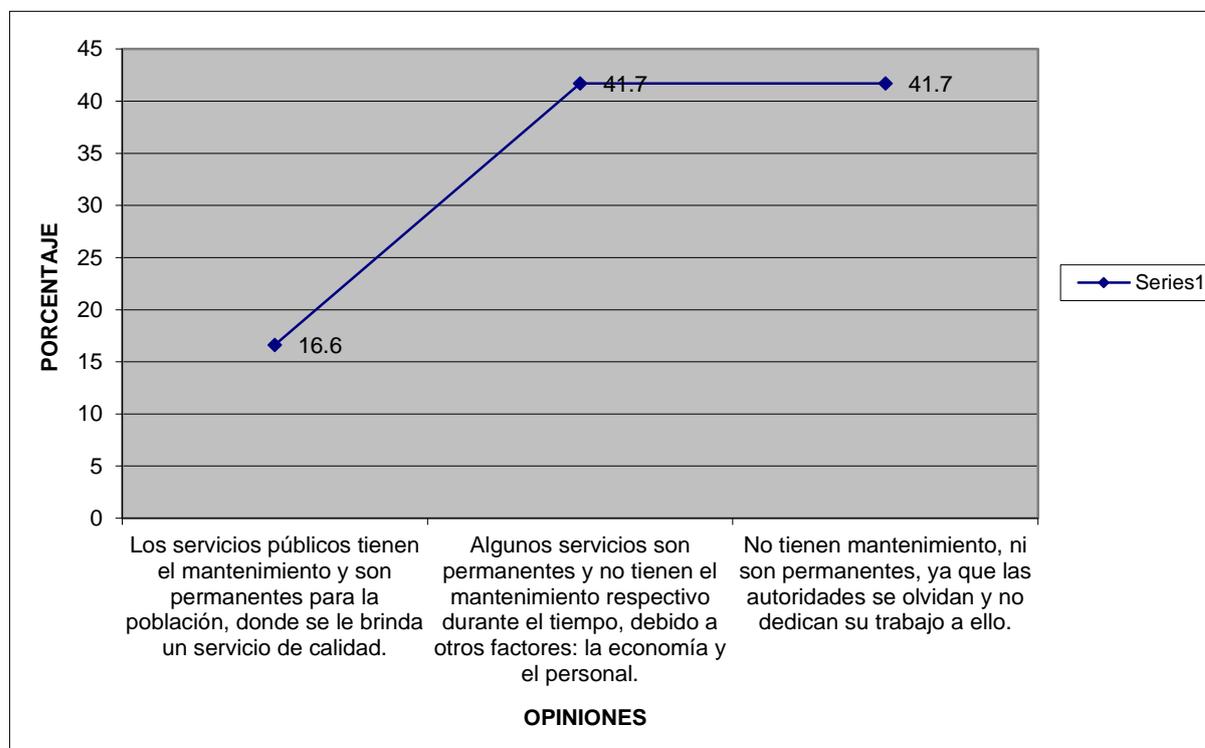
PERMANENCIA Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD

PERSONAL OPINIONES	EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS Y OBREROS	F	%
Los servicios públicos tienen el mantenimiento y son permanentes para la población, donde se le brinda un servicio de calidad.	4	0	4	16.6
Algunos servicios son permanentes y no tienen el mantenimiento respectivo durante el tiempo, debido a otros factores: la economía y el personal.	8	2	10	41.7
No tienen mantenimiento, ni son permanentes, ya que las autoridades se olvidan y no dedican su trabajo a ello.	3	7	10	41.7
TOTAL	15	9	24	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENTREVISTA APLICADA - OCTUBRE 2009

GRÁFICO N° 20

**PERMANENCIA Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE
LA MUNICIPALIDAD**



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 22

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según a los resultados conseguidos de la tabla Nro. 22 con respecto a la continuidad y el mantenimiento en los servicios públicos, los resultados son los siguientes. El 41.7% de los entrevistados a los empleados de la Municipalidad Distrital de Huatta opinan que los servicios si tienen la permanencia respectivo durante su prestación en el tiempo y lugar, y no tienen el mantenimiento de ello, debido a que carecen de diversos factores como la economía, el personal calificado, que permitiera lograr con eficiencia y eficaz en cada uno de los servicios públicos.

Por su parte, 41.7% del personal de la Municipalidad Distrital de Huatta califica que no existen el mantenimiento ni continuidad en los servicios públicos, debido a que los funcionarios no cumplen, tampoco dedican el tiempo, pues muchos de los servicios se encuentran abandonadas, que datan de las anteriores gestiones. Lo que existe la irresponsabilidad y la falta de conciencia del propio trabajador municipal en mantener los servicios.

Y el 16.6% responde que los servicios si tienen el mantenimiento y son permanentes para la población, en la que se brinda un óptimo entrega para la satisfacción del usuario. En esta parte, es la opinión de los mismos funcionarios y empleados directos de la administración municipal.

La permanencia, al igual que el mantenimiento deben ser frecuentes y muy dinámicas en los servicios como el agua, la electrificación, el transporte público, el comercio ambulatorio, etc., todo estos servicios deben tener el mantenimiento durante el tiempo y el espacio necesario, pues lo cual se deterioran con el paso del tiempo, corriendo el riesgo de la vida humana.

TABLA N° 23

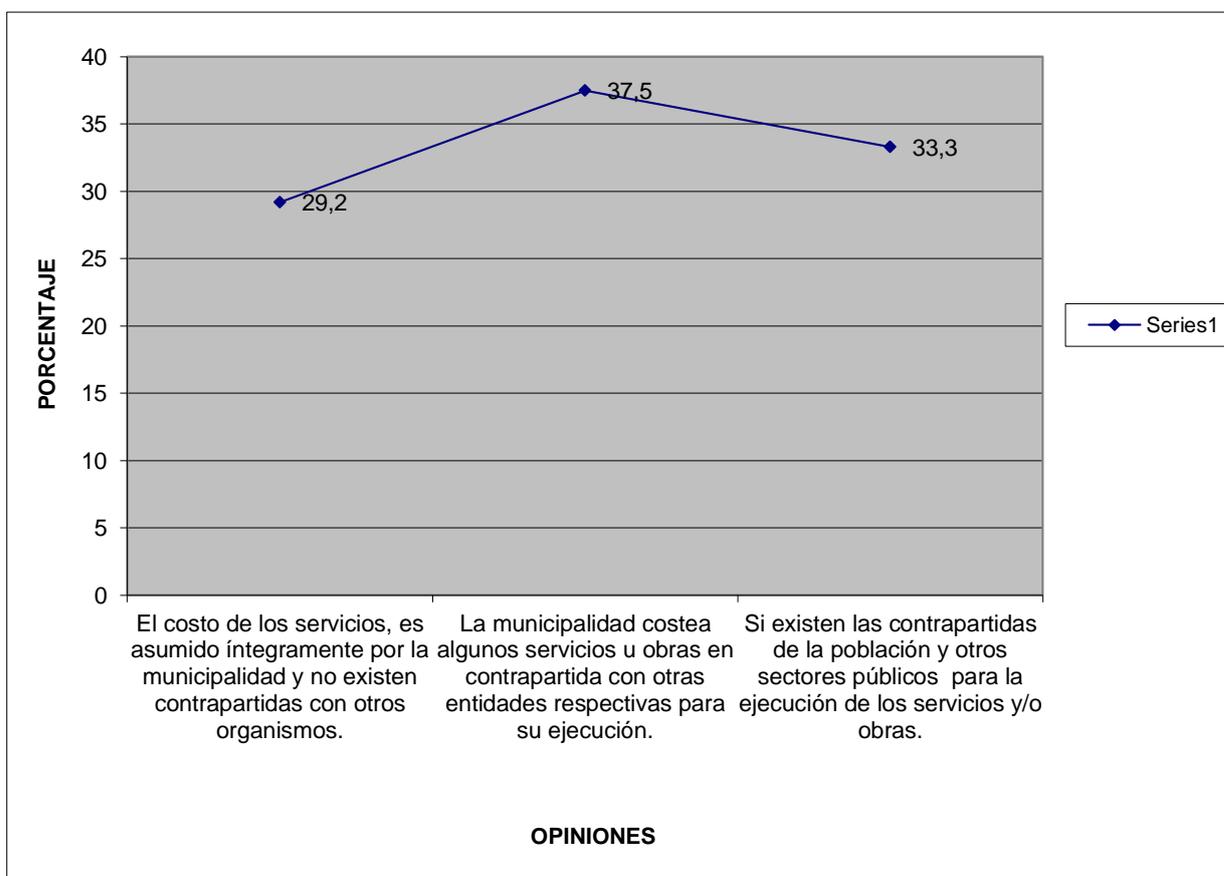
COSTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD

PERSONAL OPINIONES	EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS Y OBREROS	F	%
El costo de los servicios, es asumido íntegramente por la municipalidad y no existen contrapartidas con otros organismos.	5	2	7	29.2
La municipalidad costea algunos servicios u obras en contrapartida con otras entidades respectivas para su ejecución.	3	6	9	37.5
Si existen las contrapartidas de la población y otros sectores públicos para la ejecución de los servicios y/o obras.	7	1	8	33.3
TOTAL	15	9	24	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENTREVISTA APLICADA - OCTUBRE 2009

GRÁFICO N° 21

COSTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 23

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según a los resultados obtenidos en la tabla Nro. 23, respecto al costo que demandan realizar y cumplir con los servicios públicos. El 33.3 % de las opiniones recogidas por el personal de la Municipalidad Distrital de Huatta, manifiestan que la comuna local si realiza contrapartidas con la población y otras instituciones públicas y privadas para la ejecución y realización de las obras y servicios. Una contrapartida que es asumida en una mitad por la misma Municipalidad Distrital de Huatta y la otra parte por otro sector. Estas contrapartidas son asumidas de diferentes maneras: en dinero, materiales de construcción o el pago del personal que trabaja en la obra.

El 37.5% de las opiniones del personal de la Municipalidad Distrital de Huatta manifiesta que en algunos de los servicios públicos si es ejecuta mediante contrapartidas, pero no en la totalidad del caso, pues hace convenios o suscritos mediante los organismos del Estado como FONCODES, Ministerio de Agricultura,

Transportes y Comunicaciones, Salud, etc., quienes intervienen y se comprometen. Lo que se podría decir, que la municipalidad ejecuta algunas obras y/o servicios mediante contrapartidas.

Por su parte, el 29.2% de los entrevistados manifiesta que la Municipalidad Distrital de Huatta asume directamente los gastos ocasionados en cada servicio prestado, sin la intervención de ninguna institución del Estado o privada. Lo cual permite que las obras ejecutadas y los servicios entregados no tengan fondos de otras instituciones, es decir no tienen las intervenciones de las instituciones públicas y privadas.

5.2.2. LA ENTREVISTA A LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA

VARIABLE DEPENDIENTE: IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD

TABLA N° 24

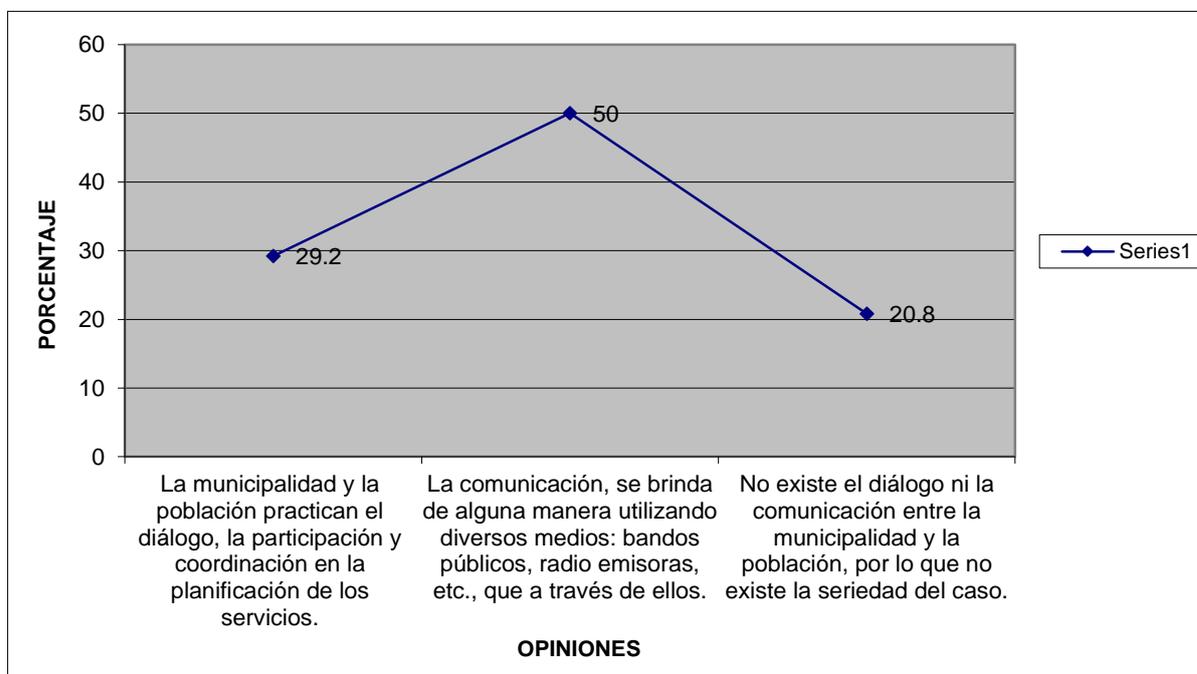
LA COMUNICACIÓN ENTRE LA MUNICIPALIDAD Y LA POBLACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PERSONAL OPINIONES	EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS Y OBREROS	F	%
La municipalidad y la población practican el diálogo, la participación y coordinación en la planificación de los servicios.	5	2	7	29.2
La comunicación, se brinda de alguna manera utilizando diversos medios: bandos públicos, radio emisoras, etc., que a través de ellos.	6	6	12	50
No existe el diálogo ni la comunicación entre la municipalidad y la población, por lo que no existe la seriedad del caso.	4	1	5	20.8
TOTAL	15	9	24	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENTREVISTA APLICADA - OCTUBRE 2009

GRÁFICO N° 22

**LA COMUNICACIÓN ENTRE LA MUNICIPALIDAD Y LA POBLACIÓN EN
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 24

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según a los resultados conseguidos en la tabla Nro. 24 respecto a la comunicación al usuario. Pues, el 50 % de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huatta manifiesta que de alguna manera utilizan medios como los bandos públicos, las emisoras locales, informes económicos, cabildos abiertos, etc., pues a través de estos medios, la población se mantiene informado de las acciones que realiza la comuna local, pues manifiestan que la población conoce sobre las actividades y los servicios básicos entregados por dicha municipalidad.

Por su parte, el 29.2% del personal entrevistado de la Municipalidad Distrital de Huatta manifiesta que la comunicación es de suma importancia y es practicada de manera positiva en la institucional. Por ende, la población y la municipalidad mantienen el diálogo, la participación ciudadana y la coordinación local entre las autoridades y la población, pues permite la interrelación continua en ambos sentidos.

Por su parte, el 20.8% manifiesta que no existe el dialogo ni la comunicación entre los funcionarios y la población, es decir no tienen comunicación interna ni externa, de tal

manera no existe la seriedad del caso, por lo que sugieren se implementen diversos medios, donde el poblador pueda participar y transmitir sus opiniones, sugerencias y reclamos necesarios.

La comunicación es un mecanismo muy importante en la interrelación entre las instituciones y el usuario, donde permite acercarse y conocer sobre el rol que cumplen. En esta parte, la población participa activamente en la toma de decisiones presupuestales y la priorización de las obras y los servicios que se brindarían a la ciudadanía.

TABLA N° 25

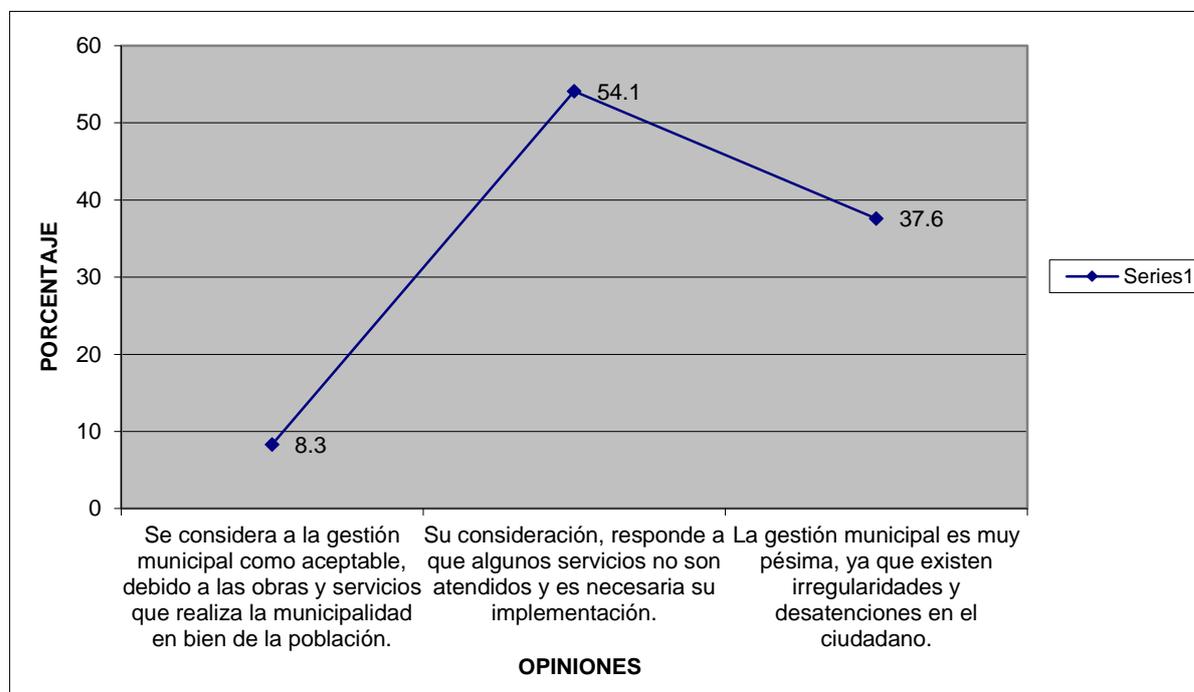
**LA GESTIÓN MUNICIPAL RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS**

PERSONAL OPINIONES	EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS Y OBREROS	F	%
Se considera a la gestión municipal como aceptable, debido a las obras y servicios que realiza la municipalidad en bien de la población.	2	0	2	8.3
Su consideración, responde a que algunos servicios no son atendidos y es necesaria su implementación.	10	3	13	54.1
La gestión municipal es muy pésima, ya que existen irregularidades y desatenciones en el ciudadano.	3	6	9	37.6
TOTAL	15	9	24	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENTREVISTA APLICADA - OCTUBRE 2009

GRÁFICO N° 23

LA GESTIÓN MUNICIPAL RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 25

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según a los resultados alcanzados en la tabla Nro. 25 con respecto a la gestión municipal del Municipio de Huatta. El 54.1% del personal que trabaja en la Municipalidad Distrital de Huatta opina a la gestión municipal de regular respecto en la prestación de los servicios públicos y otras actividades que desempeña, es decir hay servicios no son atendidos en su oportunidad y es necesario su implementación y mejoramiento en el tiempo que se necesario, a esta falta se debe a que algunos servicios no cubren las necesidades ni las expectativas del caso por la misma municipalidad.

El 37.6% de las opiniones recogidas por los funcionarios califican que la gestión municipal es muy pésimo debido a que presumiblemente existen irregularidades y desatenciones en los funcionarios encargadas a cada integrante de la municipalidad que no estaría asumiendo correctamente las funciones dadas cuando entregan los servicios públicos, y no son atendidos en la oportunidad en la ciudadanía. Dichas opiniones son dadas por el personal que labora en la parte de apoyo en la municipalidad, entre las que podemos mencionar a los obreros.

Mientras, el 8.3% de los entrevistados considera que la gestión municipal es muy aceptable por la población, pues debido a que los servicios entregados, y las obras realizadas en la presente gestión, dentro de un marco de permite brindar las mejores atenciones a la ciudadanía; que es muy contradictorio a las opiniones de la población quienes se encuentra muy conformes; lo que podríamos decir el descontento y rechazo en la entrega de los servicios públicos y obras ejecutadas.

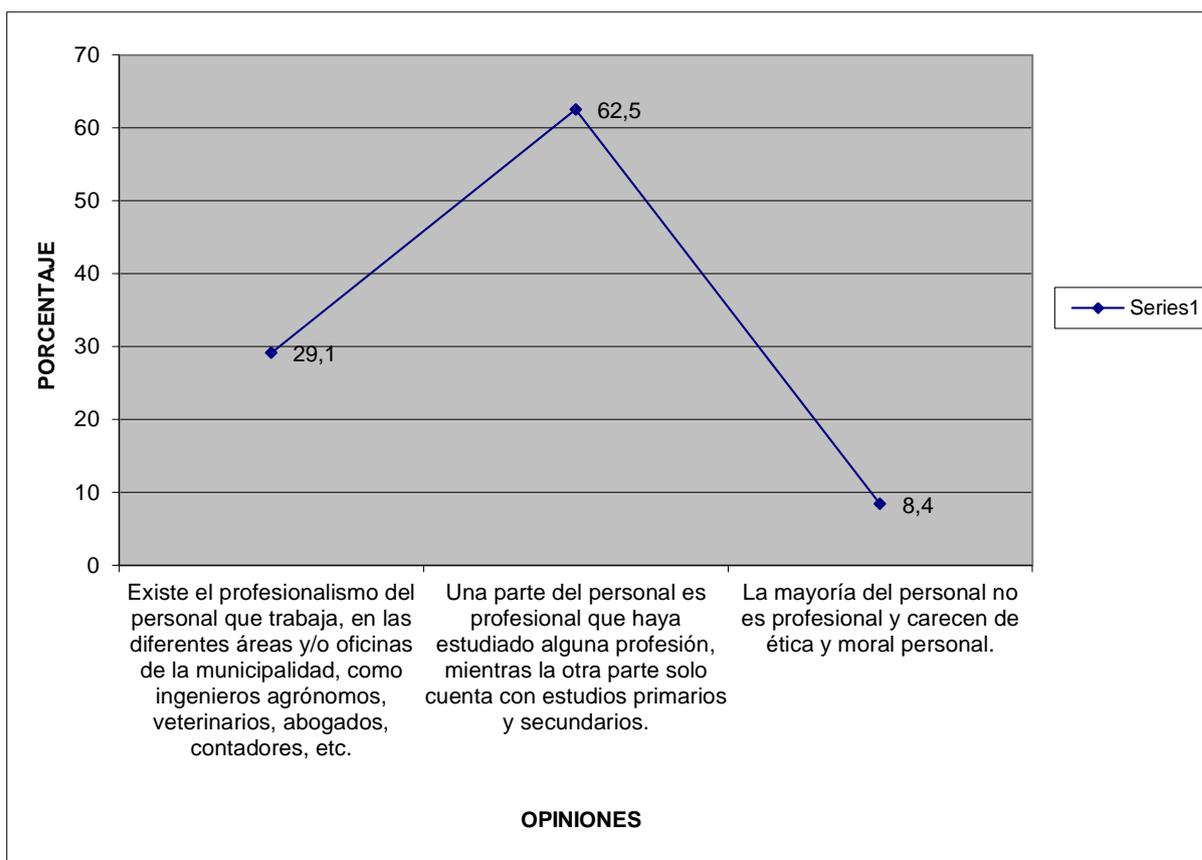
TABLA N° 26

**EL PROFESIONALISMO DEL PERSONAL ENCARGADO DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS**

PERSONAL OPINIONES	EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS Y OBREROS	F	%
Existe el profesionalismo del personal que trabaja, en las diferentes áreas y/o oficinas de la municipalidad, como ingenieros agrónomos, veterinarios, abogados, contadores, etc.	6	1	7	29.1
Una parte del personal es profesional que haya estudiado alguna profesión, mientras la otra parte solo cuenta con estudios primarios y secundarios.	9	6	15	62.5
La mayoría del personal no es profesional y carecen de ética y moral personal.	0	2	2	8.4
TOTAL	15	9	24	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENTREVISTA APLICADA - OCTUBRE 2009

GRÁFICO N° 24



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 26

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según a los resultados obtenidos en la tabla N° 26 con respecto al profesionalismo del personal de la Municipalidad Distrital de Huatta. El 62.5% de las opiniones del personal de la Municipalidad Distrital de Huatta opinan que una parte del personal que labora es profesional y que haya estudiado en algún centro de formación superior y que trabajan en las diferentes áreas y/o oficinas cumpliendo con los diferentes roles y funciones, en la mayoría cumplen con la parte administrativa; pero que la otra parte, que no son profesionales, es decir no tienen estudios superiores, y solamente tienen estudios secundarios y primarios realizados en el distrito de Huatta y que cumplen tareas específicas como limpieza y construcción civil.

El 29.1% del personal entrevistado manifiesta que si existe el profesionalismo en el personal que trabaja en la Municipalidad Distrital de Huatta quienes cumplen diferentes cumplen funciones en las diferentes áreas entre ellos se encuentran ingenieros civiles, agrónomos, médicos veterinarios y zootécnicas , abogados, arquitectos, contadores,

entre otras profesiones, es decir el personal que trabaja en dicha comuna todos son profesionales, tanto que trabaja en la parte administrativa y de campo.

El 8.4% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huatta señala que no existe el profesionalismo en el personal de la Municipalidad Distrital de Huatta, es decir que no existen personal que no hayan estudiado y que solamente tienen estudios primarios y secundarios. Además mencionaron que carecen de ética y moral personal para cumplir y asumir las funciones y roles conferidas en las diferentes áreas y/o oficinas, pues exigen el cambio del personal comprometidas con el alcalde y regidores.

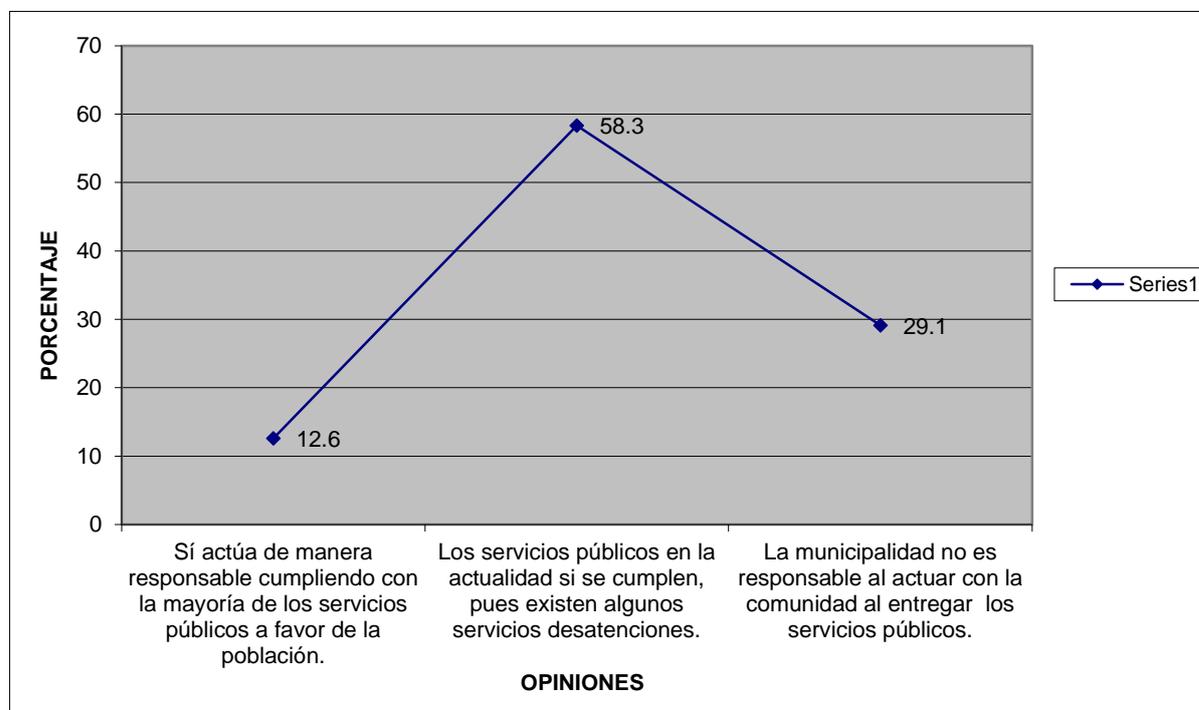
TABLA N° 27

**RESPONSABILIDAD EN LA MUNICIPALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

PERSONAL OPINIONES	EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS Y OBREROS	F	%
Sí actúa de manera responsable cumpliendo con la mayoría de los servicios públicos a favor de la población.	2	1	3	12.6
Los servicios públicos en la actualidad si se cumplen, pues existen algunos servicios desatenciones.	10	4	14	58.3
La municipalidad no es responsable al actuar con la comunidad al entregar los servicios públicos.	3	4	7	29.1
TOTAL	15	9	24	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENTREVISTA APLICADA - OCTUBRE 2009

GRÁFICO N° 25

**RESPONSABILIDAD EN LA MUNICIPALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS**


FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 27

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según a los resultados obtenidos en la tabla Nro. 27 con respecto a la responsabilidad pública con la población. El 58.3% del personal entrevistado de la Municipalidad Distrital de Huatta señala que la comuna municipal en lo que respecta a los servicios públicos en la actualidad si se cumplen en el ofrecimiento que se realiza de manera optima, puntual y responsable con la población, dichos servicios son mencionados como la limpieza de calles, agua potable, atención en maquinarias agrícolas, etc., pero que la vez manifiestan hay otros servicios que están siendo dejadas de lado o requiere mejorar e implementar.

Mientras el 29.1% del personal entrevistado manifiesta que la Municipalidad Distrital de Huatta no es responsable al actuar con responsabilidad y trabajo con la población, cuando hace la entrega los servicios públicos o el cumplimiento del plan de trabajo anual, pues justifican que existen limitaciones presupuestales para su mejoramiento, en la que se encuentran en condiciones muy pésimas y nada satisfactorios para el poblador que espera recibir de buena calidad.

Mientras, el 12.6% de los funcionarios respondieron que la Municipalidad Distrital de Huatta es muy responsable al cumplir con la mayoría de los servicios públicos que entrega, por lo que manifiestan que la población se encuentra muy conforme y satisfecho. Además enfatizan que la Municipalidad Distrital de Huatta cumple de manera de responsable y puntual con el plan de trabajo anual propuesto en los Presupuestos Participativos que se lleva cada año.

Frente a estas opiniones dadas, es muy contradictoria en la población ya se encuentra disconforme y engañada con los compromisos y los servicios que la Municipalidad Distrital de Huatta atiende.

TABLA N° 28

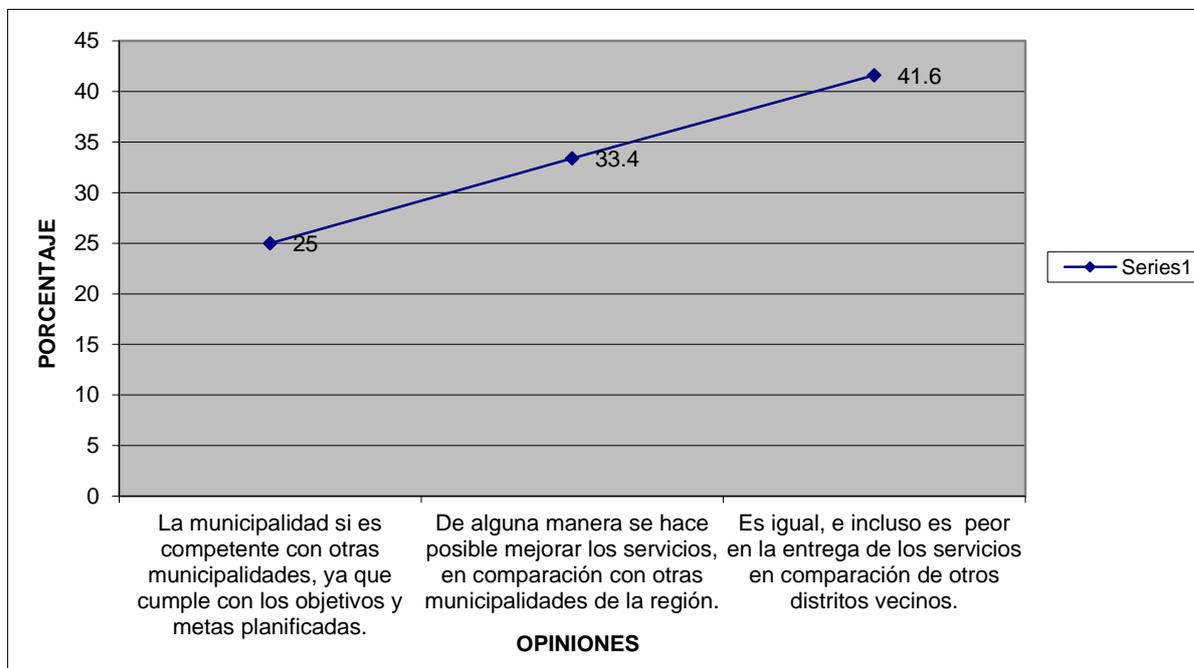
**COMPETENCIA DE LA MUNICIPALIDAD EN RELACIÓN A OTRAS
MUNICIPALIDADES**

PERSONAL OPINIONES	EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS Y OBREROS	F	%
La municipalidad si es competente con otras municipalidades, ya que cumple con los objetivos y metas planificadas.	4	2	6	25
De alguna manera se hace posible mejorar los servicios, en comparación con otras municipalidades de la región.	7	1	8	33.4
Es igual, e incluso es peor en la entrega de los servicios en comparación de otros distritos vecinos.	4	6	10	41.6
TOTAL	15	9	24	100 %

FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, EN BASE A LA ENTREVISTA APLICADA - OCTUBRE 2009

GRÁFICO N° 26

COMPETENCIA DE LA MUNICIPALIDAD EN RELACIÓN A OTRAS MUNICIPALIDADES



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR, CON REFERENCIA A LA TABLA 28

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la tabla Nro. 28 respecto a la competitividad con otras municipalidades. El 41.6% del personal entrevistado de la Municipalidad Distrital de Huatta manifiesta que no es competente frente a otras municipalidades de la región siendo igual, e incluso deficiente en la entrega de los servicios públicos en la entrega a la ciudadanía. Esta comparación se hace frente a otras municipalidades vecinos como los distritos de Coata, Capachica, Atuncolla, Paucarcolla, Caracoto, etc., que tienen la mayor cantidad poblacional electoral, pues consideran que en las municipalidades mencionadas también existe la ineficiencia en la entrega de los servicios por parte de las autoridades.

El 33.4% de los funcionarios entrevistados manifiesta que la Municipalidad Distrital de Huatta de alguna manera hace posible mejorar los servicios y competir con otros distritos mencionados en la prestación de los servicios y la ejecución y cumplimiento de sus funciones y metas. Es decir, hay servicios que se entregan oportunamente en comparación de otras municipalidades, pero que hay otros que necesitan mejorar dichos servicios, pues existe no existe la calidad que debería de tener.

El 25% de nuestros entrevistados califica que la Municipalidad Distrital de Huatta si es muy competente en las funciones y objetivos que se propone frente a otras municipalidades de la región, ya que cumplen la mayoría de los servicios y realiza obras de gran envergadura a favor de la población, pues mencionan que existe la responsabilidad y el compromiso de cada uno de los integrantes que hacen posible su competencia siendo mejor a otras municipalidades distritales.

Dicha competitividad es a la capacidad e idoneidad de los mismos funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huatta quienes deben cumplir con el compromiso asumido con la ciudadanía en mejorar la condiciones de vida en temas de educación, salud, agropecuario, comercio.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Los servicios públicos que ofrece la Municipalidad Distrital de Huatta a la población influyen de manera muy directa en la imagen institucional de la municipalidad, puesto que la población conoce y es beneficiada con dichos servicios y los califica de regular para abajo, pues debido a que no son atendidos sus necesidades que esperaban recibir; y como también los funcionarios de la municipalidad son muy conscientes al sostener que dichos servicios no llegan en la totalidad del caso a las limitaciones presupuestales de la municipalidad y la falta de responsabilidad de las mismas autoridades.

SEGUNDA:

Los servicios públicos que ofrece la Municipalidad Distrital de Huatta son considerados por la misma población de modo muy deficiente en la manera que brindar los servicios públicos, pues crea el malestar y el reclamo, al que consideran que no satisfacen ni cubren las necesidades que esperan recibirlo, ya que exigen mejorar la calidad del servicio. Se considera que muchos de los servicios son tienen regular aceptación, es decir hay servicios que tienen la continuidad y la permanencia en la ciudadanía, y por otro lado la desabastecimiento y olvido en alguna de ellas.

TERCERA:

La opinión de la ciudadanía con respecto a la prestación de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Huatta es considerada como negativa y pésima, pues consideran deficiente y muy deficiente en cada servicio recibido, pues responsabilizan a las autoridades municipales quienes no actúan con prontitud ni responsabilidad frente a ello. La opinión tiene el mismo valor tanto de la población urbano y rural quienes piensan de igual forma frente a esta situación. Por lo que exigen el compromiso y la responsabilidad pública en asumir las funciones y las competencias a los funcionarios que representan al vecindario que como prioridad es atender las necesidades de la población.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

La Municipalidad Distrital de Huatta como una institución del Estado que representa al vecindario debe atender las prioridades y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, puesto que debe de implementar y fomentar el compromiso, la responsabilidad, la igualdad y genera oportunidades en la ciudadanía, con la prestación de los servicios, como la participación vecinal, toma de decisiones presupuestales, información y comunicación, pues consideramos así mejoraría la imagen que afronta de forma negativa en la opinión pública.

SEGUNDA:

Los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatta deben actuar con responsabilidad en la entrega de los servicios públicos, con eficiencia y eficacia con la población. Con la finalidad de atender y cubrir las expectativas del poblador, para ello la municipalidad debe dotar mayor presupuesto y gestiones con otras instituciones del Estado para mejorar los servicios. Al mismo tiempo, invitar a la ciudadanía quien también tome la iniciativa de participar en dichos asuntos.

TERCERA:

La Municipalidad Distrital de Huatta debe capacitar al personal administrativo, empleados y obreros en la prestación de los servicios públicos, como la atención, compromiso social con la ciudadanía y el cumplimiento de los objetivos y las metas. Dichas capacitaciones deben ser dictadas por el personal calificado y conocedor en dicho tema; a fin de mejorar el servicio público que debe entregar a la ciudadanía.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, Ch. (2000). *Imagen Institucional de la Municipalidad Distrital de Pukará*. Puno, Perú. UNA – Puno
- Añorve, M. (1998). *Servicios Públicos Municipales*. México. Editorial Porrúa.
- Black, S. (2000). *ABC de las Relaciones Públicas*. Madrid, España. Editorial Gestión.
- Bernstein, D. (1986). *La imagen de la empresa y la realidad*. Barcelona, España. Editorial Plaza James.
- Calduch, R. (1991). *Relaciones Internacionales*. Madrid, España. Ediciones Ciencias Sociales.
- Caicedo C. *Derecho Administrativo*. Tema 10 y 18. 11ª Edición. Caracas, Venezuela.
- Capriotti, P. (1999). *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa*. Librería Santa Fe.
- Chias, J. (1995). *Marketing Público. Por un gobierno y una administración al servicio del público*. España. Mc Graw Hill Latinoamericana de España S.A.
- García E. (1993). *Calidad en los servicios de información y documentación*. Ciencias de la Información.
- García, N. (1995). *Consumidores y ciudadanos. Conflictos multiculturales de la globalización*. México DC, México. Grijalbo.
- Gaviria A. (2000). *Municipios de Mi Tierra*. Medellín, Colombia. Editorial El Mundo.
- GIL, Francisco. *Introducción a la Psicología de la Organización*. Alianza. Madrid. 2003.
- Guerrero, O. (1986). *La teoría de la administración pública*. México DC, México. Harla.
- Habermas, J. (1986). *Historia y crítica de la opinión pública. La transformación estructural de la vida pública*. México. Ed. Gustavo Gili.
- Ind, N. (1992). *La Imagen Corporativa*. México. Panorama.

- Mercado, S. (2008). *Relaciones Públicas Aplicadas. Un camino hacia la productividad*. México D.F., México. Cengage Learning. Edamsa Impresiones.
- Noelle, E. *La espiral del silencio. Opinión pública: nuestra piel social*. Barcelona, España. Paidós.
- Ochoa, O. (2000). *Comunicación política y opinión pública*. México D.F., México. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Olins, W. (1991). *Identidad Corporativa. Proyección en el diseño de la estrategia comercial*. Madrid, España. Celeste Ediciones.
- Price, V. (1994). *La opinión pública. Esfera pública y comunicación*. Barcelona, España. Ediciones Paidós.
- Rivera, H. (1996). *Relaciones Públicas e Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave*. Puno, Perú. UNA-Puno
- Rodríguez, J. (1999). *Opinión Pública: Concepto y modelos históricos*. Madrid, España. Editorial Marcial Pons.
- Rojas, O. *Relaciones Públicas. La Eficacia de la Influencia*. Madrid, España. ESIC Editorial.
- Senllé, A. (2000). *Calidad total en los servicios y en la administración pública*. Barcelona, España. Gestión.
- Stiglitz J; Rabasco, M. (2003). *La economía del sector público*. Edición: 3, ilustrada.
- Villafañe, J. (2000). *Imagen Positiva*. Madrid, España. Pirámide Ediciones.
- Westphalen, M. (1993). *La dirección de comunicación*. Madrid, España. Ediciones El Pardo.

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

**CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA OPINION DE LA CIUDADANIA DEL
DISTRITO DE HUATTA, CON RESPECTO A LA PRESTACION DE SERVICIOS
PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD**

I.- DATOS GENERALES:

COMUNIDAD CAMPESINA: _____

ENCUESTADOR: _____

FECHA: _____

II.- INSTRUCCIONES:

A continuación se ofrece algunas afirmaciones de los principales servicios públicos y la atención al público por parte de la Municipalidad Distrital de Huatta. Para ello, Ud. marque con una equis (x), la alternativa que más concuerde con su punto de vista. Por favor lea atentamente a la pregunta y no deje ninguna afirmación sin responder.

**1.- A continuación tiene la lista de los servicios públicos que ofrece cualquier
Municipalidad Distrital. Marque aquellos servicios que la Municipalidad Distrital
de Huatta ofrece a la población.**

- | | |
|---|-----|
| a) Organización del espacio físico y uso del suelo | () |
| b) Saneamiento, salubridad y salud | () |
| c) Transporte, vialidad y transporte público | () |
| d) Educación, cultura, deportes y recreación | () |
| e) Abastecimiento y comercialización de productos y servicios | () |
| f) Programas sociales, defensa y promoción de derechos | () |
| g) Seguridad ciudadana | () |
| h) Promoción del desarrollo económico local | () |

**2.- La calidad de los servicios públicos que ofrece la Municipalidad Distrital de
Huatta a la población es.**

- | | |
|--------------|-----|
| a) Muy bueno | () |
| b) Bueno | () |
| c) Regular | () |
| d) Malo | () |
| e) Muy malo | () |

**3.- La información, respecto a los servicios públicos que ofrece la Municipalidad
Distrital de Huatta a la población es.**

- | | |
|-----------------|-----|
| a) Suficiente | () |
| b) Insuficiente | () |

4.- Ud. se encuentra conforme y satisfecho con los servicios públicos que otorga la Municipalidad Distrital de Huatta a la población.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

5.- La atención que Ud. recibe en la prestación de los servicios públicos por parte de la Municipalidad Distrital de Huatta es.

- a) Muy bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

6.- Los servicios públicos que ofrece la Municipalidad Distrital de Huatta a la población cubre totalmente sus expectativas.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

7.- Los servicios públicos que la Municipalidad Distrital de Huatta hacia la población son permanentes y tienen el mantenimiento respectivo.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

8.- Los costos que demandan la realización de los servicios públicos por parte de la Municipalidad Distrital de Huatta, para Ud. son.

- a) Muy caros ()
- b) Caros ()
- c) Baratos ()
- d) No cuestan nada ()
- e) No sabe ()

9.- La comunicación que establece la Municipalidad Distrital de Huatta con la población durante la prestación de los servicios públicos es.

- a) Muy bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

10.- La gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Huatta, en cuanto al otorgamiento de los servicios públicos a la población es.

- a) Muy bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

11.- El profesionalismo del personal de la Municipalidad Distrital de Huatta en la entrega de los servicios públicos a la población es.

- a) Muy bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

12.- La Municipalidad Distrital de Huatta es muy responsable al cumplir el otorgamiento de los servicios públicos a la población.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

13.- La Municipalidad Distrital de Huatta en cuanto a la prestación de los servicios públicos a la población, en relación a otros municipios de la región es muy competente.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATTA, PARA CONOCER SU OPINIÓN CON RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS.

I.- DATOS GENERALES:

NOMBRES Y APELLIDOS: _____
 COMISION: _____
 CARGO: _____
 FECHA: _____

II.- INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada una de las preguntas que a continuación se exponen. Por favor responda a las mismas con toda sinceridad.

1.- A continuación tiene la lista de los servicios públicos que ofrece cualquier Municipalidad Distrital. Responda aquellos servicios que la Municipalidad Distrital de Huatta ofrece a la población.

- a) Organización del espacio físico y uso del suelo ()
- b) Saneamiento, salubridad y salud ()
- c) Transporte, vialidad y transporte público ()
- d) Educación, cultura, deportes y recreación ()
- e) Abastecimiento y comercialización de productos y servicios ()
- f) Programas sociales, defensa y promoción de derechos ()
- g) Seguridad ciudadana ()
- h) Promoción del desarrollo económico local ()

2.- ¿Cómo considera Ud. la calidad de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Huatta a la población?

3.- ¿Cómo califica Ud. a la información que brinda la Municipalidad Distrital de Huatta a la población sobre los servicios públicos?



4.- ¿Considera Ud. que la población está conforme y satisfecho con los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Huatta?

5.- ¿Cómo considera la atención al público por parte del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Huatta en la prestación de los servicios públicos?

6.- ¿Ud. considera que los servicios públicos satisfacen las necesidades de la población?

7.- ¿Los servicios públicos son permanentes y tienen el mantenimiento por parte de la Municipalidad Distrital de Huatta?



8.- ¿El costo de los servicios públicos es asumido íntegramente por la Municipalidad Distrital de Huatta o con la contrapartida de la población u otro organismo?

9.- ¿Cómo califica la comunicación entre la Municipalidad Distrital de Huatta y la población en la prestación de los servicios públicos?

10.- Como considera a la gestión municipal actual de la Municipalidad Distrital de Huatta respecto a la oferta de los servicios públicos?

11.- ¿Existe el profesionalismo en el personal encargado de dar los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huatta?



12.- ¿La Municipalidad Distrital de Huatta actúa responsablemente ante la comunidad al otorgar buenos servicios públicos?

13.- ¿La Municipalidad Distrital de Huatta es muy competente en la entrega de los servicios públicos a la comunidad, respecto a otras municipalidades de la región?

MUCHAS GRACIAS

LAS COMPETENCIAS Y FUNCIONES ESPECÍFICAS DE LOS GOBIERNOS LOCALES

a) Organización del espacio físico.

1. Zonificación.
2. Catastro urbano y rural.
3. Habitación urbana.
4. Saneamiento físico legal de asentamientos humanos.
5. Acondicionamiento territorial.
6. Renovación urbana.
7. Infraestructura urbana o rural básica.
8. Vialidad.
9. Patrimonio histórico, cultural y paisajístico.

b) Servicios públicos locales

1. Saneamiento ambiental, salubridad y salud.
2. Tránsito, circulación y transporte público.
3. Educación, cultura, deporte y recreación.
4. Programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos.
5. Seguridad ciudadana.
6. Abastecimiento y comercialización de productos y servicios.
7. Promoción del desarrollo económico local para la generación del empleo.
8. Establecimiento, conservación y administración de parques zonales, parques zoológicos, jardines botánicos, bosques naturales.
9. Registros Civiles, en merito a convenio suscrito con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, conforme a ley.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PARA MUNICIPALIDADES DISTRITALES, SEGÚN LEY ORGANICA DE MUNICIPALIDADES NRO. 27972

1.- ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO FISICO Y USO DEL SUELO (ART.79)

Funciones específicas exclusivas de las municipalidades distritales.

1. Aprobar el plan urbano o rural distrital, según corresponda con sujeción al plan y a las normas municipales provinciales sobre la materia.
2. Autorizar y fiscalizar la ejecución del plan de obras de servicios públicos o privados que afecten o utilicen la vía pública o zonas áreas, así como sus modificaciones; previo cumplimiento de las normas sobre impacto ambiental.
3. Elaborar y mantener el catastro distrital.
4. Disponer la nomenclatura de avenidas, jirones, calles, pasajes, parques, plazas, y la numeración predial.
5. Reconocer los asentamientos humanos y promover su desarrollo y formalización.

6. Normar, regular y otorgar autorizaciones, derechos y licencias, y realizar la fiscalización de:
 - Habilitaciones urbanas.
 - Construcción, remodelación o demolición de inmuebles y declaratorias de fábrica.
 - Ubicación de avisos publicitarios o propaganda política.
 - Apertura de establecimientos comerciales, industriales y de actividades profesionales de acuerdo con la zonificación.
 - Construcción de estaciones radioeléctricas, y tendido de cables de cualquier naturaleza.

2.- SANEAMIENTO, SALUBRIDAD Y SALUD (ART. 80)

Funciones específicas exclusivas de las municipalidades distritales.

1. Proveer del servicio de limpieza pública determinado las áreas de acumulación de desechos, rellenos sanitarios y el aprovechamiento industrial de desperdicios.
2. Regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, viviendas, escuelas, piscinas, playas y otros lugares públicos locales.
3. Instalar y mantener servicios higiénicos y baños de uso público.
4. Fiscalizar y realizar laborales de control respecto de la emisión de humos, gases, ruidos y demás elementos contaminantes de la atmosfera y el ambiente.
5. Expedir carnes de sanidad.

3.- TRANSPORTE, VIALIDAD Y TRANSPORTE PÚBLICO (ART. 81)

Funciones específicas compartidas de las municipalidades distritales

1. Establecer la nomenclatura y señalización de calles y vías de acuerdo con la regulación provincial y en coordinación con la municipalidad provincial.
2. Otorgar licencias para la circulación de vehículos menores y demás, de acuerdo con lo establecido en la regulación provincial.

4.- EDUCACIÓN, CULTURA, DEPORTES Y RECREACION (ART. 82)

1. Promover el desarrollo humano sostenible en el nivel local, propiciando el desarrollo de comunidades educadoras.
2. Diseñar, ejecutar y evaluar el proyecto educativo de su jurisdicción, en coordinación con la Dirección Regional de Educación y las Unidades de Gestión Educativa, según corresponde, contribuyendo en la política educativa regional y nacional con un enfoque y acción intersectorial.
3. Promover la diversificación curricular, incorporando contenidos significativos de su realidad sociocultural, económica, productiva y ecológica.
4. Monitorear la gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas bajo su jurisdicción, en coordinación con la Dirección Regional de Educación y las Unidades de Gestión Pedagógica, según corresponda, fortaleciendo su autonomía institucional.

5. Construir, equipar y mantener la infraestructura de los locales educativos de su jurisdicción de acuerdo al Plan de Desarrollo Regional concertando y al presupuesto que se le asigne.
6. Apoyar la creación de redes educativas como expresión de participación y cooperación entre los centros y los programas educativos de su jurisdicción. Para ello se harán alianzas estratégicas con instituciones especializadas de la comunidad.
7. Impulsar y organizar al Consejo Participativo Local de Educación, a fin de generar acuerdos concertados y promover la vigilancia y el control ciudadanos.
8. Apoyar la incorporación y el desarrollo de nuevas tecnologías para el mejoramiento del sistema educativo. Este proceso se realiza para optimizar la relación con otros sectores.

5.- ABASTECIMIENTO Y COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (ART.83)

Funciones específicas exclusivas de las municipalidades distritales.

1. Controlar el cumplimiento de las normas de higiene y ordenamiento del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, a nivel distrital, en concordancia con las normas provinciales.
2. Regular y controlar el comercio ambulatorio, de acuerdo a las normas establecidas por la municipalidad provincial.
3. Realizar el control de pesos y medidas, así como el del acaparamiento, la especulación y la adulteración de productos y servicios.
4. Promover la construcción, equipamiento y mantenimiento de mercados de abastos que atienden las necesidades de los vecinos de su jurisdicción.
5. Promover la construcción, equipamiento y mantenimiento de camales, silos, terminales pesqueros y locales similares, para apoyar a los productores y pequeños empresarios locales.
6. Otorgar licencias para la apertura de establecimientos comerciales, industriales y profesionales.

Funciones específicas compartidas de las municipalidades distritales.

1. Promover la realización de ferias de productos alimenticios, agropecuarios y artesanales, y apoyar la creación de mecanismos de comercialización y consumo de productos propios de la localidad.

6.- PROGRAMAS SOCIALES, DEFENSA Y PROMOCION DE DERECHOS (ART.84)

Funciones específicas exclusivas de las municipalidades distritales.

1. Planificar y concertar el desarrollo social en su circunscripción en armonía con las políticas y planes regionales y provinciales, aplicando estrategias participativas que permitan el desarrollo de capacidades para superar la pobreza.

2. Reconocer y registrar a las instituciones y organizaciones que realizan acción y promoción social concertada con el gobierno local.
3. Organizar, administrar y ejecutar los programas locales de lucha contra la pobreza y de desarrollos sociales del Estado, propios y transferidos, asegurando la calidad y localización de los servicios, la igualdad de oportunidades y el fortalecimiento de la economía regional y local.
4. Organizar, administrar y ejecutar los programas locales de asistencia, protección y apoyo a la población en riesgo, de niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad y otros grupos de la población en situación de discriminación.
5. Contribuir al diseño de las políticas y planes nacionales, regionales y provinciales de desarrollo social, y de protección y apoyo a la población en riesgo.
6. Facilitar y participar en los espacios de concertación y participación ciudadana para la planificación, gestión y vigilancia de los programas locales de desarrollo social, así como de apoyo a la población en riesgo.
7. Promover y concertar la cooperación pública y privada en los distintos programas sociales locales.
8. Organizar e implementar el servicio de Defensoría Municipal de los Niños y Adolescentes (DEMUNA) de acuerdo a la legislación sobre la materia.

7.- SEGURIDAD CIUDADANA (ART.85)

Funciones especificaciones exclusivas de las municipalidades distritales.

1. Organizar un servicio de Serenazgo o vigilancia municipal cuando lo crea conveniente, de acuerdo a las normas establecidas por la municipalidad provincial respectiva.
2. Coordinar con el Comité de Defensa Civil del distrito las acciones necesarias para la atención de las poblaciones damnificadas por desastres naturales o de otra índole.
3. Establecer el registro y control de las asociaciones de vecinos que recaudan cotizaciones o administran bienes vecinales, para garantizar el cumplimiento de sus fines.

8.- PROMOCION DEL DESARROLLO ECONOMICO LOCAL (ART. 86)

Funciones específicas exclusivas de las municipalidades distritales.

1. Diseñar un plan estratégico para el desarrollo económico sostenible del distrito y un plan operativo anual de la municipalidad e implementación en función de los recursos disponibles y de las necesidades de la actividad empresarial de su jurisdicción, a través de un proceso participativo.
2. Ejecutar actividades de apoyo directo e indirecto a la actividad empresarial en su jurisdicción sobre información, capacitación, acceso a mercados, tecnología, financiamiento y otros campos a fin de mejorar la competitividad.

3. Concertar con instituciones del sector público y privado de su jurisdicción sobre la elaboración y ejecución de programas y proyectos que favorezcan el desarrollo económico local.
4. Brindar la información económica necesaria sobre la actividad empresarial en su jurisdicción, en función de la información disponible, a las instancias provinciales, regionales y nacionales.
5. Promover las condiciones favorables para la productividad y competitividad d las zonas urbanas y rurales del distrito.