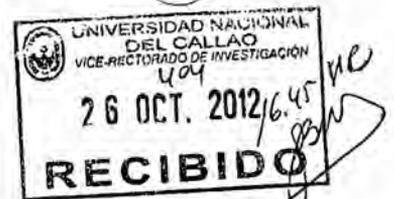


UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

INFORME DE INVESTIGACION



MODERNIZACION DE LA GESTION EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

PROFESOR INVESTIGADOR:

MG.CPC. LAZARO CARLOS TEJEDA ARQUIÑEGO

Resolución Rectoral N° 1113-2010-R

(01/10/10 al 30/09/12)

BELLAVISTA – SETIEMBRE 2012

INDICE

RESUMEN	01
INTRODUCCIÓN	02
CAPITULO I	
1. MARCO CONCEPTUAL	04
1.1 ANTECEDENTES DE LA INVISTIGACION.....	04
1.2 MARCO LEGAL.....	04
1.3 BASES TEORICAS.	05
1.3.1 MODERNIZACION Y GESTION.....	05
1.3.2 MODERNIZACION ADMINISTRATIVA.....	08
1.3.3 MODERNIZACION DE LA GESTION MUNICIPAL.....	10
1.4. DEFINICIÓN DE TERMINOS.....	12
CAPITULO II	
2. PLANTEAMIENTOS METODOLOGICOS	22
2.1 DELIMITACION Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.	22
2.1.1 DELIMITACION.	22
2.1.2 DEFINICION DEL PROBLEMA.	23
2.2 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.	24
2.2.1 PROBLEMA GENERAL.	24
2.2.2 PROBLEMA ESPECIFICO.	24
2.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.	24
2.3.1 OBJETIVO GENERAL.	24
2.3.2 OBJETIVO ESPECIFICO.	25
2.4 HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.	25
2.4.1 HIPOTESIS GENERAL.	25
2.4.2 HIPOTESIS ESPECIFICO.	25
2.5 VARIABLES E INDICADORES.	26
2.5.1VARIABLES INDEPENDIENTES.	26
2.5.2VARIABLES DEPENDIENTES.	26
2.6 JUSTIFICACION DE LA CAUSA.	27

2.7	METODOLOGIA Y TECNICA DE INVESTIGACION.	27
2.7.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	27
2.7.2	NIVEL DE INVESTIGACION.	27
2.7.3	METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACION.....	28
2.7.4	TECNICAS DE INVESTIGACION.	28

CAPITULO III

3.	RESULTADOS	29
3.1	UNIVERSO DE INVESTIGACION.	29
3.2	EXPLICACION DE LA ENCUESTA.	30
3.3	MODERNIZACIÓN DE LA GESTION DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO.....	44
3.4	RENOVACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.....	46
3.5	CONTRASTACION Y VERIFICACION DE LA HIPÓTESIS.	46

CAPITULO IV

4	DISCUSION	47
---	------------------------	----

CAPITULO V

5.	REFERENCIALES BIBLIOGRAFICAS	48
----	---	----

CAPITULO VI

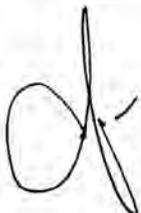
6.	APENDICES	52
----	------------------------	----

RESUMEN

A lo largo de la investigación realizada en la Municipalidad provincial del Callao de manera general y específica se revela que la organización municipal no ha iniciado la gestión de modernización efectiva, sin embargo existe la intención de mejorar la aplicación de algunas directivas establecidos del gobierno desde la década de 1990.

En el ámbito de la municipalidad se aprecia algunas deficiencias como:

Falta mayor control y evaluación sobre los resultados de gestión, no se proyecta a innovar la capacidad, falta modernizar la gestión institucional, políticas de trabajo en función a los intereses políticos partidarios, proceso de toma de decisiones no transparentes, servicios públicos deficientes y imagen institucional solo es positivo hacia el exterior, como puede observarse citamos algunos correctivos orientados a modernizar la gestión en términos de proceso como pilar fundamental en busca de la excelencia del servicio público y los procesos se consideran como facilitadores de la satisfacción de los ciudadanos contribuyentes, sobre la base de las consideraciones anteriores a partir de objetivo propuesto como es la **Modernización de la Gestión en la Municipalidad Provincial del Callao** que permita el cambio como proceso de la Administración y su aplicación innovara la administración que aduce en la hipótesis mediante la propuesta de la **MODERNIZACION DE GESTION POR PROCESOS** como facilitadores de la satisfacción de los ciudadanos contribuyentes.



INTRODUCCIÓN

En esta investigación se ha desarrollado sobre MODERNIZACION DE LA GESTION en la Municipalidad Provincial del Callao y su aplicación en el proceso de RENOVAR LA ADMINISTRACION MUNICIPAL y que los mismos se traduzcan en gestión por resultados, consolidación de la democracia, mejoras tecnológicas, con la finalidad de innovar los servicios públicos locales.

En el proceso de investigación uno de los factores limitantes ha sido la obtención de la información sobre el tema se utilizó la metodología de análisis EXPLICATIVO y DEMOSTRATIVO, efectuándose un ordenamiento de los resultados de análisis y observaciones establecidos. La investigación se desarrolló de tipo APLICADA y FACTICA ocupándose de una realidad y sus hipótesis se adecuan a los hechos.

El presente trabajo de investigación se justifica porque encamina a buscar una nueva cultura organizacional y liderazgo de la Municipalidad Provincial del Callao a partir de la modernización de gestión por procesos

En el primer capítulo se muestra los antecedentes de la investigación, el marco conceptual y bases teóricas sobre modernización y gestión, modernización administrativa y gestión municipal, así como la definición de las variables.

En el capítulo segundo, se explica las causas significativas relacionados a la investigación descriptiva "inductivo – deductivo" cuyo diseño es de causa – efecto, la población de estudio comprende a los contribuyentes, funcionarios, personal staff, nombrados y contratados.



En el capítulo tercero, se señala la propuesta conforme al planteamiento de la hipótesis la MODERNIZACION DE LA GESTION POR PROCESOS, universo de de investigación, explicación de encuesta.

En los capítulos IV, V y VI se presenta la discusión, referencias, bibliografías utilizadas y apéndices como trabajo de investigación y fuente de información como alternativas posibles para ser tomadas en consideración por el Concejo Provincial del Callao.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a final stroke that extends to the right.

CAPITULO I

1. MARCO CONCEPTUAL.

1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Se ha hecho consultas a diferentes instituciones del Estado entre ellas las Municipalidades de Lima y Callao, a organizaciones especializadas en Modernización y Gestión Municipal, al respecto existen diversas definiciones sobre la reforma del Estado que incluye gran cantidad de temas en los ámbitos de política económica, social, administración pública, electoral, justicia y las iniciativas de modernización del Estado incluye a las municipalidades centrándose básicamente en la simplificación administrativa, el plan de incentivos para la mejora de gestión municipal y el programa de modernización municipal impulsado por el Ministerio de Economía y Finanzas

Luego de haber cumplido la búsqueda de los antecedentes y con el propósito de mejorar es preciso indicar que el presente trabajo se inicia con la descripción de la problemática sobre reformas de administración municipal en la Municipalidad provincial del Callao y en función a las variables planteadas se realizó una encuesta con el propósito de mejorar: **causa - efecto**. Finalmente el presente trabajo servirá de referencia a las futuras investigaciones.

1.2 MARCO LEGAL.

- Constitución Política del Estado, 1993.



- Ley No. 26780, Ley de Reforma Constitucional, Capítulo XIV del Título IV, sobre Descentralización, las Regiones y las Municipalidades.
- Ley No. 27783, Ley de Bases de de Descentralización.
- Ley o. 27972, Nueva Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley No. 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley No 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control.
- Ley No 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Ley No. 28175, Ley Marco de Empleo Público.
- Ley No. 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Ley No. 29812, Ley del Presupuesto del sector para el año fiscal 2012.
- Ley No. 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Legislativo No. 776, Ley de Tributación Municipal.
- Ley No. 27446, Ley del Sistema nacional Evaluación del Impacto Ambiental.
- Ley No. 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana y su Reglamento.
- Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad provincial del Callao.

1.3 BASES TEORICAS.

1.3.1 MODERNIZACION Y GESTION.

a) MODERNIZACION.

Expresa amoldarse al entorno de permanente cambio donde surgen nuevos retos y expectativas, por lo tanto, el concepto de modernización es aplicable a todo tipo de organización



privada o pública. Debe interpretarse como transformación, desde una visión organizativa y cultural.

El cambio implica renovación en la cultura administrativa que afecta a las formas de gestión y sus valores fundamentales:

- Responsabilidad.
- Alcanzar resultados.
- Prioridad del servicio al, ciudadano.
- Mejora continua.
- El ciudadano como cliente.

JOSE RAMON FABELO CORZO "nota sobre modernidad y modernización", universidad de Puerto Rico en Aguadilla. 2000. Nro.23, págs. 17 -22.

Indica que el concepto de modernización se asocia ante todo, a cambios cuantitativos en los niveles de desarrollo económico, tecnológico y cultural.

b) GESTION.

Gestión del latín gestio: Acción de administrar, Gestión, Dirección, Actividad profesional destinada a establecer los objetivos y medios de su trabajo

H.FAYOL al principio del siglo, lo plantea lo esencial de los conceptos administración, gestión y gerencia está en que los tres términos se refieren a un proceso de "planear, organizar, dirigir, evaluar, y controlar"



JULIA MORA M., en visita a la Universidad, planteó los dos niveles de gestión: EL LINEAL o TRADICIONAL donde es sinónimo de administración.

Por gestión se entiende entonces, como el conjunto de encargos que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado. Se asume como dirección y gobierno actividades para hacer que las cosas funcionen, con capacidad para generar procesos de transformación de la realidad, es un término que abarca un conjunto de técnicas y se anuncia algunos:

- **ANALISIS ESTRATEGICO.** Diagnosticar e identificar el contexto político, económico y social (nacionales e internacionales), analizar los actores de la organización municipal.
- **GESTION COMO PROCESO.** Es un determinado tipo de trabajo, algunas veces las actividades se llevan a cabo adecuadamente, pero otras veces no., comprende determinadas funciones y actividades laborales con la finalidad de lograr los objetivos de la empresa.
- **GESTION COMO DISCIPLINA.** Es una asignatura con principio, conceptos y teorías y para aprender la manera de aplicación en el proceso de gestión empresarial.
- **GESTION Y LAS PERSONAS.** Se refiere a los individuos que guían, dirigen y de este modo gestionan organizaciones.
- **GESTION COMO CARRERA.** Como medio para poner en práctica el proceso de gestión, entonces la gestión es un



proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de calidad.

En ese mismo sentido, se indica algunos tipos de gestión en la institución municipal:

- Gestión por tecnología.
- Gestión social.
- Gestión de proyecto.
- Gestión de conocimiento.
- Gestión de ambiente.
- Gestión estratégica.
- Gestión administrativo.
- Gestión gerencial.
- Gestión financiera.
- Gestión pública.

Finalmente el objetivo fundamental de la gestión en la institución municipal es mejorar la productividad (servicio), sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la organización pública o privada en el largo plazo

1.3.2 MODERNIZACION ADMINISTRATIVA.

Es un proceso técnico permanente de cambio mediante el cual las instituciones del sector público incorporan nuevas formas de organización, tecnología, sociales y comportamientos que permiten lograr nuevos objetivos en forma eficaz y eficiente.



Los factores de éxito generalmente en modernización administrativa son:

- Apoyo político.
- Propósito claramente definido y una estrategia para alcanzarlo teniendo en cuenta el ambiente político e institucional.
- Comunicación eficaz entre todos los actores y las partes que tienden que ver con los objetivos y estrategias del programa.
- Mayor autonomía.

Según el profesor **GERALD CAIDEN** es una reforma administrativa realista requiere de un enfoque práctico y experimental, tal vez a un sector específico de la actividad pública, a un grupo de instituciones, a una categoría de empleados, consultores externos, encuestas, nueva legislación, nuevos mecanismos de coordinación, el éxito depende de la operación cotidiana del gobierno y servidores públicos que buscan por sí mismos mejores formas de hacer el trabajo.

Uno de los académicos que comparó los procesos de modernización fue el doctor **ANTHONY B.L. GHEUNG**, director del departamento de administración pública y social de la Universidad de HONG KONG, 1993. En su análisis comparativo menciona las reformas administrativas:

- a) Acciones de mejoramiento de la eficiencia.
- b) Formulación de un plan financiero y una estrategia de gestión.
- c) Descentralización.
- d) Reforma y reestructura del servicio profesional de carrera.
- e) Nuevas técnicas y culturas de gestión.
- f) Participación de los usuarios.



g) Mecanismos de mercado.

En este contexto es necesario revisar a fondo los fundamentos organizacionales de la municipalidad y para generar es importante la voluntad política que permita superar las insuficiencias de los modelos administrativos vigentes, además es necesario contar con nuevos paradigmas para la administración municipal que sirva de sustento teórico y metodológico para emprender reformas de modernización administrativa con base de resultados que permita elevar la eficiencia y hacer más eficiente el manejo de los recursos.

En síntesis la modernización administrativa debe considerar algunas características como: mayores niveles de flexibilidad y autonomía en la gestión de funcionarios y unidades administrativas en base a misiones claras y concretas.

1.3.3 MODERNIZACION DE LA GESTION MUNICIPAL.

En el mundo actual la organización municipal se orienta hacia la calidad total de servicios, la Globalización, el liderazgo, la competitividad, el manejo de información, la democratización de la toma de decisiones, la productividad, la innovación, así como el permanente desarrollo corporativo exige una adecuada gestión, de las **POLÍTICAS MUNICIPALES, LA BUSQUEDA DE EFECIENCIA ADMINISTRATIVA Y LA INNOVACIÓN A NIVEL LOCAL**, con un estilo de gestión sobresaliente en la organización municipal, Igualmente tomar en consideración algunos factores que impulsan la modernización y la aplicación de la nueva gestión municipal:

- La política de descentralización.
- La crisis del estado.



- Crisis económica y política de desarrollo local.
- La gestión local del ambiente.
- Consolidación de la democracia

Otro aspecto fundamental para lograr este cambio es establecer desde el primer momento el criterio político central:

- la participación de nuestros vecinos para lograr un proceso de mejora continua de la administración,
- Mejoras institucionales.
- Mejoras organizacionales.
- Mejores en procesos y tecnológicas.

Así pues el Estado y la gestión pública municipal están en constante adecuación y adaptación a las necesidades de cambios o reformas ligadas al ciclo económico, tendencias políticas y demandas sociales principalmente en:

- Orientación al ciudadano.
- Gestión por resultados.
- Simplificación administrativa.
- Reforma de gestión de recursos humanos.
- Implementación de estrategias.

En ese sentido el Estado Peruano ha iniciado el proceso de modernización en el año 2002, con la dición de la Ley No. 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública. Con la finalidad de lograr un estado eficiente, descentralizado y al servicio del ciudadano. **Ver apéndice No. 01**



1.4 DEFINICIÓN DE TERMINOS.

a) ESTRATEGIA.

HENRY MINTZBER.

Integra cinco definiciones para poder comprender mejor el concepto.

1. **ESTRATEGIA COMO PLAN.**
Curso de acción conscientemente determinado.
2. **ESTRATEGIA COMO PAUTA DE ACCION.**
Maniobra para ganar al competidor.
3. **ESTRATEGIA COMO PATRON.**
Abarca el comportamiento que se necesita para producir.
4. **ESTRATEGIA COMO POSICION.**
Ubica la organización en el entorno externo y en posiciones concretas.
5. **ESTRATEGIA COMO PERSPECTIVA.**
Otor5ga la personalidad de la organización.

ROBER H. HAYES Y STEVE C. WHEELWRIGHT.

Indica cinco características:

1. **HORIZONTE TEMPORAL.**
2. **IMPACTO.**
3. **CONCENTRACION DE ESFUERZO.**
4. **PATRON DE DECISIONES.**
5. **CAPACIDAD DE PENETRACION.**

Así mismo las estrategias anticipan a las oportunidades y amenazas con la finalidad de fortalecer y adaptar los cambios y lograr una posición competitiva sostenida en el tiempo.



En consecuencia, la estrategia es un medio o medios por los cuales se logran los objetivos, pero si partimos de dos perspectivas de lo que la organización intenta:

1. Programa General para definir y alcanzar los objetivos de la organización y poner en práctica su misión.

El vocablo programa implica un papel activo, racional bien definido que desempeñan los gerentes al formular la estrategia de la organización.

2. El patrón de las respuestas de la organización a su ambiente a través del tiempo

Conforme esta definición, toda organización cuenta con una estrategia (no necesariamente eficaz).

b) INNOVACION.

Etimológicamente el termino proviene del LATIN INNOVARE, que quiere decir cambiar o alterar introduciendo novedades.

JOSEPH SCHUMPETER (1935)

Definió innovación en un sentido general y tuvo en cuenta diferentes casos de cambio para ser considerados como una innovación, estos principios básicos son:

- Introducción en el mercado de un nuevo bien o servicio, el cual los consumidores no están aun familiarizados.
- Introducción de un nuevo método de producción o metodología organizativa.
- Creación de una nueva fuente de suministro de materia prima o productos semielaborados.



- Apertura de un nuevo mercado.
- Implantación de una nueva estructura en un mercado.

HOWARD STEVENSON, profesor de la universidad de Harvard.

En la década de 80 realizó un análisis a cerca de la mentalidad emprendedora y el concepto de innovación. Según la innovación no implica solo crear un nuevo producto, puede innovarse al crearse una nueva organización, una nueva forma de producción o una forma diferente de llevar adelante una tarea determinada, etc.

PETER DRUKER.

Expresa "Estas diferentes organizaciones innovadoras por cierto tienen muy distintas estructuras, diferentes actividades, características e incluso distintas filosofías organizativas y administrativas. Pero exhiben algunas características comunes:

- Las organizaciones que innovan saben que significa innovar.
- Las organizaciones innovadoras comprenden la dinámica de la innovación.
- Aplican una estrategia innovadora.
- Saben que la innovación requiere objetivos, metas y medidas que son diferentes de los objetivos de una organización gerencial.
- La administración, especialmente la alta dirección, representa un papel distinto y tiene una actitud diferente en una organización innovadora.
- La organización innovadora está estructurada de diferente modo, y su organización es distinta de la que y hallamos en la organización gerencial



En suma, una instauración de la cultura de la innovación en una empresa es:

- Compromiso de la dirección.
- Trabajo de equipo.
- Auto diagnóstico.

Actualmente innovación no es una elección sino obligación del mercado, es decir indispensable como único camino hacia la competitividad.

c) EXCELENCIA.

THOMAS PETERS, ROBERTH WATERMAN (1980 – 1985).

Se centra como énfasis al desempeño y éxito de la organización, significa producir la oportunidad para producir el éxito, reclamar a sí mismo el desarrollo, ser creativo, en la administración de excelencia se sostiene que son 08 las claves los claves.

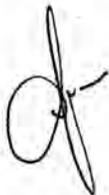
- **PREDISPOSICION A LA ACCION.**
Toma de decisión activa.
- **CERCANO AL CONSUMIDOR.**
Entender al consumidor (contribuyente), obsesión con el servicio y la calidad.
- **AUTONOMIA Y ESPIRITU EMPRESARIAL.**
Fomentar la innovación, retos internos y tolerar el fracaso.
- **PRODUCTIVIDAD A TRAVES DEL PERSONAL.**
Crear una cultura de confianza y respeto pero agresiva hacia los resultados.
- **MOVILIZACION ALREDEDOR DE UN VALOR CLAVE.**
Creencias y principios de dirección que guíen las practicas diarias.



- **CENTRARSE EN UNA FUNCION.**
Mantenerse en el propósito de la organización y hacer lo mejor que sabes.
- **ESTRUCTURA SIMPLE Y POCO PERSONAL.**
Organización lo más simple posible.
- **FLEXIBILIDAD Y REGOR SIMULTANEOS.**
Averiguar que necesidades tienen que ser consistentes o estandarizadas y cuales diferenciadas, autónomas.

Los conceptos fundamentales de la excelencia según Fundación Europea para la Gestión de Calidad, EFQM están orientados a:

- **ORIENTACION HACIA LOS RESULTADOS.**
Responder a los cambios y anticipan a las necesidades.
- **ORIENTACION AL CLIENTE.**
Crear valor sostenido para el cliente.
- **LIDERAZGO Y COHERENCIA EN LOS OBJETIVOS.**
Capacidad de visión que sirve de inspiración.
- **GESTION POR PROCESOS Y HECHOS.**
Gestión eficaz y eficiente.
- **DESARROLLO E INPLICACION DE LAS PERSONAS.**
Maximizar la contribución de los empleados
- **APRENDIZAJE, INNOVACION Y MEJORA CONTINUA.**
Hacer realidad el cambio.
- **DESARROLLO DE ALIANZAS.**
Buscar alianzas con otras organizaciones y permiten el mayor valor a sus grupos.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL.**
Fomentan activamente la responsabilidad social de la organización, siendo transparente (enfoque ético).



De todo esto se desprende que, La excelencia no tiene límites de velocidad y para eso se requiere libertad, decisión, voluntad y inteligencia que equivale a perfeccionar la calidad de servicio. Una organización que orienta la excelencia se esfuerza en satisfacer a los ciudadanos y su éxito se medirá en función a los resultados que alcanza.

d) PLAN.

EZEQUEL ARDER – EGG.

El plan es un parámetro técnico-político dentro del cual se enmarcan los programas o proyectos. Y menciona que un plan hace referencia a las decisiones de carácter general que expresan:

- Lineamientos.
- Prioridades.
- Estrategias de acción.
- Asignación de recursos.
- Conjunto de medios o instrumentos (técnicas) que se han de utilizar para alcanzar metas y objetivos propuestos.

ANDRES E. MIGUEL.

Conceptualiza el PLAN como gestión materializada en un documento, con el cual se proponen acciones concretas que buscan conducir el futuro hacia propósitos predeterminados. Es un documento donde se indican las alternativas de solución a determinados problemas de la sociedad y la forma de llevarlo a cabo, determinando las actividades prioritarias y asignando recursos, tiempos y responsables a cada una de ellas. El contenido básico de un plan es:

- Justificación del plan.



- Visión del plan.
- Diagnostico.
- Prospectiva.
- Objetivos.
- Estrategias.
- Políticas.
- Programas.
- Proyectos del Plan.

Como puede observarse, define y fija los objetivos, políticas globales de la organización en términos de orientación y decisión a corto, mediano o largo plazo, permite obtener una visión al futuro estableciendo cursos de acción a seguir.

El plan está conformado por programas interrelacionados entre sí, orientados al logro de objetivos. Es una intención o un proyecto.

En síntesis, la concepción general del contenido de un PLAN municipal se adecua a las características e idiosincrasia de la región donde se pretende aplicar y depende de la habilidad de los planificadores poder combinar mayor cantidad de recursos y elementos posibles para la realización adecuada de los, proyectos en beneficio de la región, Para la administración pública municipal es el documento rector, producto del proceso de planeación y se compone de cinco niveles:

- Antecedentes.
- Normativo.
- Estratégico.
- Programático y de corresponsabilidad sectorial.
- Instrumental.



e) TRANSFORMACION.

Las municipalidades que tratan de lograr el crecimiento, materializar la transformación y encontrar talentos deben mirar más allá de sus fronteras y prepararse para proteger los recursos que ya poseen de manera que perciban sus capacidades para:

- Estimular la inversión.
- Optimizar el bienestar de los ciudadanos.
- Participar en la economía mundial.
- Crea fuentes de trabajo.

Es la acción de hacer cambiar de forma, resultado de un proceso a nuevas formas de gobierno en las nuevas circunstancias que enfrenta el país exige ir hacia adelante y construir acuerdos necesarios, con ello se busca impulsar un, desarrollo especialmente a quienes por su condición social, tienen menos posibilidades, entonces la consolidación de una democracia supone la transformación y el fortalecimiento de las instituciones como es el caso de las municipalidades.

f) LIDERAZGO.

CHAVENATO.

Establece que; Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.

JOHN C. MAXWEL

Establece que el liderazgo representa la facultad de mejorar a la persona de una área, a través de una guía un orientación de un líder,



que define como aquel que tiene esa capacidad de influencia a través de la cual sus subordinados mejoran sus aptitudes y capacidades.

RALLP M. STOGDIL:

Señala que “existen casi tantas definiciones del liderazgo como personas que han tratado de definir el concepto. Aquí se entenderá el LIDERAZGO como el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas”. Esta definición tiene tres implicaciones importantes:

1. El termino liderazgo involucra seguidores.
2. El liderazgo es la capacidad para usar las diferentes formas de poder.
3. El liderazgo es cuestión de valores.

JAMES MC GREGOR BURMS

Argumenta que el LIDER que pasa por alto los componentes morales del liderazgo pasara a la historia como un malandrín o algo peor.

Entonces Liderar es también gerencia, son elementos que se deben combinar para el logro de un fin común.

La gerencia es un cargo que ocupa el director de una empresa o gerente de una municipalidad y tiene múltiples funciones como:

- Representar a la sociedad frente a los terceros.
- Coordinar todos los recursos a través del proceso de las funciones de, Planeamiento, Organización, Dirección, coordinación y control a fin de lograr los objetivos establecidos.

Las cualidades de un líder son:



- Ve el conjunto y es estratégico.
- Tiene visión a largo plazo.
- Es flexible.
- Es ambicioso.
- Se anticipa.
- Es modelo para el equipo de trabajo.
- Es sencillo, veraz, capaz de expresar libremente sus ideas y luchar por sus principios.
- Tiene buenas relaciones humanas.
- Piensa con estrategia.

El liderazgo en forma general se caracteriza por, las habilidades y capacidades que desarrolla en forma individual y social, así como los estilos.



CAPITULO II

2. PLANTEAMIENTOS METODOLÓGICOS.

2.1 DELIMITACIÓN Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.

2.1.1 DELIMITACIÓN.

La delimitación del presente trabajo de investigación se realizara en la provincia constitucional del callao, trata sobre la modernización de la gestión en la municipalidad provincial del callao y la misma que inicia desde 00.00.2008 hasta el 00.00.2012.

DELIMITACIÓN TEMPORAL.

Esta investigación es de actualidad por cuando el tema de modernización de gestión en la municipalidad del callao innovará la administración.

DELIMITACIÓN ESPACIAL

Esta investigación está comprendida en la localidad de Región Callao, Provincia Constitucional del Callao para renovar la administración Municipal.

DELIMITACIÓN SOCIAL

El Alcalde, los Regidores, el Personal Administrativo y el Personal de Servicios.



DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

Esta investigación abarca dos conceptos fundamentales como la generación del cambio a través de la modernización y renovar la administración de la municipalidad provincial del callao

2.1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.

Una vez Determinada las delimitaciones pertinentes, el presente trabajo de investigación será definido de la siguiente forma: Renovar la Administración Municipal en la Municipalidad Provincial del Callao al igual que de otras municipalidades del País, podrán ser cumplidas de manera satisfactoria cada vez mejor, aplicando la Modernización de la Gestión en la Municipalidad Provincial del Callao que permitirá OPTIMIZAR la administración como proceso que finalmente reflejará en una adecuada prestación de servicios públicos de mejor calidad y el desarrollo integral en la circunscripción local.

Establecida las delimitaciones metodológicas se concluye en las siguientes interrogantes:

¿En qué medida la **ESTRATEGIA** se constituyera en un medio para adaptar la administración al contexto en la comunidad Municipal del Callao?

¿De qué modo la **INNOVACION** ayudará eficazmente a renovara favor de la gestión local en la Municipalidad Provincial del callao?

¿Cómo la **EXCELENCIA** ayudará obtener resultados como secuencia de actividades en la Municipalidad Provincial del Callao?



2.2 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.

2.2.1 PROBLEMA GENERAL.

No existe la **MODERNIZACION DE LA GESTIÓN** en la Municipalidad Provincial del Callao que permita optimizar y orientar la Administración como proceso.

2.2.2 PROBLEMA ESPECÍFICO.

- a) No existe **ESTRATEGIA** como programa general que contribuya como medio para adaptar la administración al contexto en la Municipalidad Provincial del Callao.
- b) No existe una aplicación adecuada de la **INNOVACION** que ayude eficazmente a renovar la administración en la Municipalidad Provincial del Callao.
- c) Establecer que la **EXCELENCIA** ayudara perfeccionar resultados como secuencia de actividades en la Municipalidad Provincial del callao

2.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

2.3.1 OBJETIVO GENERAL.

Formular la **MODERNIZACION DE LA GESTION** en la Municipalidad Provincial del Callao que permita el cambio como proceso de la administración.



2.3.2 OBJETIVO ESPECIFICO.

- a) Estimar que la **ESTRATEGIA** se constituya como un medio clave para lograr los objetivos de la administración en la Municipalidad Provincial del Callao
- b) Proponer que la **INNOVACION** se constituya en un instrumento de cambio de la administración en la Municipalidad Provincial del Callao.
- c) Aplicar los conceptos de **EXCELENCIA** para mejorar los resultados de la administración en la Municipalidad Provincial del Callao.

2.4 HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

2.4.1 HIPOTEIS GENERAL.

En esta investigación anunciamos que mediante la aplicación de la **MODERNIZACION DE LA GESTION** en la Municipalidad Provincial del Callao se innovará en forma integral la administración

2.4.2 HIPOTESIS ESPECÍFICO.

- a) Con la proposición de **ESTRATEGIA** adecuadamente elaborados se logrará los objetivos de la administración en la de la Municipalidad Provincial del Callao.
- b) Con el diseño de **INNOVACION** se lograra una nueva estructura en la administración en la Municipalidad Provincial del Callao.



- c) Con la aplicación de conceptos de **EXCELENCIA** incidirá en los resultados frente a los cambios de la administración en la Municipalidad Provincial del Callao.

2.5 VARIABLES E INDICADORES.

2.5.1 VARIABLES INDEPENDIENTES.

X : MODERNIZACION DE LA GESTION EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO.

Indicadores:

X1 : Estrategia.

X2 : Innovación.

X3 : Excelencia.

2.5.2 VARIABLES DEPENDIENTES.

Y : RENOVAR LA ADMINISTRACION MUNICIPAL.

Indicadores:

Y1 : Plan.

Y2 : Transformación.

Y3 : Liderazgo.



2.6 JUSTIFICACION DE LA CAUSA.

El presente trabajo de investigación es determinar la importancia que tiene la **MODERNIZACION DE GESTION** en la Municipalidad Provincial del Callao, como una función de reforma en la gestión la cual va a permitir elevar la equidad, eficiencia y eficacia, buscando buenos resultados mediante elementos que la ciencia administrativa le prevé sobre la base de un plan estratégico.

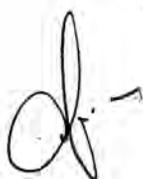
2.7 METODOLOGÍA Y TÉCNICA DE INVISTIGACIÓN.

2.7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La investigación es de tipo **APLICADA Y FACTICA**, porque parte de una realidad y su hipótesis se adecua a los hechos, en razón de que responde a los interrogantes y objetivos propuestos para mejorar la **MODERNIZACIÓN DE LA GESTION** en la Municipalidad Provincial del Callao, utilizando los conocimientos y técnicas de ciencia administrativa en la renovación de la administración municipal para mejorar la función estratégica.

2.7.2 NIVEL DE INVESTIGACION.

Es **EXPLICATIVO Y DEMOSTRATIVO**, ayuda a describir detalladamente los resultados de las causas del problema y expresa la interpretación de las relaciones entre las variables para su posterior aplicación en el campo de la **MODERNIZACION DE LA GESTION** en la Municipalidad Provincial de Callao



2.7.3 METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACION.

El método y diseño de la investigación es **INDUCTIVO Y DEDUCTIVO, DESCRIPTIVO Y EXPLICATIVO** con el objeto de conducir de manera adecuada la información cuyas variables son, **MODERNIZACION DE LA GESTION** en la Municipalidad Provincial del Callao para innovar en forma integral la administración como una función estratégica del futuro e instrumentos de cambio.

2.7.4 TECNICAS DE INVESTIGACION.

a) OBSERVACIÓN DOCUMENTAL

Se empleó para el acopio de la información, registrándose todos los hechos, ocurrencias, documentos oficiales de la institución municipal y textos de las bibliotecas especializadas que ha sido interpretado cuidadosamente en el desarrollo de trabajo de campo.

b) ENCUESTA.

Esta Técnica se aplicó al personal directivo, administrativos de la Municipalidad Provincial del Callao y contribuyentes.



CAPITULO III

3. RESULTADOS. Falta culminar después del resultado de la encuesta

Este capítulo tiene por finalidad de dar a conocer el proceso de la justificación de la hipótesis planteada “**MODERNIZACION DE LA GESTION MUNICIPAL** en la Municipalidad Provincial del Callao”, su aplicación en la institución municipal comprende el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- a) Estimar que la **ESTRATEGIA** se constituya en un medio clave para lograr los objetivos de la administración en la Municipalidad Provincial del Callao
- b) Proponer que la **INNOVACION** se constituya en un instrumento de cambio de la administración en la Municipalidad Provincial del Callao.
- c) Aplicar los conceptos de **EXCELENCIA** para mejorar los resultados de la administración en la Municipalidad Provincial del Callao.

Cada objetivo específico a desarrollar constituye un medio para el proceso de la MODERNIZACION DE GESTION que reflejara con la aplicación y contrastación de la hipótesis del presente trabajo.

3.1 UNIVERSO DE INVESTIGACION.

La población de muestra referente a la **MODERNIZACION DE LA GESTION** en la Municipalidad Provincial del Callao para su aplicación para **RENOVAR LA ADMINISTRACION MUNICIPAL** se utilizó las **técnicas de encuesta** por muestreo estratificado y **observación**. Para cumplir esta meta se formuló 17 preguntas como tamaño de



nuestra en estudio de 20 personas entre el personal directivo, nombrados, contratados y ciudadanos contribuyentes orientadas a obtener la información sobre las variables y los indicadores propuestos en la presente investigación. **(Ver apéndice No.03)**

3.2 EXPLICACION DE LA ENCUESTA.

01. ¿Cuál es su opinión sobre la imagen de la Municipalidad Provincial del Callao?

Según el cuadro y gráfico No. 01 se define los siguientes resultados:

- El 47.76 % del total de las personas encuestadas respondieron que con la imagen municipal están **INSATISFECHO**, significa que las personas comprendidas en este porcentaje están descontentos con la conducción ofrecida.
- El 23.533 % del total de las personas encuestadas respondieron que con la imagen municipal están **TOTALMENTE INSATISFECHO**, lo que amerita mejorar los servicios administrativos de la gestión.
- El 11.76.00 % del total de las personas encuestadas eligieron la alternativa **SATISFECHO**, anuncia que las personas comprendidas en este porcentaje están de acuerdo con los servicios administrativos prestados por la Municipalidad Provincial del Callao.



- El 17.65 % del total de las personas encuestadas respondieron que están **MUY SATISFECHOS** con los servicios prestados por la institución municipal.

Se concluye que la función Gerencial Municipal en la Municipalidad Provincial del Callao es muy satisfactoria tal como se visualiza en el resultado de las encuestas.

CUADRO No. 01

ALTERNATIVAS	TOTAL	%
a). Muy satisfecho	03	17.65
b). Satisfecho	02	11.76
c). Neutral.	08	47.06
d). Insatisfecho	04	23.53
d). Totalmente insatisfecho	04	23.53
TOTAL	17	1000.00

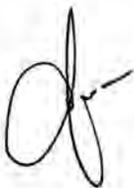
Fuente: contribuyente, personal nombrados y contratados de la MPC.

02. ¿Cómo califica usted los sistemas de participación ciudadana en la Municipalidad provincial del Callao?

Del cuadro y gráfico No. 02 se obtienen los siguientes resultados:



- El 29.41 % del total de las personas encuestadas respondieron que los sistemas de participación ciudadana es REGULAR, apreciándose que es tradicional y en el futuro puede mejorar los procesos de convocatoria en forma más democrática.
- El 23.53 % del total de las personas encuestadas respondieron que los sistemas de participación ciudadana son BUENAS, esta cifra refleja la aprobación de las acciones de carácter administrativo específicamente en el presupuesto participativo desarrollados en la institución municipal.
- El 17.65 % del total de las personas encuestadas ven la participación ciudadana en la institución municipal como MALA y MUY MALA, implica que la participación de la sociedad civil es baja e inmensamente perjudicial lo que amerita que no estén de acuerdo con la politización de las organizaciones civiles.
- El 11.76 % del total de las personas encuestadas respondieron que los sistema de participación ciudadana es MUY BUENA, significa que las personas comprendidas en este sector de porcentaje están de acuerdo con los procedimientos de convocatoria y participación del mismo.



CUADRO No. 02

ALTERNATIVAS	TOTAL	%
a). Muy bueno	02	11.76
b). Bueno	04	23.53
c). Regular	05	29.41
d). Mala	03	17.65
e). Muy mala	03	17.65
TOTAL	17	100.00

Fuente: Contribuyentes, personal de Staff, nombrados y contratados de la MPC.

03 ¿Está Ud. De acuerdo con las políticas de servicios públicos implementados por el actual gobierno de la Municipalidad Provincial del Callao?

Del cuadro y gráfico No. 03 se define los siguientes resultados:

- El 64.71 % del total de las personas encuestadas respondieron que las políticas de servicios públicos implementados por el actual gobierno municipal **NO ES ADECUADA**. Significa que no interrelaciona las políticas



nacionales y locales, igualmente el ciudadano no percibe la mejoras.

- El 35.29% de las personas encuestadas respondieron que las políticas de servicios públicos implementados por el actual gobierno municipal son ADECUADAS. Significa que es un proceso que reflejará en los resultados de recaudación e implementación de programas inclusivos.

CUADRO No. 03

ALTERNATIVAS	TOTAL	%
a) SI	06	35.29
b). NO	11	64.71
TOTAL	17	100.00

Fuente: Personal de Staff, nombrados y contratados de la MPC

04 ¿Cómo calificaría Ud. La calidad de servicio que brinda la Municipalidad Provincial del Callao?

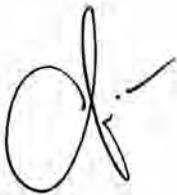
Del cuadro y gráfico No. 04 se define los siguientes resultados:

- El 29.41 % del total de las personas encuestadas respondieron que están EN DESACUERDO, significa



que los contribuyente están disconformes por el servicio que reciben de la institución municipal.

- El 23.53% de total de las personas encuestadas respondieron que se mantienen NEUTRAL, esto significa que los contribuyentes y un sector de los trabajadores se ubican imparciales, consecuentemente es necesario salir del conformismo.
- El 17.65% de total de las personas encuestadas respondieron que están TOTALMENTE DE ACUERDO Y DE ACUERDO, esto significa que el 35.30% de los encuestados están conformes con los servicios que brinda la municipalidad.
- El 11.76 % del total de los encuestados respondieron que están TOTALMENTE EN DESACUERDO con la calidad de servicio que brinda la municipalidad, significa que existe discrepancia con la calidad de servicios que brinda la institución edilicia.



CUADRO No. 04

ALTERNATIVAS	TOTAL	%
a). Totalmente de acuerdo	03	17.65
b). De acuerdo.	03	17.65
	04	23.53
c). Neutral	05	
d). En Desacuerdo	02	29.41
e). Totalmente en desacuerdo		11.76
TOTAL	17	100.00

Fuente: Contribuyentes, personal de Staff, nombrados y contratados de la MPC.

05. ¿Cree usted que los Planes diseñados en marcha son los más adecuados para iniciar el proceso de modernización de gestión de la Municipalidad Provincial del Callao?

Del cuadro y gráfico No. 05 se define los siguientes resultados:

- El 58.82 % del total de las personas encuestadas respondieron que los planes diseñados para iniciar el proceso de modernización de la Municipalidad del



callao es NO ES ADECUADA. Significa que es negativa e incorrecta al no prevenir las futuras reformas como proceso de innovación.

- El 41.18% de las personas encuestadas respondieron que los planes diseñados para el proceso de modernización son ADECUADAS. Significa que es apropiada porque la modernización como proceso se ha centrado en presupuesto por resultados, así mismo los trabajadores en su gran mayoría no están enterados.

CUADRO No. 05

ALTERNATIVAS	TOTAL	%
a) SI	07	41.18
b). NO	10	58.82
TOTAL	17	100.00

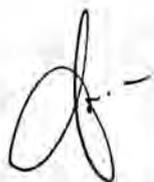
Fuente: funcionarios, personal de Staff, nombrados y contratados de la MPC.



06. ¿Cuál es su opinión sobre la aplicación de la estrategia, innovación y la excelencia en la actual gestión de la Municipalidad Provincial del Callao?

Del cuadro y gráfico No. 04 se obtienen los siguientes resultados:

- El 41.18 % del total de las personas encuestadas señalan que la aplicación de estrategia, innovación y excelencia es MALA, significa que desfavorable y los trabajadores piensan que no mejorará porque esta partidizado políticamente y no prevé la imagen interna del gobierno municipal.
- El 23.53 % del total de las personas encuestadas respondieron que la aplicación de estrategia, innovación y excelencia son desarrolladas en forma REGULAR Y MUY MALA, apreciándose que el 47.06 % se mantienen acostumbrados en una gestión desfavorable y gran parte de los trabajadores no conocen estas herramientas por falta de una adecuada estrategia de información.
- El 5.88 % del total de las personas encuestadas respondieron que la aplicación de estrategia, innovación y excelencia son MUY BUENAS Y BUENAS, esta cifra refleja considerablemente beneficiosas su aplicación de estas herramientas en un 11.76 %.



CUADRO No. 06

ALTERNATIVAS	TOTAL	%
a). Muy Buena	01	5.88
b). Buena	01	5.88
c). Regular	04	23.53
d). Mala	07	41.18
e). Muy Mala	04	23.53
TOTAL	17	100.00

Fuente: Funcionarios, personal de Staff, nombrados y contratados de la MPC.

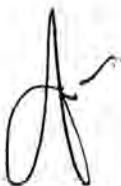
07. ¿Cuál es su opinión sobre la modernización de gestión en la Municipalidad Provincial del Callao?

Del cuadro y gráfico No. 07 se obtienen los siguientes resultados:

- El 41.18 % del total de las personas encuestadas respondieron que la modernización de gestión en la municipalidad provincial del Callao es MALA, apreciándose que es lamentable la postergación del progreso de la institución municipal.



- El 23.53 % del total de las personas encuestadas respondieron que la modernización de gestión municipal es REGULAR, esta cifra refleja el conformismo de la gestión actual, es decir lo consideran normal.
- El 17.65 % del total de las personas encuestadas ven la reforma institucional que es BUENA, implica que es comprensiva y es un proceso de mejora continua hasta lograr el cambio de gestión en la acción administrativa.
- El 11.76 % del total de las personas encuestadas respondieron que la innovación en la institución municipal MUY MALA, significa que las personas comprendidas en este sector de porcentaje están considerablemente afectadas por el retraso e imagen ante los ciudadanos contribuyentes.
- El 5.88 % del total de las personas encuestadas respondieron que la modernización de la gestión municipal es MUY BUENA, significa que las personas comprendidas en este sector están satisfechos por la innovación de la infraestructura municipal y adicionalmente los servicios municipales están progresivamente mejorando.



CUADRO No. 07

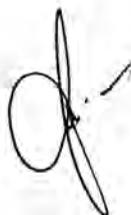
ALTERNATIVAS	TOTAL	%
a. Muy buena	01	5.88
b. Buena	03	17.65
c. Regular	04	23.53
d. Mala	07	41.18
e. Muy mala	02	11.76
TOTAL	17	100.00

Fuente: Funcionarios, personal de Staff, nombrados y contratados de la MPC.

08. ¿Conoce usted los programas de modernización de gestión en la Municipalidad Provincial del Callao?

Del cuadro y gráfico No. 08 se define los siguientes resultados:

- El 58.82 % del total de las personas encuestadas respondieron que los programas de modernización no existen es decir en la Municipalidad del callao NO ES ADECUADA. Significa que los trabajadores diferencian los cambios es decir no existen y la gran mayoría de los



trabajadores no conocen por falta de una información estratégica municipal.

- El 41.18% de las personas encuestadas respondieron que el programa de modernización es ADECUADA. Significa que los servidores conocen que el gobierno nacional viene orientado al mejor uso del recurso financiero y simplificación administrativa municipal.

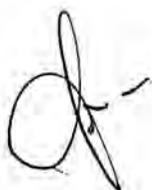
CUADRO No. 08

ALTERNATIVAS	TOTAL	%
a. SI	07	41.18
b. NO	10	58.82
TOTAL		100.00

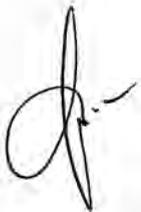
Fuente: Funcionarios, personal de Staff, nombrados y contratados de la MPC.

09. ¿Cómo califica usted la actual gestión basada en la inclusión social y la transparencia en la Municipalidad Provincial del Callao?

Del cuadro y gráfico No. 09 se obtienen los siguientes resultados:



- El 41.18 % del total de las personas encuestadas respondieron que la gestión basada en la inclusión social y la transparencia es REGULAR, apreciándose que es limitado y no se aprecia su fortalecimiento de gestión.
- El 17.65 % del total de las personas encuestadas respondieron que la gestión basada en la inclusión social y transparencia son MUY BUENAS Y BUENAS, esta cifra en conjunto del 35.30 % refleja considerablemente beneficiosas su aplicación en la gestión municipal.
- El 11.76 % del total de las personas encuestadas ven que los programas sociales y la transparencia en la institución municipal es MALA y MUY MALA, implica que los encuestados consideran que se requiere mayor transparencia en los programas existentes y mejora en los servicios. De lo contrario perjudica inmensamente a la imagen municipal.



CUADRO No. 09

ALTERNATIVAS	TOTAL	%
a. Muy buena	03	17.65
b. Buena	03	17.65
c. Regular	07	41.18
d. Mala	02	11.76
e. Muy mala	02	11.76
TOTAL		

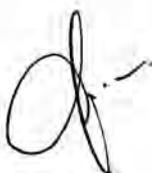
Fuente: Funcionarios, personal de Staff, nombrados y contratados de la MPC.

10. ¿Qué sugerencias haría usted para iniciar la modernización de gestión en la Municipalidad Provincial del Callao?

Mayor transparencia en la información, mejoramiento de servicios municipales, no politizar la participación ciudadana y acción de estrategia en la gestión administrativa.

3.3 MODERNIZACION DE LA GESTION EN MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

Se orienta hacia la Globalización, calidad total de servicios, el liderazgo, la competitividad, el manejo de información, la democratización de la toma



de decisiones, la productividad, la innovación, así como el permanente desarrollo municipal de **EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LA INNOVACIÓN A NIVEL LOCAL**, con un estilo de nueva gestión sobresaliente en:

- Gestión por resultados.
- Consolidación de la democracia
- Reforma de gestión de recursos humanos.
- Implementación de estrategias.
- Gestión local del medio ambiente.
- Mejoras en procesos y tecnológicas.
- Simplificación administrativa.

Sin embargo, en la gestión del gobierno municipal, la política de descentralización es un instrumento decisivo para una total autonomía local, asimismo la política de gestión personal (potencial humano) como una de las CAUSAS ESENCIALES

Las definiciones a cerca de las relaciones entre las variables planteadas como: Estrategia, innovación y excelencia mediante la aplicación de Modernización de la Gestión en la Municipalidad Provincial del Callao fortalecerá la administración mediante:

- Enlace con el cliente. Acercarse más al contribuyente.
- Posicionamiento de cultura de innovación (auto diagnóstico, trabajo en equipo, establecer indicadores, compromiso de los funcionarios)
- Establecimiento de un ambiente favorable para la creatividad e innovación.



3.4 RENOVACION DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL

Esta variable dependiente estará sujeta a los cambios o modificaciones de la variable independiente, en consecuencia el resultado se explica con el ejercicio de la renovación de la administración municipal.....falta

3.5 CONTRASTACION Y VERIFICACION DE LA HIPÓTESIS.

Después de haber propuesto y desarrollado los objetivos específicos, en el que han sido analizados y discutidos las variables con la finalidad de obtener las conclusiones que nos permitió verificar y contrastar las hipótesis, estableciendo una relación estructural entre objetivos, hipótesis y conclusiones, obteniendo que existe un alto grado de consistencia entre las variables **CAUSA - EFECTO**:

CAUSA

EFECTO

Modernización de la Gestión.

Renovar la administración municipal.

Indicadores

Estrategia.

Plan.

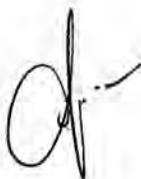
Innovación.

Transformación.

Excelencia

Liderazgo

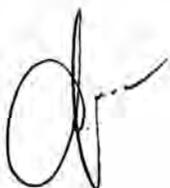
La explicación del desarrollo progresivo de investigación se aprecia en el matriz de desarrollo progresivo de la investigación. **(Ver apéndice No. 04)**



CAPITULO IV

4. DISCUSION.

Sobre la investigación relacionada a la MODERNIZACION DE LA GESTION en la Municipalidad Provincial del Callao en términos generales desde la década de 1990 el gobierno peruano ha venido impulsando sucesivos procesos de modernización del sector público entre los cuales esta los gobiernos locales y uno de los factores de éxito o fracaso más importantes estuvo centrado en la formación de servidores públicos en el dominio de temas como: cultura organizacional, la comprensión de los cambios organizacionales, simplificación administrativa como elementos centrales pero los resultados no se aprecian como se esperaban y específicamente en la municipalidad provincial del callao no se ha establecido cambios o investigaciones como antecedente, por lo tanto no existen comparaciones con resultados sustentan en la problemática establecidos en el presente documento.



CAPITULO V

5. REFERENCIALES BIBLIOGRAFICAS.

01. Dr. ALDER HARRY.
PENSAR PARA LA EXCELENCIA:
Traducido por: Elías Sarhan
Impreso: España.
Editorial: EDF, S.A. Jorge Juan, 30
Madrid, 2006.

02. BOYETT JOSEPH – BOYETT JIMMIE
HABLAN LOS GURUS
Las mejores ideas de los máximos pensadores de la administración
Edición original en ingles: THE GURU GUIDE
Edición, María del Mar Ravassa G.
Impreso por Cargraphics S.A. – Imprelibros
Impreso en Colombia, 1990

03. DURAND LAZO, JULIO
EL NUEVO LIDERAZGO
Edición: Formas y Colores EIRL.
Impreso en Perú, 2005



04. DRUCKER PETER:
GERENCIA PARA EL FUTURO
Edición original en inglés: MANAGING FOR THE FUTURE
The 1990s and beyond
Impreso por Cargraphics S.A. – Imprelibros
Impreso en Colombia –
Traducción : Jorge Cárdenas Nannetti
Grupo Editorial NORMA, 2008
05. FABELO CORZO, JOSÉ RAMÓN
MODERNIDAD Y MODERNIZACIÓN
Edición: UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO
Edición 2000
06. GHEUNG, ANTHONY
REFORMAS ADMINISTRATIVAS
Edición: Universidad de HONG KONG
Edición 1993
07. GOLDEMAN DANIEL.
LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA.
Traducción: Edith Zilli.
Printer Industria Gráfica. S.A.



Edición: Argentina. 1,999.

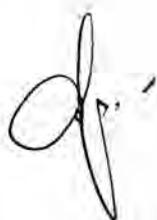
08. GOODSTEIN LEONARD D., Ph D. NOLAN TIMOTHY M., Ph. D.
PEEIFFER J. WILLIAM, Ph. D., J.D.
PLANEACION ESTRATEGICA APLICADA
Traducción: Magaly Bernal Osorio
Revisión técnica : Manuel Alfonso Garzón Castrillón
Impreso: Colombia por Editorial Norma S.A., 1999.
09. HESSELBEN, M. GOLDSMITH & R. BECKHARD
EL LIDER DEL FUTURO
Planeta DeAgostini Profesional y Formación, S.L.
Barcelona
Editorial Planeta Colombiana S.A.
Ediciones Deusto, 2006
10. PETERS TOM:
GESTIONAR CON IMAGINACIÓN
Planeta DeAgostini Profesional y Formación, S.L.
Barcelona
Editorial Planeta Colombiana S.A.
Ediciones Deusto, 2006
11. QUEVEDO AGUILERA, ILBERTO
ENFOQUE GERENCIAL DE LA MUNICIPALIDAD
Composición, Diagramación y montaje
Editorial San Marcos



Impreso en el Perú
PRIMERA EDICIÓN: 2005

12. ROBBINS STEPHEN P.:
ADMINISTRACION Teoría y Práctica.
Edición: Español
Editor: José de Jesús Muños Zazueta
Supervisor de Producción: Patricia Díaz Castañeda.
Director: Raymundo Cruzado González
IMPRESO EN MEXICO/PRINTED IN MEXICO,2006.

13. VALENZUELA ZEA, CARLOS
MANUAL DE GESTIÓN MUNICIPAL.
TRANSPARENCIA
Impreso: Perú.
Carátula e Impresión: 1,999.



CAPITULO VI

06. APENDICES.

1. AVANCE Y LIMITACIONES DEL PROCESO DE MODERNIZACION.
2. ENTORNO DE LA MUNICIPALIDAD
3. ENCUESTA.
4. MATRIZ DE DESARROLLO DE INVESTIGACION



APÉNDICE No 01

AVANCES Y LIMITACIONES DEL PROCESO DE MODERNIZACION

SITUACION ACTUAL	ASPIRACION CON BARRERAS	OBSERVACION
<p>Sistemas Administrativos en su mayoría obsoletos y otros que solamente se han diseñado para controlar gastos públicos (enfoque por resultado)</p> <p>Actualmente se exige que las municipalidades tengan y cumplan los instrumentos de gestión sin proponer nuevos instrumentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es importante la revisión de sistemas Administrativos. ✓ Genera limitaciones. ✓ Fueros diseñados para épocas de crisis o limitaciones financieras y escenarios de desconfianza. ✓ Los sistemas contienen normas que limita y no facilitan la gestión. ✓ La mayoría de las normas fueros diseñados en la década 70. ✓ Los actuales no conforman un sistema articulado, por lo tanto no facilitan la decisión de buenas prácticas d gestión. ✓ La relación entre los sistemas administrativos y las áreas funcionales es mediante los instrumentos normativos de gestión municipal (organizacionales) existentes como: ROF, MOF, CAP, PAP, PNP, TUPA, MAPRO, RIC. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta mayor articulación. ✓ Es necesario la revisión la revisión de los sistemas administrativos y los actuales instrumentos de gestión. ✓ Existen dificultades relacionado con tiempos, costos y eficacia. ✓ También se deben tomar otros variables como: La toma d decisiones, trabajo en equipo, creatividad,



	<p>✓ Los marcos anteriores limitan para introducir cambios reales y sostenidos, significa entonces diseñar nuevos instrumentos de gestión como: Guía de atención al ciudadano, plan de mejoras, indicadores de gestión, sistemas de información local (SIL) y otros.</p>	<p>fortalecimiento de capacidades, sistemas de información, simplificación de procesos y procedimientos.</p>
--	--	--

FUENTE : Ley No. 27972, Nueva ley Orgánica de Municipalidades.
Ley No. 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

RECOPIADO: Carlos Tejeda Arquíñigo



APENDICE No 02
ENTORNO DE LA MUNICIPALIDAD

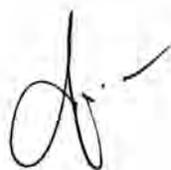
ENTORNO	EXPLICACION
TECNOLOGIAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Influyen en el modo en que se prestan Los servicios. ✓ En este sentido se relacionan con la fuerza de la modernización. ✓ Para modernizar debe incorporar nuevos métodos de servicios.
ECONOMICOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Afectas las actividades que desarrollan los habitantes y presionan sobre las decisiones que debe adoptar la MPC. ✓ Al afectarse el nivel de empleo, atención de servicios, el municipio debe acompañar con medidas y adaptarse a las consecuencias negativas o positivas de estos hechos.
POLITICOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Afectan la relación de poder y políticas de trabajo en función a los intereses políticos partidarios ✓ Empuja a alianzas y consecuencias. ✓ En esta etapa del proceso de descentralización, implica asumir nuevas funciones
SOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se relacionan con la cultura y hábitos de la comunidad chalaca. ✓ Afectan la participación y la actitud de los habitantes hacia el



	<p>gobierno municipal y nacional.</p> <p>✓ En ese sentido exige credibilidad y transparencia, pero también implica capacitar, dentro de la organización y la comunidad, a fin de lograr cambios culturales que modifiquen actitudes claras tales como: cumplimiento de pago de impuestos, mayor participación ciudadana, cuidado el patrimonio urbano o histórico, aspectos sanitarios o alimentarios, no discriminar a ciertos sectores , entre otros.</p>
--	---

FUENTE : Proceso de investigación.

RECOPIADO : Carlos Tejeda Archiñego



APÉNDICE No 03

ENCUESTA

a. ¿Cuál es su opinión sobre la imagen de la Municipalidad Provincial del Callao?

- a). Muy satisfecho ()
- b). Satisfecho ()
- c). Neutral. ()
- d). Insatisfecho ()
- d). Totalmente insatisfecho ()

b. ¿Cómo califica usted los sistemas de participación vecinal en la Municipalidad provincial del Callao?

- a). Muy bueno ()
- b). Bueno ()
- c). Regular ()
- d). Mala ()
- e). Muy mala ()

c. ¿Está Ud. de acuerdo con las políticas de servicios públicos implementados por el actual gobierno de la Municipalidad Provincial del Callao?

SI () NO ()



EXPLIQUE:

.....
.....
.....
.....

d. ¿Cómo calificaría Ud. la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Provincial del Callao?

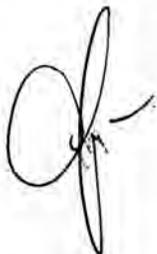
- a). Totalmente de acuerdo ()
- b). De acuerdo ()
- c). Neutral ()
- d). En desacuerdo ()
- e). Totalmente en desacuerdo ()

e. ¿Cree usted que los Planes diseñados en marcha son los más adecuados para iniciar el proceso de modernización de gestión de la Municipalidad Provincial del Callao?

SI () NO ()

EXPLIQUE:

.....
.....
.....
.....



f. ¿Cuál es su opinión sobre la aplicación de la estrategia, innovación y la excelencia en la actual gestión de la Municipalidad Provincial del callao?

- a). Muy Buena ()
- b). Buena ()
- c). Regular ()
- d). Mala ()
- e). Muy Mala ()

g. ¿Cuál es su opinión sobre la modernización de gestión en la Municipalidad Provincial del callao?

- a). Muy Buena ()
- b). Buena ()
- c). Regular ()
- d). Mala ()
- e). Muy Mala ()

h. ¿Conoce usted los programas de modernización de gestión en la Municipalidad Provincial del Callao?

SI () NO ()

¿Por qué?

.....

.....

.....



i. **¿Cómo califica usted la actual gestión basada en la inclusión social y la transparencia en la Municipalidad Provincial del Callao?**

- a). **Muy Buena** ()
- b). **Buena** ()
- c). **Regular** ()
- d). **Mala** ()
- e). **Muy Mala** ()

j. **¿Qué sugerencias haría usted para iniciar la modernización de gestión en la Municipalidad Provincial del Callao?**

.....

.....

.....

.....

.....



APÉNDICE No. 04

MATRIZ DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE/ INDICADORES
No existe la MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN en la Municipalidad Provincial del Callao que permita optimizar y orientar la Administración como proceso.	Formular la MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN en la Municipalidad Provincial del Callao que permita el cambio como proceso de la administración.	a) Estimar que la ESTRATEGIA se constituya en un medio clave para lograr los objetivos de la administración en la Municipalidad Provincial del Callao b) Proponer que la INNOVACION se constituya en un instrumento de cambio de la administración en la Municipalidad Provincial del Callao. c) Aplicar los conceptos de EXCELENCIA para mejorar los resultados de la administración en la Municipalidad Provincial del Callao	En esta investigación anunciamos que mediante la aplicación de la MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN en la Municipalidad Provincial del Callao se innovará en forma integral la administración	VARIABLE INDEPENDIENTE. Modernización de la Gestión en la Municipalidad Provincial del Callao. Indicadores: ➤ Estrategia ➤ Innovación ➤ Excelencia VARIABLES DEPENDIENTES. Renovar la Administración Municipal. Indicadores: ➤ Plan ➤ Transformación. ➤ Liderazgo.

FUENTE : Proceso de investigación.
RECOPILADO POR : Carlos Tejeda Arquiñego.