

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS



**INFLUENCIA DE LA TRANSPARENCIA EN LA
GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO
REGIONAL DE TACNA, PERIODO 2011 - 2014**

TESIS

Presentado por:

Bach. Pedro Casiano Rodas Alejos

Asesor:

Dr. Rubens Houson Pérez Mamani

Para Obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

TACNA - PERÚ

2018

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Privada de Tacna por el dictado de la Maestría en Gestión y Políticas Públicas, que me ha dotado de nuevos conocimientos y herramientas para gestionar las instituciones del Estado.

A los docentes de posgrado que me han compartido su conocimiento en las aulas de clase de la maestría.

A mi Asesor de Tesis, el Dr. Rubens Houson Pérez Mamani por su apoyo académico en el desarrollo de mi trabajo de investigación, que me ha permitido alcanzar los objetivos planteados.

Pedro

DEDICATORIA

A mi familia por su apoyo incondicional en mi vida profesional y académica.

Pedro

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Agradecimiento	ii
Dedicatoria	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	01

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	03
1.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	04
	1.2.1 Problema general	04
	1.2.2 Problemas específicos	05
1.3	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	05
1.4	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	08
	1.4.1 Objetivo general	08
	1.4.2 Objetivos específicos	08
1.5	ALCANCES Y LIMITACIONES	09

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	10
2.2	BASE TEÓRICA SOBRE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	12
2.2.1	La transparencia en la gestión pública	12
2.2.2	Normatividad sobre la transparencia pública	14
2.2.3	Ejes de la transparencia pública	17
2.2.4	Dimensiones de transparencia	18
2.2.4	La corrupción aplicada al sector público	19
2.2.5	Las causas de la corrupción	20
2.3	BASE TEÓRICA SOBRE GESTIÓN ORGANIZACIONAL	21
2.3.1	Definición de gestión	21
2.3.2	La organización	22
2.3.3	Funciones de la administración	22
2.3.4	La gestión pública	23
2.3.5	Definición de inversión pública	27
2.3.6	Metodología de la gestión de inversiones	28
2.3.7	Dimensiones de la gestión organizacional	31
2.3.7	Indicadores de la gestión	32
2.4	DEFINICIONES OPERACIONALES	35

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	38
3.1.1	Hipótesis general	38
3.1.2	Hipótesis específicas	38
3.2	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.2.1	Tipo de investigación	39
3.2.2	Diseño de investigación	39
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.3.1	Población	40
3.3.2	Muestra	40
3.4	VARIABLES Y DIMENSIONES	41
3.4.1	Variable 1: Transparencia	41
3.4.2	Variable 2: Gestión organizacional	42
3.5	INSTRUMENTOS Y FUENTES DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS	42
3.6	PROCESAMIENTO Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	46

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	RESULTADOS: TRANSPARENCIA	47
-----	---------------------------	----

4.1.1	Análisis por dimensión	47
4.1.2	Análisis global	56
4.2	RESULTADOS: GESTIÓN ORGANIZACIONAL	60
4.2.1	Análisis por dimensión	60
4.2.2	Análisis global	72
4.3	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	76
4.3.1	Contrastación de hipótesis específicas	76
4.3.2	Contrastación de hipótesis general	79
	CONCLUSIONES	82
	RECOMENDACIONES	84
	BIBLIOGRAFÍA	87
	ANEXO N° 01: INSTRUMENTOS	92
	ANEXO N° 02: VALIDACIÓN DE EXPERTOS	96

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: INDICADORES DE GESTIÓN	33
Tabla 2: INDICADORES SOCIALES	34
Tabla 3: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	42
Tabla 4: ESCALA DE VALORACIÓN: TRANSPARENCIA	43
Tabla 5: ESCALA DE VALORACIÓN: GESTIÓN ORGANIZACIONAL	44
Tabla 6: DIMENSIÓN – ÍTEM: TRANSPARENCIA	44
Tabla 7: DIMENSIÓN – ÍTEM: GESTIÓN ORGANIZACIONAL	45
Tabla 8: ESCALA DE VALORACIÓN: TRANSPARENCIA	45
Tabla 9: ESCALA DE VALORACIÓN: GESTIÓN ORGANIZACIONAL	46
Tabla 10: VISIBILIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS	47
Tabla 11: INSTITUCIONALIDAD Y EFICIENCIA	50
Tabla 12: INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN	53
Tabla 13: TRANSPARENCIA	56
Tabla 14: DESARROLLO ORGANIZACIONAL	60
Tabla 15: FINANZAS PÚBLICAS	63
Tabla 16: SERVICIOS Y PROYECTOS	66
Tabla 17: GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA	69
Tabla 18: GESTIÓN ORGANIZACIONAL	72

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	06
Figura 2: VISIBILIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS	48
Figura 3: INSTITUCIONALIDAD Y EFICIENCIA	51
Figura 4: INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN	54
Figura 5: TRANSPARENCIA (por distrito)	57
Figura 6: TRANSPARENCIA (por dimensión)	58
Figura 7: DESARROLLO ORGANIZACIONAL	61
Figura 8: FINANZAS PÚBLICAS	64
Figura 9: SERVICIOS Y PROYECTOS	67
Figura 10: GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA	70
Figura 11: GESTIÓN ORGANIZACIONAL (por distrito)	73
Figura 12: GESTIÓN ORGANIZACIONAL (por dimensión)	76

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal el determinar la influencia de la transparencia en la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna durante el período 2011 – 2014; se consideró una muestra de 266 personas; el tipo de investigación fue básico de nivel correlacional, siendo el diseño no experimental; se encontró que existe influencia significativa de la percepción sobre la transparencia en la gestión organizacional que caracteriza a la entidad.

Se encontró que el nivel de transparencia que percibe la población electoral de Tacna sobre su Gobierno Regional es regular, y que la dimensión “Investigación y sanción” fue la más destacada, y el focalizado a mejorar la “Institucionalidad y eficiencia”; el nivel de gestión organizacional que se percibe es inadecuado, siendo la dimensión más destacada el “Desarrollo organizacional”, y el focalizado a mejorar la “Gobernabilidad democrática”.

Palabras claves: Transparencia, gestión organizacional, desarrollo.

ABSTRACT

The present work of investigation has as principal aim determine the influence of the transparency in the management organizacional of the Regional Government of Tacna during the period 2011 - 2014; it was considered to be a sample of 266 persons; the type of investigation was basic of level correlacional, being the not experimental design; one thought that significant influence of the perception exists on the transparency in the management organizacional that it characterizes to the entity.

One found that the level of transparencia that it perceives the electoral population of Tacna on his Regional Government is regular, and that the dimension "Investigation and sanction" was the most out-standing, and the focused one to improving the "Institucionalidad and efficiency"; the level of management organizacional that is perceived is inadequate, being the most out-standing dimension the "Development organizacional", and the focused one to improving the "Democratic Gobernabilidad".

Key words: Transparency, management organizacional, I develop.

INTRODUCCIÓN

Una actitud transparente por parte de las instituciones del Estado, requiere de una alta predisposición de los directivos y funcionarios de mostrar no solamente los aspectos institucionales, financieros, administrativos, otros que la normatividad respectiva obliga a enseñar a cualquier poblador, sino de desarrollar un comportamiento ético y predicar con el ejemplo, respecto a usar de forma adecuada los recursos públicos. Por tanto, es prioritario que los funcionarios públicos estén dispuestos a comportarse de manera transparente, para lo cual es importante fortalecer el sistema de incentivos que permita fomentar tal comportamiento.

En el Perú, a través de los medios de comunicación, los pobladores se han enterado de casos probados de mal uso de los recursos públicos, asociados a temas de corrupción, y ello afecta de forma significativa en la credibilidad de la población en sus autoridades; de ahí la relevancia del presente trabajo de investigación, que busca proponer algunas recomendaciones conducentes a mejorar los niveles de transparencia en las entidades públicas.

El trabajo de investigación tiene como objetivo principal el determinar la influencia de la transparencia en la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna. Es prioritario precisar que las organizaciones del Estado, deben tender a ser transparentes en sus decisiones, buscando dar facilidades de acceso a la ciudadanía sobre información que le permita entender la forma de cómo se están

ejecutando los principales proyectos de inversión que impulsan la mejora de los indicadores socio-económicos.

En el capítulo I se desarrolló el problema a investigar, determinado los objetivos centrales y específicos, la justificación del tema y el ámbito de trabajo. En el capítulo II, se abarcó el marco teórico de las variables analizadas, tanto de la transparencia como de la gestión organizacional; para lo cual, se analizan teorías, enfoques, modelos, otros. En el capítulo III se desarrolló del marco metodológico de la investigación, centrandó la atención en las hipótesis del trabajo, el tipo y diseño de la investigación, los indicadores de las variables, la población y la muestra investigada, fuentes de información y el procesamiento y técnicas de recolección de datos. Por último, el capítulo IV implicó el análisis e interpretación de los resultados encontrados; el contraste de las hipótesis definidas, las conclusiones y recomendaciones alcanzadas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La principal tarea que caracteriza a los diversos niveles de gobierno es la de promover el desarrollo, que implica la construcción de capacidades y derechos de las personas; para ello debe gestionar los recursos necesarios que permitan cumplir con los objetivos estratégicos planteados, los cuales buscan disminuir la brechas sociales, económicas, ambientales, otros que pudieran afectar a sus jurisdicciones.

En el Perú, se han hecho público diversos casos relacionado con la corrupción y el uso indebido de los recursos públicos por parte de los directivos y funcionarios públicos, lo cual afecta de forma significativa en la credibilidad que se tiene en el accionar de nuestras autoridades. Por tanto, las organizaciones del Estado, deben tender a ser transparentes en sus decisiones, y facilitar el acceso al poblador de diversa información que le permita entender la forma de cómo se están ejecutando los principales proyectos de inversión pública que impulsan la mejora de los indicadores sociales, económicos, culturales, otros de su jurisdicción.

En base a nuestra experiencia profesional en el sector estatal, se ha tomado conocimiento de diversos casos de corrupción en la gestión pública, los cuales son consecuencia del poco nivel de transparencia de la entidad en precisar los aspectos de la gestión financiera de los recursos públicos, y la de no practicar la rendición de las cuentas de forma frecuente; lo cual es una problemática que afecta los cimientos de nuestra sociedad que necesita confiar en sus autoridades y en la transparencia de sus acciones, puesto que el poblador tiende a preguntarse ¿Para qué pagar mis impuestos? si al final existe un uso indebido de los recursos públicos, y ello tiende a impulsar el crecimiento de la informalidad.

Por tanto, dicha problemática se aborda en la presente investigación, a través de la percepción ciudadana sobre el nivel de transparencia institucional que caracteriza al Gobierno Regional de Tacna, y ello como logro incidir en su gestión.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿En qué medida la transparencia influyó en la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana, periodo 2011 - 2014?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿En qué medida la visibilidad y rendición de cuentas influyó en la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana, periodo 2011 - 2014?
- b) ¿En qué medida la institucionalidad y eficiencia influyó en la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana, periodo 2011 - 2014?
- c) ¿En qué medida la investigación y sanción influyó en la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana, periodo 2011 - 2014?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El accionar de algunos funcionarios públicos que están siendo investigados por casos de corrupción o afines al uso indebido de los recursos públicos, repercute de forma significativa en las oportunidades del poblador de acceder a los recursos y desarrollar actividades económicas formales, generando un deterioro en los niveles de calidad de vida, incremento de la pobreza, y exacerbando los conflictos sociales.

En tal sentido, es imprescindible para los actores públicos comprender estas dimensiones y sus procesos; con el fin de mejorar las prácticas en transparencia y acceso a la información. De allí la necesidad de promover e implementar cambios esenciales en la cultura de la administración estatal, así como en las políticas y sus instrumentos, de tal modo que permitan una mayor apertura del Estado a nuevos paradigmas de gestión y gerencia pública.



Figura 1: Transparencia en la gestión pública

FUENTE: Hazz (2011)

Ante esta realidad, los funcionarios y/o trabajadores del sector público tiene que estar en capacidad de poner en práctica habilidades técnicas, humanas, valores éticos y conceptuales que incidan favorablemente en la calidad del contexto organizativo, para lo cual es necesario impulsar la meritocracia para acceder a los cargos públicos, el transparentar los avances en la consecución de las metas y objetivos por parte de las entidades públicas.

Es de señalar, que el Gobierno Regional Tacna constituye una organización, que está a cargo de brindar servicio y atención a la población de la Región Tacna; es por ello, que la presente investigación busca caracterizar la transparencia institucional para vislumbrar las debilidades y fortalezas existentes a nivel interno, que sirva de base para orientar las acciones correctivas en pro del desarrollo organizacional.

De dicho análisis, el presente trabajo de investigación abarcó los siguientes aspectos, que se resumen en:

- Relevancia científico – social; porque se analizó la percepción ciudadana sobre el nivel de transparencia institucional; que permitirá adoptar algunas medidas correctivas afines de tener un mayor conocimiento sobre el uso de los recursos públicos.
- Relevancia académica; porque los resultados le permitirán a otros investigadores profundizar y/o complementar la temática abordada.
- Relevancia práctico – institucional; porque el trabajo de investigación permitió valorar en los directivos, la importancia de impulsar la transparencia en sus decisiones de gestión estatal.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Determinar en qué medida la transparencia influyó en la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana, periodo 2011 – 2014.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Determinar en qué medida la visibilidad y rendición de cuentas influyó en la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana, periodo 2011 – 2014.
- b) Determinar en qué medida la institucionalidad y eficiencia influyó en la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana, periodo 2011 – 2014.
- c) Determinar en qué medida la investigación y sanción influyó en la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana, periodo 2011 – 2014.

1.5 ÁMBITO Y LIMITACIONES

El alcance del presente trabajo de investigación abarcó a los ciudadanos que lograron participar en las elecciones para la Presidencia del Gobierno Regional de Tacna del año 2010. La principal limitación estuvo relacionada con el acceso a bibliografía más actualizada, y que la información recabada de campo abarcó más del tiempo esperado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN AFINES

A continuación se detallan los siguientes trabajos de investigación afines:

- a) González (2008) desarrolló una investigación denominada “Gestión Municipal para la superación de la pobreza: Estrategias e instrumentos de intervención en el ámbito del empleo, a partir de la experiencia chilena”; de tipo básico de nivel descriptivo, de diseño no experimental, cuyas principales conclusiones fueron: Una intervención sostenible debe apuntar a la mejora de la demanda y oferta laboral; el municipio de forma efectiva interviene en la demanda de empleo (de forma incipiente, pero ya asumida y tematizada) como de la oferta (pero de una manera bastante menor y poco intencionada), asumiendo una orientación específica para hacerse cargo del desarrollo integral de su territorio.

- b) Abdó (2009) desarrolló una investigación denominada “Transparencia y acceso a la información gubernamental”, de tipo básico de nivel correlacional, de diseño no experimental; cuyas conclusiones precisan que: Se refuerza que el medio más eficaz para terminar con la corrupción y la cultura del silencio es la transparencia de la actividad gubernamental y el acceso a la información, puesto que permite fortalecer la democracia y consolida el estado de derecho; que resulta imprescindible reglamentar el derecho de acceso a la información, estableciendo puntualmente los derechos y las obligaciones, tanto del que solicita como del que debe proporcionar.
- c) Ponce (2013) desarrolló la tesis denominada “Inversión pública y desarrollo económico regional”; de tipo básico de nivel correlacional, de diseño no experimental, se usó un panel de datos para los 24 departamentos durante los años 1997-2011; se concluyó que: Existe relación positiva y significativa entre inversión pública y PBI, así como de las demás variables explicativas: inversión privada, superficie agrícola y capital humano; la inversión privada es la que mayor impacto ha generado en el periodo bajo análisis; desde el punto de vista de la desigualdad entre regiones, se demostró que la inversión pública y privada contribuye a la reducción de la desigualdad regional.

2.2 BASE TEÓRICA SOBRE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

2.2.1 La transparencia en la gestión pública

Las normas legales en el Perú impulsan el cumplimiento de los principios básicos sobre el marco normativo de transparencia que permita la prevención, el control de la sociedad y sanción respectiva, regulando por tanto la conducta y los actos de los servidores públicos. Para alcanzar dicho objetivo, es prioritario el diseño e implementación de algunas políticas que permitan sancionar los actos de corrupción en las entidades públicas, a través de medidas administrativas, judiciales y legislativas; es ahí donde adquiere una importancia relevante en las políticas públicas.

La transparencia en la gestión pública tiene como objetivo principal el impulsar la generación de un diálogo honesto y responsable entre el Estado y la sociedad, que permita construir acuerdos que permitan la formulación de las políticas públicas; por tanto, la transparencia busca implementar algunas medidas vinculadas con la prevención de actos de corrupción dentro de la entidad, que se sustenten en actos basados en valores éticos relacionados con la actitud personal, formando de ésta manera personas con calidad y responsabilidad en sus actitudes.

Munch (2009) señala sobre la transparencia institucional que se trata del

“Compromiso que establece una organización gubernamental por dar a conocer al público que lo solicite la información existente sobre un asunto público. Esta información puede tomar muy diversas formas y referirse a distintos aspectos de cómo la organización está tratando los asuntos públicos (...) Transparencia significa que la información que existe y fluye en el gobierno está también a disposición del público (...)”.

En ese sentido, para comprender el concepto e importancia de la transparencia, se hace necesario comprender el concepto de gestión pública. Al respecto, esta última puede ser entendida como “El conjunto de actividades, estructuras, procedimientos, reglas, normas e incentivos establecidos dentro del servicio público que proporciona, monitorea y controla directa o indirectamente los productos y servicios del sector público”. (Ingraham, 2005).

El Principio de Transparencia es frecuente identificarlo y necesario aplicarlo en diversos entornos como: la elaboración, aprobación y ejecución del presupuesto público; la elección de autoridades; otros. La Real Academia de la Lengua Española conceptualiza a la transparencia –a partir de sus raíces latinas *trans*, a través, y *parens, entis*, que aparece– como aquello que tiene cualidad de transparente, es decir, claro, evidente, que se comprende sin duda o ambigüedad.

2.2.2 Normatividad sobre la transparencia pública

- La Constitución Política del Perú de 1993, en su Título V “De las Garantías Constitucionales” señala en su Artículo 200° Inciso 3, lo siguiente:

La Acción de Hábeas Data, que procede contra el hecho u omisión, por parte de cualquier autoridad, funcionario o persona, que vulnera o amenaza los derechos a que se refiere el Artículo 2°, incisos 5), 6) y 7) de la Constitución.

Artículo 2° de la Constitución política del Perú, en su Capítulo I “De Derechos Fundamentales de la persona” en lo que se refiere al:

Inciso 5. A solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido. Se exceptúan las informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional.

El secreto bancario y la reserva tributaria pueden levantarse a pedido del Juez, del Fiscal de la Nación, o de una comisión investigadora del Congreso con arreglo a ley y siempre que se refieran al caso investigado.

Inciso 6. A que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar.

Inciso 7. Al honor y a la buena reputación, a la intimidad personal y familiar así como a la voz y a la imagen propias.

Toda persona afectada por afirmaciones inexactas o agravadas en cualquier medio de comunicación social tiene derecho a que éste se rectifique en forma gratuita, inmediata y proporcional, sin perjuicio de las responsabilidades de ley.

- El 13 de julio del 2002, en la gestión del Presidente Alejandro Toledo Manrique, se promulgó la Ley n° 27806 denominada “Ley de transparencia y acceso a la información pública”, cuyos principales aspectos son los siguientes:

a) Portal de transparencia y acceso a la información pública

- Artículo 5°.- Las entidades de la Administración Pública establecerán progresivamente, de acuerdo a su presupuesto, la difusión vía internet de la siguiente información:
 - ✓ Datos generales de la entidad, organigrama y sus funciones, disposiciones y comunicados emitidos.
 - ✓ Las adquisiciones de bienes y servicios que realicen (montos comprometidos, proveedores, cantidad y calidad de bienes y servicios).
 - ✓ Identificar al funcionario responsable del mantenimiento del portal web.
- Artículo 7°.- Legitimación y requerimiento inmotivado: Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier entidad pública.
- Artículo 10°.- Información de acceso público: Las entidades públicas están obligadas de proveer la información requerida a la población, si involucra a documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, cuyo obtención se haya financiado con recursos públicos.

- Artículo 11°.- Procedimiento: Abarca los siguientes pasos:
 - ✓ Las solicitudes de información se hacen al funcionario designado por la entidad pública, o al funcionario que tiene en su poder la información requerida o al superior inmediato.
 - ✓ El plazo para informar de parte de la entidad pública no debe ser mayor de 7 días útiles; el cual puede ser prorrogado por 5 días útiles adicionales.
 - ✓ Agotada la vía administrativa, y si no se dio la información solicitada al ciudadano, este podrá iniciar el proceso contencioso administrativo respectivo, u optar por el proceso constitucional del Hábeas Data, de acuerdo a lo señalado por la Ley N° 26301.
- Artículo 14°.- Responsabilidades: El funcionario público responsable de dar información y que no cumple de forma eficiente en dicho cometido, será sancionado conforme lo establece la presente ley.
- Artículo 15°.- Excepciones al ejercicio del derecho: Se consideran las siguientes:
 - ✓ La información clasificada como secreta por los miembros del Consejo de Ministros.
 - ✓ La información cuyo conocimiento público pueden afectar los intereses del país en negociaciones o tratos internacionales.
 - ✓ La información protegida por el secreto bancario, tributario, comercial, industrial, tecnológico y bursátil.

- ✓ La información interna de las entidades públicas cuyas opiniones sean parte del proceso deliberativo y consultivo previo a la toma de una decisión de gobierno.
- ✓ La información preparada u obtenida por asesores jurídicos o abogados de las entidades públicas catalogada como secreto profesional.
- Artículo 17°.- Tasa aplicable: El interesado debe cancelar el costo de reproducción de la información requerida, según el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la entidad.

2.2.3 Ejes de la transparencia pública

La política de transparencia institucional tiene como objetivo principal el de dotar a las instituciones públicas, privadas y a la ciudadanía, de los respectivos instrumentos orientados a la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.

Su construcción se orienta desde el enfoque de los derechos humanos como la base primordial para la prevención de hechos de corrupción y el mejoramiento de la eficiencia en el sector público; este trabajo está concebido en cuatro ejes de trabajo:

- a) Fortalecimiento de la participación ciudadana:** Implica que la ciudadanía fortalece su capacidad de participar en el escenario público, dado que cuenta con información pública para analizar escenarios y opinar; por tanto, busca

exigir que se implementen los mecanismos de rendición pública de cuentas, para el monitoreo y control social de la gestión pública.

- b) Fortalecimiento de la transparencia en la gestión pública y el derecho del acceso a la información:** Implica el difundir un catálogo mínimo de información y documentos sin necesidad de requerimiento ciudadano, y el sistematizar la información para el fácil acceso de todos. El desarrollo de planes de capacitación en ética pública y probidad de los servidores públicos, el premiar las buenas prácticas en la gestión pública.
- c) Medidas para eliminar la corrupción:** Implementar sanciones más drásticas a los actos de corrupción; coordinación de forma frecuente con los actores sociales; implementar estrategias de comunicación velando por la confidencialidad y garantías al denunciante; otros.
- d) Mecanismos de fortalecimiento y coordinación institucional:** Implica la cooperación interinstitucional para hacer frente a la lucha anticorrupción.

2.2.4 Dimensiones de la transparencia

Munch (2009) desarrolla que para analizar el nivel de transparencia de las entidades públicas, desde la perspectiva ciudadana, se deben considerar las siguientes dimensiones:

- a) **Visibilidad y rendición de cuentas:** Que implica que la entidad pública muestre en su portal institucional, aspectos relacionados con sus documentos de gestión, el uso de los recursos públicos, convocatorias, otros;

y que de forma periódica, efectúe una rendición de sus avances a la población, que esté acorde con su plan estratégico.

- b) Institucionalidad y eficiencia: Que implica que la entidad pública cuente con planes de desarrollo y estratégicos, que cada trabajador tenga claro las funciones de servicio que deben desarrollar en la entidad, y que deben buscar alcanzar sus metas de acuerdo a los objetivos propuestos en sus documentos de gestión.
- c) Investigación y sanción: Que implica que la entidad pública cuente con mecanismos de control interno y de seguimiento al logro de los objetivos planteados, que permita retroalimentar las decisiones abordadas y su impacto en la ciudadanía.

2.2.5 La corrupción aplicada al sector público

Rowland (2008) define la corrupción como

"El fenómeno por medio del cual, un funcionario público es impulsado a actuar de modo distinto a los estándares normativos del sistema para favorecer intereses particulares a cambio de una recompensa. Corrupto es, por lo tanto, el comportamiento desviado de aquel que ocupa un papel en la estructura estatal (...). La corrupción es un modo particular de ejercer influencia: influencia ilícita, ilegal e ilegítima. Esta se encuadra con referencia al funcionamiento de un sistema y, en particular, a su modo de tomar decisiones."

La corrupción administrativa es considerada cuando los actos corruptos se dan "de acuerdo con las reglas", es decir el funcionario recibe algo a cambio por hacer algo que debe hacer; y cuando las operaciones se desarrollan "en contra de las reglas", cuando el funcionario hace cosas de las cuales está prohibido por ley (Rowland, 2008).

2.2.6 Las causas de la corrupción

Escalante (2009) establece tres tipos de causas que posibilitan la aparición de la corrupción:

a) Causas formales:

- La falta de una delimitación precisa entre lo privado y lo público.
- Un ordenamiento legal inadecuado a la realidad nacional.
- La inoperancia de alguna entidad estatal.

b) Causas culturales:

- La existencia de una alta tolerancia social hacia el gozo de privilegios privados.
- La existencia de una cultura de la ilegalidad generalizada.
- La persistencia de formas de organización tradicional, que se resiste a adaptarse al cambio.

c) Causas materiales: Originado por la existencia de brechas entre el orden jurídico y el orden social vigente.

2.3 BASE TEÓRICA SOBRE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

2.3.1 Definición de gestión

Robbins (2007) define la gestión organizacional como “Proceso por el que todos los encargados de ella, prescindiendo de sus habilidades y actitudes, realizaron ciertas actividades interrelacionadas con el fin de lograr los fines y objetivos organizacionales deseados para estas organizaciones”. Por tanto, la gestión implica el procedimiento de adecuación de recursos a aquellos fines para los cuales han sido recabados los recursos.

Una gestión se orienta a buscar resolver alguna problemática, a concretar algún proyecto, a la dirección y administración de una organización, es común que la tarea que lleva a cabo el Gobierno también se le denomine como gestión.

2.3.2 La organización

La tecnología que usa determina organización, tiende a definir las características de los trabajadores que en ella laboran; de donde el término de organización representa a un “Sistema diseñado para alcanzar satisfactoriamente determinados objetivos o metas, conformado por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas”. (Davis y Newstrom, 2001).

Por tanto, una organización representa a un grupo social conformado por personas, tareas y una administración, que interactúan dentro de una estructura sistémica para cumplir objetivos propuestos. Siendo su principal característica, la de ser un conjunto de personas con recursos, objetivos asignados, normas y orden jerárquico establecido.

2.3.3 Funciones de la administración

a) Planificación: Considera “Las tareas de definir los objetivos o metas de la entidad, establecer estrategias general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía de planes para integrar y coordinar las actividades” (Robbins, 2007, p.212), su propósito radica en que ofrece una dirección, reduce el impacto al cambio, minimiza el desperdicio y la redundancia y establece los estándares que se usarán para el control, como tal la misma muestra una dirección tanto a los gerentes como a los no gerentes, cuando los empleados saben hacia donde se dirige la organización pueden coordinar sus actividades, colaborar unos con otros y trabajar en equipo.

En el sector público, la planificación comprende el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas. Con mucha frecuencia, los planes deficientes afectan el futuro de la organización, por lo que la planificación es fundamental. (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).

b) Organización: Stoner y otros (1996) consideran que es la forma de agruparse con la finalidad de alcanzar algunas metas y objetivos en común;

para lo cual deben considerarse las competencias y habilidades de las personas que correspondan al perfil de los puestos de trabajo.

- c) Dirección:** Implica la influencia del directivo en la realización de los planes, para lo cual utiliza la comunicación, la supervisión y la motivación. También considera un proceso de integración, por medio del cual se crean, mantienen y gestionan una organización en lo que respecta a la selección y cumplimiento de objetivos. (Gibson; Ivancevich y Donnelly, 2007).
- d) Control:** Su objetivo es buscar garantizar que las actividades propuestas efectivamente se concreten; por tanto, le permite al directivo a monitorear la eficacia de sus actividades de planificación, organización y dirección. Ante cualquier desviación de lo planeado, el control permite proponer algunas medidas correctivas que se requieran (Stoner y otros, 1996), ello se evidencia a través del proceso de retroalimentación, que debe asociarse con la propuesta de un plan de mejora de las desviaciones.

2.3.4 La gestión pública

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) propone que es prioritario que el accionar de los estados se modernice, para lo cual propone que se debe considerar los siguientes aspectos: Que el accionar de las entidades debe darse dentro del marco y los objetivos que la sociedad les ha establecido; el mejorar la capacidad interna de las organizaciones públicas para que logren cumplir sus fines y metas; y

la modificación de los incentivos que permitan impulsar los procesos de cambio organizacional.

Schepherd (2002) señala que existe un consenso sobre la urgencia de que la administración pública cambie, con la finalidad de priorizar un proceso de crecimiento económico pero con inclusión social.

Diez y Redondo (2007) plantean que “El éxito de una cultura de gestión pública se está convirtiendo en el problema central del desarrollo de los países avanzados”; para lo cual plantean:

- La sobrecarga de actividades y responsabilidades de las entidades públicas, no pueden ser administrado con las tradicionales herramientas afines a la jerarquía administrativa.
- Presencia de un nuevo paradigma denominado la *cultura de gestión pública*, que se caracteriza por buscar que el trabajador participe más en el proceso de decisión, dejando de lado la figura del servidor público obediente.

Las nuevas circunstancias económicas, políticas y sociales ponen de manifiesto las limitaciones de las perspectivas tradicionales que han proporcionado a la administración sus modelos de conducta; de ahí la importancia de impulsar el management público, que busca atender las demandas insatisfechas de los usuarios de los servicios públicos, considerando el adoptar decisiones políticas duras.

Ingraham (2005) sostiene que en las dos últimas décadas se introdujeron dos conjuntos de reformas en los organismos públicos y privados que han luchado por hacerse más pequeños, flexibles e innovadores:

- Las denominadas “gerencialista”, que buscan una mayor eficiencia, una mejor respuesta por parte de los funcionarios a la problemática pública. Entre sus componentes figuran el pago por desempeño, una mejor gestión financiera, la subcontratación de tareas y servicios por fuera de la organización, otros.
- Y las orientadas hacia la Administración de Calidad Total (ACT), cuyos esfuerzos se concentran en mejorar la calidad y prestación del servicio, y en la mayor satisfacción del cliente. Asimismo hacen hincapié en la participación amplia del personal en la toma de decisiones y en la comunicación interna.

En las organizaciones públicas, las reformas y actividades de calidad total (ACT) han recibido poca atención en comparación con las de carácter gerencialista. La ACT se basa en la obra de W. Edwards Deming (*Fuera de la Crisis*) y otros autores. Se ha popularizado a través de trabajos como el de Osborne y Gaebler (*Reinventando el Gobierno*) y el de Barzelay y Armajani (*Transformando la Burocracia: Nueva Visión para el Gerente del Gobierno*). Siendo sus principios más importantes los siguientes:

- Trasladar la atención del procedimiento al producto: Implica prestar más atención al producto, para lo cual busca disminuir las reglas y reglamentos que permita proporcionar un servicio más ágil.
- Atención al cliente, a la calidad y a la satisfacción del cliente: La calidad tiene que crearse en cada proceso de la organización; la mejora y el esfuerzo continuo por perfeccionar la calidad y la manera de medirla se convierten en componentes integrales de las actividades organizacionales.
- Derribar la pirámide: Dar poder a los empleados: El resolver los problemas se realiza en todos los niveles organizativos, por ello es importante empoderar al trabajador para que resuelva más rápidamente los “cuellos de botella”; por tanto, el consenso, más que las órdenes, es lo que constituye la base de las decisiones claves.
- Dar seguimiento constante al éxito y al progreso: El reconocer los errores a tiempo y corregirlos rápidamente es crucial; los errores son experiencias para aprender y pueden servir para mejorar el desempeño en el largo plazo. La retroalimentación, el análisis crítico y la necesidad de evaluar por resultados y la habilidad para definir cuáles deben ser esos resultados son preponderantes en la agenda de calidad de la organización.

2.3.5 Definición de inversión pública

Gonzáles (2008) señala que la inversión se define como “Aquellas erogaciones susceptibles de causar réditos o de ser de algún modo económicamente productivas, o que tengan cuerpo de bienes de utilización perdurable, llamados también de capital por oposición a los de funcionamiento, que se hayan destinado por lo común a extinguirse con su empleo.”

Gonzáles (2008) precisa que la inversión pública es

“El conjunto de recursos públicos orientados al mejoramiento del bienestar general y la satisfacción de las necesidades de la población, mediante la producción de bienes y prestación de servicios a cargo del Estado, transferencia de recursos, o prestación de servicios públicos por particulares, siempre que se determine claramente un cambio favorable en las condiciones previas imputable a la aplicación de estos recursos, en un tiempo determinado”.

Por tanto, la inversión pública es una variable clave que tiene el gobierno para poder incidir en la economía, que debe ser usada estratégicamente, esto implica velar porque cada una de sus partes (proyectos) estén debidamente alineados.

2.3.6 Metodología de la gestión de inversiones

El Programa Canon ha desarrollado una metodología para el análisis de la gestión de las inversiones públicas, la cual considera las siguientes dimensiones:

- a) **Gestión institucional y administrativa de inversiones:** El diseño organizacional, la gestión de recursos, y el seguimiento a la gestión son determinantes para el funcionamiento adecuado de la entidad y para dar soporte a la gestión de las inversiones.
- **Organización y recursos para la gestión de inversiones:** Debe contarse con una organización que promueva la gestión de las inversiones de forma eficiente; para ello el personal debe contar con las competencias necesarias para el cargo designado; y los ambientes, mobiliario, equipamiento y tecnología debe permitir un fácil trabajo.
- **Gestión presupuestaria de inversiones:** Implica que el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA recoja las prioridades del plan operativo de la entidad; dicho PIA cuenta con una Programación de Compromisos Anual – PCA; el gasto se ejecuta, controla y evalúa conforme a las normas de gestión presupuestaria, con alto grado de transparencia, eficacia y eficiencia.
- **Gestión de contrataciones de inversiones:** El Plan Anual de Contrataciones - PAC se elabora en función al PIA y a la programación

operativa detallada de la gestión de inversiones; los proveedores son elegidos en base a criterios de transparencia.

- **Seguimiento a la gestión de inversiones:** Las áreas de gestión de inversiones adoptan decisiones y medidas correctivas en base a los resultados de la medición de indicadores.

b) Preinversión y programación de la inversión: Implica la adecuada identificación y organización de las ideas de proyecto, que permitan la formulación, supervisión y evaluación de estudios de preinversión y de la programación multianual de inversiones. Se debe contar con un Banco de Proyectos con un horizonte de mediano plazo que provea una alternativa de solución social, económica y ambientalmente sustentable para el logro de los objetivos del desarrollo territorial, alineados a las necesidades de la población y a los objetivos regionales y nacionales.

- **Identificación y organización de las demandas y definición de ideas de proyectos:** Existe un procedimiento definido para la identificación de demandas de inversión que considera el diagnóstico territorial, en base al cual se definen oportunidades de inversión que se articulan con la Programación Multianual de Inversión Pública - PMIP y el Presupuesto Participativo - PP.
- **Formulación y supervisión de estudios de preinversión:** Existen los requerimientos técnicos, legales y administrativos para la formulación de

los estudios de preinversión, según tipo de proyecto y estos son conocidos por el formulador.

- **Evaluación de estudios de preinversión:** La oficina de programación de inversiones cuenta con la capacidad apropiada para atender la evaluación, declaratoria de viabilidad de los proyectos.
 - **Programación multianual de inversiones:** Se cuenta con una proyección multianual de recursos para inversión, asignando adecuadamente recursos para cada etapa del ciclo de inversión, el cual es validado y actualizado en función a las prioridades del desarrollo del territorio.
- c) **Ejecución de proyectos:** La formulación, supervisión y aprobación de estudios de inversión, la ejecución y el cierre de los proyectos son los procesos por los cuales las inversiones públicas se materializan en el territorio.
- **Formulación, supervisión y aprobación de estudios de inversión:** La formulación, supervisión, evaluación y aprobación de los expedientes técnicos o estudios definitivos se realiza en base a criterios técnicos, administrativos y con estándares de calidad definidos.
 - **Ejecución de proyectos:** La ejecución física del proyecto se inicia de acuerdo a los plazos, presupuesto y metas determinadas en el expediente técnico y el contrato.

- **Cierre de proyecto:** Están definidos los procedimientos para el término y liquidación de los proyectos así como para la verificación de la correcta operatividad del mismo.

- d) Post inversión:** Los procesos de operación, mantenimiento y evaluación ex post de los proyectos de inversión permiten garantizar la sostenibilidad de las inversiones.

- **Operación:** Considera el control de cumplimiento de metas de producción de bienes o prestación de servicios, verificando la satisfacción de los beneficiarios del proyecto.

- **Mantenimiento:** Considera los recursos para el mantenimiento, el cual se realiza de acuerdo con un plan que es supervisado y monitoreado.

- **Evaluación ex - post:** Implica el análisis de impacto de la inversión pública efectuada.

2.3.7 Dimensiones de la gestión organizacional

Schepherd (2002) plantea para el análisis de la gestión organizacional, las siguientes dimensiones:

- a) Desarrollo organizacional: Implica que las decisiones que se toman en la entidad pública se sustentan en los objetivos y metas plasmados en los documentos de gestión.

- b) Finanzas públicas: Implica que la entidad pública cuenta con los recursos para atender el logro de las metas trazadas, además de gestionar los que faltasen.
- c) Servicios y proyectos: Implica que la entidad pública cuenta con un programa de inversiones focalizado para atender las brechas que existen en su área de intervención.
- d) Gobernabilidad democrática: Implica que la entidad pública se caracteriza por promover la participación ciudadana, y de transparentar sus acciones.

2.3.8 Indicadores de la gestión

Los indicadores buscan orientar los esfuerzos institucionales de la gestión pública, son importantes puesto que:

- Generan un punto de partida o línea de base de la gestión de los gobiernos regionales y locales.
- Brindan información acerca de resultados, que a su vez permita evaluar la dirección que orienta la gestión del gobierno local y mejorar la toma de decisiones para el logro de los objetivos institucionales.
- Refuerzan y permiten reconocer las mejores prácticas de gestión desarrolladas por los gobiernos subnacionales, dando incentivos para el intercambio de las experiencias exitosas.
- Permiten establecer metas anuales que midan progresivamente los avances que se van alcanzando, o dificultades que se van presentando al comparar

los resultados, de un año a otro, de un periodo de gestión a otro y de un gobierno local con otro.

- Permiten transparentar la gestión y poner a disposición de la ciudadanía información a efectos que ella pueda contar con insumos para una efectiva participación y seguimiento concertado de las políticas públicas que se vienen implementando en el territorio.
- Permiten incentivar un mejor desempeño por parte de los gobiernos locales y orientar mejor los servicios de capacitación y asistencia técnica que se les brinden a fin que respondan a sus reales necesidades.

Se destacan dos tipos de indicadores: Los de gestión y los indicadores sociales. Estos indicadores han sido el resultado de un proceso de selección y validación con los gobiernos locales y otros actores claves, de donde:

a) Indicadores de gestión: Estos indicadores se han organizado en cuatro áreas:

- Gestión Interna: Revisa la ejecución de los principales sistemas administrativos nacionales.
- Eficiencia: Examina el avance de la simplificación administrativa, ejecución presupuestal y recaudación.
- Participación Ciudadana: Aborda los temas de la participación de la población en los procesos de formulación de presupuesto público y la inclusión del enfoque de género en la gestión.

- **Transparencia y Rendición de Cuentas:** Repasa el cumplimiento de la normativa en materia de contrataciones y de los procesos de rendición de cuentas.

Son 19 indicadores que recogen información sobre la gestión institucional de los gobiernos estatales, se tiene:

Tabla 1: Indicadores de gestión

ÁREA	NOMBRE DE INDICADORES
Gestión Interna	1. Planificación eficaz
	2. Capacidad para mantener un banco de proyectos
	3. Eficacia en la formulación y aprobación de PIP
	4. Eficacia en la contratación de bienes y servicios
	5. Eficacia en la contratación de obras
	6. Eficacia en la programación de contrataciones
	7. Cumplimiento del PAAC
	8. Mejoras administrativas en el TUPA
	9. Eficacia en la ejecución presupuestal de inversiones
	10. Eficacia en la recaudación predial
	11. Eficacia en la recaudación por años
Participación Ciudadana	12. Monto aprobado en PP respecto del Presupuesto Institucional de Apertura
	13. Monto aprobado en PP respecto del Presupuesto de Inversión
	14. Transparencia en la elaboración del Presupuesto Participativo
	15. Participación de mujeres en CCR/CCL
Transparencia y Rendición de Cuentas	16. Transparencia con la población realizando Rendición de cuentas
	17. Transparencia con el Estado presentando Informe de Rendición de cuentas
	18. Proporción de adjudicaciones realizadas por exoneración (en montos)
	19. Proporción de adjudicaciones realizadas por exoneración (en números)

FUENTE: Barómetro de Gobernabilidad (USAID)

b) Indicadores sociales: Buscan expresar en forma cuantitativa la situación en la que se encuentra la población en cada uno de los territorios. Se organizan en las siguientes áreas temáticas:

Tabla 2: Indicadores sociales

ÁREA	NOMBRE DE INDICADORES
Población	1. Población
Desarrollo Social	2. Índice de Desarrollo Humano
	3. Índice de Densidad del Estado
	4. % de población con acta de nacimiento o DNI
	5. % de población menor de 18 con acta de nacimiento
	6. % de población con 18 a más años con DNI
	7. Presupuesto total per cápita
	8. Presupuesto de inversión per cápita
	9. Proporción de la población con ingresos inferiores a la línea de pobreza extrema
	Educación
11. Tasa de analfabetismo por sexo (personas de 15 años a más)	
Salud	12. Médicos por cada 10,000 habitantes
	13. % de menores de 5 años con desnutrición crónica
	14. Tasa de mortalidad infantil de niños menores a un año (por mil nacidos vivos)
Acceso a servicios	15. % de viviendas con acceso a agua y desagüe a la vez
	16. % de viviendas con electricidad

FUENTE: Barómetro de Gobernabilidad (USAID)

2.4 DEFINICIONES OPERACIONALES

Se destacan los siguientes términos:

- a) **Transparencia pública:** Implica la cualidad de una organización estatal de poner en conocimiento de la ciudadanía del uso de los recursos asignados.
- b) **Gestión:** Conjunto de operaciones que se efectúan para dirigir una organización o algún proyecto.
- c) **Satisfacción laboral:** Es el grado de conformidad de la persona respecto al entorno de trabajo; incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.
- d) **Liderazgo:** Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.
- e) **Rotación de personal:** Una opción de organización empresarial que muchas entidades asumen como parte importante de la estructura, en concreto, de la sección de recursos humanos.
- f) **Clima laboral:** Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características.
- g) **Satisfacción del consumidor:** Un juicio de valor basado entre las experiencias efectivas y las expectativas del consumidor.

h) Calidad del servicio: Ir al encuentro de o exceder las expectativas de los clientes.

i) Organización: Son sistemas diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Hipótesis general

Existe influencia significativa de la transparencia en la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana, periodo 2011 – 2014.

3.1.2 Hipótesis específicas

- a) Existe influencia significativa de la visibilidad y rendición de cuentas en la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana, periodo 2011 – 2014.
- b) Existe influencia significativa de la institucionalidad y eficiencia en la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana, periodo 2011 – 2014.

- c) Existe influencia significativa de la investigación y sanción en la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana, periodo 2011 – 2014.

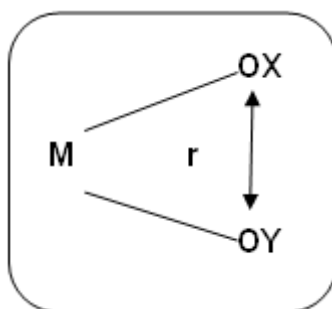
3.2 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es básico o puro, dado que el trabajo de investigación buscó aportar al conocimiento; siendo el nivel explicativa y correlacional, dado que se analizó el comportamiento de las variables para luego relacionarlas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.2.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, dado que ninguna variable fue alterada, siendo la recolección de corte transversal pues se efectuó en un momento del tiempo (Hernández y otros, 2010). Siendo el esquema:



- M = Tamaño de la muestra.
- OX = Datos de la variable 1.
- OY = Datos de la variable 2.
- r = Coeficiente de correlación

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población de estudio está constituida por los electores del Gobierno Regional de Tacna, para el período 2011 - 2014; que fueron aproximadamente 160 000 personas (51% mujeres y 49% hombres).

3.3.2 Muestra

Para determinar el tamaño de muestra se considera los siguientes criterios:

- Nivel de confiabilidad 95% ($Z = 1.96$).
- Margen de error $\pm 6\%$ (e).
- Probabilidad de ocurrencia del fenómeno 50% (P).
- Tamaño de la población de 160 000 (N).

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Reemplazando en la fórmula se tiene un valor de 266 electores que fueron encuestados de forma aleatoria.

a) Factores de inclusión:

- Ciudadanos que residen en la Región Tacna.
- Ciudadanos que votaron en las Elecciones regionales del año 2010.

b) Factores de exclusión:

- Ciudadanos que no residen en la región Tacna.
- Ciudadanos que no votaron en las elecciones regionales del año 2010.

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.4.1 Variable 1: *Transparencia*

Dimensiones

- d) Visibilidad y rendición de cuentas.
- e) Institucionalidad y eficiencia.
- f) Investigación y sanción.

3.4.2 Variable 2: *Gestión organizacional*

Dimensiones

- Desarrollo organizacional.
- Finanzas públicas.
- Servicios y proyectos.
- Gobernabilidad democrática.

Tabla 3: Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	UNIDAD/CATEGORÍA	ESCALA
Variable 1: Transparencia	- Visibilidad y rendición de cuentas.	Alta, regular y baja	Ordinal
	- Institucionalidad y eficiencia.	Alta, regular y baja	Ordinal
	- Investigación y sanción.	Alta, regular y baja	Ordinal
Variable 2: Gestión organizacional	- Desarrollo organizacional.	Alta, regular y baja	Ordinal
	- Finanzas públicas.	Alta, regular y baja	Ordinal
	- Servicios y proyectos.	Alta, regular y baja	Ordinal
	- Gobernabilidad democrática.	Alta, regular y baja	Ordinal

FUENTE: Propia

3.5 INSTRUMENTOS Y FUENTES DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos fueron confeccionados por el investigador en coordinación con el Asesor (quien fue el experto que validó dichos formatos – se anexa) y la revisión bibliográfica respectiva; se aplicaron dos instrumentos:

- Cuestionario para determinar la percepción de la población sobre la transparencia institucional que caracteriza al Gobierno Regional de Tacna.
- Cuestionario para determinar la percepción de la población sobre la gestión organizacional que caracteriza al Gobierno Regional de Tacna.

La fuente de información fue primaria (población electoral de la región Tacna). La elaboración del marco teórico se basó en fuentes bibliográficas, tanto escritas como de medios electrónicos.

En base al estadístico de Alpha de Cronbach (cuya valoración oscila entre 0 y 1), se determinó la confiabilidad de los instrumentos utilizados, que mientras más cercano al valor de 1 implica que el instrumento es más confiable (dispersión de respuestas baja). A través del software estadístico SPSS 23,0 se obtuvo el reporte de confiabilidad de los instrumentos aplicados; de donde:

Tabla 4: Alpha de Cronbach: Transparencia

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	17

FUENTE: Reporte del SPSS 20,0

El valor obtenido de 0,866 refleja que la fiabilidad del instrumento “Transparencia” es adecuada.

Tabla 5: Alpha de Cronbach: Gestión organizacional**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	20

FUENTE: Reporte del SPSS 20,0

El valor obtenido de 0,823 representa que la fiabilidad del instrumento “Gestión organizacional” es adecuada.

Para el análisis general de las variables, se elaboró una escala de valoración en base a la Escala de Likert (entre 1 = muy en desacuerdo con lo afirmado en el ítem y 5 = muy de acuerdo con lo afirmado en el ítem). A continuación se especifica la relación de cada ítem con su respectiva dimensión, para ambas variables, se tiene:

Tabla 6: Dimensión – Ítem: Transparencia

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEM
TRANSPARENCIA	Visibilidad y rendición de cuentas	01, 02, 03, 04, 05, 06, 07
	Institucionalidad y eficiencia	08, 09, 10, 11, 12, 13, 14
	Investigación y sanción	15, 16, 17

FUENTE: Cuestionario de “Transparencia”

Tabla 7: Dimensión – Ítem: Gestión organizacional

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEM
GESTIÓN ORGANIZACIONAL	Desarrollo organizacional	01, 02, 03, 04, 05
	Finanzas públicas	06, 07, 08, 09, 10
	Servicios y proyectos	11, 12, 13, 14, 15
	Gobernabilidad democrática	16, 17, 18, 19, 20

FUENTE: Cuestionario “Gestión organizacional”

En lo que respecta a la escala de valoración para la variable “Transparencia”, se considera los valores extremos que oscilan entre 17 y 85 puntos; y para la variable “Gestión organizacional”, se tienen los valores extremos que oscilan entre 20 y 100 puntos; se tiene:

Tabla 8: Escala de valoración: Transparencia

NIVEL	INTERVALO
Nivel de transparencia muy baja	17 – 30
Nivel de transparencia baja	31 – 44
Nivel de transparencia media	45 – 58
Nivel de transparencia alta	59 – 72
Nivel de transparencia muy alta	73 – 85

FUENTE: Cuestionario de “Transparencia”

Tabla 9: Escala de valoración: Gestión organizacional

ESCALA	INTERVALO
Nivel de gestión organizacional muy inadecuada	20 – 35
Nivel de gestión organizacional inadecuada	36 – 51
Nivel de gestión organizacional media	52 – 67
Nivel de gestión organizacional adecuada	68 – 83
Nivel de gestión organizacional muy adecuada	84 – 100

FUENTE: Cuestionario “Gestión organizacional”

3.6 PROCESAMIENTO Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de los datos se hizo en base al software estadístico SPSS versión 23,0 en español; el respectivo análisis implicó las siguientes técnicas estadísticas:

- Tablas de frecuencias.
- Gráficos de barras.
- Diagramas de caja.
- Estadística descriptiva (media aritmética y desviación estándar).
- Prueba de chi - cuadrado.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 RESULTADOS: TRANSPARENCIA

4.1.1 Análisis por dimensión

Tabla 10: Visibilidad y rendición de cuentas

Dimensión	N	Media	Desv. típ.
Visibilidad y rendición de cuentas	266	2,6740	,74225

Ítems	Media	Desv. típ.
Considero que el Portal Institucional del GRT (portal web) se caracteriza por contener información relevante para la ciudadanía.	2,61	1,012
En el GRT existe un área cuya función principal es la de informar y poner a disposición de la ciudadanía la información generada por la entidad.	2,82	,938
En el GRT existe un servicio de información y seguimiento a solicitud de la ciudadanía.	2,80	,801
En el GRT existe un sistema de atención a quejas y reclamos.	2,79	,881
El GRT se caracteriza por impulsar que algunos de sus trámites administrativos se hagan por internet.	2,79	,835
El GRT se caracteriza por su transparencia y acceso en los procesos de contratación, compras y servicios del Estado.	2,48	1,036
El GRT se caracteriza por efectuar periódicamente rendiciones de cuentas sobre la ejecución del plan de desarrollo regional y del presupuesto institucional por toda fuente de financiamiento.	2,43	1,041

Distrito			
Cercado de Tacna	Ciudad Nueva	Alto de la Alianza	Gregorio Albarracín
Media	Media	Media	Media
2,61	2,82	2,46	2,77

Sexo	
Masculino	Femenino
Media	Media
2,65	2,69

FUENTE: Cuestionario de “Transparencia”

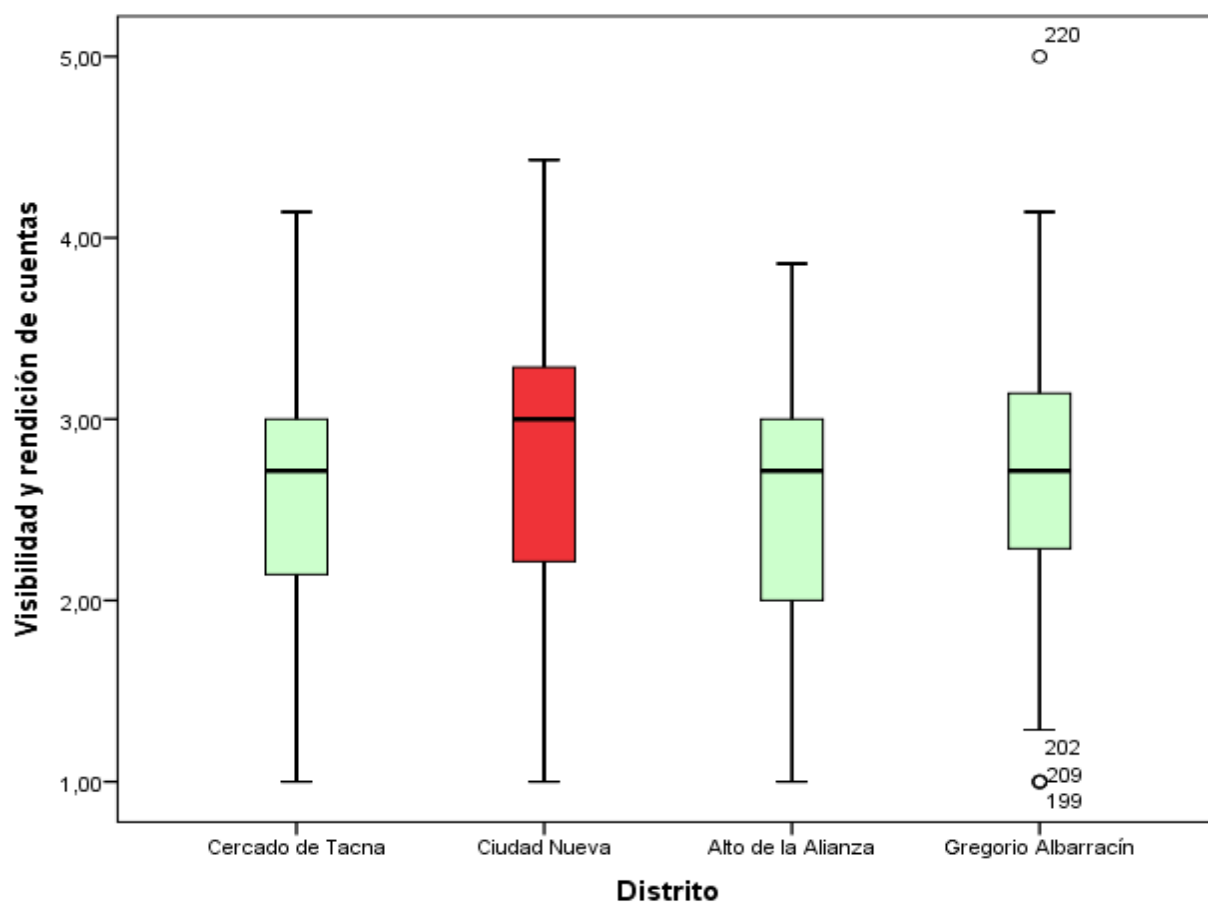


Figura 2: Visibilidad y rendición de cuentas

FUENTE: Cuestionario de “Transparencia”

ANÁLISIS

Los resultados encontrados guardan relación con la dimensión “Visibilidad y rendición de cuentas”, siendo su valor promedio de 2,67 y una desviación típica de 0,742, lo cual permite concluir que la población electoral de la región Tacna percibe que el nivel de rendición de cuentas que caracterizó al Gobierno Regional durante el periodo 2011 – 2014 fue poco frecuente o inadecuado.

Siendo el aspecto más destacado por la población, que considera que en el GRT existe un área que logra informar y poner a disposición de la ciudadanía la información generada por la entidad; siendo los aspectos a mejorar: Que en el GRT se deben efectuar periódicamente rendiciones de cuentas sobre la ejecución del plan de desarrollo regional y del presupuesto institucional por toda fuente de financiamiento; y el proceso de transparencia y acceso en los niveles de contratación, compras y servicios del Estado.

Al comparar por jurisdicción, los valores medios más altos se dieron en el distrito de Ciudad Nueva; y al hacerlo por género, son las mujeres las que dan las respuestas medias más altas.

Tabla 11: Institucionalidad y eficiencia

Dimensión	N	Media	Desv. típ.
Institucionalidad y eficiencia	266	2,6294	,76344

Ítems	Media	Desv. típ.
Considero que el GRT se caracteriza por el cumplimiento de sus reglamentos y manuales de procedimientos.	2,65	,953
El GRT cuenta con un Plan de Desarrollo Regional y un Plan de Mejoramiento Institucional.	2,71	,958
El GRT se caracteriza por la contratación de su personal en base a la meritocracia, y después aplica evaluaciones de desempeño objetivos.	2,38	1,054
El GRT se caracteriza por impulsar y dar facilidades para que la Contraloría General de la República audite su gestión.	2,71	,858
El GRT solicita a todos sus trabajadores su declaración jurada de bienes.	2,69	,839
El GRT utiliza tecnologías de la información que facilita el acceso de la ciudadanía a la información requerida.	2,70	,944
El GRT impulsa la participación de la ciudadanía en instancias afines con la formulación y/o ejecución de planes y programas.	2,58	,937

Distrito			
Cercado de Tacna	Ciudad Nueva	Alto de la Alianza	Gregorio Albarracín
Media	Media	Media	Media
2,56	2,69	2,36	2,84

Sexo	
Masculino	Femenino
Media	Media
2,57	2,68

FUENTE: Cuestionario de "Transparencia"

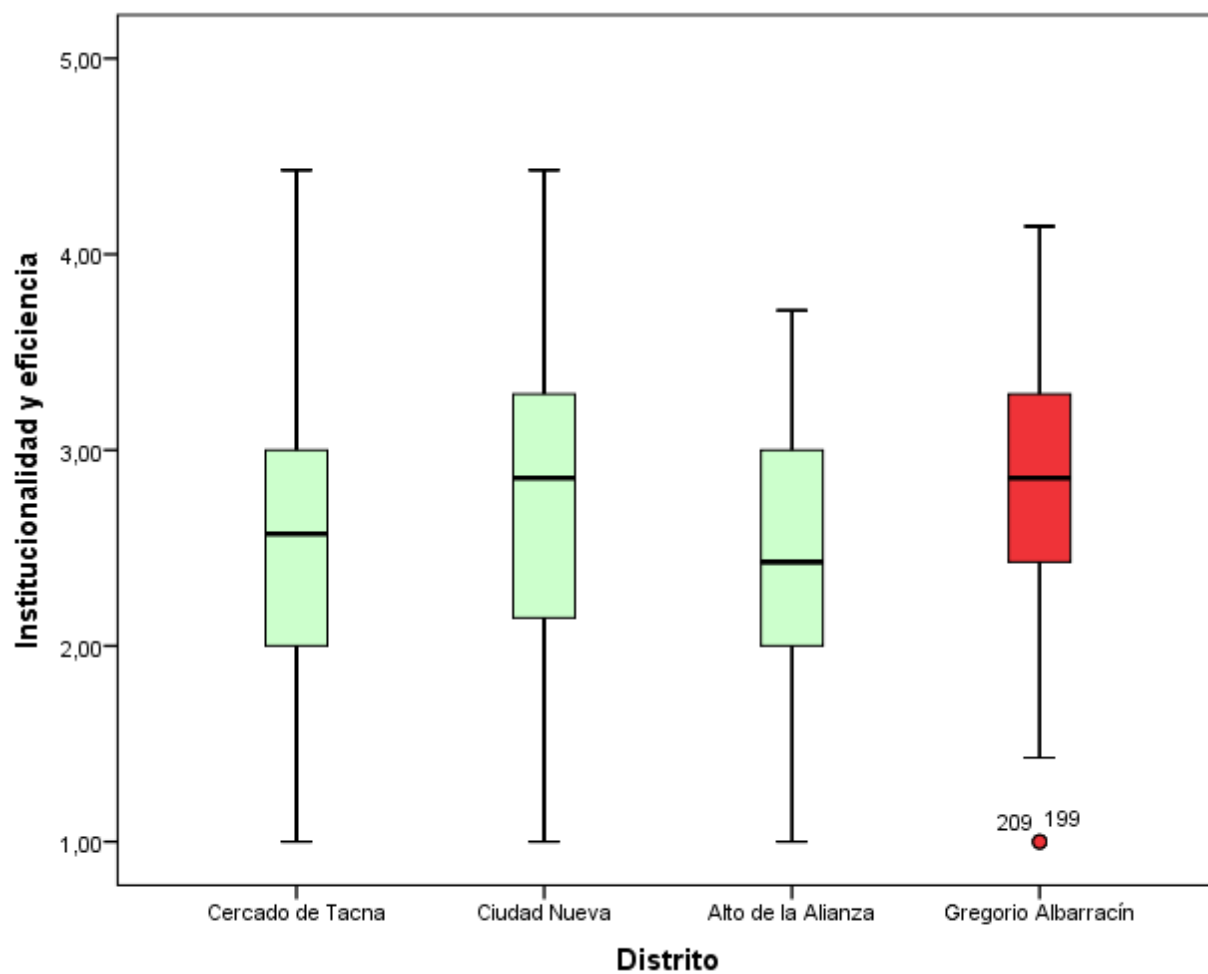


Figura 3: Institucionalidad y eficiencia

FUENTE: Cuestionario de "Transparencia"

ANÁLISIS

Los resultados encontrados guardan relación con la dimensión “Institucionalidad y eficiencia”, siendo su valor promedio de 2,63 y una desviación típica de 0,763, lo cual permite concluir que la población electoral de la región Tacna percibe que el nivel de eficiencia que caracterizó al Gobierno Regional durante el periodo 2011 – 2014 fue poco frecuente o inadecuado.

Siendo el aspecto más destacado por la población, que considera que el GRT cuenta con un Plan de Desarrollo Regional y un Plan de Mejoramiento Institucional; siendo los aspectos a mejorar: Que en el GRT se debería caracterizar por la contratación de su personal en base a la meritocracia, y después aplicar evaluaciones de desempeño por objetivos; y se debería impulsar la participación de la ciudadanía en instancias afines con la formulación y/o ejecución de planes y programas.

Al comparar por jurisdicción, los valores medios más altos se dieron en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa; y al hacerlo por género, son las mujeres las que dan las respuestas medias más altas.

Tabla 12: Investigación y sanción

Dimensión	N	Media	Desv. típ.
Investigación y sanción	266	2,7444	,83667

Ítems	Media	Desv. típ.
En el GRT existe un mecanismo de control y seguimiento a las denuncias efectuadas por la ciudadanía.	2,75	,928
En el GRT existe un mecanismo de control y seguimiento a las faltas cometidas por funcionarios en el ejercicio de la función pública, así mismo para contratistas y proveedores.	2,74	,912
El GRT se caracteriza por detectar e implementar sanciones de control interno disciplinario a funcionarios que incumplen la función pública.	2,74	,880

Distrito			
Cercado de Tacna	Ciudad Nueva	Alto de la Alianza	Gregorio Albarracín
Media	Media	Media	Media
2,64	2,91	2,38	2,98

Sexo	
Masculino	Femenino
Media	Media
2,73	2,76

FUENTE: Cuestionario de "Transparencia"

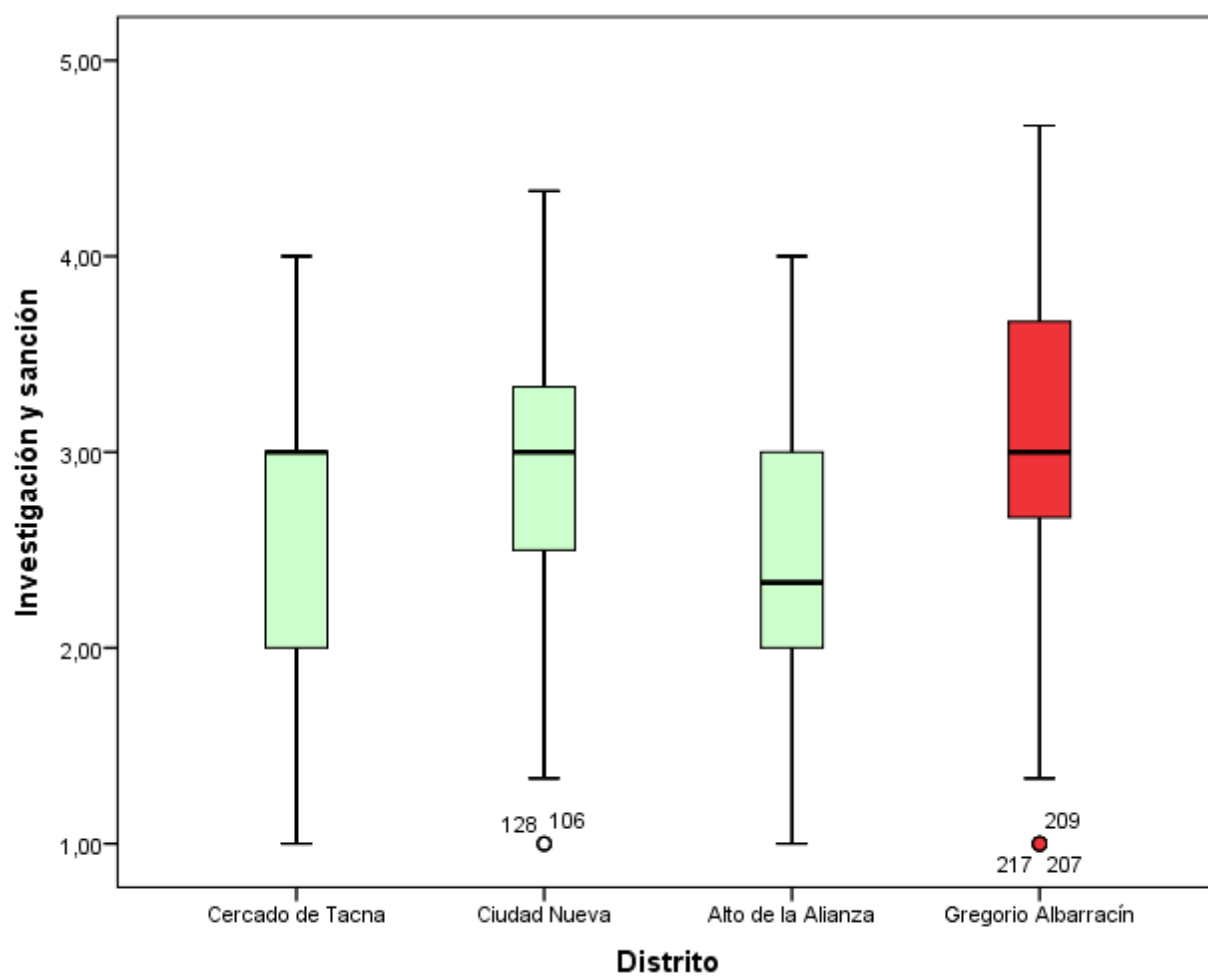


Figura 4: Investigación y sanción

FUENTE: Cuestionario de "Transparencia"

ANÁLISIS

Los resultados encontrados guardan relación con la dimensión “Investigación y sanción”, siendo su valor promedio de 2,74 y una desviación típica de 0,837, lo cual permite concluir que la población electoral de la región Tacna percibe que el nivel de control y sanción que caracterizó al Gobierno Regional durante el periodo 2011 – 2014 fue poco frecuente o inadecuado.

Siendo el aspecto más destacado por la población, que considera que el GRT existe una mejora en el mecanismo de control y seguimiento a las denuncias efectuadas por la ciudadanía; siendo los aspectos a mejorar: Debería existir un mecanismo de control y seguimiento a las faltas cometidas por funcionarios en el ejercicio de la función pública, así mismo para contratistas y proveedores.

Al comparar por jurisdicción, los valores medios más altos se dieron en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa; y al hacerlo por género, son las mujeres las que dan las respuestas medias más altas.

4.1.2 Análisis global

Tabla 13: Transparencia

Variable	N	Media	Desv. típ.
Transparencia	266	45,36	12,224

		Distrito				Total
		Cercado de Tacna	Ciudad Nueva	Alto de la Alianza	Gregorio Albarracín	
Transparencia	Muy baja	8	3	10	4	25
	Baja	27	18	19	23	87
	Media	30	33	23	33	119
	Alta	9	5	3	16	33
	Muy alta	0	1	0	1	2
Total		74	60	55	77	266

Distrito			
Cercado de Tacna	Ciudad Nueva	Alto de la Alianza	Gregorio Albarracín
Media	Media	Media	Media
44	47	41	48

Sexo	
Masculino	Femenino
Media	Media
45	46

FUENTE: Cuestionario de “Transparencia”

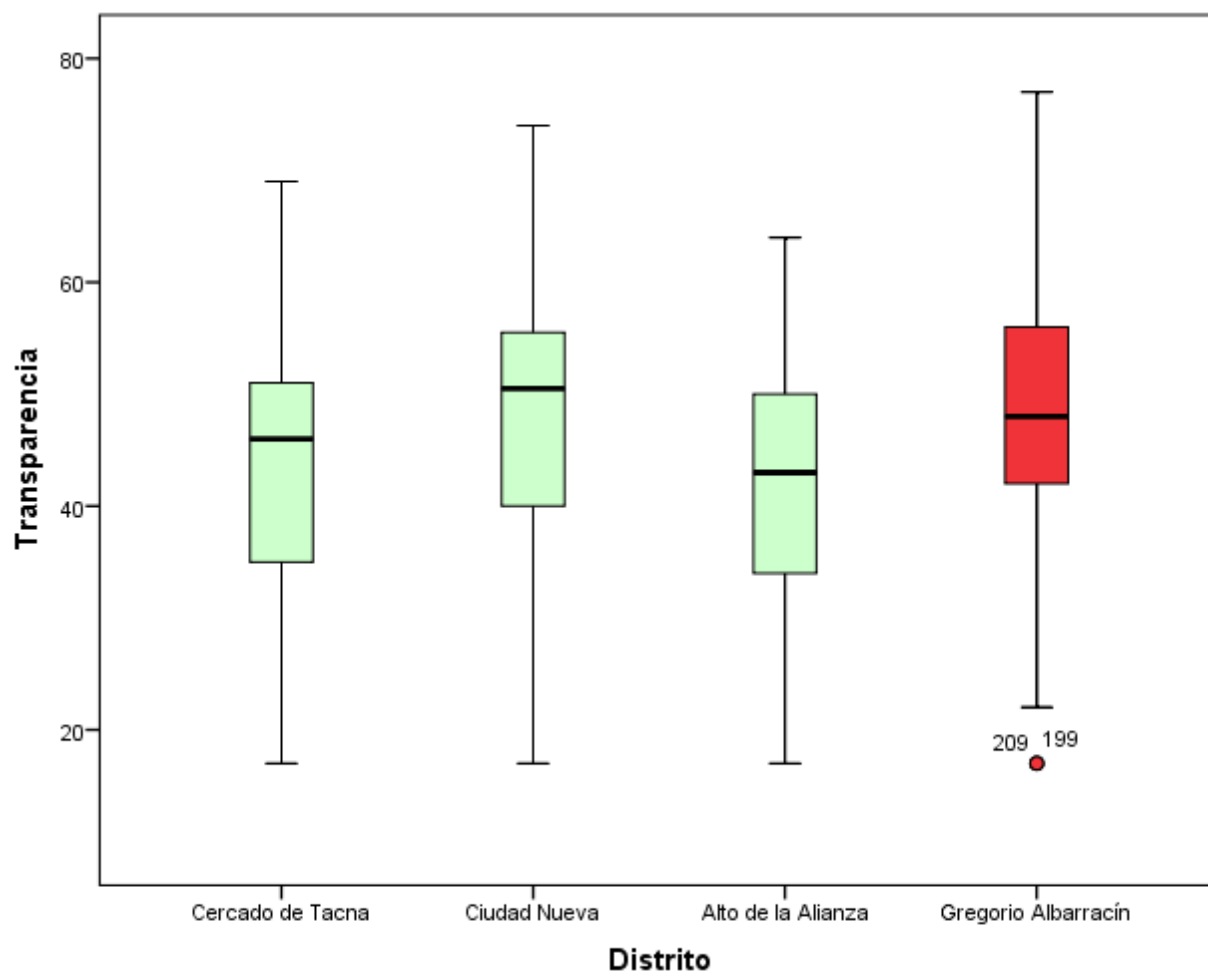


Figura 5: Transparencia (por distrito)

FUENTE: Cuestionario de "Transparencia"

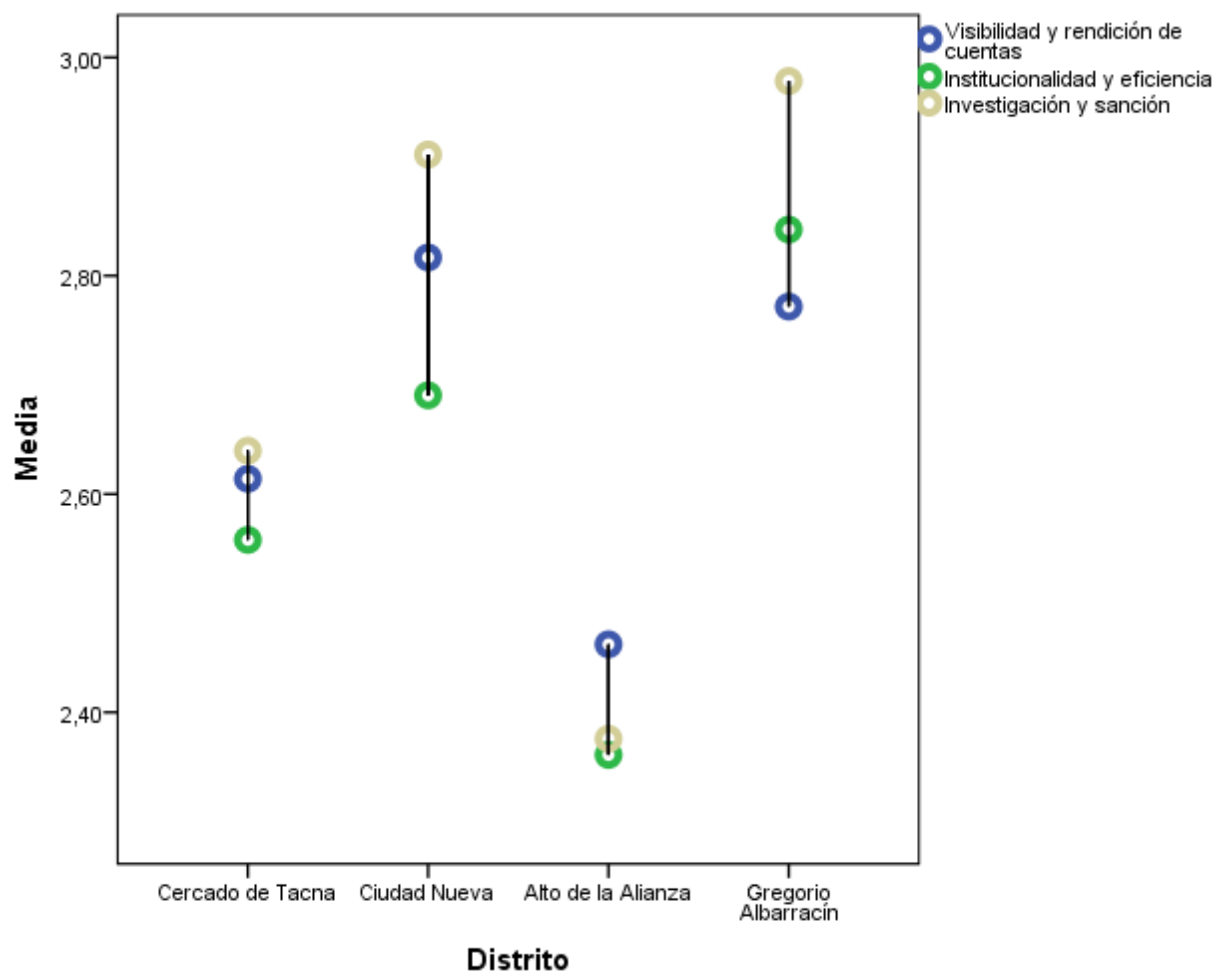


Figura 6: Transparencia (por dimensión)

FUENTE: Cuestionario de "Transparencia"

ANÁLISIS

Después de efectuar el análisis de las dimensiones de la variable “Transparencia”, se procede a interpretar el valor medio general que fue de 45,36 y una desviación típica de 12,224, que permite concluir que el nivel de transparencia que percibe la población electoral de Tacna sobre su Gobierno Regional es media o regular; de forma específica, fueron 119 personas de 266 las que han precisado ello.

Al comparar por dimensión, se encontró que el más destacado fue el denominado “Investigación y sanción”, y el focalizado a mejorar “Institucionalidad y eficiencia”. Al comparar por jurisdicción, los valores medios más altos se dieron en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa; y al hacerlo por género, son las mujeres las que dan las respuestas medias más altas.

4.2 RESULTADOS: GESTIÓN ORGANIZACIONAL

4.2.1 Análisis por dimensión

Tabla 14: Desarrollo organizacional

Dimensión	N	Media	Desv. típ.
Desarrollo organizacional	266	2,6226	,84359

Ítems	Media	Desv. típ.
Las decisiones en el GRT se toman en base a los objetivos y metas de su plan de desarrollo.	2,65	1,029
El GRT tiene identificado las necesidades y potencialidades de cada uno de los distritos de su jurisdicción.	2,61	1,020
El GRT se caracteriza por contratar a profesionales competentes para cada uno de los cargos de su estructura orgánica.	2,38	1,123
El GRT cuenta con tecnología que permite atender las necesidades de la ciudadanía de forma eficiente.	2,69	,965
En el GRT se prioriza la equidad de género en el momento de contratar al personal.	2,79	,955

Distrito			
Cercado de Tacna	Ciudad Nueva	Alto de la Alianza	Gregorio Albarracín
Media	Media	Media	Media
2,58	2,66	2,34	2,84

Sexo	
Masculino	Femenino
Media	Media
2,57	2,67

FUENTE: Cuestionario “Gestión organizacional”

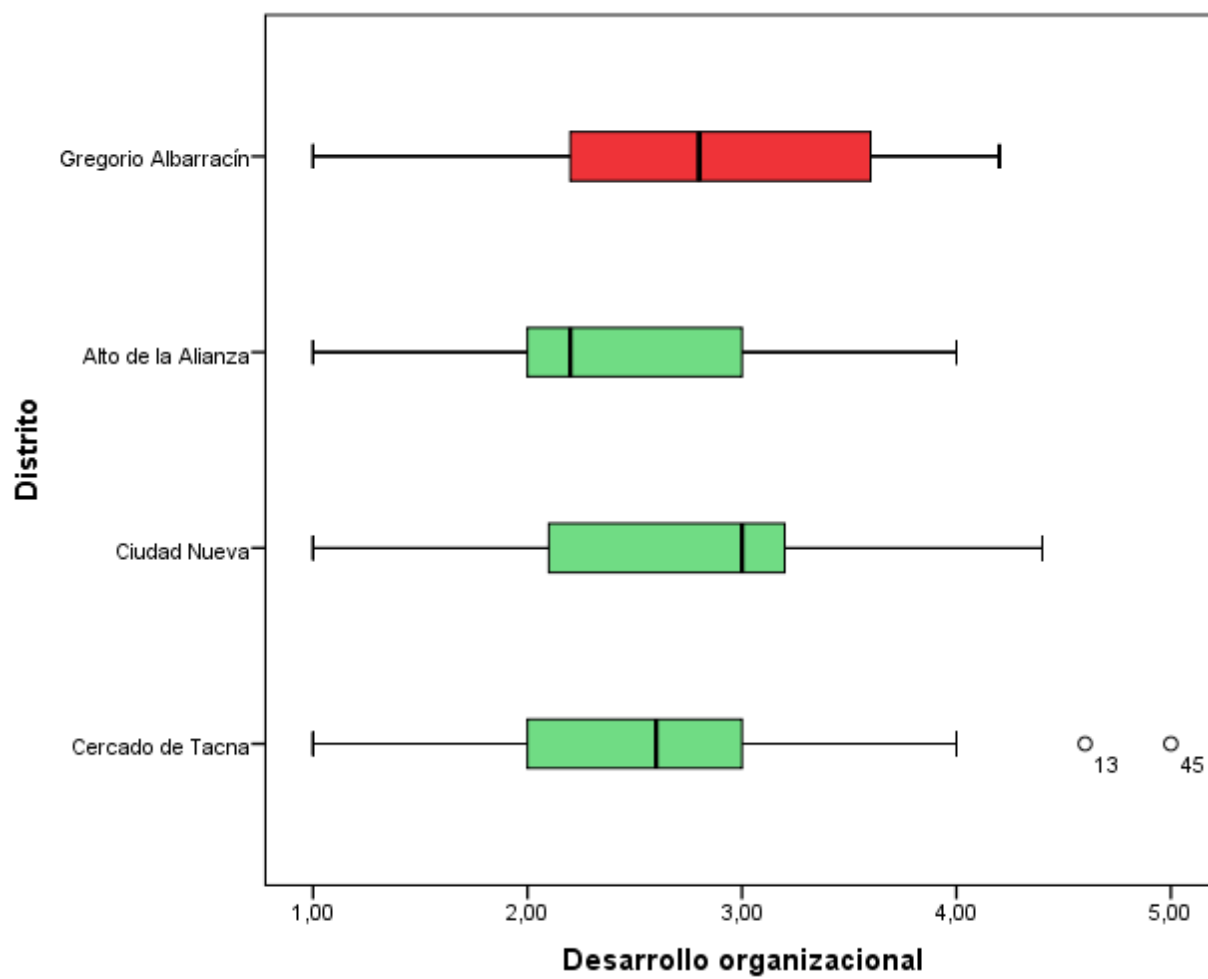


Figura 7: Desarrollo organizacional

FUENTE: Cuestionario "Gestión organizacional"

ANÁLISIS

Los resultados encontrados guardan relación con la dimensión “Desarrollo organizacional”, siendo su valor promedio de 2,62 y una desviación típica de 0,844, lo cual permite concluir que la población electoral de la región Tacna percibe que el nivel de desenvolvimiento organizacional que caracterizó al Gobierno Regional durante el periodo 2011 – 2014 fue inadecuado.

Siendo el aspecto más destacado por la población, que considera que el GRT busca priorizar la equidad de género en el momento de contratar al personal; siendo los aspectos a mejorar: El impulsar la contratación de profesionales competentes para cada uno de los cargos de su estructura orgánica; el priorizar la identificación de las necesidades y potencialidades de cada uno de los distritos de su jurisdicción.

Al comparar por jurisdicción, los valores medios más altos se dieron en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa; y al hacerlo por género, son las mujeres las que dan las respuestas medias más altas.

Tabla 15: Finanzas públicas

Dimensión	N	Media	Desv. típ.
Finanzas públicas	266	2,5203	,85117

Ítems	Media	Desv. típ.
El GRT se caracteriza por el manejo eficiente de su presupuesto.	2,41	1,036
El GRT busca mejorar su recaudación con la finalidad de reinvertirla en la búsqueda de la mejora del servicio al ciudadano.	2,61	,898
El GRT se caracteriza por su manejo responsable de las deudas con sus proveedores y su personal.	2,59	,924
El GRT prioriza los sectores vulnerables en la región para la ejecución de obras.	2,55	1,020
El GRT se caracteriza por su capacidad administrativa financiera.	2,44	,947

Distrito			
Cercado de Tacna	Ciudad Nueva	Alto de la Alianza	Gregorio Albarracín
Media	Media	Media	Media
2,57	2,59	2,23	2,62

Sexo	
Masculino	Femenino
Media	Media
2,49	2,55

FUENTE: Cuestionario “Gestión organizacional”

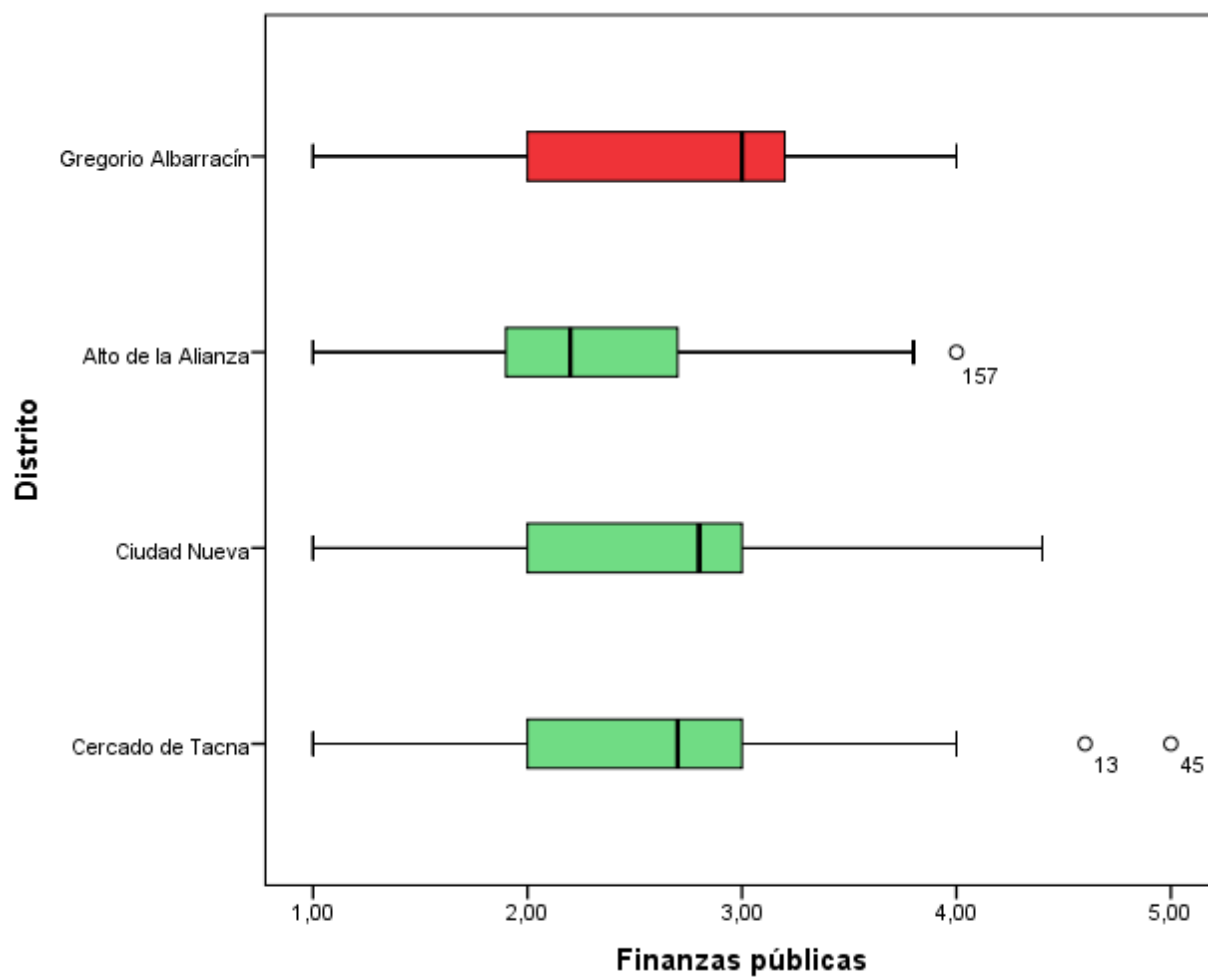


Figura 8: Finanzas públicas

FUENTE: Cuestionario "Gestión organizacional"

ANÁLISIS

Los resultados encontrados guardan relación con la dimensión “Finanzas públicas”, siendo su valor promedio de 2,52 y una desviación típica de 0,851, lo cual permite concluir que la población electoral de la región Tacna percibe que el nivel de manejo de las finanzas e inversiones que caracterizó al Gobierno Regional durante el periodo 2011 – 2014 fue inadecuado.

Siendo el aspecto más destacado por la población, que considera que el GRT ligeramente busca mejorar su recaudación con la finalidad de reinvertirla en la búsqueda de la mejora del servicio al ciudadano; siendo los aspectos a mejorar: El GRT debería priorizar el manejo eficiente de su presupuesto; su capacidad administrativa financiera.

Al comparar por jurisdicción, los valores medios más altos se dieron en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa; y al hacerlo por género, son las mujeres las que dan las respuestas medias más altas.

Tabla 16: Servicios y proyectos

Dimensión	N	Media	Desv. típ.
Servicios y proyectos	266	2,5519	,85690

Ítems	Media	Desv. típ.
El GRT se caracteriza por ofrecer diversos servicios tendentes a la mejora de la calidad de vida del ciudadano.	2,63	,956
El GRT se caracteriza por la diversificación de sus inversiones en la región.	2,67	1,011
El GRT se caracteriza por su capacidad de interactuar con la población con la finalidad de identificar sus necesidades y priorizarlas.	2,50	1,007
El programa de inversiones del GRT se caracteriza por priorizar las obras emblemáticas de la región.	2,44	,997
El GRT se caracteriza por monitorear adecuadamente la ejecución de sus proyectos de inversión.	2,53	,980

Distrito			
Cercado de Tacna	Ciudad Nueva	Alto de la Alianza	Gregorio Albarracín
Media	Media	Media	Media
2,51	2,66	2,28	2,70

Sexo	
Masculino	Femenino
Media	Media
2,48	2,63

FUENTE: Cuestionario “Gestión organizacional”

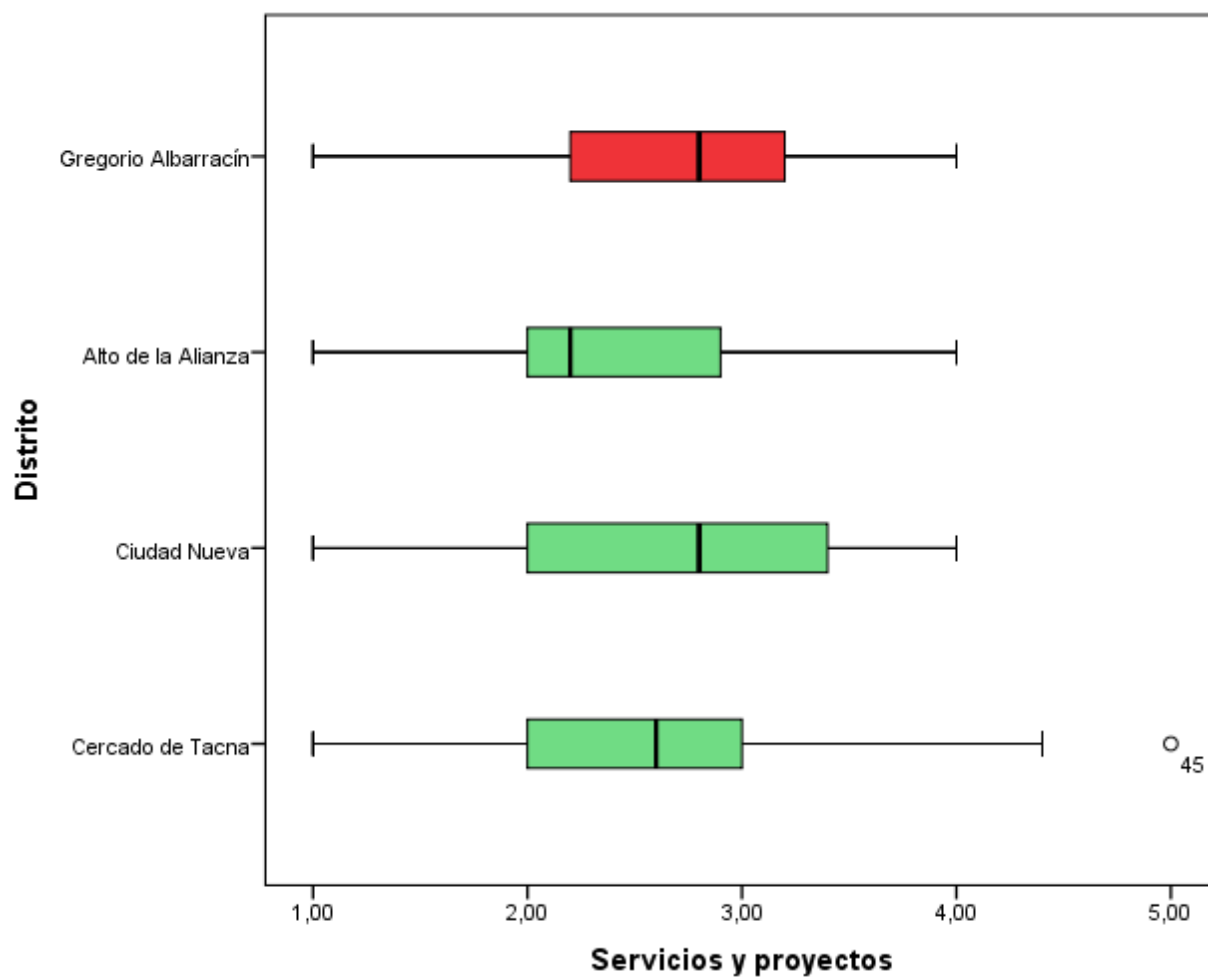


Figura 9: Servicios y proyectos

FUENTE: Cuestionario "Gestión organizacional"

ANÁLISIS

Los resultados encontrados guardan relación con la dimensión “Servicios y proyectos”, siendo su valor promedio de 2,55 y una desviación típica de 0,857, lo cual permite concluir que la población electoral de la región Tacna percibe que el nivel de manejo de los servicios y proyectos que caracterizó al Gobierno Regional durante el periodo 2011 – 2014 fue inadecuado.

Siendo el aspecto más destacado por la población, que considera que el GRT busca caracterizarse por la diversificación de sus inversiones en la región; siendo los aspectos a mejorar: Que el programa de inversiones se debería caracterizar por priorizar las obras emblemáticas de la región; la capacidad de interactuar con la población con la finalidad de identificar sus necesidades y priorizarlas.

Al comparar por jurisdicción, los valores medios más altos se dieron en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa; y al hacerlo por género, son las mujeres las que dan las respuestas medias más altas.

Tabla 17: Gobernabilidad democrática

Dimensión	N	Media	Desv. típ.
Gobernabilidad democrática	266	2,4759	,92615

Ítems	Media	Desv. típ.
El GRT se caracteriza por promover la participación de la ciudadanía en las instancias de decisión regional.	2,44	1,027
El GRT se caracteriza por una gestión transparente.	2,37	1,021
El GRT se caracteriza por el promover la concertación regional en la búsqueda del financiamiento de la proyectos emblemáticos.	2,48	1,003
El GRT se caracteriza por el fortalecimiento de capacidades de la población respecto a la normatividad que los involucra.	2,56	,990
El GRT se caracteriza por promover una política de inclusión social en sus decisiones de desarrollo regional.	2,52	1,054

Distrito			
Cercado de Tacna	Ciudad Nueva	Alto de la Alianza	Gregorio Albarracín
Media	Media	Media	Media
2,49	2,59	2,07	2,66

Sexo	
Masculino	Femenino
Media	Media
2,42	2,53

FUENTE: Cuestionario “Gestión organizacional”

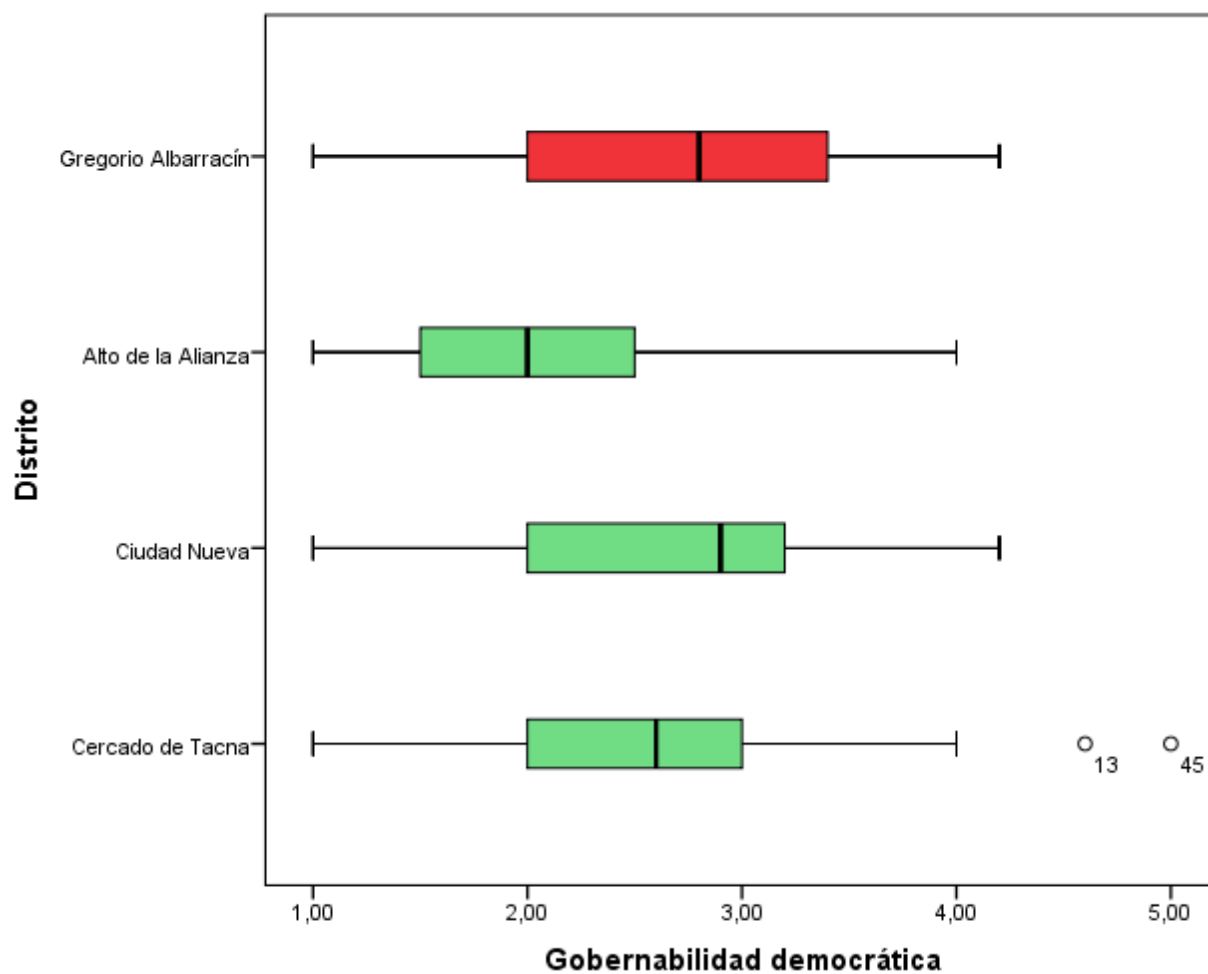


Figura 10: Gobernabilidad democrática

FUENTE: Cuestionario "Gestión organizacional"

ANÁLISIS

Los resultados encontrados guardan relación con la dimensión “Gobernabilidad democrática”, siendo su valor promedio de 2,48 y una desviación típica de 0,926, lo cual permite concluir que la población electoral de la región Tacna percibe que el nivel de gobernabilidad que caracterizó al Gobierno Regional durante el periodo 2011 – 2014 fue inadecuado.

Siendo el aspecto más destacado por la población, que considera que el GRT busca caracterizarse por el fortalecimiento de capacidades de la población respecto a la normatividad que los involucra; siendo los aspectos a mejorar: El GRT debería caracterizarse por una gestión transparente; y el promover la participación de la ciudadanía en las instancias de decisión regional.

Al comparar por jurisdicción, los valores medios más altos se dieron en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa; y al hacerlo por género, son las mujeres las que dan las respuestas medias más altas.

4.2.2 Análisis global

Tabla 18: Gestión organizacional

Variable	N	Media	Desv. típ.
Gestión organizacional	266	50,85	16,323

	Distrito				Total	
	Cercado de Tacna	Ciudad Nueva	Alto de la Alianza	Gregorio Albarracín		
Gestión organizacional	Muy inadecuada	16	8	13	9	46
	Inadecuada	20	28	27	22	97
	Media	27	16	11	31	85
	Adecuada	9	7	4	15	35
	Muy adecuada	2	1	0	0	3
	Total	74	60	55	77	266

Distrito			
Cercado de Tacna	Ciudad Nueva	Alto de la Alianza	Gregorio Albarracín
Media	Media	Media	Media
51	53	45	54

Sexo	
Masculino	Femenino
Media	Media
50	52

FUENTE: Cuestionario “Gestión organizacional”

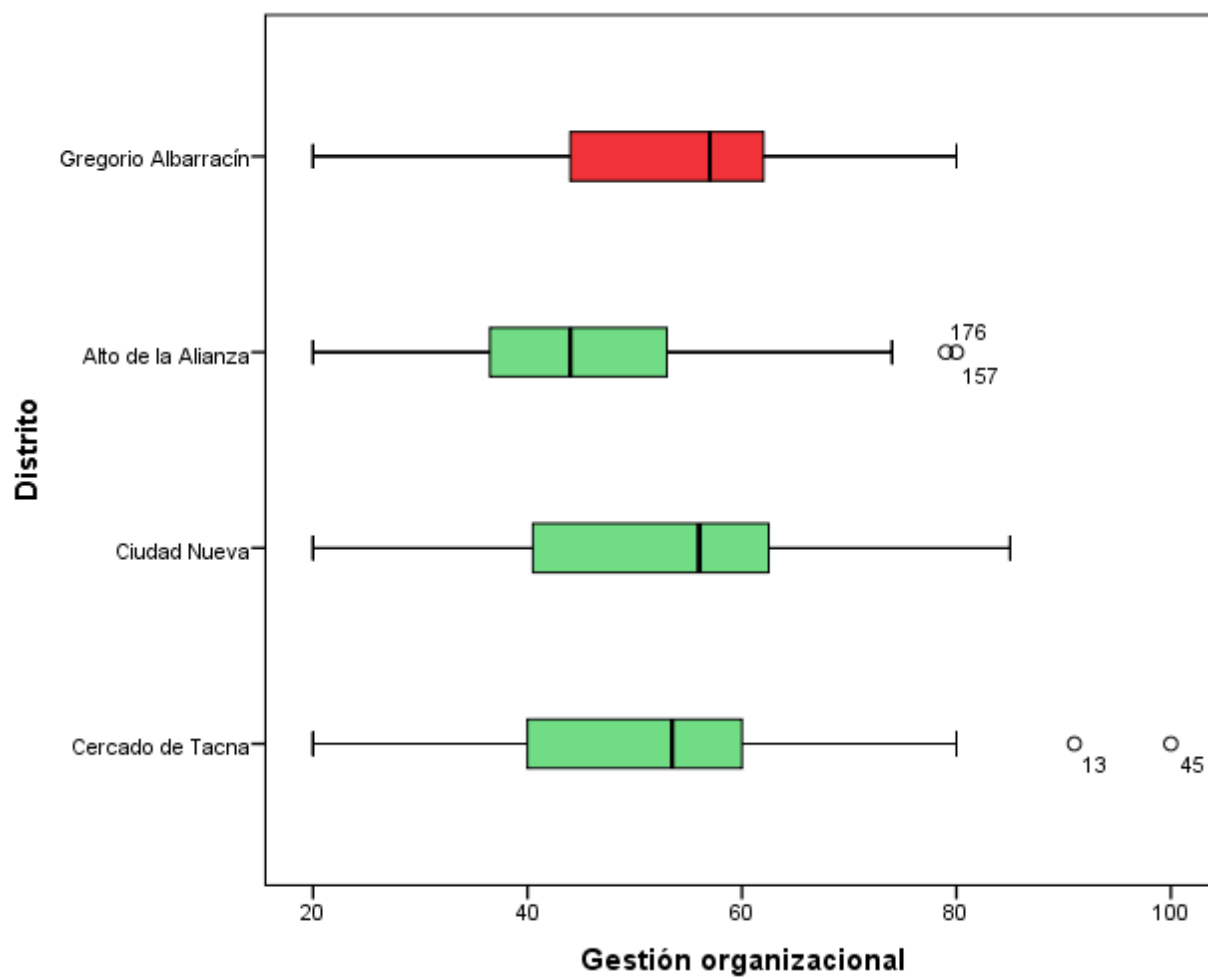


Figura 11: Gestión organizacional (por distrito)

FUENTE: Cuestionario "Gestión organizacional"

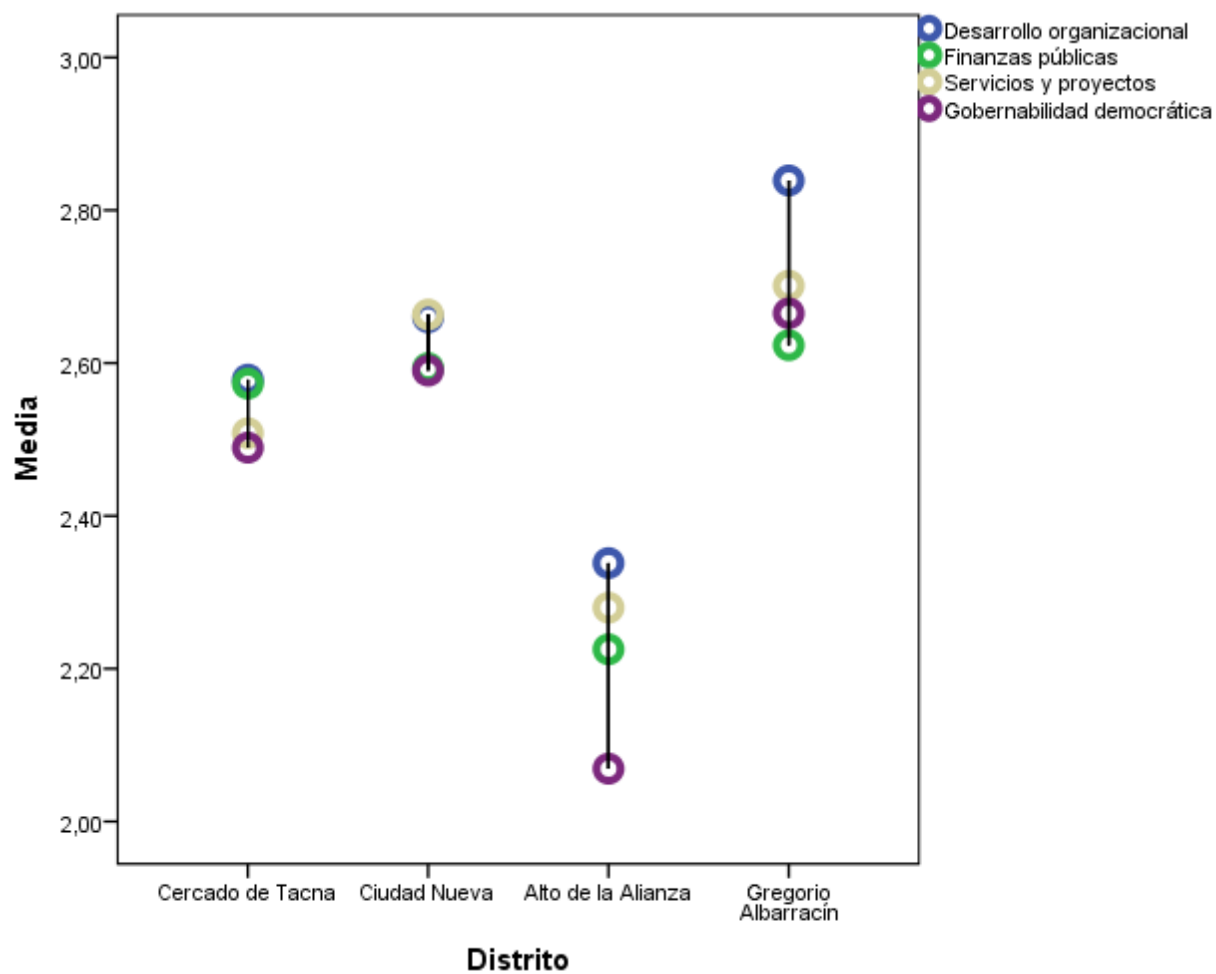


Figura 12: Gestión organizacional (por dimensión)

FUENTE: Cuestionario "Gestión organizacional"

ANÁLISIS

Después de efectuar el análisis de las dimensiones de la variable dependiente, se procede a interpretar el valor medio general que fue de 50,85 y una desviación típica de 16,323, que permite concluir que el nivel de gestión organizacional que percibe la población electoral de Tacna sobre su Gobierno Regional es inadecuada; de forma específica, fueron 97 personas de 266 las que han precisado ello.

Al comparar por dimensión, se encontró que el más destacado fue el denominado “Desarrollo organizacional”, y el focalizado a mejorar “Gobernabilidad democrática”. Al comparar por jurisdicción, los valores medios más altos se dieron en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa; y al hacerlo por género, son las mujeres las que dan las respuestas medias más altas.

4.3 CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.3.1 Contraste de las hipótesis específicas

- a) La primera hipótesis específica precisa que “Existe influencia significativa de la visibilidad y rendición de cuentas en la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana, periodo 2011 – 2014”.

Para el contraste de esta hipótesis, se aplicó en estadístico chi-cuadrado, cuyo reporte se presenta a continuación:

H₀: No existe influencia

H₁: Existe influencia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	319,473 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	234,627	16	,000
Asociación lineal por lineal	133,504	1	,000
N de casos válidos	266		

a. 13 casillas (52,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Se obtuvo un valor del chi-cuadrado calculado de 319,473 (valor de $p = 0,000$), puesto que el valor de $p < 0,05$ de significancia; ello permite concluir que existe influencia significativa de la visibilidad y rendición de cuentas sobre la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana; por lo tanto, dicha hipótesis de investigación no se rechaza.

- b)** La segunda hipótesis específica precisa que “Existe influencia significativa de la institucionalidad y eficiencia en la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana, periodo 2011 – 2014”.

Para el contraste de esta hipótesis, se aplicó en estadístico chi-cuadrado, cuyo reporte se presenta a continuación:

H_0 : No existe influencia

H_1 : Existe influencia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	540,329 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	311,005	16	,000
Asociación lineal por lineal	170,455	1	,000
N de casos válidos	266		

a. 11 casillas (44,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Se obtuvo un valor del chi-cuadrado calculado de 540,329 (valor de $p = 0,000$), puesto que el valor de $p < 0,05$ de significancia; ello permite concluir que existe influencia significativa de la institucionalidad y eficiencia sobre la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana; por lo tanto, dicha hipótesis de investigación no se rechaza.

- c) La tercera hipótesis específica precisa que “Existe influencia significativa de la investigación y sanción en la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana, periodo 2011 – 2014”.

Para el contraste de esta hipótesis, se aplicó en estadístico chi-cuadrado, cuyo reporte se presenta a continuación:

H_0 : No existe influencia

H_1 : Existe influencia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	206,764 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	176,627	16	,000
Asociación lineal por lineal	104,950	1	,000
N de casos válidos	266		

a. 11 casillas (44,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Se obtuvo un valor del chi-cuadrado calculado de 206,764 (valor de $p = 0,000$), puesto que el valor de $p < 0,05$ de significancia; ello permite concluir que existe influencia significativa de la investigación y sanción sobre la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana; por lo tanto, dicha hipótesis de investigación no se rechaza.

4.3.2 Contraste de la hipótesis general

La hipótesis general planteada establece que “Existe influencia significativa de la transparencia en la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana, periodo 2011 – 2014”.

Para el contraste de esta hipótesis, se aplicó en estadístico chi-cuadrado, cuyo reporte se presenta a continuación:

H₀: No existe influencia

H₁: Existe influencia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	396,252 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	304,690	16	,000
Asociación lineal por lineal	162,949	1	,000
N de casos válidos	266		

a. 12 casillas (48,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Se obtuvo un valor del chi-cuadrado calculado de 396,252 (valor de $p = 0,000$), puesto que el valor de $p < 0,05$ de significancia; ello permite concluir que existe influencia significativa de la percepción sobre la transparencia en la gestión organizacional que caracteriza al Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana; por lo tanto, dicha hipótesis de investigación no se rechaza.

En lo que respecta a la discusión de los resultados encontrados, se tiene que existe influencia significativa de la percepción sobre la transparencia en la gestión organizacional que caracteriza al Gobierno Regional de Tacna, desde la perspectiva ciudadana, dichos resultados coinciden con los encontrados por Abdó (2009) en su trabajo “Transparencia y acceso a la información gubernamental”, donde precisa que el medio más eficaz para terminar con la corrupción y la cultura del silencio es la transparencia de la actividad gubernamental y el acceso a la información a la

ciudadanía, puesto que permite fortalecer la democracia y consolida el estado de derecho.

CONCLUSIONES

PRIMERA

El trabajo de investigación se centró en una muestra de 266 electores del actual Gobierno Regional de Tacna, para el período 2011 – 2014. Se concluye que existe influencia significativa de la percepción sobre la transparencia en la gestión organizacional que caracteriza a la entidad pública analizada (chi – cuadrado = 396,252 y $p = 0,000$).

SEGUNDA

Se concluye que existe influencia significativa (chi – cuadrado = 319,473 y $p = 0,000$) de la visibilidad y rendición de cuentas sobre la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna; también que el nivel de transparencia que percibe la población electoral de Tacna sobre su Gobierno Regional es regular. Al comparar por dimensión, se encontró que el más destacado fue el denominado “Investigación y sanción”, y el focalizado a mejorar “Institucionalidad y eficiencia”.

TERCERA

Se concluye que existe una influencia significativa ($\chi^2 = 540,329$ y $p = 0,000$) de la institucionalidad y eficiencia sobre la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna; además el nivel de gestión organizacional que percibe la población electoral de Tacna sobre su Gobierno Regional es inadecuado. Al comparar por dimensión, se encontró que el más destacado fue el denominado “Desarrollo organizacional”, y el focalizado a mejorar “Gobernabilidad democrática”.

CUARTA

Se concluye que existe una influencia significativa ($\chi^2 = 206,764$ y $p = 0,000$) de la investigación y sanción sobre la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Con la finalidad de mejorar el nivel de transparencia que percibe la población sobre la gestión del Gobierno Regional de Tacna, se recomienda a la Alta Dirección de dicha entidad el impulsar e implementar un Programa Regional de Transparencia, concebido como una herramienta y expresión metodológica de los contenidos y acciones, conceptualmente definidos por la Política Nacional de Integridad y lucha contra la Corrupción, cuya aplicación en la gestión pública promoverá la prevención de la corrupción; el cual debería centrarse en cuatro componentes:

- a) **Acceso a la información:** Que implica que la gestión debería priorizar el derecho fundamental de las personas a conocer el manejo de la gestión pública e instrumento de participación ciudadana que genera inclusión social, permite a los ciudadanos conocer el destino y uso de los recursos públicos.
- b) **Ética pública:** Debería abarcar la promoción de una cultura ética basada en principios, valores y conductas que permitan el desarrollo de la gestión pública más plena y armónica posible.
- c) **Rendición de cuentas:** De forma periódica, la gestión regional debería poner a consideración los resultados obtenidos en la gestión así como el

cumplimiento de compromisos asumidos con los actores sociales involucrados y sociedad civil en general.

d) Control Social: Se deben implementar mecanismos o medios de seguimiento y participación activa de la sociedad organizada en los procesos acciones y resultados que desarrollan las instituciones regionales del Estado para el logro de sus objetivos.

SEGUNDA

Para mejorar la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna en temas presupuestales, se recomienda a la Alta Dirección los siguientes aspectos:

- Fortalecer los mecanismos de asignación de recursos públicos para la provisión de bienes y servicios.
- Ampliar la cobertura de los programas presupuestales al 100% del presupuesto.
- Mejorar las capacidades sectoriales para la gestión de programas presupuestales.

TERCERA

Para mejorar la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna en temas de planificación, se recomienda a la Alta Dirección los siguientes aspectos:

- Fortalecer el sistema regional de planificación estratégica, a través de la creación del Centro de Planeamiento Regional – CEPLAR, que permita alinear el plan regional de desarrollo concertado con los planes locales de desarrollo.
- Consolidar los instrumentos de seguimiento y evaluación de resultados.
- Priorizar la formulación, viabilización y ejecución de los proyecto de inversión emblemáticos en la región, afines como los recursos hídricos, de articulación regional, de industria y comercio, otros

CUARTA

Para mejorar la gestión organizacional del Gobierno Regional de Tacna en temas de mejora a la atención al ciudadano, se recomienda a la Alta Dirección los siguientes aspectos:

- Fortalecer la capacidad de generación de información de desempeño y su utilización para la toma de decisiones.
- Promover progresivamente el acceso público a la información y la rendición de cuentas con un enfoque de Derechos Humanos.
- Fortalecer las capacidades del servidor público que permita mejorar el servicio que se le brinda a la ciudadanía.

BIBLIOGRAFÍA

- Abdó, J. (2009). *“Transparencia y acceso a la información gubernamental”*.
<http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/4/1646/17.pdf>
- Arias, F. (2008). *“El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento”*.
<http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>
- Ballesteros, E. (2010). *“Estudios de mercado: Una introducción a la mercadotecnia”*. Alianza Editorial. Madrid (España).
- Bautista, O. (2009). *“La ética en los servidores públicos”*. Universidad Pedagógica Nacional, tesis de maestría en ciencia política. México pág. 6-156.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2001). *“Comportamiento humano en el trabajo”*. Editorial McGraw-Hill. México.
- Dessler, G. (2006). *“Administración de personal”*. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México.
- Díez, J. y Redondo, C. (2007). *“Administración de empresas”*. Ediciones Pirámide, S.A., Madrid (España). 621 pp.
- Escalante, F. (2009). *“La corrupción política: apuntes para un modelo teórico”*. En la revista Foro Internacional. Vol. XXX. N° 2, México. Págs. 328-245.
- Esteban, C.; Rubio, L. y Oliva, F. (2004). *“Estudio sobre la calidad percibida por el cliente en una agencia de viajes. Propuesta de estrategias basadas en la*

- utilización de las nuevas tecnologías*". Universidad Autónoma de Madrid (España).
- Fernández, A. y Prado, J. (2005). "*Medición y análisis de la satisfacción del cliente. Prácticas en empresas de Galicia y Portugal*". IX Congreso de Ingeniería de Organización.
- Gibson, J.; Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2007). "*Las organizaciones*". Editorial Addison-Wesley Iberoamericana. (EEUU).
- González, D. (2008). "*Gestión Municipal para la superación de la pobreza: Estrategias e instrumentos de intervención en el ámbito del empleo, a partir de la experiencia chilena*".
<http://www.eclac.org/publicaciones/xml/0/12540/lcl1802e.pdf>
- Hazz, A. (2011). "*Cápsulas de competitividad y excelencia*". <http://haaz-calidad.blogspot.pe/2011/01/transparencia-y-corrupcion-en-la.html>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). "*Metodología de la investigación*". Edit. McGraw-Hill. México. Tercera Edición.
- Ibarra, G. (2007). "*Ética y valores profesionales*". Reencuentro, núm. 49, agosto, pp. 43-50, Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco. México; Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34004907>.
- Ingraham, P. (2005). "*Administración de calidad total en las organizaciones públicas: Perspectivas y dilemas*" en *¿De Burócratas a Gerentes? Las ciencias de la gestión aplicadas a la administración del Estado*, p. 343.
- Johnson, G. y Sholes, K. (2001). "*Dirección estratégica*". España.

- Kast, F. y Rosenzweig, J. (2000). *“Administración en las organizaciones. Un enfoque de sistemas”*. Editorial McGraw-Hill. México.
- Katz, D. y Kahn, R. (1986). *“Psicología social de las organizaciones”*. Editorial Trillas. México.
- Kinney, T. (1999). *“Investigación de mercados”*. Editorial Lili Solano. Colombia. V Edición. pp 874.
- Kotler, P. (2002). *“Dirección de la mercadotecnia, análisis, planeación, implementación y control”*. Pág. 5.
- Moliner, B.; Berenguer, G. y Gil, I. (2009). *“La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor”*. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la empresa, 7 (3), 155-172.
- Morales, V. (2003). *“Evaluación psicosocial de la calidad en los servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad”*. Universidad de Málaga: Tesis Doctoral.
- Munch, L. (2009). *“Ética y valores”*. Editorial Trillas. México, D.F.
- Ponce, S. (2013). *“Inversión pública y desarrollo económico regional”*. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4837/PONCE_SONO_STEFAHNIE_SOFIA_INVERSION.pdf?sequence=1
- Robbins, S. (2007). *“Fundamentos del comportamiento organizacional”*. Editorial Prentice Hall. México.

- Rowland, M. “*Visión contemporánea de la corrupción*”.
http://www.iidh.ed.cr/comunidades/redelectoral/docs/red_publica/Cuaderno%2049/III-M.Rowland-Vision.pdf
- Scheperd, G. (2002). “*Administración Pública en América Latina y El Caribe: En busca de un paradigma de reforma*”. En *Administración Pública: El estado actual de la disciplina*, p. 69.
- Schiffman, L. y otros. (2008). “*Comportamiento del consumidor*”. Pág. 36.
- Shemueli, R.; Yamada, G. y Dolan, S. (2013). “*Lo que vale el trabajo en el sector público: estudio exploratorio del significado de los valores organizacionales en el sector público en Perú*”. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*; vol.29 no.2 Madrid. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622013000200006&script=sci_arttext.
- Stoner, J.; Freeman, R. y Gilbert, D. (2006). “*Administración*”. México: Editorial Prentice Hall, VI Edición.

ANEXOS

ANEXO 01: INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO

**INFLUENCIA DE LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN
ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, EN EL AÑO
2011-2014**

CUESTIONARIO DE TRANSPARENCIA

Estimado ciudadano de la Región Tacna, a continuación encontrará una serie de enunciados que guardan relación con el nivel de transparencia institucional del Gobierno Regional de Tacna durante el periodo 2011 - 2014. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X la alternativa que corresponda a su opinión; en base a la siguiente escala:

- A) Completamente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Indiferente/no sabe
- D) De acuerdo
- E) Completamente de acuerdo

Distrito de residencia:

Edad:

Sexo:

Categoría laboral:

Nivel de ingreso mensual familiar:

N°	ÍTEM	A	B	C	D	E
	VISIBILIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS					
1	Considero que el Portal Institucional del GRT (portal web) se caracteriza por contener información relevante para la ciudadanía.					
2	En el GRT existe un área cuya función principal es la de informar y poner a disposición de la ciudadanía la información generada por la entidad.					
3	En el GRT existe un servicio de información y seguimiento a solicitud de la ciudadanía.					
4	En el GRT existe un sistema de atención a quejas y reclamos.					
5	El GRT se caracteriza por impulsar que algunos de sus trámites administrativos se hagan por internet.					

6	El GRT se caracteriza por su transparencia y acceso en los procesos de contratación, compras y servicios del Estado.					
7	El GRT se caracteriza por efectuar periódicamente rendiciones de cuentas sobre la ejecución del plan de desarrollo regional y del presupuesto institucional por toda fuente de financiamiento.					
INSTITUCIONALIDAD Y EFICIENCIA						
8	Considero que el GRT se caracteriza por el cumplimiento de sus reglamentos y manuales de procedimientos.					
9	El GRT cuenta con un Plan de Desarrollo Regional y un Plan de Mejoramiento Institucional.					
10	El GRT se caracteriza por la contratación de su personal en base a la meritocracia, y después aplica evaluaciones de desempeño objetivos.					
11	El GRT se caracteriza por impulsar y dar facilidades para que la Contraloría General de la República audite su gestión.					
12	El GRT solicita a todos sus trabajadores su declaración jurada de bienes.					
13	El GRT utiliza tecnologías de la información que facilita el acceso de la ciudadanía a la información requerida.					
14	El GRT impulsa la participación de la ciudadanía en instancias afines con la formulación y/o ejecución de planes y programas.					
INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN						
15	En el GRT existe un mecanismo de control y seguimiento a las denuncias efectuadas por la ciudadanía.					
16	En el GRT existe un mecanismo de control y seguimiento a las faltas cometidas por funcionarios en el ejercicio de la función pública, así mismo para contratistas y proveedores.					
17	El GRT se caracteriza por detectar e implementar sanciones de control interno disciplinario a funcionarios que incumplen la función pública.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

ESCUELA DE POSTGRADO

INFLUENCIA DE LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, EN EL AÑO 2011-2014

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Estimado ciudadano de la región de Tacna, a continuación encontrará una serie de enunciados que buscan recoger su opinión sobre la gestión del Gobierno Regional de Tacna durante el periodo 2011 - 2014. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X la ALTERNATIVA que corresponda a su opinión; en base a la siguiente escala:

- A) Completamente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Indiferente/no sabe
- D) De acuerdo
- E) Completamente de acuerdo

Distrito de residencia:

Edad:

Sexo:

Categoría laboral:

Nivel de ingreso mensual familiar:

N°	ÍTEM	A	B	C	D	E
DESARROLLO ORGANIZACIONAL						
1	Las decisiones en el GRT se toman en base a los objetivos y metas de su plan de desarrollo.					
2	El GRT tiene identificado las necesidades y potencialidades de cada uno de los distritos de su jurisdicción.					
3	El GRT se caracteriza por contratar a profesionales competentes para cada uno de los cargos de su estructura orgánica.					
4	El GRT cuenta con tecnología que permite atender las necesidades de la ciudadanía de forma eficiente.					
5	En el GRT se prioriza la equidad de género en el momento de contratar al personal.					
FINANZAS PÚBLICAS						
6	El GRT se caracteriza por el manejo eficiente de su presupuesto.					

7	El GRT busca mejorar su recaudación con la finalidad de reinvertirla en la búsqueda de la mejora del servicio al ciudadano.					
8	El GRT se caracteriza por su manejo responsable de las deudas con sus proveedores y su personal.					
9	El GRT prioriza los sectores vulnerables en la región para la ejecución de obras.					
10	El GRT se caracteriza por su capacidad administrativa financiera.					
SERVICIOS Y PROYECTOS						
11	El GRT se caracteriza por ofrecer diversos servicios tendentes a la mejora de la calidad de vida del ciudadano.					
12	El GRT se caracteriza por la diversificación de sus inversiones en la región.					
13	El GRT se caracteriza por su capacidad de interactuar con la población con la finalidad de identificar sus necesidades y priorizarlas.					
14	El programa de inversiones del GRT se caracteriza por priorizar las obras emblemáticas de la región.					
15	El GRT se caracteriza por monitorear adecuadamente la ejecución de sus proyectos de inversión.					
GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA						
16	El GRT se caracteriza por promover la participación de la ciudadanía en las instancias de decisión regional.					
17	El GRT se caracteriza por una gestión transparente.					
18	El GRT se caracteriza por el promover la concertación regional en la búsqueda del financiamiento de la proyectos emblemáticos.					
19	El GRT se caracteriza por el fortalecimiento de capacidades de la población respecto a la normatividad que los involucra.					
20	El GRT se caracteriza por promover una política de inclusión social en sus decisiones de desarrollo regional.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 02: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO DE TRANSPARENCIA

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Pérez Mamani, Rubens Houson
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Latinoamericana CIMA
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Transparencia".
- 1.4. Autor del Instrumento: Pedro Rodas Alejos

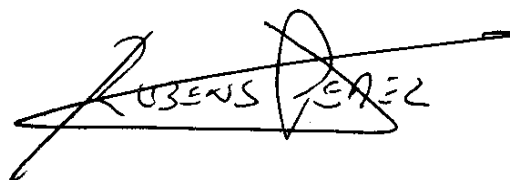
II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 10/09/2017



Firma del Experto Informante

Dr. Rubens Houson Pérez Mamani

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Pérez Mamani, Rubens Houson
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Latinoamericana CIMA
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario “Gestión organizacional”.
- 1.4. Autor del Instrumento: Pedro Rodas Alejos

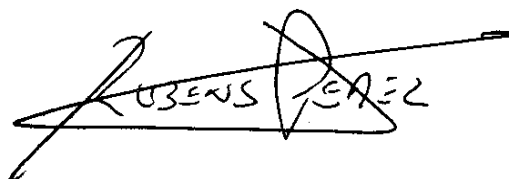
II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 90%

Lugar y fecha: Tacna, 10/09/2017



Firma del Experto Informante

Dr. Rubens Houson Pérez Mamani