

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



**Planeamiento Estratégico para el desarrollo de la gestión en la Municipalidad
Provincial de Casma – 2019**

Tesis para obtener el Grado de: Maestro en Gestión Pública

Autor:

Zavala Soto, Mario William

Asesor:

Edwar Anibal García León

Chimbote – Perú

2019

Palabras clave:

Tema	Planeamiento estratégico
------	--------------------------

Especialidad	Gestión Pública
--------------	-----------------

Línea de investigación

Ciencias Sociales

Economía y negocios

Economía

Gerencia estratégica

Planeamiento Estratégico para el desarrollo de la gestión en la Municipalidad Provincial
de Casma - 2019

Strategic Planning for the development of management in the Provincial Municipality of
Casma – 2019.

Resumen:

El trabajo de investigación determinó cómo influye el plan estratégico en la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Casma - 2019. Se utilizó la Investigación correlacional y el Diseño: No Experimental de Corte Transversal, con una muestra estratificada de 51 funcionarios y servidores de la alta dirección (Gerencias). Se aplicó la técnica de la entrevista e instrumento la guía de entrevista, el procesamiento de la información se realizó con en el programa Excel 2016.

Obteniendo como resultados un bajo Plan Estratégico en todas las dimensiones. A partir de la información obtenida se desarrolló el plan estratégico acorde a los recursos y necesidades para que posteriormente la Gerencia Municipal se encargue de la implementación y del control estratégico.

Abstract

Research work determined how the strategic plan influences the public management of the Provincial Municipality of Casma - 2019. Correlational Research and Design: Non-Experimental Cross-Sectional Design was used, with a stratified sample of 51 senior management officials and servers (Management) The interview technique was applied and the interview guide instrument, the information processing was carried out with the Excel 2016 program.

Obtaining as a result a low Strategic Plan in all dimensions. Based on the information obtained, the strategic plan was developed according to the resources and needs so that later the Municipal Management is responsible for the implementation and strategic control.

INDICE

Palabras clave	i
Título	ii
Resumen	iii
Abstract.....	iv
Indice	v
1. Introducción.....	1
2. Metodología del Trabajo.....	7
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	7
2.1.1. Tipo de investigación:	7
2.1.2. Diseño de investigación:	7
2.2. Población de Estudio	7
2.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	7
2.4. Procesamiento y análisis de la investigación	7
3. Resultados.....	8
4. Análisis y discusión	11
5. Conclusiones y Recomendaciones.....	13
5.1. Conclusiones:	14
5.2. Recomendaciones:.....	15
6. Agradecimientos	16
7. Referencias Bibliográficas.....	18
8. Apéndices y anexos	21

CAPITULO I
INTRODUCCIÓN

1. Introducción

El trabajo a investigado está orientado a medir el planeamiento estratégico como una herramienta de gestión en las diversa reparticiones del erario nacional, que nos permite cumplir nuestras metas trazadas y construir un futuro deseado con un trabajo coordinado sobre los fondos públicos, con el propósito de ofrecer un buen servicio, a la comunidad. Asimismo, se ha determinado que en la institución, no están aprovechando esta herramienta de gestión adecuadamente, lo que conlleva a no lograr los objetivos de la Entidad.

1.1. Antecedentes y fundamentación científica:

Mejía G. (2015), investigación planteada Ciudad de Colombia nos muestra que para lograr una correcta complejión de los planes estratégicos en las organizaciones debe contar con el soporte de disciplinas multidisciplinarias como la estadística, que permita mostrar y aplicar sus herramientas para el adecuado análisis e interpretaciones de sus resultados.

Gonzalo (2016), ha determinado que los gobiernos locales, no elaboran sus presupuestos, debido a que no tienen experiencia ni la capacidad de ocupar dichos puestos porque no cumple el perfil del cargo encomendado, quienes desconocen de Gestión Gubernamental.

Huamán, P. (2016) manifiesta que los ejecutivos dejaron toda su confianza en la planificación donde se podría prever el futuro de las instituciones, en la realidad actual no se cumple por motivos de la incapacidad de los trabajadores y funcionarios de las entidades públicas del estado. Asimismo, las ética y valores: trabajo en conjunto, identificación con la entidad, calidad del servicio, capital humano, innovando creativamente, etc.

Sayago Z. (2016) indica “El Sistema de Información para la Gestión de la Dirección de Investigaciones Financieras de la Guardia Nacional de Venezuela (SIDIF), es de fácil uso, porque sirve para acumular y explicar información básica con el funcionamiento del SIAF se elabora las conciliaciones Bancarias, Estados Financieros y Presupuestarios.

Sallenave (2014) afirma que los objetivos y sus acciones en el tiempo. No es un dominio de la alta gerencia, sino un proceso de comunicación y de determinación de decisiones en el cual intervienen todos los niveles estratégicos de la empresa". La Planificación Estratégica tiene por finalidad producir cambios profundos en los mercados de la organización y en la cultura interna

Ministerio de Economía y Finanzas (2015), establece que el SIAF-SP, permite apoyar a los organismos del estado a través del sistema informático tanto las entidades municipales como el ministerio de Economía pueden visualizar el comportamiento económico y financiero de la mismas, dentro de un ejercicio fiscal.

1.2. Justificación:

La Municipalidad Provincial de Casma, no es ajena a la realidad de las diversas entidades públicas de nuestro país, tanto municipales como de otra índole, toda vez que su expansión por ejemplo demográfica no está debidamente orientada bajo los parámetros de una planificación urbanística, en el ámbito administrativo y financiero muestra falencia pues las diversas gestiones que han sido elegidas por voluntad popular estuvieron acompañados por profesionales que desconocían el manejo correcto de la gestión y el control gubernamental; generando que en muchos ejercicios económicos que la mayor parte de los presupuestos institucionales sean revertidos al tesoro público, perjudicando de esta manera el desarrollo de la provincia Casmeña. Asimismo, se precisa que el plan estratégico nacional actual debe enfrentar nuevos retos en favor de la Provincia de Casma, pues sin una estrategia definida podríamos correr el riesgo de realizar esfuerzos improductivos, desaprovechando recursos y tiempo, sin lograr los objetivos planteados.

1.3. Problema

¿De qué manera influye el plan estratégico en la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Casma 2019?

1.4. Conceptuación y Operacionalización de variables

1.4.1. Concepto de Plan estratégico:

Ossorio A. (2014) plan proviene del latín y simboliza espacio que posiciona la base de un edificio, y se comprendió como plano de una edificación, o división del área que invade la base de un edificio. Se puede decir es la toma anticipada de medidas a disminuir la duda y los asombros, y a dirigir la acción a una realidad anhelada.

Smith W. (2015) es un grupo de acciones orientadas a realizar un planteamiento estratégico. Es un desarrollo iterativo de arriba abajo y de abajo arriba en la entidad: la administración trazas los objetivos, donde se establecen los presupuestos para el otro año.

Monteagudo R. (2015) define como el trabajo ordenado y serio de una institución donde se establecen planes, objetivos, políticas y habilidades, para elaborar actividades y ponerlas en práctica.

Eyzaguirre N. (2016) las organizaciones desarrollan la capacidad para fijarse una meta y de esta manera analizar y adelantarse a las oportunidades y desafíos que se presentan en las organizaciones competitivas para lograr dicho fin.

Rojas M. (2018) concluye que se determina la misión y visión de las entidades para cumplir lo que se ha propuesto en un periodo establecido.

Aramayo O. (s.f.) se analiza los factores interior y exterior de la organización con el propósito de realizar las políticas que se alcanzarán, obteniendo resultados muy positivos, en comparación con otras empresas esto nos conlleva a que todos los trabajadores que laboran en ella tengan mayores ganancias.

Robbins y Coulter (2013) concluyeron que existen tres juicios relevantes la primera como se desarrollan las empresas, segunda los altos funcionarios afrontan realidades con constantes cambios y tercera, hay variedades de entidades, que se requiere desempeñarse para cumplir propósito que queremos esperar.

Fred D. (2014) Las empresas muestran una mejora: ventas, ingresos y producción en paralelo con las empresas que no tienen movimientos de planeación una preocupación sobre las deficiencias externas, mayor conocimiento de las habilidades de la competencia, incremento en la producción de los trabajadores, poca oposición al cambio.

Rojas M. (2018) genera el canje de informe entre los miembros de la empresa, accede a identificar las dificultades, advierte los posibles inconvenientes, brinda soluciones, fija trabajos y medidas óptimas, mayor destrezas de los colaboradores y uso eficaz en la elaboración de los bienes económicos .

Martínez y Milla (2015) emplear 5 fuerzas competitivas empleados por Michael Porter “Estrategia Competitiva”. El estudio logra asistir a las empresas a descubrir una visión que otorgue a utilizar lo que se presenta más adelante y resistir las coacciones.

1.4.2. Concepto de Gestión Pública

Leeuw F. (2016) destaca en la utilización de las definiciones de economía, eficacia en la institución, herramientas estatales y su planificación, esmerándose por conseguir la calidad en la asistencia de los servicios.

García I. (2017) administración que cubra las necesidades de la población, asistiendo a los usuarios con todos los procedimientos y concedan la confianza para un mejor control con la claridad posible todo esto en beneficio de la población.

Malagón J. (2015) Las autoridades de las entidades públicas del estado tienen el compromiso que la población progrese y sea mejor su forma de vida donde son participes de los proyectos desarrollo social.

Sánchez J. (2015) operaciones y trabajos que se ejecutan con la finalidad de lograr el interés público, en todos los aspectos interactuando con otras instituciones.

Chiara M. y Virgilio M. (2014) aplica como ‘lugar de intervención’ entre los métodos macro y la vida diaria”. Donde se aporta las mejoras de las entidades estatales.

1.5. Hipótesis:

El Plan Estratégico influye en la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial de Casma 2019.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar cómo influye el Plan Estratégico en el cumplimiento de metas en la Municipalidad Provincial de Casma 2019.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Establecer cómo influye el plan estratégico en el progreso institucional de la Municipalidad Provincial de Casma 2019
- Valorar cómo influye el plan estratégico en el desarrollo económico de la Municipalidad Provincial de Casma 2019
- Determinar cómo influye el plan estratégico en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Casma 2019

CAPITULO II

METODOLOGIA

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Correlacional

No Experimental de corte transversal.

2.2. Población - Muestra

Se determinó con las áreas administrativas, trabajando con una muestra estratificada y aleatoria de acuerdo a la fórmula estadística (58 trabajadores).

2.3. Técnicas e Instrumentos:

La encuesta y se aplicó el cuestionario

2.4. Procesamiento y Análisis de la Información:

Se elaboró con el programa Excel y con ello se reflejará los resultados en Tablas y gráficos estadísticos.

CAPITULO III

RESULTADOS

3. RESULTADOS

Tabla 1

Correlación entre Plan estratégico y la Gestión de la municipalidad Provincial de Casma 2019

		Gestión Municipal
	Coefficiente de correlación Pearson	0,265
Plan Estratégico	Sig. (bilateral)	0,061
	Coefficiente de Determinación	0.070
	n	51

Interpretación:

Se observa que la actual gestión municipal es debido a la influencia del plan estratégico en un 7%. lo que significa que es muy baja.

Tabla 2

Correlación entre Plan estratégico y la dimensión Progreso Institucional de la municipalidad Provincial de Casma 2019

		Progreso Institucional
	Coefficiente de correlación Pearson	0,372
Plan Estratégico	Sig. (bilateral)	0,007
	Coefficiente de Determinación	0.138
	n	51

Interpretación:

Se aprecia que el Progreso Institucional municipal es debido a la influencia del plan estratégico en un 13.8%. siendo muy bajo.

Tabla 3

Correlación entre Plan estratégico y la dimensión desarrollo económico de la municipalidad Provincial de Casma 2019

		Desarrollo Económico
Plan Estratégico	Coefficiente de correlación Pearson	0,141
	Sig. (bilateral)	0,322
	Coefficiente de Determinación	0.0199
	n	51

Interpretación:

Se indica que el actual desarrollo económico municipal es debido a la influencia del plan estratégico en un 1.99%,

Tabla 4

Correlación entre Plan estratégico y la dimensión Calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Casma 2019

		Calidad de Servicio
Plan Estratégico	Coefficiente de correlación Pearson	0,101
	Sig. (bilateral)	0,479
	Coefficiente de Determinación	0.0102
	n	51

De igual manera en la Calidad de Servicio que brinda la municipal es debido a la influencia del plan estratégico en un 1.02%.

CAPITULO IV
ANALISIS Y DISCUSION

4. ANALISIS Y DISCUSIÓN

Es necesario contar con un Planeamiento Estratégico en las Organizaciones Públicas como base para una adecuada gestión municipal que permita tener un diagnóstico con una programación multianual donde se formulen indicadores; con políticas institucionales, estrategias a corto plazo cuyos resultados sean medibles con personal comprometidos, eficiente y capacitado, para poder cumplir con nuestros propósitos

El Progreso Institucional en la Gestión Pública de dicha entidad, es importante en los cambios de culturas para el logro de resultados esperados, en cuanto a las diversidades de problemas en la Administración Pública es una realidad global, orientada al éxito, donde se construye “un futuro deseado” se obtuvo un resultado bajo, que se asemejan a los resultados, los cuales establecen la implementación de un Plan Estratégico para conocer más a fondo su estado situacional de la entidad y poder aplicar las estrategias más adecuadas obtenidos por **Mejía G. (2015)** y **Sallenave (2014)** a la vez difieren en los resultados encontrados sobre el desarrollo económico y la calidad del servicio obtenidos por **Sayago Z. (2016)** y **Gonzalo (2016)**.

Es un hecho evidente que el desarrollo económico local es reactivador y dinamizador de la economía local, que si se aprovecha eficientemente los recursos , nos lleva a un crecimiento económico, generando empleo a la población, los resultados obtenidos después de haber recopilado de la información fuè bajo, dicha información se acerca a las conclusiones que no vienen utilizando los recursos financieros asignados, conlleva a devolver los fondos al fisco presentado por **Gonzalo (2016)** , discrepan con los resultados de las dimensiones calidad del servicio, progreso Institucional como algunas variables de Plan Estratégico demostrado por **Sayago Z. (2016)**.

La calidad del servicio tiene que ver con muchos aspectos con la atención personalizada, de los trabajadores de la institución , se requiere la calidad en los individuos, se obtuvo un resultado bajo ,permite asemejarse a la simplificación de tareas , minimizar tiempo lo cual nos ordena en la gestión dando un buen servicio adecuado , planteada por **Ministerio De Economía y Finanzas (2015)** y **Huamán, P. (2016)** a la vez difieren con las dimensiones de desarrollo económico y progreso institucional emitidos por **Gonzalo (2016)**, **Sayago Z. (2016)**, **Mejía G. (2015)**.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones:

Se ha establecido, que con respecto al plan estratégico influye en la Gestión de la Municipalidad en un 7%; lo que significa que hay una baja.

Se ha determinado, con relación al plan estratégico en el progreso Institucional influye en un 13.8%; lo cual es bajo.

Se ha establecido, que el plan estratégico influye en el desarrollo económico de la M.P. de Casma, en un 1.99%, siendo bajo.

Se ha determinado, que el plan estratégico influye en la calidad del servicio en la M.P. de Casma; en un 1.02% resultando bajo.

5.2. Recomendaciones:

Que, la Gerencia Municipal, disponga el mejoramiento del plan estratégico con la participación de todo el personal, trabajo en equipo con responsabilidad y compromiso en las tareas encomendadas.

Que, la alta dirección, aplique el plan estratégico como una estrategia permitiendo a los trabajadores desempeñarse en sus puestos laborales con la finalidad de ejecutar los propósitos y políticas planteadas.

La Gerencia Municipal, disponga de lineamientos para lograr que la capacidad de gestión en la elaboración de proyectos de inversión, el buen uso de los recursos públicos, mejoren la recaudación.

De la misma manera, la Gerencia Municipal, disponga de buenas prácticas que permitan brindar buen servicio a la ciudadanía simplificando los trámites administrativos y/o requerimientos que solicite la población.

CAPITULO VI
AGRADECIMIENTO

6. Agradecimiento.

A mis padres, por haberme forjado por el camino del bien a mi esposa, por apoyarme en todo momento para la culminación de mis estudios, a mis hijos: Mario y Rodrigo por ser la mejor bendición que Dios me diò, a los Docentes y Asesor por su conocimientos y sabiduría para llegar a graduarme y tener un grado màs y a la Municipalidad Provincial de Casma por brindarme todas las facilidades para que este trabajo pueda ser terminado.

CAPITULO VII
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aramayo O. (s.f).** Manual de Planificación Estratégica. Chile: Universidad de Chile Instituto de la Comunicación e Imagen.
- Chiara M. y Virgilio M. (2014)** Estudios sobre Gestión Pública: aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ámbito provincial, Buenos Aires.
- Eyzaguirre N. (2016)** Metodología Integrada para la Planificación Estratégica. Perú: Oficina de Planificación estratégica y medición de la calidad educativa.
- Fred D. (2014)** Conceptos de Administración Estratégica. México: Pearson Educación.
- García I. (2017)** La nueva gestión pública: evolución y tendencias Secretaría General de Presupuestos y Gastos, Instituto de Estudios Fiscales, Universidad de Salamanca.
- Gonzalo. (2016)** Impacto de la Aplicación del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF-SP) en la planificación y ejecución presupuestal en la municipalidad provincial del Santa.
- Huamán P. (2016)** La Primera Nueva Crónica y Buen Gobierno P. 77-92.
- Leeuw F. (2016)** " Auditoría de rendimiento, nueva gestión pública y mejora del rendimiento: preguntas y respuestas". Contabilidad, auditoría y rendición de cuentas Diario 9 (2): 92-102.
- Martínez D. y Milla A. (2015)** La Elaboración del Plan Estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Monteagudo R. (2015)** Didáctica del Planeamiento Estratégico. Lima: Ediciones Rivaquén.
- Malangón J. (2015)** Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Finanzas y Administración Pública, Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Ciencias Económicas. - Colombia.

- Mejía G. (2015)** Modelo de direccionamiento estratégico basado en herramientas estadísticas aplicado a la empresa Brenntag Colombia S.A. Tesis inédita de Especialización en Alta Gerencia con Énfasis en Calidad Universidad de Antioquia.
- Ossorio A. (2014)** Planeamiento Estratégico, Dirección Nacional del Instituto Nacional de la Administración Pública, 5ta Edición.
- Rojas M. (2018).** Planeamiento y Presupuesto Estratégico. Perú: Real Time E.I.R.L.
- Robbins y Coulter (2013)** Administración. México: Pearson Educación. 78
- Sallenave, J. (2014)** Gerencia y Planeación Estratégica. Colombia: Editorial Norma. Pág. 51.
- Sánchez J. (2015)** Gestión Pública y Governance, @ Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.e.
- Sayago Z. (2016)** Sistema de Información para la gestión de la dirección de investigaciones de la guardia de Venezuela.
- Smith W. (2015)** Herramientas de Planeamiento Estratégico. Perú: Pacífico Editores.

CAPITULO VIII
ANEXOS Y APENDICE

8. ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

“Planeamiento Estratégico para el desarrollo de la Municipalidad Provincial de Casma 2019”		
PROBLEMA	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS
¿De qué manera influye el plan estratégico en la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Casma 2019?	Determinar cómo influye el Plan Estratégico en la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial de Casma 2019.	El Plan Estratégico influye en la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial de Casma 2019.
	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar cómo influye el Plan Estratégico en el Progreso Institucional de la Municipalidad Provincial de Casma 2019 • Valorar cómo influye el Plan Estratégico en el Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Casma 2019 • Determinar cómo influye el Plan Estratégico en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Casma 2019 	

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<u>VARIABLE INDEPENDIENTE:</u> CLIMA ORGANIZACIONAL Planeamiento Estratégico	Rojas M. (2018) definió al planeamiento estratégico como un proceso mediante el cual se establece la visión, la misión, los objetivos, metas y estrategias de la organización a ser logradas en un plazo determinado.	Capacidad Directiva	✓ Misión
			✓ visión.
			✓ Capacidad del Talento Humano
			✓ Capacidades Internas y Factores externos
<u>VARIABLE DEPENDIENTE:</u> SATISFACCIÓN LABORAL Gestión Pública	Sánchez J. (2015). Define a la Gestión Pública como el conjunto de actividades, acciones, tareas y diligencias que se realizan para alcanzar los fines del interés público, tanto al interior de la operación de una organización pública, como en el exterior mediante la interrelación con otras organizaciones gubernamentales.	Progreso Institucional	✓ Capacidad de Dirección
		Desarrollo Económico	✓ Nivel de Capacidad de Gestión de las Finanzas Municipales
		Calidad del Servicio	✓ Usuarios ✓ Satisfacción ✓ Expectativas

ANEXO N° 03

GUÍA DE ENTREVISTA

DATOS PERSONALES

APELLIDOS Y NOMBRES: _____

CARGO: _____ **PROFESIÓN:** _____

GÉNERO: (M), (F), otro _____ **EDAD:** _____

GRADO DE INSTRUCCIÓN: _____

1. ¿Conoce usted la misión de la Municipalidad Provincial de Casma?
 - a) SI
 - b) NO

2. ¿Considera que la redacción de la misión plasmada en este cuestionario es concisa, clara y directa?
 - a) SI
 - b) NO

3. ¿Considera usted que la misión es coherente con la naturaleza, valores y objetivos de la Municipalidad Provincial de Casma?
 - a) SI
 - b) NO

4. ¿Conoce usted la visión de la Municipalidad Provincial de Casma?
 - a) SI
 - b) NO

5. ¿Considera que la redacción de la visión plasmada en este cuestionario es concisa, clara y directa?
 - a) SI
 - b) NO

6. ¿Considera usted que la visión es coherente con la naturaleza, valores y objetivos de la Municipalidad Provincial de Casma?
 - a) SI
 - b) NO

7. Según su criterio. ¿Considera usted que la Municipalidad Provincial de Casma ha venido aplicando las estrategias convenientes para alcanzar su visión?
 - a) SI
 - b) NO

8. ¿Considera usted que se aplican las estrategias adecuadas para propiciar el crecimiento de la entidad?
 - a) SI
 - b) NO

9. ¿Cree usted que el establecer objetivos o metas específicas orienta a una mayor recaudación?
 - a) SI
 - b) NO

10. ¿Cree usted que el uso de estrategias para mejorar la recaudación, incrementa el volumen de éstas?
 - a) SI
 - b) NO

11. ¿Se potencia el trabajo en equipo y la coordinación entre las áreas?
 - a) SI
 - b) NO

12. ¿Sabe usted si se cuenta con algún plan de coordinación entre las áreas de la Municipalidad Provincial de Casma, en el que se planifiquen reuniones, agendas previas, temas a tratar, etc.?
 - a) SI
 - b) NO

13. ¿Considera que el trabajo que usted realiza en la entidad representa un aporte importante?
 - a) SI
 - b) NO

14. ¿Se evalúa la situación real de la Municipalidad Provincial de Casma con frecuencia?
 - a) SI
 - b) NO

15. ¿Considera usted que la tecnología utilizada es moderna, y contribuye a la productividad total?
 - a) SI
 - b) NO

16. ¿La Entidad debiera de contar con normas legales que obliguen al órgano de alta dirección a informar y deliberar sus decisiones con los órganos de asesoramiento en particular con el área de planificación y presupuesto?
- a) SI
 - b) NO
17. ¿La Entidad debería de evidenciar la capacidad de determinar los criterios operativos entre el ente administrativo y la sociedad civil, para seguir las actividades de información y comunicación pública sobre los logros de los objetivos y acciones estratégicas institucionales?
- a) SI
 - b) NO
18. ¿Se evidencia en la entidad la capacidad suficiente para potenciar y optimizar la recaudación municipal?
- a) SI
 - b) NO
19. ¿La Entidad demuestra capacidad suficiente del manejo de las finanzas municipales en relación a la ejecución de proyectos de inversión pública?
- a) SI
 - b) NO
20. ¿La Municipalidad Provincial de Casma evidencia la capacidad suficiente en el manejo de sus recursos financieros?
- a) SI
 - b) NO
21. ¿La Entidad demuestra la capacidad suficiente de ofrecer servicios de calidad municipal a la ciudadanía en general?
- a) SI
 - b) NO
22. ¿Cree Ud. que los servicios prestados por los trabajadores de la Municipalidad satisfacen las necesidades de trámite de los usuarios?
- a) SI
 - b) NO
23. ¿Los trabajadores de la Municipalidad demuestran amabilidad en el servicio que se presta a la ciudadanía?
- a) SI
 - b) NO

24. ¿Existen Iniciativas de los trabajadores para mejorar la calidad del Servicio de los Usuarios?
- a) SI
 - b) NO

25. ¿Los trabajadores de la Municipalidad cubren las expectativas de atención al usuario?
- a) SI
 - b) NO