



La calidad de los servicios públicos y su incidencia en la administración de la municipalidad provincial Huaura - Huacho

Quality of public services and their incidence in the administration of the provincial municipality Huaura – Huacho

Manuel Patroni Bazalar¹, Miguel Luna Neyra¹, Hugo Peña Canga¹, Daniel Valenzuela Narvaez¹.

RESUMEN

Objetivo: Determinar en qué medida la calidad de los servicios públicos inciden en la administración de la Municipalidad Provincial Huaura –Huacho. **Material y Métodos:** Se usó el método no experimental transversal correlacional. **Resultados:** En la parte administrativa, se observó falta de un planeamiento estratégico, actualización de las herramientas administrativas, los planes directorales adolecen de estándares de calidad y proyecciones tanto en el orden demográfico así como la falta de capacitación a sus trabajadores de los diferentes niveles administrativos y una evidente inseguridad ciudadana que pone en evidencia el grado de deficiencia e ineficacia con que vienen administrando las autoridades de turno de la Municipalidad Provincial Huaura- Huacho. **Conclusiones:** Es necesario que la Municipalidad cuente fundamentalmente con un Planeamiento Estratégico y promuevan planes directorales objetivos y coherentes a las necesidades de su población.

Palabras clave: Planeamiento estratégico, planes directorales y herramientas de gestión.

ABSTRACT

Objective: To determine to what extent the quality of public services affect the administration of the Provincial Municipality Huaura-Huacho. **Material and Methods:** The cross-correlational non-experimental approach was used. **Results:** On the administrative side, lack of strategic planning, upgrade administrative tools, the directorial plans suffer from quality standards and projections by both the demographic and the lack of training for workers of different administrative levels was observed and an obvious insecurity that reveals the degree of deficiency and inefficiency that come with managing authorities turn of the Provincial Municipality Huaura-Huacho. **Conclusions:** It is necessary that the Municipality count primarily with strategic planning and promote directorial plans and objectives consistent with the needs of its population.

Keywords: Strategic Planning, directorial plans and management tools. **(Google)**



INTRODUCCIÓN

La evidente situación de caos y desorden actual en la que se encuentran nuestras Municipalidades en nuestro país, y por ende la Municipalidad Provincial Huaura - Huacho donde los problemas son generados mayormente por una serie de factores tanto como políticos, económicos y sociales y profundizados por una deficiente administración municipal contribuyen a que sus usuarios no reciban servicios de calidad, generando de esta manera un malestar generalizado en su comunidad. En lo que corresponde a nuestra municipalidad en cuestión, las improvisaciones es la mejor forma de dar solución a ciertos problemas lo que evidencia una falta de liderazgo en la conducción de los objetivos estratégicos que esta debe prever en su planeamiento estratégico institucional.

Las diferentes administraciones que han pasado por la municipalidad Provincial Huaura - Huacho, como se observan han hecho poco a nada por modernizar sus actividades y contribuir de esta manera en una forma eficiente con los servicios públicos tales como la erradicación de la basura, agua, tránsito vehicular y fundamentalmente la inseguridad ciudadana y otros servicios, que como podemos ver son problemas latentes y que aún no hemos podido superar. Bajo esta actitud de desacierto y falta de creatividad de la administración de nuestra municipalidad por quienes vienen dirigiéndola, no han hecho más que determinar sistemas rutinarios, los cuales han contribuido a establecer decisiones incorrectas. Ante estas desviaciones muchos son los grupos políticos tanto tradicionales como los que hoy conocemos como “independientes” propugnan algunas alternativas de coyuntura que no son más que promesas que propician antagonismos y malas interpretaciones por los opositores de turno, generando en la población el malestar y la incertidumbre de poder alcanzar servicios de mayor calidad.

Actualmente, la Provincia Huaura – Huacho cuenta con 197,384 habitantes, donde Huacho como capital de Provincia tiene 55,442 habitantes; como es de conocimiento público, sus actividades productivas se centran en la producción de servicios fundamentalmente ,así como algunas actividades agropecuarias, pesqueras y en una pequeña escala, la ganadera pequeñas empresas, así como un comercio ambulatorio de gran magnitud lo que constituye uno de los grandes problemas actuales para el gobierno local de esta provincia. Ante todos estos problemas y



conscientes de las necesidades que requería nuestra población es necesario replantear el ordenamiento administrativo de los servicios públicos por medio de una Administración Municipal eficiente con una visión integral del desarrollo comunal de nuestra provincia y por ende del distrito de Huacho, cuyas necesidades se han centralizado por ser una ciudad de cosmopolita toda vez que ha cobijado a un gran sector de provincianos de las zonas de Cajatambo, Oyón, Ancash y diferentes pueblos de la vertiente del río Huaura , así como un gran sector del norte lo que amerita un análisis socioeconómico a fin de determinar los índices necesarios, como la PEA, el crecimiento poblacional para este milenio, y la determinación de un patrón de comportamiento que contribuya a globalizar los problemas en forma más objetiva e integral, promoviendo de esta manera la inclusión social de los sectores más necesitados de nuestra región. Ante esta situación es necesario la participación ciudadana en la toma de decisiones que sus autoridades Municipales deben tomar en beneficio de todos sus pobladores lo cual permitirá promover programas más objetivos permitiendo de esta manera que nuestras autoridades de turno cumplan con sus promesas realizadas en sus campañas electorales y el pueblo pueda alcanzar un nivel de vida de mayor calidad en todos sus niveles sociales.

El presente estudio, se justifica toda vez que la evidente improvisación con que se viene administrando los servicios públicos en la Municipalidad Provincial Huaura – Huacho, han determinado servicios de baja calidad los cuales generan constante malestar en los usuarios, al observar una serie de errores administrativos que afectan la calidad de los servicios públicos que debe brindar la Municipalidad Provincial. Ante todo estos problemas y conscientes de las necesidades que requiere nuestra población es necesario replantear un ordenamiento administrativo de los servicios públicos por medio de una administración municipal eficiente para lo cual hay que aplicar una visión integral de los problemas que aquejan a los usuarios de nuestro distrito mediante un planeamiento estratégico con una visión, misión, valores y lineamientos estratégicos que se fundamente en las verdaderas necesidades de la población promoviendo de esta manera la integración de los sectores poblacionales más necesitados de nuestra provincia.

MATERIALES Y MÉTODOS

Población y Muestra



Población

La población de la presente investigación se determino tomando el total de la población del Distrito de Huacho de la Provincia de Huaura tal como mostramos en el cuadro que vemos a continuación, cuya población es de 55,442 habitantes de acuerdo al índice de Desarrollo Humano (IDH) 2011. PENUD.

Obtención de la muestra

En principio se determino usar el Muestreo Aleatorio simple debido a que existen las condiciones que garantizan que la distribución de p es aproximadamente normal. Por tanto se obtiene la fórmula para n , ya que es lo suficiente grande como para hacer innecesario uso de la correlación finita, por cuanto se ha considerado la formula siguiente :

$$n = \frac{Z^2 P q N}{E^2 (N-1) + Z^2 P q}$$

Z = Tabla de distribución normal estándar $(1.96)^2$

p = proporción de población que posee las características de interés

q = $(1 - P)$

N = Universo

n = Muestra

E = $(0.05)^2$

POBLACIÓN DE LA PROVINCIA DE HUAURA

N°	DISTRITO	POBLACIÓN
1	AMBAR	2,825
2	CARQUIN	6,091
3	CHECRAS	1,492
4	HUACHO	55,442
5	HUALMAY	26,808
6	HUAURA	31,212
7	LEONCIO PRADO	2,063
8	PACCHO	2,012
9	SANTA LEONOR	2,055
10	SANTA MARÍA	1,521
11	SAYAN	27,699
12	VEGUETA	21,912
TOTAL DE HABITANTE		197,384

FUENTE: IDH PENUD-2011

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(55,442)}{(0.05)^2 (55,441) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$



53,246.4468

n= -----

139.5629

n= 381

En consecuencia la muestra que utilizamos fue de 381 pobladores del Distrito de Huacho. Y con la finalidad de poder recopilar los datos necesarios mediante una encuesta estratificada en el Distrito de Huacho donde se encuentra la sede de la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho, procedimos a distribuir nuestra muestra por zonas tomando como referencia las calles más relevantes de la ciudad de Huacho, de acuerdo al cuadro siguiente:

DISTRITO DE HUACHO

ZONAS	CALLES	SUB TOTAL	%
NORTE	<ul style="list-style-type: none"> • Guillermo Velásquez • Nicolás de Piérola • Juan Barreto • Domingo Torero • Domingo Coloma 	85	22.3097
CENTRO	<ul style="list-style-type: none"> • 28 de Julio • San Martín • Avenida Miguel Grau • Túpac Amaru • Echenique • Jr. La Merced • Jr. Atahualpa 	125	32.8084
SUR	<ul style="list-style-type: none"> • Urbanización San Pedro • Urbanización Huacho • Urbanización Fonavi • Av. Indacochea • Calle More • Manzanares 	90	23.62.20
ESTE	<ul style="list-style-type: none"> • Urbanización Lever Pacocha • Mariscal Castilla • Av. San Martín • Amay 	81	21.2598
T O T A L		381	100%

Métodos



De recolección de datos

En etapa de recolección de datos de la investigación se conoce también como trabajo de campo. Estos datos o información se recolectaron a través de un conjunto de técnicas con la finalidad de demostrar la hipótesis planteada. Así mismo se respondió las preguntas de investigación, y logramos los objetivos del estudio originados por el problema de investigación. Los datos los obtuvimos de las :

- 1.- Fuentes: Primaria (Personas y Hechos) y Secundaria (Material Impreso)
- 2.- Técnicas Principales: Tenemos la encuesta (Cuestionario), Entrevista (Personal), Observación (Personal Directa y Medios electrónicos) e Internet.

Para el Procesamiento de la Información

Se utilizo los estadísticos siguientes:

1. Estadísticos de tendencia Central
 - . Media
 - . Mediana
2. Estadísticos de Dispersión
 - . Desviación estándar
 - . Varianza
3. Tabla de frecuencias
4. Razones y proporciones

RESULTADOS

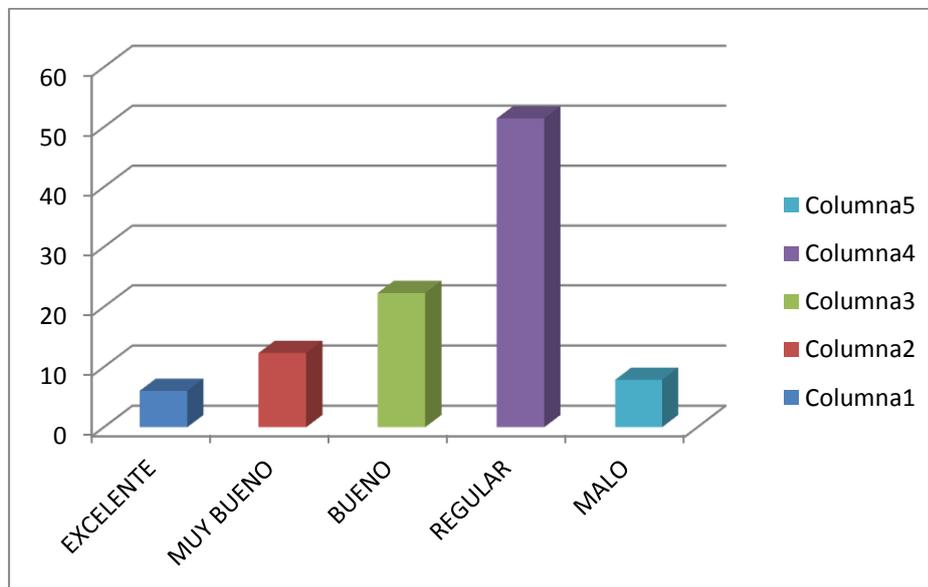
Considerando que es necesario contar con una real situación de cómo la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho viene brindando sus servicios públicos a su comunidad se realizado una encuesta en el Distrito de Huacho en función a la 381 muestra obtenida distribuidas en forma proporcional en cada una de las calles principales de ciudad así como lugares aledaños a la ciudad que nos permitió obtener una información relevante a las necesidades de nuestro estudio de investigación, mediante una encuesta por cuestionarios que cuenta de quince preguntas pertinentes que nos permitió alcanzar resultados óptimos en el proceso de investigación , como se puede observar en los cuadros siguientes que son necesarios mostrar.

1.- LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

¿Cuál es el nivel de la calidad de los servicios públicos que actualmente la Municipalidad Provincial Huaura – Huacho brinda a su usuarios?

CUADRO N° 01

ALTERNATIVAS	USUARIOS				SUB TOTAL	%
	NORTE	CENTRO	SUR	ESTE		
EXCELENTE	4	12	04	03	23	6.04
MY BUENO	09	23	08	07	47	12.34
BUENO	22	35	10	18	85	22.31
REGULAR	44	52	58	42	196	51.44
MALO	6	03	10	11	30	7.87
TOTAL	85	125	90	81	381	100



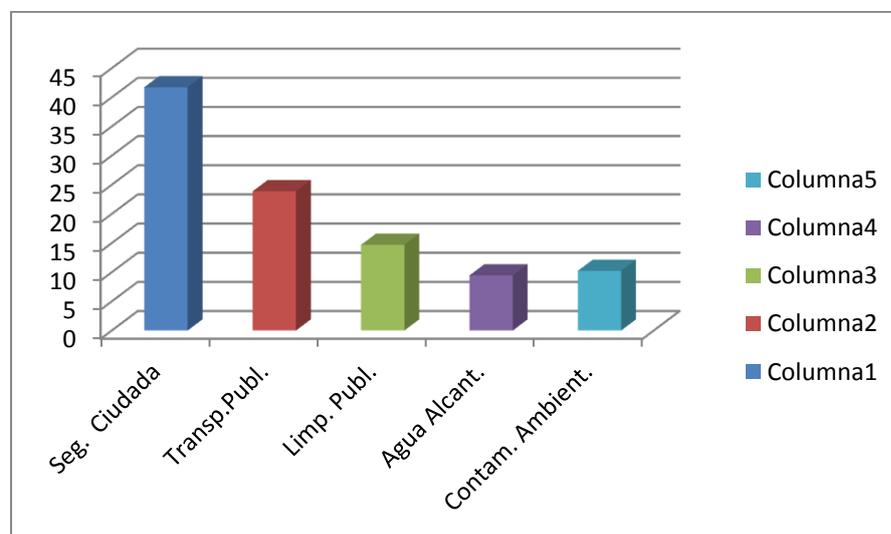
Como podemos inferir del presente cuadro un 51.44% de los usuarios consideran que la Municipalidad Provincial de Huaura –Huacho les brinda un regular servicio y un 22.31% regular. Como es evidente también se puede apreciar que usuarios del norte y sur que están más alejados al centro de la ciudad son los menos favorecidos con un buen servicio de calidad por parte de nuestra Municipalidad.

2.- DEFICIENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

¿Cuál de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial Huaura-Huacho, cree Usted que es el de mayor deficiencia?

CUADRO N° 02

ALTERNATIVAS	USUARIOS				SUB TOTAL	%
	NORTE	CENTRO	SUR	ESTE		
Seguridad Ciudadana	35	56	36	32	159	41.73
Transporte publico	19	32	21	19	91	23.88
Limpieza Pública	13	10	16	17	56	14.70
Agua y alcantarillado	10	09	10	07	36	9.45
Contaminación Ambien	08	18	07	06	39	10.24
TOTAL	85	125	90	81	381	100



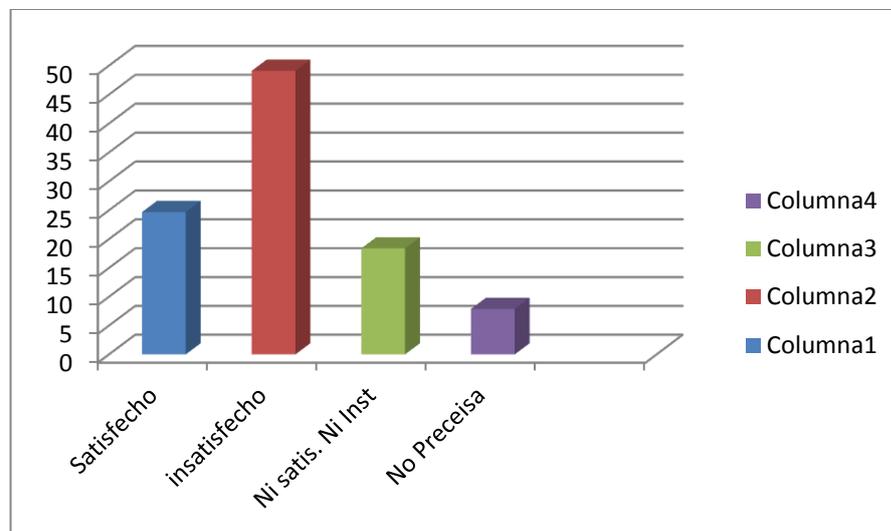
De conformidad con los resultados obtenidos en respuesta a la encuesta realizada podemos inferir que uno de los grandes problemas que tiene el Distrito de Huacho es la seguridad ciudadana que está representada por un 41.73 % , así mismo un 23.88 % respondieron que otro de los grandes problemas es el transporte público ,seguido por limpieza pública con un 14.70% , lo cual desde ya estos resultados son muy representativos en torno a la calidad de servicios que actualmente viene brindando La Municipalidad del Distrito de Huacho.

3. GRADO DE SATISFACCIÓN QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD.

¿Cuál es el grado de satisfacción que brinda la Municipalidad Provincial Huaura –Huacho a sus usuarios en los servicios públicos?

CUADRO N° 03

ALTERNATIVAS	USUARIOS				SUB TOTAL	%
	NORTE	CENTRO	SUR	ESTE		
Satisfecho	22	38	16	18	94	24.67
insatisfecho	43	52	58	34	187	49.08
Ni insatisfecho ni satisfecho	15	26	11	18	70	18.37
No Precisa	05	09	05	11	30	7.87
TOTAL	85	125	90	81	381	100



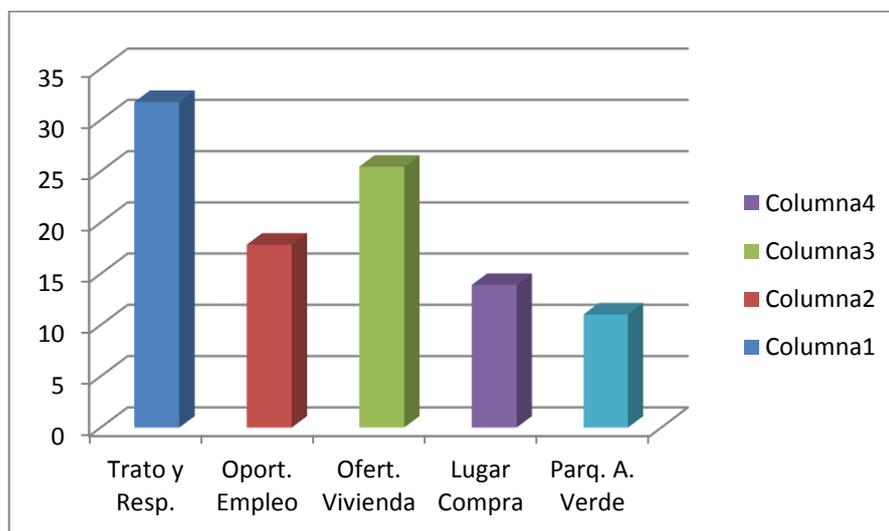
Como podemos inferir la del presente cuadro la insatisfacción es bastante evidente toda vez que un 49.08 % de los usuarios consideran que están insatisfechos con los servicios públicos que brinda la municipalidad y un 24.67 % dicen que estar satisfechos. Por tanto desde ya debe ser una gran preocupación por parte de las autoridades de turno toda vez que esto refleja una vez más la gran deficiencia en la administración que se viene aplicando en cuanto a los servicios públicos en el Distrito de Huacho.

4.FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS CIUDADANOS

¿Cuáles de los factores que influyen en la calidad de vida cree usted que la Municipalidad Provincial de Huacho no brinda a sus ciudadanos?

CUADRO N° 04

ALTERNATIVAS	USUARIOS				SUB TOTAL	%
	NORTE	CENTRO	SUR	ESTE		
Trato y respecto a sus ciudadanos	28	39	25	29	121	31.76
Oportunidad de empleo	14	15	21	18	68	17.85
Oferta de viviendas dignas	23	28	24	22	97	25.45
Lugares para compras	12	21	12	08	53	13.91
Parques y áreas verdes	08	22	08	04	42	11.03
TOTAL	85	125	90	81	381	100.00



Es necesario puntualizar que el trato es un factor muy importante en la vida de las instituciones públicas, y como hemos podido observar lamentablemente en la Municipalidad Provincial del Distrito de Huacho un 31.76 % de sus ciudadanos opinaron que no se les brinda un buen trato y respeto esto nos permite inferir que la calidad de servicio público es deficiente y por su puesto genera un gran malestar en sus ciudadanos. Así mismo un 25.45% de sus ciudadanos opinaron que no existen ofertas de viviendas que permitan darles una mejor calidad de vida a sus ciudadanos.

DISCUSIÓN



El estudio de investigación de conformidad a los resultados más relevantes obtenidos en las tablas que presentamos nos permite inferir que la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho adolece de una calidad de sus servicios públicos los cuales debe ser una preocupación de vital importancia por las autoridades de turno quienes estos últimos años vienen dirigiendo nuestra Municipalidad.

Como podemos observar en el cuadro N° 01 relacionado con el nivel de la calidad de los servicios públicos que actualmente brinda la municipalidad a sus usuarios el 51.44% dijeron que era regular esto valorándolo en el sistema vigesimal su nota sería de 11 a 13. Sin embargo hay algo muy significativo en relación a estos resultados la zona que centro del distrito de Huacho es la que muestra hasta cierto punto una mayor complacencia de de los servicios públicos que viene brindado la municipalidad, de lo cual podemos inferir que la centralización sea da tanto en ciudades grandes como pequeñas y como es evidente las zonas más alejadas siempre son las menos favorecidas en cuanto a los servicios de calidad que estas deben recibir por su Municipalidad.

Otros de los puntos de mayor incidencia en la vida de nuestros ciudadanos a nivel nacional según las encuestas, es la seguridad ciudadana y el crecimiento del crimen organizado en nuestro país. Es así que en nuestro estudio de investigación consideramos una de las interrogantes ¿cuál de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial Huaura-Huacho, cree Usted que es el de mayor deficiencia? A la que un 41,73% de los ciudadanos de nuestro distrito de Huacho contestaron que era la seguridad ciudadana estos resultados nos permite inferir que esta causa debe de ser una de las mayores preocupaciones de las autoridades tanto locales, regionales y del gobierno central antes que se vuelva un factor lo cual generaría no solo una preocupación del momento sino que tendría que ser considerado en todo momento de nuestras vidas como un mal que de vemos erradicar y como es evidente estos genera gastos en los presupuestos anuales de toda Municipalidad.

A esto habría que agregarle la preocupación existente de nuestros ciudadanos por el crecimiento irracional del transporte interno en nuestra



ciudad en especial de los vehículos menores (Moto-Taxis) que cada día se convierten en una amenaza en la vida de los ciudadanos de a pie. E así que el 23.88 % de los encuestados contestaron que otra de las grandes deficiencias de las autoridades de nuestra Municipalidad de Huacho es el transporte público situación que se percibe a diario y que deberíamos ya poner fin a este desorden y caos en el que vive nuestra ciudad de Huacho ya que durante estos últimos años se ha podido observar que la población de Huacho viene creciendo de una manera algebrica lo cual amerita prever toda situación que genere inseguridad en sus calles y lugares más accesibles.

En relación al grado de satisfacción que brinda la Municipalidad a sus ciudadanos un 49.08 % contestaron que no están satisfechos con la calidad de servicios públicos que viene brindando esta. Ante esta situación es necesario analizar todo su contexto administrativo con la finalidad de poder determinar qué factores están contribuyendo a la insatisfacción de esta gran cantidad de ciudadanos tanto en los aspectos administrativos como de servicios que debe dar la Municipalidad.

Así también un 24.67% contestaron que si están satisfechos con la gestión Municipal. Lo que nos permite inferir que esta grupo de personas mayormente están representado por los ciudadanos que viven en el centro y norte de la ciudad de Huacho que por su cercanía a los lugares de mayor concentración comercial y funcionamiento de otras entidades públicas de nuestra región gozan de algunos privilegios que otras zonas no pueden tener, como le caso de la seguridad ciudadana, limpieza, agua y alcantarillado y otros.

La calidad de vida es otros de los factores que toda Municipalidad debe brindar a sus ciudadanos, ante la pregunta Cuáles de los factores que influyen en la calidad de vida cree usted que la Municipalidad Provincial de Huacho no brinda a sus ciudadanos? Un 31.76% de los ciudadanos respondieron que nos e les brinda un buen trato y respeto , el trato como sabemos es uno de los factores determinantes en la atención al cliente o usuario y esto se refleja en todo momento en las instituciones públicas



las que mayormente adolecen de de esta impertinencia concebida por muchos años por nuestros funcionarios y trabajadores de la administración pública y que aún no hemos podido erradicar por las malas prácticas que se dan a diario lo cual se ha constituido en un mal endémico en nuestra sociedad. Otro de los factores que influyen en la calidad de vida de todo ciudadano son las viviendas donde un 25.45% contestaron que no se brinda este factor por parte de la Municipalidad, es decir actualmente mayormente las Municipalidades no cuentan con programas de viviendas para sus ciudadanos y por ende nuestra Municipalidad de Huacho. Como podemos observar sumados estos dos factores podemos determinar que un 57.21% consideran que la calidad de vida de nuestros ciudadanos es regular en la ciudad de Huacho.

Es necesario mencionar que en algunos estudios de investigación realizados de esta índole como el de tesis presentada por el Dr. Jaime Torres Frago Ciudad Ixtepec Oaxaca, Marzo de 2008, donde se menciona que Gran parte de las actividades modernizadoras que desarrollan los países en el afán de hacer más eficientes y eficaces sus instituciones están encabezadas por el movimiento de la Nueva Gerencia Pública (NGP).

La NGP modifica la relación gobierno-sociedad e introduce una nueva forma de ver y solucionar los problemas públicos, de tal manera que a través de sus valores y herramientas busca contribuir a mejorar la gestión del gobierno. Los procesos de reforma gubernamental en el mundo contemporáneo están inspirados en las ideas, técnicas y metodologías postulados por la corriente del *New Public Management* (Nueva Gerencia Pública).

Otra de las investigaciones realizadas es “INVESTIGACIÓN SOBRE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES -AUDITORIA DEL SERVICIO” Presentado por el Dr. Efrén Barrera de la Universidad de Antioquia- Colombia- 2009. La presente investigación contiene los resultados del proceso investigativo que desarrolló el Centro de Estudio de Opinión (CEO) de la Universidad de Antioquia para las Empresas Públicas de Medellín, con base en el convenio de colaboración técnica,



científica y académica, bajo el nombre de "Investigación sobre los niveles de satisfacción de los clientes - auditoría del servicio -, título que concuerda con todo el sentido de la visión de las Empresas Públicas de Medellín, que se expresa en "ser una empresa líder en Colombia y relevante en Latinoamérica en la prestación integral de servicios públicos domiciliarios y conexos, que a partir del conocimiento de las necesidades de los clientes, les brinde soluciones de valor agregado y un nivel de excelencia que los satisfaga, y de esta manera garantice su lealtad y maximice el valor generado por cada uno de ellos", ya que para toda proyección en el mundo moderno, implica partir del cliente (usuarios) y de conocer sus expectativas sobre las cuales se montan los servicios de excelencia, que en última instancia es el objetivo finalista de la investigación, porque se recomienda enmarcar los resultados en la construcción de la calidad, bajo los postulados del despliegue de la función de calidad, como una actividad reiterativa, donde cobra más valor la investigación en la medida que se constituye en el punto de partida del diseño de los servicios como procesos de mejoramiento continuo.



CONCLUSIONES



De conformidad a los datos obtenidos por las encuestas realizadas nos permite inferir que los grandes problemas que presenta la Municipalidad Provincial Huaura–Huacho, es la deficiente calidad de los servicios públicos fundamentalmente en el trato a los usuarios al momento de gestionar un servicio ante las dependencias administrativas de nuestra Municipalidad, seguido de una falta de seguridad ciudadana que como es evidente no solo es un problema de nuestra ciudad sino a nivel nacional convirtiéndose en una constante preocupación por sus ciudadanos.

Así también podemos considerar dentro de los servicios relacionados con el transporte público en nuestra ciudad es desordenado y caótico lo cual viene generando un peligro constante en los ciudadanos, como es evidente esto generalmente es promovido por las autoridades de turno que expiden licencias o autorizaciones a personas que no están capacitadas para desarrollar estas actividades.

En relación a la calidad de vida y satisfacción de los ciudadanos de vivir en la ciudad de Huacho las respuestas fueron contundentes al manifestar que aun la Municipalidad no asume estas funciones en forma sostenida ya que al parecer estas deben ser desarrolladas generalmente por el gobierno Regional. Ante esta dualidad de funciones es necesario concebir un constante dialogo horizontal entre las autoridades y promover las condiciones más favorables para fortalecer los cambios y mejoras en estos servicios de vital importancia para nuestros ciudadanos.

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a cada uno de los ciudadanos de nuestro Distrito de Huacho de cada una de las avenidas, calles y lugares aledaños a nuestro distrito por habernos brindado su tiempo al responder fehacientemente las preguntas formuladas por nuestros encuestadores, que nos han servido para poder desarrollar este estudio, cuya única finalidad es contribuir con nuestra comunidad de nuestro Distrito.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Salazar Trigoso, Aníval. (2005). Administración y Organización Municipal. México DF: Deusto.
2. Santa María Calderón, Luis. (2009). Municipalidades, Legislación, jurisprudencia. España Madrid: Ateneo.
3. Quevedo Aguilera, Gilberto. (2008). Enfoque Gerencial de las Municipalidades. Perú: UNMSM.
4. Alfaro Limaya, Javier. (2008). Manual de Gestión Municipal. España: Fecal.
5. Claros Clhailia, Roberto. (2010). Guía Técnica para Alcaldes y Regidores. Perú: Udesco.
6. Oscar G. Fernández. (2009). Administración Pública. España Madrid: Ateneo.
7. Giraldo D. Luis Alfonso. (2011). Los Servicios Públicos Domiciliarios. Colombia: Fescol.
8. Atorre Espada, Emilio. (2011). Medio Ambiente y Municipio en Colombia. Colombia: Fescol.
9. Galgano, Alberto. (2010). Calidad Total. México: Mcgraw – Hill
10. Feigenbaun, Armando V (2010). Control Total de la Calidad. México: Macgraw Hill.