

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Gestión municipal y calidad del servicio público en la
Municipalidad Distrital de Pichanaki, 2021**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor (es) : Bach. HERRERA GRANADOS HANS GERALD
: Bach. ROMERO MUÑOZ ERICK ALEX

Asesor : Mg. Chucos De La Cruz Luis Alberto

Línea de investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 16.09.2022 - 15.09.2023

Huancayo – Perú
2024

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO
PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
PICHANAKI, 2021.

PRESENTADO POR:

Bach. Herrera Granados Hans Gerald
Bach. Romero Muñoz Erick Alex

PARA OPTAR EL TÍTULO DE

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO

DECANO : _____

PRIMER
MIEMBRO: _____

SEGUNDO
MIEMBRO: _____

TERCER
MIEMBRO: _____

Huancayo, 17 de junio del 2023

**GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO
PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
PICHANAKI, 2021.**

ASESOR:
MG. CHUCOS DE LA CRUZ LUIS ALBERTO.

DEDICATORIA

A Dios y mis padres por darme la vida y permitir llegar a este momento muy importante.

Hans Gerald y Erick Alex

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Fredi Gutiérrez Martínez, Rector de la Universidad Peruana Los Andes, por el compromiso con la educación Superior de calidad al impulsar en su programa de Gestión, servicio integral con estándares de competitividad nacional e internacional.

Al PhD. Mohamed Mendi Hadi Mohamed vice rector de investigación de la Universidad Peruana Los Andes, por impulsar los trabajos de investigación en las escuelas profesionales y facultades.

Al Dr. Wilber Gonzalo Vásquez Vásquez, Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, por la enseñanza y motivación para el logro de los aprendizajes de la carrera profesional.

A mis colegas y amigos, por apoyarme en los momentos más difíciles de mi vida profesional.

Hans Gerald y Erick Alex

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0131 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHANAKI, 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. HERRERA GRANADOS HANS GERALD
BACH. ROMERO MUÑOZ ERICK ALEX**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **LIC. CHUCOS DE LA CRUZ LUIS LABERTO**

Fue analizado con fecha **07/03/2024**; con **159 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

| |
|---|
| |
| X |
| X |
| |

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 07 de marzo de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

| | Pp |
|--|-----------|
| Dedicatoria | v |
| Agradecimiento | vi |
| Contenido | vii |
| Resumen | xi |
| Abstract | x |
| Introducción | xiii |
| CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.1 Delimitación de la realidad problemática | 4 |
| 1.2. Delimitación del problema | 4 |
| 1.2.1.Delimitación Espacial | 4 |
| 1.2.2.Delimitación Temporal | 4 |
| 1.2.3.Delimitación Conceptual o Temática | 5 |
| 1.3. Formulación del problema | 5 |
| 1.3.1.Problema General | 5 |
| 1.3.2.Problema Específico | 5 |
| 1.4. Justificación | 5 |
| 1.4.1.Social | 5 |
| 1.4.2.Teórico | 5 |
| 2.4.3.Metodológico | 6 |
| 1.5. Objetivos | 6 |
| 1.5.1.Objetivo General | 6 |
| 1.5.2. Objetivo Específico | 6 |
| CAPITULO II MARCO TEÓRICO | 7 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 7 |
| 2.2. Bases teóricas y científicas | 15 |
| 2.3. Marco conceptual | 38 |
| CAPITULO III HIPÓTESIS | 40 |
| 3.1. Hipótesis General | 40 |
| 3.2. Hipótesis Específicos | 41 |

| | |
|--|----|
| 3.3. Variables | 41 |
| CAPITULO IV METODOLOGIA | 46 |
| 4.1. Método de investigación | 46 |
| 4.2. Tipo de investigación | 47 |
| 4.3. Nivel de investigación | 47 |
| 4.4. Diseño de investigación | 49 |
| 4.5. Muestra | 49 |
| 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 50 |
| 4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 50 |
| 4.8. Aspectos éticos de la investigación | 51 |
| CAPITULO V RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN | 57 |
| 5.1. Descripción de resultados | 57 |
| 5.2. Contrastación de hipótesis | 72 |
| ANALISIS Y DESCUSIÓN DE RESULTADOS | 82 |
| CONCLUSIONES | 85 |
| RECOMENDACIONES | 87 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 88 |
| ANEXOS | 94 |
| Matriz de consistencia | |
| Operacionalización de las variables | |
| Operacionalización del instrumento | |
| Instrumentos de recolección de datos | |
| Consideraciones éticas | |
| Fotos | |

Contenido de tablas

| N° | | Pp |
|----------|--|----|
| Tabla 01 | Variable Gestión municipal según los directivos y juntas vecinales en la Municipalidad Distrital de Pichanaki, 2021. | 57 |
| Tabla 02 | Desarrollo organizacional según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 58 |
| Tabla 03 | Finanzas municipales según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 59 |
| Tabla 04 | Gobernabilidad democrática según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 60 |
| Tabla 05 | Servicios proyectos según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 62 |
| Tabla 06 | Variable Calidad de servicios públicos según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 63 |
| Tabla 07 | Trámites administrativos según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 64 |
| Tabla 08 | Agua potable y alcantarillado según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 66 |
| Tabla 09 | Alumbrado público según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 66 |
| Tabla 10 | Limpieza pública según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 67 |
| Tabla 11 | Mercado según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 68 |
| Tabla 12 | Áreas verdes según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 69 |
| Tabla 13 | Seguridad pública según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 70 |

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 13 | Seguridad pública según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 71 |
| Tabla 14 | Socio ambiental según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 71 |

Contenido de figuras

| N° | | Pp |
|-----------|---|----|
| Figura 01 | Variable Gestión municipal según los directivos y juntas vecinales en la Municipalidad Distrital de Pichanaki, 2021. | 57 |
| Figura 02 | Desarrollo organizacional según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021 | 58 |
| Figura 03 | Finanzas municipales según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 59 |
| Figura 04 | Gobernabilidad democrática según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 60 |
| Figura 05 | Servicios proyectos según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 62 |
| Figura 06 | Variable Calidad de servicios públicos según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021 | 63 |
| Figura 07 | Trámites administrativos según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 64 |
| Figura 08 | Agua potable y alcantarillado según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 66 |
| Figura 09 | Alumbrado público según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021 | 66 |
| Figura 10 | Limpieza pública según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 67 |
| Figura 11 | Mercado según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021 | 68 |
| Figura 12 | Áreas verdes según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021 | 69 |
| Figura 13 | Seguridad pública según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021 | 70 |

| | | |
|-----------|---|----|
| Figura 13 | Seguridad pública según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 71 |
| Figura 14 | Socio ambiental según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021. | 71 |

Resumen

La investigación titulado “Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Pichanaki, 2021” se desarrolló con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki, la investigación fue de tipo básica y nivel correlacional desarrollándose con el método científico y el método hipotético deductivo, el enfoque empleado fue el cuantitativo de corte transversal y desarrollado con el diseño no experimental, para ello se trabajó con una población y muestra de 50 directivos y vecinos del distrito, se aplicó la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario basado en la escala de Likert, existieron dos cuestionarios con sus respectivas preguntas con escalas de tipo ordinal y los estadísticos empleados fueron las descriptivas que comprendieron en tablas y figuras y el estadístico inferencial del Rho de Spearman con el que se probó dicha hipótesis; la conclusión de la investigación fue: Se determinó que existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021, con p -Valor (0.007) y Alpha = 0.05; además, la correlación es positiva media con el coeficiente de correlación de 0.377, el 34% de los encuestados señalaron que la gestión municipal es bajo, el 56% medio y el 10% nivel alto respectivamente. Por lo tanto, la mayoría sostiene que la gestión municipal se encuentra en el nivel medio.

Palabras clave: *Gestión, municipal, calidad, municipalidad.*

Abstract

The research titled "Municipal Management and Quality of Public Service in the District Municipality of Pichanaki, 2021" was developed with the objective of determining the relationship that exists between municipal management and the quality of public service in the district municipality of Pichanaki, the research It was of a basic type and correlational level, developed with the scientific method and the hypothetical deductive method, the approach used was the quantitative cross-sectional one and developed with the non-experimental design, for this we worked with a population and sample of 50 managers and residents of the district, the survey technique was applied with the questionnaire instrument based on the Likert scale, there were two questionnaires with their respective questions with ordinal scales and the statistics used were the descriptive ones that included tables and figures and the inferential statistic. Sperman's Rho with which said hypothesis was tested; The conclusion of the research was: It was determined that there is a relationship between municipal management and the quality of public service in the district municipality of Pichanaki 2021, with p -Value (0.007) and Alpha = 0.05; Furthermore, the correlation is medium positive with the correlation coefficient of 0.377, 34% of respondents indicated that municipal management is low, 56% medium and 10% high level respectively. Therefore, the majority maintains that municipal management is at the medium level.

Keywords: *Management, municipal, quality, municipality.*

Introducción

Muchas encuestas actuales revelan altos niveles de desconfianza en los gobiernos locales y nacionales y en muchas instituciones públicas. Ante esto, medios como los periódicos también han perdido credibilidad. Camargo (2020) señalan que las posibles razones de la desconfianza o sospecha es compleja, algunos creen que es resultado de altos niveles de corrupción que conducen a la pobreza, mientras que otros creen que es una reacción a la centralización del gobierno. Sobre estos principios fueron los cimientos de esta investigación denominado “Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito de Pičanaki, 2021”. Metodológicamente la investigación es de tipo básico lo cual fue desarrollado con el enfoque cuantitativo de corte transversal, el nivel de investigación fue cuantitativo con diseño no experimental, la técnica empleada fue la encuesta y dicha encuesta fue aplicada a los directivos de la Junta vecinal de Pichanaki, el instrumento fue el cuestionario de tipo escala de Likert, la población y muestra fue de 50 vecinos y dirigentes de las juntas vecinales. El enunciado fue: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021?, siendo el objetivo. Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021.

La investigación es importante porque, se encuentra dirigido a la junta vecinal del distrito de Pichanaki y los resultados de ella beneficiarán tanto a los funcionarios de la municipalidad y a la ciudadanía entendiéndose que a una buena gestión municipal

una buena calidad de servicio. También, la investigación que se desarrolló permitirá aplicar y discutir los postulados, las definiciones y los conceptos de la Gestión municipal con sus dimensiones de desarrollo social, finanzas municipales, gobernabilidad democrática, servicios y proyectos; y los conceptos de calidad de servicio público. Estos fundamentos y críticas llevara a que la investigación sea rigurosa. Por otro lado, desde el punto de vista metodológico la investigación se enmarcaran básicamente en el método científico y como específico en el método hipotético deductivo, y también obedecerá la construcción de acuerdo a la estructura metodológica de la investigación emanada por la Universidad Peruana Los Andes; con estos pasos la investigación tendrá un carácter científico.

La investigación estuvo conformada por los siguientes capítulos.

En el capítulo I conforma el planteamiento del problema, en el cual estuvo conformado por el problema de investigación, delimitación del problema, formulación del problema, problema general y problema específico, justificación de la investigación, social, teórica y metodológica, así mismo, los objetivos, objetivo general, objetivo específico. En el capítulo II. El marco teórico, comprendido los antecedentes internacionales y antecedentes nacionales, Bases teóricas, dichas bases teóricas comprenden las variables de gestión pública y desempeño laboral con sus respectivas dimensiones, Marco conceptual. En el capítulo III. Se tuvo las hipótesis, En el capítulo IV. Se tuvo la metodología, método de investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos, aspectos éticos desarrollados en la investigación. El capítulo V. Resultados, en ella alberga la descripción de los resultados, contrastación de las hipótesis, y finalmente se tuvo el análisis y discusión de

los resultados, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas, concluyendo con los anexos.

Los autores

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la realidad problemática

Los municipios se enfrentan diariamente a un entorno sociopolítico y económico complejo y cambiante, en el que las necesidades y situaciones de los ciudadanos cambian constantemente en diversos campos de actividad, desde cuestiones de asistencia directa a poblaciones con menos recursos hasta cuestiones de recopilación y gestión de fenómenos urbanos, incluido el crecimiento de la actividad económica en centros densamente poblados, la gestión de la información es necesaria para tomar decisiones políticas. Planes y Términos. El 16 de noviembre de 1853, el Congreso aprobó la primera ley orgánica de municipios, compuesta por 126 artículos; estableció un marco jurídico general para la actuación de los municipios peruanos como organismos responsables de la gestión de los intereses locales. Posteriormente, la constitución política y la posterior ley orgánica definieron la función del municipio de promover el desarrollo local, institucionalizar y cuidar de manera autónoma los principales intereses de la comunidad, además de brindar servicios públicos locales adecuados y servicios integrales , desarrollo sostenible y armonioso.

En América Latina se ha iniciado procesos de cambio que propugnan transferencia de competencia hacia los municipios, las cuales hacen que la capacidad de gestión se vea alterada. Por otro lado, esa capacidad de gestión se ha limitado históricamente en nuestros gobiernos locales, llegándose a situaciones críticas en las que muchas de ellas ni siquiera cuentan con una aceptable plataforma para recaudar sus impuestos y menos aún, manejar sus potencialidades reales en cada materia. Si en el uso de las competencias de los gobiernos locales se encuentran con limitaciones, a pesar de tratarse de obligaciones normales de ese nivel de gobierno, más restricciones existirán a nuevos procesos como tales como los de la participación ciudadana en las formas de gestión, o las tendencias de formas asociativas para promover la gobernabilidad local. El diario La República (2021) en su titular “Mala gestión de municipalidades provoca 128 denuncias al mes” en donde señala sobre la mala gestión de las municipalidades en distintas áreas de trabajo provoca 128 denuncias al mes que los ciudadanos interpongan ante la defensoría de los habitantes.

Las denuncias con mayor frecuencia son, y que han generado una investigación en la defensoría, están los referentes con estructuras realizadas sin permiso de construcción, la ausencia o mala condición de las infraestructuras vial, la inexistencia o mal estado de aceras, y espacios públicos, así como la omisión de respuesta o dilatación administrativa en los tramites presentados.

En cuanto al índice de gestión municipal a nivel nacional (IGM, 2019) de la Contraloría General de la República recientemente presentado, muestra la calificación de 81 municipalidades con una nota promedio de 54,3 5 que desmejoró comparando con las calificaciones del año 2017. El IGM mide el desempeño de las municipalidades y se realiza con la medición de 61 indicadores relacionados con cinco ejes: desarrollo y gestión institucional, planificación, participación ciudadana y rendición de cuentas,

gestión de desarrollo ambiental, Gestión de servicios económicos, y gestión de servicios sociales.

En muchas municipalidades podemos observar que la prestación de servicios enfrenta situaciones de inestabilidad financiera, que se revierte los malos servicios por la poca o nula inversión, debido a que en un buen número de reuniones se enfrentan discusiones interminables y estériles para realizar una recalificación de tasas meramente asuntos de conveniencia política, populismos, faltando a la ética y la transparencia requerida en la función pública que incide negativamente en el bienestar de la ciudadanía.

En estos últimos años la población de Pichanaki, viene atravesando una crisis. Congresistas del Bloque Parlamentario Junín acordaron remitir a la Contraloría General de la República y al Ministerio Público el caso del consorcio Pacífico por presuntas irregularidades y supuestos malos manejos en la utilización de materiales no establecidos en las obras de saneamiento y alcantarillado de Pichanaki. Fue durante la Primera Mesa de Trabajo Descentralizada que abarcó también una visita de inspección a las localidades de Pichanaki y Sangani, adonde los parlamentarios, en cumplimiento de su función de representación, se trasladaron para recibir información de los representantes de la sociedad civil, autoridades regionales, provinciales y locales.

Forman parte del grupo los congresistas Édgar Reymundo (BP), quien es el coordinador. Así también, los legisladores Martha Acosta (GPN), Ricardo Pando (GPF) e Hildebrando Tapia (UN). Asimismo, que el Gobierno Regional de Junín habría adelantado pagos a esa empresa hasta por un 70%, pese a que los avances físicos solo alcanzaron un 49% y que las obras en la actualidad están paralizadas. Más adelante, los parlamentarios se dirigieron al distrito de Pichanaki, donde la ciudadanía y las autoridades locales expusieron los problemas de ejecución de las obras en ese sector, porque no cuentan con terrenos para la construcción de la planta de tratamiento. En la

estación de pedidos los ciudadanos solicitaron a los congresistas interceder para el pago de los trabajadores despedidos del consorcio de Chanchamayo. Asimismo, que no se recorte el presupuesto de la Municipalidad; y obtener apoyo para la ejecución del Programa Nacional de Agua y Saneamiento Rural (Pronasar), entre otros pedidos. Los legisladores proseguirán este miércoles 14 con sus visitas de inspección en la ciudad de San Ramón, Huancayo, la que contará con la asistencia del presidente del Congreso, Luis Alva Castro. El viernes 16 el Bloque Parlamentario Junín se trasladará a la ciudad de Chupaca.

Por estas razones y otro más paso a formular la investigación como sigue.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación Espacial



El trabajo de investigación, se realizará en Pichanaki, La ciudad de Pichanaki está ubicada en la Selva central del Perú, a una altitud de 525 msnm en el departamento de Junín, provincia de Chanchamayo.

1.2.2. Delimitación Temporal

El proyecto de investigación se inicia su formulación en mayo del 2020 y continuara el desarrollo hasta diciembre del 2021

1.2.3. Conceptual o semántica

La investigación se centrará en el estudio de las dos variables siendo la primera sobre la gestión municipal y la segunda calidad del servicio público.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021?

1.3.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cómo se relaciona la gestión municipal en su dimensión desarrollo organizacional y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021?
- b) ¿Cómo se relaciona la gestión municipal en su dimensión finanzas municipales y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021?
- c) ¿Cómo se relaciona la gestión municipal en su dimensión gobernabilidad democrática y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021?
- d) ¿Cómo se relaciona la gestión municipal en su dimensión servicios y proyectos y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

El presente trabajo de investigación se encuentra dirigido a la junta vecinal del distrito de Satipo y los resultados de ella beneficiarán tanto a los funcionarios de la municipalidad y a la ciudadanía entendiéndose que a una buena gestión municipal una buena calidad de servicio.

1.4.2. Teoría

La investigación que se desarrollará permitirá aplicar y discutir los postulados, las definiciones y los conceptos de la Gestión municipal con sus dimensiones de desarrollo social, finanzas municipales, gobernabilidad democrática, servicios y proyectos; y los conceptos de calidad de servicio público. Estos fundamentos y críticas llevara a que la investigación sea rigurosa.

1.4.3. Metodológica

Desde el punto de vista metodológico la investigación se enmarcaran básicamente en el método científico y como específico en el método hipotético deductivo, y también obedecerá la construcción de acuerdo a la estructura metodológica de la investigación emanada por la Universidad Peruana Los Andes; con estos pasos la investigación tendrá un carácter científico.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021

1.5.2. Objetivo Específico

- a) Establecer la relación que existe entre la gestión municipal en su dimensión desarrollo organizacional y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021
- b) Establecer la relación que existe entre la gestión municipal en su dimensión finanzas municipales y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021

- c) Establecer la relación que existe entre la gestión municipal en su dimensión gobernabilidad democrática y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021
- d) Establecer la relación que existe entre la gestión municipal en su dimensión servicios y proyectos y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Guaigua (2022) en la investigación titulada. La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua. Dicha investigación se ha desarrollado con la finalidad de conocer la gestión municipal como una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua, la modalidad de desarrollo fue de campo acompañado bibliografía documental, el enfoque empleado fue el mixto, de nivel descriptiva, exploratoria, la población lo conformó 331.979 mil habitantes siendo la muestra 384 habitantes. Los resultados fueron: respecto al ítem ¿Cuánto diría Ud. que conoces los servicios, actividades laborales que realiza su municipio?. Las personas en su mayoría tienden a un escaso conocimiento de los servicios, actividades

y labores que realiza su municipio representando a un 76% de la provincia que saben un poco de la gestión, por otro lado tan solo un 3% considera que tiene un gran conocimiento sobre estas funciones, un 13% considera considerablemente, y finalmente el 8% no tiene conocimiento sobre las funcionalidades del municipio. La conclusión a la que se arribó fue: el grado de conocimiento sobre las funciones y servicios municipales, muestran insuficiencia a nivel general, sea por la edad, género, o lugar de residencia, como resultado se tiene un alto grado de desconocimiento de los ciudadanos sobre la Gestión que realizan los Gobiernos Locales. Respecto a las funciones, tareas y servicios exclusivos de los municipios, no son idénticos correctamente por la sociedad. (Guaigua, 2022, p.110).

Diaz y Saltos (2022) en la investigación titulado. Análisis de la Gestión Municipal a través de los informes de rendición de cuentas de la Municipalidad de Guayaquil durante el periodo 2016 – 2020, realizado en Guayaquil- Ecuador, Universidad de Guayaquil, el objetivo principal de la investigación fue alcanzar la gestión pública municipal de Guayaquil a través de sus informes de rendición de cuentas entre el año 2016 al 2020, se a empleado el análisis documental examinando los indicadores como planificación, presupuesto y participación ciudadana. La conclusión fue: en la investigación se ha evidenciado las virtudes y falencias en cuanto a la gestión municipal del GAD de Guayaquil, Basado en los altos porcentajes de cumplimiento de gestión, sus fortalezas destacaron por sobre sus debilidades, que corresponden a participación ciudadana y control social en lo referente a la planificación municipal, el municipio de Guayaquil logró el total de 4 puntos según los criterios previamente descritos y de la misma manera alcanzo a la puntuación en cuanto a la ejecución presupuestaría. (Diaz y Saltos, 2022).

Lopez y Chavez (2022) En su investigación realizada “Evaluación de la calidad del servicio que brinda el GAD municipal del Cantón San Vicente dentro del área de Turismo. Investigación desarrollada en Ecuador, la finalidad de la investigación fue evaluar la calidad de servicio percibido por los usuarios del GAD San Vicente en el área de turismo para que se contribuya a la mejora de los procesos institucionales mediante un plan de mejora; para ello se aplicó un modelo de evaluación, se aplicó para ello la técnicas de entrevista, la conclusión arribada fue: al identificar el estado de arte sobre la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio en la gestión pública, se realizó una descripción científica basada de teorías de autores y en antiguas investigaciones donde se basó en aplicación de técnicas como resultados de entrevista o encuesta; al igual del diseño de modelo SERVQUAL donde se detalló claramente las características que posee el mismo. (Lopez y Chavez, 2022, p.87).

Alvarado (2018) en la investigación titulado. Aplicación del modelo de evaluación de la calidad SERVQUAL y establecimiento de medidas de intervención para la empresa Coosalud EPS-S Sucursal Boyaca. La finalidad de la investigación fue diagnosticar a través de un modelo para ello se basó en el cuestionario del SERVQUAL aplicando a las trabajadores de las oficinas; dicha investigación concluye: se logró evidenciar mediante el logro del modelo de evaluación de la calidad actual que una parte es tercerizado, la otra parte se realiza internamente sin embargo los métodos utilizados en la actualidad evalúan en su mayoría la calidad de los servicios asistenciales en salud de las IPS con quienes se tiene contratos, ya que es importante diferenciar que la función EPS es administrar los planes de beneficios de salud. La siguiente conclusión asumida fue: los usuarios en promedio se sienten mínimamente

insatisfechos con la calidad de servicio, el valor del índice de la calidad de servicio fue de = 0,15359; un valor negativo cercano a cero, lo que nos indica que Coosalud está cumpliendo las expectativas de sus usuarios en medida de entre 90 a 95% , se evidencio que los afiliados a Coosalud desean una atención en las oficinas que llene toda sus expectativas en las dimensiones de calidad, se identificó una importancia del 22,41% a la parte tangible del servicio, lo que explica que fue la dimensión más afectada en cuanto a la calidad dejando concluir además que se le da bastante importancia a la parte visual del servicio, teniendo en cuenta la alta corrección de esta dimensión con la fiabilidad que se ve directamente afectada la medición de esta última.

Almeida (2018) en el trabajo desarrollado: “Rol de la gestión pública municipal en el desarrollo humano” desarrollado en Brasil, La promoción del bienestar, del desarrollo humano y, en consecuencia, de la calidad de vida, revelada como deseos sociales, puede volverse compleja para gobiernos, teniendo en cuenta las diversas dimensiones que los involucran, como la demanda popular por servicios públicos de calidad, recursos limitados, presión de la clase política y organismos económicos. En este caso, se vuelve imprescindible que la gestión pública la mejora de las condiciones sociales como elemento de promoción del desarrollo humana, que exige eficiencia y transparencia, en consonancia con los principios constitucionales de un estado democrático. El control social surge como actor de regulación del gasto público, promoviendo el equilibrio de cuentas así como la dirigir el gasto a áreas prioritarias. Así, el presente estudio analiza desarrollo humano desde una perspectiva multidimensional, tomando como referencia a los municipios brasileños, considerando la recaudación presupuestaria, capacidad económica del municipio, la estructura socioeconómica existente, el sistema del control social y el contexto regional como

elementos centrales. El estudio tiene como objetivo teoría del desarrollo humano y discusiones sobre las desigualdades regionales, federalismo fiscal, recaudación pública y gestión pública. En cuanto a las técnicas de investigación empleada, se aplicaron análisis multivariados de datos de análisis modelos factoriales, de regresión logística multinomial y de datos de panel, además de modelado de Ecuaciones Estructurales para alcanzar los objetivos propuestos. Tomando las desigualdades socioeconómicas presentes, especialmente en el Sur y Sudeste de Brasil donde se encuentran los mejores niveles de desarrollo, los resultados de la investigación señalar diferentes necesidades en cada región, por lo que es importante aplicación de políticas públicas específicas, considerando tales características y necesidades. También se recomienda dinamizar la economía, considerando los principales medios de producción en esa región, con énfasis en los sectores económicos que más agregan capital financiero, tecnología y conocimiento. También enfatiza la importancia de la calidad la gestión pública y el control social, estos tomando un papel central en el sistema de promoción del desarrollo humano.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Cuellar (2022) en su investigación titulado “Gestión Municipal y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Caleta de Carquín”. Desarrollado en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho-Perú, Para optar el grado de magister; dicha investigación fue desarrollado con el objetivo de determinar la relación de la gestión y la calidad de servicio en la municipalidad Caleta de Carquín. El método de investigación fue Científico, se desarrolló teniendo en cuenta el diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformado por 50 ciudadanos y la técnica empleada fue la encuesta con el instrumento del cuestionario. los resultados

arribados fueron. Respecto a la gestión municipal se evidencia que el 26% de los encuestados señalaron que dicha gestión es deficiente, el 50% de nivel regular y el 24% buena; y sobre la calidad de servicio, el 22% señalaron deficiente, el 50% nivel regular, y el 28% nivel buena. La conclusión arribada fue: se evidencia que el valor de nivel de significancia es 0.000 y el grado de correlación según el valor alcanzado que es 0.551 se considera positivo, directo y moderado. Por lo tanto, se afirma que la gestión municipal se relaciona directamente con la calidad. por lo tanto, se afirma que la gestión municipal se relaciona directamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Caleta de Carquín. (Cuellar, 2022, p.62).

Cruz (2022) en la investigación titulado “ Gestión municipal y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Abancay 2021” desarrollado en el Perú, publicado en la Revista de investigación científica y tecnológica Llamkasun, el objetivo de la investigación ha sido determinar qué relación existe entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay , 2021. En este sentido, se aplicó un cuestionario a 384 ciudadanos para conocer la percepción sobre dichas variables. Los resultados fueron: En la tabla encontramos que la mayoría de los encuestados está de acuerdo con la eficacia (42,2% del total), con la eficiencia (54,7% del total), con las finanzas (53,6% del total) y con la gestión en general (40.4 %) en el Municipio de Abancay; Respuesta de los encuestados sobre la calidad del servicio municipal la mayoría de los encuestados está de acuerdo con la tangibilidad (54,9% del total), con la seguridad (43,2% del total), con la capacidad de respuesta (49,0% del total) y con la calidad del servicio en general (54,4%) del Municipio de Abancay. La conclusión arribada fue. Según los resultados de la investigación existe una relación significativa entre la eficacia de la gestión municipal y la calidad del servicio en la

Provincia de Abancay 2021.2. Según los resultados de la investigación existe una relación significativa entre la eficiencia en la gestión municipal y la calidad de servicio en la Provincia de Abancay 2021. Según los resultados de la investigación existe una relación significativa entre las finanzas en la gestión municipal y la calidad del servicio en la Provincia de Abancay 2021.4. Según los resultados de la investigación existe una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Provincia de Abancay 2021. (Cruz, 2022,p.7)

Toscano y Salazar (2020) en su investigación: “ La gestión en la municipalidad y el desarrollo local en el distrito de Yanacancha, Provincia de Pasco en el periodo 2018 – 2019” investigación desarrollada en la Universidad Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco, dicha investigación tuvo como objetivo identificar la relación que existe, entre la gestión municipal y el desarrollo local del distrito de Yanacancha de la Provincia de Pasco, en ella empleo como método general el científico y como método específico inductivo y deductivo; el nivel de la investigación fue descriptiva correlacional, con diseño correlacional, la población estuvo conformado por 150 y la muestra por 74 trabajadores de la municipalidad, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Los resultados fueron: el 3% de los trabajadores consideraron que el nivel es bajo, el 78% indicaron nivel medio y el 19% afirman nivel alto respecto a la gestión municipal. En la conclusión: se identificó que existe una relación directa y significativa entre la gestión municipal y el desarrollo local del distrito de la municipalidad de Yanacancha, a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman que fue 0.671 con p-valor de 0.00 y alfa de 0.05. (Toscano y Salazar, 2020, p.65).

Diego y Renzo (2021) En su investigación titulado “Gestión municipal y calidad de gasto público, en una municipalidad distrital, 2021” Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Cesar Vallejo, Lima- Perú; dicha investigación fue desarrollado con el objetivo de determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público, en una municipalidad distrital ; el método empleado en dicha investigación fue científico con el tipo de investigación aplicada y el diseño fue no experimental transversal descriptivo correlacional, la población estuvo conformado por 55 colaboradores de ambos sexos siendo una muestra censal, la técnica empleada fue una encuesta con el instrumento del cuestionario. Los resultados arribados fueron:

El 3,6 % indican que la gestión municipal es regular; el 47.3% es de nivel buena y el 49.1% es de nivel Muy buena. Así mismo, concluye. Se determinó que en la municipalidad distrital de Lima, existe una relación alta y significativa, ya que se obtuvo un r de Pearson de 0.835 y $p < 0.01$, por lo tanto, la gestión municipal eficiente se logrará brindando un servicio de calidad al usuario de las diferentes servicios que brinda la municipalidad. (p.46).

Matos (2022) en su investigación titulado: “ Relación entre la gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Jesús María, 2020”, investigación para optar el título profesional de licenciada en administración, el enfoque de investigación fue cuantitativa con el nivel correlacional, el diseño no experimental de corte transversal la población y muestras estuvo conformado por 33 sujetos entre colaboradores y administrativos, se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo escala de Likert llegando a los resultados. Con respecto

a la calidad de servicio, el 27% se encuentra en el nivel bajo, el 64% nivel regular, el 9% nivel alto; con respecto a la gestión municipal, el 27% se encuentra en el nivel deficiente, el 64% se encuentra en el nivel medianamente deficiente, el 9% en el nivel eficiente. Se concluye, de conformidad al objetivo se ha comprobado que la variable gestión municipal guarda una relación con la variable calidad de servicio público de la municipalidad distrital de Jesús María, con rho de Spearman de 0,896 presentando un nivel de correlación positiva fuerte.

2.2 Bases teóricas o científicas

2.2.1. Gestión Municipal

2.2.1.1. Teorías de la gestión pública municipal

Con respecto a las teorías señala Zambrano: “La ausencia de una teoría adecuada para explicar la gestión pública y la carencia de los sistemas de alta dirección de manera formal, ordenada, sistemática y coordinada, constituyen una debilidad importante en la administración pública reflejándose en la calidad del balance de gestión de gobierno. Este balance puede medirse a través de los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión, que se refleja en el balance de la gestión económica, en el balance de la gestión social y en el balance político-institucional”. (Zambrano Barrios, 2016, p.16)

La gestión pública es un subconjunto de la gestión general, que se caracteriza por su naturaleza pública, es decir, para realizar los intereses públicos mediante el uso del poder público de acuerdo con la ley y la prestación de productos y servicios públicos, al tiempo que acepta la supervisión pública. Este es el signo fundamental de que la gestión pública es diferente de otras gestiones. Sus principales características de acuerdo: (Wang , 2019) son:

- a) La administración pública es la actividad que se desarrolla en las organizaciones públicas
- b) La gestión pública toma la realización de los intereses públicos sociales como el objetivo general
- c) La base de la gestión pública es el poder público, que es la garantía para la coordinación de los recursos sociales
- d) La tarea principal de la gestión pública es proporcionar productos y servicios públicos a todos los miembros de la sociedad.
- e) La gestión pública enfatiza el desempeño conductual del sector público
- f) La clave para que las organizaciones públicas logren sus objetivos y logren buenos resultados es la coordinación

La nueva teoría de la gestión pública para la gestión pública

La nueva teoría de la gestión pública es una teoría teórica planteada en el siglo XX, causó cierta sensación social en ese momento, muchos países del mundo comenzaron a prestar atención a la nueva teoría de la gestión pública y reflexionaron sobre algunas agencias gubernamentales en sus propios países. Basado en la connotación de la nueva teoría de la gestión pública, el artículo analiza la iluminación aportada por la nueva teoría de la gestión pública a la gestión pública de China, con el objetivo de mejorar aún más el modelo de gestión gubernamental y construir una gestión gubernamental justa y armoniosa.

En el siglo XIX, el nuevo movimiento de gestión pública promovió reformas gubernamentales en muchos países occidentales, cambió los modelos de gestión administrativa de los países occidentales y ajustó las ideas de gestión del gobierno y las responsabilidades del poder del gobierno en consecuencia, incorporando algunos

métodos y experiencia de gestión de empresas privadas, no solo mejora la eficiencia del trabajo de los departamentos gubernamentales y también promueve la armonía entre el gobierno, la sociedad y el público hasta cierto punto.

Los departamentos gubernamentales deben cambiar el concepto y la comprensión de los ciudadanos en el pasado, lo cual es un cambio relativamente claro en la nueva teoría de la gestión pública. La nueva teoría de la gestión pública requiere que el gobierno considere a los ciudadanos como los objetos de servicio clave, que formule diversas políticas de servicio de acuerdo con el trabajo, la vida y las necesidades de desarrollo de los ciudadanos, para colocar siempre a los ciudadanos en la posición clave y poder lograr “los objetivos urgentes”. “necesidades de los ciudadanos”.

Arellano y Cabrero, 2018) Señala sobre la nueva gestión pública (NGP).”La NGP produce una pérdida de la misión organizacional: las organizaciones públicas existen no sólo para producir servicios para los clientes, sino también para evitar la imposición de un valor social mejor. Las organizaciones públicas son creadoras de significado social. Las organizaciones públicas existen en una compleja red interorganizacional.” (p.9).

El modelo tradicional de gestión del gobierno en el pasado era propenso a la superposición de funciones departamentales, y la división del trabajo no era muy clara. En la nueva teoría de la gestión pública, el gobierno puede aprender del modelo de desarrollo y los métodos de gestión de las empresas privadas, para mejorar aún más la eficiencia del trabajo de los departamentos gubernamentales, brindar a los ciudadanos servicios funcionales más eficientes y de alta calidad, consolidar aún más la autoridad del gobierno, y mejorar la capacidad de gobernar.

En la nueva teoría de la gestión pública, la eficiencia del trabajo del gobierno siempre ha sido un factor clave. La razón por la que damos gran importancia a la eficiencia en el trabajo es que el modelo de gestión gubernamental necesita llevar a cabo reformas integrales para impulsar la mejora de la capacidad de trabajo de los administradores del gobierno. El gobierno debe aprender activamente del contenido central de la nueva teoría de la gestión pública. En la práctica de la reforma, integrar algunos mecanismos de competencia optimizados en la gestión del gobierno, formular mecanismos de competencia razonables para varios departamentos y mejorar la coordinación y la eficiencia del trabajo entre los departamentos.

2.2.1.2. Definiciones de la gestión pública municipal

2.2.1.2.1. Gestión

Es importante conocer los conceptos sobre la variable y para ello a continuación se tiene las definiciones de diversos autores sobre la gestión.

(Vicente, 1990) define gestión como “creación y mantenimiento de un medio laboral donde los individuos, trabajando en grupos, puedan realizar misiones y objetivos específicos” (p.54).

Huaynate (2017) define gestión como “un conjunto de procesos y/o actividades conducentes al logro de un propósito, que implica un proceso permanente de planeación, ejecución y evaluación de la acción, en función de los objetivos metas del Plan de desarrollo de la entidad territorial” (p.18).

(Vicente, 1990)“coordinar y motivar a las personas de una organización para conseguir unos objetivos”

Para Matilde “la gestión es un conjunto de acciones que permiten la realización de una o un conjunto de actividades. En consecuencia, una gestión orientada a resultados debe ser un proceso integro que permita planear, ejecutar y evaluar las estrategias de manera sistemática considerando el desarrollo local (ya sea económico, social y ambiental). El desarrollo del planteamiento debe derivar de la formulación del plan de desarrollo, considerando el punto de partida la ejecución y su posterior evaluación, el mismo que debe permitir lograr los resultados y el mismo su retroalimentación” (Matilde, 2018, p.34)

2.2.1.2.2. Gestión pública

La gestión pública es entendida desde diversas posturas las cuales se tiene:

Cerquin (2020) define “Especialidad que se enfoca en la correcta y eficiente administración de los Recursos del Estado, con el objetivo de impulsar el progreso del país” (p.38). de aquí se desprende que la administración pública es el conjunto de actividades que realiza una institución pública para lograr sus metas y objetivos, las cuales están relacionadas con las políticas gubernamentales establecidas a través del poder ejecutivo.

Según (Ortíz M, 2020) “Las gestiones gubernamentales y locales pueden ofrecer bienes y servicios públicos que generan un impacto ya sea positiva o negativa para los ciudadanos; supone que todo ciudadano o ciudadana tienen el derecho a recibir servicio de calidad durante la realización de un trámite o solicitar algún servicio estatal” (p.37) es por ello que la gestión administrativa como parte de la gestión pública juega un importante papel en la calidad de servicio.

Boutckart sobre la gestión pública dice: “conduce a un gobierno más económico y eficiente, con servicios de mayor calidad y programas más eficaces, y además, simultáneamente, introduce cambios como la ampliación del control político, mayor libertad a los gerentes para que lleven a cabo su gestión, (subrayado es mío) mayor transparencia gubernamental y una mejora de la imagen de aquellos ministros y líderes más comprometidos (Boutckart, 2012)

También “Es un proceso continuo de análisis, toma de decisiones, organización y control de actividades para mejorar la formulación de políticas públicas municipales y su implementación, con el fin de ordenar el territorio y promover la calidad de vida de sus habitantes” (Parales Hidalgo, 2018)

La Organización de las Naciones Unidas (1980) señala que una buena gestión pública requiere: sistematización de toda la estructura de los servicios públicos; establecimiento de unas organizaciones viables y eficaces; asignación de recursos financieros y humanos adecuados; formación y capacitación del personal; y la coordinación de las operaciones de la Administración Pública, que están cada vez más diferenciadas y fragmentadas

2.2.1.2.3. Gestión municipal

Para López y Falv la gestión municipal, “implica el desarrollo un conjunto de actividades, estratégicas y técnicas idóneas que permita desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población, es así que los instrumentos de gestión, vienen a ser aquellos documentos en los que plasman todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional, transparencia en la gestión, desarrollo

económico local, servicios municipales, democratización de la gestión desarrollo humano y promoción social entre otras.” (López & Falvy, 2017)

(Huaynate Piscoya, La Gestión municipal y la seguridad ciudadana en el distrito de Lince, 2016, 2017) define “gestión municipal implica la base de la actuación legal en entornos continentales definidos por el derecho administrativo”. (p. 24)

Castilla (2002) define los instrumentos de gestión municipal como “las herramientas de gerencia pública que permiten direccionar las acciones de una entidad territorial hacia el logro de su visión”. (p.24)

La ley 27785, Ley orgánica del Sistema Nacional de Control y Contraloría General de la República, define la gestión pública como: el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los cuales están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas ‘por el Poder Ejecutivo.

López y Falvy (2017) “la gestión municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumpliendo de metas establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros”. (p.14).

Vidalon (2019) definió “la gestión municipal como aquellas técnicas que permiten manejar correctamente los recursos en la realización de las actividades organizacionales.

Al respecto la gestión Municipal cumple es la función de viabilizar la distribución de los recursos, los procesos, las actividades y el normal funcionamiento de las municipalidades” (p.56).

2.2.1.2.4. Punto de vista jurídico sobre la gestión pública municipal

Ab initio, la gestión pública es el área que analiza la configuración de la sociedad y busca caminos para mejorarla a través de políticas públicas. La gestión pública municipal es el área de la administración responsable de trabajar en el nivel de gobierno local con lineamientos de interés público vecinal. La gestión pública municipal es la actividad de administrar el patrimonio municipal, planificando y ejecutando proyectos de la administración pública a favor de los vecinos de la jurisdicción territorial de las municipalidades (Revista LP Derecho, 2023)

Estando a lo anterior, el objetivo de la gestión pública municipal es planificar, organizar, dirigir y controlar las acciones encaminadas al desarrollo de la jurisdicción municipal; ergo, su finalidad es garantizar el desarrollo social y económico de la población vecinal a través de acciones efectivas y estratégicas.

La principal diferencia entre la gestión pública y la gestión privada es el objetivo final de las acciones; en la gestión privada se busca la obtención de ganancias y el crecimiento empresarial, gira en torno al cliente; por el contrario, la gestión pública se enfoca en los ciudadanos y en los asuntos de interés público, sin perspectivas de lucro

2.2.1.2.5. Gobiernos locales

Los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización (Cfr. Artículo I Ley 27972, Perú).

Las municipalidades son los gobiernos locales, por lo que, *in essentia*, encontramos municipalidades provinciales y distritales que ejercen jurisdicción sobre las provincias y distritos; asimismo, encontramos a las municipalidades de centro poblado cuya jurisdicción la determina la municipalidad provincial a propuesta de la municipalidad distrital; por último, encontramos a las municipalidades sujetas a un régimen especial como son la Municipalidad Metropolitana de Lima y las municipalidades fronterizas que funcionan en las capitales de provincia y distritos ubicados en zona de frontera. (Revista LP Derecho, 2023)

Toda municipalidad está compuesta por un concejo municipal que ejerce funciones normativas y fiscalizadores y una alcaldía que es el órgano ejecutivo del gobierno local; el alcalde es el representante legal y la máxima autoridad administrativa de la municipalidad. Asimismo, encontramos a los órganos de coordinación, como son: consejo de coordinación local provincial, consejo de coordinación local distrital y la junta de delegados vecinales.

Finalmente. “La gestión pública municipal es la gestión que se realiza sobre el patrimonio municipal para satisfacer las necesidades públicas de los vecinos de la circunscripción territorial municipal, para esto requiere de órganos que dirigen la municipalidad como son el concejo municipal y el alcalde que es la máxima autoridad administrativa dentro de estructura administrativa municipal que comprende órganos administrativos según las necesidades y presupuesto del gobierno local, estos órganos deben ejercer un conocimiento eficiente y eficaz sobre los sistemas administrativos nacionales”. (Revista LP Derecho, 2023).

2.2.1.3. Dimensiones de la Gestión pública

2.2.1.3.1. Desarrollo Organizacional

A través de estas áreas se realizan el proceso de planificación que son destinados al cambio de actitudes, comportamientos, valores, y otras, en la estructura de la entidad, esto a modo de adaptación a las nuevas tecnologías y problemas y ciertos desafíos que pueden presentarse durante la gestión (Yarin Mora, 2021, p.57)

Representa un enfoque que ante el cambio, más costos, más amplio y a mayor plazo, que pretende trasladar a la organización entera a un nivel superior de funcionamiento, al mismo tiempo que mejora notablemente a la actuación y la satisfacción de los miembros, incluyen cambios estructurales y tecnológicos sin intención primordial es cambiar a las personas, así como la esencia y la calidad de sus relaciones laborales (Andina Valenciaga y Basandre, 2000)

De acuerdo a la postura de Hernández y otros. “el desarrollo organizacional (DO) es una herramienta administrativa que tiene una orientación sistémica, armónica, sus partes están interrelacionadas, mediante el cual la organización evalúa: conductas, valores, creencias y actitudes de la gente; para alcanzar mejores niveles de productividad y eficiencia; por eso, lo que ocurra en alguna de esas partes influirá en las demás, el DO posee características propias que las diferencian de otras, siendo sus rasgos distintivos”: (Hernández y otros, 2021)

Beckhard (1996). ”El DO es un esfuerzo planificado de toda la organización y controlado desde el nivel más alto para incrementar la efectividad y el bienestar de la organización mediante intervenciones planificadas en los procesos de la organización, aplicando los conocimientos de las ciencias de la conducta” (p.17).

Chiavenato (2020) “El DO es un esfuerzo a largo plazo apoyado por la alta gerencia para mejorar los procesos de solución de problemas de renovación organizacional, mediante un diagnóstico eficaz y colaborador, y la administración de la cultura organizacional” (p.17).

Finalmente, el desarrollo organizacional es el proceso mediante el cual las organizaciones diagnostican y evalúan los comportamientos, valores, creencias y actitudes de las personas en respuesta a la resistencia al cambio. Así es como puedes realizar cambios en tu cultura organizacional.

2.2.1.3.2. Finanzas municipales

A respecto Yarin refiere. La empresa tiene a su disposición información cuantitativa o monetaria sobre las transacciones realizadas en ella, la cual el administrador líder puede utilizar a la hora de tomar decisiones sobre inversiones y financiamiento del municipio y su funcionamiento. (Yarin Mora, 2021, p.57)

Hacienda Pública Municipal: Es la recaudación de los activos, ingresos y deudas que integran el activo y el pasivo del municipio. Son recursos financieros que el propio municipio o de instituciones administrativas y otros organismos estatales obtiene para la implementación de su objeto. (Fuente: Código Municipal (reformado por el Decreto 22-2010), en sus artículos 99 y 100)

2.2.1.3.3. Gobernabilidad democrática

La gobernanza democrática significa pleno respeto de los derechos humanos, no discriminación, acceso a la justicia, prevención y gestión de conflictos, seguridad de los ciudadanos, confianza en los políticos y gobernanza descentralizada, eficiente y transparente.

Se refiere semánticamente a “la capacidad de ser gobernable y conceptualmente a la relación que se manifiesta cuando existe un estado de equilibrio en el ejercicio del poder político derivado de la solución de demandas sociales y la capacidad de los gobiernos de atender éstas de forma eficaz, estable y legítima”. (Camou, 2019)

Si la democracia es una “forma de gobierno”, la gobernabilidad, como venimos señalando, es más bien un estado, una propiedad o una cualidad que nos indica el “grado de gobierno” que se ejerce en una sociedad; ese grado de gobierno está representado por un nivel de equilibrio dinámico entre demandas sociales y capacidad de respuesta gubernamental. A si las cosas, la compleja relación entre gobernabilidad y democracia ha sido juzgada no sólo en términos “positivos”, es decir, en el sentido de que la vigencia de las reglas democráticas incrementa las posibilidades de alcanzar una adecuada gobernabilidad, sino que también se han señalado sus aspectos negativos o “críticos”.

2.2.1.3.4. Servicios Proyectos

En economía, un servicio es una actividad o conjunto de actividades diseñadas para satisfacer necesidades específicas del cliente y proporcionar un producto intangible y personal.

Un proyecto es la planificación y la ejecución de una serie de acciones que haciendo su fin él consigue un objetivo determinado, se lleva a cabo.

Refiere Yarin “esta área se encarga de realizar la verificación de los servicios municipales respecto del cumplimiento de sus obligaciones como los tributos y contribuciones generando proyectos que se pueden utilizar como alternativas para

solucionar las demandas de los ciudadanos, en especial aquellos que se encuentran en sectores de desventaja” .(Yarin Mora, 2021, p.57)

Cuando volvemos a las definiciones fundamentales de gestión de servicios y gestión de proyectos, podemos ver que los dos procesos no son mutuamente excluyentes, sino mutuamente beneficiosos para proporcionar valor a una empresa. Proporcionan niveles óptimos de control y gestión para garantizar que los objetivos comerciales se cumplan de manera efectiva. Por tanto, tanto la gestión de servicios como los procesos de gestión de proyectos deben utilizarse en cualquier organización para mejorar el desempeño y los resultados generales.

2.2.2. Calidad de servicio público

2.2.2.1. Modelos de la calidad de servicios

A continuación, se presenta para examinar las diferentes posturas sobre la calidad de servicio.

| Modelos de calidad y servicio | Dimensiones de la calidad del servicio |
|--------------------------------------|---|
| Gronroos (1984) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ calidad técnica: refleja lo que el cliente recibe como resultado de su interacción con la empresa de servicio. ▪ Calidad funcional: determina la percepción del cliente de la interacción del servicio, es decir, el propio proceso de servicio. ▪ Imagen: se constituye a partir de los componentes técnicos y funcionales y es la visión que se tiene de la empresa. |
| SERVQUAL Parasuraman et al (1988) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. ▪ fiabilidad: habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. ▪ capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. ▪ seguridad: conocimientos y atención mostrado por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ empatía: atención individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes. |
| SERVPERF Cronin y Taylor (1992) | <ul style="list-style-type: none"> • Se basa en las mismas cinco dimensiones que el modelo SERVQUAL, pero únicamente considera las percepciones de la prestación del servicio, y no las expectativas. |
| Rust y Oliver (1994) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseños de la forma en la que se suministra el servicio en una ocasión específica: interacción entre los empleados y los clientes en la prestación del servicio o <i>service encounter</i> (<i>encuentro de servicio</i>) (Bitner et al., 1990). ▪ Diseño del ambiente del servicio: condiciones ambientales, distribución espacial y funcionalidad del entorno físico y señales, símbolos, etc. (Bitner, 1992). ▪ Diseño de las características del producto: |
| Dabholkar et al. (1996) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos físicos, incluidos en la escala SERVQUAL en la dimensión tangibles, aunque no se mantienen los mismos ítems de la escala SERVQUAL. ▪ Fiabilidad, incluida también en la escala SERVQUAL, aunque tampoco se mantienen los mismos ítems de la escala anterior. ▪ Interior personal, que representa la manera en la que el empleado trata al cliente. Esta dimensión recoge ítems de la dimensión seguridad, capacidad de respuesta y empatía, de la escala SERVQUAL, así como también un nuevo ítem. ▪ Resolución de problemas, que incluye un ítem de la dimensiones fiabilidad de la escala SERVQUAL, pero que los autores consideraron que formaba parte de un factor independiente en la evaluación de la calidad por parte de los clientes, aunque también está relacionado con la interacción cliente - empleado. ▪ política, que engloba aspectos de la calidad de servicio que están directamente influenciados por la política empresarial, como por ejemplo los horarios o disponer de una plaza de aparcamiento próxima. |
| Llosa et al. (1998) | <ul style="list-style-type: none"> • proponen una reestructuración de las dimensiones de la escuela SERVQUAL y proponen una agrupación de diferentes ítems de la escala SERVQUAL en la dimensión personalización del servicio. |
| Banking Services Quality (BSQ) Bahia y Nantel (2000) | <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia y seguridad ▪ Acceso: elementos de garantía del acceso que no son simples elementos tangibles. ▪ precio: refleja el precio monetario así como una concepción del precio, más amplia. ▪ Tangibles: refleja un entorno de servicios eficaz y otros, como por ejemplo, folletos, informes, etc. ▪ Services portfolio: se refiere a la gama de servicios que ofrece la empresa. ▪ Fiabilidad: representa la exactitud del servicio |

| | |
|----------------------|--|
| Brady Cronin (2001) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interacción del cliente – empleado: calidad funcional propuesta por Gronroos (1984) integra las actividades, el comportamiento y la competencia de los empleados. ▪ Ambiente del Servicio: condiciones ambientales, según Bitner (1992), diseño de facilidad y factores sociales. ▪ Resultado: calidad técnicas propuestas por Gronroos (1984). Representa el tiempo de espera, elementos tangibles y valides (elementos que no se pueden controlar directamente para la gestión del servicio, como por ejemplo las evaluaciones de las personas sobre si el servicio es favorable o no) |
| Ganguli y Roy (2010) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos tecnológicos de la calidad de servicio: seguridad tecnológica y calidad de información, comodidad tecnológica y facilidad de uso tecnológica y fiabilidad. ▪ Dimensiones tradicionales de la calidad de servicio: servicio al cliente, competencia del personal, imagen o reputación, precio, tangibles y facilidad de suscripción al servicio. |
| Kumar et al. (2010) | <ul style="list-style-type: none"> • evaluación de calidad de servicios a partir de una versión modificada del modelo SERVQUAL. Añaden una nueva dimensión llamada conveniente (comoditat) y dadas las características de las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las agrupan en una única dimensión que denominan competencia. |
| Kuo et al (2012) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solución de problemas (eficacia en la atención de los requerimientos por parte de los clientes) ▪ Empatía ▪ Entusiasmo ▪ Amistad |

Cuadro 01: Recopilación sobre modelos de calidad de servicio.

SERVQUAL es la abreviatura del inglés “Service Quality”. (Berry) propuso un nuevo sistema de evaluación de la calidad del servicio en la industria de servicios basado en la teoría de la Gestión de calidad total (TQM). El núcleo de la teoría es el “modelo de brecha de calidad del servicio”. es decir: la calidad del servicio depende de la percepción El grado de diferencia entre el nivel de servicio y el nivel de servicio esperado del usuario (por lo que también se denomina modelo de “percepción-expectativa”), la expectativa del usuario es el requisito previo para un servicio de alta calidad, y la clave para brindar un servicio de alta calidad es superar las expectativas del usuario. Su modelo es: Puntuación de Servqual = puntuación de sentimiento real - puntuación esperada.

2.2.2.2. Definición de la calidad de servicio

Parasunaram, Zeithaml y Berry,(1993) definieron “la calidad de servicio percibida como un juicio global o actitud relacionada con la superioridad de un servicio y señalaron que el juicio sobre la calidad de servicio es un reflejo de grado y la dirección de la discrepancia entre percepciones y expectativas de los consumidores” (p.15).

(Diaz de Santos, Que es Calidad de Servicio, 2016) Define como un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, en primer lugar hay que considerar que los bienes capaces de satisfacer las necesidades del cliente son, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles, los bienes tangibles suelen conocerse con el nombre de producto. Tienen una consistencia material. Se trata de objetos físicos cuya utilización por el cliente resuelve una necesidad sentida.

Los bienes intangibles se denominan generalmente servicio. Su estructura es inmaterial. Se trata de actos que recibe el cliente, a través de los cuales soluciona sus problemas o carencias. En general, se puede entender por producto tanto un tangible como un intangible.

Toda organización o departamento, ya produzca bienes o servicios, acompaña la entrega de unos u otros con un conjunto de prestaciones accesorios agregados a la principal. La calidad de servicio supone el ajuste de estas prestaciones accesorias a las necesidades, expectativas y de los del cliente.(p.01).

(Cardozo, 2021)

Define la calidad del servicio como un conjunto de estrategias y acciones diseñadas para mejorar el servicio al cliente y la relación entre consumidores y marcas. La clave de este apoyo es construir buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable que garantice una buena impresión a sus clientes. De esta manera, los consumidores quedarán satisfechos con el soporte y regresarán con más frecuencia porque obtienen calidad en la transacción. Además, brindar un servicio de calidad ayuda a corregir errores al identificar los momentos en que los consumidores más necesitan ayuda.

(Molina Tomayo , 2014) Defina la calidad del servicio como la satisfacción de las expectativas de los clientes sobre cómo el servicio satisface sus necesidades, y defina la calidad como el conjunto de características, características o comportamientos de un producto o servicio. Ninguna calidad puede medirse evaluando o analizando los componentes del servicio recibido. Por tanto, la clasificación se realiza de forma exhaustiva, es decir. Se evalúan todas las propiedades, funciones o comportamientos.

(Diaz de Santos, Que es Calidad de Servicio, 2016) La definición es un concepto que se deriva de la definición de calidad, la cual se entiende como la satisfacción de las necesidades y deseos de los clientes. Según su contenido, se dividen en dos categorías: tangibles y tangibles. irrelevante. Los bienes tangibles generalmente se identifican por los nombres de los bienes nombre es decir tienen una consistencia material, son objetos físicos que los clientes utilizan para resolver necesidades reales. Los bienes intangibles suelen denominarse servicios. Su estructura no importa. Son acciones que reciben los clientes para resolver sus problemas o deficiencias. En general, los productos pueden entenderse como tangibles e intangibles.

Cualquier organización o departamento, ya sea que produzca bienes o proporcione servicios, agrega un conjunto de servicios adicionales a los servicios primarios mientras proporciona uno u otro. La calidad del servicio incluye adaptar estos servicios de soporte a las necesidades y preferencias del cliente. (p.01).

(Cardozo, 2021) Define la calidad de servicio como “un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión” (p.18).

De esta forma, los consumidores quedarán satisfechos con el soporte y volverán más a menudo debido a la calidad recibida. Además, brindar un servicio de calidad ayuda a corregir errores al identificar cuándo los consumidores necesitan asistencia adicional.

(Molina Tomayo , 2014) Define la calidad del servicio como la satisfacción de las expectativas de los clientes sobre cómo el servicio satisface sus necesidades, y la calidad como el conjunto de rasgos, características o comportamientos de los bienes o servicios. Ninguna calidad puede medirse evaluando o analizando los componentes del servicio recibido. Por tanto, la clasificación se realiza de forma integral, es decir, se evalúan todas las propiedades, funciones o comportamientos.

(Aniorte , 2020) Define todos los productos/servicios producidos por profesionales capacitados y utilizando procedimientos técnicos correctos, satisfaciendo las necesidades del cliente a un precio adecuado, trayendo éxito a la empresa, adhiriéndose a valores y principios éticos y la satisfacción de los empleados.

(Lopez Parra, 2014) Definido como un hábito establecido y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de los clientes con el fin de brindarles servicios convenientes, apropiados, flexibles, relevantes, útiles, oportunos, seguros y confiables incluso en circunstancias imprevistas o imprevistas. Elimine los errores para que los clientes se sientan comprendidos, atendidos, atendidos personalmente, confiables y eficientes, y sorprendidos con un valor mayor al esperado, lo que resulta en mayores ingresos y menores costos para la organización. Es una herramienta estratégica que puede proporcionar a los clientes valor agregado en comparación con las ofertas de la competencia y obtener información sobre las diferencias en la oferta general de la empresa.

2.2.2.3. Dimensión de la calidad de servicio

2.2.2.3.1. Trámites administrativos

Los trámites tienen un marco legal que los crea y los vuelve obligatorios para acceder a un derecho, cumplir con una obligación o ejercer una actividad; mientras que los otros procedimientos administrativos (OPA) pueden incluir beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación dependen de la voluntad o potestad institucional. A continuación se detallan las características de cada uno.

Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

2.2.2.3.2. Agua potable alcantarillado

Se define: “Son servicios que la comuna ofrece en el cuál tienen la obligación de mantener las redes de agua y la instalación, mientras que el servicio del alcantarillado también es un servicio que ofrece la municipalidad, teniendo como objeto ejecutar el alejamiento y a la vez disposición de las aguas servidas”. (Aukgapuri Huitocollo, 2021)

Abastecimiento de agua potable: Es aquel sistema que conduce agua para consumo humano por efecto de la gravedad o peso propio del agua, desde una captación natural ubicado en la parte alta de la localidad hacia las viviendas, a través de los diferentes componentes del sistema del agua potable.

Este sistema consta de los siguientes componentes principales: captación, línea de conducción, cámara de reunión, reservorio y sistema de cloración, línea de aducción, redes de distribución de agua potable y conexiones domiciliarias de agua potable.

Investigación (2018)

Sistema de alcantarillado: El sistema de alcantarillado estará compuesto de los siguientes componentes: conexión domiciliaria, redes de alcantarillado y colectores, cámaras de inspección (buzones) y emisor final que comunica con el sistema de tratamiento.

Este sistema tendrá como función conducir las aguas residuales generadas en cada vivienda hasta el ingreso en el sistema de tratamiento de aguas residuales (PTAR).

Investigación (2018)

2.2.2.3.3. Limpieza pública

La tarea de limpieza es recoger y transportar los desechos y desechos domésticos que genera el municipio en sus actividades diarias. (Aukgapuri, 2021,p.31).

La limpieza pública es un servicio importante ya que es una manera de reducir riesgos tanto en la salud como ambiental (universidad continental, 2019) y comprende desde la recolección hasta la disposición final de los residuos sólidos.

Los residuos sólidos son las sustancias, productos o subproductos en estado sólido o semisólido, desechados por su generador (OEFA, 2014), en otras palabras, son las sustancias o productos que ya no necesitamos pero que en ocasiones pueden ser reaprovechados. Rivera (2020)

2.2.2.3.4. Mercado

Consiste en el uso adecuado de instituciones, organizaciones e infraestructura para la realización de actividades de comercio de bienes y servicios. (Aukgapuri, 2021,p.31).

Entendemos por mercado el lugar en que asisten las fuerzas de la oferta y la demanda para realizar las transacciones de bienes y servicios a un determinado precio

También es entendida como. Los mercados son los consumidores reales y potenciales de nuestro producto. Los mercados son creaciones humanas y, por lo tanto, perfectibles.

En consecuencia, se pueden modificar en función de sus fuerzas interiores.

Es la función que vincula a consumidores, clientes y público con el mercadólogo a través de la información, la cual se utiliza para identificar y definir las oportunidades y problemas de mercado; para generar, refinar y evaluar las medidas de mercadeo y para mejorar la comprensión del proceso del mismo.

Dicho de otra manera, el estudio de mercado es una herramienta de mercadeo que permite y facilita la obtención de datos, resultados que de una u otra forma serán

analizados, procesados mediante herramientas estadísticas y así obtener como resultados la aceptación o no y sus complicaciones de un producto dentro del mercado.

2.2.2.3.5. Áreas verdes

Un área verde, por lo tanto, es un terreno que se caracteriza por la presencia de vegetación. Un bosque, una selva, un parque y un jardín son áreas verdes que pueden tener características muy distintas entre sí.

Hay áreas verdes que se desarrollan por acción natural. Otras, en cambio, son creadas por el hombre que impulsa el cultivo de las plantas con algún fin. Cabe destacar que el ser humano también incide en el desarrollo o el decrecimiento de las áreas verdes que surgieron por la naturaleza.

Hay que tener en cuenta que los cientos de miles de personas en una ciudad tienen necesidades cotidianas muy diferentes. Una de estas necesidades consiste en disfrutar de un espacio abierto con elementos del medio natural para disfrutar y relajarse.

Es ahí donde las áreas verdes pueden jugar un papel muy importante, brindando experiencias de tranquilidad fuera de sus rutinas. En un área o espacio verde es posible aprovecharla para realizar todo tipo de actividades lúdicas y recreativas

2.2.2.3.6. Seguridad Pública

La seguridad pública es un servicio que debe brindar el Estado para garantizar la integridad de todos los ciudadanos y sus bienes.

La seguridad pública implica que los ciudadanos pueden convivir en armonía, cada uno respetando los derechos individuales del otro.

El Estado es el garante de la seguridad pública y el máximo responsable a la hora de evitar las alteraciones del orden social.

En este sentido, la seguridad pública es un SERVICIO que debe ser UNIVERSAL (debe alcanzar a todas las personas) para proteger la integridad física de los ciudadanos y sus bienes.

Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (2003), define a la seguridad ciudadana como “la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos”. (p. 1).

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2005) define a la seguridad ciudadana como: “La condición personal, objetiva y subjetiva, de encontrarse libre de violencia o amenaza de violencia o despojo intencional por parte de otros. El concepto de violencia, a su vez, denota el uso o amenaza del uso de la fuerza física o psicológica con el fin de causar daño o doblegar la voluntad. Finalmente, la noción de despojo remite al acto de privar ilegítimamente de su patrimonio a una persona física o jurídica” (p.35).

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2009) define a la seguridad ciudadana como “la protección de ciertas opciones u oportunidades de todas las personas, su vida, su integridad, su patrimonio contra un tipo específico de riesgo (el delito) que altera en forma “súbita y dolorosa” la vida cotidiana de las víctimas”. (p.31).

2.2.2.3.7. Socioambiental

Un conflicto socioambiental es la situación que surge a consecuencia de los diferentes intereses y motivaciones que poseen los diferentes actores sociales involucrados en una circunstancia ambiental determinada.

Para Lund (1996) una buena gestión de los residuos debe favorecer su reciclaje y la utilización de materiales recuperados como fuente de energía o materias primas, a fin de contribuir a la preservación y uso racional de los recursos naturales. La recolección de los residuos sólidos urbanos se realiza, normalmente, mediante una combinación de los esfuerzos del sector público y del privado. Generalmente, el sector privado realiza la recolección en los establecimientos comerciales e industriales, y los gobiernos locales, a menudo, realizan u organizan la recolección en el sector doméstico

2.3. Marco Conceptual

Concurso interno. Se encuentra dirigido a los servidores públicos de la carrera administrativa de toda la administración pública.

Gestión local. Unidad básica de la organización territorial nacional y cauce directo de participación ciudadana en los asuntos públicos, institucionalización de los intereses de las respectivas comunidades y gestión autonómica.

Políticas. Política lo es todo, podemos decir que la unidad mínima para que exista la política es la de dos personas. Es decir, con que dos personas se relacionen ya hay política. Esta surgió con el fin de medir entre los conflictos que experimentan los individuos de una comunidad.

Pública. Público puede indicar todo lo que pertenece al Estado o a su administración como, por ejemplo, servicio público, transporte público, espacio público o función pública que se definen de libre acceso y conocimiento destinado para todos los ciudadanos. Lo público es lo contrario a lo privado.

Transparencia. Conjunto de medidas de información y comunicación interna y externa, de las entidades y los organismos del ámbito de la ley, de haber sido procesada de acuerdo a los principios y normas, sistemas y procedimientos establecidos.

Municipalidad. Es la institución del estado, con personería jurídica, facultad para ejercer el gobierno de un distrito o provincia, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito.

Funcionario público. “oficial Gubernamental” o “Servidor Público”, cualquier funcionario o empleado del estado o de sus entidades, incluidos los que han sido seleccionados, designados o electos para desempeñar actividades o funciones en nombre del Estado o al servicio del Estado, en todos sus niveles jerárquicos.

Gerencia municipal. La ejerce el gerente municipal, quien es el responsable de la dirección de la administración municipal.

Órgano de auditoría interna. Está bajo la jefatura de un funcionario que depende funcional y administrativamente de la Contraloría General de la República.

Procuraduría pública municipal. Es el órgano responsable de la defensa jurídica de los intereses de la municipalidad.

Oficina de asesoría jurídica. Es un órgano de asesoría en asuntos de carácter administrativo, legal y tributario que le sean solicitados; se encarga de absolver consultas sobre la aplicación e interpretación de normas municipales.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021

3.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación entre la gestión municipal en su dimensión desarrollo organizacional y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021.
- b) Existe relación entre la gestión municipal en su dimensión finanzas municipales y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021
- c) Existe relación entre la gestión municipal en su dimensión gobernabilidad democrática y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021
- d) Existe relación entre la gestión municipal en su dimensión servicios y proyectos y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021.

3.3. Variables (definición conceptual y operacional)

Gestión municipal

“Es un proceso continuo de análisis, toma de decisiones, organización y control de actividades para mejorar la formulación de políticas públicas municipales y su implementación, con el fin de ordenar el territorio y promover la calidad de vida de sus habitantes” (Parras Gallardo, 2016,p.10)

Dimensiones.

Desarrollo organizacional

Finanzas municipales

Gobernabilidad democrática

Servicios proyectos

Calidad del servicio público.

“Es la actividad organizada que efectúan las dependencias públicas y entidades de la administración públicas para satisfacer en forma uniforme, regular y permanente las necesidades colectivas de la población fundamentada esa actividad en leyes, reglamento y disposiciones administrativas que regulan su presentación”. (Quiroga, sf.)

Dimensiones

Trámites administrativos

Agua potable

Alumbrado público

Limpieza pública

Mercado

Áreas verdes

Seguridad pública

Socioambiental

Matriz de operacionalización: Gestión municipal

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | dimensión | Indicador | Instrumento | Escala de medición |
|----------------------------|---|--|---------------------------|---|--------------|--|
| Gestión municipal | “Es un proceso continuo de análisis, toma de decisiones, organización y control de actividades para mejorar la formulación de políticas públicas municipales y su implementación, con el fin de ordenar el territorio y promover la calidad de vida de sus habitantes” (Parras Gallardo, 2016,p.10) | En la gestión municipal se encuentra contemplado el estudio de desarrollo organizacional, finanzas municipales, gobernabilidad democrática, servicios y proyectos. Dicha variable fue medido a través del cuestionario de tipo escala de Likert. | Desarrollo organizacional | Capacidad de la municipalidad de operar de acuerdo a los objetivos | cuestionario | 1: Nunca 2: La mayoría de las veces 3: Algunas veces sí, algunas veces no. 4: La mayoría de las veces 5: Siempre |
| | | | | Capacidad de la municipalidad de ordenar el territorio | | |
| | | | | Capacidad de contar con personal formado adecuadamente | | |
| | | | | Capacidad de implementar sistemas mecanizados | | |
| | | | | Capacidad de implementar la equidad de género en la contratación del personal | | |
| | | | | Capacidad de potenciar y optimizar la recaudación municipal | | |
| | | | | Capacidad de manejo presupuestario | | |
| | | | | Capacidad de manejo responsable de la deuda | | |
| | | | Finanzas municipales | Capacidad administrativa financiera | | |
| | | | | Capacidad de orientar la inversión a sectores de población vulnerables | | |
| | Capacidad de ofrecer servicios municipales | | | | | |
| | Capacidad de diversificar y ampliar la inversión municipal | | | | | |
| Gobernabilidad democrática | Capacidad de interactuar con clientes y beneficiarios municipales. | | | | | |

Servicios y
proyectos

Capacidad de asegurar el saneamiento del municipio

Capacidad de contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos

Capacidad de promover la organización de la sociedad civil

Capacidad de implementar la transferencia municipal

Capacidad de promover la participación y concertación local

Capacidad de informar las normativas legales a la población

Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social

Anexo. Matriz de operacionalización: calidad de servicio público

| variables | Definición conceptual | Definición operacional | dimensiones | indicador | Instrumento | Escala de valoración |
|------------------------------|--|--|--|--|--------------------|--|
| Calidad del servicio público | “Es la actividad organizada que efectúan las dependencias públicas y entidades de la administración públicas para satisfacer en forma uniforme, regular y permanente las necesidades colectivas de la población fundamentada esa actividad en leyes, reglamento y disposiciones administrativas que regulan su presentación”. (Quiroga, sf.) | El municipio de acuerdo a las condiciones territoriales y socioeconómicas, así como de su capacidad administrativa y financiera, identifica los siguientes servicios municipales: agua potable y alcantarillado, alumbrado público, limpieza, mercados y centros de abastos, calles ,parques y jardines, seguridad ciudadana, tránsito y transporte (Castillo, 2004) | Tramites administrativas | Operatividad Trato personal | cuestionario | 1: Nunca 2: La mayoría de las veces 3: Algunas veces sí, algunas veces no. 4: La mayoría de las veces. 5: siempre. |
| | | | Agua potable y alcantarillado Alumbrado publico | Agua potable Alcantarillado Servicios del suministro | | |
| | | | Limpieza publica | Frecuencia del servicio | | |
| | | | mercados | Administración del mercado de abastos | | |
| | | | Áreas verdes | Parques y jardines | | |
| | | | Seguridad publica | Organización de la seguridad | | |
| socio ambiental | Educación Salud Promoción turística Contaminación ambiental | | | | | |

CAPITULO IV

METODOLOGIA

4.1. Método de investigación

Arnao, Rojas y Hjar (1997) “Método para el cual existen series inferiores”. En forma general, se considera con el método es un procedimiento para tratar el problema o un conjunto de problemas.

Como sabemos la metodología comprende el conjunto de métodos que se va utilizar dentro de la investigación científica.

Método científico

Bunge (2008) “El método científico es un proceso destinado a explicar fenómeno establecer relaciones entre los hechos y anunciar leyes que expliquen fenómenos físicos del mundo y permitan obtener con estos conocimientos, aplicaciones útiles al hombre”

La investigación que se desarrollará estará encajada en el método hipotético científico y el proyecto se encuentra orientado de acuerdo al método científico. (p.24).

Método hipotético deductivo

Comienza con unidades establecidas, para lograr las particularidades. (Arnao, Rojas, & Hjar, 1997 p.86)

Las investigaciones inician de un concepto previo, como dicen los metodólogos ninguna investigación pasa a formular el problema de investigación sin antes tener el conocimiento previo.

4.2. Tipo de investigación

Investigación básica

“la investigación básica solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimiento científico existentes a cerca de la realidad. Su objetivo de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que analiza para perfeccionar su contenido” (Carrasco 2005, p.43).

La investigación es básica, por que trata de describir las características importantes de la gestión municipal y la calidad del servicio público

4.3. Nivel de Investigación

Fidais (2006) Esta sección indica el tipo de investigación según el nivel o profundidad en el que se realizó la investigación. En este sentido, la investigación es exploratoria, descriptiva o interpretativa. En cualquier caso, se recomienda justificar los niveles adoptados. Además, la investigación fue correlacional por que se midieron a través de una probabilidad la asociación que tenían.

Nivel correlacional

(Vélez, 2014) Se examina los efectos de las variables, asumiendo que las variables, independiente ha ocurrido señalando efectos sobre la variable dependiente

Hernandez (2017) La investigación de diseño descriptivo correlacional describe y puede “medir el grado de relación que existen entre dos o más conceptos, categorías o

variables. Los estudios correlacionales miden dos o más variables que se pretenden ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación” con estas afirmaciones se determina que la investigación es de diseño correlacional como se observa a continuación.

4.4. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación de acuerdo a Hernández se define.

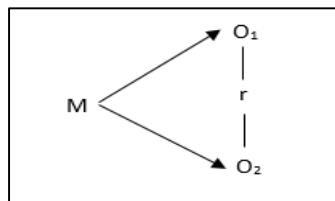
Sostiene Hernández “La estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere de una investigación y responder el planteamiento”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p..128).

Diseño no experimental

El diseño no experimental es cuando no se manipula las variables en ninguna de sus circunstancias. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlo. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p..128).

Descriptivo correlacional

Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) con respecto al diseño transaccional o transversal sostiene que: “Indagan la indecencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos”. (p.155). en la investigación realizada se ha trabajado con los datos de las encuestas de las dos variables y luego se calculó la correlación de dichas variables en probabilidades.

Esquemas:

Dinde:

M: Muestra

O₁=Variable1: Gestión municipal

O₂=Variable2: Calidad de servicio público

r= Relación de las variables de estudio

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

Mejía (2008) La población es un conjunto de personas o cosas que tiene las mismas características, además la delimitación de la población se encuentra segmentado de acuerdo al criterio del investigador. La población desde el concepto señalado puede ser grande o pequeña, es decir la población dependerá de la investigación que el investigador formule al respecto.

La población estuvo conformado por 20 directivos de la municipalidad y 30 representantes correspondientes a las juntas vecinales del distrito de Pichanaki.

Haciendo un total de población de 50 personas.

4.5.2. Muestra

Mejía (2008) Es un subconjunto de la población. Para que una parte de un conjunto sea considerada muestra, todos sus elementos deben pertenecer al conjunto. Por tanto, la

muestra debe ser una población representativa, es decir debe tener las mismas características generales que la población. Si se supone que algunos sujetos de la muestra no pertenecen a la población, no se los considera una muestra. El examen de las muestras se realiza mediante la técnica de muestreo. (p.170)..

La muestra estuvo conformado por el 100% de la población. Es decir, 20 directivos de la municipalidad y 30 representantes correspondientes a las juntas vecinales del distrito de Prichanaki. Haciendo un total de población de 50 personas.

El tipo de muestreo fue el no probabilístico. El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar. Teniendo esta consideración se ha trabajado con toda la población y el muestreo no probabilístico.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnica

De acuerdo a los estudios en metodología como (Barreto Rodriguez, 2016) define “Son procedimientos de obtención de información estructuras según criterios previos de sistematización que se efectúa con un propósito específico en la población o en sector de ella” (p.22).

En la investigación que se realizó se empleará la encuesta, pues dicha encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario

4.6.2. Instrumento

Según (Hernandez Sampieri y otros, 2016) definición el instrumento como “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p.11). En la investigación que se desarrolló se empleó como instrumento al cuestionario.

Cuestionario

(Barreto Rodriguez, 2016) Sostiene que el cuestionario es “un instrumento constituido por un conjunto de preguntas sistemáticamente elaboradas que se formulan al encuestado o entrevistado con el propósito de obtener datos de las variables consideradas en estudio” (p.23). El cuestionario que contempló en la investigación fue construido con dos variables, la primera variable sobre la gestión municipal y la calidad de servicio lo cual consta de un conjunto de ítems. Además, los ítems tienen características de la escala de Likert con cinco alternativas, es decir el cuestionario será de nivel ordinal como se indica a continuación. (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) Desacuerdo, (5) Totalmente de acuerdo. Así mismo se corrobora la escala de Likert con (Hernández, Fernández y otros 2014, p. 238)

Validez

(Hernandez Sampieri y otros, 2016) Define “La validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p.200). Para la validez de los instrumentos tanto de la Gestión municipal y de la calidad de servicio público se obtuvo por la validez de expertos.

Validez de expertos

(Hernandez Sampieri y otros, 2016) Define la validez de expertos como “Grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema” (p.204). Para la validación de los expertos se solicitó a cada uno de ellos adjuntando la ficha de validación y los resultados fueron.

Los validadores fueron profesionales en administración a las cuales se le cursó el documento acompañado con las fichas técnicas empleadas por la universidad.

Cuadro 01:

Validación por expertos respecto al instrumento: Gestión municipal.

| Apellidos y nombres | Carrera profesional | Calificación. |
|----------------------------|----------------------------|----------------------|
| Tolomeo Ventura Hurtado | Administración | Nivel Alto |
| Piñas Salinas Sulema | Administración | Nivel Alto |
| Hinostroza Enrique Edwin | Administración | Nivel Alto |

Fuente: Elaboración propia

El resultado de los validadores tuvo un nivel alto, por lo que se procedió a continuar con la validación de dicho documento.

Cuadro 02:

Validación por expertos respecto al instrumento: Calidad de servicio público.

| Apellidos y nombres | Carrera profesional | Calificación. |
|----------------------------|----------------------------|----------------------|
| Tolomeo Ventura Hurtado | Administración | Nivel Alto |
| Piñas Salinas Sulema | Administración | Nivel Alto |
| Hinostroza Enrique Edwin | Administración | Nivel Alto |

Fuente: Elaboración propia

De la misma manera que los resultados señalan una moda de nivel alto, por ello, se pasó a la confiabilidad de dichos instrumentos.

Confiabilidad

(Hernandez Sampieri y otros, 2016) Señala que la confiabilidad “Es el grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p.200). para poder comparar los resultados de la corrida de los datos se pasó plasmar la tabla estandarizada.

Cuadro N° 03.

Tabla estandarizada para el análisis de Cronbach

| Intervalos | Niveles |
|---------------|----------|
| [0.80 – 1.00[| Alta |
| [0.60 – 0.80[| Buena |
| [0.40 – 0.60[| Moderada |
| [0.20 – 0.40[| Baja |
| [0.00 – 0.20[| Muy baja |

Nota: Tabla estandarizada y elaborada por el investigador Ruiz Bolivar

En base a esta tabla se calculó la confiabilidad del instrumento y luego se realizó la corrida.

Dichos resultados deberán ser mayores que la probabilidad de 0.8 para que el instrumento sea confiable

Cuadro N° 04.

Tabla estandarizada para el análisis de Cronbach de los datos del instrumento de Gestión municipal

| Alpha Cronbach | de | Alpha Cronbach estandarizada | de | Número elementos | de |
|----------------|----|------------------------------|----|------------------|----|
| 0,979 | | 0,979 | | 36 | |

Fuente: Cálculo realizado con SPSS 26

La confiabilidad respecto del instrumento Gestión municipal es de 0.979 de probabilidad encontrándose en el nivel alto.

Cuadro N° 05.

Tabla estandarizada para el análisis de Cronbach de los datos del instrumento de Calidad de Servicio público

| Alpha Cronbach | de | Alpha Cronbach estandarizada | de | Número elementos | de |
|----------------|----|------------------------------|----|------------------|----|
| 0,944 | | 0,947 | | 16 | |

Fuente: Cálculo realizado con SPSS 26

Del mismo modo, la confiabilidad del resultado del procesamiento de la confiabilidad del instrumento es de 0, 944 de probabilidad encontrándose en el nivel alto.

Tanto la validez y la confiabilidad resultaron ser de nivel alto, es por ello se ha pasado a la aplicación de dichos instrumentos.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Porras (2022). “El análisis de datos es un proceso que consiste en inspeccionar, limpiar y transformar datos con el objetivo de resaltar información útil, para sugerir conclusiones y apoyo en la toma de decisiones” (p.17).

Los procedimientos empleados serán los siguientes.

- a. La aplicación de la técnica será en un solo momento de corte transversal y luego se construirá la base de los datos codificando los resultados.
- b. la matriz de datos tendrá el siguiente esquema.

La matriz x: Representa los datos de la gestión administrativa.

$$x = \begin{bmatrix} N^\circ & itm1 & itm2 & itm3 & \dots & itm15 \\ 1 & 1 & 3 & 4 & \dots & 5 \\ 2 & 2 & 4 & 3 & \dots & 4 \\ \dots & \dots & \dots & \dots & \dots & \dots \end{bmatrix}$$

La matriz y: Representa los datos de la calidad de servicios públicos

$$y = \begin{bmatrix} N^\circ & itm1 & itm2 & itm3 & \dots & itm15 \\ 1 & 1 & 5 & 2 & \dots & 5 \\ 2 & 3 & 4 & 5 & \dots & 4 \\ \dots & \dots & \dots & \dots & \dots & \dots \end{bmatrix}$$

c. Según (Mejía Mejía E. , 2008) “El hombre para comprender la realidad en lo general usa el lenguaje connotativo basado en su experiencia y los hombres de ciencia para comunicarse con exactitud utilizan el lenguaje denotativo” (p.25). Razón por la cual se han transformado las escalas de Likert de cinco valores a tres valores haciendo uso del Baremo.

Cuadro 06

Baremos para las variables Gestión municipal y calidad de servicio público.

| Nivel | Intervalo | Unidad de medida |
|-------|------------|------------------|
| Alto | [55 a 75] | Puntos |
| Medio | [35 a 55[| Puntos |
| Bajo | [15 a 35[| Puntos |

Fuente: Elaboración propia

Los puntajes luego de realizar la simple suma se le ubica en la tabla que corresponde para establecer el nivel.

d. Para realizar la estadística descriptiva se ha empleado las tablas y figuras acompañado de su interpretación.

e. Para probar las hipótesis se ha empleado el Rho de Spearman por tratarse de un nivel ordinal por ordinal.

4.8. Aspectos éticos de la investigación.

Los aspectos que se tuvieron en cuenta fueron.

Justicia. Los investigadores emiten juicios sólidos y considerados y toman las precauciones necesarias para garantizar que no haya prejuicios ni limitaciones de capacidad y conocimiento, y que no se toleren prácticas desleales. Además, los investigadores tratarán a los participantes de manera justa durante el proceso.

Proteger a las personas. El investigador siguió este protocolo de manera estricta y de buena fe, es decir, de manera honesta y adecuada con base en los estándares deontológicos de la profesión.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

Para realizar los resultados se ha tenido en cuenta primero el uso de la estadística descriptiva y luego la estadística inferencial, a continuación presentamos:

Tabla 01

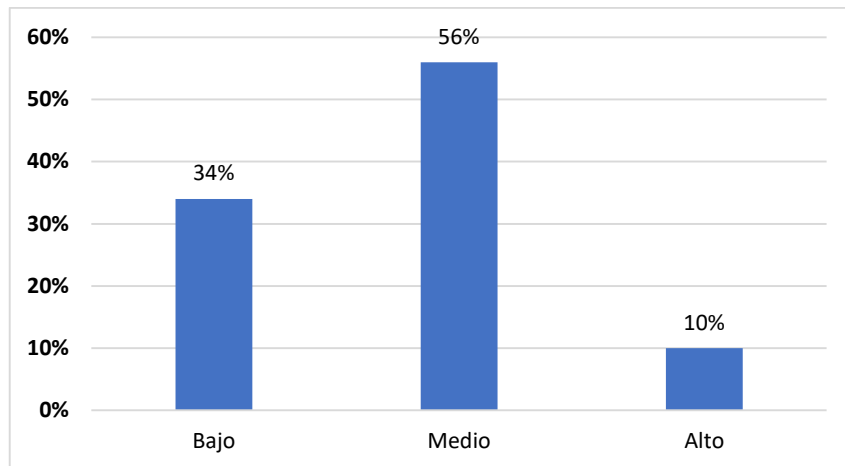
Variable Gestión municipal según los directivos y juntas vecinales en la Municipalidad Distrital de Pichanaki, 2021.

| Niveles | Frecuencia | Probabilidad | Porcentaje |
|----------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| Bajo | 17 | 0.34 | 34% |
| Medio | 28 | 0.56 | 56% |
| Alto | 5 | 0.10 | 10% |
| Total | 50 | 1.00 | 100% |

Fuente. Elaboración propia

Figura 01

Variable Gestión municipal según los directivos y juntas vecinales en la Municipalidad Distrital de Pichanaki, 2021.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la Tabla y Figura 01. En cuanto a gestión municipal, en la encuesta que se realizó a los directivos y juntas vecinales del distrito de Pichanaki, el 34% de los encuestados respondió nivel bajo, 56% nivel medio, 10% nivel alto. Esto es importante porque la administración del municipio es responsable del alcalde de identificar y atender las necesidades del municipio de Pichanaki. Por lo tanto, es importante mejorar este nivel de gobernanza.

Tabla 02

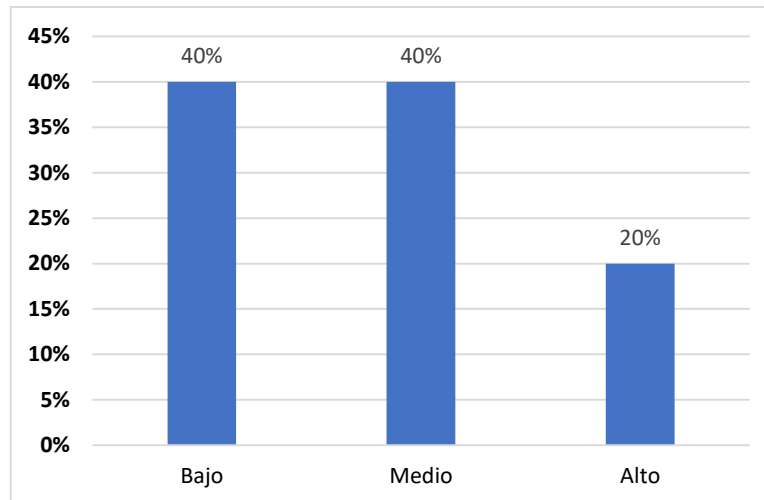
Desarrollo organizacional según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.

| Niveles | Frecuencia | Probabilidad | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|-------------|
| Bajo | 20 | 0.40 | 40% |
| Medio | 20 | 0.40 | 40% |
| Alto | 10 | 0.20 | 20% |
| Total | 50 | 1.00 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 02

Desarrollo organizacional según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.



Fuente: Elaboración propia
Interpretación

En la Tabla y Figura 02. Sobre la gestión municipal en su dimensión desarrollo organizacional, se ha realizado la encuesta a los directivos y juntas vecinales de la municipalidad distrital de Pichanaki, el 40% de las juntas vecinales encuestados percibieron el nivel bajo, el 40% el nivel medio, el 20% el nivel alto. El gobierno municipal debe registrar entre sus objetivos y metas de la administración alternativas que puedan mejorar constantemente, también debe mejorar la capacidad para implementar sistemas digitalizados, implementar la equidad de género en la contrastación del personal entre otras.

Tabla 03

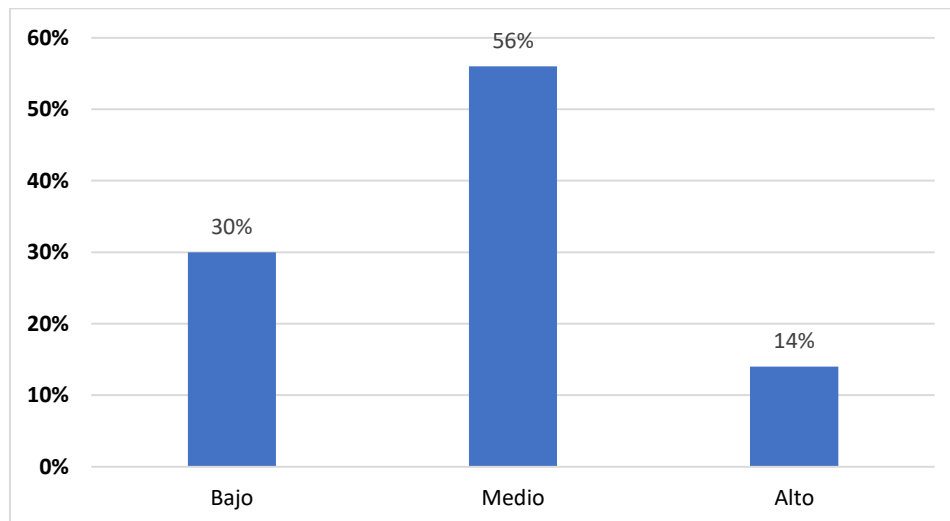
Finanzas municipales según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021.

| Niveles | Frecuencia | Probabilidad | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|-------------|
| Bajo | 15 | 0.30 | 30% |
| Medio | 28 | 0.56 | 56% |
| Alto | 7 | 0.14 | 14% |
| Total | 50 | 1.00 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 03

Finanzas municipales según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla y figura 03. Respecto a la gestión municipal en su dimensión Finanzas municipales, se ha realizado la encuesta a los directivos y juntas vecinales de la municipalidad distrital de Pichanaki, el 30% de los encuestados respondieron el nivel bajo, el 56% el nivel medio, el 14% el nivel alto. Es importante porque las finanzas municipales son vitales para lograr un flujo sustentable de recursos y lograr las condiciones necesarias para lograr una urbanización sustentable, a su vez es importante para destacar que las municipalidades son el único organismo de administración pública que tiene la obligación de autofinanciarse.

Tabla 04

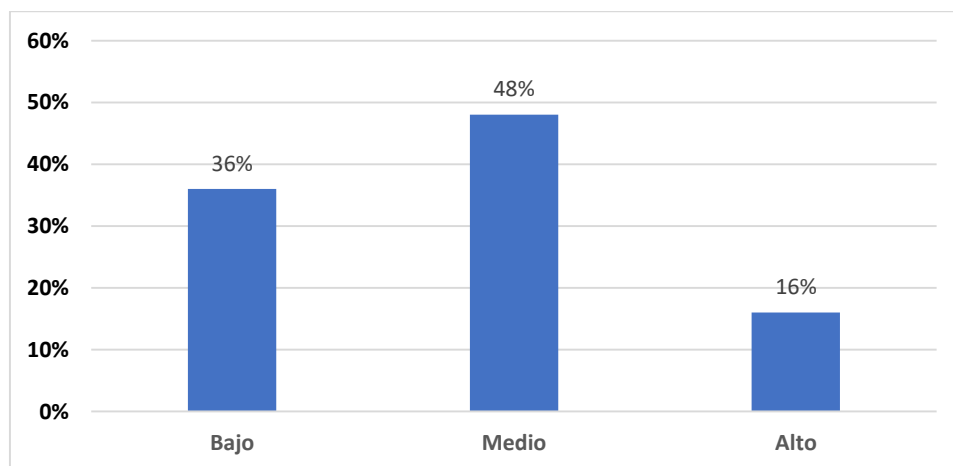
Gobernabilidad democrática según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.

| GB | Frecuencia | Probabilidad | Porcentaje |
|--------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| Bajo | 18 | 0.36 | 36% |
| Medio | 24 | 0.48 | 48% |
| Alto | 8 | 0.16 | 16% |
| Total | 50 | 1.00 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 04

Gobernabilidad democrática según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla y figura 04. Respecto a la Gobernabilidad democrática según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, el 36% de los encuestados respondieron el nivel bajo, el 48% el nivel medio, el 16% el nivel alto. La gobernabilidad democrática se ve deteriorada puesto que los encuestados perciben en un nivel bajo y medio. Es importante mejorar la gobernabilidad ya que permitirá plantear nuevas propuestas para mejorar la gobernabilidad planteadas por las autoridades en este distrito de Pichanaki, lo que permitirá lograr un mejor equilibrio con los ciudadanos.

Tabla 05

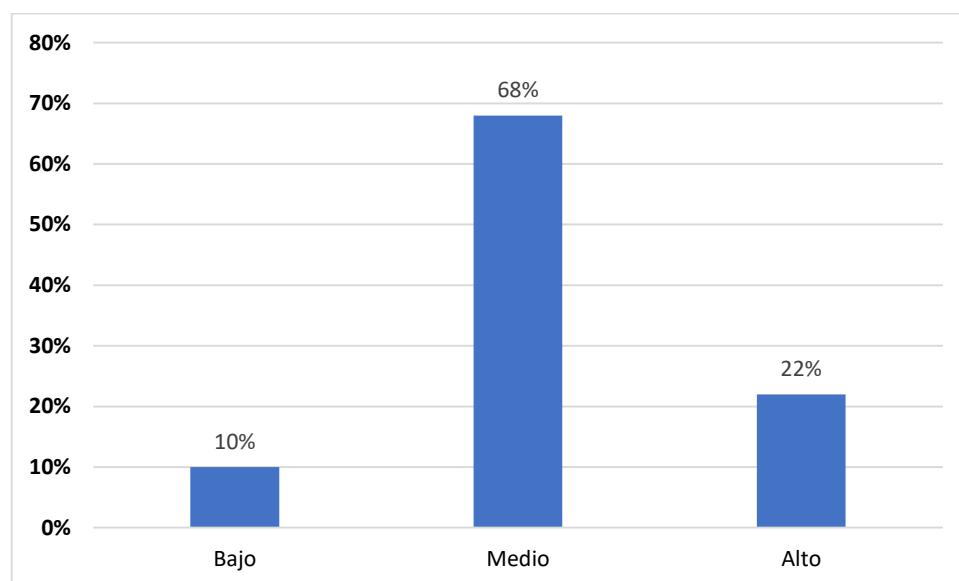
Servicios proyectos según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.

| Nivel | Frecuencia | Probabilidad | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|-------------|
| Bajo | 5 | 0.10 | 10% |
| Medio | 34 | 0.68 | 68% |
| Alto | 11 | 0.22 | 22% |
| Total | 50 | 1.00 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 05

Servicios proyectos según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla y figura 05. Respecto a los servicios proyectos según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, el 10% de los encuestados respondieron el nivel bajo, el 68% el nivel medio, el 22% el nivel alto.

Tabla 06

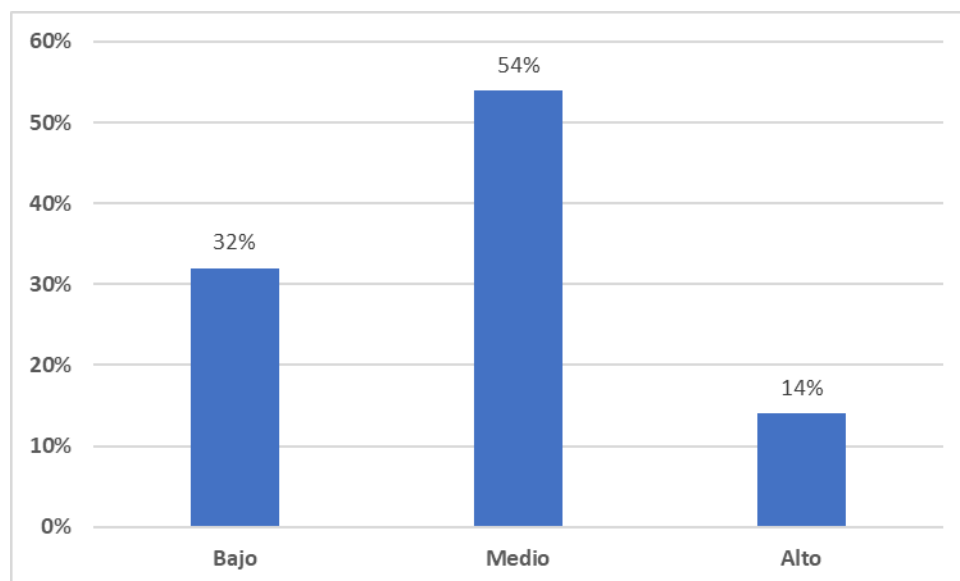
Variable Calidad de servicios públicos según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021.

| Nivel | Frecuencia | Probabilidad | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|-------------|
| Bajo | 16 | 0.32 | 32% |
| Medio | 27 | 0.54 | 54% |
| Alto | 7 | 0.14 | 14% |
| Total | 50 | 1.00 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 06

Variable Calidad de servicios públicos según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y figura 06. Respecto a la variable calidad de servicios públicos según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021., el 32% de los encuestados respondieron el nivel bajo, el 54% el nivel medio, el 14% el nivel alto.

Los servicios públicos de alta calidad son la mejor manera de construir una sociedad sostenible, justa y democrática. Los ciudadanos exigen una administración más cercana

a sus demandas y necesidades y servicios eficaces, eficientes y transparentes que simplifiquen los trámites.

Tabla 07

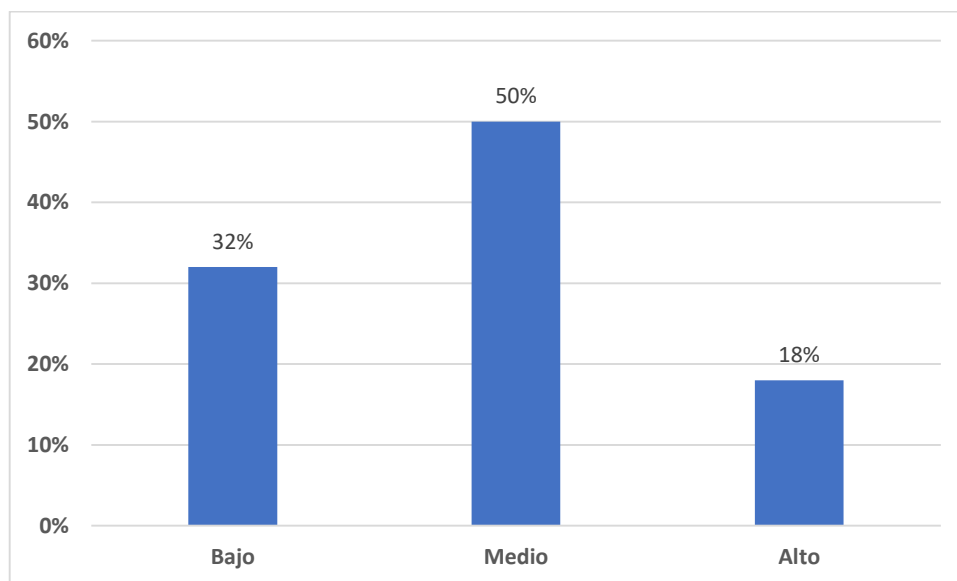
Trámites administrativos según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.

| Nivel | Frecuencia | Probabilidad | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|-------------|
| Bajo | 16 | 0.32 | 32% |
| Medio | 25 | 0.50 | 50% |
| Alto | 9 | 0.18 | 18% |
| Total | 50 | 1.00 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 07

Trámites administrativos según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla y figura 07. Respecto a los trámites administrativos según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, el 32% de los encuestados respondieron el nivel bajo, el 50% el nivel medio, el 18% el nivel alto. Los trámites administrativos radica en que la implementación eficaz de sus funciones permita a la

empresa alcanzar los objetivos establecidos empleando los recursos disponibles de una manera óptima. Por esta razón es importante mejorar el nivel de los trámites administrativos.

Tabla 08

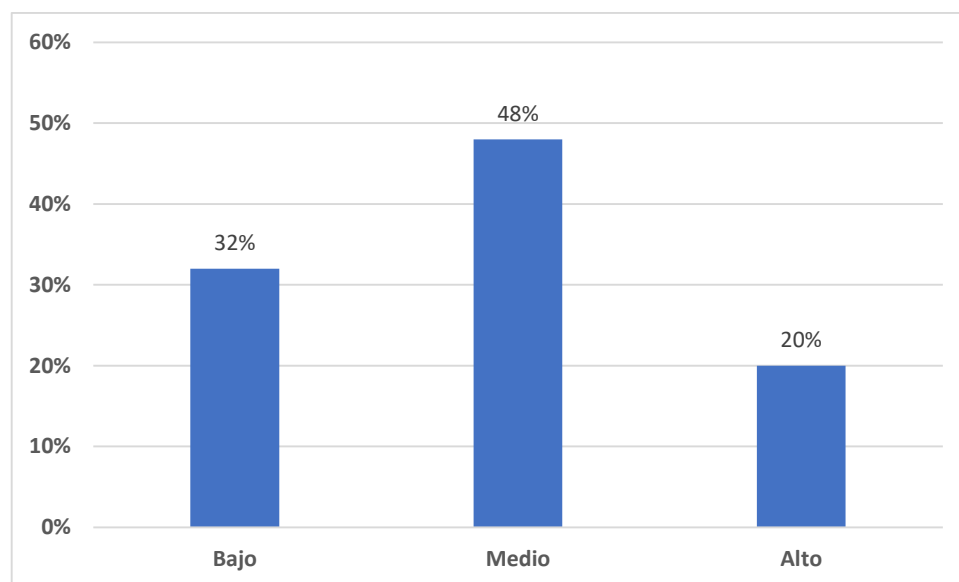
Agua potable y alcantarillado según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.

| Nivel | Frecuencia | Probabilidad | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|-------------|
| Bajo | 16 | 0.32 | 32% |
| Medio | 24 | 0.48 | 48% |
| Alto | 10 | 0.20 | 20% |
| Total | 50 | 1.00 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 08

Agua potable y alcantarillado según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla y figura 08. Respecto al agua potable y alcantarillado según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, el 32% de los encuestados

respondieron el nivel bajo, el 48% el nivel medio, el 20% el nivel alto. El agua potable es muy importante puesto que nos ayuda a estar sanos, a hacer la digestión, mantiene la musculatura en buen estado. Por otro lado, el abastecimiento del agua potable supone llevar el agua potable hasta los domicilios de la población.

Tabla 09

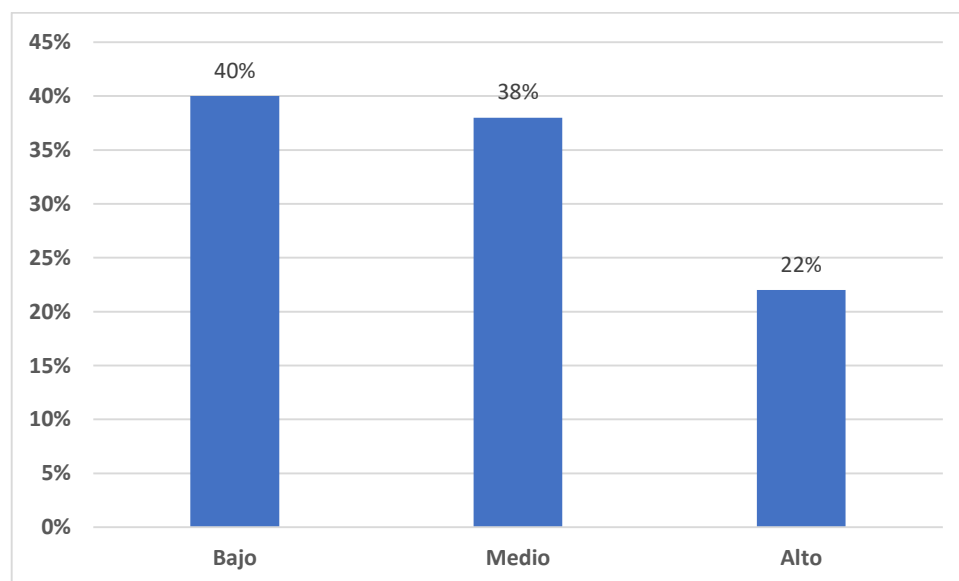
Alumbrado público según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.

| Niveles | Frecuencia | Probabilidad | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|-------------|
| Bajo | 20 | 0.40 | 40% |
| Medio | 19 | 0.38 | 38% |
| Alto | 11 | 0.22 | 22% |
| Total | 50 | 1.00 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 09

Alumbrado público según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y figura 09. Respecto al alumbrado público según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, el 40% de los encuestados respondieron el nivel bajo, el 38% el nivel medio, el 22% el nivel alto. El alumbrado público proporciona seguridad a los peatones y visibilidad a los conductores de vehículos. La luz es esencial para el desarrollo social y económico de la población, que cuando se usa de manera eficiente y racional, el alumbrado público favorece a la ciudad de muchas maneras. Por estas razones es muy importante mejorar el alumbrado público.

Tabla 10

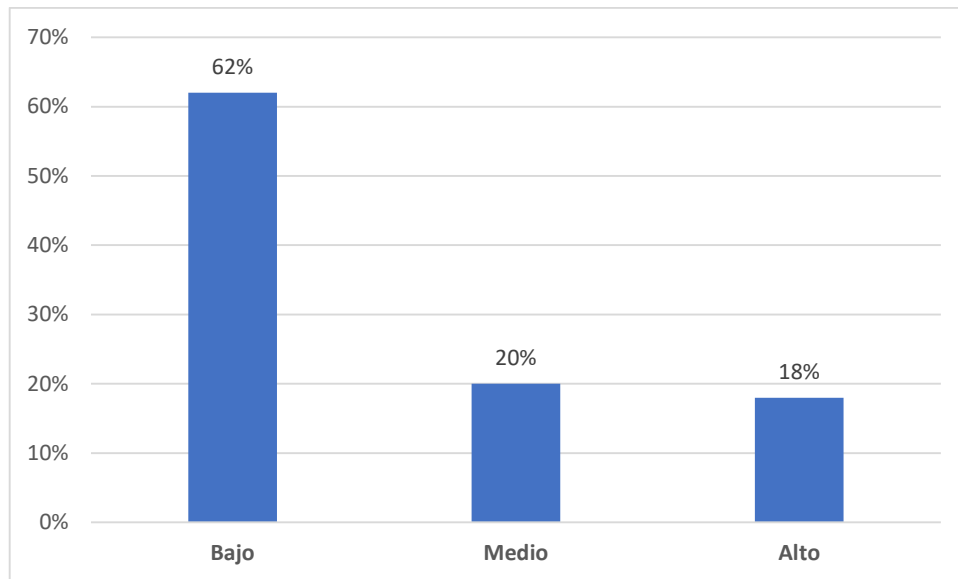
Limpieza pública según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.

| Nivel | Frecuencia | Probabilidad | Porcentaje |
|--------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| Bajo | 31 | 0.62 | 62% |
| Medio | 10 | 0.20 | 20% |
| Alto | 9 | 0.18 | 18% |
| Total | 50 | 1.00 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Limpieza pública según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y figura 10. Respecto a la limpieza pública según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, el 62% de los encuestados respondieron el nivel bajo, el 20% el nivel medio, el 18% el nivel alto.

Tabla 11

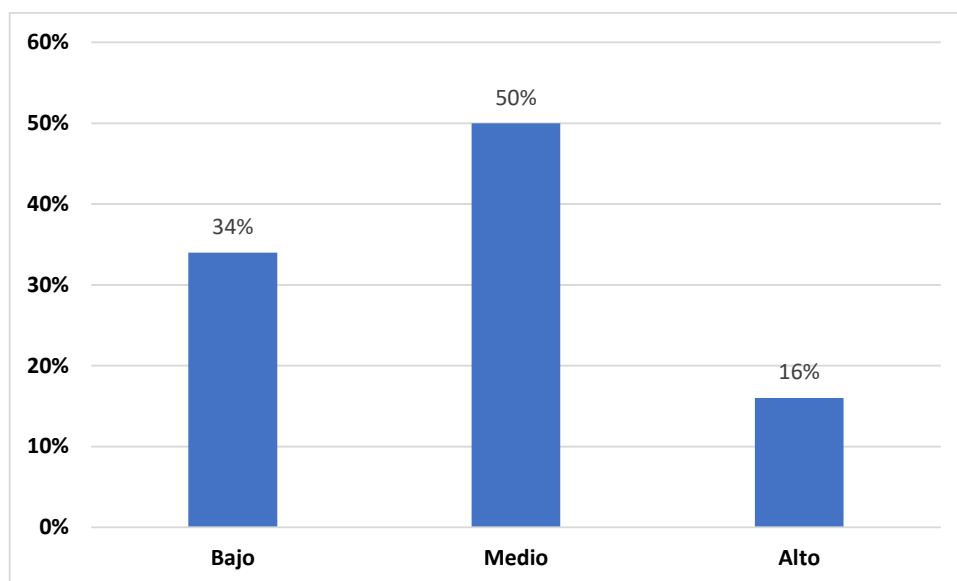
Mercado según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.

| Mercado | Frecuencia | Probabilidad | Porcentaje |
|----------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| Bajo | 17 | 0.34 | 34% |
| Medio | 25 | 0.50 | 50% |
| Alto | 8 | 0.16 | 16% |
| Total | 50 | 1.00 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Mercado según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y figura 11. Respecto al mercado según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, el 34% de los encuestados respondieron el nivel bajo, el 50% el nivel medio, el 16% el nivel alto.

Tabla 12

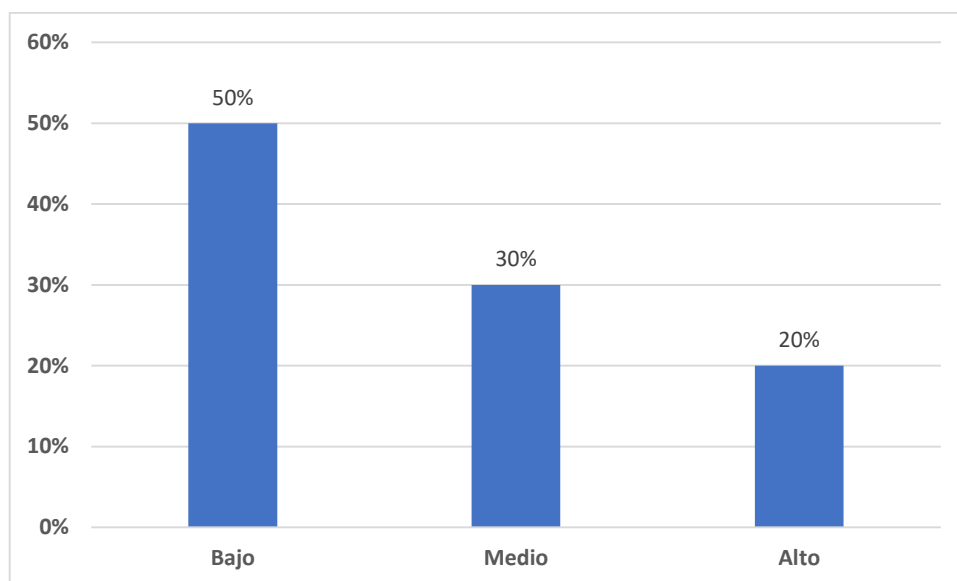
Áreas verdes según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.

| Arev | Frecuencia | Probabilidad | Porcentaje |
|--------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| Bajo | 25 | 0.50 | 50% |
| Medio | 15 | 0.30 | 30% |
| Alto | 10 | 0.20 | 20% |
| Total | 50 | 1.00 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Áreas verdes según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y figura 12. Respecto a las áreas verdes según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, el 50% de los encuestados respondieron el nivel bajo, el 30% el nivel medio, el 20% el nivel alto.

Tabla 13

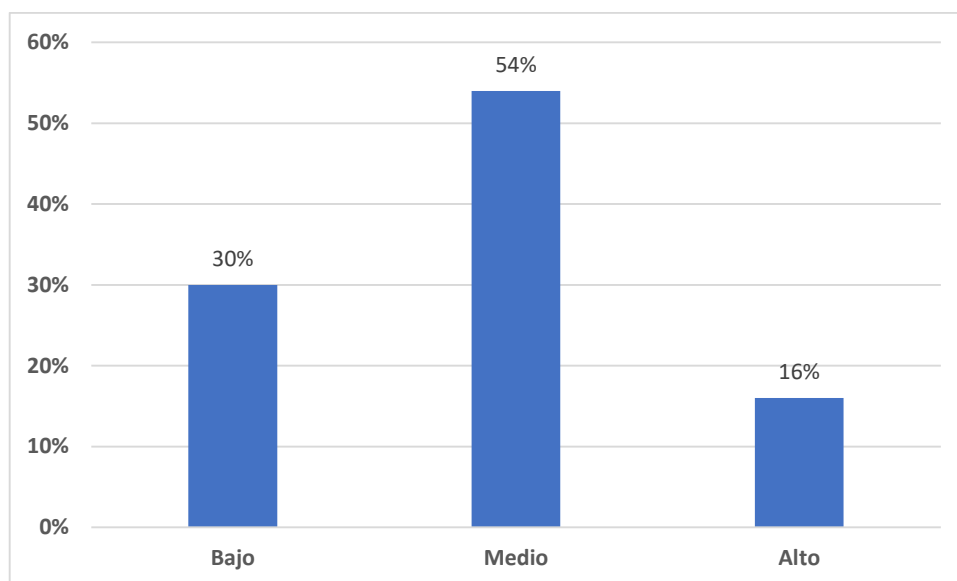
Seguridad pública según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.

| Nivel | Frecuencia | Probabilidad | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|-------------|
| Bajo | 15 | 0.30 | 30% |
| Medio | 27 | 0.54 | 54% |
| Alto | 8 | 0.16 | 16% |
| Total | 50 | 1.00 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

Seguridad pública según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y figura 13. Respecto a la seguridad pública según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, el 30% de los encuestados respondieron el nivel bajo, el 54% el nivel medio, el 16% el nivel alto

Tabla 14

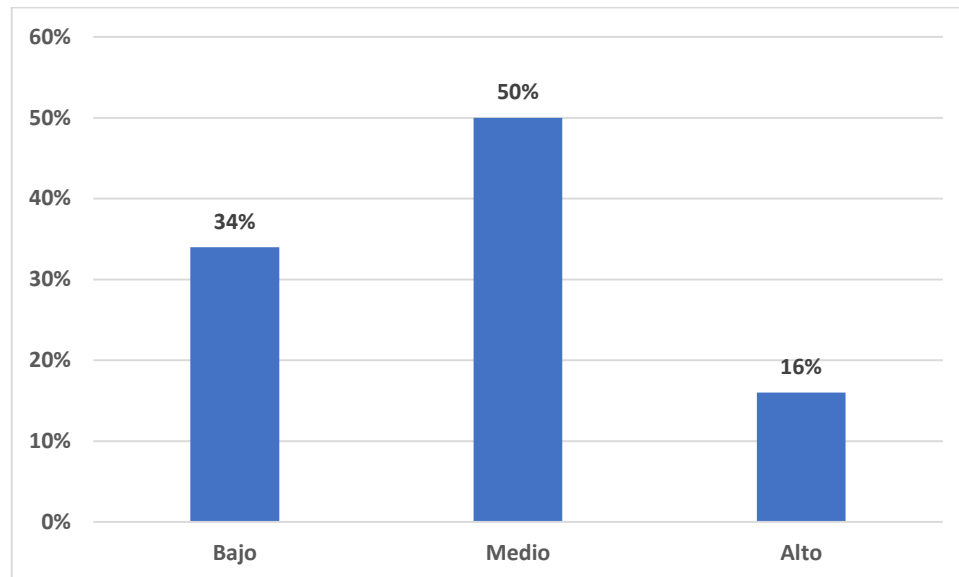
Socio ambiental según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.

| Nivel | Frecuencia | Probabilidad | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|-------------|
| Bajo | 17 | 0.34 | 34% |
| Medio | 25 | 0.50 | 50% |
| Alto | 8 | 0.16 | 16% |
| Total | 50 | 1.00 | 100% |

Nota: Elaboración propia

Figura 14

Socio ambiental según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2022.



Interpretación

En la tabla y figura 14. Respecto a la Socio ambiental según los directivos y juntas vecinales en la municipalidad distrital de Pichanaki, el 34% de los encuestados respondieron el nivel bajo, el 50% el nivel medio, el 16% el nivel alto.

5.2. Contrastación de hipótesis

De acuerdo a los estadísticos no paramétricos más utilizados, es el coeficiente de asociación lineal que utiliza los rangos, número de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos (Santander 2004, p.1). teniendo en cuenta estos supuestos se emplearán en Rho de Spearman y en función de ello se planteó las hipótesis.

Además, para comparar los resultados del coeficiente de correlación se basará en la tabla estandarizada, como sigue.

Cuadro 01: Grado de correlación según coeficiente de correlación.

| Rango | Relación |
|--------------|-----------------------------------|
| 0.00 | No existe correlación |
| 0.01 a 0.10 | Correlación positiva débil |
| 0.11 a 0.50 | Correlación positiva media |
| 0.51 a 0.75 | Correlación positiva considerable |
| 0.76 a 0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| 0.01 a 1.00 | Correlación perfecta positiva |

Fuente: elaboración propia, basada en Hernández Sampieri y Fernández Collao, 1998.

5.2.1. Contrastación de Hipótesis General

Paso 01. Formulación de las hipótesis

Ho. No existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021

$$H_o: \rho_{phi} = 0$$

H₁. Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021

$$H_1: \rho_{phi} \neq 0$$

Paso 02. Nivel de significancia

Alpha = 0.05

Paso 03. Estadístico de prueba

Como los instrumentos de cada una de las variables provienen de una escala de Likert de cinco niveles y también la investigación es de corte transversal, entonces se empleó el estadístico de Rho de Spearman.

Paso 04. Cálculos

Para realizar los cálculos se ha recorrido al programa SPSS 26.

| Correlación | | Gestión municipal | Calidad de Servicio Público |
|-----------------------------|-------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión municipal | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,377** |
| | | N | 50 |
| Calidad de servicio público | | Coeficiente de correlación | ,377** |
| | | Sig. (bilateral) | ,007 |
| | | N | 50 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Cuando $p\text{-Valor} < \text{Alpha}$, se rechaza la hipótesis nula,

Si $p\text{-Valor} \geq \text{Alpha}$ se acepta la hipótesis nula.

De acuerdo a los resultados el $p\text{-Valor}$ (0.007) que significa que es menor al nivel de confianza por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Paso 04. Decisión

Se determinó que existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021, con $p\text{-Valor}$ (0.007) y $\text{Alpha} = 0.05$; además, la correlación es positiva media con el coeficiente de correlación de 0.377.

5.2.2. Contratación de Hipótesis Especifico 01

Paso 01. Formulación de las hipótesis

H_0 . No existe relación entre la gestión municipal en su dimensión desarrollo organizacional y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021.

$$H_0: \rho_{phi} = 0$$

H_1 . Existe relación entre la gestión municipal en su dimensión desarrollo organizacional y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021

$$H_1: \rho_{phi} \neq 0$$

Paso 02. Nivel de significancia

Alpha = 0.05

Paso 03. Estadístico de prueba

Como los instrumentos de cada una de las variables provienen de una escala de Likert de cinco niveles y también la investigación es de corte transversal, entonces se empleó el estadístico de Rho de Spearman.

Paso 04. Cálculos

Para realizar los cálculos se ha recorrido al programa SPSS 26.

| Correlación | | Desarrollo organizacional | Calidad de servicio público |
|--------------------|-----------------------------|----------------------------------|------------------------------------|
| Rho de Spearman | Desarrollo organizacional | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,316* |
| | | N | 50 |
| | Calidad de servicio público | Coefficiente de correlación | ,316* |
| | | Sig. (bilateral) | ,025 |
| | | N | 50 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Cuando $p\text{-Valor} < \text{Alpha}$, se rechaza la hipótesis nula,

Si $p\text{-Valor} \geq \text{Alpha}$ se acepta la hipótesis nula.

De acuerdo a los resultados el $p\text{-Valor}$ (0.025) que significa que es menor al nivel de confianza por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Paso 04. Decisión

Se estableció que existe relación entre la gestión municipal en su dimensión desarrollo organizacional y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021, con $p\text{-Valor}$ (0.025 y $\text{Alpha} = 0.05$; además, la correlación es positiva media con el coeficiente de correlación de 0.316.

5.2.3. Contratación de Hipótesis Especifico 02

Paso 01. Formulación de las hipótesis

H_0 . No existe relación entre la gestión municipal en su dimensión finanzas municipales y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021.

$$H_0: \rho_{phi} = 0$$

Paso 04. Decisión

Se estableció que existe relación entre la gestión municipal en su dimensión finanzas municipales y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021, con p-Valor (0.008 y Alpha = 0.05; además, la correlación es positiva media con el coeficiente de correlación de 0.369.

5.2.4. Contrastación de Hipótesis Especifico 03**Paso 01. Formulación de las hipótesis**

Ho. No existe relación entre la gestión municipal en su dimensión gobernabilidad democrática y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021.

$$H_0: \rho_{phi} = 0$$

H₁. Existe relación entre la gestión municipal en su dimensión gobernabilidad democrática y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021..

$$H_1: \rho_{phi} \neq 0$$

Paso 02. Nivel de significancia

Alpha = 0.05

Paso 03. Estadístico de prueba

Como los instrumentos de cada una de las variables provienen de una escala de Likert de cinco niveles y también la investigación es de corte transversal, entonces se empleó el estadístico de Rho de Spearman.

Paso 04. Cálculos

Para realizar los cálculos se ha recorrido al programa SPSS 26.

| Correlaciones | | Gobernabilidad democrática | de | Calidad del servicio público |
|-----------------|------------------------------------|----------------------------------|--------|---------------------------------------|
| Rho de Spearman | Gobernabilidad democrática | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,437** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | | N | 50 | 50 |
| | Calidad del servicio público | Coeficiente de correlación | ,437** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | | N | 50 | 50 |

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Cuando $p\text{-Valor} < \text{Alpha}$, se rechaza la hipótesis nula,

Si $p\text{-Valor} \geq \text{Alpha}$ se acepta la hipótesis nula.

De acuerdo a los resultados el $p\text{-Valor}$ (0.002) que significa que es menor al nivel de confianza por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Paso 04. Decisión

Se estableció que existe relación entre la gestión municipal en su dimensión gobernabilidad democrática y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021, con $p\text{-Valor}$ es 0.002 y $\text{Alpha} = 0.05$; además, la correlación es positiva media con el coeficiente de correlación de 0.437.

5.2.5. Contratación de Hipótesis Especifico 04

Paso 01. Formulación de las hipótesis

Ho. No existe relación entre la gestión municipal en su dimensión servicios y proyectos y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021.

$$H_0: \rho_{phi} = 0$$

H1. Existe relación entre la gestión municipal en su dimensión servicios y proyectos y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021.

$$H_1: \rho_{phi} \neq 0$$

Paso 02. Nivel de significancia

Alpha = 0.05

Paso 03. Estadístico de prueba

Como los instrumentos de cada una de las variables provienen de una escala de Likert de cinco niveles y también la investigación es de corte transversal, entonces se empleó el estadístico de Rho de Spearman.

Paso 04. Cálculos

Para realizar los cálculos se ha recorrido al programa SPSS 26.

| Correlaciones | | Servicios y proyectos | Calidad de servicio público |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | Servicios y proyectos | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,705** |
| | | N | 50 |
| Calidad de servicio público | Calidad de servicio público | Coefficiente de correlación | ,705** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 50 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Cuando $p\text{-Valor} < \text{Alpha}$, se rechaza la hipótesis nula,

Si $p\text{-Valor} \geq \text{Alpha}$ se acepta la hipótesis nula.

De acuerdo a los resultados el $p\text{-Valor}$ (0.000) que significa que es menor al nivel de confianza por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Paso 04. Decisión

Se restableció que existe relación entre la gestión municipal en su dimensión servicios y proyectos y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021, con $p\text{-Valor}$ es 0.000 y $\text{Alpha} = 0.05$; además, la correlación es positiva muy fuerte y el coeficiente de correlación de 0.705.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Hipótesis general

Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021

De acuerdo a las investigaciones realizadas según (Cuellar Camarena, 2022) en su investigación titulado “Gestión Municipal y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Caleta de Carquín”.concluye la conclusión arribada fue: Es claro que el valor del nivel de significancia es 0.000 y el grado de correlación según el valor alcanzado que es 0.551 se considera positivo, directo y moderado. Por tanto, se afirma que la gestión municipal está directamente relacionada con la calidad. Por lo tanto, se sostiene que la administración del gobierno local está directamente relacionada con la calidad del servicio en el municipio de Caleta de Carquín. (p.62). de la misma manera (Cruz Aguilar, 2022) en la investigación cuyo título “Gestión municipal y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Abancay 2021” llegó a la siguiente conclusión: existe una relación significativa entre la eficacia de la gestión municipal y la calidad del servicio en la Provincia de Abancay 2021.2. Según los resultados de la investigación existe una relación significativa entre la eficiencia en la gestión municipal y la calidad de servicio en la Provincia de Abancay 2021. Según los resultados de la investigación existe una relación significativa entre las finanzas en la gestión municipal y la calidad del servicio en la Provincia de Abancay 2021.4. Según los resultados de la investigación existe una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Provincia de Abancay 2021. (p.7). Así mismo, de acuerdo a la teoría (Vicente, 1990) define gestión como “creación y mantenimiento de un medio laboral donde los individuos, trabajando en grupos, puedan realizar misiones y objetivos específicos”

(p.54).concuerta con (Huaynate Piscoya, 2017) define gestión como “un conjunto de procesos y/o actividades conducentes al logro de un propósito, que implica un proceso permanente de planeación, ejecución y evaluación de la acción, en función de los objetivos metas del Plan de desarrollo de la entidad territorial” (p.18). por lo tanto, la gestión es un conjunto de acciones que permiten la realización de una o un conjunto de actividades.

Los resultados arribados fueron: En la tabla y figura 01. Respecto a la gestión municipal, se ha realizado la encuesta a los directivos y juntas vecinales de la municipalidad distrital de Pichanaki, el 34% de los encuestados respondieron el nivel bajo, el 56% el nivel medio, el 10% el nivel alto. Es importante porque la gestión municipal se ocupa de guiar u orientar la detección y satisfacción de las necesidades del municipio de Pichanaki. .por ello, es importante mejorar dicho nivel de la gestión. Y finalmente se corroboró las hipótesis de acuerdo al objetivo. Se determinó que existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021, con p -Valor (0.007) y $\text{Alpha} = 0.05$; además, la correlación es positiva media con el coeficiente de correlación de 0.377. con estas consideraciones decimos que la investigación es científica.

Existe relación entre la gestión municipal en su dimensión desarrollo organizacional y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021.

En la investigación realizada por (Toscano Calderon & Salazar Mallqui, 2020) en su investigación: “La gestión en la municipalidad y el desarrollo local en el distrito de Yanacancha, Provincia de Pasco en el periodo 2018 – 2019” tuvo como resultados. El 3% de los trabajadores consideraron que el nivel es bajo, el 78% indicaron nivel medio y el 19% afirman nivel alto respecto a la gestión municipal. La cual concluye: se

identificó que existe una relación directa y significativa entre la gestión municipal y el desarrollo local del distrito de la municipalidad de Yanacancha, a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman que fue 0.671 con p-valor de 0.00 y alfa de 0.05. Por otro lado, de acuerdo a la teoría señala: a través de estas áreas se realizan el proceso de planificación que son destinados al cambio de actitudes, comportamientos, valores, y otras, en la estructura de la entidad, esto a modo de adaptación a las nuevas tecnologías y problemas y ciertos desafíos que pueden presentarse durante la gestión (Yarin Mora, 2021, p.57). en la investigación desarrollado se arribó a la siguiente conclusión: En la tabla y figura 02. Respecto a la gestión municipal en su dimensión de desarrollo organizacional, se realizó una encuesta entre directivos del Distrito de Pichanak y municipios aledaños, el 40% respondió baja, el 40% moderada y el 20% alta. nivel El gobierno de la ciudad debe registrar la mejora continua de la gestión como uno de sus objetivos y tareas, y también debe mejorar su capacidad para implementar sistemas digitalizados, implementar la equidad de género en la contrastación del personal entre otras; así mismo, se estableció que existe relación entre la gestión municipal en su dimensión desarrollo organizacional y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021, con p -Valor (0.025 y Alpha = 0.05; además, la correlación es positiva media con el coeficiente de correlación de 0.316 . con estas afirmaciones se corroboró la investigación.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021, con p -Valor (0.007) y $\text{Alpha} = 0.05$; además, la correlación es positiva media con el coeficiente de correlación de 0.377, el 34% de los encuestados señalaron que la gestión municipal es bajo, el 56% medio y el 10% nivel alto respectivamente. Por lo tanto, la mayoría sostiene que la gestión municipal se encuentra en el nivel medio.
2. Se estableció que existe relación entre la gestión municipal en su dimensión desarrollo organizacional y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021, con p -Valor (0.025) y $\text{Alpha} = 0.05$; además, la correlación es positiva media con el coeficiente de correlación de 0.316. con respecto al desarrollo organizacional el 40% de los directivos y juntas vecinales calificaron el nivel bajo y medio respectivamente y el 20% de nivel alto. Por lo tanto, hay solo un menor porcentaje que sostiene que el desarrollo organizacional es alto.
3. Se estableció que existe relación entre la gestión municipal en su dimensión finanzas municipales y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021, con p -Valor (0.008) y $\text{Alpha} = 0.05$; además, la correlación es positiva media con el coeficiente de correlación de 0.369; con respecto a las finanzas municipales el 30% de los directivos y juntas vecinales sostienen que se encuentran en el nivel bajo, el 56% en el nivel medio y el 14% en el nivel alto. Consiguientemente solo un porcentaje minoritario se encuentra en el nivel alto.

4. Se estableció que existe relación entre la gestión municipal en su dimensión gobernabilidad democrática y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021, con p -Valor es 0.002 y $\text{Alpha} = 0.05$; además, la correlación es positiva media con el coeficiente de correlación de 0.437.
5. El 365 de los encuestados respondieron el nivel bajo, el 48% sostiene el nivel medio y el 165 el nivel alto. Por consiguiente, la mayoría de los directivos y las juntas vecinales señalaron que la gobernabilidad democrática se encontró en el nivel medio.
6. Se restableció que existe relación entre la gestión municipal en su dimensión servicios y proyectos y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021, con p -Valor es 0.000 y $\text{Alpha} = 0.05$; además, la correlación es positiva muy fuerte y el coeficiente de correlación de 0.705. la mayoría de los encuestados respondieron que los proyectos se encuentran en un nivel medio con el 68% y solo el 22% se encontró en el nivel alto.

RECOMENDACIONES

En Mérito a los resultados del estudio se recomienda los siguientes:

- 1) Para mejorar la administración de la ciudad, se recomienda ofrecer capacitación continua a los socios, que permita fortalecer las competencias y habilidades necesarias; Para lograrlo es necesario implementar un programa de entrenamiento personal basado en la calidad del servicio..
- 2) Se recomienda fomentar siempre el trabajo en equipo para realizar análisis sobre el desarrollo organizacional con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Pichanaki.
- 3) Sería recomendable estudiar la probable ampliación de las modalidades crediticias, abriéndoles al mercado de capitales en conjunto. En particular debe evaluarse la posibilidad de colocar bonos municipales.
- 4) Realizar capacitaciones a los funcionarios sobre la gobernabilidad democrática teniendo en cuenta las áreas de calidad democrática, gestión del sector público y políticas públicas para la cohesión social, y el estado de derecho y derechos humanos.
- 5) Los colaboradores deben esforzarse en comprender las necesidades actuales y futuras de los usuarios, en satisfacer sus requisitos, y esforzarse en cumplir sus expectativas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida Mendez, W. (2018). *Rol de la Gestión Pública Municipal en el desarrollo*. Tesis, Universidad Federal de Vigosa - Campos Vigosa, Biblioteca Central de universidades.
- Alvarado Chiquillo, J. C. (2018). *Aplicación del modelo de evaluación de calidad SERVQUAL y establecimiento de medidas de intervención para la empresa COOsalud EPS - S Sucursal Boyaca*. Tesis, Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia, Ingeniería Industrial.
- Andina Valenciaga, W., & Basandre, J. (2000). *Inversión social*.
- Arellano, D., & Cabrero, E. (2018). *La Nueva Gestión Pública y su teoría de la organización*.
http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.XIV_NoIII_2dosem/06ARELLANO.pdf
- Arnao Quispe, J., Rojas Torres, J., & Hijar Guzmán, J. (1997). *Metodología de la investigación*. Huacho-perú, Perú: Profdosa.
- Aukgapuri Huitoccollo, E. (2021). *La gestión municipal y su influencia en la calidad de servicio público en la Municipalidad Provincial de Cusco 2020*. Tesis, Universidad Tecnológica de Los Andes, Escuela profesional de contabilidad.
- Barreto Rodriguez, C. (2016). *Estadísticas básicas aplicaciones*. Chinbote: Uladech.
Retrieved 05 de abril de 2021.

- Boutckear, P. y. (2012). *La Nueva Gestión Pública: algunas precisiones para su abordaje conceptual INAP DEL* pp.9. Serie I Buenos Aires.
- Bunge, M. A. (2008). *La investigación científica* (ariel ed.). (Ariel, Ed.) Argentina, Argentina: McGrawHill. Retrieved 5 de abril de 2021, from <https://docs.google.com/file/d/0B-pFtbHtL-qKamRsR1p6aUo0TVE/edit>
- Camou, A. (2019). *Gobernabilidad, en Léxico de la Política*. Mexico: FLACSO-FCE-CONACYT.
- Castilla, M. M. (2002). *Observaciones de políticas públicas*. bogota. Retrieved 11 de enero de 2022, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6367/Huaynate_PA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cerquin Sánchez, M. L. (2020). *Gestión pública y su influencia en la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de Chota Cajamarca 2019*. Tesis, Universidad de cajamarca, Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas Carrera Profesional de Administración de Empresas.
- Cruz Aguilar, O. (2022). *Gestión municipal y calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay 2021*. Artículo científico, Llamakasun, Revista de investigación Científica y Tecnológica, Perú. Retrieved 16 de Febrero de 2023.
- Cuellar Camarena, W. I. (2022). *Gestión Municipal y Calidad de servicio en la municipalidad distrital de Caleta de carquín*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en gestión pública, Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión, Escuela de posgrado, Huacho. Retrieved 16 de Febrero de 2023, from <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6709/TESIS%20>

CUELLAR%20CAMARENA%20WILHELM%20IVAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Diaz jimenez, M., & Saltos Moraira, A. D. (2022). *Análisis de la Gestión Municipal a través de los informes de rendición de cuentas de la Municipalidad de Guayaquil durante el periodo 2016 - 2020*. Tesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de jurisprudencia, ciencias sociales y políticas.

Diego Arnaldo, A. A., & Renzo Andres, B. S. (2021). *Gestión Municipal y calidad de servicio público, en una municipalidad distrital, 2021*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en administración, Universidad Cesar Vallejo, Escuela profesional de administración, Lima. Retrieved 08 de Enero de 2023.

Guaigua Sulqui, A. I. (2022). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de desentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. tesis, Universidad técnica de Abanto, Facultad de contabilidad y auditoria. Retrieved 16 de febrero de 2023, from <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/29197>

Hernandez Sampieri, R., Fernandez collado, C., & Baptista Lucio, P. (2016). *Metodología de la investigación* (Vol. 736). (6. Edición, Ed.) México, México: McGrawhill. Retrieved 2021.

Hernández, J. A., Gallarzo, M., & Espinoza, J. (2021). *Desarrollo organizacional*. Pearson. https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/3_Desarrollo-organizacional.pdf

Huaynate Piscocoya, A. (2017). *La Gestión municipal y la seguridad ciudadana en el distrito de Lince, 2016*. Lima. Retrieved 11 de enero de 2022, from

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6367/Huaynate_PA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huaynate Piscocoya, A. (2017). *La Gestión municipal y la seguridad ciudadana en el distrito de Lince, 2016*. Lima. Retrieved 11 de enero de 2022, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6367/Huaynate_PA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lopez Vera, K. L., & Chavez Santana, T. (2022). *Evaluación de la calidad del servicio que brinda el GAD Municipal del cantón San Vicente dentro del área del turismo*. Calceta: ESPAM MFL. <http://repositorio.esпам.edu.ec/handle/42000/1906>

López, B. D., & Falvy, B. D. (2017). *Gestión Municipal y Participación Ciudadana en el Centro Poblado La Minka - Distrito de Supe, 2017*. UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, Licenciada en Sociología, huacho. Retrieved 11 de enero de 2022, from http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/795/TFCS_ASIS.pdf?sequence=7&isAllowed=y

Matilde, P. R. (2018). *Gestión municipal y desarrollo local de la Provincia de Chupaca del Departamento de Junín – 2016*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Retrieved 12 de enero de 2022, from https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5237/T010_19870901_M.pdf?sequence=1

Matos Huaman, M. (2022). *Relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Jesús maría, 2020*. Tesis, Universidad Señor de Sipán, Escuela académico profesional de administración, Pimentel - Perú. Retrieved 08 de Enero de 2023.

Mejía Mejía, E. (2008). *La investigación científica en educación*. Lima: UNMSM.
Retrieved 20 de Mayo de 2021.

Ortíz M, R. (2020). Influencia de la gestión del tiempo en la ejecución de obras públicas de la Gerencia de la Infraestructura de la municipalidad distrital de Cajamarca.

Parales Hidalgo, M. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipal provincial de Ica, 2018*. tesis, Universidad cesar vallejo , Escuela de posgrado, Perú. Retrieved 19 de Abril de 2021, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38126/perales_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Revista LP Derecho. (2023). <https://lpderecho.pe/que-es-gestion-publica-municipal/>

Toscano Calderon, Y. L., & Salazar Mallqui, L. G. (2020). *La gestión en la municipalidad y el desarrollo local en el distrito de Yanacancha, Provincia de Pasco en el periodo 2018 - 2019*. Tesis para optar el título profesional de economista, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de ciencias económicas y contables. Retrieved 8 de Enero de 2023.

Vélez, W. I. (2014). *Diseño del desarrollo del proyecto de investigación*. Trujillo, Perú.
Retrieved 07 de Abril de 2021.

Vicente, O. (1990). Gestión publica conceptos y métodos. (15), 15. Retrieved 11 de enero de 2022, from <https://www.upf.edu/documents/2984046/2986000/RevAstEc95.pdf/2369355c-c5b7-4f68-a3f7-51f50f500831>

Vidalon Palomino, E. N. (2019). *Gestión municipal y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de San Martin de Porres, 2019*. Universidad César

Vallejo, Maestro en Gestión Pública, Lima. Retrieved 11 de enero de 2022, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40442/Vidalon_%20PEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wang , T. M. (2019). *Gobierno electrónico: Higher Education* . Press.

Yarin Mora, D. (2021). *Gestión de la municipalidad de challhuahuacho, Provincia de Cotabambas, Región Apurímac 2019*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Escuela profesional de Administración.

Zambrano Barrios, A. (2016). *Teoría para mejorar la gestión pública*. Universidad Católica Cecilio Acosta. Revista de Artes y Humanidades UNICA.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización del instrumento

Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

Confiabilidad y validez del instrumento

La data del procesamiento de datos

Consentimiento / asentamiento informado

Fotos de la aplicación del instrumento

Título: Gestión Municipal y Calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021

| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variables | Metodología |
|---|---|--|---|--|
| <p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021?</p> <p>Problema específico</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión municipal en su dimensión desarrollo organizacional y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión municipal en su dimensión finanzas municipales y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión municipal en su dimensión gobernabilidad democrática y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión municipal en su dimensión servicios y proyectos y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021?</p> | <p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021</p> <p>Objetivo específico</p> <p>Establecer la relación que existe entre la gestión municipal en su dimensión desarrollo organizacional y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021</p> <p>Establecer la relación que existe entre la gestión municipal en su dimensión finanzas municipales y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021</p> <p>Establecer la relación que existe entre la gestión municipal en su dimensión gobernabilidad democrática y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021</p> <p>Establecer la relación que existe entre la gestión municipal en su dimensión servicios y proyectos y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021.</p> | <p>Hipótesis general Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021</p> <p>Hipótesis específico</p> <p>Existe relación entre la gestión municipal en su dimensión desarrollo organizacional y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021.</p> <p>Existe relación entre la gestión municipal en su dimensión finanzas municipales y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021</p> <p>Existe relación entre la gestión municipal en su dimensión gobernabilidad democrática y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021</p> <p>Existe relación entre la gestión municipal en su dimensión servicios y proyectos y la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki 2021.</p> | <p>Variable 01 Gestión Municipal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo organizacional • Finanzas municipales • Gobernabilidad democrática • Servicios proyectos <p>Variable 02 Calidad de servicio público</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trámites administrativos • Agua potable alcantarillado • Alumbrado público • Limpieza pública • Mercado • Áreas verdes • Seguridad pública • Socioambiental | <p>Método Método General: Científico Método Específico: Hipotético deductivo</p> <p>Tipo de investigación. Básica Nivel de investigación Correlacional</p> <p>Diseño de investigación Descriptivo correlacional Cuyo esquema es:</p> <div data-bbox="1731 683 1928 794" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div> <p>Donde: M=Muestra O₁=Variable1: Gestión Municipal O₂=Variable2: Calidad del servicio Público r= Relación de las variables de estudio</p> <p>Población y muestra Población: 50 Muestra:50 vecinos</p> <p>Técnicas y instrumentos Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> |

Anexo: matriz de operacionalización: gestión municipal

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | dimensión | Indicador | Instrumento | Escala de medición |
|-------------------|---|--|----------------------------|---|--------------|--|
| Gestión municipal | Es un proceso continuo de análisis, toma de decisiones, organización y control de actividades para mejorar la formulación de políticas públicas municipales y su implementación, con el fin de ordenar el territorio y promover la calidad de vida de sus habitantes (Parras Gallardo, 2016,p.10) | Es el proceso en el cual se encuentra contemplado el desarrollo organizacional, finanzas municipales, gobernabilidad democrática, servicios y proyectos. | Desarrollo organizacional | Capacidad de la municipalidad de operar de acuerdo a los objetivos | cuestionario | 1: Nunca 2: La mayoría de las veces 3: Algunas veces sí, algunas veces no. 4: La mayoría de las veces 5: Siempre |
| | | | | Capacidad de la municipalidad de ordenar el territorio | | |
| | | | | Capacidad de contar con personal formado adecuadamente | | |
| | | | | Capacidad de implementar sistemas mecanizados | | |
| | | | | Capacidad de implementar la equidad de género en la contratación del personal | | |
| | | | Finanzas municipales | Capacidad de potenciar y optimizar la recaudación municipal | | |
| | | | | Capacidad de manejo presupuestario | | |
| | | | | Capacidad de manejo responsable de la deuda | | |
| | | | | Capacidad administrativa financiera | | |
| | | | | Capacidad de orientar la inversión a sectores de población vulnerables | | |
| | | | Gobernabilidad democrática | Capacidad de ofrecer servicios municipales | | |
| | | | | Capacidad de diversificar y ampliar la inversión municipal | | |
| | | | | Capacidad de interactuar con clientes y beneficiarios municipales. | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|-----------------------|--|--|--|
| | | | | Capacidad de asegurar el saneamiento del municipio | | |
| | | | | Capacidad de contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos | | |
| | | | Servicios y proyectos | Capacidad de promover la organización de la sociedad civil | | |
| | | | | Capacidad de implementar la transferencia municipal | | |
| | | | | Capacidad de promover la participación y concertación local | | |
| | | | | Capacidad de informar las normativas legales a la población | | |
| | | | | Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social | | |

Anexo. Matriz de operacionalización: calidad de servicio público

| variables | Definición conceptual | Definición operacional | dimensiones | indicador | Instrumento | Escala de valoración |
|------------------------------|--|--|-------------------------------|---------------------------------------|--------------------|--|
| Calidad del servicio publico | Es la actividad organizada que efectúan las dependencias públicas y entidades de la administración públicas para satisfacer en forma uniforme, regular y permanente las necesidades colectivas de la población fundamentada esa actividad en leyes, reglamento y disposiciones administrativas que regulan su presentación. (Quiroga, sf.) | el municipio de acuerdo a las condiciones territoriales y socioeconómicas, así como de su capacidad administrativa y financiera, identifica los siguientes servicios municipales: agua potable y alcantarillado, alumbrado público, limpieza, mercados y centros de abastos, calles ,parques y jardines, seguridad ciudadana, tránsito y transporte (Castillo, 2004) | Tramites administrativas | Operatividad | cuestionario | 1: Nunca 2: La mayoría de las veces 3: Algunas veces sí, algunas veces no. 4: La mayoría de las veces. 5: siempre. |
| | | | | Trato personal | | |
| | | | Agua potable y alcantarillado | Agua potable | | |
| | | | | Alcantarillado | | |
| | | | Alumbrado publico | Servicios del suministro | | |
| | | | Limpieza publica | Frecuencia del servicio | | |
| | | | mercados | Administración del mercado de abastos | | |
| | | | Áreas verdes | Parques y jardines | | |
| | | | Seguridad publica | Organización de la seguridad | | |
| | | | socio ambiental | Educación | | |
| Salud | | | | | | |
| Promoción turística | | | | | | |
| Contaminación ambiental | | | | | | |

Matriz de operacionalización del instrumento: gestión municipal

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítem | Escala |
|--|--|--|---|--|
| Gestión municipal | Desarrollo organizacional | Capacidad de la municipalidad de operar de acuerdo a los objetivos | La municipalidad cuenta con un plan operativo anual(POA) que se una para monitorear y evaluar las actividades | 1: Nunca 2: La mayoría de las veces 3: algunas veces sí, algunas veces no. 4: la mayoría de las veces |
| | | | Porcentaje de proyectos realizados conforme a la planificado | |
| | | Capacidad de la municipalidad de ordenar el territorio | Existe una iniciativa o un plan para el ordenamiento y desarrollo del territorio | |
| | | | Existen una unidad técnica para implantar el plan de ordenamiento territorial | |
| | | Capacidad de contar con personal formado adecuadamente | Promedio de años de estudio del personal de la municipalidad | |
| | | | Promedio de años de experiencia del personal de la municipalidad | |
| | Porcentajes de personas que ha sido capacitado en el periodo anterior | | | |
| | Capacidad de implementar sistemas mecanizados | Numero de sistemas mecanizados implementados en la municipalidad | | |
| | | Número de cuenta de correo electrónicos institucionales en puesto de decisiones de la municipalidad | | |
| | Capacidad de implementar la equidad de género en la contratación del personal | Porcentaje de hombres y mujeres en el personal municipal | | |
| | | Porcentajes en la capacidad de hombres y mujeres en puesto de jefatura | | |
| | Finanzas municipales | Capacidad de potenciar y optimizar la recaudación municipal | Porcentaje de ingresos propios relacionados con los ingresos totales | |
| | | | Porcentaje de la mora tributaria que ha sido recuperad con respecto mora total | |
| | | Capacidad de manejo presupuestario | Liquidación efectiva del presupuesto total proyectado | |
| | | | Eficiencia en la ejecución de la investigación | |
| | | Capacidad de manejo responsable de la deuda | Relación de la deuda bancaria amortizada con respecto al ingreso total de la municipalidad | |
| | | | Se cuenta con información financiera oportuna y confiable | |
| | Capacidad administrativa financiera | Se cuenta con estudios de costos elaborados y actualizados por el cálculo de las tasas por los servicios municipales prestados | | |
| Capacidad de orientar la inversión a sectores de población vulnerables | Porcentaje del presupuesto ejecutado invertido en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social | | | |
| | Capacidad de ofrecer servicios municipales | Números de servicios que se prestan en el área urbana | | |
| | | Numero de servicios que se prestan en el área rural. | | |
| | | Sectores apoyados con proyectos de investigación | | |

| | | | | |
|--|---|---|--|---------------|
| | Gobernabilidad democrática | Capacidad de diversificar y ampliar la inversión municipal | Porcentaje de población beneficiada con proyectos desarrollados por la municipalidad | 5: siempre |
| | | Capacidad de interactuar con clientes y beneficiarios municipal | Existe y funciona un mecanismo institucional de registro seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población | |
| | | | Porcentaje de proyecto realizados en conjunto con actores locales | |
| | | Capacidad de asegurar el saneamiento del municipio | Porcentaje de inmuebles en la zona urbana y rural a los que se brinda el servicio de recolección de basura | |
| | | | Tipo de sitio para la disposición final de os desechos solidos | |
| | | | Existe unidad ambiental municipal institucionalizada y gestionando adecuadamente el saneamiento del municipio | |
| | | Capacidad de contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos. | Se aplica la normativa legal para la contratación de os proyectos | |
| | Existe unidad o responsable que le dé seguimiento a la ejecución efectiva de los proyectos. | | | |
| | Servicios y proyectos | Capacidad de promover la organización de la sociedad civil | Porcentaje de la ciudadanía que forma parte de alguna organización social por personería jurídica o en tramite | |
| | | | Porcentaje de la ciudadanía que forma parte de alguna organización social sin personería jurídica | |
| | | Capacidad de implementar la transferencia municipal | Se comunica o permite acceso a la ciudadanía, sobre información relevante de la gestión municipal | |
| | | Capacidad de promover la participación y concertación local | Mecanismos que se aplican para promover la participación ciudadanía | |
| | | Capacidad de informar las normativas legales a la población | Medios de difusión implementados para dar a conocer la normativa legal relacionada con el periodo en evaluación | |
| Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social | | Existen y se aplican políticas municipales institucionalizadas dirigidas a la mujer, niñez y adolescencia, tercera edad y personas con capacidad especiales | | |

Matriz de operacionalización el instrumento: calidad del servicio público

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADOR | ÍTEMS | ESCALA |
|------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|---|---|
| Calidad del servicio público | Trámites administrativos | Operatividad | Rapidez de procedimiento | 1: Nunca 2: la mayoría de las veces 3: Algunas veces si, algunas veces no 4: La mayoría de las veces 5: siempre |
| | | Trato personal | Amabilidad en el trato | |
| | Agua potable y alcantarillado | Agua potable | Disponibilidad del servicio del agua | |
| | | Alcantarillado | Calidad del servicio municipal del alcantarillado | |
| | Alumbrado público | Servicios del suministro | Supervisión municipal del alcantarillado | |
| | Limpieza pública | Frecuencia del servicio | Supervisión municipal del alumbrado público | |
| | mercados | Administración del mercado de abastos | Frecuencia del recojo de basura en la localidad | |
| | Áreas verdes | Parques y jardines | Orden y limpieza de puestos al interior del mercado | |
| | | | Orden y control la venta ambulatoria | |
| | Seguridad pública | Organización de la seguridad | Mantenimiento de parque y jardines | |
| | socio ambiental | educación | Responsabilidad del personal en sus funciones | |
| | | | Coordinación con las rondas urbanas | |
| | | salud | Calificación al apoyo la municipalidad en salud | |
| | | | Promoción turística | |
| | Contaminación ambiental | | Prevención y remediación de impacto al medio ambiente | |

Gestión municipal

Institución: el presente cuestionario tiene por objetivo recoger la información sobre la Gestión municipal en la municipalidad de Pichanaki. Para ello se le indica que debe marcar con un aspa (x) una de las opciones que Ud.

Considera adecuado.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|----------------------------|--|----------------------------|---------|
| Nunca | La mayoría de las veces no | La mayoría de las veces sí, algunas veces no | La mayoría de las veces si | Siempre |

| N. | Ítems | Escala de medición | | | | |
|----|--|--------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | La municipalidad cuenta con un plan operativo anual (POA) que se usa para monitorear y evaluar las actividades. | | | | | |
| 2 | Porcentaje de proyectos realizados conforme a lo planificado. | | | | | |
| 3 | Existe una iniciativa o un plan para el ordenamiento y desarrollo del territorio. | | | | | |
| 4 | Existe una unidad técnica para implantar el plan de ordenamiento territorial | | | | | |
| 5 | Promedio de años de estudio del personal de la municipalidad | | | | | |
| 6 | Promedios de años de experiencia del personal de la municipalidad | | | | | |
| 7 | Porcentajes de personas que ha sido capacitado en el periodo anterior | | | | | |
| 8 | Numero de sistemas mecanizados implementados en la municipalidad | | | | | |
| 9 | Número de cuenta de correo electrónicos institucionales en puestos de decisiones de la municipalidad | | | | | |
| 10 | Porcentajes de hombres y mujeres en el personal municipal | | | | | |
| 11 | Porcentajes en la capacidad de hombres y mujeres en puestos de jefatura | | | | | |
| 12 | Porcentaje de ingresos propios relacionados con los ingresos totales | | | | | |
| 13 | Porcentaje de la mora tributaria que ha sido recuperada con respecto a la mora total | | | | | |
| 14 | Liquidación efectiva del presupuesto total proyectado | | | | | |
| 15 | Eficiencia en la ejecución de la investigación | | | | | |
| 16 | Relación de la deuda bancaria amortizada con respecto al ingreso total de la municipalidad | | | | | |
| 17 | Se cuenta con información financiera oportuna y confiable | | | | | |
| 18 | Se cuenta con estudios de costos elaborados y actualizados por el cálculo de las tasas por los servicios prestados municipales | | | | | |
| 19 | Porcentaje del presupuesto ejecutado invertido en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social. | | | | | |
| 20 | Numero de servicios que se prestan en el área urbana. | | | | | |
| 21 | Numero de servicios que se prestan en el área rural | | | | | |
| 22 | Sectores apoyados con proyectos de investigación | | | | | |
| 23 | Porcentaje de población beneficiada con proyectos desarrollados por la municipalidad. | | | | | |
| 24 | Existe y funciona un mecanismo institucional de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 25 | Porcentajes de proyectos realizados en conjunto con actores locales | | | | | |
| 26 | Porcentaje de inmuebles en la zona urbana y rural a los que se brinda el servicio de recolección de basura | | | | | |
| 27 | Tipo de sitio para la disposición final de los desechos sólidos. | | | | | |
| 28 | Existe unidad ambiental municipal institucionalizada y gestionando adecuadamente el saneamiento del municipio | | | | | |
| 29 | Se aplica la normativa legal para la contratación de los proyectos | | | | | |
| 30 | Existe unidad o responsable que le dé seguimiento a la ejecución efectiva de los proyectos | | | | | |
| 31 | Porcentaje de la ciudadanía que forma parte de alguna organización social por personería jurídica o en trámite. | | | | | |
| 32 | Porcentaje de la ciudadanía que forma parte de alguna organización social sin personería jurídica. | | | | | |
| 33 | Se comunica o permite acceso a la ciudadanía, sobre información relevante de la gestión municipal | | | | | |
| 34 | Mecanismos que se aplican para promover la participación ciudadana | | | | | |
| 35 | Medios de difusión implementados para dar a conocer la normativa legal relacionada con el periodo en evaluación. | | | | | |
| 36 | Existe y se aplican políticas municipales institucionalizadas dirigidas a: la mujer, niñez y adolescencia, tercera edad y personas con capacidades especial | | | | | |

Calidad del Servicio Publico

Institución: El presente cuestionario tiene por objetivo recoger la información sobre la calidad del Servicio Público de la municipalidad de Pichanaki. Para ello se le indica que debe marcar (x) una de las opciones que Ud. Considere adecuado.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|----------------------------|--|----------------------------|---------|
| Nunca | La mayoría de las veces no | La mayoría de las veces sí, algunas veces no | La mayoría de las veces si | siempre |

| N. | ITMS | ESCALA DE MEDICION | | | | |
|----|---|--------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Rapidez de procedimiento | | | | | |
| 2 | Amabilidad en el trato | | | | | |
| 3 | Disponibilidad del servicio del agua | | | | | |
| 4 | Calidad del servicio municipal del alcantarillado | | | | | |
| 5 | Supervisión municipal del alumbrado publico | | | | | |
| 6 | Frecuencia de recojo de basura en la localidad | | | | | |
| 7 | Orden y limpieza de puestos al interior del mercado | | | | | |
| 8 | Orden y control la venta ambulatoria | | | | | |
| 9 | Mantenimiento de parques y jardines | | | | | |
| 10 | Responsabilidad del personal en sus funciones | | | | | |
| 11 | Coordinación con las rondas urbanas | | | | | |
| 12 | Calificación al apoyo a instituciones educativas | | | | | |
| 13 | Calificación al apoyo a la municipalidad en salud | | | | | |
| 14 | Promoción de tradiciones y costumbres | | | | | |
| 15 | Promoción de atractivos turísticos naturales | | | | | |
| 16 | Prevención y remediación de impacto al medio ambiente | | | | | |

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Gestión Municipal** que hace parte de la investigación: **Gestión Municipal y Calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración. Nombres y apellidos del juez: Sulema Piñas Salinas formación académica: Administración y sistemas áreas de experiencia profesional: Area de Gestion Administrativa Tiempo: 05 años cargo actual: Responsable de Tesoreria Institución: Unidad de Gestion Educativa local Batipo Objetivo de la investigación: Establecer la relacion entre las variables de Gestion Municipal y Calidad de Servicio Objetivo de la investigación de expertos: Validar a traves del juicio de expertos Objetivo de la prueba: Validación del instrumento de Gestión Municipal De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

D. Piñas Salinas
 Lic. Adm. Sulema Piñas Salinas
 CLAD N. 11406


| CATEGORIA | calificación | Indicador |
|---|---|---|
| SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta. | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1.los ítems no son suficientes Para medir la dimensión 2.los ítems miden algún aspecto de la dimisión pero no corresponden de la dimensión completante 3. se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completante. 4.los ítems son suficientes |
| CLARIDAD :el ítem se comprende fácilmente es decir su sintáctica y semántica son adecuados | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1.El ítem no es claro 2.el ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.-requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. el ítem no es claro. Tiene semántica y sintaxis adecuada |
| COHERENCIA: el ítem tiene relación lógico con la dimensión o indicador que esta midiendo | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1. el ítem no tiene relación lógica con la dimensión. 2. el ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3-el ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo 4.el ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que se está midiendo |
| RELEVANCIA: el ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1. el ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.el ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este 3.el ítem es relativamente importante 4.el ítem |

FICHA PRESENTACIÓN DE LA ENCUESTA AL EXPERTO

(Gestión Municipal)

La ficha se usa para presentar el experto el cuestionario elaborado por el investigador(a), al experto antes de emitir su evaluación analizara la relación entre la dimensión, indicador, ítems y respuesta por cada ítem la ficha contiene el cuestionario según elementos dados especificados, según tipo de diseño, si es descriptivo simple y comparativo solo una ficha y si es descriptivo correlacional dos fichas una ficha por cada variable o encuesta, la ficha debe llevar el título

| Dimensión | Indicador | Ítems | Escala |
|---------------------------|---|---|--|
| Desarrollo Organizacional | Capacidad de la municipalidad de operar de acuerdo a los objetivos | La municipalidad cuenta con un plan operativo anual (POA) que se una para monitorear y evaluar las actividades. | 1:Nunca 2:La mayoría de las veces 3:Algunas veces si, algunas veces no. 4:La mayoría de las veces 5: Siempre |
| | | Porcentaje de proyectos realizados conforme a lo planificado. | |
| | Capacidad de la municipalidad de ordenar el territorio | Existe una iniciativa o un plan para el ordenamiento y desarrollo dl territorio. | |
| | | Existe una unidad técnica para implantar el plan de ordenamiento territorial. | |
| | Capacidad de contar con personal formado adecuadamente | Promedio de años de estudio del personal de la municipalidad | |
| | | Promedios de años de experiencia del personal de la municipalidad. | |
| | Capacidad de implementar sistemas mecanizados | Porcentajes de personas que ha sido capacitado en el periodo anterior. | |
| | | Número de sistemas mecanizados implementados en la municipalidad. | |
| | Capacidad de implementar la equidad de género en la contratación del personal | Números de cuenta de correo electrónicos institucionales en puestos de decisiones de la municipalidad. | |
| | | Porcentajes de hombres y mujeres en el personal municipal. | |
| Finanzas Municipales | Capacidad de potenciar y optimizar la recaudación municipal | Porcentajes en la capacidad de hombres y mujeres en puestos de jefatura. | |
| | | Porcentaje de ingresos propios relacionados con los ingresos totales | |
| | Capacidad de manejo presupuestario | Porcentaje de la mora tributaria que ha sido recuperada con respecto a la mora total | |
| | | Liquidación efectiva del presupuesto total proyectado | |
| | Capacidad de manejo responsable de la deuda | Eficiencia en la ejecución de la investigación. | |
| | | Relación de la deuda bancaria amortizada con respecto al ingreso total de la municipalidad. | |
| | Capacidad administrativa financiera | Se cuenta con información financiera oportuna y confiable. | |
| | | Se cuenta con estudios de costos elaborados y actualizados por el cálculo de las tasas por los servicios municipales prestados. | |


 UIC. Adm. Sujeño Píñas Salinas
 CLAD N. 11100

| | | |
|----------------------------|---|---|
| | Capacidad de orientar la inversión a sectores de población vulnerables | Porcentaje del presupuesto ejecutado invertido en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social. |
| Gobernabilidad Democrática | Capacidad de ofrecer servicios municipales | Número de servicios que se prestan en el área urbana. Números de servicios que se prestan en el área rural. |
| | Capacidad de diversificar y ampliar la inversión municipal | Sectores apoyados con proyectos de investigación Porcentaje de población beneficiada con proyectos desarrollados por la municipalidad. |
| | Capacidad de interactuar con clientes y beneficiarios municipal | Existe y funciona un mecanismo institucional de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población. Porcentajes de proyectos realizados en conjunto con actores locales. |
| | Capacidad de asegurar el saneamiento del municipio | Porcentaje de inmuebles en la zona urbana y rural a los que se brinda el servicio de recolección de basura. |
| | | Tipo de sitio para la disposición final de los desechos sólidos. |
| | | Existe unidad ambiental municipal institucionalizada y gestionando adecuadamente el saneamiento del municipio. |
| | Capacidad de contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos. | Se aplica la normativa legal para la contratación de los proyectos. Existe unidad o responsable que le de seguimiento a la ejecución efectiva de los proyectos. |
| Servicios proyectos y | Capacidad de promover la organización de la sociedad civil | Porcentaje de la ciudadanía que forma parte de alguna organización social por personería jurídica o en trámite. Porcentaje de la ciudadanía que forma parte de alguna organización social sin personería jurídica. |
| | Capacidad de implementar la transferencia municipal | Se comunica o permite acceso a la ciudadanía, sobre información relevante de la gestión municipal. |
| | Capacidad de promover la participación y concertación local | Mecanismos que se aplican para promover la participación ciudadana. |
| | Capacidad de informar las normativas legales a la población | Medios de difusión implementados para dar a conocer la normativa legal relacionada con el periodo en evaluación. |
| | Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social | Existen y se aplican políticas municipales institucionalizadas dirigidas a: la mujer, niñez y adolescencia, tercera edad y personas con capacidades especiales. |



 Lic. Adm. Salinas Píñas Salinas

 CLAD N. 11106

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

| Dimensión | Indicador | Suficiencia | Coherencia | Relevancia | Claridad | Evaluación cualitativa según ítems | Observaciones |
|----------------------------|---|-------------|------------|------------|----------|------------------------------------|---------------|
| Desarrollo Organizacional | Capacidad de la municipalidad de operar de acuerdo a los objetivos | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | Capacidad de la municipalidad de ordenar el territorio | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de contar con personal formado adecuadamente | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de implementar sistemas mecanizados | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de implementar la equidad de género en la contratación del personal | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Finanzas Municipales | Capacidad de potenciar y optimizar la recaudación municipal | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de manejo presupuestario | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de manejo responsable de la deuda | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | Capacidad administrativa financiera | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | Capacidad de orientar la inversión a sectores de población vulnerables | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| Gobernabilidad Democrática | Capacidad de ofrecer servicios municipales | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| | Capacidad de diversificar y ampliar la inversión municipal | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de interactuar con clientes y beneficiarios municipal | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de asegurar el saneamiento del municipio | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos. | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Servicios y proyectos | Capacidad de promover la organización de la sociedad civil | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | |


 Lic. Adm. Salma Fariás Salinas
 CUAD. N. 11456



 Lic. Adm. Salinas/Finas Salinas

 CLAD N. 11109

| | | | | | | | |
|----------|--|---|---|---|---|---|--|
| | Capacidad de implementar la transferencia municipal | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | Capacidad de promover la participación y concertación local | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de informar las normativas legales a la población | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Promedio | | | | | | 4 | |

¿Existe alguna dimensión que sea parte del constructo y yo fue evaluando? ¿Cuándo?


.....
 Ficha de informe de evaluación final por el experto; por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

Calificación:

1) No cumple con el criterio 2) nivel bajo 3) nivel moderado nivel alto

EVALUACIÓN FINAL DEL EXPERTO ACERCA DE LA ENCUESTA

| Experto | Grado académico | evaluación | |
|--------------------------------|-----------------|------------|----------|
| | | ítems | criterio |
| Lic. Adm. Sulema Piñas Salinas | Licenciada | 36 | 4 |



 Lic. Adm. Sulema Piñas Salinas
 CLAD N. 11106
 Firma:

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Calidad de servicio público** que hace parte de la investigación: **Gestión Municipal y Calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021** la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración. Nombres y apellidos del juez: Sulema Piñas Salinas formación académica: Administración y Sistemas áreas de experiencia profesional: Area de Gestion Administrativa Tiempo: 05 años cargo actual: Responsable de Tesoreria Institución: Unidad de Gestion Educativa Local Salipo Objetivo de la investigación: Establecer la relacion entre las variables de Gestion Municipal y Calidad de Servicio Objetivo de la investigación de expertos: Validar a través del juicio de experto Objetivo de la prueba: Validación del instrumento Calidad de servicio

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

| CATEGORIA | calificación | Indicador |
|---|---|---|
| SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta. | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1.los ítems no son suficientes Para medir la dimensión 2.los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden de la dimensión completamente. 3. se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. 4.los ítems son suficientes |
| CLARIDAD :el ítem se comprende fácilmente es decir su sintáctica y semántica son adecuados | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1.El ítem no es claro 2.el ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.-requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. el ítem no es claro. Tiene semántica y sintaxis adecuada |
| COHERENCIA: el ítem tiene relación lógico con la dimensión o indicador que esta midiendo | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1. el ítem no tiene relación lógica con la dimensión. 2. el ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3-el ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo 4.el ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que se está midiendo |
| RELEVANCIA: el ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1. el ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.el ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este 3.el ítem es relativamente importante 4.el ítem |


Lic. Adm. Sulema Piñas Salinas
CLAD X. 1106

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

| Dimensiones | Indicador | Suficiencia | Coherencia | Relevancia | Claridad | Evaluación cualitativa según ítems | Observaciones |
|-------------------------------|---------------------------------------|-------------|------------|------------|----------|------------------------------------|---------------|
| Trámites administrativos | Operatividad | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Trato personal | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Agua potable y alcantarillado | Agua potable | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | Alcantarillado | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| Alumbrado público | Servicios del suministro | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| Limpieza pública | Frecuencia del servicio | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| Mercados | Administración del mercado de abastos | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Áreas verdes | Parques y jardines | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| Seguridad pública | Organización de la seguridad | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| Socioambiental | Educación | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| | Salud | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| | Promoción turística | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Contaminación ambiental | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| Promedio | | | | | | 4 | |


 Lic. Adm. Suiza Salinas
 C. P. N. 11106

¿Existe alguna dimensión que ase parte del constructo y yo fue evaluando? ¿Cuándo?

.....

Ficha de informe de evaluación final por el experto; por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

Calificación:

1) No cumple con el criterio 2) nivel bajo 3) nivel moderado nivel alto

EVALUACIÓN FINAL DEL EXPERTO ACERCA DE LA ENCUESTA

| Experto | Grado académico | evaluación | |
|--------------------------------|-----------------|------------|----------|
| | | ítems | criterio |
| Lic. Adm. Solema Piñas Salinas | Licenciada | 16 | 4 |


 Firma: Lic. Adm. Solema Piñas Salinas
 CLAD N. 11106

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Gestión Municipal** que hace parte de la investigación: **Gestión Municipal y Calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración. Nombres y apellidos del juez: Edwin Angel Hinojosa Enrique formación académica: Administración y Sistemas áreas de experiencia profesional: administrador

Tiempo: 02 años cargo actual: administrador

Institución: Municipalidad provincial de Sarapo

Objetivo de la investigación: establecer la relación entre las variables de gestión municipal y calidad de servicios

Objetivo de la investigación de expertos: validar a través del juicio de expertos

Objetivo de la prueba: validación del instrumento de gestión municipal

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

| CATEGORIA | calificación | Indicador |
|---|---|---|
| SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta. | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1.los ítems no son suficientes Para medir la dimensión 2.los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden de la dimensión completante 3. se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completante. 4.los ítems son suficientes |
| CLARIDAD :el ítem se comprende fácilmente es decir su sintáctica y semántica son adecuados | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1.El ítem no es claro 2.el ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.-requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. el ítem no es claro. Tiene semántica y sintaxis adecuada |
| COHERENCIA : el ítem tiene relación lógico con la dimensión o indicador que esta midiendo | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1. el ítem no tiene relación lógica con la dimensión. 2. el ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3-el ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo 4.el ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que se está midiendo |
| RELEVANCIA : el ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1. el ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.el ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este 3.el ítem es relativamente importante 4.el ítem |

Lic. Edwin Angel Hinojosa Enrique
DNI N° 71528271

FICHA PRESENTACIÓN DE LA ENCUESTA AL EXPERTO**(Gestión Municipal)**

La ficha se usa para presentar el experto el cuestionario elaborado por el investigador(a), al experto antes de emitir su evaluación analizara la relación entre la dimensión, indicador, ítems y respuesta por cada ítems la ficha contiene el cuestionario según elementos dados especificados, según tipo de diseño, si es descriptivo simple y comparativo solo una ficha y si es descriptivo correlacional dos fichas una ficha por cada variable o encuesta, la ficha debe llevar el título

| Dimensión | Indicador | Ítems | Escala | |
|---------------------------|---|---|--|---|
| Desarrollo Organizacional | Capacidad de la municipalidad de operar de acuerdo a los objetivos | La municipalidad cuenta con un plan operativo anual (POA) que se una para monitorear y evaluar las actividades. Porcentaje de proyectos realizados conforme a lo planificado. | 1:Nunca 2:La mayoría de las veces 3:Algunas veces si, algunas veces no. 4:La mayoría de las veces 5: Siempre | |
| | Capacidad de la municipalidad de ordenar el territorio | Existe una iniciativa o un plan para el ordenamiento y desarrollo dl territorio. Existe una unidad técnica para implantar el plan de ordenamiento territorial. | | |
| | Capacidad de contar con personal formado adecuadamente | Promedio de años de estudio del personal de la municipalidad | | Promedios de años de experiencia del personal de la municipalidad. |
| | | Capacidad de implementar sistemas mecanizados | | Número de sistemas mecanizados implementados en la municipalidad. Números de cuenta de correo electrónicos institucionales en puestos de decisiones de la municipalidad. |
| | Capacidad de implementar la equidad de género en la contratación del personal | Porcentajes de hombres y mujeres en el personal municipal. | | Porcentajes de hombres y mujeres en puestos de jefatura. |
| | | Finanzas Municipales | | Capacidad de potenciar y optimizar la recaudación municipal |
| Finanzas Municipales | Capacidad de manejo presupuestario | Liquidación efectiva del presupuesto total proyectado Eficiencia en la ejecución de la investigación. | | |
| | Capacidad de manejo responsable de la deuda | Relación de la deuda bancaria amortizada con respecto al ingreso total de la municipalidad. | | |
| | Capacidad administrativa financiera | Se cuenta con información financiera oportuna y confiable. Se cuenta con estudios de costos elaborados y actualizados por el cálculo de las tasas por los servicios municipales prestados. | | |


Lic. Adm Edwin Angel Hinojosa Enrique
DMI N° 71526221

| | | |
|--|---|--|
| | Capacidad de orientar la inversión a sectores de población vulnerables | Porcentaje del presupuesto ejecutado invertido en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social. |
| Gobernabilidad Democrática | Capacidad de ofrecer servicios municipales | Número de servicios que se prestan en el área urbana. Números de servicios que se prestan en el área rural. |
| | Capacidad de diversificar y ampliar la inversión municipal | Sectores apoyados con proyectos de investigación Porcentaje de población beneficiada con proyectos desarrollados por la municipalidad. |
| | Capacidad de interactuar con clientes y beneficiarios municipal | Existe y funciona un mecanismo institucional de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población. Porcentajes de proyectos realizados en conjunto con actores locales. |
| | Capacidad de asegurar el saneamiento del municipio | Porcentaje de inmuebles en la zona urbana y rural a los que se brinda el servicio de recolección de basura. |
| | | Tipo de sitio para la disposición final de los desechos sólidos. Existe unidad ambiental municipal institucionalizada y gestionando adecuadamente el saneamiento del municipio. |
| | Capacidad de contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos. | Se aplica la normativa legal para la contratación de los proyectos. Existe unidad o responsable que le de seguimiento a la ejecución efectiva de los proyectos. |
| | Servicios proyectos y | Capacidad de promover la organización de la sociedad civil |
| Capacidad de implementar la transferencia municipal | | Se comunica o permite acceso a la ciudadanía, sobre información relevante de la gestión municipal. |
| Capacidad de promover la participación y concertación local | | Mecanismos que se aplican para promover la participación ciudadana. |
| Capacidad de informar las normativas legales a la población | | Medios de difusión implementados para dar a conocer la normativa legal relacionada con el periodo en evaluación. |
| Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social | | Existen y se aplican políticas municipales institucionalizadas dirigidas a: la mujer, niñez y adolescencia, tercera edad y personas con capacidades especiales. |


 Lic. Adm. Edwin Angel Hinostroza Enrique
 DNI N° 71526221

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

| Dimensión | Indicador | Suficiencia | Coherencia | Relevancia | Claridad | Evaluación cualitativa según ítems | Observaciones |
|----------------------------|---|-------------|------------|------------|----------|------------------------------------|---------------|
| Desarrollo Organizacional | Capacidad de la municipalidad de operar de acuerdo a los objetivos | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de la municipalidad de ordenar el territorio | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de contar con personal formado adecuadamente | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| | Capacidad de implementar sistemas mecanizados | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | Capacidad de implementar la equidad de género en la contratación del personal | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| Finanzas Municipales | Capacidad de potenciar y optimizar la recaudación municipal | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de manejo presupuestario | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | Capacidad de manejo responsable de la deuda | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| | Capacidad administrativa financiera | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de orientar la inversión a sectores de población vulnerables | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Gobernabilidad Democrática | Capacidad de ofrecer servicios municipales | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de diversificar y ampliar la inversión municipal | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de interactuar con clientes y beneficiarios municipal | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | Capacidad de asegurar el saneamiento del municipio | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos. | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Servicios y proyectos | Capacidad de promover la organización de la sociedad civil | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |


 Lic. Adm. Edwin Ángel Hinojosa Enrique
 DNI N° 71526221

| | | | | | | | |
|----------|--|---|---|---|---|---|--|
| | Capacidad de implementar la transferencia municipal | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de promover la participación y concertación local | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de informar las normativas legales a la población | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Promedio | | | | | | 4 | |



 Lic. Adm Edwin Angel Hinostroza Enrique
 DNI N° 71526221

¿Existe alguna dimensión que ase parte del constructo y yo fue evaluando? ¿Cuándo?

.....

Ficha de informe de evaluación final por el experto; por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

Calificación:

1) No cumple con el criterio 2) nivel bajo 3) nivel moderado 4) nivel alto

EVALUACIÓN FINAL DEL EXPERTO ACERCA DE LA ENCUESTA

| Experto | Grado académico | evaluación | |
|---------------------------------------|-----------------|------------|----------|
| | | ítems | criterio |
| Lic Edwin Angel Minostroza Enrique | licenciado | 36 | 4 |


 Firma:
 DNI N° 71526221

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Calidad de servicio público** que hace parte de la investigación: **Gestión Municipal y Calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021** la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración. Nombres y apellidos del juez: Edwin Angel Hinojosa Encique formación académica: Administración y Sistemas áreas de experiencia profesional: Administrador Tiempo: 02 años cargo actual: administrador Institución: municipalidad provincial de SATIPO Objetivo de la investigación: establecer la relación entre las variables de gestión municipal y calidad de servicios Objetivo de la investigación de expertos: Validar a través del juicio de experto Objetivo de la prueba: Validación del instrumento de calidad de servicios

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

| CATEGORIA | calificación | Indicador |
|---|---|---|
| SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta. | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1.los ítems no son suficientes Para medir la dimensión 2.los ítems miden algún aspecto de la dimisión pero no corresponden de la dimensión completamente. 3. se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. 4.los ítems son suficientes |
| CLARIDAD :el ítem se comprende fácilmente es decir su sintáctica y semántica son adecuados | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1.El ítem no es claro 2.el ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.-requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. el ítem no es claro. Tiene semántica y sintaxis adecuada |
| COHERENCIA : el ítem tiene relación lógico con la dimensión o indicador que esta midiendo | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1. el ítem no tiene relación lógica con la dimensión. 2. el ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3-el ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo 4.el ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que se está midiendo |
| RELEVANCIA : el ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1. el ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.el ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este 3.el ítem es relativamente importante 4.el ítem |

Lic. Edwin Angel Hinojosa Encique
DNI N° 71526221

FICHA PRESENTACIÓN DE LA ENCUESTA AL EXPERTO**Calidad de servicio público**

La ficha se usa para presentar el experto el cuestionario elaborado por el investigador(a), al experto antes de emitir su evaluación analizara la relación entre la dimensión, indicador, ítems y respuesta por cada ítems la ficha contiene el cuestionario según elementos dados especificados, según tipo de diseño, si es descriptivo simple y comparativo solo una ficha y si es descriptivo correlacional dos fichas una ficha por cada variable o encuesta, la ficha debe llevar el título

| Dimensiones | Indicador | Ítems | Escala |
|-------------------------------|---|---|--|
| Trámites administrativos | Operatividad | Rapidez de procedimiento | 1:Nunca 2:La mayoría de las veces 3:Algunas veces si, algunas veces no. 4:La mayoría de las veces 5: Siempre |
| | Trato personal | Amabilidad en el trato | |
| Agua potable y alcantarillado | Agua potable | Disponibilidad del servicio del agua | |
| | Alcantarillado | Calidad del servicio municipal del alcantarillado | |
| Alumbrado público | Servicios del suministro | Supervisión municipal dl alumbrado público | |
| Limpieza pública | Frecuencia del servicio | Frecuencia de recojo de basura en la localidad | |
| Mercados | Administración del mercado de abastos | Orden y limpieza de puestos al interior del mercado | |
| | | Orden y control la venta ambulatoria | |
| Áreas verdes | Parques y jardines | Mantenimiento de parques y jardines | |
| Seguridad pública | Organización de la seguridad | Responsabilidad del personal en sus funciones | |
| | | Coordinación con las rondas urbanas | |
| Socioambiental | Educación | Calificación al apoyo a instituciones educativas | |
| | Salud | Calificación al apoyo a la municipalidad en salud | |
| | Promoción turística | Promoción de traiciones y costumbres | |
| | | Promoción de atractivos turísticos naturales | |
| Contaminación ambiental | Prevención y remediación de impacto al medio ambiente | | |



 Lic. Adm. Edwin Angel Hinosiroza Enrique
 DNI N° 71526221

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

| Dimensiones | Indicador | Suficiencia | Coherencia | Relevancia | Claridad | Evaluación cualitativa según ítems | Observaciones |
|-------------------------------|---------------------------------------|-------------|------------|------------|----------|------------------------------------|---------------|
| Trámites administrativos | Operatividad | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | Trato personal | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Agua potable y alcantarillado | Agua potable | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Alcantarillado | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| Alumbrado público | Servicios del suministro | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Limpieza pública | Frecuencia del servicio | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| Mercados | Administración del mercado de abastos | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| Áreas verdes | Parques y jardines | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Seguridad pública | Organización de la seguridad | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| Socioambiental | Educación | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | Salud | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | Promoción turística | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Contaminación ambiental | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | | |
| Promedio | | | | | | 4 | |



 Lic. Adm Edwin Angel Hinosaraca Enrique
 DNI N° 71526221

¿Existe alguna dimensión que ase parte del constructo y yo fue evaluando? ¿Cuándo?

.....

Ficha de informe de evaluación final por el experto; por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

Calificación:

1) No cumple con el criterio 2) nivel bajo 3) nivel moderado nivel alto

EVALUACIÓN FINAL DEL EXPERTO ACERCA DE LA ENCUESTA

| Experto | Grado académico | evaluación | |
|-----------------------------------|-----------------|------------|----------|
| | | ítems | criterio |
| lic. Edwin Angel Hinojosa Enrique | licenciado | 16 | 4 |

Firma: 
 Lic. Adm Edwin Angel Hinojosa Enrique
 DNI N° 71526221

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Gestión Municipal** que hace parte de la investigación: **Gestión Municipal y Calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración. Nombres y apellidos del juez: Tolomea Ventura Hurtado formación académica: Administración y Sistemas áreas de experiencia profesional: docente universitaria Tiempo: 6 años cargo actual: Administración Institución: Hospital Manuel Angel Higa Braxaki Objetivo de la investigación: establecer la relación entre las variables de gestión municipal y calidad de servicios Objetivo de la investigación de expertos: validar a través del juicio de expertos Objetivo de la prueba: validación del instrumento de gestión municipal

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

| CATEGORIA | calificación | Indicador |
|---|---|---|
| SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta. | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1.los ítems no son suficientes Para medir la dimensión 2.los ítems miden algún aspecto de la dimisión pero no corresponden de la dimensión completante 3. se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completante. 4.los ítems son suficientes |
| CLARIDAD : el ítem se comprende fácilmente es decir su sintáctica y semántica son adecuados | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1.El ítem no es claro 2.el ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.-requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. el ítem no es claro. Tiene semántica y sintaxis adecuada |
| COHERENCIA : el ítem tiene relación lógico con la dimensión o indicador que esta midiendo | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1. el ítem no tiene relación lógica con la dimensión. 2. el ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3-el ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo 4.el ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que se está midiendo |
| RELEVANCIA : el ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1. el ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.el ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este 3.el ítem es relativamente importante 4.el ítem |



Lic. Adm. Tolomea Ventura Hurtado
CIAD 4579
MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN
EN DOCENCIA CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN

CONLAD

FICHA PRESENTACIÓN DE LA ENCUESTA AL EXPERTO

(Gestión Municipal)

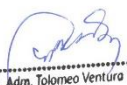
La ficha se usa para presentar el experto el cuestionario elaborado por el investigador(a), al experto antes de emitir su evaluación analizara la relación entre la dimensión, indicador, ítems y respuesta por cada ítems la ficha contiene el cuestionario según elementos dados especificados, según tipo de diseño, si es descriptivo simple y comparativo solo una ficha y si es descriptivo correlacional dos fichas una ficha por cada variable o encuesta, la ficha debe llevar el título

| Dimensión | Indicador | Ítems | Escala |
|---------------------------|---|--|--|
| Desarrollo Organizacional | Capacidad de la municipalidad de operar de acuerdo a los objetivos | La municipalidad cuenta con un plan operativo anual (POA) que se una para monitorear y evaluar las actividades. Porcentaje de proyectos realizados conforme a lo planificado. | 1: Nunca 2: La mayoría de las veces 3: Algunas veces si, algunas veces no. 4: La mayoría de las veces 5: Siempre |
| | Capacidad de la municipalidad de ordenar el territorio | Existe una iniciativa o un plan para el ordenamiento y desarrollo dl territorio. Existe una unidad técnica para implantar el plan de ordenamiento territorial. | |
| | Capacidad de contar con personal formado adecuadamente | Promedio de años de estudio del personal de la municipalidad Promedios de años de experiencia del personal de la municipalidad. Porcentajes de personas que ha sido capacitado en el periodo anterior. | |
| | Capacidad de implementar sistemas mecanizados | Número de sistemas mecanizados implementados en la municipalidad. Números de cuenta de correo electrónicos institucionales en puestos de decisiones de la municipalidad. | |
| | Capacidad de implementar la equidad de género en la contratación del personal | Porcentajes de hombres y mujeres en el personal municipal. | |
| | | Porcentajes en la capacidad de hombres y mujeres en puestos de jefatura. | |
| Finanzas Municipales | Capacidad de potenciar y optimizar la recaudación municipal | Porcentaje de ingresos propios relacionados con los ingresos totales Porcentaje de la mora tributaria que ha sido recuperada con respecto a la mora total | |
| | Capacidad de manejo presupuestario | Liquidación efectiva del presupuesto total proyectado Eficiencia en la ejecución de la investigación. | |
| | Capacidad de manejo responsable de la deuda | Relación de la deuda bancaria amortizada con respecto al ingreso total de la municipalidad. | |
| | Capacidad administrativa financiera | Se cuenta con información financiera oportuna y confiable. Se cuenta con estudios de costos elaborados y actualizados por el cálculo de las tasas por los servicios municipales prestados. | |



| | | |
|--|---|--|
| | Capacidad de orientar la inversión a sectores de población vulnerables | Porcentaje del presupuesto ejecutado invertido en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social. |
| Gobernabilidad Democrática | Capacidad de ofrecer servicios municipales | Número de servicios que se prestan en el área urbana. Números de servicios que se prestan en el área rural. |
| | Capacidad de diversificar y ampliar la inversión municipal | Sectores apoyados con proyectos de investigación Porcentaje de población beneficiada con proyectos desarrollados por la municipalidad. |
| | Capacidad de interactuar con clientes y beneficiarios municipal | Existe y funciona un mecanismo institucional de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población. Porcentajes de proyectos realizados en conjunto con actores locales. |
| | Capacidad de asegurar el saneamiento del municipio | Porcentaje de inmuebles en la zona urbana y rural a los que se brinda el servicio de recolección de basura. |
| | | Tipo d sitio para la disposición final de los desechos sólidos. Existe unidad ambiental municipal institucionalizada y gestionando adecuadamente el saneamiento del municipio. |
| | Capacidad de contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos. | Se aplica la normativa legal para la contratación de los proyectos. Existe unidad o responsable que le de seguimiento a la ejecución efectiva de los proyectos. |
| | Servicios y proyectos | Capacidad de promover la organización de la sociedad civil |
| Capacidad de implementar la transferencia municipal | | Se comunica o permite acceso a la ciudadanía, sobre información relevante de la <u>gestión municipal.</u> |
| Capacidad de promover la participación y concertación local | | Mecanismos que se aplican para promover la <u>participación ciudadana.</u> |
| Capacidad de informar las normativas legales a la población | | Medios de difusión implementados para dar a conocer la normativa legal relacionada con el periodo en evaluación. |
| Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social | | Existen y se aplican políticas municipales institucionalizadas dirigidas a: la mujer, niñez y adolescencia, tercera edad y personas con capacidades especiales. |




 Lic. Adm. Tolomeo Ventura Hurtado
 CLAD 4579
 MG MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN
 EN DOCENCIA, CURRÍCULA E INVESTIGACIÓN

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

| Dimensión | Indicador | Suficiencia | Coherencia | Relevancia | Claridad | Evaluación cualitativa según ítems | Observaciones |
|----------------------------|---|-------------|------------|------------|----------|------------------------------------|---------------|
| Desarrollo Organizacional | Capacidad de la municipalidad de operar de acuerdo a los objetivos | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de la municipalidad de ordenar el territorio | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de contar con personal formado adecuadamente | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de implementar sistemas mecanizados | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | Capacidad de implementar la equidad de género en la contratación del personal | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| Finanzas Municipales | Capacidad de potenciar y optimizar la recaudación municipal | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de manejo presupuestario | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de manejo responsable de la deuda | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Capacidad administrativa financiera | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de orientar la inversión a sectores de población vulnerables | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| Gobernabilidad Democrática | Capacidad de ofrecer servicios municipales | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de diversificar y ampliar la inversión municipal | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | Capacidad de interactuar con clientes y beneficiarios municipal | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de asegurar el saneamiento del municipio | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos. | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Servicios y proyectos | Capacidad de promover la organización de la sociedad civil | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | |
|----------|--|---|---|---|---|---|--|
| | Capacidad de implementar la transferencia municipal | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de promover la participación y concertación local | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de informar las normativas legales a la población | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| Promedio | | | | | | 4 | |



 Lid. Adm. Tolomeo Ventura Hurtado
 CLAD 4579
 MG MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN
 EN DOCENCIA, CURRÍCULA E INVESTIGACIÓN

¿Existe alguna dimensión que sea parte del constructo y yo fue evaluando? ¿Cuándo?

Ficha de informe de evaluación final por el experto; por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

Calificación:

- 1) No cumple con el criterio 2) nivel bajo 3) nivel moderado nivel alto

EVALUACIÓN FINAL DEL EXPERTO ACERCA DE LA ENCUESTA

| Experto | Grado académico | evaluación | |
|-----------------------------|-----------------|------------|----------|
| | | ítems | criterio |
| Mae Tolomeo Ventura Hurtado | magister | 36 | 4 |

Firma:   Lic. Adm. Tolomeo Ventura-Hurtado
CLAD 4579
 M. MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN
 EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Calidad de servicio público** que hace parte de la investigación: **Gestión Municipal y Calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Pichanaki, 2021** la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración. Nombres y apellidos del juez: Tolomeo Ventura Hurtado formación académica: Administración y Sistemas áreas de experiencia profesional: Docente universitario Tiempo: 6 años cargo actual: Administración Institución: Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki Objetivo de la investigación: establecer la relación entre las variables de gestión municipal y calidad de servicios Objetivo de la investigación de expertos: Validar a través del juicio de expertos Objetivo de la prueba: Validación del Instrumento de calidad de servicios

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

| CATEGORIA | calificación | Indicador |
|---|---|---|
| SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta. | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1.los ítems no son suficientes Para medir la dimensión 2.los ítems miden algún aspecto de la dimisión pero no corresponden de la dimensión completamente. 3. se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. 4.los ítems son suficientes |
| CLARIDAD : el ítem se comprende fácilmente es decir su sintáctica y semántica son adecuados | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1.El ítem no es claro 2.el ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.-requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. el ítem no es claro. Tiene semántica y sintaxis adecuada |
| COHERENCIA : el ítem tiene relación lógico con la dimensión o indicador que esta midiendo | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1. el ítem no tiene relación lógica con la dimensión. 2. el ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3-el ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo 4.el ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que se está midiendo |
| RELEVANCIA : el ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido | 1.no cumple con el criterio 2.nivel bajo 3.nivel moderado 4.nivel alto | 1. el ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.el ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este 3.el ítem es relativamente importante 4.el ítem |




FICHA PRESENTACIÓN DE LA ENCUESTA AL EXPERTO

Calidad de servicio público

La ficha se usa para presentar el experto el cuestionario elaborado por el investigador(a), al experto antes de emitir su evaluación analizara la relación entre la dimensión, indicador, ítems y respuesta por cada ítems la ficha contiene el cuestionario según elementos dados especificados, según tipo de diseño, si es descriptivo simple y comparativo solo una ficha y si es descriptivo correlacional dos fichas una ficha por cada variable o encuesta, la ficha debe llevar el título

| Dimensiones | Indicador | Ítems | Escala |
|-------------------------------|---------------------------------------|---|--|
| Trámites administrativos | Operatividad | Rapidez de procedimiento | 1: Nunca 2: La mayoría de las veces 3: Algunas veces si, algunas veces no. 4: La mayoría de las veces 5: Siempre |
| | Trato personal | Amabilidad en el trato | |
| Agua potable y alcantarillado | Agua potable | Disponibilidad del servicio del agua | |
| | Alcantarillado | Calidad del servicio municipal del alcantarillado | |
| Alumbrado público | Servicios del suministro | Supervisión municipal dl alumbrado público | |
| Limpieza pública | Frecuencia del servicio | Frecuencia de recojo de basura en la localidad | |
| Mercados | Administración del mercado de abastos | Orden y limpieza de puestos al interior del mercado | |
| | | Orden y control la venta ambulatoria | |
| Áreas verdes | Parques y jardines | Mantenimiento de parques y jardines | |
| Seguridad pública | Organización de la seguridad | Responsabilidad del personal en sus funciones | |
| | | Coordinación con las rondas urbanas | |
| Socioambiental | Educación | Calificación al apoyo a instituciones educativas | |
| | Salud | Calificación al apoyo a la municipalidad en salud | |
| | Promoción turística | Promoción de traiciones y costumbres naturales | |
| | | Promoción de atractivos turísticos naturales | |
| Contaminación ambiental | | Prevención y remediación de impacto al medio ambiente | |





 Lic. Adm. Tolomeo Ventura Hurtado
 CLAD 4579
 MG. MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN
 EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

| Dimensiones | Indicador | Suficiencia | Coherencia | Relevancia | Claridad | Evaluación cualitativa según ítems | Observaciones |
|-------------------------------|---------------------------------------|-------------|------------|------------|----------|------------------------------------|---------------|
| | | | | | | | |
| Trámites administrativos | Operatividad | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | Trato personal | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| Agua potable y alcantarillado | Agua potable | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| | Alcantarillado | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Alumbrado público | Servicios del suministro | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| Limpieza pública | Frecuencia del servicio | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| Mercados | Administración del mercado de abastos | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| Áreas verdes | Parques y jardines | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Seguridad pública | Organización de la seguridad | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Socioambiental | Educación | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | Salud | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | Promoción turística | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| Contaminación ambiental | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | | |
| Promedio | | | | | | 4 | |




 Lic. Adm. Tolomeo Ventura Hurtado
 CLAD 4579
 MG MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN
 EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN

¿Existe alguna dimensión que ase parte del constructo y yo fue evaluando? ¿Cuándo?

.....

Ficha de informe de evaluación final por el experto; por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

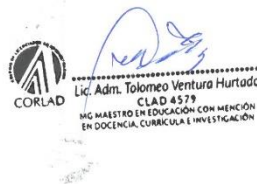
Calificación:

1) No cumple con el criterio 2) nivel bajo 3) nivel moderado nivel alto

EVALUACIÓN FINAL DEL EXPERTO ACERCA DE LA ENCUESTA

| Experto | Grado académico | evaluación | |
|------------------------------|-----------------|------------|----------|
| | | ítems | criterio |
| mag. Tolomeo Ventura Hurtado | magister | 16 | 4 |

Firma:



Lic. Adm. Tolomeo Ventura Hurtado
 CLAD 4579
 MAG. MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN
 EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | | |
| 2 | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | | |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | | |
| 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | | |
| 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 3 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 3 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 3 | 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 3 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | 0 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| Calidad de servicio público | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-------|-----------------|-------|----------|---------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|
| Tram Adm | | Agua Pota Alcan | | Alm Publ | Lim Púb | Mercad | | Area V | SegPub | | SocAmb | | | | |
| itm01 | itm02 | itm03 | itm04 | itm05 | itm06 | itm07 | itm08 | itm09 | itm10 | itm11 | itm12 | itm13 | itm14 | itm15 | itm16 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 |
| 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 11 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 |



