



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de  
Calzada, Moyobamba - 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Huancas Huamán, Muller Alvear ([orcid.org/0009-0002-2187-5853](https://orcid.org/0009-0002-2187-5853))

**ASESORAS:**

Dra. Contreras Julian Rosa Mabel ([orcid.org/0000-0002-0196-1351](https://orcid.org/0000-0002-0196-1351))

Dra. Palomino Alvarado Gabriela Del Pilar ([orcid.org/0000-0002-2126-2769](https://orcid.org/0000-0002-2126-2769))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO – PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

A DIOS por darme la vida y salud, a Alvear Huancas y Angelica Huamán, mis queridos padres que siempre son mi soporte, a Johon Huancas y Jessica Huamán mis hermanos que siempre están ahí dándome fuerzas, a Beberly Panduro mi señora, compañera y amiga, a Alexander y Alveyro mis queridos hijos que son mi motor y motivo para buscar el cumplimiento de mis metas y sueños.

**Muller**

## AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a la asesora, coasesora y compañeros con quienes tuvimos la oportunidad de compartir días de extensos de labores académicas, a la autoridad del distrito que me brindo todo su apoyo, a los colaboradores que me apoyaron en la recopilación de datos, a los expertos que validaron mis instrumentos de gestión. Gracias a todos ellos que sin su valiosa colaboración no se hubiese hecho realidad el presente estudio de investigación.

El autor

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023", cuyo autor es HUANCAS HUAMÁN MULLER ALVEAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 30 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR <b>DNI:</b> 40035201 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 30-12-2023 16:27:45
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR <b>DNI:</b> 00953069 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2126-2769	Firmado electrónicamente por: DPALOMINOAL el 31-12-2023 13:08:44

Código documento Trilce: TRI - 0713220





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, HUANCAS HUAMÁN MULLER ALVEAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
HUANCAS HUAMÁN MULLER ALVEAR DNI: 42109996 ORCID: 0009-0002-2187-5853	Firmado electrónicamente por: MHUANCASH el 04-12- 2023 22:58:02

Código documento Trilce: INV - 1432184



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	8
III. METODOLOGÍA .....	21
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	21
3.2 Variables y Operacionalización: .....	22
3.3 Población, criterios de selección y muestra .....	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
3.5 Procedimientos .....	27
3.6 Métodos de análisis de datos:.....	28
3.7 Aspectos éticos .....	28
IV. RESULTADOS .....	30
V. DISCUSIÓN .....	38
VI. CONCLUSIONES .....	45
VII. RECOMENDACIONES .....	46
REFERENCIAS .....	47
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	<i>Nivel de calidad del gasto</i> .....	38
<b>Tabla 2.</b>	<i>Nivel de servicios públicos</i> .....	39
<b>Tabla 3.</b>	<i>Prueba de normalidad</i> .....	40
<b>Tabla 4.</b>	<i>Relación entre las dimensiones de calidad del gasto y servicios públicos</i> .....	41
<b>Tabla 5.</b>	<i>Relación entre la calidad del gasto y servicios públicos</i> .....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b>	<i>Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la dimensión cumplimiento de objetivos estratégicos con los servicios públicos .....</i>	42
<b>Figura 2.</b>	<i>Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la dimensión orientados al logro de la eficiencia y eficacia con los servicios públicos .....</i>	43
<b>Figura 3.</b>	<i>Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la dimensión calidad del gasto con los servicios públicos.....</i>	45



## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental y descriptivo correlacional. En cuanto a la muestra estuvo conformado por 53 personas entre ellos autoridades, ex autoridades y trabajadores. Tuvo como técnica de recolección la encuesta y como instrumento al cuestionario. Las encuestas procesadas demostraron que el nivel de las variables calidad del gasto y servicios públicos tienen un 68 % y 64 % respectivamente y ambos se encuentran en un nivel alto. Así mismo estos resultados determinaron que existe una relación positiva moderada y muy significativa, entre las variables de calidad del gasto y servicios públicos, de acuerdo a un Rho Spearman de 0,665 y un p valor = 0,000, con un nivel de confianza del 99 %; es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis principal: Existe relación entre la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba – 2023. De la misma forma se tiene que la variable calidad del gasto influye en un 62 % en la variable servicios públicos y el 38% depende de otros factores.

**Palabras clave:** Calidad del gasto, servicios públicos, servicios municipales

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between the quality of spending and public services in the District Municipality of Calzada, Moyobamba - 2023. The type of research was basic, non-experimental and descriptive correlational design. The sample consisted of 53 people, including authorities, former authorities and workers. The survey was used as a collection technique and the questionnaire as an instrument. The processed surveys showed that the level of the variables quality of expenditure and public services are 68% and 64% respectively and both are at a high level. Likewise, these results determined that there is a moderate and highly significant positive relationship between the variables of quality of spending and public services, according to a Spearman Rho of 0.665 and a p value = 0.000, with a confidence level of 99%; that is, the null hypothesis is rejected and the main hypothesis is accepted: There is a relationship between the quality of spending and public services in the District Municipality of Calzada, Moyobamba - 2023. In the same way, the quality of expenditure variable influences 62% of the public services variable and 38% depends on other factors.

**Keywords:** quality of expenditure, public services, municipal services.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en diferentes **partes del mundo**, existe una clara disparidad respecto al acceso de **los servicios públicos** vitales que incluyen el de dotar de agua potable, condiciones sanitarias, electricidad y una red de transporte que funcione bien. Según información proporcionada por las Naciones Unidas, hay 2.200 millones de habitantes en el mundo que carecen de agua limpia y aproximadamente 4 200 millones de personas no acceden a instalaciones sanitarias básicas. Además, más de 1 000 millones de habitantes no cuentan con electricidad y muchas naciones emergentes tienen dificultades para ofrecer suficientes servicios de transporte. A esto hay sumarle que, en términos de calidad, muchos países enfrentan desafíos para mantener estándares aceptables en términos de confiabilidad, disponibilidad y calidad de estos servicios esenciales. Naciones Unidas (2021).

Por otra parte, la escasez de fondos suficientes representa un desafío destacado que destaca la importancia del **gasto público**. Nos ponen de manifiesto que para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030 se requerirán un presupuesto anual de entre 3 y 5 billones de dólares. Aunque las proyecciones varían considerablemente, la mayoría de los expertos sugieren que el déficit financiero anual en los países en desarrollo oscila entre 1 y 2,5 billones de dólares. Una forma efectiva de abordar esta situación es con un enfoque adecuado en el gasto público, mediante prácticas que permitan minimizar los gastos superfluos y lograr una mayor eficiencia, lo que a su vez liberará recursos adicionales. Asimismo, es vital adquirir bienes y servicios de manera que se fomente la sostenibilidad social y medioambiental. The Economist Intelligence Unit (2020).

La oferta de **servicios públicos en América Latina** es un mosaico de situaciones, con grandes diferencias entre países y regiones. En general, se puede decir que la oferta de servicios públicos en la región es deficiente, entre los principales problemas que podemos resaltar se encuentran los problemas de **cobertura**, ya que en muchos casos, los servicios públicos no llegan a todos los ciudadanos, especialmente en las zonas rurales y periurbanas, según datos de la CEPAL (2022) informó de que el 35% de los residentes rurales

latinoamericanos carecían de acceso a instalaciones sanitarias, el 30% de la población rural de la región carecía de agua potable y el 19 % no tenía acceso a electricidad; Así también muchos de los servicios públicos no cumplen con los estándares mínimos de **calidad**, ya que según la OMS (2021), en América Latina el 20 % del agua potable estaba contaminada, el 25 % de los sistemas de alcantarillado no estaban conectados a plantas de tratamiento y el 20 % de los hospitales de la región no cumplían con los criterios de calidad. Finalmente, respecto a la **accesibilidad**, las personas de bajos ingresos no acceden a los servicios por ser muy caros, teniendo como referencia según CEPAL (2022), el 20 % de los habitantes de América Latina se encuentran focalizados en extrema pobreza, lo que dificulta su accesibilidad.

En el territorio peruano **la calidad del gasto** a nivel municipal presenta una débil planificación de las necesidades y una insuficiente asignación presupuestal. A pesar de que el gobierno central busca descentralizar el presupuesto y optimizar la gestión en las administraciones locales, aún existen barreras considerables que obstaculizan la eficiencia en el gasto municipal, incluyendo una compleja burocracia, deficiente planificación y organización, insuficiencia de habilidades y competencias del personal y falta de recursos. Es así que, en el año 2022, el gasto público total alcanzó los S/ 210,182 millones de soles, lo que representa un incremento del 5.3% con respecto al año anterior. Sin embargo, algunos sectores como el de transporte y educación presentaron montos no ejecutados muy altos, dejando un saldo de S/ 6,160 millones y S/ 3,475 millones, respectivamente. Estas cifras son equivalentes a la construcción de 1,381 kilómetros de carretera asfaltada y a asegurar la educación de más de 163 mil niños. ComexPerú (2022). Así mismo el Instituto Peruano de Economía en su publicación dice que: el presupuesto público per cápita mensual es de 590 soles, el porcentaje de la ejecución de la inversión pública es de 70.2 % y la recaudación municipal por habitante es de 230 soles por habitante. INCORE (2023). Para el año 2023 respecto a los **servicios públicos** nos muestra algunos indicadores donde sobre salen que: el acceso a agua, desagüe y electricidad es de 70.2 % de los hogares, el porcentaje de red vial local pavimentada o afirmada es de 36.8 %, la continuidad en la provisión de agua es de 17.6 horas al día y la percepción sobre la gestión a nivel regional es igual a 15.7 %. INCORE (2023).

En el caso de la **región San Martín** con un presupuesto para **gastos públicos** de monto de S/ 1,557,357,051 en el 2022, la accesibilidad a los servicios a nivel regional es limitado en comparación con otras áreas más urbanizadas del país. En términos de calidad, la región presenta problemas recurrentes en cuanto a carreteras en mal estado, falta de atención médica adecuada y servicios básicos limitados. Así mismo el Instituto Peruano de Economía en su publicación respecto a la región San Martín nos dice que: el presupuesto público per cápita mensual es de 388 soles, la ejecución de la inversión es igual a 75.4 % y la recaudación municipal por habitante es de 99 soles por habitante. INCORE (2023). Por otro lado, la accesibilidad a los **servicios públicos** como la electricidad, educación, el agua potable y atención médica también puede ser un desafío para muchos residentes de la región. Especialmente en áreas rurales y remotas, puede haber una falta de infraestructura básica necesaria para brindar estos servicios de manera eficiente y confiable. Gobierno regional de San Martín (2022). Respecto a algunos indicadores en los **servicios públicos** en la región San Martín en la publicación del Índice de Competitividad Regional 2023 indica que: el acceso al agua, desagüe y electricidad es igual a 47.8 % de los hogares, el porcentaje de red vial local pavimentada o afirmada es de 45.9 %, la continuidad en la provisión de agua es de 15.6 horas al día y la percepción sobre la gestión a nivel regional es igual a 17.7 %. INCORE (2023).

A nivel de la **provincia de Moyobamba** en el 2022 el presupuesto del **gasto público** ascendió a S/ 98.17 millones, un decremento de 21.85 % en comparación con el año anterior. Teniendo más presupuesto institucional modificado en: planeamiento, transportes y vivienda, educación y saneamiento. Consulta Amigable MEF (2023). En la provincia con respecto a los **servicios públicos** enfrenta grandes problemas teniendo como principal problema el abastecimiento de agua las 24 horas del día, en segundo lugar, el incremento desproporcionado de la delincuencia por la cantidad de casos de asaltos a negocios, negocios y muertes por aun resolver las causas. En tercer lugar, podemos decir que cientos de casas no cuenta con acceso al servicio de desagüe, ocasionando que estas personas contaminen nuestros riachuelos y quebradas. Cuarto lugar no cuenta con un Plan de Desarrollo Urbano actualizado

para poder realizar la formalización de miles de terrenos urbanos. Quinto lugar existe poca promoción de los centros turísticos con que cuenta la provincia y no se cuenta con proyectos para la puesta en valor de cada uno de ellos. Y por último podemos decir que las decisiones políticas de las autoridades a cargo le han hecho bastante daño porque cada uno de ellos viene con ideas contrariadas a sus antecesores ocasionando que se retrase las acciones y proyectos programados.

El **distrito de Calzada** en el 2022 el presupuesto distrital del **gasto público** ascendió a S/ 11.46 millones, un incremento de 111.56 % en comparación con el año anterior. Teniendo más PIM educación, planeamiento, saneamiento y trabajo. Consulta Amigable MEF (2023). Por otro lado, el distrito enfrenta retos substanciales en diferentes sectores referentes a la accesibilidad de **servicios públicos**. A pesar de los continuos esfuerzos para mejorar la calidad y facilidades de acceso, aún hay muchos aspectos que requieren atención. Retos en el sector de la educación incluyen insuficiente infraestructura y falta de recursos para la capacitación de profesores. En el área de salud encontramos preferencias en la admisión a los servicios de alta calidad, déficit de personal médico y la falta de infraestructura y equipos médicos adecuados. En relación al servicio de transporte, carecen de calidad, conectividad y presentan un alto índice de accidentes dentro de la jurisdicción. La criminalidad y violencia agobia la ciudad y representan un desafío en términos de seguridad pública. Con relación al servicio de saneamiento, como el suministro de agua y alcantarillado, todavía existe buena parte de población sin acceso a estos y los que cuentan no tienen el servicio las veinticuatro horas al día y en el sistema de alcantarillado existe mucha fuga y obstrucciones en las tuberías.

La Municipalidad Distrital de Calzada es una entidad del estado responsable de velar por el bienestar de su población brindándole servicios de calidad y de manera oportuna, pero lamentablemente muchos de ellos no se pudieron dar a **causas** como una mala planificación, hecho que ha contribuido a una deficiente senda a los servicios públicos por parte de los habitantes. Entre los cuales se pueden destacar a la falta de asignación de recursos económicos suficientes para optimizar la infraestructura y garantizar disponibilidad e incrementar el nivel

de los servicios, así también no existe priorización en la asignación de recursos y a la ausencia de planificación a largo plazo, el carecimiento de coordinación entre entidades gubernamentales encargadas de proporcionar dichos servicios, la falta de participación ciudadana y la carencia de procedimientos de rendición, entre otros. Estos factores han generado una serie de desafíos y trabas que limitan el acceso de los habitantes a servicios básicos esenciales, limitando así su calidad de vida y desarrollo. Este conjunto de causas nos conlleva a **consecuencias** como la deficiencia en la adecuada gestión de calidad de gasto y la cobertura a los servicios públicos en el distrito y esto podría tener múltiples consecuencias negativas en los aspectos de la vida los ciudadanos. Los impactos se reflejan en la salud (deficiente acceso a atención médica de calidad, deterioro de la salud y agravamiento de enfermedades debido a causas de salubridad en los expendios de comidas y carnes), educación (altas tasas de deserción escolar, limitar las oportunidades de desarrollo personal y profesional, y contribuir al ciclo de pobreza y exclusión social, no tener una educación vial responsable), desarrollo económico (baja promoción turística, dificulta el acceso a mercados, la generación de empleo local y la mejora de las canastas familiares), desigualdad social (crea brechas de desigualdad y dificulta la movilidad social ascendente, perpetuando así la excepción y el aislamiento social), seguridad (incremento de la inseguridad ciudadana, seguridad alimentaria con limitaciones, acceso limitado a agua potable y alcantarillado, y condiciones de vida precarias) y medio ambiente (falta de procedimientos para la recolección de residuos sólidos o del manejo de las aguas hervidas). El **problema de investigación** se dio debido a que existe un desconocimiento de cómo se relacionan la calidad del gasto y los servicios públicos, a consecuencia de una mala planificación, un bajo desempeño laboral, bajo compromiso institucional y una débil organización en la entidad, conllevando a una deficiente calidad del gasto. A raíz de esto se ocasiona una mala atención en los servicios que presta la entidad hacia la comunidad, debido a que existe una baja promoción del turismo, mala prestación del servicio de transporte, incremento de la inseguridad ciudadana, no se garantizan los protocolos de salubridad en los restaurantes y mercados; existe una demorada considerable en el trámite de registro civil, las áreas verdes municipales no se encuentran en buenas condiciones, no se cuenta con la cantidad de movilizaciones para garantizar un

buen servicio de la limpieza pública, además no se cuenta con agua las veinticuatro horas del día y con problemas permanentes de rebalse y atorados de la red de desagüe. Es por ello que como **aporte** en el presente estudio se buscó analizar cada una de las variables (calidad del gasto y servicios públicos) a fin de poder establecer de manera estadística la relación entre ambas y la correlación entre las dimensiones de la variable calidad de gasto y la variable servicios estatales.

Según lo expuesto líneas anteriores la investigación planteo como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023?, y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de calidad del gasto en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023? ¿Cuál es el nivel de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023?

La presente investigación se justificó por los aspectos que se detallan: **por conveniencia**, ya que dicho estudio ayudo a garantizar a mejorar la rendición de cuentas y una mejor transparencia por parte de las autoridades municipales; permitiendo proponer mejoras para garantizar que se brinden los servicios de manera eficiente y de calidad a los ciudadanos, en cuanto a la **relevancia social**, ya que proporcione información al ciudadano sobre la eficiencia y eficacia con la que la municipalidad está utilizando sus recursos, puesto que la oferta de servicios públicos es importante para el bienestar y desarrollo poblacional, además de ayudar a promover la participación ciudadana en el gobierno local. En cuanto al **valor teórico**, el análisis del nivel de gasto es fundamental en las entidades, debido a que el gasto público tiene un impacto directo en la dotación de los servicios básicos a los habitantes. Si el gasto se utiliza de manera ineficiente o ineficaz, los servicios públicos pueden resultar de baja calidad o no estar disponibles para todos los ciudadanos por igual. Por lo tanto, ha sido necesario evaluar la calidad del gasto para garantizar de que lo invertido se estén utilizando de manera adecuada y eficiente.



Así también en términos de **implicancias prácticas**, el estudio permitió identificar áreas de mejora en el gasto municipal y servicios públicos. Esto logro conducir a una mejor asignación de recursos y a un mayor impacto positivo en la población. Finalmente, el estudio tiene **utilidad metodológica**, ya que posee objetivos claros que se pueden abordar de manera metódica, conserva un diseño de investigación apropiado, se ha definido adecuadamente la población objetivo del trabajo en estudio y se ha seleccionado una muestra representativa para obtener resultados válidos y generalizables, finalmente el estudio ploteo instrumentos de recolección de datos adecuados al contexto local, los cuales podrán ser usados en futura investigaciones cuyas características y contextos sean similares a este.

Con respecto al estudio se planteó el siguiente **objetivo general**: Determinar la relación entre la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023 y como **objetivos específicos** a: i) Identificar el nivel de calidad del gasto en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023; ii) Conocer el nivel de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023; iii) Analizar la relación entre las dimensiones de la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023.

Considerando los objetivos la **hipótesis general** de la investigación ha sido: **H<sub>i</sub>**: Existe relación entre la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023, **H<sub>1</sub>**: El nivel de calidad del gasto en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023 es bueno; **H<sub>2</sub>**: El nivel de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023 es bueno; **H<sub>3</sub>**: Existe relación entre las dimensiones de la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el tema en investigación se consultó gran cantidad de trabajos académicos a fin de entender en su plenitud a cada variable de estudio, es así que entre los estudios internacionales consultados destaca el trabajo de Morán & Ayvar (2020), un estudio realizado en 31 municipios de Perú en 2014 encontró que solo el 19,5 % de ellos gestionó eficientemente sus fondos públicos, demostrando que a pesar del aumento de los recursos para las administraciones municipales, su uso y administración no ha sido en su mayoría eficaz. El estudio, de tipo cualitativo, se basó en una encuesta conformada por un conjunto de preguntas. Los investigadores encontraron que 9 municipios mostraron una eficiencia menor al 60 %, en general debido a una mala relación entre los gastos corriente y de inversión. Estos municipios tienen una vasta extensión y numerosos núcleos poblacionales. En otras palabras, la mayoría de los municipios peruanos no están utilizando de manera eficiente los fondos que reciben para proporcionar servicios públicos a sus ciudadanos. Esto podría deberse a varios factores, como una débil planificación, la corrupción o la ineptitud.

Según López & Aguilar (2020), concluyo que las áreas suburbanas internas y externas albergan la mayor densidad de las poblaciones económicamente desprotegidas, y carecen considerablemente del acceso a servicios públicos. Es notable el déficit de infraestructura hospitalaria en estos suburbios. Asimismo, la población urbana menos afortunada no tiene acceso al agua a través de canales oficiales, sino que depende de fuentes no convencionales como camiones de agua, pozos o accesos ilegales para obtener este vital recurso.

Por su parte Sibonde & Dassah (2021) en sus hallazgos sugieren una correlación positiva entre la calidad del servicio y la motivación del personal. Esto sugiere que un estilo de liderazgo inspirador, con variedad de roles, capacitación continua, posibilidades de crecimiento y desarrollo, cambios en la cultura de la empresa, un entorno laboral optimizado y el fortalecimiento del trabajo en equipo, podrían ser eficaces para resolver el dilema del vínculo entre la estimulación de los trabajadores y la calidad del servicio.

En el **contexto nacional**, Carranza et al. (2022), estos investigadores indicaron que la mejora en la administración de las obligaciones financieras,

especialmente las que están relacionadas con el personal, las obligaciones sociales, las pensiones y otros beneficios sociales, y una ejecución eficiente del presupuesto designado para la adquisición de servicios y bienes y la contratación según la programación inicial, pueden tener una marca significativamente buena en la calidad del gasto de la institución.

Por su parte, Coronado et al. (2022), en sus conclusiones mostraron que, durante estos períodos de tiempo, el gasto de calidad en las entidades municipales de Huancayo se ha mantenido en niveles aceptables, con el distrito de Chicche resaltando por su eficiencia económica. En cuanto al gasto relacionado con transporte, el 85 % de las municipalidades analizadas superaron el 250 % de ejecución presupuestal trianual, indicando alta eficiencia en ese sector. Sin embargo, en el área de saneamiento, el 74 % no alcanzó el 250 % de la ejecución presupuestal, señalando una eficiencia moderada. Por último, en relación a la eficacia del gasto ambiental, el 67% de los municipios superó el 250 % en ejecución presupuestal trianual, lo que demuestra un alto nivel en este aspecto.

Por su parte, Calderón (2022) investigó en su estudio la magnitud en la que el compromiso social empresarial incide en la mejora de los servicios de saneamiento. Sus hallazgos revelaron que las prácticas de responsabilidad social no se están implementando adecuadamente con los usuarios, ya que las actividades de la organización no están enfocadas hacia la mejora de los aspectos ecológicos, ni en la fiabilidad de los servicios que brindan.

En cuanto a Tarazona & Pimentel (2019) el resultado reveló que antes de la intervención, el 42.7 % (152) de los usuarios mostraron un alto nivel de insatisfacción y un 4.5 % (16) se mostraron satisfechos con los servicios públicos proporcionados a nivel municipal y regional. Sin embargo, tras la intervención evaluada en la prueba posterior, hubo un incremento considerable en la satisfacción, alcanzando el 40.4 % (144), y una disminución en la insatisfacción hasta llegar al 1.1 % (4). Este resultado evidencia que el mejoramiento de las habilidades laborales existe un impacto significativo en la mejora de los servicios públicos ofrecidos por la región y municipio de Huánuco.

Si se desea entender la primera variable en estudio definiremos cada una de los términos por lo que se encuentra compuesto, entonces, **la calidad**, de acuerdo

a Ministerio de Economía y Finanzas (2022) nos afirma que es una condición evidente donde se muestra la suficiente pertinencia técnica, social, económica e institucional. Para CEPLAN (2019), **la calidad** es la agrupación de cualidades de un artículo o prestación que demuestran su capacidad para satisfacer las demandas de sus consumidores. Las normas relativas a la puntualidad, accesibilidad, corrección y continuidad en la prestación del servicio, así como la comodidad y urbanidad en la atención al cliente, se emplean como punto de referencia para evaluarlo. Para el Ministerio del Interior Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (2020) **la calidad** se refiere a la excelencia, el valor o la utilidad de un producto, servicio o proceso. Es un término subjetivo que es dinámico en función de las perspectivas del consumidor o usuario. La calidad implica el cumplimiento de estándares y normas establecidos, así como la complacencia de las necesidades y requerimientos de los usuarios. Se busca alcanzar la calidad a través de la mejora continua, la eliminación de defectos y la entrega de servicios o productos que este conforme a los altos estándares de rendimiento, durabilidad, funcionalidad y satisfacción del cliente. Con respecto al **gasto**, el Ministerio de Economía y Finanzas (2023) nos manifiesta que son un conjunto de erogaciones de servicio de deuda, gastos corrientes y de capital, que realizan los órganos gubernamentales hacia la atención de los servicios estatales conforme a sus funciones. Para Cedeño et al. (2019) nos dice que el **gasto** se refiere a la financiación que hace el gobierno para proveer bienes y servicios a la población. Mientras que Cebrián, Labrador y González (2018) nos manifiesta que **el gasto** se refiere al desembolso o utilización de recursos económicos para adquirir bienes o servicios, o para satisfacer necesidades o deseos. El gasto puede ser realizado por individuos, empresas, organizaciones gubernamentales, entre otros actores económicos. Se puede clasificar en diferentes categorías, como gasto de consumo (compra de bienes y servicios para uso personal), gasto de inversión (adquisición de activos que generan beneficios futuros), gasto público (gasto realizado por el gobierno en bienes y servicios públicos) y gasto corriente (gasto necesario para el funcionamiento diario de una entidad).

De acuerdo a las bases teóricas para la variable **calidad del gasto**. Armijo & Espada (2014) nos dice que son todos aquellos elementos que afianzan el uso

eficiente y eficaz de los servicios estatales, buscando incrementar el crecimiento y mejora de la economía. La calidad del gasto público une los factores para la realización de los objetivos institucionales y política fiscal; monitoreando y evaluando para mejorar eficiencia y eficacia del gasto gubernamental. Para Carranza et al. (2022) indican que la **calidad del gasto** público nos hace referencia a como se usa el presupuesto que el gobierno destina a diferentes programas y proyectos. Implica evaluar si dichos recursos se están destinando de manera eficiente, eficaz y transparente para lograr los objetivos propuestos. Mientras que Dávila & Sánchez (2021) nos habla con referencia a la caracterización del gasto público, que es la suma de desembolsos relacionados con gastos de operación, servicio de la deuda e inversiones, que las entidades llevan a cabo utilizando sus respectivos presupuestos asignados. La finalidad de estos fondos es facilitar la prestación de servicios estatales y el comienzo de iniciativas que se ajusten a sus mandatos y objetivos institucionales. Para Vílchez (2021) nos manifiesta que busca que el gasto público sea transparente y que existan mecanismos de rendición de cuentas sobre cómo se están utilizando los recursos, esto implica que las autoridades responsables del gasto público rindan cuentas ante la ciudadanía, los organismos de control y otras instancias de gobierno. Pero para Rodríguez et al. (2020) el gasto público se encuentra vinculados a las políticas públicas teniendo en cuenta las situaciones económicas y financieras; de acuerdo a la planificación que desarrollan las distintas instituciones estatales en todos sus niveles, reflejándose en sus instrumentos de gestión como: programación multianual de inversiones, programación multianual de presupuesto, plan operativo institucional y plan estratégico institucional.

Para garantizar la calidad en el uso de los fondos públicos se tiene que asegurar su uso eficaz y eficiente cubriendo las necesidades de la sociedad. Esto significa que los gastos públicos deben favorecer al crecimiento económico, social y ecológico, facilitar la mejora de los servicios públicos, disminuir la pobreza, promover la generación de empleo y conservar el ambiente, entre otras cosas Zurita (2020). También está diseñado para prevenir el mal manejo de los recursos estatales y evitar de este modo indicios de corrupción, garantizando la claridad de la gestión y supervisión de los gastos Dávila & Sánchez (2021).

Por su parte, Mariñez (2022) menciona que, para mejorar la **calidad del gasto** público, el gobierno debe considerar las siguientes acciones: i) Establecer objetivos claros y medibles, el gobierno debe definir metas y objetivos específicos para cada programa de gasto público, de manera que se puedan medir y evaluar los resultados obtenidos Ruíz (2020). ii) Promover la claridad y la exposición de cuentas, el gobierno tiene que divulgar de manera clara y accesible la información sobre el gasto público, permitiendo a los ciudadanos y a organismos de control fiscalizar y evaluar la utilización de los recursos Rohadin (2021). iii) Implementar controles y auditorías efectivas, el gobierno debe establecer mecanismos de control y auditoría interna efectivos para garantizar que los recursos públicos están siendo usados de manera eficaz y eficiente. Palijama (2021). iv) Fomentar la participación ciudadana, el gobierno debe involucrar a la población organizadas en las decisiones que se realizan en el gasto público, a través de mecanismos de participación ciudadana Enshaei et al. (2020). v) Fortalecer la gestión pública, es fundamental para mejorar la eficiencia de la gestión de las entidades públicas para garantizar una correcta ejecución y monitoreo de los programas y proyectos donde se han hecho uso de los recursos públicos Rodríguez et al. (2020).

Asimismo, Manjarres et al. (2021) mencionan los causales que son determinantes en la **calidad del gasto** público, entre ellos: a) Gestión financiera, la forma en que se maneja y controla el presupuesto público es fundamental para garantizar la calidad del gasto Caballero et al. (2022). b) Priorización de gasto, el gobierno debe identificar y priorizar las necesidades más urgentes de la sociedad y asignar recursos en función de dichas necesidades Bayad et al. (2021). c) Control y rendición de cuentas, con mecanismos eficaces para monitorear y evaluar los gastos ya que es importante para asegurar su calidad Adelina & Martono (2021). d) Estabilidad económica, la estabilidad económica de un país también influye en la mejora del gasto público Gutiérrez et al. (2020).

La primera variable según Armijo & Espada (2014) tiene como dimensión 1: Cumplimiento de **objetivos estratégicos**, para Andia (2016) nos dice que son objetivos a medio y largo plazo, con el fin de lograr el objetivo de la entidad. Se

trata de los resultados más importantes y superiores que la organización espera conseguir para llevar a cabo su propósito. Deben ser siempre: realizables, comprensibles, motivadores y cuantificables. En consecuencia, los objetivos estratégicos deben ser siempre mensurables, alcanzables tanto en cantidad como en calidad, comprensibles, sugerentes e, idealmente, expresados de forma jerárquica. Para el CEPLAN (2019) nos dice que la finalidad que se pretende alcanzar se describe en el **objetivo estratégico**, que se mide mediante indicadores y los objetivos que los acompañan. Estos objetivos se fijan en función de la duración del plan estratégico. La meta, los indicadores y los objetivos conforman el objetivo estratégico. Según Lira (2006), la planificación estratégica debe sugerir la consecución de objetivos coherentes a largo, medio y corto plazo, y trabajar para hacerlo al menor coste factible. Sus **indicadores** son: **logro de objetivos**, es el cumplimiento del conjunto de acciones articuladas en los tres niveles de gobierno, enmarcados en los lineamientos de la entidad con respecto a los planes nacionales y territoriales CEPLAN (2019). Y las **restricciones de gastos**, desde una perspectiva central o nacional, se trata de un criterio específico de limitación y/o restricción del dinamismo que pueden crear estos procesos y de una cierta evasión para el control de los impactos negativos que puedan generarse. En consecuencia, supone establecer límites claros entre los niveles de gobierno y permitir que las autoridades de los niveles territoriales hagan lo que quieran siempre que se mantengan dentro de esos límites. Peccio (2013)

La dimensión 2: **Orientados al logro de la eficiencia y eficacia** para la RAE (2023) nos menciona que mientras la eficiencia se refiere a la capacidad de producir los resultados deseados con la menor cantidad de recursos, la eficacia se refiere a la capacidad de llevar a cabo las actividades o alcanzar los objetivos previstos; en ese contexto lo que se busca en esta dimensión es el logro de la eficacia y eficiencia. Sus **indicadores** son: **Uso de recursos** que para MEF (2011) se da en base a las demandas de los habitantes por lo que se priorizan para determinar de la mejor manera el uso de los fondos gubernamentales. Al proporcionar a la población bienes y servicios públicos de alta calidad financiados por el presupuesto, se satisfacen estas necesidades. Es una declaración sistemática, conjunta y cuantificable de los gastos en que incurrirá

cada entidad del sector público a lo largo del año fiscal, junto con un reflejo de los ingresos que respaldan dichos gastos. El **desempeño** según Chiavenato (2002) nos dice que son los comportamientos o actos de los empleados que son pertinentes para alcanzar los objetivos de la entidad. Básicamente dice que la fuerza más significativa de una organización es su capacidad para proporcionar un trabajo de calidad. Mientras que Bittel (2000) manifiesta que el **desempeño** que un empleado tiene del trabajo, sus actitudes hacia el éxito y su deseo de armonía tienen un impacto significativo en su rendimiento. Para aunar los objetivos de la empresa, ésta se vincula consecuentemente a las capacidades y conocimientos que facilitan las actividades del trabajador. El compromiso institucional para Juaneda & Gonzáles (2013) nos dice que es la conexión de una persona con una organización y, como efecto, la reducción de la probabilidad de que la abandone. Así pues, el compromiso se define como la actitud de una persona hacia la empresa que determina su conducta o forma de actuar y disminuye la probabilidad de que la persona abandone la empresa. Y la **organización institucional** para la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (2023) nos define como la ordenación sistemática de los componentes institucionales de forma que permita visualizar los niveles y los vínculos entre ellos, basándose en los principios de ramificación y jerarquía. Mientras que para Alvarado (1999) la **organización institucional** es un proceso dinámico. Estos procedimientos, tecnologías, métodos y estrategias constituyen una influencia mutua y un conjunto de elementos cohesivos para alcanzar los objetivos de la entidad en cuestión. El proceso y la tecnología permiten la gestión de empresas e instituciones y proporcionan mecanismos relacionados para el cambio y la innovación continuos.

Para poder entender la segunda variable definiremos los términos, para ello Gaviria & Delgado (2020) nos dice que los **servicios**, son prestaciones, ventajas o gratificaciones que se brindan por alquiler o compra, que son fundamentalmente intangibles y no resultan en la posesión de algo. Y Oliveira, Capriotti y Zeler (2018) no dice que **públicos** son grupos o colectivos que se relacionan con las organizaciones para gestionar estratégicamente. Es así que la provisión de **servicios públicos** para CEPAL (2022) nos dice que es cumplir con las necesidades esenciales de la sociedad y levantar la calidad de vida de



los individuos, mediante los servicios suministrados por el gobierno o instituciones estatales. Estos pueden abarcar desde la provisión de agua potable hasta recolección de desechos, transporte público, instrucción educativa, seguridad ciudadana, formalización urbana, registro civil, servicios de turismo, salud, electricidad y gas, etc. Se trata de la cantidad de un servicio o producto que los fabricantes o instituciones tienen disponible para distribuir en su entorno. Y para Rivera et al. (2015) los **servicios públicos** son las múltiples ofertas que los organismos públicos hacen a los consumidores. Se consideran de alta calidad cuando se prestan adecuadamente y sirven a fines importantes para el público, como incrementar el nivel de vida de los ciudadanos y hacer el mejor uso del tiempo. Mientras que para él CEPLAN (2019) un **servicio público** son el producto físico (bien) o intangible (servicio) que las empresas suministran directamente a los clientes. Puede tratarse de productos o servicios intermedios suministrados a usuarios internos para llevar a cabo el proceso operativo, o de bienes o servicios finales suministrados a los clientes externos de la entidad.

Por su parte, Ruíz et al. (2020), argumentan que un **servicio público** es un deber o rol ejercido por el gobierno u otra entidad pública con la intención de cubrir los requerimientos básicos de la gente y propiciar el bienestar común. Estos servicios están pensados para beneficiar a la sociedad en general y no sólo a ciertos individuos o empresas. Gaviria & Delgado (2020). En lo que concierne a los **servicios públicos**, se podría decir que es una tarea técnica, ejecutada directa o indirectamente por el gobierno o autorizada a las personas, que fue instaurada y supervisada para garantizar, de forma continua, regular y sin fines de lucro, el cumplimiento de una demanda colectiva de interés público, sometida a un régimen singular de derecho público Ruíz & Delgado (2020). Con referencia a los **servicios públicos** dentro de las municipalidades se determina de acuerdo a las competencias facultadas en la Ley Orgánica de Municipalidades Ley Nro 27972 (2005), estos servicios públicos se prestan en las municipalidades a través de sus distintas áreas. Sujeto a una normativa singular de derecho público, un **servicio público** es toda actividad técnica, directa o indirecta, autorizada a los particulares o a una parte de la administración pública activa, que se concibe y gestiona para garantizar, de forma permanente, regular, continua y no lucrativa, la satisfacción de una necesidad colectiva de interés general. Serra (1977).

Además, su función es fomentar la igualdad y justicia social, garantizando que todo ciudadano tenga acceso a estos servicios sin importar su situación económica o ubicación geográfica. También trabajan por avalar la eficacia y sostenibilidad de los recursos, preservando así el medio ambiente Peirano et al. (2022).

En el Perú, los **servicios públicos** son aquellos que son provistos o regulados directamente por el estado con el propósito de buscar la mejora colectiva y desarrollo de la sociedad. Algunos de los principales servicios públicos en el Perú son los siguientes: 1) Educación: El Estado peruano brinda educación pública gratuita desde la formación básica hasta la superior. 2) Salud: El sistema de salud peruano está compuesto por diferentes niveles de atención, desde los centros de salud y hospitales públicos hasta el Seguro Social de Salud - EsSalud y el Seguro Integral de Salud - SIS. 3) Energía eléctrica: El Estado peruano brinda el servicio de electricidad a través de empresas estatales y privadas. 4) Agua potable y saneamiento: El acceso a los servicios de saneamiento es considerado un servicio público en el Perú. 5) Seguridad ciudadana: El Estado peruano tiene la responsabilidad de brindar seguridad y protección a la ciudadanía. 6) Justicia: El acceso a la justicia es un servicio público fundamental. Ramírez (2022); Mariyam & Setiyowati (2021).

La segunda variable tiene como **dimensión 1: Servicios públicos de promoción**, que son servicios que se encargan de garantizar la eficacia de: turismo, transporte, seguridad ciudadana, formalización urbana, comercialización, camal y mercados. Para ello el municipio se preocupa realmente de mejorar cada uno de sus recursos humanos realizando alianzas intergubernamentales que ayuden a brindar un buen servicio de promoción. Para Estrada (2017) nos manifiesta que es responsabilidad de las entidades estatales proporcionar a todo residente servicios que sean eficientes y se adapten a sus demandas sin problemas. Para ello, deben hacer análisis y establecer los mejores métodos que conduzcan a mejores resultados. Sus **indicadores** son: **Calidad del servicio de turismo** depende de la creación de iniciativas y programas emprendidos por la municipalidad para fomentar la expansión del turismo y proporcionar el incremento de la oferta turística para que puedan ser

frecuentados por todos los turistas. Para el MEF (2015) el **servicio de turismo** son los que prestan las instalaciones y recursos turísticos del circuito de productos, atracciones y corredores turísticos para satisfacer las demandas de los visitantes, mejorar la calidad y seguridad de la visita y ofrecer comodidades. Para la Ley Nro 27181 (2020), la **calidad del servicio de transporte** se trata del servicio público que utiliza el Sistema Nacional de Transporte Terrestre y que son: terminales terrestres, estaciones de ruta u otra adicional infraestructura que se piense que es necesaria para un buen servicio, a fin de satisfacer las necesidades de desplazamiento de los usuarios, manteniendo buen servicio, seguridad, salubridad y cuidado del ambiente. La **calidad del servicio de seguridad ciudadana** se encuentra normado en la Ley Nro 27972 (2005) donde nos manifiesta que son funciones de las municipalidades provinciales y distritales: i) Crear un sistema de seguridad ciudadana que involucre tanto a la Policía Nacional como a la sociedad civil. En cumplimiento de la ley, controlar los servicios de serenazgo, vigilancia comunal, patrullas urbanas, rurales o similares a nivel de distrito o centro poblado dentro de la provincia. ii) Conforme con las directrices establecidas para los comités provinciales de defensa civil, coordinar las tareas de defensa civil en toda la provincia. iii) Fomentar las donaciones a organizaciones benéficas, bomberos, Cruz Roja y otras organizaciones que presten servicios a la comunidad. Y la **calidad del servicio de comercialización, camal y mercados** nos hace referencia a servicios que, mediante la atención de servicios rápidos y de alta calidad, garanticen el crecimiento económico y la competitividad dentro de la jurisdicción. Y el **servicio de formalización urbana** recién fue otorgada estas facultades a las municipalidades distritales cuando se publicó en El Diario Oficial El Peruano el 13 de agosto de 2022 la Ley N° 31560, que otorga atribuciones legales conjuntas a los gobiernos locales de manera conjunta. Para Yanamoto (2022) la **formalización urbana** es un proceso engorroso que implica un conjunto de pasos, entre ellos, asumir la autoridad sobre las tierras que han sido ocupadas extraoficialmente, evaluar las diversas formas de posesión, aprobar los planos, trabajar con los municipios, registrar a los poseedores y registrar los actos que provienen de las acciones de saneamiento ante la SUNARP.

De acuerdo a la **dimensión 2: Servicio público de registro civil** para Torres (2018) nos dice que es un subconjunto de servicios administrativos que se prestan al público haciendo hincapié en el mantenimiento de registros relacionados con los procedimientos de registro del estado civil. Y para él INEI (2013) nos dice que el **registro civil** se encuentra enmarcado en la Ley Nro 26497 “Ley orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC)” y dispone la inscripción de los nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y se encuentra a cargo de las municipalidades. Sus **indicadores** son: **gestión de nacimientos**, según él INEI (2013) nos dice que es el proceso de inscripción del nacido vivo en el registro civil que se encuentra en la municipalidad y que tiene como plazo de 60 días para nacidos en centros urbanos y 90 días para lugares de difícil acceso. La **gestión de matrimonios** para él RENIEC (2019) es un acto que lo realizan las municipalidades a través del alcalde o alguien quien haya sido designado. Este acto modifica el estado civil del individuo, es necesario que se inscriba en el sistema registral de nuestro país, independientemente de que se haya celebrado en el país o en el extranjero si uno de los contrayentes es de nacionalidad peruana. La **gestión de divorcios** según la Municipalidad Distrital de Independencia (2023) es un procedimiento de mutuo acuerdo que puede tramitarse a través del ayuntamiento siempre que ambas partes den su consentimiento, encontrándose enmarcado en la Ley Nro 29227 – Ley que regula el procedimiento no contencioso de la separación convencional y divorcio ulterior en las municipalidades y notarias. En caso de desacuerdo, el Poder Judicial tendrá la facultad exclusiva para tramitar el divorcio. La **gestión de defunciones** para él INEI (2013) nos manifiesta que es el registro de la partida de defunción del fallecido en el registro civil que se encuentra en la municipalidad y no se encuentra sujeto a plazo alguno.

Conforme a la **dimensión 3: Servicio público de salud**, en este último se examinan los índices de salubridad y servicios sanitarios. Si el municipio aplica medidas correctivas, de seguimiento y vigilancia en mercados, almacenes y establecimientos de restauración, entre otros lugares, para garantizar las normas sanitarias establecidas por el Ministerio de Sanidad. Para Giraldo (2022) El estado es el responsable de dotar el **servicio público de salud** y debe encargarse de dirigir, coordinar y supervisar su prestación; sin embargo, la

Constitución no especifica un proceso específico que deba seguirse para que el Estado cumpla con esta tarea. Y Villalbí (2012) nos dice que los recursos estructurados con el objetivo de mejorar la salud pública dentro de la administración se conocen como **servicios de salud pública**. Dentro del sector sanitario, suelen organizarse en una dirección de salud pública o una estructura similar. En cualquier caso, la historia, la cultura organizativa y otros aspectos variables influyen enormemente en los servicios que prestan una sociedad y su organización. Por ejemplo, no es raro que los servicios de salud pública estén incorporados a otras divisiones administrativas. Sus **indicadores** son: **Calidad de los servicios de áreas verdes** implica crear programas y proyectos eficaces para proteger los espacios verdes, como plazas y jardines, entre otros, con el fin de proteger el medio ambiente y aportar a la comunidad un valor estético. Para INAPMAS (1998) las **áreas verdes** son los lugares dentro o alrededor de las ciudades utilizados por el sector público o privado y destinados a estar cubiertos de vegetación. Bosques periurbanos, parques, plazas, plazoletas, bermas y jardines son algunos ejemplos de estos lugares. La **calidad del servicio de limpieza pública** es la realización de la limpieza de las calles y contribuyen a espacios dotado de hermosura. Según la Universidad Continental (2019) la **limpieza pública** es un servicio crucial, ya que reduce las amenazas hacia el ambiente y la salud pública. La **calidad del servicio de salud preventiva y salubridad** busca la creación de medidas eficaces aplicadas por la municipalidad en mercados, restaurantes e instituciones alimentarias para garantizar que cumplen las normas sanitarias fundamentales. El **servicio de agua** hace referencia al abastecimiento de las 24 horas del día y con un agua de potable de calidad. Y el **servicio de alcantarillado** es el resultado de la creación de una serie de obras hidráulicas destinadas a dar a la sociedad servicios de alta calidad y un mantenimiento puntual; garantizando así el traslado de las aguas hervidas a una planta de tratamiento. Para la OCDE (2003) las complicadas tareas de captación y manejo del agua, abastecimiento de **agua potable**, recogida de **aguas residuales** y adquisición, gestión y mantenimiento de sistemas de infraestructuras hídricas forman parte de la dotación de servicios de agua a una comunidad. Mientras que para Van de Walle (2008) el **servicio de saneamiento** son necesidades tanto para la existencia comunal como individual; no pueden ser suministrados por particulares por sí solos y deben ser de un alto

nivel, coherentes con el tiempo y la frecuencia. Estas características únicas justifican su carácter público y la exigencia de que el gobierno restrinja su suministro. La idea de servicio público sirve para justificar, entre otras cosas, la acción del gobierno como regulador.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de estudio

Es **básica**, porque logro determinar y profundizar los resultados de las variables en estudio. Al respecto, Zorrilla (1985) menciona que la investigación básica busca acrecentar el conocimiento teórico dejándole de dar importancia a lo empírico, profundiza el saber y conocimiento de la realidad.

De enfoque **cuantitativo**, porque busco demostrar usando los datos estadísticos los resultados de las hipótesis planteadas en la investigación. A ello Kerlinger (2002) indica que el enfoque cuantitativo se caracteriza por examinar fenómenos que son medibles a través de técnicas estadísticas en el análisis de los datos recopilados. El objetivo principal se centra en la descripción, comprensión, pronóstico y gestión objetiva de las causas.

##### 3.1.2 Diseño de la investigación

La investigación fue abordada como **no experimental, descriptivo correlacional**.

**No experimental** pues se recopilaron los datos a través de los instrumentos para corroborar las hipótesis, sin que sean manipulados a favor de las variables. A ello Hernandez et al. (2010), se refiere a todo lo que se lleva a cabo sin manipular intencionalmente la variable, y solo se contemplan los fenómenos en sus condiciones originales para su posterior análisis.

Y **descriptivo correlacional** porque describió el nivel de las dimensiones, así como se buscó comprobar la correlación que existe entre las variables. Según Hurtado (2000) manifiesta que la investigación **descriptiva** busca describir un evento de estudio, asociándose al diagnóstico detallando sus características. Estas investigaciones trabajan con uno o varios eventos sin intención de buscar relaciones de causalidad. Para Hernandez et al. (2010), el estudio **correlacional** tiene

como propósito cuantificar el nivel de conexión existente entre dos o más ideas. En otras palabras, busca determinar si existe una correlación, de qué tipo es y cuán fuerte es.

Es **corte transversal** porque la información se obtuvo con instrumentos de recopilación de información que fueron aplicados en un solo momento. A ello Hernández (2014) nos comenta que el estudio transversal de recolección de datos se da en un solo momento y en un tiempo único.

La representación gráfica de la presente tesis es la siguiente:

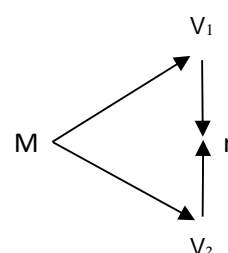
Dónde:

M: Muestra

V<sub>1</sub> = Calidad del gasto

V<sub>2</sub> = Servicios públicos

r = Relación



### 3.2 Variables y Operacionalización:

V<sub>1</sub>: Calidad del gasto

V<sub>2</sub>: Servicios públicos

La **operacionalización** de las variables se encuentra en el anexo 1.

### 3.3 Población, criterios de selección y muestra

#### 3.3.1 Población

Han sido todos los colaboradores que laboran en las distintas áreas de la Municipalidad Distrital de Calzada y que son los encargados de prestar los distintos servicios estatales hacia la población.

De acuerdo con López (2004), el conjunto de personas que constituyen una sociedad se denomina población. Estas personas son el sujeto central para una investigación y necesitan ser contabilizadas para realizar cualquier tipo de investigación.



Está población fue determinado por el total de colaboradores con que cuenta la Municipalidad Distrital de Calzada y que para el presente estudio fue de 56.

### **3.3.2 Criterios de selección**

**Criterio de inclusión:** Todos los colaboradores que laboran en la municipalidad Distrital de Calzada cuyo vínculo con la institución sea mayor a tres meses y el tipo de contratación sea: Cas, D.L. 728, D.L. 276, repuestos judicialmente y locadores. Además, se consideró a las autoridades actuales y de dos periodos anterior a la presente investigación.

**Criterio de exclusión:** Los colaboradores que no prestan ningún tipo de servicio mencionado en el estudio o que su tiempo de contratación sea menor a 3 meses, los practicantes y la población. Tampoco se tuvo en cuenta aquel colaborador que se encuentran con permiso por algún tipo de licencia. Ni aquellos que superan los 65 años de edad.

### **3.3.3 Muestra**

Hizo referencia a una parte de la población que es representativa y homogénea para la investigación en estudio. Para Cadenas (1974) una muestra es definida de acuerdo a la población y los resultados obtenidos solo pueden ser referidos a la población mencionada.

Estuvo conformado por el total de colaboradores ya que todos están vinculados a la dotación de los servicios estatales de la Municipalidad Distrital de Calzada, todos ellos ascendieron a un total de 56. Con corte al mes de octubre.

### **3.3.4 Muestreo**

Es el método que se aplicó para poder seleccionar la muestra en una investigación. Al respecto Arias (2006) menciona que el

muestreo es un proceso donde se conoce la probabilidad de cada elemento que será parte de la muestra.

Por eso esta investigación utilizo el **muestreo no probabilístico, por conveniencia**.

### **3.3.5 Unidad de análisis**

Estuvo conformado por los colaboradores de la municipalidad distrital de Calzada que brindan los servicios de promoción, registro civil y salud. A ello Hernandez et al. (2010) define que la unidad de análisis son todos los sujetos que van a ser medidos en las variables, dimensiones e indicadores.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnica**

Es el conjunto de procedimientos estructurados que se utilizaron en la investigación con el propósito de profundizar al momento de recabar la información. Asimismo, Gutiérrez (2002) dice que es la habilidad para hacer uso de procedimientos y recursos. Mientras que Molina (2012) considera que se trata de reglas prácticas y que se aprende con la práctica.

En el caso de las 2 variables se procedió a realizar encuestas como técnica de recolección de datos.

### **3.4.2 Instrumentos**

Se refiere a las herramientas usados en la recopilación de datos durante su implementación, que pueden incluir entrevistas, observaciones, experimentos de laboratorio, cuestionarios, grupos focales, escalas de clasificación y más, según lo indica el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018). En relación a esto, Chávez (2007) sostiene que los instrumentos son medios esenciales que facilitan la medición del comportamiento de las variables en la investigación. Tamayo (2003) concuerda en que los instrumentos son herramientas

desarrolladas por el investigador con el objetivo específico de recoger información.

Para el presente proyecto, se utilizaron dos cuestionarios, cada uno diseñado por el investigador para abordar una variable específica. El instrumento para evaluar la **calidad del gasto** incluirá un total de 29 ítems divididos en dos dimensiones; con 10 ítems en la primera dimensión y 19 ítems en la segunda. Se utilizará la escala de medición ordinal de tipo Likert, donde 1 indica "Nunca", 2 "Casi nunca", 3 "A veces", 4 "Casi siempre" y 5 "Siempre".

Las variables fueron evaluadas en niveles de 'alto', 'medio' y 'bajo', basándose en intervalos específicos: Alto se situará entre 107 y 145, Medio entre 68 y 106, y Bajo entre 29 y 67. En lo que respecta a la primera dimensión de 10 ítems, los rangos son los siguientes: Alto entre 37 y 50, Medio entre 24 y 36, y Bajo entre 10 y 23. En cuanto a la segunda dimensión que consta de 19 ítems, los rangos son los siguientes: Alto entre 70 y 95, Medio entre 45 y 69, y Bajo entre 19 y 44.

El instrumento que se utilizó para evaluar los **servicios públicos** incluirá un total de 29 preguntas y estará dividido en 3 categorías. La primera categoría contará con 12 preguntas, la segunda solo contará con 6 preguntas y la tercera contará con 11 preguntas. Se utilizará una escala de medición ordinal de tipo Likert para esta evaluación, donde 1 representa 'Nunca', 2 indica 'Casi nunca', 3 representa 'A veces', 4 significa 'Casi siempre' y 5 es igual a 'Siempre'.

La evaluación de cada variable se dio en tres niveles de puntaje: alto, medio y bajo. Cada nivel tendrá rangos específicos dependiendo del puntaje mínimo y máximo obtenido. El rango para el nivel alto será 107-145, el nivel medio será 68-106 y el nivel bajo será 29-67. Cuando se evalúen la primera dimensión que contiene

12 preguntas, el rango para alto será 44-60, para medio será 28-43 y para bajo será 12-27, la segunda dimensión que consta de 6 preguntas, la distribución será la siguiente: para el rango alto entre 22 - 30, para el medio entre 14- 21 y bajo entre de 6-13. Y para la tercera dimensión que consta de 11 preguntas, el rango para alto será 41-55, para medio será 26-40 y para bajo será 11-25.

### **3.4.3 Validez**

El proceso se llevó a cabo a través de la evaluación de expertos, con la participación de cinco profesionales altamente experimentados en el tema. Estos evaluarán la consistencia y la pertinencia para asegurar el más alto nivel de validez, utilizando tres criterios clave: claridad, relevancia y coherencia. Según Hernandez et al. (2010), la validez se encuentra relacionado con el instrumento y está en la capacidad de medir exactamente la variable que se tiene como objetivo medir. Mientras que Chávez (2007) agrega que se trata de alcanzar la validez del contenido del instrumento en estudio, por lo que debe incluir los elementos de medición de los indicadores, dimensiones y variables que se están investigando.

Los cuestionarios poseen una validez del 96 % para la primera variable y un 98 % para la segunda variable, dejando la evidencia de viabilidad de los mismos.

### **3.4.4 Confiabilidad**

Se aplicó la técnica del pilotaje en un 30 % de la muestra en estudio, para determinar el nivel de fiabilidad para ambos instrumentos de investigación y será en una de las municipalidades con similares condiciones que la de estudio; para el cual el Coeficiente de Cronbach deberá ser como mínimo de 0.70 para cada una de las variables y se calculará usando el SPSS. V26 para el procesamiento de las respuestas. Según Chávez (2007) la confiabilidad es el nivel en el que se obtienen los resultados equivalentes en diferentes estudios. Mientras que Bernal (2006)

nos manifiesta que la confiabilidad se verifica aplicando el instrumento y viendo el grado de consistencia mediante una prueba piloto.

La fiabilidad del instrumento calidad del gasto fue de 0,922 y el de servicios básicos fue de 0,924; ambos al estar por encima de 0.75 se consideran como significativos y se acredita la confiabilidad de los instrumentos para recopilar los datos que necesita obtener.

### **3.5 Procedimientos**

Esta investigación se realizó teniendo en cuenta los siguientes pasos. Selección del tema, identificación de la organización, se planteó el problema, luego se definirán los objetivos, se realizará la justificación, se redactará el marco teórico, se definirá la población y muestra, seguidamente se elaboraron los instrumentos de evaluación, para luego recopilar los datos, seguidamente se procesarán los datos, se desarrollara el análisis de los resultados y al final las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos y el problema, objetivos e hipótesis planteados.

Para la **recopilación de datos** a través de los instrumentos de gestión se realizó de manera presencial motivo por el que se tuvo que realizar las siguientes acciones:

- a. Se solicitó permiso al alcalde distrital de Calzada para la aplicación de los cuestionarios a su personal.
- b. Se coordinó con el área de Gestión de las Personas o las que han sido asignados funcionalmente para que nos brinde las facilidades para la aplicación de los instrumentos.
- c. Se programó una reunión con fecha y hora de todo el personal del municipio distrital de Calzada en el auditorio.
- d. En la reunión programada se explicó el motivo y finalidad del trabajo de investigación.
- e. Acto seguido se entregó el formato de consentimiento informado para que puedan autorizar la aplicación de los instrumentos.

- f. Después de la firma se procedió a entregar los dos instrumentos (cuestionarios) para ser llenados.
- g. Luego se recogieron los cuestionarios con las respuestas marcadas para ser procesados en el SPSS. V26.

Una vez culminado la redacción y ejecución del trabajo de investigación se tuvo que presentar el informe al equipo de jurados designados por la Unidad de Posgrado de la UCV-Tarapoto para que pueda ser sometido y al mismo tiempo defendido por el investigador.

### **3.6 Métodos de análisis de datos:**

Lo recabado durante el llenado de los cuestionarios han sido procesados en SPSS. V26, para haber podido determinar los cálculos inferenciales de las variables, dimensiones e indicadores a través del estadígrafo respectivo. La prueba que se ha realizado es la normalidad, ya que los valores responden a una curva anormal con variables no paramétricos.

Luego, se mostraron los resultados obtenidos en concordancia a los objetivos iniciando por los específicos y al último el general. Para ello, se utilizaron figuras y tablas; así como, la correlación del estadígrafo que corresponda para los objetivos inferenciales.

Posteriormente, el criterio que nos permitió determinar la existencia de relación significativa, el nivel de significancia y el tipo de correlación.

### **3.7 Aspectos éticos**

En la investigación se usó la norma internacional APA, séptima edición al momento de la elaboración, redacción y cita de autores

Además, se usaron las normas y código nacional de la integridad científica del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica y el reglamento, código de ética, directivas, resoluciones y guías de investigación vigentes que establece la Escuela de Posgrado de la UCV.

Se levantaron los datos con la autorización de los participantes y fueron usados solamente para el desarrollo de la investigación, cumpliéndose de esta manera con la ética y los principios que todo investigador que debe cumplir. El principio ético de **justicia** se realizó brindando las condiciones de igualdad a todos involucrados seleccionados en la muestra de investigación. La **autonomía**, permitió respetar las decisiones que tomen los encuestados al momento del llenado de los instrumentos de investigación. La **beneficencia**, velo por la integridad de todas las personas encuestadas en el trabajo de investigación, por el contrario, busco brindar recomendaciones para mejorar en el proceso de entrega de los servicios municipales. La **no maleficencia**, garantizo que en ninguna parte de la investigación se buscó dañar a los encuestados, por lo que se mantendrá en absoluta reserva los datos obtenidos mediante el desarrollo de las encuestas. La **verdad**, permitió garantizar que toda la información recopilada será procesada tal cual, sin modificar ni alterar, manteniendo la objetividad e imparcialidad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Nivel de calidad del gasto en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023

Tabla 1.

Nivel de calidad del gasto

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
Calidad del gasto	Bajo	29 - 67	0	0%
	Medio	68 - 106	17	32%
	Alto	107 - 145	36	<b>68%</b>
	<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>100%</b>
Cumplimiento de los objetivos estratégicos	Bajo	10 - 23	0	0%
	Medio	24 - 36	30	<b>57%</b>
	Alto	37 - 50	23	43%
	<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>100%</b>
Orientados al logro de la eficiencia y eficacia	Bajo	19 - 44	0	0%
	Medio	45 - 69	12	23%
	Alto	70 - 95	41	<b>77%</b>
	<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Calzada

#### Interpretación

En la tabla 1, se observa el nivel de la variable calidad de gasto que tiene la Municipalidad Distrital de Calzada - 2023, desde la percepción de los colaboradores. Respecto a la variable el 68 % de los encuestados se encuentran en un nivel alto; seguido del 32 % en medio.

En conclusión, el nivel que prima en la variable calidad del gasto es alto, el cual nos permite determinar de que existe una percepción positiva por parte de los colaboradores que han participado en el llenado de los cuestionarios, sin embargo, se considera que todavía se pueden mejorar los indicadores que lo componen a la variable calidad del gasto para que la variable pueda alcanzar niveles óptimos.



#### 4.2 Nivel de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023

**Tabla 2.**

Nivel de servicios públicos

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>Intervalo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Servicios públicos	Bajo	29 - 67	0	0%
	Medio	68 - 106	19	36%
	Alto	107 - 145	34	<b>64%</b>
	<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>100%</b>
Servicios públicos de promoción	Bajo	12 - 27	1	2%
	Medio	28 - 43	17	32%
	Alto	44 - 60	35	<b>66%</b>
	<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>100%</b>
Servicio público de registro civil	Bajo	6 - 13	0	0%
	Medio	14 - 21	9	17%
	Alto	22 - 30	44	<b>83%</b>
	<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>100%</b>
Servicio público de salud	Bajo	11 - 25	1	2%
	Medio	26 - 40	21	40%
	Alto	41 - 55	31	<b>58%</b>
	<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a colaboradores de la Municipalidad Distrital de Calzada

En la tabla 2, se observa el nivel de la variable servicios públicos que tiene la Municipalidad Distrital de Calzada - 2023, desde la percepción de los colaboradores. Respecto a la variable el 64 % de los encuestados se encuentran en un nivel alto; seguido del 36 % en medio.

En conclusión, el nivel que prima en la variable servicios públicos es alto, resultados que son el reflejo de todos los colaboradores que han llenado los cuestionarios, sin embargo, se considera que todavía se puede mejorar la variable para que pueda llegar a un mejor nivel, el mismo que se vea reflejado en la mejorar de la prestación de los servicios públicos por parte de la municipalidad.

**Tabla 3.*****La prueba de normalidad***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Variable 1: Calidad del gasto</b>	<b>,336</b>	<b>53</b>	<b>,000</b>
Dimensión cumplimiento de objetivos estratégicos	,296	53	,000
Dimensión orientados al logro de la eficiencia y eficacia	,343	53	,000
<b>Variable 2: Servicios públicos</b>	<b>,311</b>	<b>53</b>	<b>,000</b>
Dimensión servicios públicos de promoción	,335	53	,000
Dimensión servicio público de registro civil	,308	53	,000
Dimensión servicio público de salud	,340	53	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.26

En la tabla 3 se consideró la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>, debido a que la muestra es mayor a 50 elementos. Teniendo en cuenta los datos mostrados en la tabla y obteniéndose un p-valor de ,000 para la variable **calidad del gasto**; y un p-valor de ,000 para la variable **servicios públicos**, podemos afirmar que las dos variables se encuentran debajo del nivel (0.05). Por tal motivo, no presenta una distribución normal, teniéndose que usar el estadígrafo del coeficiente estadístico de correlación de (Rho) de Spearman para poder contrastar la hipótesis.

### 4.3 Relación entre las dimensiones de la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023

**Tabla 4.**

Relación entre las dimensiones de calidad del gasto y servicios públicos

<b>Correlaciones</b>			
		Dimensión cumplimiento de objetivos estratégicos	Dimensión orientados al logro de la eficiencia y eficacia
Rho de Spearman	Servicios públicos	Coeficiente de correlación	,509**
		Sig. (bilateral)	,597**
		N	,000
		53	53

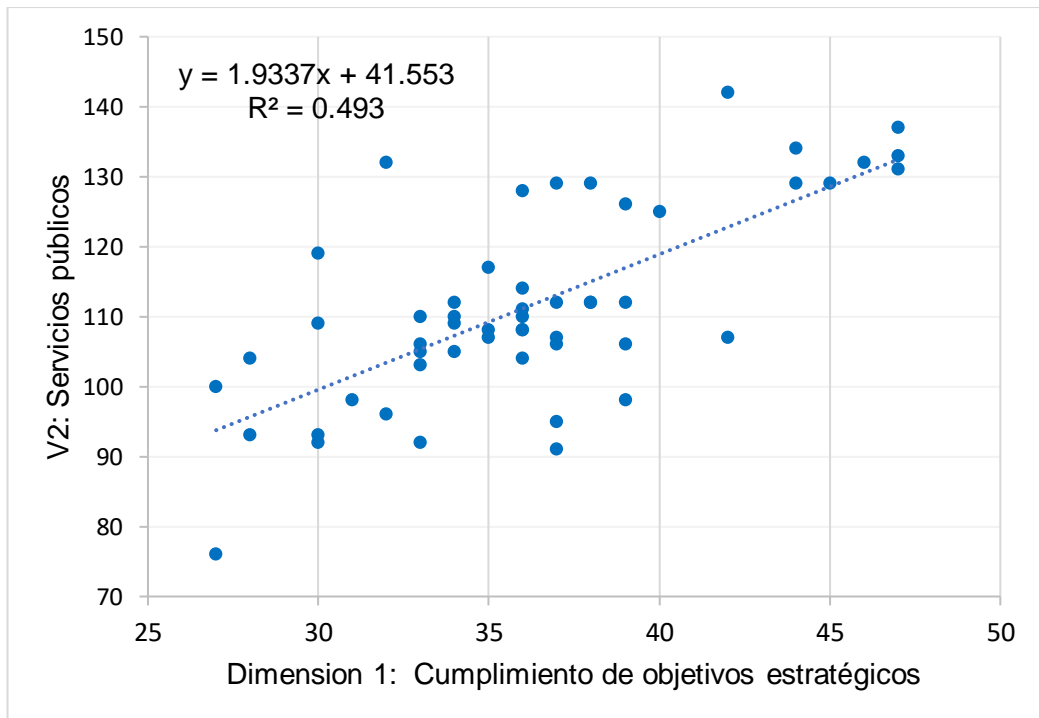
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.26

Como podemos visualizar en la tabla 4 se puede evidenciar que existe una correlación positiva moderada y significativa entre la variable servicios públicos y la dimensión cumplimiento de objetivos estratégicos, sostenido en un Rho Spearman de 0,509 con un  $p = 0,000$ . También se evidencia una correlación positiva moderada y significativa entre la variable servicios públicos y la dimensión orientados al logro de la eficiencia y eficacia, sostenido con un Rho Spearman de 0,597 con un  $p = 0,000$  en una muestra de 53 colaboradores de la municipalidad distrital de Calzada; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre las dimensiones de la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023.

**Figura 1.**

*Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la dimensión cumplimiento de objetivos estratégicos con los servicios públicos*

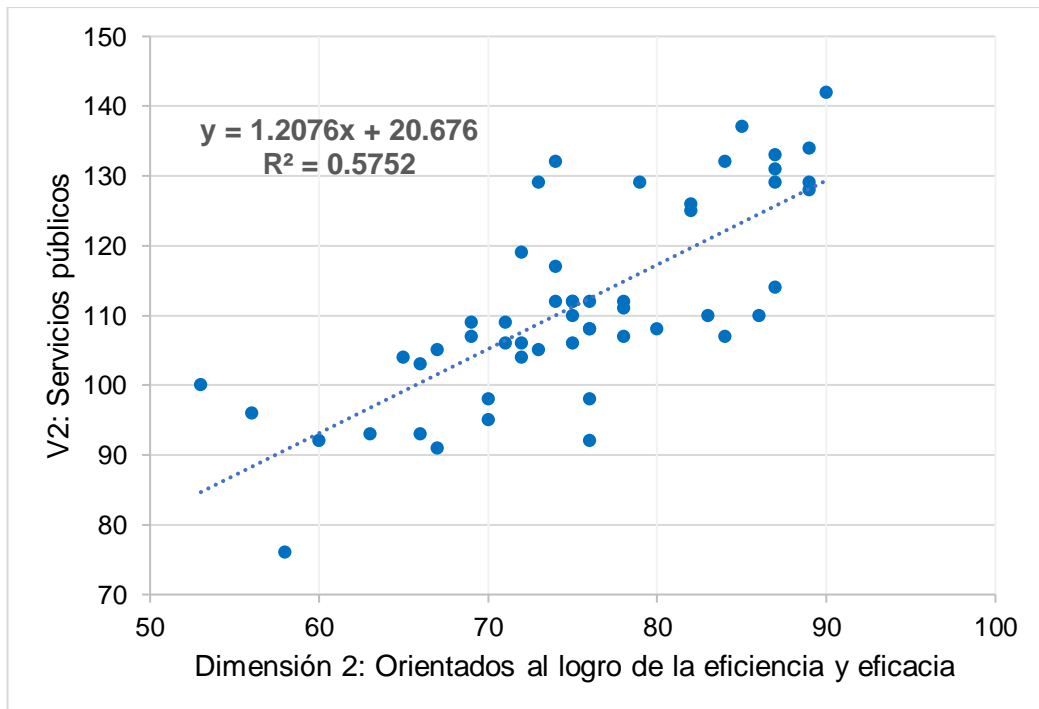


**Fuente:** Elaboración propia a partir de los cuestionarios aplicados a la municipalidad distrital de Calzada.

Es así que en la figura 1 se observa la dispersión de los datos y el  $R^2 = 0.493$  de determinación, es decir que, que la dimensión cumplimiento de objetivos estratégicos INFLUYE en los servicios públicos en un 49 %, lo cual el 51 % depende de otros factores. En conclusión, podemos asumir que hay una relación lineal y positiva en la primera dimensión cumplimiento de objetivos estratégicos y la variable servicios públicos, es decir, que si incide en su desempeño.

**Figura 2.**

*Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la dimensión orientados al logro de la eficiencia y eficacia con los servicios públicos*



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los cuestionarios aplicados a la Municipalidad Distrital de Calzada.

Es así que en la figura 2 se observa que el  $R^2 = 0.5752$  de determinación, es decir que, que la dimensión orientados al logro de la eficiencia y eficacia INFLUYE en los servicios públicos en un 58 %, lo cual el 42 % depende de otros factores. En conclusión, podemos asumir que hay una relación lineal y positiva en la segunda dimensión orientados al logro de la eficiencia y eficacia y la variable servicios públicos, es decir, que si incide en su desempeño.

#### 4.4 Relación entre las variables calidad de gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023

**Tabla 5.**

*Relación entre la calidad del gasto y servicios públicos*

Correlaciones				
			Calidad del gasto	Servicios públicos
		Coeficiente de correlación	1,000	,665**
	Calidad del gasto	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	53	53
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	,665**	1,000
	Servicios públicos	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	53	53

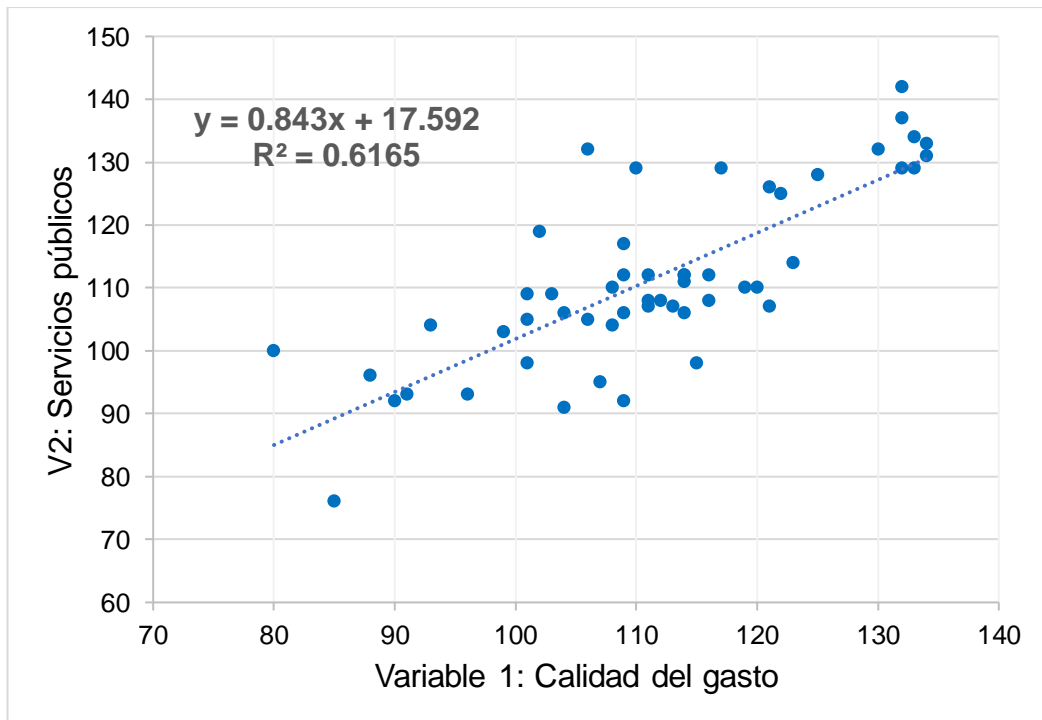
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.26

En la tabla 5 se puede apreciar los datos estadísticos en función al Rho Spearman procesados en el SPSS 26 entre las variables de calidad del gasto y servicios públicos; mostrando una correlación positiva moderada de 0,665; así mismo se observa que entre las variables existe una relación muy significativa debido a que se encuentra por debajo del 0,01 y así mismo cumple la siguiente norma que el (p valor < 0,05) con un nivel de confianza del 99 %, es por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que es: Existe relación entre la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023.

**Figura 3.**

*Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la dimensión calidad del gasto con los servicios públicos*



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los cuestionarios aplicados a la Municipalidad Distrital de Calzada.

Es así que en la figura 3 se observa que el  $R^2 = 0.6165$  de determinación, es decir que, que la variable calidad del gasto INFLUYE en los servicios públicos en un 62 %, lo cual el 38 % depende de otros factores. En conclusión, se determina que existe una relación lineal y positiva en la variable calidad del gasto y la variable servicios públicos.

## V. DISCUSIÓN

Luego de tener los resultados de los datos obtenidos por los encuestados en la investigación, se realizó la comparación de la información con las teorías y los antecedentes encontrados, es así que tenemos como resultado del **objetivo específico 1: Identificar el nivel de calidad del gasto en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023**, el cual fue medido mediante cálculos realizados al total de los encuestados, para efectos de la discusión se han procesado los resultados de las dimensiones de la variable, por lo que en la dimensión 1: cumplimiento de los objetivos estratégicos se halló que: el 57 % se encuentra en un nivel medio, seguido del 43 % en el nivel alto y 0 % en el nivel bajo. Mientras que en la dimensión 2: Orientados al logro de la eficiencia y eficacia se obtuvo que: el 77 % se encuentra en un nivel alto, seguido del 23 % en un nivel medio y el 0% en un nivel bajo.

Finalmente, los resultados respecto a la variable nos muestran que se encuentra en un nivel alto con un 68 %, nivel medio con un 32% y no existiendo nivel bajo, es decir que en la Municipalidad Distrital de Calzada la calidad del gasto aun no alcanza el nivel óptimo debido a que no siempre toda la población participa en la elaboración del plan de desarrollo local concertado limitando de este modo un plan que plasme las reales necesidades de la población; la mayoría de moradores no realizan el seguimiento a la ejecución del plan operativo institucional ocasionando que no se tenga un conocimiento real de que si se están logrando ejecutar las actividades programadas o tener comprensión de las razones porque no se ejecutaron; el presupuesto de las áreas no son suficientes para el logro total de las metas de la institución por lo que la gestión edil debe gestionar ante el gobierno nacional más presupuesto; las restricciones presupuestales no permiten el mejor uso de los recursos para una mejor atención de las necesidades de la población debido a que muchos de ellos ya vienen asignados de acuerdo a las prioridades del gobierno nacional y muchas veces no coincidiendo con las necesidades de la población; la ejecución presupuestal no siempre garantiza la solución de las necesidades de la ciudadanía por ser elevado la demanda y contar con poco presupuesto; no se capacita de manera permanente a los trabajadores de la entidad



dificultando de este modo un mejor desempeño en el cumplimiento de la ejecución de las actividades planificadas por la entidad debido muchas veces a que el presupuesto designado al rubro de capacitaciones de los trabajadores de la municipalidad es muy poco y también existe una escasa identificación de los trabajadores en la solución de los problemas demandados por la población al momento que se acercan a interactuar con la municipalidad.

Resultados que **coinciden** con el estudio Coronado et al. (2022) que nos dice en su investigación que la calidad del gasto se encuentra por encima del 70 % a nivel general con umbral buena, casi en la misma proporción al 68 % que nos dio como resultado nuestro estudio alcanzando un nivel alto. Mientras que The Economist Intelligence Unit (2020) nos dice que para una buena calidad del gasto se tiene que **planificar para mejorar los gastos superfluos con una mejor eficacia y eficiencia** en el uso de los presupuestos asignados, teniendo en cuenta la sostenibilidad social y medioambiental.

Asimismo Armijo & Espada (2014), Carranza et al. (2022), Dávila & Sánchez (2021) y Vílchez (2021) concuerdan que para que exista una calidad del gasto se tiene que ver en el **uso eficaz y eficiente del presupuesto**, de acuerdo a los objetivos institucionales; donde las autoridades rindan cuentas a la ciudadanía; demostrándose de este modo que los resultados obtenidos en los indicadores tomados en cuenta en la investigación **concuerdan** con las definiciones expuestas en el párrafo anterior con la variable calidad del gasto; pudiendo en algunos casos variar de acuerdo al pensamiento y cultura de los involucrados en la investigación.

Asimismo, tenemos el **objetivo específico 2: conocer el nivel de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023**, el mismo que mostramos los resultados de las dimensiones que serán usados para un mejor análisis, teniendo como resultado en la dimensión 1: servicios públicos de promoción, un nivel alto con un 66 %, seguido del nivel medio con un 32 % y nivel bajo con un 2 %. En la dimensión 2: servicio público de registro civil, se determinó que se encuentra en un nivel alto con un 83 %,

seguido del nivel medio con un 17 % y sin contar con un nivel bajo. Por otro lado, en la dimensión 3: servicio público de salud se halló que se encuentra en un nivel alto con un 58 %, continuado del nivel medio con 40 % y en el nivel bajo con un 2 %,

Así mismo, respecto a la variable se encontró que se encuentra en un nivel alto con un 64 %, seguido de un nivel medio con un 36 % y sin contar un nivel bajo; es decir que en la Municipalidad de Calzada la prestación de los servicios públicos aun no alcanza el nivel óptimo el cual es discutible debido a factores como la realización de operativos inopinados al servicio de transporte, generando de este modo un servicio de transporte interdistrital deficiente que no ayuda en su plenitud la satisfacción de los usuarios; poca capacitación a los miembros de seguridad ciudadana, ocasionando que su participación sea limitado al momento de las intervenciones a personas sospechosas o que cometen algún tipo de delito o realicen las operaciones disuasivas; se carece del servicio de disolución de matrimonios, generando incomodidad en la población que lo requiere como parte de un derecho teniendo muchas veces que viajar a la provincia para lograr su propósito; otro factor es que no se cuenta con agua potable las 24 horas del día, generando malestar en la población dado la importancia de este servicio para el impulso de actividades primordiales de la población; tampoco se cuenta con el servicio de agua y desagüe en toda la población, limitando de este modo la accesibilidad a estos servicios que son vitales para el ser humano y poder prevenir enfermedades infecciosas y la contaminación ambiental.

Ante lo descrito en líneas anteriores podemos decir que **se asemejan** con lo publicado por las Naciones Unidas (2021), CEPAL (2022), OMS (2021), Gobierno regional de San Martín (2022) e INCORE (2023) quienes sostienen que no se ha logrado cerrar las brechas de los servicios públicos de cobertura y dotación de agua potable; debido a la reducción de fuentes de agua dulce, el calentamiento global, la tala indiscriminada de los bosques, la ausencia de planes de desarrollos urbanos actualizados y al incremento exponencial de las poblaciones rurales y urbanas; otra de las determinaciones que nos mencionan estos autores es que los servicios públicos no cuentan con estándares mínimos de calidad, para el caso del agua muchos de ellos solo

son captaciones precarias de las quebradas y riachuelos, en el caso del desagüe muchas poblaciones discurren sus aguas hervidas de forma directa a los ríos; por otro lado se ha visto un crecimiento acelerado de la delincuencia, por la inoperatividad y limitado recurso humano en las comisarías y la no existencia de políticas y estrategias de lucha contra este flagelo por parte de los gobiernos locales.

Por otro lado, CEPAL (2022), Rivera et al. (2015), CEPLAN (2019), Ruíz et al. (2020), Gaviria & Delgado (2020), Ruíz & Delgado (2020), Ley Nro 27972 (2005), Serra (1977) y Peirano et al. (2022) **coinciden en** que los servicios públicos son brindados por las instituciones públicas de manera directa o indirecta, pero **se contradice** cuando se dice que tiene que ser de manera continua, regular y sin fines de lucro, conforme a la demanda pública; ya que en nuestro estudio se ha podido determinar que uno de los principales servicios y podríamos decir el más importante que es el agua, no se da de manera continua, ni regular a causa de que la principal fuente no cuenta la cantidad necesaria para poder dotar a toda la población las 24 horas del día. En cambio, en sin fines de lucro se concuerda ya que la entidad cobra por este servicio un costo económico al alcance de todas las familias del distrito, para que puedan brindar el servicio de mantenimiento y darle la sostenibilidad de la misma.

De la misma manera el **objetivo 3: analizar la relación entre las dimensiones de la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023**, los resultados reflejan que existe una correlación positiva moderada y significativa entre la variable servicios públicos y la dimensión cumplimiento de objetivos estratégicos, sostenido en un Rho Spearman de 0,509 con un  $p = 0,000$ . También se evidencia una correlación positiva moderada y significativa entre la variable servicios públicos y la dimensión orientados al logro de la eficiencia y eficacia, sostenido con un Rho Spearman de 0,597 con un  $p = 0,000$  en una muestra de 53 trabajadores de la municipalidad de Calzada; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre las dimensiones de la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023.

A ello podemos decir que los resultados nos muestran que la calidad del gasto y servicios públicos se encuentran estrechamente relacionados, es decir se mejoran estas dos dimensiones y por lo tanto mejoraría la prestación de los servicios públicos, debido a que la variable calidad del gasto en sus dimensiones cumplimiento de objetivos estratégicos y orientado al logro de la eficiencia y eficacia; nos ha logrado determinar primeramente que la participación ciudadana es de vital importancia al momento de diseñar las políticas públicas, segundo que nos permite contrastar si es que el gasto a logrado cumplir con los objetivos, seguidamente que si se ha realizado una evaluación posterior a la ejecución del gasto con lo que se ha programado, siendo esto evaluado en las rendiciones de cuenta por parte de la autoridad edil; así mismo, nos permite determinar si la ejecución presupuestal a logrado cumplir con las necesidades de la población, ya que muchas veces estas programaciones no priorizan realmente las necesidades de la población y si lo realizan durante su ejecución muchas veces no son considerados.

También es vital la asignación de recursos presupuestales y la ejecución de las capacitaciones al personal de la municipalidad, ya que con ello se puede mejorar la prestación de los servicios públicos a la población, por el alto grado de conocimiento; por otro lado la dotación de logística es de vital importancia por ello la asignación de presupuesto adecuado para adquirir los servicios y bienes, debido a que son los medios con lo que los trabajadores de la municipalidad prestan un mejor servicio a la población usuaria y por último la transparencia efectúa un rol muy sustancial debido a que la población tiene que tener conocimiento de como la autoridad municipal viene usando los recursos presupuestales asignados por el gobierno nacional o por la tributación que realizan. Resultado **similar** que corresponden al estudio de Sibonde & Dassah (2021) en donde expresan que de un total de 121 empleados concluyeron que la calidad del servicio se debe a capacitación continua, cambios en la cultura, entorno laboral, el trabajo en equipo y liderazgo. Asimismo, **coincide** con Carranza et al. (2022) quien concluye que una ejecución eficiente del presupuesto y la contratación según lo planificado puede tener una marca significativa en la calidad del gasto.

Además, es **similar** a lo que nos dice CEPLAN (2019), Peccio (2013), MEF (2011), Chiavenato (2002), Juaneda & Gonzáles (2013), Morelos (2023) y Alvarado (1999) donde nos mencionan que, al tener los objetivos claros y articulados a nivel de las instancias de gobierno, teniendo en cuenta las restricciones presupuestales, manejando un criterio de priorización para el cierre de brechas y fortaleciendo las capacidades de los trabajadores; se logra mejorar el funcionamiento y se obtiene resultados positivos en una organización.

A ello tenemos que el coeficiente de determinación indica que la **dimensión 1 cumplimiento de objetivos estratégicos** influye en los servicios públicos en un 49 % mientras que un 51 % a otras causas y la **dimensión 2 orientados al logro de la eficiencia y eficacia** influye en un 58 % en los servicios públicos y un 42 % a causa de otros elementos. Esos otros factores, causas o elementos son básicamente las decisiones políticas de las organizaciones que gobiernan, la crisis nacional ante una elevada rotación de los funcionarios que conducen los diferentes ministerios, el desplome de los costes de los minerales que son los impuestos que van a parar en los presupuestos a los distintos niveles de gobierno.

Como discusión final al **objetivo general: determinar la relación entre la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023**, se ha podido comprobar después de la aplicación de los instrumentos a los 53 colaboradores que entre las variables calidad del gasto y servicios públicos según Rho Spearman existe una correlación positiva moderada de 0,665; y tiene una relación muy significativa debido a que se encuentra por debajo del 0,01 cumpliendo la norma que el ( $p$  valor  $< 0,05$ ) por lo tanto el nivel de confianza es del 99 %, es por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que es: existe relación entre la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba – 2023; estos sus resultados nos demuestra que la calidad del gasto compuesto por sus dos dimensiones en donde prima la participación ciudadana a la hora de realizar el plan de desarrollo local concertado, la correcta planificación de los recursos presupuestales, el seguimiento a la ejecución de las actividades del plan

operativo, la correcta programación presupuestal, la capacitación de los trabajadores, la asignación de presupuesto para adquisición de bienes y servicios y la ejecución de las actividades planificadas tienen una correlación positiva moderada con la variable servicios públicos.

También tenemos que el  $R^2 = 0.6165$  de determinación, es decir que, que la variable calidad del gasto INFLUYE en los servicios públicos en un 62 %, lo cual el 38 % depende de otros factores como las decisiones políticas de las organizaciones que gobiernan, la crisis nacional ante una elevada rotación de los funcionarios que conducen los diferentes ministerios, el desplome de los costos de los minerales que son los impuestos que van a parar en los presupuestos a los distintos niveles de gobierno y la capacidad de liderazgo de la autoridad edil. Resultados que **conducen** con lo expuesto por Lira (2006), CEPLAN (2006) y Andia (2016) donde manifiestan que los objetivos se cumplen con una correcta planificación a largo, mediano y corto plazo, buscando siempre hacerlo a un menor costo y brindando servicios de calidad.

Además, Morán & Ayvar (2020) y Tarazona & Pimentel (2019) el primero concluyó que solo el 19.5 % de las 31 municipalidades del Perú hacen un buen uso de gasto público, el segundo obtuvo resultados que solo el 4.5 % de usuarios se mostraron satisfechos de los servicios públicos ofrecidos por la región y municipalidad de Huánuco; resultados **contrarios** a las dos variables calidad del gasto y servicios públicos que han alcanzado niveles altos con un 68 % y 64 % respectivamente; por lo que podemos decir que los **resultados contrariados** se deben a que Morán & Ayvar (2020) trabajó con 31 municipalidades del Perú, mientras que Tarazona & Pimentel (2019) trabajó con 356 usuarios de los servicios públicos de la región y provincia de Huánuco, mientras que el presente estudio de investigación se trabajó con el total (53) de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Calzada. Por lo que podemos decir que cada ámbito de estudio tiene sus propias cualidades, las poblaciones su propia idiosincrasia, culturas diferentes y diferente forma de pensar, entre otros factores propios de los ámbitos de estudio; por lo que se recomienda al alcalde diseñar estrategias que ayuden a mejorar la prestación de los servicios públicos en función a los elementos estudiados y analizados.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe una correlación positiva moderada y significativa entre las variables calidad del gasto y servicios públicos en la municipalidad distrital de Calzada, por tener una correlación de Rho Spearman de 0,665 y un p-valor = 0,000, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que es: Existe relación entre la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023. Así mismo se determinó que la calidad del gasto influye en un 62 % en los servicios públicos.
- 6.2. El nivel de calidad del gasto en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023, es alto con 68 %, es decir, la institución debe mejorar en la estrategia de convocatoria para que participe la población al momento de la elaboración del plan de desarrollo local concertado, realicen el seguimiento del plan operativo, además se asigne el presupuesto para las capacitaciones del personal.
- 6.3. El nivel de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023 es alto con 64 %; es decir, la institución debe implementar acciones de operativos inopinados al servicio de transporte, capacitar a los miembros de seguridad ciudadana, proveer agua potable las 24 horas del día y coberturar a todos los servicios de agua y desagüe.
- 6.4. Existe una correlación positiva moderada y significativa entre las dimensiones de la calidad del gasto y servicios públicos en la municipalidad distrital de Calzada, por tener una correlación de Rho Spearman de 0,509 con un p = 0,000 entre la dimensión cumplimiento de objetivos estratégicos y la variable servicios públicos y un Rho Spearman de 0,597 con un p = 0,000 entre la dimensión logro de la eficiencia y eficacia y la variable servicios públicos; en una muestra de 53 colaboradores; es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que es: Existe relación entre las dimensiones de la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1 Al alcalde de la municipalidad de Calzada, gerente municipal y al jefe de la oficina general de planeamiento y presupuesto, implementar estrategias que ayuden a mejorar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el manejo eficiente y eficaz de los recursos, a través de un plan de mejora continua que tiene que ser con la participación de todos los trabajadores, a fin de mejorar la prestación de los servicios públicos que brinda la municipalidad en sus distintas áreas a la población.
- 7.2 Al alcalde de la municipalidad de Calzada, gerente municipal y al jefe de la oficina general de planeamiento y presupuesto, desarrollar un plan de acción que permita realizar un seguimiento y monitoreo, teniendo en cuenta las restricciones presupuestales, la asignación presupuestal para las capacitaciones, que se realice la capacitación a los trabajadores en temas previo estudio y se realice una adecuada planificación; mediante talleres participativos, los cuales permitirían ayudar a una mejor prestación de los servicios públicos en la municipalidad.
- 7.3 Al alcalde de la municipalidad de Calzada, gerente municipal y jefes de las distintas áreas, desarrollar encuestas de satisfacción a la población respecto a los diferentes servicios que presta la municipalidad de Calzada, a fin de poder diseñar e implementar estrategias que ayuden a cerrar brechas sobre una mejor prestación de servicios públicos a la comunidad.
- 7.4 Al alcalde de la municipalidad de Calzada, gerente municipal, al jefe de la oficina general de planeamiento y presupuesto y al responsable de la oficina de recursos humanos; elaborar un plan de capacitación institucional teniendo en cuenta las distintas áreas de la municipalidad y las funciones que tienen asignados en el manual de organización y funciones; con el propósito de seguir mejorando la calidad del gasto y la prestación de los servicios públicos a la población.



## REFERENCIAS

- Adelina, S. E., & Martono, S. (2021). Public Service Quality in Population Administration Services. *Economic Education Analysis Journal*, 10(2), 253-267. doi:<https://doi.org/10.15294/eeaj.v10i2.40249>
- Alvarado, O. (1999). *Gestión educativa: enfoques y procesos*. Lima: Universidad de Lima.
- Andia, W. (2016). *Enfoque metodológico para los objetivos estratégicos en la planificación del sector público*. Lima: Industrial Data.
- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de la Investigación*. Caracas: Episteme.
- Armijo, M., & Espada, M. V. (2014). *Calidad del gasto público y reformas institucionales en América Latina*. Santiago de Chile: Naciones Unidas. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/ccadacef-dace-4fae-8d68-07b8be51c506/content>
- Bayad, A., Pakzad, S., Shwana, A., Aram, A., Awezan, M., Halwest, N., & Govand, A. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *International journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 65-77.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. (J. Real Gutiérrez, Trad.)
- Caballero, E., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2022). Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura 2021. *Revista de investigación científica y tecnológica*, 3(1), 90-103. doi:<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>
- Calderón, D. G. (2022). *Percepción de la responsabilidad social empresarial y su influencia en la calidad de servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021*. Tesis doctoral, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2297>

- Carranza, V. B., Rivero, L. L., Bernal, R., & Villafuerte, A. (2022). Ejecución presupuestal y calidad de gasto en un gobierno local, periodo 2019. *Sapienza: Revista Internacional de Estudios Interdisciplinarios*, 3(1), 378 – 387. doi:<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.189>
- Cebrián, S., Labrador, J., & González, B. (2018). *Diccionario de gestión y administración sanitaria*. Madrid: Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades. Obtenido de <http://gesdoc.isciii.es/gesdoccontroller?action=download&id=16/01/2019-18449aa851>
- CEPAL. (24 de Noviembre de 2022). *cepal.org*. Obtenido de Las tasas de pobreza en América Latina se mantienen en 2022 por encima de los niveles prepandemia, alerta la CEPAL: <https://www.cepal.org/es/comunicados/tasas-pobreza-america-latina-se-mantienen-2022-encima-niveles-prepandemia-alerta-la>
- CEPAL. (7 de SEPTIEMBRE de 2022). *Los servicios básicos de agua potable y electricidad como sectores clave para la recuperación transformadora en América Latina y el Caribe*. Obtenido de [cepal.org: https://www.cepal.org/es/enfoques/servicios-basicos-agua-potable-electricidad-como-sectores-clave-la-recuperacion](https://www.cepal.org/es/enfoques/servicios-basicos-agua-potable-electricidad-como-sectores-clave-la-recuperacion)
- CEPLAN. (2019). *Guía para el Planeamiento Institucional*. Lima: Ceplan.
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa*. Maracaibo: La Columna.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- ComexPerú. (2022). *Reporte eficacia del gasto público, resultados para el año 2022*. Lima: ComexPerú. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reportes-eficacia-010.pdf>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica -*

reglamento renacyt. Lima. Obtenido de <http://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>

Consulta Amigable MEF. (21 de 10 de 2023). *Transparencia Económica Perú*. Obtenido de <https://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx?y=2022&ap=ActProy>

Coronado, K. L., García, M. D., Zuñiga, A. J., Saravia, A., & Bernedo-Moreira, D. H. (2022). Análisis comparativo de la calidad del gasto de las municipalidades de la provincia de Huancayo del periodo 2019-2021. *Tesla Revista Científica*, 2(2), e131. doi:<https://doi.org/10.55204/trc.v3i1.e131>

Dávila, E., & Sánchez, K. (2021). Gestión del presupuesto por resultados para mejorar la calidad del gasto público en la unidad de gestión educativa local San Martín – Tarapoto. *Revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6248-6279. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.769](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.769)

Enshaei, H., Manzari, H., Salajegheh, S., Pourkiani, M., & Babaei, H. (2020). Presenting A Model of the Social Factors Effective in the Service Quality of the Municipalities. of Mazandaran. *Agricultural Marketing and Commercialization Journal*, 4(1), 60-76. Obtenido de [http://amc.iiu.ac.ir/article\\_674387\\_22eda7d48504ef71055ed13d7b803f62.pdf](http://amc.iiu.ac.ir/article_674387_22eda7d48504ef71055ed13d7b803f62.pdf)

Estrada, E. S. (2017). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11800/estrada\\_me-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11800/estrada_me-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Fischer, L., & Espejo, J. (2011). *Mercadotecnia*. México: McGraw Hill.

Gaviria, R., & Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Revista Ciencia Latina Revista*

*Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1241-1255.  
doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.151](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151)

Giraldo, L. F. (2022). La naturaleza extracontractual de la responsabilidad civil por los daños causados en la prestación del servicio público de salud en Colombia. *Estudios Socio-Jurídicos, Universidad del Rosario*, 267-298. Obtenido de <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.10148>

Gobierno regional de San Martín. (2022). *I audiencia pública de rendición de cuentas 2022*. Tarapoto. Obtenido de <https://www.regionsanmartin.gob.pe/OriArc.pdf?id=126699#:~:text=Posteriormente%2C%20el%20Gobierno%20Regional%20San,el%20monto%20de%20S%2F%201%2C557%2C357%2C051>.

Gutiérrez, F. (2002). *Glosario Pedagógico*. La Paz: Gráfica Gonzáles.

Gutiérrez, F., Gutiérrez, R., Gutiérrez, Félix, Ramos, Ana, & Gutiérrez, S. (2020). El conectamef y su incidencia en la calidad del gasto público y ahorro de las municipalidades de Puno, Perú. *Journal of the Academy*(3), 55-66. doi:<http://www.doi.org/10.47058/joa3>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: Printed in Venezuela.

INAPMAS. (1998). *Áreas verdes*. Lima: Juhuari.

INCORE. (2023). *Índice de Competitividad Regional 2023*. Lima: INCORE.

INEI. (2013). *Análisis de las principales variables sociodemográficas de los nacimientos 2009 y 2010*. Lima: INEI.

Juaneda, E., & Gonzáles Menorca, M. L. (2013). *Consecuencias del compromiso organizativo*. México: Universidad de La Rioja.

- Kerlinger, F. N. (2002). *Investigación del comportamiento: técnicas y comportamiento*. México: McGraw-Hill.
- Ley Nro 27181. (2020). *Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre*. Lima: Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Obtenido de <https://www.sutran.gob.pe/wp-content/uploads/2020/06/Ley-N-27181-Ley-General-de-Transporte-y-Tránsito-Terrestre.pdf>
- Ley Nro 27972. (2005). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Perú. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/capacita/programacion\\_formulacion\\_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf)
- Lira, L. (2006). *Revaloración de la planificación del desarrollo*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- López, F. M., & Aguilar, A. G. (2020). La Suburbanización de la Pobreza y el Acceso a los Servicios Públicos en la Ciudad de México. *Revista de geografía Norte Grande*, 77(1), 293 - 312. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34022020000300293>
- López, L. P. (2004). *Población, muestra y muestreo*. Cochabamba: UCB.
- Manjarres, J., & Salazar, R. (2021). El gasto público en los pilares de educación (cobertura, calidad, pertinencia y eficiencia): una revisión bibliográfica. *Revista conocimiento global*, 6(1), 76-96. Obtenido de <https://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/134>
- Mariñez, F. (2022). Participación ciudadana colaborativa y los valores de la administración Pública. *Revista de gestión pública*, 11(2), 1-19. doi:<https://doi.org/10.22370/rgp.2022.11.2.3715>
- Mariyam, S., & Setiyowati, S. (2021). Legality of Artificial Intelligence (AI) Technology in Public Service Transformation: Possibilities and Challenges. *Lex Publica*, 8(2), 75–88. doi:<https://doi.org/10.58829/lp.8.2.2021.75-88>
- MEF. (2011). *El Sistema Nacional de Presupuesto*. Lima: MEF.
- MEF. (2015). *Guía metodológica para la indentificación, formulación y evaluación social*. Caso: Turismo. Obtenido de

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/capacita/2015/sector/turismo.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/capacita/2015/sector/turismo.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas. (2004, 08 de diciembre). *Ley general del Sistema Nacional de Presupuesto Ley Nro 28411*. Diario Oficial el Peruano. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *Metodología general para evaluar la calidad de la declaratoria de viabilidad de proyectos de inversión y la calidad de la identificación y aprobación de las inversiones de optimización, de ampliación marginal, de rehabilitación y de reposición (IOARR)*. Lima: MEF. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/anexos/anexo\\_RD0006\\_2022EF6301.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/anexos/anexo_RD0006_2022EF6301.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas. (2023). *Glosario*. Lima: MEF. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100751&view=article&catid=29&id=76&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100751&view=article&catid=29&id=76&lang=es-ES)

Ministerio del Interior Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo. (2020). *Diccionario de administracion publica chilena*. Chile: LOM Ediciones. Obtenido de <https://www.pedroaguirrecerda.cl/w15/wp-content/uploads/2015/07/Diccionario-de-la-Administraci%C3%B3n-P%C3%BAblica-Chilena.pdf>

Molina, G. (2012). *El Método de la Nueva Ciencia. Sus principios y estrategias operacionales*. San Carlos: Nuevo Horizonte.

Morán, J. C., & Ayvar, F. J. (2020). Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México. *Revista de Economía Institucional*, 22(43), 277 - 299. doi:<https://doi.org/10.18601/01245996.v20n43.12>

Municipalidad Distrital de Independencia. (2023). *Divorcio*. Obtenido de <https://www.muniindependencia.gob.pe/new/divorcios.php>

Naciones Unidas. (7 de Agosto de 2021). <https://www.un.org/es/>. Obtenido de Desafíos globales: Agua: [google.com/search?q=Organización+Mundial+de+la+Salud+2022%2C+el+](https://www.google.com/search?q=Organización+Mundial+de+la+Salud+2022%2C+el+)

20%25+del+agua+potable+en+América+Latina+estaba+contaminada%2C+el+25%25+de+los+sistemas+de+alcantarillado+no+estaban+conectados+a+plantas+de+tratamiento+y+el+20%25+de+los+hospitales+de+la+reg

OCDE. (2003). *Social Issues in the Provision and Pricing of Water Services*. París: OCDE.

Oliveira, A., Capriotti, P., & Zeler, I. (2018). Análisis del concepto de "Públicos" en las relaciones públicas. *Communication Papers, Media Literacy & Gender Studies*, 43/57.

OMS. (2021). *Progresos en materia de agua para consumo, saneamiento e higiene en los hogares 2000-2020*. New York: Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://washdata.org/report/jmp-2021-wash-households-es>

Palijama, F. (2021). The Effect of Public Service Quality on Community Satisfaction in Districts of Gorom Island, Eastern Seram. *International Journal of Business, Technology and Organizational Behavior*, 1(3), 189–201. doi:<https://doi.org/10.52218/ijbtob.v1i3.93>

Peccio, E. (2013). Descentralización fiscal: Sistemas de financiamiento y transferencias de presupuesto a gobiernos regionales 1990-2010. *Repositorio de Tesis*. Obtenido de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5056/P\\_ECCIO\\_CHAVESTA\\_EDWIN\\_DESCENTRALIZACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5056/P_ECCIO_CHAVESTA_EDWIN_DESCENTRALIZACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Peirano, G., De la Flor, L., & Vílchez, J. (2022). Capacidad estatal para la entrega de servicios públicos en el Perú. *Revista CEPLAN*, 1(1), 1-73. Obtenido de <https://geo.ceplan.gob.pe/uploads/Capacidad%20estatal%20para%20la%20entrega%20de%20servicios%20p%3%BAblicos%20en%20el%20Per%3%BA.pdf>

RAE. (23 de 10 de 2023). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://www.rae.es/>

- Ramírez, E. (2022). Estado, seguridad y derecho social. Trascendencia y límite de la intervención ciudadana contra la delincuencia. *Revista Investigaciones Sociales*, 1(46), 243–256. doi:<https://doi.org/10.15381/is.n46.21469>
- RENIEC. (2019). *Como se registra un matrimonio*. Obtenido de <https://www.reniec.gob.pe/portal/detalleNota.htm?nota=00001490#:~:text=%2D%20El%20matrimonio%20es%20un%20acto,los%20contrayentes%20tenga%20nacionalidad%20peruana>.
- Rivera, J. M., Pereira, M., & Jaráiz, E. (2015). *El índice de cobertura de servicios como instrumento de gestión: su utilización en el proceso de construcción de cuadros de mando integrales*. La Coruña: Universidad de Santiago de Compostela. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5163126>
- Rodríguez, M., Palomino, G., & Aguilar, C. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal. *Revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 704-719. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.108](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.108)
- Rohadin, R. (2021). Public Service Quality Improvement Strategy by Cirebon City Government Regarding the Granting of Trade-Business-License. *Golden Ratio of Social Science and Education*, 1(2), 109-120. doi:<https://doi.org/10.52970/grsse.v1i2.119>
- Ruíz, R. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.158](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158)
- Ruíz, R., & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.158](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158)
- Serra, A. (1977). *Tratado de Derecho Administrativo*. México: Porrúa SA.
- Sibonde, A., & Dassah, M. (2021). The relationship between employee motivation and service quality: Case study of a selected municipality in the Western



- Cape province, South Africa. *Africa's Public Service Delivery & Performance Review*, 9(1), 499. doi:<https://doi.org/10.4102/apsdpr.v9i1.499>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Tarazona-Pimentel, T. (2019). Fortalecimiento de competencias laborales y la gestión de calidad de los servicios públicos. *Gaceta Científica*, 5(2), 93 – 100. doi:<https://doi.org/10.46794/gacien.5.2.691>
- The Economist Intelligence Unit. (2020). *El futuro del gasto público*. Estados Unidos: UNOPS. Obtenido de [https://content.unops.org/publications/Thefutureofpublicspending\\_ES.pdf](https://content.unops.org/publications/Thefutureofpublicspending_ES.pdf)
- Universidad Autónoma del Estado de Morelos. (23 de 10 de 2023). *Organización Institucional*. Obtenido de <https://www.uaem.mx/organizacion-institucional/>
- Universidad Continental. (2019). *Como se manejan los residuos sólidos en el Perú*. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/como-manejan-residuos-solidos-peru>
- Van de Walle, S. (2008). What services are public? What Aspects or performance are to Be ranked? the Case of 'services of General interest. *International Public Management Journal*, 256-274.
- Vílchez, L. (2021). Gestión del presupuesto por resultados y calidad del gasto en la municipalidad provincial de Satipo, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 11186-11205. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1157](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1157)
- Villalbí, J. (2012). *Los servicios de salud pública: marco conceptual y organización*. Madrid: Escuela Nacioanl de Sanidad.
- Yanamoto, C. F. (2022). La formalización de la propiedad predial en el Perú. *Lucna Iuris Et Investigatio*, 11.
- Zorrilla, S. (1985). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. México: Océano.

Zurita, E. (2020). Responsabilidad social del gobierno municipal con el medio ambiente y los servicios públicos: percepción ciudadana. *Revista red Iberoamericana de innovación y conocimiento científico*, 7(1), 1-20. doi:<http://dx.doi.org/10.15628/holos.2020.9549>

## ANEXOS

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

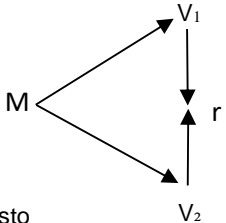
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Calidad de gasto	<p>Son todos aquellos elementos que afianzan el uso eficiente y eficaz de los servicios públicos, buscando incrementar el crecimiento y desarrollo de la economía. La calidad del gasto público une los factores para el logro de los objetivos institucionales y política fiscal; monitoreando y evaluando para mejorar la eficacia y eficiencia del gasto público. (Armijo &amp; Espada, 2014)</p>	<p>Es el resultado de la ejecución presupuestal conforme a lo planificado en el plan operativo institucional y la programación presupuestal, sin modificaciones presupuestales, ni asignación de recursos a otros proyectos y/o actividades que no han sido programados en el periodo y no se ajustan a los objetivos estratégicos de la institución. Será medida a través de un cuestionario</p>	<p>Cumplimiento de objetivos estratégicos</p> <p>Orientados al logro de la eficiencia y eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logro de objetivos</li> <li>- Restricciones de gastos</li>   <li>- Uso de recursos</li> <li>- Desempeño</li> <li>- Compromiso institucional</li> <li>- Organización institucional</li> </ul>	Ordina
V2: Servicios públicos	<p>Los servicios públicos cumplen con las necesidades esenciales de la sociedad y eleva el estándar de vida de los individuos, mediante los servicios suministrados por el gobierno o instituciones estatales. Estos pueden</p>	<p>En la actualidad en las instituciones públicas del estado existe una mala percepción respecto a los servicios públicos que estas brindan, dentro de</p>	<p>Servicios públicos de promoción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad del servicio de turismo.</li> <li>- Calidad del servicio de transporte.</li> <li>- Calidad del servicio de seguridad ciudadana</li> </ul>	Ordinal

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
	<p>abarcando desde la provisión de agua potable hasta recolección de desechos, transporte público, instrucción educativa, seguridad ciudadana, formalización urbana, registro civil, servicios de turismo, salud, electricidad y gas, etc.</p> <p>También es la cantidad de un producto o servicio que los fabricantes o instituciones tienen disponible para distribuir en su entorno. (CEPAL, 2022)</p>	<p>este universo se encuentran los gobiernos locales y es por ello que queremos contribuir determinando los factores críticos preponderantes. Será medido a través de un cuestionario.</p>	<p>Servicio público de registro civil</p> <p>Servicio público de salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad del servicio de comercialización, camal y mercados.</li> <li>- Servicio de formalización urbana</li> <li>- Gestión de nacimientos</li> <li>- Gestión de matrimonios</li> <li>- Gestión de divorcios</li> <li>- Gestión de defunciones.</li> <li>- Calidad de los servicios de áreas verdes</li> <li>- Calidad del servicio de limpieza pública</li> <li>- Calidad del servicio de salud preventiva y salubridad</li> <li>- Servicio de agua</li> <li>- Servicio de alcantarillado</li> </ul>	

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Titulo:

### Calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba- 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de calidad del gasto en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023? ¿Cuál es el nivel de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de calidad del gasto en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023 Conocer el nivel de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023 Analizar la relación entre las dimensiones de la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El nivel de calidad del gasto en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba – 2023 es bueno. H2: El nivel de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba – 2023 es bueno. H3: Existe relación entre las dimensiones de la calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica a utilizar es la encuesta.</p> <p><b>Instrumentos</b> Los instrumentos a utilizar serán 2 cuestionarios, uno por cada variable</p>									
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>										
<p>El estudio de investigación será de tipo básica. Diseño: No experimental, cuantitativa, descriptiva correlacional.</p> <p>Esquema:</p>  <p><b>Dónde:</b> M = Muestra V<sub>1</sub> = Calidad de gasto V<sub>2</sub> = Servicios públicos r = Relación entre las variables</p>	<p><b>Población</b> La población objeto de estudio, estará constituida por los 56 colaboradores conformadas por autoridades y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Calzada.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra censal del estudio estará conformada por los 56 colaboradores conformadas entre autoridades y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Calzada</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">V1: Calidad de gasto</td> <td>Cumplimiento de objetivos estratégicos</td> </tr> <tr> <td>Orientados al logro de la eficiencia y eficacia</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">V2: Servicios públicos</td> <td>Servicios públicos de promoción</td> </tr> <tr> <td>Servicio público de registro civil</td> </tr> <tr> <td>Servicio público de salud</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	V1: Calidad de gasto	Cumplimiento de objetivos estratégicos	Orientados al logro de la eficiencia y eficacia	V2: Servicios públicos	Servicios públicos de promoción	Servicio público de registro civil	Servicio público de salud
Variables	Dimensiones											
V1: Calidad de gasto	Cumplimiento de objetivos estratégicos											
	Orientados al logro de la eficiencia y eficacia											
V2: Servicios públicos	Servicios públicos de promoción											
	Servicio público de registro civil											
	Servicio público de salud											

## INSTRUMENTOS

### Ficha técnica para evaluar la calidad del gasto

#### Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para la calidad del gasto

Autor: Huancas Huamán, Muller Alvear

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: Calzada

Administración: Individual

Duración: 20 minutos

Objetivo: Evaluar el nivel de la calidad del gasto en la Municipalidad Distrital de Calzada

Medio: Físico

Valoración: Nivel bajo, nivel medio, nivel alto

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: Personal del empleo público de la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALZADA

Tipo de puntuación: Numérica: 1, 2, 3, 4, 5

Escala de valores: Nunca 1, Casi nunca 2, A veces 3, Casi siempre 4, Siempre 5.

Niveles y rangos:

Niveles	Rangos
Bajo	29 – 67
Medio	68 – 106
Alto	107 – 145

Escala: Likert

Valor total del cuestionario: Máximo 145 puntos y mínimo 29 puntos.

Valoración: Cuantitativa

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por 29 ítems

Campo de aplicación: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALZADA

## Cuestionario para medir la calidad del gasto

Datos informativos: .....  
 N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ..... / ..... / .....

**Instrucciones:** Estimado colaborador, el presente tiene como objetivo identificar el nivel de la calidad del gasto. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

<b>NUNCA (N)</b>	<b>CASI NUNCA (CN)</b>	<b>A VECES (AV)</b>	<b>CASI SIEMPRE (CS)</b>	<b>SIEMPRE (S)</b>
----------------------	----------------------------	-------------------------	------------------------------	------------------------

N° Ítems	Ítems	Opciones de respuestas				
		N	CN	AV	CS	S
	<b>DIMENSIÓN: Cumplimiento de objetivos estratégicos</b>					
01	La población participa en la elaboración del plan de desarrollo local concertado de la municipalidad.					
02	Los ciudadanos realizan el seguimiento en la ejecución del Plan Operativo Institucional para el cumplimiento de los objetivos en la Municipalidad Distrital de Calzada					
03	La ejecución del gasto permitió cumplir con los objetivos estratégicos.					
04	Se realizan evaluaciones posteriores a la ejecución del gasto que permitan corroborar el cumplimiento de las metas					
05	Los recursos programados a las áreas municipales son suficiente para el logro de las metas de la institución.					
06	Se realizan análisis continuos de las reglas fiscales a efectos de cumplir con los compromisos programados y asumidos por la entidad.					
07	Se toma acciones en función al análisis continuo de las reglas fiscales a efectos de cumplir con los compromisos programados por la entidad.					
08	Se logra evidenciar la calidad del gasto en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.					
09	Las restricciones presupuestales permiten el mejor uso de los recursos para el cumplimiento de los objetivos de la institución.					
10	Se cumple con la ejecución de los recursos asignados mediante dispositivos legales en la entidad.					
	<b>DIMENSIÓN: Orientados al logro de la eficiencia y eficacia</b>					
11	Se aplica el enfoque por resultados en el uso de los recursos utilizados por el municipio.					
12	Los recursos financieros son monitoreados por el área de presupuesto de la entidad.					
13	La programación presupuestal ayuda a cumplir las necesidades de la ciudadanía.					
14	La ejecución presupuestal ayuda a cumplir las necesidades de la ciudadanía.					
15	La entidad utiliza adecuadamente el sistema integrado CEPLAN que permite el seguimiento de ejecución de actividades para un mejor desempeño en la entidad.					

N° Ítems	Ítems	Opciones de respuestas				
		N	CN	AV	CS	S
16	Se mide el desempeño de la ejecución presupuestal de acuerdo a las metas ejecutadas en la programación presupuestal de la institución.					
17	Se considera las políticas públicas de gestión para mejorar el desempeño del municipio.					
18	Se realiza capacitaciones a los trabajadores de la entidad para mejorar el desempeño.					
19	Se logra el servicio en la entidad mejorando el desempeño de los trabajadores.					
20	Los trabajadores contribuyen a la solución de los problemas oportunamente en el municipio.					
21	Los trabajadores brindan mejores servicios en la entidad.					
22	Se realizan las rendiciones de cuenta de acuerdo a normatividad vigente.					
23	Existe una adecuada planificación de las actividades municipales en la organización.					
24	Se asigna presupuesto para la adquisición de bienes y servicios necesarios en el municipio.					
25	Se asigna un presupuesto adecuado para la capacitación de los trabajadores en la municipalidad.					
26	Se cuenta con disponibilidad de recursos para cumplir con los objetivos de la entidad.					
27	Se realiza seguimiento a la ejecución de recursos económicos en la entidad.					
28	La municipalidad transparente a la comunidad uso de recursos materiales.					
29	Se cumplen con la ejecución de las actividades planificadas por la entidad.					

**Muchas gracias por la información**



## Ficha técnica para evaluar los servicios públicos

### Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para los servicios públicos

Autor: Huancas Huamán, Muller Alvear

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: Calzada

Administración: Individual

Duración: 20 minutos

Objetivo: Evaluar el nivel de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada

Medio: físico

Valoración: Nivel bajo, nivel medio, nivel alto

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: Personal del empleo público de la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALZADA

Tipo de puntuación: Numérica: 1, 2, 3, 4, 5

Escala de valores: Nunca 1, Casi nunca 2, A veces 3, Casi siempre 4, Siempre 5.

Niveles y rangos:

Niveles	Rangos
Bajo	29 – 67
Medio	68 – 106
Alto	107 – 145

Escala: Likert

Valor total del cuestionario: Máximo 145 puntos y mínimo 29 puntos.

Valoración: Cuantitativa

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por 29 ítems

Campo de aplicación: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALZADA

## Cuestionario para medir los servicios públicos

Datos informativos: .....  
 N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección:...../...../.....

**Instrucciones:** Estimado colaborador, el presente tiene como objetivo identificar el nivel de los servicios públicos. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

<b>NUNCA (N)</b>	<b>CASI NUNCA (CN)</b>	<b>A VECES (AV)</b>	<b>CASI SIEMPRE (CS)</b>	<b>SIEMPRE (S)</b>
----------------------	----------------------------	-------------------------	------------------------------	------------------------

N° Ítems	Ítems	Opciones de respuestas				
		N	CN	AV	CS	S
	<b>DIMENSIÓN: Servicios públicos de promoción</b>					
01	La municipalidad promueve las actividades turísticas.					
02	La satisfacción del turista es evaluada por la entidad.					
03	La municipalidad invierte en proyectos de puesta en valor de los atractivos turísticos.					
04	La municipalidad monitorea el cumplimiento de licencias de funcionamiento de las empresas de transporte interdistrital					
05	La entidad realiza operativos inopinados al servicio de transporte para verificar que el cumplimiento de las normas de tránsito.					
06	El municipio asigna recursos presupuestales para la seguridad ciudadana					
07	La municipalidad articula acciones con la policía nacional para garantizar la seguridad ciudadana					
08	El municipio capacita a los miembros de la seguridad ciudadana					
09	La municipalidad dota de equipamientos a los miembros de la seguridad ciudadana					
10	La entidad brinda un servicio adecuado en la emisión de las licencias de funcionamiento.					
11	El municipio cuenta con un plan de desarrollo urbano que contribuya al ordenamiento					
12	La entidad brinda condiciones para el registro de propiedades en la zona urbana.					
	<b>DIMENSIÓN: Servicio público de registro civil</b>					
13	La municipalidad brinda adecuados servicios de registro de nacimiento.					
14	La municipalidad brinda servicios rápidos en el trámite de registro de nacimiento ante el RENIEC.					
15	Existe un buen servicio en las ceremonias de unión matrimonial en el municipio.					
16	La entidad emite la resolución de disolución de matrimonio (divorcio) durante el tiempo establecido de 2 a 3 meses de acuerdo a Ley					
17	El municipio brinda apoyo a la población más necesitada en el caso de fallecimiento de familiares					
18	La municipalidad brinda partida de defunción a los familiares de los fallecidos					

N° Ítems	Ítems	Opciones de respuestas				
		N	CN	AV	CS	S
	<b>DIMENSIÓN: Servicio público de salud</b>					
19	La municipalidad mantiene en buen estado las áreas verdes					
20	La entidad siembra plantas ornamentales o arboles de sombra					
21	El municipio mantiene las calles limpias					
22	La municipalidad dota de equipamiento adecuado al personal de limpieza					
23	La municipalidad supervisa el cumplimiento de la salubridad en la venta de alimentos					
24	La entidad realiza visitas inopinadas a los restaurantes o espacios de ventas de comidas para garantizar la salubridad					
25	El municipio brinda el servicio de agua potable las 24 horas del día					
26	La municipalidad brinda el servicio de agua a toda la población del distrito					
27	La entidad brinda el servicio de agua potable según con los parámetros que establece el Ministerio de Salud					
28	El municipio brinda el servicio de alcantarillado a toda la población del distrito					
29	La municipalidad realiza acciones de mantenimiento para prevenir el rebalse de aguas hervidas					

**Muchas gracias por la información**

# CONSENTIMIENTO INFORMADO



## Consentimiento informado (\*)

**Título de la investigación:** Calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023.

**Investigador (a):** Muller Alvear Huancas Huamán.

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada: "Calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023", cuyo objetivo es determinar la relación de la calidad del gasto y los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada - 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del alcalde de la Municipalidad Distrital de Calzada.

### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

Este trabajo será conveniente ya que permitirá obtener resultados valiosos para demostrar la relación que existe entre mis variables planteadas, y por ende al momento de obtener los resultados de la misma; a partir de ello, se obtendrán conclusiones, con lo cual se plantearán recomendaciones respectivas, que servirán como insumo para mejorar la gestión en relación a la problemática advertida.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023".
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en las distintas áreas de la Municipalidad Distrital de Calzada o las viviendas de los participantes de la muestra. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Para el presente cuestionario, se debe hacer de su conocimiento que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) (apellidos y nombres) **Huancas Huamán Muller Alvear** email: [mhuancas82@gmail.com](mailto:mhuancas82@gmail.com) y docente asesor (apellidos y nombres) Contreras Julián Rosa Mabel email: [rcontrerasj@ucv.edu.pe](mailto:rcontrerasj@ucv.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: SEGUNDO ASUNCIÓN TORRES VALLES

Fecha y hora: 28 DE NOVIEMBRE DEL 2023

Firma: DNI: 00828654



Para garantizar la veracidad del origen de la información, en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

\*Obligatorio a partir de 18 años

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**  
**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Calidad del gasto**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: Cumplimiento de objetivos estratégicos</b>													
01	La población participa en la elaboración del plan de desarrollo local concertado de la municipalidad.				X				X				X	
02	Los ciudadanos realizan el seguimiento en la ejecución del Plan Operativo Institucional para el cumplimiento de los objetivos en la Municipalidad Distrital de Calzada				X				X				X	
03	La ejecución del gasto permitió cumplir con los objetivos estratégicos.				X				X				X	
04	Se realizan evaluaciones posteriores a la ejecución del gasto que permitan corroborar el cumplimiento de las metas				X				X				X	
05	Los recursos programados a las áreas municipales son suficiente para el logro de las metas de la institución.				X				X				X	
06	Se realizan análisis continuos de las reglas fiscales a efectos de cumplir con los compromisos programados y asumidos por la entidad.				X				X				X	
07	Se toma acciones en función al análisis continuo de las reglas fiscales a efectos de cumplir con los compromisos programados por la entidad.				X				X				X	
08	Se logra evidenciar la calidad del gasto en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.				X				X				X	
09	Las restricciones presupuestales permiten el mejor uso de los recursos para el cumplimiento de los objetivos de la institución.				X				X				X	
10	Se cumple con la ejecución de los recursos asignados mediante dispositivos legales en la entidad.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: Orientados al logro de la eficiencia y eficacia</b>													
11	Se aplica el enfoque por resultados en el uso de los recursos utilizados por el municipio.				X				X				X	
12	Los recursos financieros son monitoreados por el área de presupuesto de la entidad.				X				X				X	
13	La programación presupuestal ayuda a cumplir las necesidades de la ciudadanía.				X				X				X	



Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
14	La ejecución presupuestal ayuda a cumplir las necesidades de la ciudadanía.				X				X				X	
15	La entidad utiliza adecuadamente el sistema integrado CEPLAN que permite el seguimiento de ejecución de actividades para un mejor desempeño en la entidad.				X				X				X	
16	Se mide el desempeño de la ejecución presupuestal de acuerdo a las metas ejecutas en la programación presupuestal de la institución.				X				X				X	
17	Se considera las políticas públicas de gestión para mejorar el desempeño del municipio.				X				X				X	
18	Se realiza capacitaciones a los trabajadores de la entidad para mejorar el desempeño.				X				X				X	
19	Se logra el servicio en la entidad mejorando el desempeño de los trabajadores.				X				X				X	
20	Los trabajadores contribuyen a la solución de los problemas oportunamente en el municipio.				X				X				X	
21	Los trabajadores brindan mejores servicios en la entidad.				X				X				X	
22	Se realizan las rendiciones de cuenta de acuerdo a normatividad vigente.				X				X				X	
23	Existe una adecuada planificación de las actividades municipales en la organización.				X				X				X	
24	Se asigna presupuesto para la adquisición de bienes y servicios necesarios en el municipio.				X				X				X	
25	Se asigna un presupuesto adecuado para la capacitación de los trabajadores en la municipalidad.				X				X				X	
26	Se cuenta con disponibilidad de recursos para cumplir con los objetivos de la entidad.				X				X				X	
27	Se realiza seguimiento a la ejecución de recursos económicos en la entidad.				X				X				X	
28	La municipalidad transparente a la comunidad uso de recursos materiales.				X				X				X	
29	Se cumplen con la ejecución de las actividades planificadas por la entidad.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales José Manuel      DNI: 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto 31 de octubre de 2023

-----  
Firma del experto informante



**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
Calidad del gasto

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: Cumplimiento de objetivos estratégicos</b>													
01	La población participa en la elaboración del plan de desarrollo local concertado de la municipalidad.				X			X					X	
02	Los ciudadanos realizan el seguimiento en la ejecución del Plan Operativo Institucional para el cumplimiento de los objetivos en la Municipalidad Distrital de Calzada				X			X					X	
03	La ejecución del gasto permitió cumplir con los objetivos estratégicos.				X			X					X	
04	Se realizan evaluaciones posteriores a la ejecución del gasto que permitan corroborar el cumplimiento de las metas			X				X					X	
05	Los recursos programados a las áreas municipales son suficiente para el logro de las metas de la institución.				X			X				X		
06	Se realizan análisis continuos de las reglas fiscales a efectos de cumplir con los compromisos programados y asumidos por la entidad.				X			X					X	
07	Se toma acciones en función al análisis continuo de las reglas fiscales a efectos de cumplir con los compromisos programados por la entidad.				X			X					X	
08	Se logra evidenciar la calidad del gasto en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.			X				X					X	
09	Las restricciones presupuestales permiten el mejor uso de los recursos para el cumplimiento de los objetivos de la institución.				X			X					X	
10	Se cumple con la ejecución de los recursos asignados mediante dispositivos legales en la entidad.				X			X					X	
	<b>DIMENSIÓN: Orientados al logro de la eficiencia y eficacia</b>													
11	Se aplica el enfoque por resultados en el uso de los recursos utilizados por el municipio.				X			X					X	
12	Los recursos financieros son monitoreados por el área de presupuesto de la entidad.				X			X					X	

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	La programación presupuestal ayuda a cumplir las necesidades de la ciudadanía.				X				X				X	
14	La ejecución presupuestal ayuda a cumplir las necesidades de la ciudadanía.				X				X			X		
15	La entidad utiliza adecuadamente el sistema integrado CEPLAN que permite el seguimiento de ejecución de actividades para un mejor desempeño en la entidad.			X					X				X	
16	Se mide el desempeño de la ejecución presupuestal de acuerdo a las metas ejecutadas en la programación presupuestal de la institución.				X				X				X	
17	Se considera las políticas públicas de gestión para mejorar el desempeño del municipio.				X				X				X	
18	Se realiza capacitaciones a los trabajadores de la entidad para mejorar el desempeño.				X				X				X	
19	Se logra el servicio en la entidad mejorando el desempeño de los trabajadores.				X				X				X	
20	Los trabajadores contribuyen a la solución de los problemas oportunamente en el municipio.				X				X				X	
21	Los trabajadores brindan mejores servicios en la entidad.				X			X					X	
22	Se realizan las rendiciones de cuenta de acuerdo a normatividad vigente.			X					X				X	
23	Existe una adecuada planificación de las actividades municipales en la organización.				X				X				X	
24	Se asigna presupuesto para la adquisición de bienes y servicios necesarios en el municipio.				X				X				X	
25	Se asigna un presupuesto adecuado para la capacitación de los trabajadores en la municipalidad.				X				X				X	
26	Se cuenta con disponibilidad de recursos para cumplir con los objetivos de la entidad.				X				X				X	
27	Se realiza seguimiento a la ejecución de recursos económicos en la entidad.				X			X					X	

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
28	La municipalidad transparente a la comunidad uso de recursos materiales.				X				X				X	
29	Se cumplen con la ejecución de las actividades planificadas por la entidad.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Sánchez Dávila, Keller

**DNI:** 41997504

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública y Gobernabilidad

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 30 de octubre de 2023

  
 Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
Calidad del gasto

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: Cumplimiento de objetivos estratégicos</b>													
01	La población participa en la elaboración del plan de desarrollo local concertado de la municipalidad.				X				X				X	
02	Los ciudadanos realizan el seguimiento en la ejecución del Plan Operativo Institucional para el cumplimiento de los objetivos en la Municipalidad Distrital de Calzada				X				X				X	
03	La ejecución del gasto permitió cumplir con los objetivos estratégicos.				X				X				X	
04	Se realizan evaluaciones posteriores a la ejecución del gasto que permitan corroborar el cumplimiento de las metas				X				X				X	
05	Los recursos programados a las áreas municipales son suficiente para el logro de las metas de la institución.				X				X				X	
06	Se realizan análisis continuos de las reglas fiscales a efectos de cumplir con los compromisos programados y asumidos por la entidad.				X				X				X	
07	Se toma acciones en función al análisis continuo de las reglas fiscales a efectos de cumplir con los compromisos programados por la entidad.				X				X				X	
08	Se logra evidenciar la calidad del gasto en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.				X				X				X	
09	Las restricciones presupuestales permiten el mejor uso de los recursos para el cumplimiento de los objetivos de la institución.				X				X				X	
10	Se cumple con la ejecución de los recursos asignados mediante dispositivos legales en la entidad.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: Orientados al logro de la eficiencia y eficacia</b>													
11	Se aplica el enfoque por resultados en el uso de los recursos utilizados por el municipio.				X				X				X	
12	Los recursos financieros son monitoreados por el área de presupuesto de la entidad.				X				X				X	

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	La programación presupuestal ayuda a cumplir las necesidades de la ciudadanía.				X				X				X	
14	La ejecución presupuestal ayuda a cumplir las necesidades de la ciudadanía.				X				X				X	
15	La entidad utiliza adecuadamente el sistema integrado CEPLAN que permite el seguimiento de ejecución de actividades para un mejor desempeño en la entidad.				X				X				X	
16	Se mide el desempeño de la ejecución presupuestal de acuerdo a las metas ejecutadas en la programación presupuestal de la institución.				X				X				X	
17	Se considera las políticas públicas de gestión para mejorar el desempeño del municipio.				X				X				X	
18	Se realiza capacitaciones a los trabajadores de la entidad para mejorar el desempeño.				X				X				X	
19	Se logra el servicio en la entidad mejorando el desempeño de los trabajadores.				X				X				X	
20	Los trabajadores contribuyen a la solución de los problemas oportunamente en el municipio.				X				X				X	
21	Los trabajadores brindan mejores servicios en la entidad.				X				X				X	
22	Se realizan las rendiciones de cuenta de acuerdo a normatividad vigente.				X				X				X	
23	Existe una adecuada planificación de las actividades municipales en la organización.				X				X				X	
24	Se asigna presupuesto para la adquisición de bienes y servicios necesarios en el municipio.				X				X				X	
25	Se asigna un presupuesto adecuado para la capacitación de los trabajadores en la municipalidad.				X				X				X	
26	Se cuenta con disponibilidad de recursos para cumplir con los objetivos de la entidad.				X				X				X	
27	Se realiza seguimiento a la ejecución de recursos económicos en la entidad.				X				X				X	

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
28	La municipalidad transparente a la comunidad uso de recursos materiales.				X				X				X	
29	Se cumplen con la ejecución de las actividades planificadas por la entidad.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Magda Ushiñahua Ushiñahua      DNI: 10595622

Especialidad del validador (a): .....

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 26 de octubre de 2023



-----  
Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
Calidad del gasto

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: Cumplimiento de objetivos estratégicos</b>													
01	La población participa en la elaboración del plan de desarrollo local concertado de la municipalidad.			X					X			X		
02	Los ciudadanos realizan el seguimiento en la ejecución del Plan Operativo Institucional para el cumplimiento de los objetivos en la Municipalidad Distrital de Calzada				X				X				X	
03	La ejecución del gasto permitió cumplir con los objetivos estratégicos.				X				X				X	
04	Se realizan evaluaciones posteriores a la ejecución del gasto que permitan corroborar el cumplimiento de las metas				X				X				X	
05	Los recursos programados a las áreas municipales son suficiente para el logro de las metas de la institución.				X				X				X	
06	Se realizan análisis continuos de las reglas fiscales a efectos de cumplir con los compromisos programados y asumidos por la entidad.				X				X				X	
07	Se toma acciones en función al análisis continuo de las reglas fiscales a efectos de cumplir con los compromisos programados por la entidad.				X				X				X	
08	Se logra evidenciar la calidad del gasto en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.				X				X				X	
09	Las restricciones presupuestales permiten el mejor uso de los recursos para el cumplimiento de los objetivos de la institución.				X			X				X		
10	Se cumple con la ejecución de los recursos asignados mediante dispositivos legales en la entidad.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: Orientados al logro de la eficiencia y eficacia</b>													
11	Se aplica el enfoque por resultados en el uso de los recursos utilizados por el municipio.				X				X				X	
12	Los recursos financieros son monitoreados por el área de presupuesto de la entidad.				X				X				X	
13	La programación presupuestal ayuda a cumplir las necesidades de la ciudadanía.				X				X				X	
14	La ejecución presupuestal ayuda a cumplir las necesidades de la ciudadanía.				X				X				X	



N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
15	La entidad utiliza adecuadamente el sistema integrado CEPLAN que permite el seguimiento de ejecución de actividades para un mejor desempeño en la entidad.				X				X				X	
16	Se mide el desempeño de la ejecución presupuestal de acuerdo a las metas ejecutadas en la programación presupuestal de la institución.				X				X				X	
17	Se considera las políticas públicas de gestión para mejorar el desempeño del municipio.				X				X				X	
18	Se realiza capacitaciones a los trabajadores de la entidad para mejorar el desempeño.				X				X				X	
19	Se logra el servicio en la entidad mejorando el desempeño de los trabajadores.				X				X				X	
20	Los trabajadores contribuyen a la solución de los problemas oportunamente en el municipio.				X				X				X	
21	Los trabajadores brindan mejores servicios en la entidad.				X				X				X	
22	Se realizan las rendiciones de cuenta de acuerdo a normatividad vigente.				X				X				X	
23	Existe una adecuada planificación de las actividades municipales en la organización.				X				X				X	
24	Se asigna presupuesto para la adquisición de bienes y servicios necesarios en el municipio.				X				X				X	
25	Se asigna un presupuesto adecuado para la capacitación de los trabajadores en la municipalidad.				X				X				X	
26	Se cuenta con disponibilidad de recursos para cumplir con los objetivos de la entidad.				X				X				X	
27	Se realiza seguimiento a la ejecución de recursos económicos en la entidad.				X				X				X	
28	La municipalidad transparente a la comunidad uso de recursos materiales.				X				X				X	
29	Se cumplen con la ejecución de las actividades planificadas por la entidad.				X			X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario es suficiente y cumple con requisitos necesario

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Jhony Garate Ríos

DNI: 05385671



**Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad y Metodología de la investigación**


<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Tarapoto, 10 de noviembre de 2023**



---

Dr. Jhonny Gárate Ríos  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
DNI 05385671

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
Calidad del gasto

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: Cumplimiento de objetivos estratégicos</b>													
01	La población participa en la elaboración del plan de desarrollo local concertado de la municipalidad.				X				X				X	
02	Los ciudadanos realizan el seguimiento en la ejecución del Plan Operativo Institucional para el cumplimiento de los objetivos en la Municipalidad Distrital de Calzada				X				X				X	
03	La ejecución del gasto permitió cumplir con los objetivos estratégicos.				X				X				X	
04	Se realizan evaluaciones posteriores a la ejecución del gasto que permitan corroborar el cumplimiento de las metas				X				X				X	
05	Los recursos programados a las áreas municipales son suficiente para el logro de las metas de la institución.			X				X				X		Especifique a que recursos programados se refiere
06	Se realizan análisis continuos de las reglas fiscales a efectos de cumplir con los compromisos programados y asumidos por la entidad.			X				X				X		Especifique a que reglas fiscales se refiere
07	Se toma acciones en función al análisis continuo de las reglas fiscales a efectos de cumplir con los compromisos programados por la entidad.			X				X				X		Idem anterior
08	Se logra evidenciar la calidad del gasto en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.			X				X				X		Idem anterior
09	Las restricciones presupuestales permiten el mejor uso de los recursos para el cumplimiento de los objetivos de la institución.			X				X				X		Indique a que restricciones presupuestales se refiere
10	Se cumple con la ejecución de los recursos asignados mediante dispositivos legales en la entidad.			X				X				X		Especifique a que dispositivos legales se refiere
	<b>DIMENSIÓN: Orientados al logro de la eficiencia y eficacia</b>													
11	Se aplica el enfoque por resultados en el uso de los recursos utilizados por el municipio.				X				X				X	

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
12	Los recursos financieros son monitoreados por el área de presupuesto de la entidad.				X				X				X	
13	La programación presupuestal ayuda a cumplir las necesidades de la ciudadanía.			X				X				X		La frase "del uso de recursos" está demás
14	La ejecución presupuestal ayuda a cumplir las necesidades de la ciudadanía.			X				X				X		Idem anterior y mejore la calidad de la redacción
15	La entidad utiliza adecuadamente el sistema integrado CEPLAN que permite el seguimiento de ejecución de actividades para un mejor desempeño en la entidad.				X				X				X	
16	Se mide el desempeño de la ejecución presupuestal de acuerdo a las metas ejecutadas en la programación presupuestal de la institución.				X				X				X	
17	Se considera las políticas públicas de gestión para mejorar el desempeño del municipio.			X				X				X		Especifique las políticas públicas a las que se refiere
18	Se realiza capacitaciones a los trabajadores de la entidad para mejorar el desempeño.				X				X				X	
19	Se logra el servicio en la entidad mejorando el desempeño de los trabajadores.			X				X				X		Mejorar la redacción
20	Los trabajadores contribuyen a la solución de los problemas oportunamente en el municipio.				X				X				X	
21	Los trabajadores brindan mejores servicios en la entidad.			X				X				X		Indique a qué servicios se refiere
22	Se realizan las rendiciones de cuenta de acuerdo a normatividad vigente.				X				X				X	
23	Existe una adecuada planificación de las actividades municipales en la organización.				X				X				X	
24	Se asigna presupuesto para la adquisición de bienes y servicios necesarios en el municipio.				X				X				X	
25	Se asigna un presupuesto adecuado para la capacitación de los trabajadores en la municipalidad.				X				X				X	
26	Se cuenta con disponibilidad de recursos para cumplir con los objetivos de la entidad.				X				X				X	

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
27	Se realiza seguimiento a la ejecución de recursos económicos en la entidad.				X				X				X	
28	La municipalidad transparente a la comunidad uso de recursos materiales.				X				X				X	
29	Se cumplen con la ejecución de las actividades planificadas por la entidad.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento cuenta con suficiencia, pero es importante que considere las recomendaciones.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Encomenderos Bancallán, Ivo Martin      DNI: 17623582

**Especialidad del validador (a):** Economista, Magister en docencia universitaria, Docente de Investigación

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 31 de octubre de 2023



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
ECONOMISTA  
Reg. 0134 - CELAM



N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	La municipalidad brinda adecuados servicios de registro de nacimiento.				X				X				X	
14	La municipalidad brinda servicios rápidos en el trámite de registro de nacimiento ante el RENIEC.				X				X				X	
15	Existe un buen servicio en las ceremonias de unión matrimonial en el municipio.				X				X				X	
16	La entidad emite la resolución de disolución de matrimonio (divorcio) durante el tiempo establecido de 2 a 3 meses de acuerdo a Ley				X				X				X	
17	El municipio brinda apoyo a la población más necesitada en el caso de fallecimiento de familiares				X				X				X	
18	La municipalidad brinda partida de defunción a los familiares de los fallecidos				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: Servicio público de salud</b>													
19	La municipalidad mantiene en buen estado las áreas verdes				X				X				X	
20	La entidad siembra plantas ornamentales o arboles de sombra				X				X				X	
21	El municipio mantiene las calles limpias				X				X				X	
22	La municipalidad dota de equipamiento adecuado al personal de limpieza				X				X				X	
23	La municipalidad supervisa el cumplimiento de la salubridad en la venta de alimentos				X				X				X	
24	La entidad realiza visitas inopinadas a los restaurantes o espacios de ventas de comidas para garantizar la salubridad				X				X				X	
25	El municipio brinda el servicio de agua potable las 24 horas del día				X				X				X	
26	La municipalidad brinda el servicio de agua a toda la población del distrito				X				X				X	
27	La entidad brinda el servicio de agua potable según con los parámetros que establece el Ministerio de Salud				X				X				X	

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
28	El municipio brinda el servicio de alcantarillado a toda la población del distrito				X				X				X	
29	La municipalidad realiza acciones de mantenimiento para prevenir el rebalse de aguas hervidas				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales José Manuel      DNI: 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

Tarapoto 31 de octubre de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. José Manuel Delgado Bardales  
DOCENTE POS GRADO

-----  
Firma del experto informante







N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	La municipalidad brinda adecuados servicios de registro de nacimiento.				X				X				X	
14	La municipalidad brinda servicios rápidos en el trámite de registro de nacimiento ante el RENIEC.				X				X				X	
15	Existe un buen servicio en las ceremonias de unión matrimonial en el municipio.				X				X				X	
16	La entidad emite la resolución de disolución de matrimonio (divorcio) durante el tiempo establecido de 2 a 3 meses de acuerdo a Ley			X					X				X	
17	El municipio brinda apoyo a la población más necesitada en el caso de fallecimiento de familiares				X				X				X	
18	La municipalidad brinda partida de defunción a los familiares de los fallecidos				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: Servicio público de salud</b>													
19	La municipalidad mantiene en buen estado las áreas verdes				X				X			X		
20	La entidad siembra plantas ornamentales o arboles de sombra				X				X				X	
21	El municipio mantiene las calles limpias				X				X				X	
22	La municipalidad dota de equipamiento adecuado al personal de limpieza				X				X				X	
23	La municipalidad supervisa el cumplimiento de la salubridad en la venta de alimentos				X				X				X	
24	La entidad realiza visitas inopinadas a los restaurantes o espacios de ventas de comidas para garantizar la salubridad			X					X				X	
25	El municipio brinda el servicio de agua potable las 24 horas del día				X				X				X	
26	La municipalidad brinda el servicio de agua a toda la población del distrito				X				X				X	
27	La entidad brinda el servicio de agua potable según con los parámetros que establece el Ministerio de Salud				X				X				X	

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
28	El municipio brinda el servicio de alcantarillado a toda la población del distrito				X				X				X	
29	La municipalidad realiza acciones de mantenimiento para prevenir el rebalse de aguas hervidas				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Sánchez Dávila, Keller

**DNI:** 41997504

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública y Gobernabilidad


<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 30 de octubre de 2023

  
 Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO



Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	La municipalidad brinda adecuados servicios de registro de nacimiento.				X				X				X	
14	La municipalidad brinda servicios rápidos en el trámite de registro de nacimiento ante el RENIEC.				X				X				X	
15	Existe un buen servicio en las ceremonias de unión matrimonial en el municipio.				X				X				X	
16	La entidad emite la resolución de disolución de matrimonio (divorcio) durante el tiempo establecido de 2 a 3 meses de acuerdo a Ley				X				X				X	
17	El municipio brinda apoyo a la población más necesitada en el caso de fallecimiento de familiares				X				X				X	
18	La municipalidad brinda partida de defunción a los familiares de los fallecidos				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: Servicio público de salud</b>													
19	La municipalidad mantiene en buen estado las áreas verdes				X				X				X	
20	La entidad siembra plantas ornamentales o arboles de sombra				X				X				X	
21	El municipio mantiene las calles limpias				X				X				X	
22	La municipalidad dota de equipamiento adecuado al personal de limpieza				X				X				X	
23	La municipalidad supervisa el cumplimiento de la salubridad en la venta de alimentos				X				X				X	
24	La entidad realiza visitas inopinadas a los restaurantes o espacios de ventas de comidas para garantizar la salubridad				X				X				X	
25	El municipio brinda el servicio de agua potable las 24 horas del día				X				X				X	
26	La municipalidad brinda el servicio de agua a toda la población del distrito				X				X				X	
27	La entidad brinda el servicio de agua potable según con los parámetros que establece el Ministerio de Salud				X				X				X	

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
28	El municipio brinda el servicio de alcantarillado a toda la población del distrito				X				X				X	
29	La municipalidad realiza acciones de mantenimiento para prevenir el rebalse de aguas hervidas				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Magda Ushiñahua Ushiñahua      DNI: 10595622

Especialidad del validador (a):.....

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 26 de octubre de 2023



-----  
Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Servicios Públicos**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: Servicios públicos de promoción</b>													
01	La municipalidad promueve las actividades turísticas.			X				X				X		
02	La satisfacción del turista es evaluada por la entidad.				X			X				X		
03	La municipalidad invierte en proyectos de puesta en valor de los atractivos turísticos.				X			X				X		
04	La municipalidad monitorea el cumplimiento de licencias de funcionamiento de las empresas de transporte interdistrital				X			X				X		
05	La entidad realiza operativos inopinados al servicio de transporte para verificar que el cumplimiento de las normas de tránsito.				X			X				X		
06	El municipio asigna recursos presupuestales para la seguridad ciudadana			X				X			X			
07	La municipalidad articula acciones con la policía nacional para garantizar la seguridad ciudadana				X			X				X		
08	El municipio capacita a los miembros de la seguridad ciudadana				X			X				X		
09	La municipalidad dota de equipamientos a los miembros de la seguridad ciudadana				X			X				X		
10	La entidad brinda un servicio adecuado en la emisión de las licencias de funcionamiento.				X			X				X		
11	El municipio cuenta con un plan de desarrollo urbano que contribuya al ordenamiento				X			X				X		
12	La entidad brinda condiciones para el registro de propiedades en la zona urbana.				X			X				X		
	<b>DIMENSIÓN: Servicio público de registro civil</b>													
13	La municipalidad brinda adecuados servicios de registro de nacimiento.				X			X				X		
14	La municipalidad brinda servicios rápidos en el trámite de registro de nacimiento ante el RENIEC.				X			X				X		
15	Existe un buen servicio en las ceremonias de unión matrimonial en el municipio.				X			X				X		
16	La entidad emite la resolución de disolución de matrimonio (divorcio) durante el tiempo establecido de 2 a 3 meses de acuerdo a Ley				X			X				X		
17	El municipio brinda apoyo a la población más necesitada en el caso de fallecimiento de familiares				X			X				X		
18	La municipalidad brinda partida de defunción a los familiares de los fallecidos				X			X			X			
	<b>DIMENSIÓN: Servicio público de salud</b>													
19	La municipalidad mantiene en buen estado las áreas verdes				X			X				X		
20	La entidad siembra plantas ornamentales o arboles de sombra				X			X				X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
21	El municipio mantiene las calles limpias				X				X				X	
22	La municipalidad dota de equipamiento adecuado al personal de limpieza				X				X				X	
23	La municipalidad supervisa el cumplimiento de la salubridad en la venta de alimentos				X				X				X	
24	La entidad realiza visitas inopinadas a los restaurantes o espacios de ventas de comidas para garantizar la salubridad				X				X			X		
25	El municipio brinda el servicio de agua potable las 24 horas del día				X				X				X	
26	La municipalidad brinda el servicio de agua a toda la población del distrito				X				X				X	
27	La entidad brinda el servicio de agua potable según con los parámetros que establece el Ministerio de Salud				X				X				X	
28	El municipio brinda el servicio de alcantarillado a toda la población del distrito				X			X				X		
29	La municipalidad realiza acciones de mantenimiento para prevenir el rebalse de aguas hervidas				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El cuestionario es suficiente y cumple con requisitos necesario

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Jhony Garate Ríos

**DNI:** 05385671

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública y Gobernabilidad y Metodología de la investigación

**Tarapoto, 10 de noviembre de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Jhonny Gárate Ríos  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
DNI 05385671



**MATRIZ DE EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Servicios Públicos**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: Servicios públicos de promoción</b>													
01	La municipalidad promueve las actividades turísticas.				X				X				X	
02	La satisfacción del turista es evaluada por la entidad.				X				X				X	
03	La municipalidad invierte en proyectos de puesta en valor de los atractivos turísticos.				X				X				X	
04	La municipalidad monitorea el cumplimiento de licencias de funcionamiento de las empresas de transporte interdistrital				X				X				X	
05	La entidad realiza operativos inopinados al servicio de transporte para verificar que el cumplimiento de las normas de tránsito.				X				X				X	
06	El municipio asigna recursos presupuestales para la seguridad ciudadana				X				X				X	
07	La municipalidad articula acciones con la policía nacional para garantizar la seguridad ciudadana			X				X				X		Indique a que organización se refiere
08	El municipio capacita a los miembros de la seguridad ciudadana				X				X				X	
09	La municipalidad dota de equipamientos a los miembros de la seguridad ciudadana				X				X				X	
10	La entidad brinda un servicio adecuado en la emisión de las licencias de funcionamiento.				X				X				X	
11	El municipio cuenta con un plan de desarrollo urbano que contribuya al ordenamiento				X				X				X	
12	La entidad brinda condiciones para el registro de propiedades en la zona urbana.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: Servicio público de registro civil</b>													
13	La municipalidad brinda adecuados servicios de registro de nacimiento.				X				X				X	



N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
14	La municipalidad brinda servicios rápidos en el trámite de registro de nacimiento ante el RENIEC.				X				X				X	
15	Existe un buen servicio en las ceremonias de unión matrimonial en el municipio.			X				X				X		Mejore la redacción del enunciado
16	La entidad emite la resolución de disolución de matrimonio (divorcio) durante el tiempo establecido de 2 a 3 meses de acuerdo a Ley				X				X				X	
17	El municipio brinda apoyo a la población más necesitada en el caso de fallecimiento de familiares				X				X				X	
18	La municipalidad brinda partida de defunción a los familiares de los fallecidos				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: Servicio público de salud</b>													
19	La municipalidad mantiene en buen estado las áreas verdes				X				X				X	
20	La entidad siembra plantas ornamentales o arboles de sombra				X				X				X	
21	El municipio mantiene las calles limpias				X				X				X	
22	La municipalidad dota de equipamiento adecuado al personal de limpieza				X				X				X	
23	La municipalidad supervisa el cumplimiento de la salubridad en la venta de alimentos			X				X				X		Indique a que organización se refiere
24	La entidad realiza visitas inopinadas a los restaurantes o espacios de ventas de comidas para garantizar la salubridad				X				X				X	
25	El municipio brinda el servicio de agua potable las 24 horas del día				X				X				X	
26	La municipalidad brinda el servicio de agua a toda la población del distrito				X				X				X	
27	La entidad brinda el servicio de agua potable según con los parámetros que establece el Ministerio de Salud				X				X				X	
28	El municipio brinda el servicio de alcantarillado a toda la población del distrito				X				X				X	

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
29	La municipalidad realiza acciones de mantenimiento para prevenir el rebalse de aguas hervidas				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento cuenta con suficiencia, pero es importante que considere las recomendaciones.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Encomenderos Bancallán, Ivo Martín      DNI: 17623582

**Especialidad del validador (a):** Economista, Magister en docencia universitaria, Docente de Investigación

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 31 de octubre de 2023



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
ECONOMISTA  
Reg. 0134 - CELAM

## INDICE DE V AyKEN

Variable: calidad del gasto

Claridad	Coherencia	Relevancia
----------	------------	------------

<b>D1</b>	<b>P1</b>	0.93	0.93	0.93
	<b>P2</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P3</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P4</b>	0.93	1.00	1.00
	<b>P5</b>	0.93	0.93	0.67
	<b>P6</b>	0.93	0.93	0.93
	<b>P7</b>	0.93	0.93	0.93
	<b>P8</b>	0.87	0.93	0.93
	<b>P9</b>	0.93	0.87	0.87
	<b>P10</b>	0.93	0.93	0.93
<b>D2</b>	<b>P11</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P12</b>	1.00	0.93	1.00
	<b>P13</b>	0.93	0.93	0.93
	<b>P14</b>	0.93	0.93	0.87
	<b>P15</b>	0.93	1.00	1.00
	<b>P16</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P17</b>	0.93	0.93	0.93
	<b>P18</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P19</b>	0.93	0.93	0.93
	<b>P20</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P21</b>	0.93	0.87	0.93
	<b>P22</b>	0.93	1.00	1.00
	<b>P23</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P24</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P25</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P26</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P27</b>	1.00	0.93	1.00
	<b>P28</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P29</b>	1.00	0.93	0.93

Dimensiones	Claridad			Coherencia			Relevancia		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
<b>D1</b>	0.94	0.71	0.99	0.95	0.72	0.99	0.92	0.68	0.98
<b>D2</b>	0.97	0.75	1.00	0.96	0.74	1.00	0.97	0.75	1.00
<b>Instrumento por Criterio</b>	0.96	0.74	1.00	0.96	0.74	1.00	0.96	0.73	0.99
<b>Instrumento Global</b>	<b>0.96</b>	0.737	0.995						

<b>V de Ayken</b>	<b>0.96</b>
-------------------	-------------

**Variable: servicios públicos**

Claridad	Coherencia	Relevancia
----------	------------	------------

<b>D1</b>	<b>P1</b>	0.93	1.00	1.00
	<b>P2</b>	1.00	0.93	1.00
	<b>P3</b>	1.00	0.93	1.00
	<b>P4</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P5</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P6</b>	0.93	1.00	0.93
	<b>P7</b>	0.87	0.93	0.93
	<b>P8</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P9</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P10</b>	1.00	1.00	0.93
	<b>P11</b>	1.00	0.93	1.00
	<b>P12</b>	1.00	1.00	1.00
<b>D2</b>	<b>P13</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P14</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P15</b>	0.93	0.93	0.93
	<b>P16</b>	0.93	1.00	1.00
	<b>P17</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P18</b>	1.00	1.00	0.93
<b>D3</b>	<b>P19</b>	1.00	1.00	0.93
	<b>P20</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P21</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P22</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P23</b>	0.93	0.93	0.93
	<b>P24</b>	0.93	1.00	0.93
	<b>P25</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P26</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P27</b>	1.00	1.00	1.00
	<b>P28</b>	1.00	0.93	0.93
	<b>P29</b>	1.00	1.00	1.00

Dimensiones	Claridad			Coherencia			Relevancia		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
<b>D1</b>	0.98	0.76	1.00	0.98	0.76	1.00	0.98	0.77	1.00
<b>D2</b>	0.98	0.76	1.00	0.99	0.78	1.00	0.98	0.76	1.00
<b>D3</b>	0.99	0.78	1.00	0.99	0.78	1.00	0.98	0.76	1.00
<b>Instrumento por Criterio</b>	0.98	0.77	1.00	0.98	0.77	1.00	0.98	0.76	1.00
<b>Instrumento Global</b>	<b>0.98</b>	<b>0.77</b>	<b>1.00</b>						

<b>V de Ayken</b>	<b>0.98</b>
-------------------	-------------

## CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### Análisis de confiabilidad de calidad del gasto

---

#### Resumen de procesamiento de casos

---

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	17	100,0

---

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

#### Estadísticas de fiabilidad

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	29

---

En el cuadro se presenta el análisis del Alfa de Cronbach que fue ,922 lo cual significa una confiabilidad muy alta del instrumento para ser aplicado al proyecto de investigación.

### Análisis de confiabilidad de servicios básicos

---

#### Resumen de procesamiento de casos

---

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	17	100,0

---

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

#### Estadísticas de fiabilidad

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	29

---

En el cuadro se presenta el análisis del Alfa de Cronbach que fue ,924 lo cual significa una confiabilidad muy alta del instrumento para ser aplicado al proyecto de investigación.

## BASE DE DATOS ESTADISTICOS MUESTRA PILOTO

### Base de datos prueba piloto, variable calidad del gasto

N°	Cumplimiento de objetivos estratégicos											Orientados al logro de la eficiencia y eficacia																TOTAL					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Sub Total	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26		P27	P28	P29	Sub Total	
1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	74	110
2	4	2	4	3	2	2	2	4	3	4	30	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	5	76	106	
3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	43	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	81	124	
4	4	2	4	5	2	4	4	3	1	4	33	5	5	3	3	3	3	4	1	5	4	5	5	5	1	3	4	3	4	71	104		
5	4	2	4	4	2	4	4	4	1	4	33	4	4	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	69	102	
6	5	5	2	5	1	3	3	4	1	1	30	2	5	5	4	2	4	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	4	5	3	74	104	
7	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	79	116	
8	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	29	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	65	94	
9	3	3	5	5	3	4	2	3	3	4	35	5	5	4	3	3	3	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	77	112	
10	4	3	4	3	2	3	4	4	4	5	36	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	82	118	
11	4	3	5	5	2	4	4	5	4	5	41	5	5	4	4	2	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	81	122	
12	5	2	5	4	5	3	3	5	5	5	42	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	1	3	5	5	4	83	125	
13	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93	142	
14	2	2	3	3	1	3	3	3	2	4	26	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	71	97	
15	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	42	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	74	116	
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	144	
17	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	38	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	86	124	

### Base de datos prueba piloto, variable servicios públicos

N°	Servicios públicos de promoción													Servicio público de registro civil							Servicio público de salud										TOTAL			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Sub Total	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Sub Total	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28		P29	Sub Total	
1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	1	4	4	21	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	42	108
2	3	1	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	37	4	4	4	1	3	5	21	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	38	96	
3	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	49	4	4	4	4	5	5	26	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	46	121		
4	3	1	1	1	1	2	4	4	4	1	1	5	28	5	5	5	1	1	5	22	3	1	5	2	1	3	5	5	1	4	5	35	85	
5	3	1	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	39	4	4	4	1	3	5	21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43	103	
6	1	1	2	1	1	5	5	4	4	5	2	5	36	5	5	5	1	4	5	25	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	19	80	
7	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	4	35	5	5	4	4	4	5	27	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	33	95	
8	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	34	4	5	4	4	4	5	26	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	35	95	
9	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	41	5	5	5	1	4	5	25	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	38	104	
10	3	4	2	2	3	5	4	4	4	4	5	4	44	4	4	4	1	5	5	23	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	49	116	
11	4	2	4	2	3	5	4	4	4	5	1	5	43	5	4	5	1	4	5	24	5	4	4	3	5	5	2	5	4	4	4	45	112	
12	3	5	2	4	2	4	5	3	3	4	3	5	43	5	4	4	1	5	5	24	4	5	5	4	5	5	3	5	3	3	3	45	112	
13	3	2	2	2	3	5	5	3	4	5	4	5	43	5	5	5	1	4	5	25	5	3	4	3	5	5	3	5	4	4	4	45	113	
14	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	36	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	33	93	
15	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	53	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	49	132	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	145	
17	4	1	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	49	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	47	125	

## BASE DE DATOS ESTADISTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

### Base de datos, variable calidad del gasto

N°	Cumplimiento de objetivos estratégicos											Orientados al logro de la eficiencia y eficacia																TOTAL				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Sub Total	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26		P27	P28	P29	Sub Total
1	3	4	1	5	4	1	1	5	4	4	32	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	2	3	4	5	4	74	106
2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	36	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	83	119
3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	39	5	5	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	75	114
4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	34	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	86	120
5	3	2	4	4	3	3	3	4	4	5	35	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	76	111
6	2	1	3	3	2	4	4	4	2	2	27	2	4	3	3	3	4	3	1	3	3	3	5	2	5	1	3	3	3	4	58	85
7	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	27	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	53	80
8	3	2	3	5	4	4	3	4	4	4	36	5	5	3	3	3	5	5	3	4	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	80	116
9	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	39	4	5	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	2	3	5	5	5	75	114
10	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	34	4	5	4	3	2	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	67	101
11	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	74	111
12	4	3	3	5	3	3	4	4	4	5	38	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	2	3	5	5	5	76	114
13	4	3	3	4	4	4	3	5	3	5	38	5	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	78	116
14	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	36	3	4	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	72	108
15	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	30	4	5	4	4	3	3	3	1	3	3	3	4	2	3	1	3	3	4	4	60	90
16	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	28	3	4	4	4	1	4	3	2	2	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	65	93
17	1	1	3	2	4	3	3	4	5	4	30	5	5	4	3	3	4	2	1	4	5	4	5	3	4	2	3	5	5	4	71	101
18	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	36	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	76	112
19	4	3	4	4	4	4	4	4	9	4	44	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	89	133
20	4	2	3	5	5	5	4	5	3	4	40	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	82	122
21	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	37	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	70	107



N°	Cumplimiento de objetivos estratégicos											Orientados al logro de la eficiencia y eficacia															TOTAL					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Sub Total	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25		P26	P27	P28	P29	Sub Total
22	3	4	2	3	4	3	2	4	3	4	32	2	3	4	2	3	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	56	88
23	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	33	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	66	99
24	4	3	4	4	1	4	4	4	3	4	35	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	74	109
25	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	36	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	89	125
26	3	1	4	5	2	3	3	4	1	4	30	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	72	102
27	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	87	134
28	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	44	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	89	133
29	3	2	4	5	3	4	4	4	3	4	36	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	78	114
30	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	87	132
31	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	34	5	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	75	109
32	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	87	134
33	3	4	5	2	4	4	5	2	3	5	37	4	3	3	4	5	4	5	2	4	4	4	5	5	5	4	4	2	2	4	73	110
34	3	2	4	3	3	3	3	4	3	5	33	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	5	75	108
35	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	47	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	5	85	132
36	4	2	4	4	4	5	4	5	3	4	39	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	82	121
37	4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	36	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	87	123
38	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	38	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	79	117
39	4	4	4	5	3	4	5	5	3	5	42	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	90	132
40	3	1	5	2	3	4	4	5	5	5	37	5	5	3	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	84	121
41	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	35	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	3	5	4	5	78	113
42	5	1	4	2	3	3	3	5	2	2	30	3	5	4	2	5	5	4	1	2	4	3	4	2	3	3	3	5	3	5	66	96
43	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	28	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	63	91
44	4	3	5	2	4	2	5	5	4	5	39	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	4	1	4	3	4	5	76	115

N°	Cumplimiento de objetivos estratégicos											Orientados al logro de la eficiencia y eficacia																TOTAL				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Sub Total	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26		P27	P28	P29	Sub Total
45	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	46	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	84	130
46	2	2	3	2	4	4	5	4	3	2	31	3	5	3	2	5	4	4	1	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	70	101	
47	3	4	4	2	3	3	5	3	4	2	33	2	5	5	3	2	4	5	2	3	5	3	4	3	4	4	5	5	3	4	71	104
48	2	3	5	3	3	4	3	5	2	3	33	2	5	4	3	4	3	2	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	73	106
49	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	33	5	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	76	109
50	4	2	3	3	4	3	3	4	5	3	34	2	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	5	4	2	2	2	5	5	4	69	103
51	5	3	3	5	2	2	5	4	3	5	37	2	5	4	2	2	3	5	2	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	67	104
52	5	4	4	2	5	4	3	5	5	5	42	4	4	3	2	5	5	2	4	2	4	3	4	5	5	1	3	4	4	5	69	111
53	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	72	109



N°	Servicios públicos de promoción													Servicio público de registro civil							Servicio público de salud											TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Sub Total	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Sub Total	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29		Sub Total
23	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	42	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	39	103
24	4	5	3	5	3	4	5	4	4	5	3	5	50	5	5	5	2	5	1	23	5	4	5	5	3	3	2	5	4	4	4	44	117
25	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	56	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	2	5	3	3	3	4	2	42	128
26	5	3	4	5	3	5	5	3	5	5	3	4	50	5	4	4	4	4	4	25	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	44	119
27	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	54	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	50	133
28	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	5	53	5	5	5	5	4	5	29	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	47	129
29	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	48	4	5	5	1	3	4	22	5	4	4	5	3	4	3	2	3	4	4	41	111
30	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	54	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	1	3	3	3	5	45	129
31	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	46	5	5	4	1	3	5	23	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	43	112
32	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	54	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	3	1	3	5	5	47	131
33	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	57	4	4	3	3	3	5	22	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	50	129
34	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	47	5	4	4	1	5	5	24	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	39	110
35	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	57	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	51	137
36	4	3	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	51	5	5	5	4	5	5	29	4	5	3	5	4	4	3	5	5	3	5	46	126
37	4	3	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	45	5	5	5	4	4	4	27	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	42	114
38	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	50	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	50	129
39	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	53	142
40	3	3	3	5	4	3	5	3	4	4	4	4	45	5	5	5	5	2	2	24	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	38	107
41	5	4	3	5	4	3	4	3	3	5	5	3	47	4	4	5	1	4	5	23	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4	37	107
42	3	4	2	4	2	4	3	3	4	4	2	2	37	3	5	3	1	4	1	17	4	2	5	5	2	3	3	2	5	3	5	39	93
43	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	42	4	4	3	3	4	4	22	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	29	93
44	4	4	2	4	3	4	4	5	3	5	3	2	43	3	2	4	3	2	3	17	4	2	3	3	4	3	3	4	5	4	3	38	98
45	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	5	5	5	5	3	5	28	4	4	4	5	5	4	2	4	5	4	4	45	132

N°	Servicios públicos de promoción													Servicio público de registro civil							Servicio público de salud											TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Sub Total	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Sub Total	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29		Sub Total
46	2	5	3	4	2	3	5	2	1	2	2	1	32	4	2	4	2	5	5	22	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	2	44	98
47	2	4	5	5	5	4	3	3	5	3	1	5	45	5	3	3	3	3	4	21	4	4	3	4	5	4	4	3	5	2	2	40	106
48	3	3	5	2	5	4	5	1	2	3	4	4	41	3	4	3	1	4	5	20	5	3	2	5	4	4	5	4	5	5	2	44	105
49	4	3	3	2	3	5	5	3	1	5	2	1	37	4	2	5	1	4	1	17	3	5	4	5	4	5	1	2	2	3	4	38	92
50	5	4	5	5	3	3	4	2	2	4	4	5	46	5	5	5	1	5	5	26	3	3	3	5	3	3	4	2	4	3	4	37	109
51	4	3	2	3	2	4	3	1	5	4	1	2	34	5	2	5	1	3	4	20	4	3	5	5	5	4	1	1	2	3	4	37	91
52	2	4	3	5	5	5	3	5	2	3	4	1	42	5	5	5	4	2	1	22	4	5	4	3	4	5	5	3	2	4	4	43	107
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	46	4	4	4	1	4	4	21	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	39	106

**CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DONDE SE EJECUTO LA INVESTIGACIÓN**



*Municipalidad Distrital de Calzada*

**"EL CAMBIO LO HACEMOS JUNTOS"**

**"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

Calzada, 30 de noviembre del 2023

**CARTA N° 078-2023-A/MDC**

SEÑOR :  
**MULLER ALVEAR HUANCAS HUAMÁN**  
Estudiante de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto

ASUNTO : **AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE INVESTIGACIÓN**

REF. : Carta de fecha 18 de noviembre del 2023

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y en atención al documento de referencia, hago de conocimiento que se le brinda las facilidades para la aplicación del trabajo de investigación titulado: "Calidad del gasto y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, Moyobamba - 2023" con los colaboradores de nuestra entidad; que le permitirá obtener el título de Maestro en Gestión Pública.

Sin otro particular; me suscribo de usted expresándole mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL CALZADA  
*Segundo A. Torres Valles*  
Lic. Segundo A. Torres Valles  
ALCALDE

C.c. Archivo.



# AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD PARA PUBLICAR LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20187348774
<b>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALZADA</b>	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos <b>SEGUNDO ASUNCIÓN TORRES VALLES</b>	DNI: <b>00828654</b>

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
<b>“CALIDAD DEL GASTO Y SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALZADA, MOYOBAMBA – 2023”</b>	
Nombre del Programa Académico: <b>GESTIÓN EN MAESTRÍA PÚBLICA</b>	
Autor: Nombres y Apellidos <b>MULLER ALVEAR HUANCAS HUAMÁN</b>	DNI: <b>42109996</b>

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Calzada, 20 de noviembre del 2023

Firma:   
MUNICIPALIDAD DISTRITAL CALZADA  
ALCALDÍA  
Lic. Segundo A. Torres Valles  
ALCALDE

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.