



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Competitividad y calidad de los servicios públicos en la
gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca -
2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Maria De Los Angeles Medrano Jauregui

ASESOR:

Mg: Santiago Aquiles Gallarday Morales

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA E INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ – 2017

Dra. Flor de María
Presidente

Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda
Secretaria

Mg: Santiago Aquiles Gallarday Morales
Vocal

Dedicatoria

A mis padres por ser la pieza fundamental en todo lo que soy, gracias papá por el esfuerzo y la templanza, aunque no estés ya con nosotros, estoy segura que te sientes orgulloso de mí y a ti madre gracias por la comprensión y apoyo incondicional en todo lo que realizo.

Agradecimiento

A la universidad César Vallejo y a los docentes que forjaron en mí este logro profesional tan importante, en especial al Mg. Santiago Gallarday Morales, así como a toda mi familia y amigos que me brindaron su apoyo incondicional.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, María De Los Angeles Medrano Jauregui, estudiante de la maestría en Gestión Pública de la escuela de posgrado de la universidad César Vallejo, identificada con DNI 41649420, de la tesis titulada “Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente con el fin de obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituyen en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos) plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de marzo del 2017

María De Los Angeles Medrano Jauregui

DNI N° 41649420

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la tesis titulada: “Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016” en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestra.

Espero que este humilde aporte tenga a bien contribuir al buen desempeño de la administración pública respecto a la importancia de la gestión de los servicios públicos, la calidad de los mismos en relación a la competitividad de los funcionarios y servidores públicos específicamente en los municipios que conforman los gobiernos locales de nuestra región Lima Provincias.

La información contiene en su estructura siete capítulos donde se tuvo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En capítulo primero se expone el planteamiento del problema, en el capítulo segundo el marco referencial, en el capítulo tercero se muestran las variables de estudio, el capítulo cuarto se aborda el marco metodológico y discusión de resultados. El capítulo quinto se demuestra los resultados, las recomendaciones en el capítulo sexto y para finalizar en el capítulo séptimo se presentan las referencias bibliográficas seguidas de los anexos.

El Autor.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|--|-----------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice de contenidos | vii |
| Lista de tablas | ix |
| Lista de figuras | xi |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| I. INTRODUCCIÓN | 14 |
| Introducción | 15 |
| 1.1 Antecedentes | 16 |
| 1.2 Fundamento teórico | 23 |
| 1.3 Justificación | 41 |
| 1.4 Problema | 43 |
| 1.5 Hipótesis | 45 |
| 1.5.1. Hipotesis general | 45 |
| 1.5.2. Hipótesis específicas | 45 |
| 1.6 Objetivos | 45 |
| 1.6.1. Objetivo general | 45 |
| 1.6.2. Objetivos específicos | 46 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | 47 |
| 2.1 Variables | 48 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 49 |
| 2.3 Metodología | 50 |
| 2.4 Tipo de estudio | 50 |
| 2.5 Diseño | 51 |
| 2.6 Población y muestra | 52 |
| 2.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos | 53 |

| | |
|--|----|
| 2.8 Validación y confiabilidad del instrumento | 55 |
| 2.9 Métodos y análisis de datos | 56 |
| III. RESULTADOS | 57 |
| 3.1 Descripción de resultados | 58 |
| 3.2 Contrastación de hipótesis | 69 |
| IV. DISCUSIÓN | 76 |
| 4.1 Discusión de resultados | 77 |
| V. CONCLUSIONES | 82 |
| VI. RECOMENDACIONES | 85 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 88 |
| ANEXOS | 95 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia | |
| Anexo 2. Instrumento que mide la Competitividad | |
| Anexo 3. Instrumento que mide la Calidad de los servicios públicos | |
| Anexo 4. Confiabilidad | |
| Anexo 5. Base de datos de las variables | |
| Anexo 6. Artículo científico | |

Lista de tablas

| | | Pág. |
|-----------|--|------|
| Tabla 1. | Operacionalización de la variable competitividad | 49 |
| Tabla 2. | Operacionalización de la variable calidad de los servicios públicos. | 49 |
| Tabla 3. | Validez de los cuestionarios | 55 |
| Tabla 4. | Confiabilidad del cuestionario sobre competitividad y calidad de los servicios públicos. | 56 |
| Tabla 5. | Niveles de la competitividad en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016. | 58 |
| Tabla 6. | Niveles de la calidad de los servicios públicos de la municipalidad provincial de Barranca - 2016. | 59 |
| Tabla 7. | Distribución de frecuencias entre la competitividad y calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016. | 60 |
| Tabla 8. | Distribución de frecuencias entre la innovación y calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016. | 62 |
| Tabla 9. | Distribución de frecuencias entre la tecnología y calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016. | 64 |
| Tabla 10. | Distribución de frecuencias entre la flexibilidad productiva y calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016. | 66 |
| Tabla 11. | Distribución de frecuencias entre la agilidad comercial y calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016. | 68 |
| Tabla 12. | Grado de correlación y nivel de significación entre la competitividad y calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016. | 70 |

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabla 13. | Grado de correlación y nivel de significación entre la innovación y calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016. | 71 |
| Tabla 14. | Grado de correlación y nivel de significación entre la tecnología y calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016. | 72 |
| Tabla 15. | Grado de correlación y nivel de significación entre la flexibilidad productiva y calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016. | 73 |
| Tabla 16. | Grado de correlación y nivel de significación entre la agilidad comercial y calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016. | 75 |

Lista de figuras

| | Pág. |
|--|------|
| Figura 1. Niveles porcentuales de la competitividad en la Municipalidad de Provincial Barranca - 2016. | 58 |
| Figura 2. Niveles porcentuales de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad de Provincial Barranca - 2016. | 59 |
| Figura 3. Niveles entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad de Provincial Barranca - 2016. | 61 |
| Figura 4. Niveles entre la innovación y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad de Provincial Barranca - 2016. | 63 |
| Figura 5. Niveles entre la tecnología y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016. | 65 |
| Figura 6. Niveles entre la flexibilidad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad de Provincial Barranca - 2016. | 67 |
| Figura 7. Niveles entre la agilidad administrativa y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016. | 69 |

Resumen

La presente investigación tuvo como problema general, determinar la relación entre “Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca- 2016”

El enfoque de la investigación es básica, de método hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo y correlacional, la población estuvo constituida por 100 funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca con una muestra seleccionada de carácter intencional no probabilística conformada por 80 Directivos y Ejecutivos públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario para la variable 1 y 2, se aplicó una prueba piloto a 30 servidores públicos obteniéndose la Alfa de Cronbach igual a 0,852 para la variable 1 Y 0,907 para la variable 2, luego se procesaron los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 20.0 niveles de confiabilidad.

Los resultados demuestran que existe relación significativa entre las variables determinadas por el Rho de Spearman 0.746 que significa que existe alta relación positiva entre las variables frente al grado de significación estadística $p < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula. En conclusión existe relación significativa entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Palabras clave: Competitividad y calidad de los servicios públicos

Abstract

The present investigation had as general problem, to determine the relation between "Competitiveness and quality of the public services in the management of the Provincial Municipality of Barranca - 2016"

The research focus is basic, from a deductive hypothetical method with a quantitative approach, non-experimental design, type of descriptive and correlational study, the population was constituted by 100 public officials and civil servants of the Provincial Municipality of Barranca with a selected signal Character Intentional non-probabilistic, consisting of 80 executives and public executives of the Provincial Municipality of Barranca, for data collection was applied the technique of the survey whose instrument was the questionnaire for variable 1 and 2, a pilot test was applied to 30 Public servants Obtaining the Cronbach's alpha equal to 0.852 for the variable 1 and 0, 907 for the variable 2, then the data using the statistical program SPSS version 20.0 reliability levels were processed.

The results show that there is a significant relationship between the variables by Spearman's Rho 0.746, which means that there is a high positive relationship between the variables versus the degree of statistical significance $p < 0.05$, so the null hypothesis is rejected. In conclusion there is a significant relationship between the competitiveness and the quality of the public services of the Provincial Municipality of Barranca 2016.

Keywords: Competitiveness and quality of public services

I. Introducción

Introducción

La presente investigación trata acerca de la competitividad en la Gestión Pública y la calidad de los servicios públicos que se deben brindar en las municipalidades a través de la gestión de los servidores públicos, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

Para la variable competitividad se trabajó teniendo en cuenta cuatro dimensiones y para la variable calidad de los servicios públicos tres dimensiones, el trabajo se desarrolló en relación al esquema de la universidad.

El desarrollo de la investigación se presentó teniendo en cuenta los siete capítulos que considera el esquema. El primer capítulo se expone la introducción que contempla los antecedentes internacionales y nacionales, en el marco teórico las diferentes definiciones de las variables así como la definición de los indicadores y dimensiones, también se aborda en este apartado las respectivas justificaciones, el problema de investigación a partir de la realidad problemática, la formulación del problema general y específicos, la hipótesis general y las hipótesis específicas, también se desarrolla los objetivos general como los específicos, en el segundo capítulo se esboza el marco metodológico de la tesis, se desarrolla la definición conceptual y operacional de las variables en estudio; la metodología, el tipo de estudio y diseño, descripción de la población, muestra y muestreo, la forma del procesamiento de los datos obtenidos que se utilizó para el desarrollo de la investigación, el tercer capítulo está destinado al desarrollo de los resultados, el cuarto capítulo permite exponer la discusión, a su vez las conclusiones se desarrollan en el quinto capítulo, mientras que en el sexto capítulo se tratan las recomendaciones y para finalizar en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas, seguido de los respectivos anexos.

1.1. Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

Gobierno de la Provincia de Salta (s/f) sustentado en el estudio de investigación técnica por la Oficina de Calidad de los Servicios, dependiente de la Secretaría de la Función Pública del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, *Calidad en los Servicios Públicos*, el libro está basado en 10 años de experiencia en gestión pública aplicada a los funcionarios y servidores públicos de la secretaria de la función pública de la Provincia de Salta. Cuyo objetivo es servir como guía útil de aprendizaje para lograr la calidad de los servicios, en sus Provincias. Señala en su investigación que todo Estado realiza inversiones de altos montos de dinero para conseguir el bienestar de los ciudadanos frente a una situación socioeconómica carente. Se trata entonces de todo un desafío, que debemos afrontar tomándolo como un gran impacto que se produce producto de los avances tecnológicos e innovaciones que requieren calidad en los servicios públicos y que están presentes en nuestras vidas como ciudadanos, por lo tanto deben de tener más presencia en la administración pública, esto crea la necesidad de mejorar la calidad de atención a los usuarios. Esta investigación llegó a la conclusión, que la municipalidad como una entidad pública en conjunto con sus funcionarios públicos deben asumir la calidad en sus prestaciones públicas, insertando en sus políticas públicas y generando el mayor conocimiento de sus funcionarios sobre la importancia de las mismas lo que permitirá brindar servicios públicos haciendo uso de la innovación, la tecnología, con agilidad administrativa, flexibilidad organizacional cubriendo las expectativas de los usuarios – ciudadanos. Teniendo en cuenta siempre en su gestión la mejora continua que nos lleve a la gestión de calidad adecuada que nuestros ciudadanos requieren.

FUNDE (2013) Fundación Nacional para el desarrollo, *Plan De Competitividad Municipal De Mejicanos 2012 – 2016*. Presentada RTI, bajo el Proyecto de USAID para la Competitividad Municipal. El plan presenta un análisis completo sobre el Índice de Desarrollo Humano, geografía, los recursos naturales, su población, educación, la Institucionalidad y conectividad. En los casos se

presentan niveles de temporalidad comparativos en una población de 50 municipalidades. Se muestra el análisis interno de la administración de cada municipio con detalles administrativos y sus funciones con el fin de saber el panorama de las potencialidades y debilidades de sus municipios, utilizando como instrumento el índice de competitividad municipal 2011, con lo que se permite establecer el rol de la municipalidades cuyo objetivo es mejorar el clima en los negocios, la atracción de inversión, generación de empleo para los ciudadanos. En conclusión el índice de competitividad radica en evaluar, monitorear y realizar un seguimiento de la administración de todas las áreas que competen la gestión municipal todo ello a cargo de un comité en base a la competitividad de los servicios que brindan cada municipio en su región. De lo dicho anteriormente destacan tres pilares la gestión municipal, el comité de competitividad y el apoyo a las empresas. Es importante destacar que si existe una gestión municipal competitiva entonces mejorará la situación de los municipios propiciando un clima favorable al desarrollo, generación de oportunidades a la población y la creación de espacios de diálogo permanente entre lo privado y lo público.

Pablo (2008). Sustenta en la tesis. *El capital intelectual en la competitividad de las empresas exportadoras del estado de Oaxaca*. Menciona en su investigación la relevancia que tiene la competitividad en las empresas de cualquier índole y a nivel país, emana del concepto de competencia esta surge en el proceso de la globalización, que se define como la capacidad para sostener sus participación en un mercado determinado que por ende mejorar el nivel de vida de su población. La investigación se aplicó a una muestra de 50 trabajadores de un universo de 187, con un nivel de confianza de 95%, teniendo como resultado alta relación significativa entre el capital humano y la competitividad, planteando dimensiones de estudio de acuerdo al modelo de competitividad sistémica de Rene Villarreal.

Barrera y Artunduaga (2010). En su tesis, *Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Bucaramanga*, en su investigación manifiesta que la calidad de los servicios es una finalidad que todo país debe

alcanzar de esta manera se abordan de la teoría de la medición de la calidad del servicio hasta llegar a tener un resultado a través de apreciaciones de los usuarios. La finalidad de la investigación tiene como objetivo identificar en qué medida las empresas de servicios públicos se adaptan a las nuevas demandas de los usuarios y ciudadanos aplicando de la escala SERVPERF, y SERVQUAL de esta manera existirá un control de los gobiernos locales y/o superintendencia hacia los servicios que brindan a los usuarios y ciudadanos. La investigación es de tipo cuantitativa y su muestra representativa estuvo compuesta por 384 usuarios de las diferentes empresas públicas, con un nivel de fiabilidad del 0.9 en Alpha de Cronbach de 0.906, 0.910 y 0.909; en conclusión las empresas públicas deben evaluar el servicio que prestan a los usuarios y ciudadanos y así tener un mayor desempeño en su localidad.

Martínez de Ita (2010). Sustenta en su investigación, *Indicadores de competitividad: Una propuesta para su integración en el Municipio de Puebla*, incide que la competitividad es uno de los temas centrales de la agenda en los gobiernos en sus diferentes niveles, empresarios, organismos nacionales e internacionales, servidores públicos etc. El autor busca brindar datos específicos sobre la competitividad en los servicios del Municipio de Puebla en México, lo que demuestra que la competitividad tiene relación significativa con la calidad de los servicios públicos que brindan los municipios locales a la población. Así mismo precisa la importancia del índice de competitividad ya que constituye un instrumento valioso que compara a los municipios a través de la elaboración de un ranking, donde se mide el aspecto económico, social, laboral, empresarial y demográfico, cuyo motor principal es la competitividad haciendo referencia a la importancia del capital humano y el contexto del avance tecnológico de la información, lo que se sustenta en una de las dimensiones planteadas por la investigación.

Gadea (2000). *Gestión de la calidad en los servicios públicos, la perspectiva de los ciudadanos clientes y usuarios*, la investigación centra su estudio en la calidad aplicada a los servicios públicos marcando diferencias entre calidad industrial y calidad del servicio, donde sostiene que tenemos opciones para

plantearnos la calidad de los servicios desde la administración o desde la perspectiva del ciudadano, si es el caso de la administración (municipalidades) será una calidad programada y si es del ciudadano será la calidad esperada, encontrándose una relación entre ambas llamada calidad ejecutada; dependiendo de la buena gestión de la administración es por ello que la investigación tiene como fin hacer de conocimiento y análisis a los funcionarios y servidores públicos sobre lo que programan en sus políticas y lo que esperan los ciudadanos, a la cual se denomina satisfacción. El autor cito (Zeithaml, Parasuraman y Berry) para explicar los factores y dimensiones que determinan la calidad de los servicios dentro de ellos está la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía. Estos factores son el resultado de un amplio estudio con los usuarios, incluidos los públicos, siendo la fiabilidad y la capacidad de respuesta el 50% de la calidad percibida por los usuarios según el estudio, precisando agregar dos factores al estudio la equidad y la honestidad.

AEVAL (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos* La Agencia estatal de evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios durante años de investigación ha desarrollado aspectos que favorecen la competitividad en las Municipalidades en la mejora de la calidad y la eficiencia, bajo un sistema de evaluación, proponiendo una metodología general que pueda aplicarse a la administración que es responsable de los servicios que provee a los ciudadanos, por lo cual al ser guía de la calidad de los servicios públicos hace referencia a distintos modelos de sistemas y prácticas que están en marcha en distintas administraciones públicas, cita al conocido modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) quienes proponen dimensiones generales del servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía teniendo en cuenta el contexto de cada administración. De esta manera permitió conocer cuáles son las expectativas que tienen los ciudadanos con respecto a los servicios que se les brinda cada vez que se ponen en contacto con la administración pública. Finalmente la investigación sostiene que para disponer servicios de calidad es necesario, que los funcionarios y servidores públicos conozcan cuales son las necesidades del ciudadano solo se mejorará la calidad de servicios públicos en cualquier entidad o administración del estado.

Hernández y Pérez (2013). En su investigación *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana*. México. Esta investigación tuvo como objetivo conocer las dimensiones de los servicios públicos que se relacionan con la satisfacción ciudadana de la gestión municipal. De esta manera el trabajo destaca 5 dimensiones (de 14 variables) que influyen en la percepción de los ciudadanos acerca de los servicios públicos que reciben y su relación con lo que demanda la comunidad. En conclusión coincide en la existencia de una adecuada administración pública facilitará la eficiencia y competencia de las municipalidades; para ello se debe tener en cuenta las nuevas condiciones que demandan de las organizaciones municipales una mayor capacidad, para ver los resultados la información de cada proceso y una capacitación a los funcionarios públicos comprometida con las diferentes áreas que conforman la entidad municipal (Alcalde, funcionarios, administradores y servidores públicos). Esta capacidad debe reflejarse continuamente siendo sostenible en brindar servicios de calidad a los ciudadanos todo ello depende del conocimiento de los funcionarios y trabajadores públicos sobre las gestión de los servicios en base a la calidad, resolviendo con agilidad, aplicando innovación y tecnológica a través de los recursos destinados al desarrollo de la economía local.

Álvarez (2012). En la revista nacional de administración, *Hacia la eficiencia de la Gestión Municipal*. Menciona que al no haber un sistema de gestión municipal local, es necesario fortalecer el desarrollo de la provincia de Puntarenas localizada en Costa Rica, para ello se cree que es necesario un modelo integral que permita evaluar la gestión del gobierno local y así determinar cómo influye el mismo sobre los indicadores de gestión de la calidad. La investigación se realizó en base a los once cantones (distritos en nuestro caso) que conforman la provincia de Puntarenas, lo que nos da un total de 368.423 habitantes. Para efectuar la recolección de la información se realizó el recojo de la información primaria aplicándose dos cuestionarios el primero a los alcaldes de las municipalidades y el segundo a una muestra seleccionada de la población, la muestra se eligió teniendo en cuenta un nivel de confianza de 95% y un error estadístico del 4,78%. Las conclusiones finales de esta investigación se encuentran divididas en dos grupos, las primeras se relacionan con los ejes

estratégicos de la gestión municipal en Puntarenas y en segundo lugar se ofrecen algunas ideas generales a nivel país con sus respectivas recomendaciones para impulsar la competitividad local.

Guerrero (2011). En su tesis, *Proceso de planeación en el ámbito municipal: Base para impulsar la competitividad local*. La tesis presenta a los municipios frente a la dinámica global, un escenario de oportunidades que les permita incrementar el crecimiento económico local y a su vez permita el desarrollo social focalizándolo a tener una visión competitiva a través de la inversión pública y privada. La investigación se basa en tres pilares: en primer lugar el desarrollo de la conectividad de las comunicaciones – tecnología, en segundo lugar la innovación como capacidad de crear bienes y servicios de calidad y finalmente la flexibilidad organizacional y agilidad las cuales son dimensiones de la variable competitividad objeto de estudio. Estos cuatro elementos deben ser impulsados por el gobierno local que permita elevar el nivel de sus habitantes – ciudadanos, asumiendo con liderazgo, no solo con proveer los bienes y servicios básicos a los usuarios – ciudadanos, sino ser el ente articulador entre las institución y las organizaciones sociales producto de ello se tendrá la satisfacción de los usuarios cubriendo sus expectativas. El objetivo de la investigación consistió en desarrollar un proceso de planeación para los municipios bajo la orientación y la dinámica y la incorporación de una visión de la competitividad, que promueva la construcción de infraestructura, desarrollo del capital humano, educación principalmente, lo que permite agregar un valor agregado a través de metas, programas y acciones.

1.1.2 Antecedentes Nacionales:

Torres (2005). En su trabajo de investigación *Diagnóstico de la gestión Municipal: Alternativas para el desarrollo*, sustenta que el diagnóstico de la gestión municipal tiene como objetivo desarrollar un análisis de la situación externa e interna de las Municipalidades, se trabajó con un total de población de 194 Provincias una muestra representativa de 66 Municipalidades con una técnica de muestreo probabilístico proporcional con un error de estimación de 5% y un límite de confianza de 95%. Su objetivo fue analizar el entorno situacional como el nivel de planeamiento y el nivel de implementación de los recursos humanos tanto en

cantidad como en calidad. El trabajo concluye con el análisis de la matriz FODA, este análisis permite plantear un conjunto de estrategias y recomendaciones que fortalecen la institucionalidad de las municipalidades pudiendo insertar en ellas un nivel de competitividad en sus funcionarios y servidores públicos, teniendo como resultado mejores servicios y calidad de los mismos.

Mego (2013). *Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la Provincia de Chiclayo, Perú*, la investigación centra su objetivo en conocer la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y a su vez propone un sistema de gestión de la calidad total que contribuirá mejorar los servicios que se brindan a los ciudadanos para tal objetivo se aplicó una encuesta con una escala de valoración de 270 usuarios entre funcionarios y trabajadores públicos a través de una entrevista, basada en el modelo SERVQUAL; que permitió recoger datos sobre la calidad en la ejecución de los servicios. En referencia al aspecto administrativo, las municipalidades depende de la calidad total, si tenemos un municipio deficiente, el servicio también será deficiente, así como si los funcionarios no ponen en práctica la competitividad no serán rápidas o ágil administrativamente sus actividades, entonces podemos decir con seguridad que la calidad total se relaciona estrechamente con los servicios que brindan a los usuarios – ciudadanos, además de conocer su percepción y satisfacer sus expectativas. Para terminar es posible la calidad de los servicios públicos en los municipios basada en el enfoque de la calidad total con agilidad administrativa.

Carbajal, Díaz, Meza y Yépez (2012). En su tesis *Planteamiento Estratégico del Distrito de San Juan de Lurigancho* sustentan que para que exista competitividad en los Municipios tiene que existir una gestión de cambio, esto donde las autoridades participen activamente bajo la dirección y compromiso de las autoridades que llevan bajo su cargo la dirección y gerencias basado en el logro de los objetivos institucionales propuestos por el gobierno local. En conclusión la investigación recae en la elaboración de un plan estratégico para el distrito de SJL en el año 2012 al 2021 el cual se ha desarrollado bajo un modelo propuesta del doctor Fernando D'Alessio lo que permitirá una visión clara y con un objetivo importante es ser un distrito competitivo y moderno que brinde

seguridad, que conserve el ambiente y con responsabilidad social en actividades previamente incluidas en las cartera institucional, lo que me permite mencionar que para lograr todo ello es necesario que los funcionarios conozcan y apliquen en sus actividades la competitividad lo que tendrá como resultado la calidad de los servicios públicos.

1.2. Fundamento teórico

1.2.1. Bases Teóricas de la variable competitividad

Para Porter (1991). En su libro, La ventaja competitiva de las naciones, basado en la teoría de la competitividad centra su importancia en la ventaja competitiva de las empresas y organizaciones a nivel micro donde la prosperidad depende de la productividad de los bienes y servicios relacionando ciertos atributos específicos como la innovación, la tecnología, la flexibilidad productiva y agilidad en el comercio que son condiciones necesarias para la prosperidad económica de un país. A lo largo de la historia las diferentes corrientes teóricas como la clásica, neoclásica, institucional, marxista han pretendido dar respuestas a la competitividad basándose las primeras teorías a la ventaja comparativa del comercio internacional sin embargo las teorías actuales precisan que la competitividad surge en el proceso de globalización donde la libertad de mercados es la base de la modernidad a través de la ventaja absoluta (Adam Smith) donde a más amplios mercados mayor oportunidad de producción y por ende de la competitividad, sin embargo Michael Porter estudia de manera más específica la competitividad dándole importancia a la ventaja competitiva en una empresa donde manifiesta que para lograr la competitividad se debe lograr la cadena de valor físicas y tecnológicas insertadas en recursos humanos.

En opinión de D' Aveni y Gunter (1994). Hipercompetition: Managing the Dynamics of Strategic Maneuvering. Quien retoma estudios de Porter define a la competitividad como la hipercompetencia global que se aplica a mercados locales a nivel micro donde las economías que sobreviven están bajo un marco de tecnología, innovación, flexibilidad (productividad) y agilidad (velocidad) en

empresas sean privadas o públicas lo que caracteriza a la competitividad debido a que nos encontramos en la era del conocimiento.

Según FUNDE (2013). Fundación nacional para el desarrollo en su Plan De Competitividad Municipal de Mejicanos 2012 – 2016, bajo el proyecto de USAID, Agencia de los Estados Unidos para el desarrollo internacional, basado en la Competitividad Municipal, señala textualmente:

La competitividad se conceptualiza como el proceso de mejora continua para desarrollar la capacidad de producción, administración, comercialización de productos y servicios de la actividad pública y privada del municipio o región. Para asumir estas responsabilidades, los gobiernos locales, el sector empresarial y las organizaciones sociales construyen acuerdos sobre la visión de futuro que quieren para sus territorios y población. (p.13)

De lo mencionado antes podemos decir que un municipio competitivo requiere de asumir responsabilidades por parte de los gestores municipales (alcalde, gerentes, administrativos) articulados con el sector empresarial cuya actividad debe aprovechar las ventajas competitivas en la mejora continua que ayude a desarrollar modelos de gestión competitivos basados en capacidades administrativas y productivas en favor de los ciudadanos brindándoles servicios públicos de calidad, para lo cual propongo debe existir un comité de competitividad conformada por actores públicos y privados alineados en cada municipalidad con rangos y niveles competitivos que partan de lo administrativo hasta la perspectiva de los ciudadanos en cuanto a la satisfacción de sus necesidades, así como la formulación de alternativas y acciones que lleven a consolidar el desarrollo del municipio.

En opinión de Villareal (2003). En su libro. La Empresa Competitiva Sustentable en la era del Capital. Plantea que la competitividad es más que solo productividad, considera que es un proceso cuyo objetivo es generar y fortalecer capacidades productivas y organizacionales de esta manera se transforman las ventajas comparativas y competitivas, dándole de esta manera sustentabilidad en el tiempo lo que en consecuencia nos lleva a lograr objetivos mayores a los

trazados. De ello se deduce que la competitividad tiene las siguientes dimensiones: la innovación, la tecnología, la flexibilidad productiva, y agilidad comercial.

Desde la perspectiva de Pablo (2008). Sustenta en la tesis. El capital intelectual en la competitividad de las empresas exportadoras del estado de Oaxaca. Define como la capacidad para sostener su participación en un mercado determinado que por ende mejorar el nivel de vida de su población, las dimensiones se encuentran planteadas de acuerdo al modelo de competitividad sistémica de Rene Villarreal (2002) los cuales son la tecnología como el uso eficiente y creativo, la innovación como enfoque, la flexibilidad (productiva) en sus actividades y la agilidad (comercial) como un factor administrativo al servicio del cliente – usuario teniendo en cuenta la respuesta inmediata de una forma integral e inteligente precisando que es necesario una personal calificado en la formación del recurso humano para lograr que toda empresa u organización traspase sus barreras, incluyendo en su estudio de investigación un factor de la competitividad a la eficiencia del gobierno.

Desde la perspectiva de CAD (2004). Ciudadanos al Día. Competitividad: Municipalidades Provinciales, capitales de región, bajo el apoyo económico del Proyecto Crecer y USAID; considera que de acuerdo al informe la importancia e interés de la competitividad es por la capacidad que toda institución tiene y que se utiliza adecuadamente sus recursos dándole mayor valor agregado en el mercado. Esto quiere decir que a mayor productividad al utilizar sus recursos sea naturales, humanos o de infraestructura entonces existirá mayor competitividad y por lo tanto mejorará el nivel de vida de nuestros ciudadanos. De lo mencionado antes puedo concluir que, si existe competitividad en los municipios mejorará la calidad de los servicios que se brinda a los ciudadanos en consecuencia satisfacer sus necesidades. A este estudio se suman otros en cuando a la importancia de un municipio competitivo aunque, cabe resaltar que la competitividad siempre ha sido un concepto atribuido a las empresas privadas más no a las públicas pero en los últimos 20 años la competitividad dejo de ser un

objetivo privado ya que los usuarios- ciudadanos requieren calidad, eficiencia e innovación (competitividad) que por ley les corresponde. Por otro lado la finalidad de la competitividad sería la calidad de los servicios y la generación de iniciativas empresariales locales, una acción continua e integral que parte de la dirección participativa y objetivos propuestos por funcionarios públicos, administradores públicos, teniendo como resultado calidad en los servicios públicos que se ofrecen a los ciudadanos y desarrollo económico local.

Según la Ley N° 27972 (2003). Ley orgánica de Municipalidades, Sustenta que como entidades básicas territoriales y promotoras de desarrollo local con la finalidad de prestar una adecuada prestación de los servicios públicos y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su territorio; con el objeto de facilitar la competitividad local dicha actividad empresarial se sustenta en la ley de promoción y fiscalización de las micro y pequeñas empresas, Ley N°28015 cuyo objetivo de promover la competitividad, formalización y desarrollo de las MYPEs promoviendo la inversión privada, habilitación de infraestructura comercial y de servicios con base en el ordenamiento territorial y plan de desarrollo concertado como organizaciones de ferias y otras actividades que dinamicen el mercado y así propiciar las mejores condiciones de vida de su población y quienes están en la tarea de llevar a cabo dicho desarrollo integral son los funcionarios y servidores públicos que forman parte de la administración municipal. Sobre la prestación de los servicios públicos en el Art. 32 y 35 pueden ser de gestión directa y de gestión indirecta, siempre que sea permitido por ley y que se asegure el interés de los vecinos.

En opinión de Lombana y Rozas (2008). Marco analítico de la competitividad Fundamentos para el estudio de la competitividad regional, en su revista científica plantean un marco para la discusión teórica y un debate sobre la pertinencia de la competitividad para futuros estudios básicamente se centran en dos de las escuelas más prestigiosas del mundo la (*Harvard Business School* y el *Institute of Management and Development*, IMD) sustentan las bases teóricas para realizar estudios relacionados sobre la competitividad tomando como unidad de análisis los países. La *IMD World Competitiveness Yearbook* y el *Global Competitiveness Report*, del Foro Económico Mundial creen que la

competitividad está en las empresas a través de un ambiente competitivo de las naciones, con base en esta teoría y en un conjunto de criterios (2008), el IMD emite en mayo de cada año un ranking de países que combinan información cuantitativa y cualitativa. En cambio el enfoque del ISC de la Universidad de Harvard y el *World Economic Forum* – WEF del foro económico mundial en su estudio *Global Competitiveness Report*. Sostiene que la competitividad se basa en un conjunto de instituciones políticas y factores quien determina el nivel competitivo de cada país, en tecnología, innovación, flexibilidad productiva y agilidad comercial bajo estos dos postulados y su discusión los autores llegan a la conclusión que la competitividad debe ser parte estratégica en las empresas y/o organismos del estado, generando en ellas prosperidad económica a través un ambiente competitivo y formulando políticas para el desarrollo local y regional.

Desde la perspectiva del MEF (2016) Ministerio de Economía y Finanzas, en su Plan Nacional De Competitividad Buscando la inserción exitosa del Perú en el mercado global, considera que:

La competitividad se logra a través de la generación de oportunidades para acceder a las herramientas que se requieren para ser competitivos, teniendo en cuenta dos factores, los precios internacionales y los costos de mano de obra, solo así seremos capaces de competir a nivel comercial. Si estas apreciaciones las trasladamos a un nivel de un gobierno local la competitividad tiene que darse en la gestión de los municipios por ejemplo como gastar un presupuesto en una obra o programa social sino conoces el entorno social económico, así como quienes construirán esa obra o quienes dirigirán el programa pero sobre todo tener conocimiento de quienes serán los beneficiados.

Según CNC (2016). Consejo Nacional de Competitividad – MEF. Fundamentos de la competitividad, manifiesta en sus objetivos principales que

Para incrementar la competitividad del país, acelerar su crecimiento económico sostenible en el largo plazo y mejorar sus condiciones sociales a través de la generación de empleo y valor agregado en la economía. Por tal motivo, un objetivo central de los gobiernos es incrementar la competitividad

de las empresas ya que una empresa competitiva gracias a su productividad, tiene la capacidad de diferenciarse en el mercado (p.1)

De lo mencionado por el Consejo Nacional de la Competitividad (CNC) podemos decir que el objetivo como país es incrementar la competitividad en los gobiernos locales utilizando estrategias y medidas competitivos a través de la prestación de servicios de calidad sostenido a largo plazo, de esta manera se mejorará las condiciones de vida de los ciudadanos y ciudadanas tomado en cuenta su punto de vista (expectativas) y no solo desde el punto de vista de los funcionarios públicos esto me hace pensar que la visión de los gobiernos locales está inmersa en ser más competitivos tanto en la gestión como en lo operativo, solo así se brindarán servicios de calidad a los ciudadanos que son usuarios.

Desde la perspectiva de Meraz (2014). Estrategias de competitividad del micro, pequeñas y medianas empresas vinícolas de la ruta del vino del valle de Guadalupe, en baja california, México, sustenta que la competitividad está condicionada a la tecnología, la innovación, la flexibilidad como las relaciones inter empresa, y la agilidad que se puede ser manipulada por el tipo de relaciones que existan. Por ejemplo en una organización pública como las municipalidades donde se requiere la aplicación de nuevas tecnologías para mejorar la calidad de los servicios que presta a los ciudadanos. De tal manera que la competitividad viene a ser la capacidad de una organización pública o privada para mantener ventajas comparativas que permitan mantener, sostener y mejorar una determinada posición frente a otros de su entorno socioeconómico. De la misma manera, presenta el modelo de Luis Carlos Garay (1998) en López y Guerrero (2008), que desde el enfoque de los determinantes de la competitividad, tomando en cuenta la postura de Laplane (1996) sobre el análisis de los factores internos y externos, identifica a la innovación como un pilar de la competitividad.

Según Quero (2008). Estrategias Competitivas: Factor Clave De Desarrollo, describe que la competitividad: "Es un elemento imprescindible para las grandes y pequeñas organizaciones que buscan mantener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico en el que actúa. (p.48)

De lo mencionado antes en la revista científica NEGOTIUM del mismo autor manifiesta que la competitividad está ligada a estrategias que son el factor clave del desarrollo y que estas deben ser planteadas y ejecutadas por directivos que conozcan su entorno, quienes aseguran el éxito de la organización sea pública o privada, además concluye afirmando que la competitividad no es un fin sino un medio para alcanzar el desarrollo económico.

En opinión de Nieto (2001). Teoría de la competitividad y estrategias competitivas, sostiene que la competitividad no surge de manera espontánea sino se logra a través de un proceso de aprendizaje y negociación funcional donde intervienen, directivos, funcionarios, ciudadanos, etc. La presencia de los directivos y funcionarios es crucial en la organización ya que al poner en marcha estrategias y políticas de acción generan ventajas competitivas frente a otros municipios. Para ello es preciso tomar modelos de competitividad aunque cada institución debe generar los suyos propios porque cada entidad tiene sus propias necesidades, teniendo en cuenta que no existe un modelo específico de competitividad para las instituciones públicas como los municipios.

Para Hernández (2000). En su libro. Competitividad y éxito. Algunas tendencias actuales y su repercusión para el sector empresarial. Manifiesta que La competitividad se refiere a un estadio para mejorar continuas que lleva a una empresa u organización al éxito. La competitividad para el referido autor está siempre relacionada con la capacidad para satisfacer las necesidades del entorno de forma apropiada con los recursos que posee.

Dimensiones de la variable competitividad

Primera dimensión: innovación

Desde la perspectiva de Pablo (2008) sustenta que

Es la puesta en el mercado de un producto o servicio nuevo o mejorado atendiendo a las demandas de la sociedad; cada vez que se habla de innovación se asocia con temas tecnológicos cuando se utiliza la

tecnología como medio para introducir el cambio, pero también puede abarcar ámbitos organizativos y comerciales. (p. 78)

De lo mencionado antes la innovación es un proceso integrador de actividades interrelacionadas como la generación de ideas, diseño y desarrollo la producción el marketing y la distribución para lo cual el autor menciona que es necesario la establecer ciertos indicadores y objetivos para medir los niveles de mejora las cuales tiene que ser constantes en un nivel organizacional.

Desde la perspectiva del CEIM (1992) en la Confederación Empresarial de Madrid –CEOE en la innovación: Un factor clave para la competitividad de las empresas considera que

La Innovación es producir aprendiendo de la práctica y explorar para lograr el éxito de lo que queremos plantear en un municipio, tanto en el aspecto económico y social, lo que nos llevará a soluciones eficientes y sostenibles en el tiempo a los problemas del ciudadano y permita así responder a las necesidades de los usuarios y del gobierno local. Una forma de innovar en los municipios es aplicar los nuevos diseños administrativos y saber aplicarlos para agilizar los trámites que hacen los usuarios aplicando nuevas tecnologías, así como distribuir adecuadamente las actividades que se hacen en favor a los ciudadanos.

En opinión de Castaño y Gutiérrez. (2011) manifiesta que

La innovación es el elemento clave que explica la competitividad. Citando a Porter (1990), afirmó: "La competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar. La empresa consigue ventaja competitiva mediante innovaciones" (p 53)

La capacidad para innovar y mejorar continuamente se encuentra en la competitividad de las entidades públicas al igual que las privadas tienen que promover la competitividad en las gestiones y actividades operativas que realizan en favor de la sociedad, en tal sentido un municipio bajo una gestión

competitiva con capacidad de innovar, utilizando adecuadamente de la tecnología, es flexible y agilidad administrativamente, tiene como resultado calidad en los servicios que ofrece al cliente o en todo caso a los usuarios – ciudadanos.

En opinión de Teixido. (2013) en sus estudios de caso afirma que: “La innovación puede ser un proceso radical o incremental, esta última es gradual, acumulativa, colectiva y sistémica de aprendizaje social tal como señalamos anteriormente”. (p 11)

De lo mencionado antes se puede todo desarrollo es consecuencia de la competitividad y el aprendizaje continuo gradual esto es aplicable a los municipios como por ejemplo los funcionarios más competitivos serán aquellos que gradualmente van innovando de acuerdo a su práctica diaria acumulativa y a su capacidad de aprendizaje resultado de las capacitaciones y la aplicación de nuevas tecnologías en sus actividades.

Segunda dimensión: Tecnología

Desde la perspectiva de Pablo (2008) menciona en la tesis que

Que la tecnología es un instrumento que potencia y aumenta las oportunidades de los países teniendo como indicadores las maquinarias y los equipos de cómputo. Puedo concluir que en una organización de gobierno la tecnología es imprescindible si queremos tener un buen nivel competitivo.

En opinión de Castaño y Gutiérrez. (2011) sustenta que: “La Tecnología puede definirse como el medio para transformar ideas en procesos o servicios, que permita además mejorar o desarrollar procesos”. (p. 50)

Entonces la tecnología de esta manera es un medio que nos sirve para transformar ideas en la mejora de los servicios, lo que permite mejorar los procesos de gestión, o solo se centra en la industria empresarial sino también debe manifestar la capacidad de sistematizar conocimientos de mejora en cualquier ámbito será público o privado. Así mismo existe una relación estrecha entre tecnología y competitividad siendo uno de los factores determinantes para

que una empresa mejore su posición competitiva a través de la capacidad de innovación.

En opinión de Fernández y Vásquez. (1996) mencionan que: “La tecnología es una unidad de análisis compleja que puede ser conceptualizada como un sistema tecnológico”. (p. 30)

De esta manera la tecnología hoy en día nos ayuda a agilizar la información de la gestión de una entidad (empresa privada o pública) por lo tanto son muy importantes en un nivel competitivo (sistemas, formatos, maquinaria, computadoras) debe estar articulada a la funcionalidad de la tarea que se requiere con el objetivo de brindar una solución ágil y eficiente a las necesidades de los ciudadanos como por ejemplo el uso de PC, programas de registros ante un trámite burocrático.

Según Romero. (2011) la dimensión “Se refieren a todos aquellos medios informáticos y herramientas que sirven para almacenar, difundir y procesar todo tipo de información”. (p. 10)

El proceso de información y de comunicación requieren en los últimos tiempos de la tecnología la cual es cada vez más imprescindible y genera cambios radicales y graduales en la sociedad así mismo en la administración pública (municipios) la tecnología está presente y genera un gran impacto en la calidad de los servicios públicos como en la atención al ciudadanos y la satisfacción de los mismos obteniendo mejores expectativas desde punto de vista del ciudadano que según la tecnología pasa a ser de usuario a cliente.

Tercera dimensión: Flexibilidad productiva

Desde la perspectiva de Pablo. (2008) menciona que

Es una capacidad de respuesta ante los cambios que se dan en nuestra sociedad responde a la adaptabilidad, de esta manera es eficiente esta habilidad consiste en desplegar y replegar recursos de manera efectiva y eficiente respondiente a condiciones de cambio bajo tres dimensiones: operativa, de expansión y de mercado principalmente.

Según Castillo. (2006) sustenta que

Es un conjunto de capacidades que permiten a la organización adaptarse y anticiparse a los distintos tipos de cambios que afectan a las organizaciones, esta capacidad debe ser rápida, eficiente y variada a través de evaluaciones externas e interna, manteniendo de esta forma la ventaja competitiva, para lo cual se requiere un recurso humano abierto (funcionarios y servidores públicos) y dispuesto a enfrentar los cambios en las organizaciones con prácticas en identidad y liderazgo en busca de un desempeño superior.

En opinión de Lavalle y Santucci. (2009) sostiene que

Está asociada a los mercados competitivos en el caso de una entidades públicas como los municipios, la flexibilidad se da en las actividades que realizan los funcionarios y servidores públicos por ejemplo en las diferentes operaciones administrativas y operativas en los mercados y la expansión de los servicios públicos que deben brindar a los ciudadanos a mayor flexibilidad existe mayor nivel de competitividad en la gestión de esta manera permite que los servicios se expandan y mejore la calidad de vida de los ciudadanos.

Cuarta dimensión: Agilidad comercial

Desde la perspectiva de Pablo. (2008) menciona que es la capacidad y velocidad de respuesta a los cambios del mercado y la satisfacción del cliente, para lo cual se requiere una respuesta inmediata, a través de la innovación, la conectividad y velocidad de respuesta con el cliente y usuario. De esta manera si hablamos de una agilidad administrativa propiamente dicha sería la respuesta inmediata de los funcionarios y servidores públicos a través de la conectividad y la velocidad de respuesta a sus requerimientos y/o tramites.

Según CA Technologies (NASDAQ: CA) (2016) manifiesta que

Ayuda a obtener ganancias del valor incremental y hacerlo en menos tiempo. Captura la opinión del cliente de forma anticipada y frecuente, lo que le garantiza que “crea lo correcto”. Además, debe “crearlo correctamente”, es decir, entregar un producto con calidad y previsibilidad. (p.3)

Lo que en la Gestión Municipal sería mejores expectativas y satisfacción por parte del ciudadano. Capturar la opinión del usuario (ciudadano) de forma anticipada y frecuente, lo que le garantiza que “dar lo correcto”. Además, debe “brindar servicios de calidad”, es decir, brindar un servicio con calidad y sostenibilidad. Para ser mejor, más rápido y más eficiente, necesita información y nuevas percepciones en el ámbito de gestión (innovar).

1.2.2. Bases Teóricas de las variable calidad de los servicios públicos

Según Parasuraman A. , Zeithaml V. y Berry L. (1988) *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of retailing. Sustentan que la calidad de los servicios no solo se ve valorado por su resultado final, sino también se debe tener en cuenta el proceso de la prestación del servicio el cual engloba una serie de apreciaciones ya atribuciones por parte del usuario, por lo tanto el personal administrativo debe estar enterado de desde el inicio el proceso y finalmente cuando el usuario cubra sus necesidades.

Para Cronin y Taylor. (1992). *Measuring service quality: A Reexamination and extensión*, journal of Marketing. Sostienen que la calidad de los servicios se debe entender como la percepción evaluativa del desempeño de los atributos del servicio excluyendo las expectativas del usuario para lo cual aplican su propia escala SERVPERF las cuales tienen las misma dimensiones que la escala SERVQUAL con la única diferencia que elimina la parte de las expectativas de los clientes quedando vinculadas a la fiabilidad, respuesta inmediata y la empatía que se ajustan al propósito de la investigación.

Según Chías. (1995). En su libro *Marketing Público*, la calidad en los servicios públicos es un proceso continuo que mejorara el desempeño administrativo que permita una adaptación constante a las necesidades del usuario – ciudadano detectando problemas y gestión y buscar así las soluciones para prevenir errores a futuro en todas las áreas funcionales de la organización a través de la participación del personal.

Sancho. (2007). *La Prestación Del Servicio Público*, manifiesta existen un conjunto de factores que van a influir en la prestación de los servicios públicos, para lo cual define los criterios de valoración de la calidad del servicio público: capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía los cuales se vinculan con los autores Parasuraman A. , Zeithaml V. y Berry L.

Para Barrera y Artunduaga (2010). en su tesis, *Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Bucaramanga*, cita a Chías (1995) La calidad de los servicios públicos es un proceso constante del quehacer administrativo que permite adaptarse contantemente a las necesidades de los usuarios, detectando de esta manera problemas en la gestión y buscar soluciones previniendo errores en las áreas funcionales de la organización, lo que facilita un seguimiento de los grupos funcionales (funcionarios y servidores públicos). Por lo tanto este proceso de acción continua nos lleva a mejora la calidad de los servicios que prestamos a nuestros ciudadanos. El estudio de investigación también cita a varios autores que sustentan las dimensiones de la variable calidad de los servicios busca un concepto de carácter multidimensional que se basa en aproximaciones teóricas ya establecidas y en las prácticas, de tal manera cita a la propuesta de Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985) y Cronin, J y Taylor, S. (1992) cuyos autores conciben la calidad de los servicios con diez dimensiones y posteriormente las reducen a cinco en 1988, resaltando tres dimensiones: empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad para el propósito de la investigación para el propósito de la investigación. Existen un modelo que abarca los aportes de sancho (1999,2007, p. 10-14), quien sustenta tres dimensiones: técnicas, funcionales y generales; estas las vincula con los autores mencionados anteriormente. Según el propósito de la investigación las dimensiones a

considerar son empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad, estos factores contribuyen en la construcción de la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios públicos desde la perspectiva de los funcionarios y servidores públicos en consecuencia las dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, en su modelo escala SERVQUAL al igual que la escala SERVPERF de Cronin, J y Taylor, S. (1992) de calidad del servicio et al (1993, p. 26) son fundamentales para el objeto de la investigación según el contexto de la Municipalidad Provincial de Barranca.

Para la Escuela de Administración pública de la Región Murcia. (s/f). Preocupación por la Calidad y Orientación del ciudadano – cliente. Sostiene que la calidad de servicios públicos es determinante para los ciudadanos, que la calidad en la gestión de los servicios por los organismos públicos depende de una serie de factores como el determinar que necesidades tienen los ciudadanos y de la calidad de los mismos así también como la gestión eficiente de los recursos públicos.

Según Gonzales (2009). La Administración pública y calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación EFQM. Afirma que para hablar de calidad es necesario remontarnos a finales de la 2ª Guerra Mundial donde el término empezó a tener realce e importancia sobre todo a nivel industrial para luego tener mayor presencia en los servicios de las actividades terciarias, debido al desarrollo del estado hacia el bienestar de las personas. Hay que darnos cuenta que todos los servicios que brindan las entidades públicas no tienen fin de venta, ya que algunos provienen de canon o pago de tasas. De tal manera que cada prestación de un servicio tiene como finalidad satisfacer las necesidades de los consumidores o usuarios, los cuales tienen ciertas expectativas. Por otro lado en entre los años 1970 y 1980 es cuando realmente la calidad se concibe como un resultado de calidad integral que parte de medidas establecido por la dirección participativa entre los funcionarios públicos como parte de un nuevo enfoque que en la actualidad denominamos calidad total que abarca a todas las áreas funcionales de la administración pública.

Según el Gobierno de la Provincia de Salta (s/f). La calidad en los Servicios Públicos. Sustenta que

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Que además es el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios. (p.12)

De lo mencionado antes puedo decir que la calidad debe estar presente en todos los ámbitos de la administración siendo la base la mejora continua lo que requiere agilidad y eficiencia (administradores y funcionarios públicos) también es debemos tener en cuenta la cooperación e innovar en los municipios, es importante darnos cuenta que la gestión pública no simplemente dar servicios a los ciudadanos según una norma o reglamento y leyes sino brindar calidad desde en toda la gestión empezando en lo administrativo y operativo respectivamente. Brindar calidad en los servicios públicos es un desafío sobre todo en la gestión pública; hoy en día es preciso entonces que la administración pública planifique y organice políticas de desarrollo local – regional a través de un enfoque estratégico marcado con objetivos reales en función a la competitividad.

En opinión de Devoto (2015). Calidad de servicios percibida en el sector público. Menciona que la calidad es el resultado de la evaluación que percibe el usuario, de acuerdo al nivel de conformidad de lo que espera recibir y de lo que el municipio brinda según el caso de la investigación (servicio percibido), es decir el usuario- ciudadano tiene ciertas expectativas de acuerdo al servicio que se le brinda. Entonces puedo inferir que la calidad de los servicios públicos que ofrece una municipalidad, se puede medir en niveles o grados de conformidad ante lo que percibe un ciudadano, indudablemente los funcionarios en sus actividades tendrán que brindar servicios que estén acorde con las expectativas de los usuarios (fiabilidad). En conclusión hablar de calidad de los servicios públicos es hablar de calidad de resultado, (calidad total); un usuario se dirige al área de catastro y espera que sus necesidades se conozcan y sean atendidas en el proceso (empatía) De tal manera que la calidad de los servicios percibida por el

usuario se sostiene (capacidad de respuesta), comunicación entre otras contrastando con el desconocimiento de lo que el ciudadano espera, también por parte de los que dirigen la entidad municipal (alcalde, gerentes y funcionarios públicos).

En opinión de Abadi (2004). La Calidad De Servicio. Sostiene que la calidad de los servicios públicos se basa en la visión organizacional y la mejora continua en el tiempo que tiene una relación estrecha entre lo que percibimos, lo que planteamos y lo ejecutado según los plazos del tiempo de la organización en este caso del objeto de la investigación sería las municipalidades. Lo que me permite reafirmar que si la visión y mejora continua debe estar en el conocimiento claro de los funcionarios y servidores públicos del municipio en cuestión, de tal manera que promover la competitividad para mejora la calidad de los servicios públicos es fundamental.

Según Gadea (2000). Gestión de la calidad en servicios públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios. Menciona que la mejora de la calidad depende mucho de la eficiencia en sus administrativos y funcionarios (calidad interna) pues ellos son los que dirigen y aplica las políticas públicas se reafirma en dejar de lado la burocracia y centrar el trabajo administrativo en la satisfacción de los usuarios- ciudadanos (calidad externa). En relación a las expectativas hacia la política local tenemos un bajo porcentaje de aprobación por que lo que se programa no se logra ejecutar, lo que hace a un municipio con bajo nivel de competitividad y en consecuencia a los ciudadanos se les brinda servicios que nos están acorde a la calidad que demandan tanto en lo operativo como lo administrativo.

Dimensiones de la variable calidad de los servicios públicos

Primera dimensión: Fiabilidad

Según Barrera y Artunduaga (2010) describen

La fiabilidad como la formalidad y responsabilidad que se describe como no traicionar las esperanzas y promesas hechas a los usuarios, prestando un servicio con consistencia evitando arbitrariedades por parte del funcionario para lo cual el personal debe tener la capacidad de decisión.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) describen que

La fiabilidad es la habilidad para ejecutar un servicio prometido de forma fiable (formal) y cuidadosa (responsable) hacia el usuario o ciudadano.

Según Chías. (1995) expone

La fiabilidad está vinculada a la formalidad y la responsabilidad que consiste en no traicionar las promesas o esperanzas de los usuarios en tal sentido darle al personal la capacidad de afrontar y decidir sobre sus actividades de esta manera debe ser precisa y consistente.

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

Según Barrera y Artunduaga (2010) describen que

Debe ser flexible y rápida ya que los ciudadanos esperan que satisfagan sus necesidades reales y concretas por lo tanto los procesos administrativos que realizan los funcionarios, administradores y servidores públicos deben ser flexibles a las demandas de los ciudadanos rápidos.

Según Chías. (1995) expone

Que la capacidad de respuesta debe ser flexible y rápida que satisfagan necesidades reales, concretas y particulares por lo tanto los procesos administrativos deben ser los suficientemente flexibles ante cualquier situación que el usuario o ciudadano requiera, hace vez rápida y con costos mínimos.

Tercera dimensión: Seguridad

Para Vargas (2016), la capacidad de respuesta viene a ser la “Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido”. (p 23)

Por otro lado encontramos a Pérez (2016) que definió el término capacidad de respuesta como la “Disposición y voluntad del personal del departamento para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio”. (p 18)

Cuarta dimensión: Empatía

Para Barrera y Artunduaga (2010) hace referencia que

Es la comprensión administrativa debe buscar mayor satisfacción del usuario planteando procedimientos más sencillos y sobre la información que brindan mejorando la calidad y la cantidad esto permite que los usuarios conozcan quien está a cargo de los procesos administrativos como por ejemplo cuando se recibe quejas y sugerencias.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) describen que

La empatía está vinculada a la muestra de interés comprensión y la accesibilidad de la atención individualizada que ofrecen las empresas y/o organizaciones a los clientes y/o usuarios.

Según Chías. (1995) expone que

La empatía está vinculada a tres indicadores; la comprensión administrativa, a través de las practica de estratégicas que buscan generar la satisfacción del usuario y/o ciudadano con sencillos procedimientos; la accesibilidad del servicio vinculados a los horarios, lugares de atención y la comunicación ante el ciudadano; por último la cortesía y amabilidad del personal debe ser cordial ya que la prestación es directa ante el usuario considerándolos ante todo.

Quinta dimensión: Elementos tangibles

Para Vargas (2016) los elementos tangibles están determinados por la “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p 23)

Así mismo según Pérez (2016) los elementos tangibles son definidos como “la apariencia física de las instalaciones, los equipos de cómputo, el personal y materiales de comunicación” (p 18)

1.3. Justificación

La investigación es un aporte más al nuevo concepto de competitividad como a uno de los objetivos de la agenda de competitividad 2014 – 2018 inmersos en nuestro plan hacia el bicentenario de nuestro país. Relacionado a los gobiernos locales no solo como gestores de programas sociales sino como gestores emprendedores lo que los hacen más competitivos e integrados con empresas locales, con relación a la calidad de los servicios públicos se busca que los funcionarios conozcan, apliquen diseños y métodos relacionados a las necesidades reales de los ciudadanos que es una obligación del estado y una petición de todos nosotros.

Justificación teórica

El aporte de este trabajo de investigación es fundamental en la gestión de las municipalidades donde poco se conoce sobre competitividad aplicado a su gestión, es por ello que existen en la actualidad pocos trabajos de investigación y libros que tratan de demostrar que la competitividad en un nuevo enfoque dirigido a lo organizacional – funcional significa que toda empresa, organización sea privada o pública debe brindar un servicio de calidad orientada a la generación y el fortalecimiento de capacidades productivas y organizacionales en los funcionarios públicos proyectada a la productividad del municipio y a la satisfacción de los ciudadanos., Rene Villareal (2003) en su libro, La Empresa Competitiva Sustentable en la era del Capital, donde manifiesta que deben intervenir todos los niveles económicos (gobiernos locales) como los diferentes actores, (funcionarios públicos) donde el capital intelectual es de suma importancia para la economía global del siglo XXI.

Cualquiera sea la función que desempeñamos dentro de la Administración Pública, el objetivo será siempre el mismo: proporcionar servicios de calidad que generen bienestar general en los ciudadanos.

La prestación de los servicios públicos exige siempre una mejora constante más que conocer lo que es brindar atención a nuestros ciudadanos es brindar calidad en la atención lo cual ayudara a que los funcionarios apliquen nuevas metodologías y diseños a la calidad en sus servicios lo que permitirá que se adapten constante mente a las necesidades de los ciudadanos.

Justificación Práctica

La investigación es importante porque nos permitirá conocer el nivel competitivo de los funcionarios que trabajan en la Municipalidad Provincial de Barranca y de los servicios de calidad que se brindan en la gestión pública municipal de acuerdo a su percepción.

Mi preocupación está justificada ya que según las actividades que realizan los funcionarios y trabajadores públicos será esta consecuencia de la calidad de los servicios que se brindan en dicho municipio, así como de la atención, orientación, la mejora continua y la satisfacción de los usuarios desde el punto de vista de los funcionarios públicos, esto permitirá que mediante el uso eficiente de los recursos humanos equipos de trabajo y tiempo utilizado generen credibilidad y confianza en las organizaciones del estado así seremos cada día mejores servidores públicos.

Justificación Metodológica

La presenta investigación utilizó métodos y procedimientos, técnicas e instrumentos válidos, confiables a través de los cuales se obtuvo resultados verídicos producto de la investigación. De tal manera la información recabada nos va a permitir conocer, reorientar y recomendar una gestión municipal competitiva con respecto a calidad de los servicios que brindan los funcionarios y trabajadores públicos en sus actividades diarias, basados en la teoría de la ventaja competitiva,

la competitividad sistémica y la teoría de la administración pública y que en la práctica son pilares en la nueva gestión pública por resultados.

1.4. Problema

1.4.1 Planteamiento del problema

En un mundo competitivo la calidad de los servicios es fundamental para que una empresa sea eficiente y poder cubrir las necesidades de los ciudadanos, esta es primordial no solo en el sector privado sino también en el sector público. Por tal motivo es evidente la necesidad de dirigir a los municipios a través de una visión competitiva, agilidad, innovadora, flexible adecuada a las nuevas tecnologías y fundamentada en la nueva gestión pública.

En la Municipalidad Provincial de Barranca como en otras municipalidades se puede percibir en los funcionarios y servidores públicos, que aún falta eficiencia, eficacia y competitividad en las actividades relacionadas a la calidad de los servicios públicos de la gestión municipal, situación que se manifiesta en la atención de regular a mala de los reclamos de los usuarios, es insuficiente; producto de la falta de un sistema de evaluación competitiva que nos lleve a tener estándares, y saber en qué nivel nos encontramos como entidad de gobierno también están presentes la falta de predisposición de parte de algunos funcionarios y servidores públicos de la municipalidad de cambiar esta situación ya que los Alcaldes llegan al Municipio sin conocer lo que significa la competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión municipal y en la designación de cargos de confianza se coloca a personal que de una u otra manera apoyo en la campaña municipal; por lo tanto desconocen en que consiste la aplicación de una adecuada gestión de los servicios públicos en la municipalidad, lo que trae como consecuencia inestabilidad política que en consecuencia detienen el desarrollo de los gobiernos locales.

De este modo el presente trabajo de investigación busca conocer y describir la capacidad desde el punto de vista del funcionario y servidor público para observar, interpretar, decidir y actuar en términos de una perspectiva de mercados globales, con un desempeño ejecutivo acorde con los retos de la

globalización, la calidad y la competitividad estas son necesarias en relación con las actividades operativas y de gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca.

Por lo tanto la relación con la calidad de los servicios públicos que ofrece la gestión Municipal de la Provincia de Barranca, requiere tener resultados del trabajo que creen que están realizando y así con estos resultados objetivos dar un cambio integral liderado por el señor Alcalde y servidores públicos administrativos de la entidad que le permita cumplir adecuadamente con las funciones para los cuales fueron elegidos y designados; y así aplicar una investigación con las necesidades de la población y contrastar con la medición de las expectativas de los ciudadanos.

1.4.2 Formulación del Problema

1.4.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la competitividad con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016?

1.4.2.2 Problemas específicos

Problema específico 1:

E1. ¿Cómo se relaciona la innovación con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016?

Problema específico 2

E2. ¿Cómo se relaciona la tecnología con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016?

Problema específico 3

E3. ¿Cómo se relaciona la flexibilidad productiva con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016?

Problema específico 4

E4. ¿Cómo se relaciona la agilidad comercial con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

1.5.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La innovación se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Hipótesis específica 2

La tecnología se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Hipótesis específica 3

La flexibilidad productiva se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Hipótesis específica 4

La agilidad comercial se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar cómo se relaciona la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1:

Determinar cómo se relaciona la innovación con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Objetivo específico 2:

Determinar cómo se relaciona la tecnología con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Objetivo específico 3:

Determinar cómo se relaciona la flexibilidad productiva con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Objetivo específico 4:

Determinar cómo se relaciona la agilidad comercial con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables:

2.1.1. Identificación de Variables

Definición conceptual

Variable 1: Competitividad

En opinión de Villareal (2003).

La competitividad es más que solo productividad, considera que es un proceso cuyo objetivo es generar y fortalecer capacidades productivas y organizacionales de esta manera se transforman las ventajas comparativas en competitivas, dándole de esta manera sustentabilidad en el tiempo lo que en consecuencia nos lleva a lograr objetivos mayores a los trazados, para lo cual se necesita de impulsar la innovación, la tecnología, la flexibilidad productiva, y agilidad comercial. (p. 50)

Variable 2: Calidad de los Servicios Públicos

Barrera y Artunduaga (2010).

Un proceso continuo de mejora de la actuación administrativa que permite, entre otras cosas, una adaptación constante a las necesidades del usuario, “empatía” la detección de problemas de gestión y al búsqueda de soluciones, la prevención de errores en todas las áreas funcionales de la organización “capacidad de respuesta”, la participación del personal en la búsqueda de fallas en la actuación y la creación de sistemas de control de facilitan el seguimiento del ejercicio administrativo “fiabilidad” .(p.18)

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.
Operacionalización de la variable competitividad

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala | Rango | Nivel |
|-------------------------|------------------------|------------|--------------|-----------------------|----------------------------------|
| Innovación. | Diseño y desarrollo | 1, 2, 3 | | [5 – 11] [12 –18] | – No satisfecho – Satisfecho |
| | Distribución | 4, 5 | | [19 – 25] | – Muy satisfecho |
| Tecnología | Maquinaria | 6, 7 | Siempre | | – No satisfecho |
| | Equipo de computo | 8, 9, 10 | Casi siempre | [5 – 11] [12 –18] | – Satisfecho – Muy satisfecho |
| Flexibilidad productiva | Operativa | 11, 12 | A veces | [19 – 25] | – No satisfecho |
| | Expansión | 13, 14 | Casi nunca | [5 – 11] [12 –18] | – Satisfecho – Muy satisfecho |
| | Mercado | 15 | Nunca | [19 – 25] | |
| Agilidad comercial | Conectividad | 16, 17 | | [5 – 11] | – No satisfecho – Satisfecho |
| | Velocidad de respuesta | 18, 19, 20 | | [12 –18] [19 – 25] | – Muy satisfecho |

Tabla 2.
Operacionalización de la variable la calidad de los servicios públicos

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala | Nivel y rango |
|------------------------|--|--------|--------------|---|
| Fiabilidad | Formalidad Responsabilidad | 1,2, | | Alto (16-20) |
| | | 3,4 | | Moderado (10-15) Bajo (4-9) |
| Capacidad de respuesta | Flexible Rápida | 5,6 | | Alto (16-20) |
| | | 7,8 | | Moderado (10-5) Bajo (4-9) |
| Seguridad | Precisión en el tiempo | 9,10, | Siempre | Alto (16-20) |
| | | | Casi siempre | Moderado(10-15) |
| | | 11,12 | A veces | Bajo (4-9) |
| Empatía | Comprensión administrativa Accesibilidad del servicio | 13,14, | Casi nunca | |
| | | 15,16 | Nunca | Alto (16-20) Moderado(10-15) Bajo (4-9) |
| Elementos tangibles | Elementos físicos Elementos materiales | 17,18 | | Alto (16-20) |
| | | 19,20 | | Moderado(10-15) Bajo (4-9) |

2.3. Metodología:

La investigación tiene un enfoque cuantitativo expresado en los resultados producto de la recolección de datos. Este enfoque parte desde la deducción entre la teoría y la hipótesis, seguido de la operacionalización de las variables, recojo de información (datos) análisis de los datos obtenidos y la interpretación de los resultados a través de la inducción.

Desde el punto de vista de Monje (2011)

El propósito de la investigación cuantitativa es explicar el porqué de los fenómenos estableciendo las regularidades en los mismos, de esta manera se puede explicar el comportamiento social a través de la observación directa, comprobando y experimentando, lo fundamental es analizar los hechos reales para lo cual tenemos que realizar una descripción objetiva y la más completa posible acerca de lo que se está investigando, al aplicar este enfoque podemos obtener un análisis fiable sobre el problema investigado, en este caso conocer la relación entre competitividad y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

2.4. Tipo de estudio

Esta investigación presentada es básica de nivel descriptivo correlacional, es decir solo describiremos el hecho investigado y la relación que existe entre las dos variables: competitividad y calidad de servicios públicos.

Según Tamayo (2003) sustenta

La investigación descriptiva en su clasificación. Asevera que este tipo de investigación describe, registra, analiza e interpreta la naturaleza actual y la composición de los fenómenos, también tiene como objetivo principal presentar una interpretación correcta del fenómeno de estudio. (p. 46)

Se describirá la correlación entre la variable competitividad y calidad de servicios públicos describiendo la relación entre las dimensiones teniendo coherencia entre lo planteado y los resultados obtenidos.

Desde el punto de vista de Hernández, Fernández y Bautista (2006) sustenta que

“Los estudios correlacionales según el autor tiene el propósito de conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular o específico” (p.83).

El presente proyecto de investigación es correlacional, dado que el objetivo es determinar y demostrar qué relación existe entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

De acuerdo con Vara (2010) manifiesta que

“El cuestionario es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información diseñado para poder cuantificar y universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista”. (p. 255).

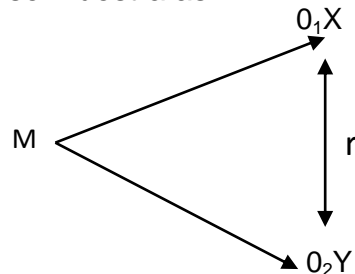
La investigación que se presenta está asociada a la encuesta porque mide el grado de relación entre dos variables, tiene un valor explicativo según la cantidad de variables es decir entre menos variables estén correlacionadas tiene valor explicativo parcial.

2.5. Diseño de Investigación

La investigación es de tipo no experimental corte transversal y correlacional debido a que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio es decir se trata de un estudio donde no haremos variantes de forma intencional la variable independiente, para ver el efecto o sobre la otra variable la dependiente, la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente las dos variables. También es transversal ya que su único propósito será describir las variables y a su vez analizarlas en incidencia y

relación entre ellas en momentos, sería como capturar una fotografía de lo ocurrido.

Gráficamente se muestra así:



Este tipo de diseño es tomado de (Sánchez y reyes 1984)

Donde:

- M : Muestra de estudio
- X : Competitividad
- Y : Calidad de los servicios públicos
- O₁ y O₂: puntuaciones de las variables
- r : Correlación

2.6. Población y muestra

Población

La población del estudio está constituida por 100 funcionarios y Servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

Muestra

Se aplicará el cuestionario de competitividad y calidad de los servicios públicos a los 80 directivos y ejecutivos de la Municipalidad de Barranca que laboran en las diferentes áreas administrativas de la Municipalidad Provincial de Barranca.

Criterio de selección de la muestra

La muestra estará conformada por los 80 directivos y ejecutivos de donde se aplicó en las diferentes áreas administrativas de la Municipalidad Provincial de Barranca.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta por lo que se aplicó la muestra a 80 directivos y ejecutivos cuyo instrumento es un cuestionario con una escala de medición de variables de tipo Likert, el cual se describen en la sección.

Instrumento

Escala de competitividad

Ficha técnica

Nombre

original Escala de competitividad

Autor

Br: Maria De Los Angeles Medrano Jauregui

Procedencia

Municipalidad Provincial de Barranca - 2016.

Objetivo

Medir el grado de competitividad que brinda la Municipalidad Provincial de Barranca en los directivos y ejecutivos de las diferentes gerencias de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

Administración

Individual

Duración

Se utilizará un tiempo aproximado de 30 minutos

Significación

La escala tiene referencia a determinar la relación entre la competitividad y calidad de los servicios públicos referido a la competencia en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

Estructura

La escala consta de 20 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple de tipo Likert, y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas, como a) Siempre = (5). : b) Casi siempre = (4) a veces = (3) casi nunca = (2) y Nunca = (1). Asimismo, la escala está conformada por 4 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la relación entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos en la

gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

En la calificación positiva de la prueba la puntuación parte de 5 a 1 punto, salvo en los reactivos donde la calificación es negativa o a la inversa (de 1 a 5 puntos)

Instrumento

Escala de calidad de los servicios públicos

Ficha técnica

Nombre

original Escala de calidad de servicios públicos

Autor Br: Maria De Los Angeles Medrano Jauregui

Procedencia Municipalidad Provincial de Barranca - 2016.

Objetivo Medir el grado de calidad de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Barranca en los directivos y ejecutivos de las diferentes gerencias de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

Administración Individual

Duración Se utilizará un tiempo aproximado de 30 minutos

Significación La escala tiene referencia a determinar la relación entre la competitividad y calidad de los servicios públicos referido a la competencia en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

Estructura La escala consta de 20 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple de tipo Likert, y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas, como a) Siempre = (5). : b) Casi siempre = (4) a veces = (3) casi nunca = (2) y Nunca = (1). Asimismo, la escala está conformada por 4 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la relación entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca –

2016.

En la calificación positiva de la prueba la puntuación parte de 5 a 1 punto, salvo en los reactivos donde la calificación es negativa o a la inversa (de 1 a 5 puntos)

2.8. Validación y confiabilidad del instrumento

Validez del instrumento

La escala de la competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca, fue sometida a criterio de un grupo de jueces expertos integrado por profesores entre magister y doctores en gestión e investigación de que algunos laboran en la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo quienes informaran acerca de la aplicabilidad del cuestionario de la presente investigación.

Tabla 3.

Validez de los cuestionarios sobre competitividad y calidad de servicios públicos

| Expertos | Suficiencia del instrumento | Aplicabilidad del instrumento |
|-----------|-----------------------------|-------------------------------|
| Experto 1 | Hay suficiencia | Es aplicable |
| Experto 2 | Hay suficiencia | Es aplicable |
| Experto 3 | Hay suficiencia | Es aplicable |

Prueba de confiabilidad

Para establecer la confiabilidad del cuestionario, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, con una prueba piloto de 30 f. luego se procesaron los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 20.0.

Tabla 4.

Confiabilidad del cuestionario sobre la competitividad y calidad de los servicios públicos

| Estadística de fiabilidad | | |
|-----------------------------------|------------------|-----------------|
| | Alfa de Cronbach | N° de elementos |
| Competitividad | 0,852 | 20 |
| Calidad de los servicios públicos | 0,907 | 20 |

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla 4 que las variables tienen relación con un alfa de alfa de Cronbach de 0,852 y 0,907 respectivamente. Por lo tanto el instrumento que mide las variables competitividad y calidad de los servicios públicos es confiable.

2.9. Métodos de análisis de datos

En primer lugar, se procederá a encontrar la muestra conformada por 80 directivos y ejecutivos de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016. En una sesión de 30 minutos aproximadamente, se explicara el procedimiento del instrumento de estudio, con el objetivo de recolectar la información acerca de las variables y dimensiones de investigación.

Para luego posteriormente proceder a la calificación y tabulación de los datos en la hoja de cálculo Excel.

Finalmente, se analizó los datos a través del programa estadístico SPSS versión 20.0 en español para obtenerlos resultados pertinentes al estudio, los cuales serán mostrados en tablas y figuras que corresponden a la interpretación de acuerdo a los objetivos y contrastando la hipótesis planteadas en la investigación.

Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, es el más adecuado ya me mide el grado de asociación entre dos variables cuantitativas no paramétricas.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

La presentación de resultados, se asume las puntuaciones de la de las escalas de la variable la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca, quienes serán expresados en niveles y rangos para su proceso de interpretación

Tabla 5.

Niveles de la competitividad de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016

| Competitividad | | | | |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Satisfecho | 66 | 82,5 | 82,5 | 82,5 |
| muy satisfecho | 14 | 17,5 | 17,5 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

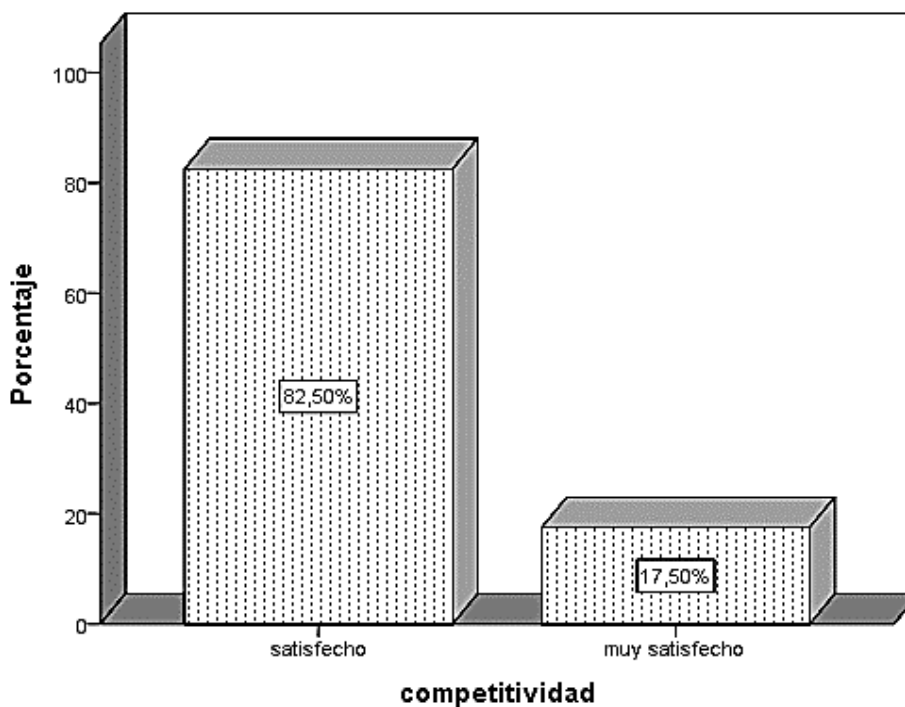


Figura 1. Niveles porcentuales de la competitividad en la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

En cuanto al resultado en conjunto de los niveles porcentuales de la competitividad en la Municipalidad Provincial de Barranca de los cuales se tiene al 82.50% de los encuestados manifiestan una competitividad satisfecha, mientras que el 17.50% presentan competitividad muy satisfecho en la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

Tabla 6.

Niveles de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016

| calidad de los servicios públicos | | | | |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Baja | 2 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| Moderada | 61 | 76,3 | 76,3 | 78,8 |
| Alta | 17 | 21,3 | 21,3 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

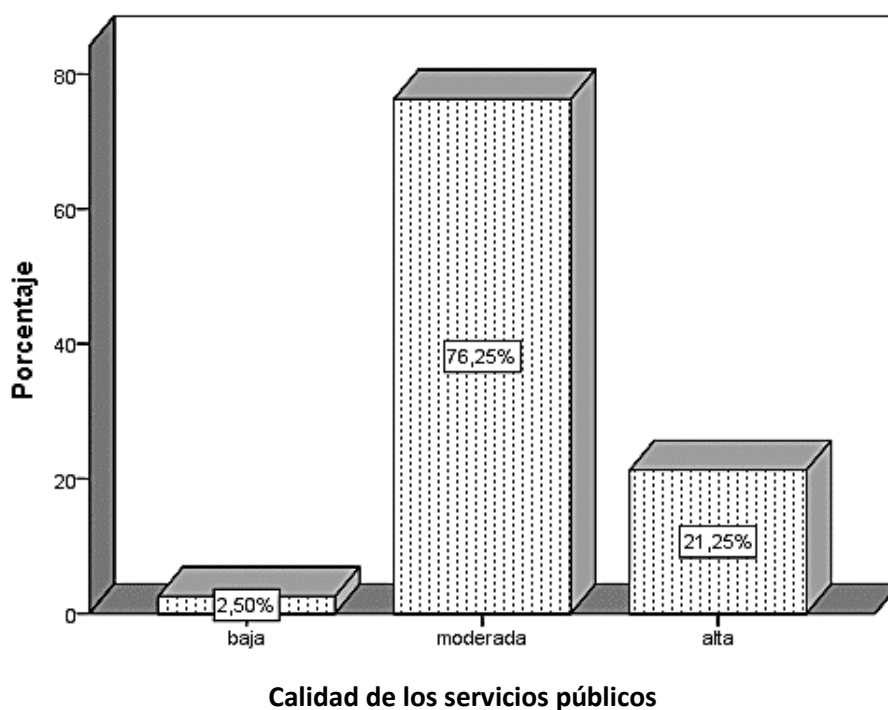


Figura 2. Niveles porcentuales de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016. Así mismo se tiene al nivel de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de

Barranca, de los cuales el 2.5% manifiestan que la calidad de servicio es baja, el 76.25% manifiestan que la calidad de servicio es moderada y el 21.25% presentan alta calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

3.1.1. Niveles comparativos entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca– 2016

Después de la obtención de los datos a partir de los instrumentos descritos procedemos al análisis de los mismos, en primera instancia se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, para después tratar la prueba de hipótesis tanto general y específica.

Tabla 7.

Distribución de frecuencias entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016

Tabla cruzada competitividad*calidad de los servicios públicos

| | | | Calidad de los servicios | | | Total |
|---------------------------|-------------|------|--------------------------|----------|--------|-------|
| | | | Baja | Moderada | Alta | |
| Competitividad Satisfecho | Recuento | 2 | 61 | 3 | 66 | |
| | % del total | 2,5% | 76,3% | 3,8% | 82,5% | |
| Muy satisfecho | Recuento | 0 | 0 | 14 | 14 | |
| | % del total | 0,0% | 0,0% | 17,5% | 17,5% | |
| Total | Recuento | 2 | 61 | 17 | 80 | |
| | % del total | 2,5% | 76,3% | 21,3% | 100,0% | |

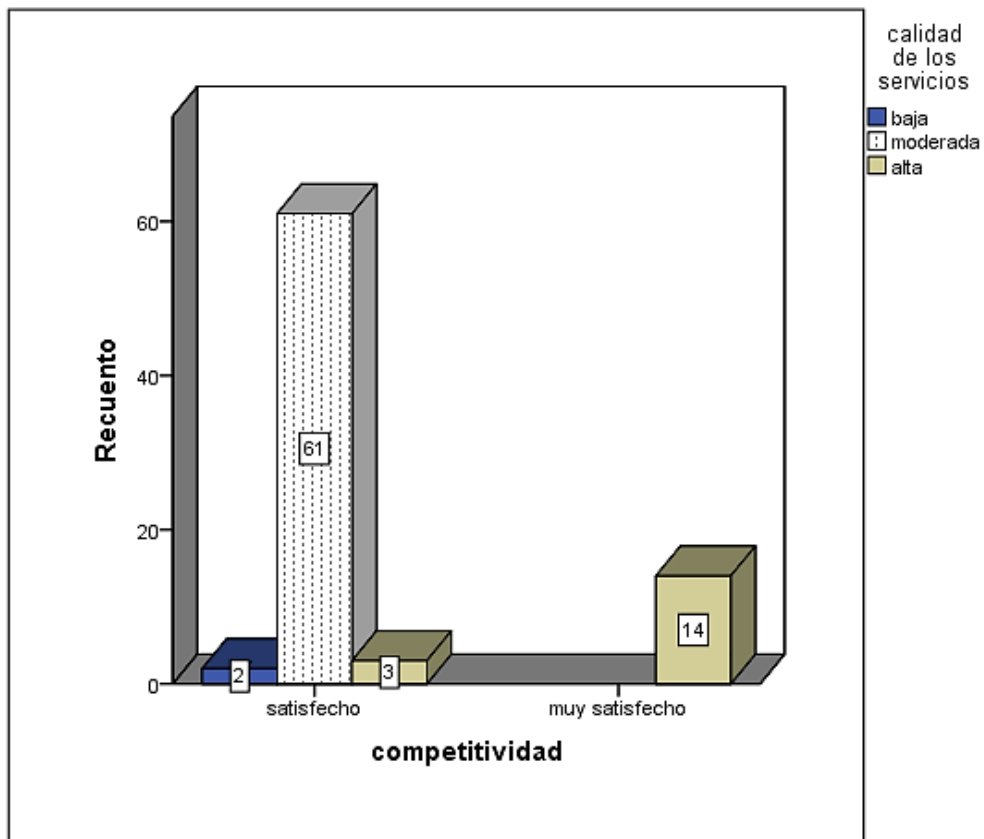


Figura 3. Niveles entre la competitividad y calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

De la tabla y figura se observa que existe buena distribución en cuanto a la variable la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca, de los cuales el 76.3% de los encuestados perciben moderado nivel de la calidad de servicio, por lo que presentan satisfacción en la competitividad del servicio, así mismo el 17.5% presentan alto nivel de calidad de los servicios por lo que presentan nivel muy satisfecho en la competitividad de servicio públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

3.1.2. Resultado específico entre la innovación y calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016.

Tabla 8.

Distribución de frecuencias entre la innovación y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Tabla cruzada innovación*calidad de los servicios públicos

| | | Calidad de los servicios | | | |
|-----------------------------|----------------|--------------------------|----------|-------|--------|
| | | Baja | Moderada | Alta | Total |
| Innovación No satisfecho | Recuento | 2 | 4 | 0 | 6 |
| | % del total | 2,5% | 5,0% | 0,0% | 7,5% |
| Satisfecho | Recuento | 0 | 52 | 5 | 57 |
| | % del total | 0,0% | 65,0% | 6,3% | 71,3% |
| Muy satisfecho | Recuento | 0 | 5 | 12 | 17 |
| | % del total | 0,0% | 6,3% | 15,0% | 21,3% |
| Total | Recuento | 2 | 61 | 17 | 80 |
| | % del total | 2,5% | 76,3% | 21,3% | 100,0% |

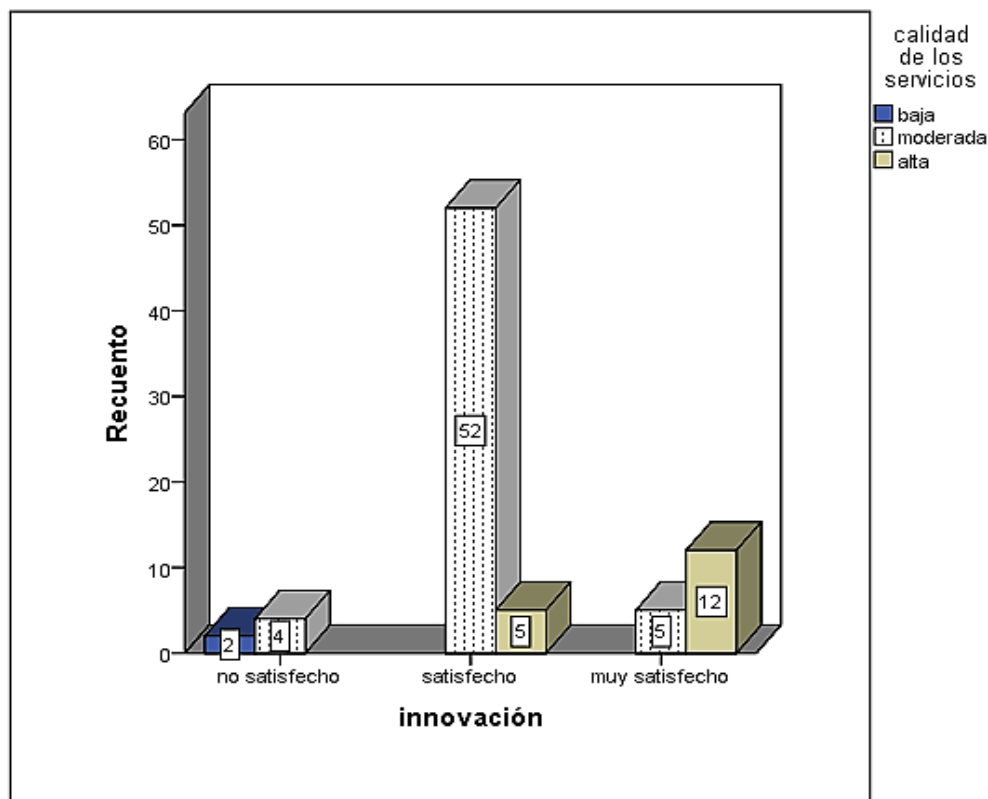


Figura 4. Niveles entre la innovación y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016.

De la tabla y figura, se observa que existe buena distribución en cuanto a la variable la competitividad en la dimensión innovación y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca, de los cuales el 65% de los encuestados perciben moderado nivel de la calidad de servicio, por lo que presentan satisfacción en la competitividad del servicio en la dimensión innovación, así mismo el 15% presentan alto nivel de calidad de los servicios por lo que presentan nivel muy satisfecho en la competitividad de servicio públicos en la dimensión innovación de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

3.1.3. Resultado específico entre la tecnología y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016

Tabla 9.

Distribución de frecuencias entre la tecnología y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Tabla cruzada tecnología *calidad de los servicios públicos

| | | Calidad de los servicios | | | |
|-----------------------|-------------|--------------------------|----------|-------|--------|
| | | Baja | Moderada | Alta | Total |
| Tecnología Satisfecho | Recuento | 2 | 57 | 5 | 64 |
| | % del total | 2,5% | 71,3% | 6,3% | 80,0% |
| Muy satisfecho | Recuento | 0 | 4 | 12 | 16 |
| | % del total | 0,0% | 5,0% | 15,0% | 20,0% |
| Total | Recuento | 2 | 61 | 17 | 80 |
| | % del total | 2,5% | 76,3% | 21,3% | 100,0% |

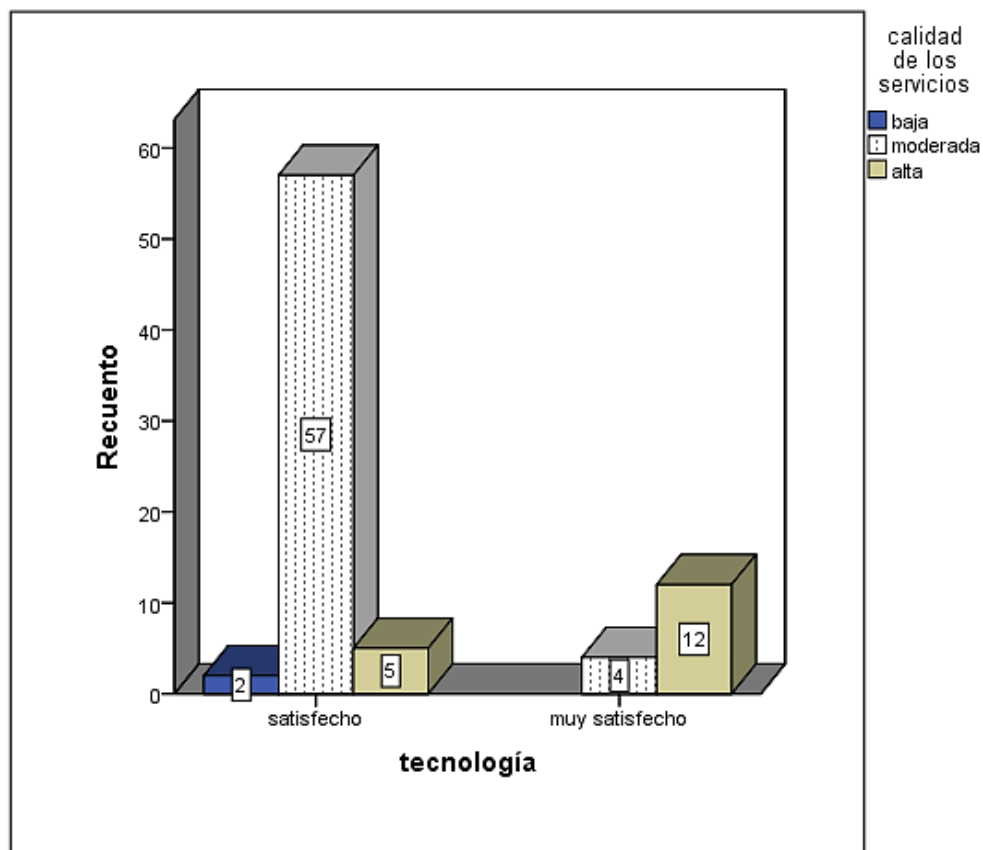


Figura 5. Niveles entre la tecnología y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

En cuanto al resultado específico, se observa que existe buena distribución en cuanto a la variable la competitividad en la dimensión tecnología y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca, de los cuales el 71.3% de los encuestados perciben moderado nivel de la calidad de servicio, por lo que presentan satisfacción en la competitividad del servicio en la dimensión tecnología, así mismo el 15% presentan alto nivel de calidad de los servicios por lo que presentan nivel muy satisfecho en la competitividad de servicios públicos en la dimensión tecnología de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

3.1.4. Resultado específico entre la flexibilidad productiva y la calidad de los servicios públicos de la municipalidad provincial de Barranca 2016.

Tabla 10.

Distribución de frecuencias entre la flexibilidad productiva y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Tabla cruzada flexibilidad *calidad de los servicios públicos

| | | Calidad de los servicios | | | | |
|-------------------------|----------------|--------------------------|----------|-------|-------|--------|
| | | Baja | Moderada | Alta | Total | |
| Flexibilidad productiva | No satisfecho | Recuento | 0 | 6 | 0 | 6 |
| | | % del total | 0,0% | 7,5% | 0,0% | 7,5% |
| | Satisfecho | Recuento | 2 | 50 | 9 | 61 |
| | | % del total | 2,5% | 62,5% | 11,3% | 76,3% |
| | Muy satisfecho | Recuento | 0 | 5 | 8 | 13 |
| | | % del total | 0,0% | 6,3% | 10,0% | 16,3% |
| Total | | Recuento | 2 | 61 | 17 | 80 |
| | | % del total | 2,5% | 76,3% | 21,3% | 100,0% |

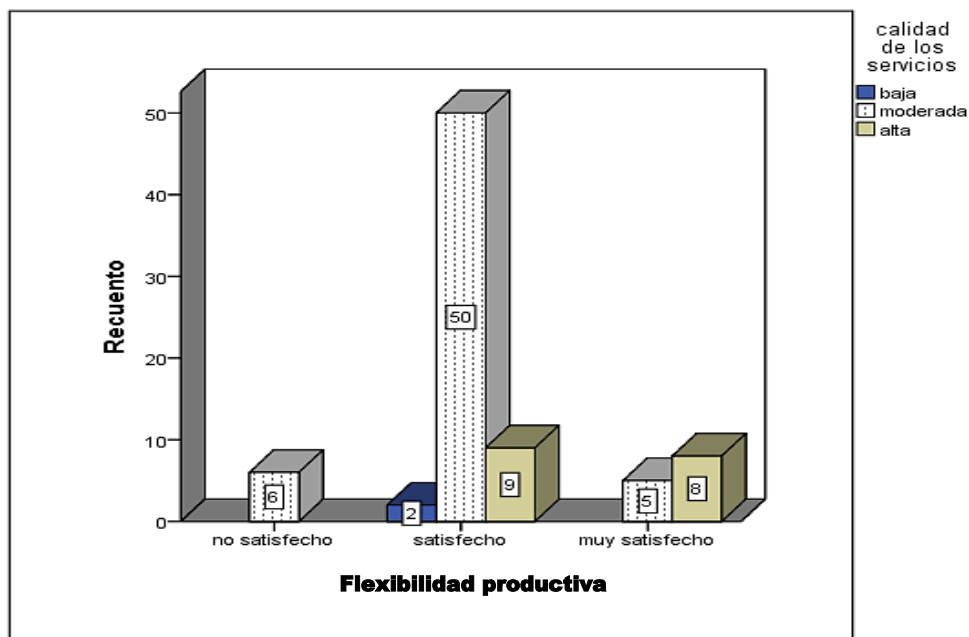


Figura 6. Niveles entre la flexibilidad productiva y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016.

En cuanto al resultado específico, se observa que existe buena distribución en cuanto a la variable la competitividad en la dimensión flexibilidad productiva y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca, de los cuales el 62.5% de los encuestados perciben moderado nivel de la calidad de servicio, por lo que presentan satisfacción en la competitividad del servicio en la dimensión flexibilidad productiva, así mismo el 10% presentan alto nivel de calidad de los servicios por lo que presentan nivel muy satisfecho en la competitividad de servicio públicos en la dimensión flexibilidad productiva de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

3.1.5. Resultado específico entre la agilidad comercial y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016.

Tabla 11.

Distribución de frecuencias entre la agilidad comercial y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Tabla cruzada agilidad *calidad de los servicios públicos

| | | Calidad de los servicios públicos | | | | Total |
|--------------------|----------------|-----------------------------------|----------|-------|-------|--------|
| | | Baja | Moderada | Alta | | |
| Agilidad comercial | No satisfecho | Recuento | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | | % del total | 0,0% | 1,3% | 0,0% | 1,3% |
| | Satisfecho | Recuento | 2 | 41 | 1 | 44 |
| | | % del total | 2,5% | 51,2% | 1,3% | 55,0% |
| | Muy satisfecho | Recuento | 0 | 19 | 16 | 35 |
| | | % del total | 0,0% | 23,8% | 20,0% | 43,8% |
| Total | | Recuento | 2 | 61 | 17 | 80 |
| | | % del total | 2,5% | 76,3% | 21,3% | 100,0% |

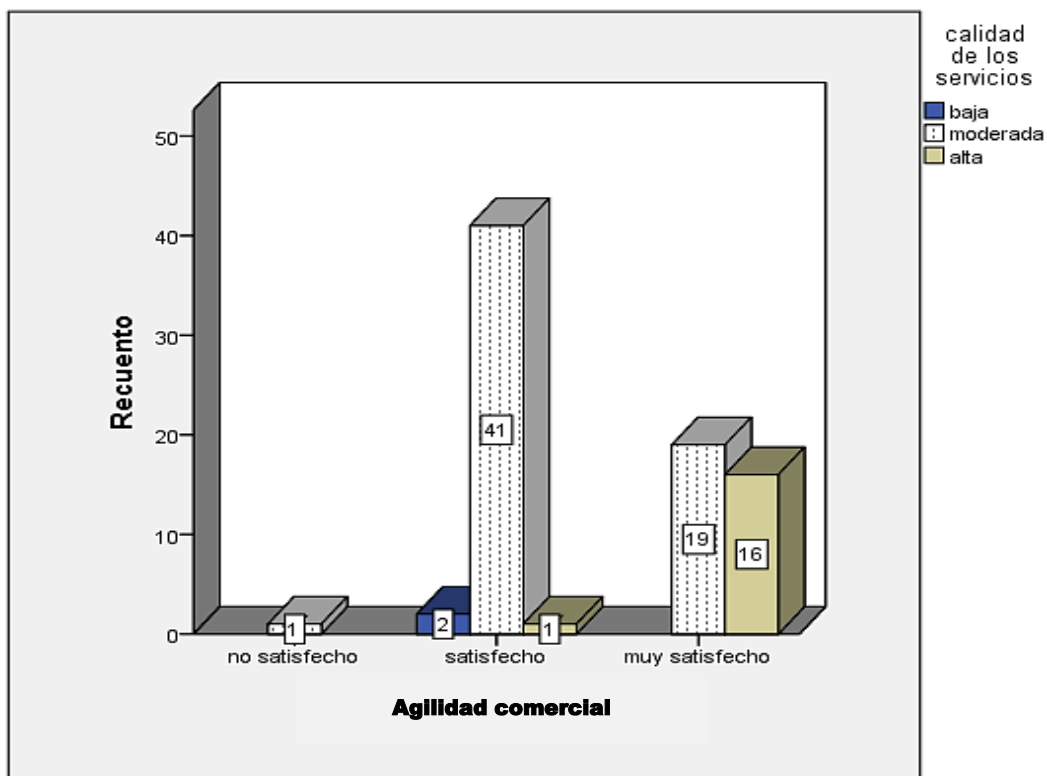


Figura 7. Niveles entre la agilidad comercial y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Finalmente en cuanto al resultado específico, se observa que existe buena distribución en cuanto a la variable la competitividad en la dimensión agilidad comercial de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca, de los cuales el 51.25% de los encuestados perciben moderado nivel de la calidad de servicio, por lo que presentan satisfacción en la competitividad del servicio en la dimensión agilidad comercial, así mismo el 20% presentan alto nivel de calidad de los servicios por lo que presentan nivel muy satisfecho en la competitividad de servicio públicos en la dimensión agilidad comercial de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

Ho: No existe relación significativa entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016

Hg: Existe relación significativa entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipal Provincial de Barranca – 2016.

Tabla 12.

Grado de correlación y nivel de significación entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016.

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|-----------------------------------|----------------------------|----------------|-----------------------------------|
| | | | Competitividad | Calidad de los servicios públicos |
| Rho de Spearman | Competitividad | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,746** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 80 | 80 |
| | Calidad de los servicios públicos | Coeficiente de correlación | ,746** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 80 | 80 |

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

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.746 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, existe relación relación

significativa entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016.

Hipótesis específica Especifico 1

Ho: La innovación no se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016.

H1: La innovación se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016.

Tabla 13.

Grado de correlación y nivel de significación entre la innovación y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016.

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|-----------------------------------|----------------------------|---|------------|
| | | | Calidad de los servicios públicos | Innovación |
| Rho de Spearman | Calidad de los servicios públicos | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,454** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 80 | 80 |
| | Innovación | Coeficiente de correlación | ,454** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 80 | 80 |

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

En cuanto al resultado específico se observa en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.454 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables,

frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, la innovación se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016.

Hipótesis específica Especifico 2

Ho: La tecnología no se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016.

H2: La tecnología se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016.

Tabla 14.

Grado de correlación y nivel de significación entre la tecnología y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016.

| | | | Correlaciones | |
|--------------------|---|-------------------------------|---|------------|
| | | | Calidad de los servicios públicos | Tecnología |
| Rho de Spearman | Calidad de los servicios públicos | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,488** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 80 | 80 |
| | Tecnología | Coeficiente de correlación | ,488** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 80 | 80 |

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

En referencia al resultado específico se aprecia en las tablas los resultados que se observan en la tabla adjuntase presentan los estadísticos en cuanto

al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.488 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, la tecnología se relaciona para optimizar la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Hipótesis específica específico 3

Ho: La flexibilidad productiva no se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

H3: La flexibilidad productiva se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016.

Tabla 15.

Grado de correlación y nivel de significación entre la flexibilidad productiva y los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|---|------------------|--|----------------------------|
| | | | Calidad de los servicios públicos | Flexibilidad productiva |
| Rho de Spearman | Calidad de los servicios públicos | Coeficiencia de | 1,000 | ,643** |
| | | correlación | | |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 80 | 80 |
| | Flexibilidad productiva | Coeficiente de | ,643** | 1,000 |
| | | correlación | | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 80 | 80 |

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

Así mismo en cuanto al resultado específico se parecían en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.643 significa que existe relación moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, la flexibilidad productiva se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

Hipótesis específica específico 4

Ho: La agilidad comercial no se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016

H4: La agilidad comercial se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016

Tabla 16.

Grado de correlación y nivel de significación entre la agilidad comercial y los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016.

Correlaciones

| | | Calidad de los servicios públicos | | |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--------|--------|
| | | Agilidad comercial | | |
| Rho de Spearman | Calidad de los servicios públicos | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,611** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 80 | 80 |
| | Agilidad comercial | Coeficiente de correlación | ,611** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 80 | 80 |

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

Para finalizar en cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.611 significa que existe relación moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, la agilidad comercial se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016.

IV. Discusión

4.1 Discusión de resultados

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional entre Competitividad y la calidad de los Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016. En primer lugar, dicho análisis se llevó a cabo con el propósito de determinar la relación que existe entre las dimensiones de la variable Competitividad y la variable Calidad de los Servicios Públicos. En referencia a la hipótesis general, los resultados detectados con la prueba de correlación de Rho Spearman, indican una relación alta significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.746 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$. Algunos resultados similares son los estudios realizados por FUNDE (2013) en el *Plan De Competitividad Municipal De Mejicanos 2012 – 2016*, coincide que la gestión municipal se encuentra relacionada con la promoción de oportunidades, sus indicador se muestran también una alta relación significativa entre la competitividad y calidad de los servicios públicos para lo cual se monitorea y se hace un seguimiento al Plan de Competitividad Municipal. La innovación y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca, de los cuales el 65% de los encuestados percibieron moderado nivel de la calidad de servicio, así mismo el 15% presentaron alto nivel de calidad de los servicios por lo que presentan nivel muy satisfecho, la tecnología y la calidad de los servicios públicos, de los cuales el 71.3% de los encuestados percibieron moderado nivel de la calidad de servicio, por lo que presentaron satisfacción en la competitividad, así mismo el 15% presentan alto nivel de calidad de los servicios por lo que presentan nivel muy satisfecho. De acuerdo al modelo de competitividad sistémica de Rene Villarreal (2003) la tecnología como el uso eficiente y creativo, la innovación como enfoque, la flexibilidad en sus actividades y la agilidad como un factor administrativo al servicio de una forma integral e inteligente es significativo en el estudio, teniendo como resultado una alta relación significativa entre sus variables competitividad y recursos humanos.(Directivos y ejecutivos públicos) precisando que es necesario una personal calificado en la formación del recurso humano para

lograr que toda empresa u organización traspase sus barreras, incluyendo en su estudio de investigación un factor de la competitividad a la eficiencia del gobierno.

Desde la perspectiva de Pablo (2008) en su tesis doctoral. *El capital intelectual en la competitividad de las empresas exportadoras del estado de Oaxaca*. Manifiesta que la relevancia que tiene la competitividad en las empresas de cualquier índole sea privada o pública y a nivel país, emana de la competitividad concluye con relación entre el capital humano sean funcionarios o trabajadores públicos y la competitividad, sosteniendo las dimensiones de estudio. Respecto la variable calidad de los servicios públicos. Así mismo el Gobierno de la Provincia de Salta (s/f) sustenta en su libro, *Calidad en los Servicios Públicos*, que la municipalidad como una entidad pública en conjunto con sus funcionarios deben asumir la calidad en sus prestaciones públicas, insertando en sus políticas públicas y generando el mayor conocimiento de sus funcionarios sobre la importancia de las mismas lo que permitirá brindar servicios públicos haciendo uso de la innovación, la tecnología, con agilidad comercial, flexibilidad productiva cubriendo las expectativas de los usuarios – ciudadanos. Teniendo como resultado una alta relación significativa. Con respecto a la variable calidad de servicios públicos En cuanto a la variable la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca, de los cuales el 76.3% de los encuestados percibieron moderado nivel de la calidad de servicio, por lo que presentan satisfacción en la competitividad del servicio, así mismo el 17.5% presentaron alto nivel de calidad de los servicios por lo que presentan nivel muy satisfecho en la competitividad de servicio públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca lo que en relación a la variable competitividad, Para Barrera y Artunduaga (2010). En su tesis, *Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Bucaramanga*, cita a chías (1995) como es un proceso constante del quehacer administrativo esto permitirá adaptarse contantemente a las necesidades de los usuarios, detectando de esta manera problemas en la gestión y buscar soluciones previniendo errores en las áreas funcionales de la organización, lo que facilita un seguimiento de los grupos funcionales

(funcionarios y servidores públicos). Por lo tanto este proceso de acción continua nos lleva a mejorar la calidad de los servicios que prestamos a nuestros ciudadanos. Las aproximaciones teóricas ya establecidas por Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985) cuyos autores conciben la calidad de los servicios: fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, en su modelo escala SERVQUAL un grado de significancia de las variables en porcentajes del 95% de confianza demostrados en estudios estadísticos que demuestran relación entre las variables calidad y competitividad. Así mismo, AEVAL (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos*, hace referencia a, que: fiabilidad, capacidad de respuesta, y empatía son indispensables en la gestión para la calidad de los servicios públicos teniendo en cuenta el contexto de cada administración, según los resultados de la investigación son necesarios, que los funcionarios y servidores públicos conozcan cuales son las necesidades del ciudadano para que se mejore la calidad de servicios públicos en cualquier entidad o administración del estado como son los municipios. Para sustentar la agilidad se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca.

Por su parte Torres (2005). En su trabajo de investigación *Diagnóstico de la gestión Municipal: Alternativas para el desarrollo*, desarrollar un análisis de la situación externa e interna de las Municipalidades, se trabajó en el entorno situacional como el nivel de planeamiento y el nivel de implementación de los recursos humanos tanto en cantidad como en calidad, este análisis permite plantear un conjunto de estrategias y recomendaciones que fortalecen la institucionalidad de las municipalidades pudiendo insertar en ellas un nivel de competitividad en sus funcionarios y servidores públicos, teniendo como resultado mejores servicios y calidad de los mismos. También Gadea (2000). *Gestión de la calidad en los servicios públicos, la perspectiva de los ciudadanos clientes usuarios*, la investigación demuestra que la capacidad de respuesta determina por la calidad en un 50% de la calidad percibida por los usuarios según el estudio quiere decir que si el funcionario es ágil administrativamente entonces aporta calidad en los servicios. Se puede sustentar entonces que existe relación significativa entre

la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca. Martínez de Ita (2008) sustenta en su trabajo de investigación *Indicadores de competitividad: Una propuesta para su integración en el Municipio de Puebla*, incide que la competitividad es uno de los temas centrales en la agenda de los gobiernos en sus diferentes niveles, organizacionales, (funcionarios y servidores públicos) etc. Donde exista una estrecha relación entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos.

Por otro lado Álvarez (2012) en la revista nacional de administración de su trabajo de investigación. *Hacia la eficiencia de la Gestión Municipal*, los resultados relacionados con los ejes estratégicos de la gestión municipal en Puntarenas se ofrecen sus respectivas recomendaciones para impulsar la competitividad local en beneficio de la localidad siendo uno de los beneficios la calidad de los servicios públicos es decir es significativa la relación así como existe similitud en las conclusiones de la investigación. De acuerdo a los resultados de la competitividad en la dimensión agilidad comercial de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca, de los cuales el 51.25% de los encuestados perciben moderado nivel de la calidad de servicio, por lo que presentaron satisfacción en la competitividad del servicio en la agilidad, así mismo el 20% presentaron alto nivel de calidad de los servicios por lo que presentan nivel muy satisfecho en la competitividad, por otro lado Hernández y Pérez (2013) en su investigación *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana* precisa que el gobierno municipal debe mantener una relación estrecha con la comunidad que le demanda servicios, atención, seguridad y mejor calidad de vida, facilitar la eficiente cooperación entre los diferentes niveles de las Administraciones Públicas (funcionarios) tal capacidad debe reflejarse en un eficiente, continuo y sostenible servicio al ciudadano, resolviendo con rapidez los procesos y trámites administrativos (agilidad) mostrando una efectiva capacidad para captar y aplicar con eficacia los recursos destinados al desarrollo económico local. También es similar a lo que propone Guerrero (2011) en su investigación *Proceso de planeación en el ámbito municipal: Base para impulsar la competitividad local* como resultado tenemos una

visión competitiva a través de la inversión pública o privada bajo el desarrollo de la conectividad en las comunicaciones - tecnología, la innovación como capacidad de crear bienes y servicios de calidad y la flexibilidad productiva en buscar un proceso de planeación para los municipios bajo la orientación y la dinámica y la incorporación de una visión de la competitividad.

V. Conclusiones

Primera conclusión:

En esta tesis se determinó cómo se relaciona la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016, donde en la hipótesis general existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.746 significativa que existe relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, existe relación significativa entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Primera conclusión:

En conclusión se determinó como se relaciona la innovación con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016. Según los resultados de la primera hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.454 lo que significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, la innovación se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la municipalidad provincial de Barranca 2016.

Tercera conclusión:

También se determinó cómo se relaciona la tecnología con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016. De acuerdo a los resultados de la segunda hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.488 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, la tecnología se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Cuarta conclusión:

Se determinó cómo se relaciona la flexibilidad productiva con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016. De acuerdo a los resultados de la tercera hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.643 significa que existe relación moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, la flexibilidad productiva se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Quinta conclusión:

Finalmente en esta tesis se determinó de qué manera la agilidad comercial se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016. De acuerdo a los resultados de la cuarta hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre variables determinada por el Rho de Spearman 0.611 significa que existe relación moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, la agilidad comercial se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

VI. Recomendaciones

Primera:

Dentro del proyecto siempre se desea que haya un aporte para una mejora continua es por ello que se recomienda que las municipalidades deben priorizar en sus carteras de trabajo la contemplación la competitividad como estrategia para lograr brindar calidad de servicios públicos en las diferentes áreas.

El conocimiento de sus funcionarios es clave para lograr un nivel de competitividad municipal orientado desde el punto de vista de los ciudadanos; la atención, la orientación hacia el ciudadano dejar de verlo simplemente como usuarios y tratarlo también como clientes que merece recibir un servicio de calidad. También facilita involucrarse con el nivel de capacidad empresarial lo que permite el crecimiento económico de todos.

Segunda:

Otra recomendación sería programar capacitaciones y conferencias orientadas a la competitividad municipal desde el punto de vista de la innovación a través de diferentes programas de desarrollo que tengan metas específicas, como niveles de eficiencia la distribución adecuada de bienes, etc.

Tercera:

Otra recomendación sería incluir un ranking de competitividad entre los distritos que dependen de las municipalidades así como incluir tecnología adecuada a los propósitos municipales y la capacitación continua de los funcionarios con el fin de una mejora continua en la gestión municipal. Consideré que dar a los ciudadanos un servicio de calidad a través del uso de la tecnología

Cuarta:

Considerará que dar a los ciudadanos un servicio de calidad a través del uso de la flexibilidad productiva es imprescindible y necesario fortalecer la estructura organizacional municipal para agrupar al personal de la forma apropiada para los nuevos procesos en la administración pública, siendo para ello de importancia que los funcionarios y servidores públicos conozcan y tengan metas empresariales que trabajen adecuadamente estén bien formados y motivados en lo que hacen.

Estableciendo sistemas de evaluación de desempeño, capacitaciones continuas e interacción entre las áreas de la administración municipal y vinculadas con la capacidad empresarial en el mercado local, teniendo como resultado calidad integral en los servicios y la dinamización del desarrollo económico local estableciendo medidas para que el municipio simplifique los trámites administrativos .

Quinta:

Si la agilidad comercial cumple un papel fundamental en la administración y gestión municipal, dada ley N°28015 otorga a las municipalidades la promoción de la inversión privada se recomienda establecer en base a la normativa la creación de un despacho y/o oficina para el apoyo y desarrollo de proyectos a empresas locales exclusivo, tanto distritales como de provinciales con tendencia articulación y adecuación del gobierno local en la gestión del territorio y dentro de este cuyo objetivo sea la dinamización de la economía local es decir de las micro y pequeñas empresas sean productivas o de servicios lo que asegura la promoción del desarrollo económico local.

VII. Referencias bibliográficas

- Abadi, M. (2004). *La Calidad De Servicio. Administración general*. Extraído de: <https://es.scribd.com/document/151125806/La-Calidad-de-Servicio>
- AEVAL (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. Recuperado de:*
http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf
- Álvarez, S. (2012). *Hacia la eficiencia en la Gestión Municipal*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721299>
file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-HaciaLaEficienciaEnLaGestionMunicipal-4721299.pdf
- Barrera L. y Artunduaga W. (2010). *Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Bucaramanga*. Extraído de: <http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/8399/2/134920.pdf>
- CA Technologies (NASDAQ: CA) (2016). *Agilidad empresarial, guía de supervivencia*. Recuperado de: <https://www.ca.com/content/dam/ca/ar/files/ebook/business-agility-survival-guide.pdf>
- CAD (2004). *Competitividad: Municipalidades: Provinciales, Capitales de Región*. Extraído de: http://www.ciudadanosaldia.org/images/investigacion_y_publicaciones/informes_cad/InformeCAD_33_Transparencia_Municipios_Provinciales_18Nov04_11hrs.pdf
- Carbajal, A. Díaz A. Mesa, M. y Yépez, E. (2012). *Planeamiento Estratégico del Distrito de San Juan de Lurigancho*. Extraído de:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4554/CARBAJAL_DIAZ_MEZA_YEPEZ_DISTRITO_SJL.pdf?sequence=3
- Castañó, L y Gutiérrez, A. (2011) *Propuesta para determinar la competitividad en las empresas del sector comercial del área metropolitana centro occidente AMCO*. Recuperado de:
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2041/658406C346.pdf;jsessionid=BE7A5EEE371CDB4B8CB8C02C91C9485C?sequence=1>
- Castillo, L. (2006). *La flexibilidad como capacidad asociada al recurso humano generadora de desempeño organizacional superior*. Extraído

de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/1132/1/luzmariacastillolopez.2006.pdf>

CNC (2016). *Los fundamentos de la competitividad*. Extraído de

<http://www.cnc.gob.pe/web/pagina.php?PID=733>

<http://www.cnc.gob.pe/web/pagina.php?PID=1530>

CEIM-INNOVATEC (1992). *La Innovación: un factor clave para la competitividad de las empresas*. Extraído de:

<file:///C:/Users/MARITAMJ/Downloads/libro9.pdf>

Cronin, J y Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*, *Journal of Marketing*, Recuperado de la base de datos Pro. Quest.

Chías, J. (1995). *Marketing Público*. Mc Graw-Hill.

Devoto, R. (2015). *Calidad de servicios percibida en el sector público*.

Extraído

de:<http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Apuntes-Docentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf>

D'Aveni, R. y Gunther, R. (1994). *Hipercompetition: Managing the Dynamics of Strategic Maneuvering*, Free Press, EE. UU.

Escuela de Administración pública de la Región Murcia. (s/f). *Preocupación por la calidad y orientación del ciudadano – cliente*. Extraído

de:[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/52271/preocupacion_calidad%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/52271/preocupacion_calidad%20(1).pdf)

Fernández, E. y Vásquez, C. (1996). *El Proceso de innovación tecnológica en la empresa. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. Extraído de:

<http://www.aedemvirtual.com/articulos/iedee/v02/021029.pdf>

FUNDE (2013). *Plan De Competitividad Municipal De Mejicanos 2012 – 2016*. Presentada RTI, bajo el Proyecto de USAID, Agencia de los Estados Unidos para el desarrollo internacional en la Competitividad

Municipal. Extraído de <http://www.repo.funde.org/653/>
<http://www.repo.funde.org/653/7/PC-MEJICANOS.pdf>

Gadea, A. (2000). *Gestión de la calidad en servicios públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. Extraído de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)

Gobierno de la Provincia de Salta (s/f). *La calidad en los Servicios Públicos*. Recuperado de: http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf

Gonzales, F. (2009). *La Administración pública y calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación EFQM*. Extraído de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41C859F33929C34605257BE5007DD0DA/\\$FILE/LA_GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD-LA_CALIDAD_EN_LA_ADMINISTRACI%C3%93N_P%C3%9ABLICA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41C859F33929C34605257BE5007DD0DA/$FILE/LA_GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD-LA_CALIDAD_EN_LA_ADMINISTRACI%C3%93N_P%C3%9ABLICA.pdf)

Guerrero, F. (2011). *Proceso de planeación en el Ámbito Municipal: Base para impulsar la competitividad local*. Recuperado de: <http://132.248.9.195/ptb2011/febrero/0666217/Index.html>
http://132.248.9.195/ptb2011/febrero/0666217/0666217_A1.pdf

Hernández, J y Pérez, B. (2013). *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana*. México. Extraído de: [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)

Hernández, R., Fernández, C. y Bautista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Extraído de: https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf

Hernández, P. (2000) *Competitividad y éxito*. Algunas tendencias actuales y su repercusión para el sector empresarial. (CEDE)

- Martínez de Ita, M. (2010). *Indicadores de competitividad: Una propuesta para su integración para el Municipio de Puebla*. Extraído de:
<http://www.eco.buap.mx/cedes/recursos/INPC.pdf>
- Meraz, L. (2014). *Estrategias de competitividad del micro, pequeñas y medianas empresas vinícolas de la ruta del vino del valle de Guadalupe, en baja california, México*, Recuperado de:
<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2014/lmr/ficha.htm>
- Mego, O. (2013). *Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú*. Extraído de:
<http://www.munichiclayo.gob.pe/Documentos/documento0002159.pdf>
- MEF (2016). *Plan Nacional De Competitividad: Buscando la inserción exitosa del Perú en el mercado global*. Extraído de
https://www.mef.gob.pe/competitiv/documentos/Plan_Nacional_de_Co-mpetitividad_Documento_Plan.pdf
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Recuperado de:
<https://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo+-+Gu%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.pdf>
- Nieto, E. (2001). *Teoría de la competitividad y estrategias competitivas*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-competitividad-y-estrategias-competitivas/>
- Lavalle, G. y Santucci, E. (2009). *Flexibilidad productiva en un sistema mixto de fabricación ha pedido y para inventario*. Recuperado de:
http://www.eseade.edu.ar/wpcontent/uploads/2016/08/50_2_lavalle_santucci.pdf
- Ley N°70972. (2003) Ley Orgánica De Municipalidades. Recuperado de:

<http://portal.jne.gob.pe/informacionlegal/Documentos/Leyes%20Org%C3%A1nicas/LEY%20ORG%C3%81NICA%20DE%20MUNICIPALIDADES%20LEY%20N%C2%BA%2027972.pdf>

Lombana, J. y Rozas, S. (2008). *Marco analítico de la competitividad Fundamentos para el estudio de la competitividad regional. Recuperado*

de:http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/pensamiento_gestion/26/1_Marco%20analitico%20de%20la%20competitividad.pdf

Pablo, K. (2008). *El capital intelectual en la competitividad de las empresas exportadoras del estado de Oaxaca. Recuperado de:*

www.eumed.net/tesis/2008/kapc/

<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/45-180-1-PB.pdf>

Parasuraman A. , Zeithaml V. y Berry L. (1988) *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of retailing.*

Pérez, S. & Ramírez, M. (2016). *Diagnóstico de satisfacción de los usuarios del departamento de servicios escolares de la escuela superior de agricultura del Valle del Fuerte. Revista Global de Negocios, 2016. 4(7), 13-25. Recuperado de:*

<http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v4n7-2016/RGN-V4N7-2016-2.pdf>

Porter, M. (1991). *La ventaja Competitiva de las Naciones*, Buenos Aires, ED. Vergara.

Quero, L. (2008) *Estrategias Competitivas: Factor Clave De Desarrollo* Recuperado de: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/10/Art3.pdf>

Romero, H. (2011) *La administración y el posicionamiento de las empresas por medio de las tecnologías de información. Recuperado de:*

file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/TESIS%20ROMERO%20HERNANDEZ%20ANTONIO.pdf

Sancho, D. (2007). La prestación del servicio público ¿Qué es lo que el ciudadano entiende por calidad? .Jornades sobre bona administració de justícia. Generalitat de Catalunya. Barcelona. España.

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/12235974/Tamayo-y-Tamayo-Mario-El-Proceso-de-la-Investigacion-Cientifica>

Teixido, M. (2013) *Innovación y Territorio para el Desarrollo: Estudio de caso de una firma industria mediana ubicada en Campana -Buenos Aires – Argentina*. Extraído de:http://www.ungs.edu.ar/ms_ungs/wp-content/uploads/2013/12/Tesis_Teixido.pdf

Torres, S. (2005) *Diagnóstico de la Gestión Municipal: Alternativas para el desarrollo*. Recuperado de:
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/documentac/Diagnostico%20de%20la%20GestionMunicipal.pdf

Vara, A. (2010). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Extraído de: http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/02/Manual_7pasos_aristidesvara1.pdf

Vargas, O. (2016). *La medición de la percepción de la calidad de los servicios odontológicos como herramienta para su mejoramiento. Aplicación en las clínicas odontológicas integrales de Bogotá. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Colombia*. Recuperado de:
<http://www.bdigital.unal.edu.co/52178/1/1fobgvr2016.pdf>

Villareal, R. (2003). *La Empresa Competitiva Sustentable en la era del Capital Intelectual*. México. Editorial McGraw Hill.

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

| Competitividad y calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca - 2016 | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|------------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|-----------|
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | METODOLOGIA | | | |
| <p>Problema principal</p> <p>¿Cómo se relaciona la competitividad con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>E1. ¿Cómo se relaciona la innovación con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016?</p> <p>E2. ¿Cómo se relaciona la tecnología con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016?</p> <p>E3. ¿Cómo se relaciona la flexibilidad productiva con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016?</p> <p>E4. ¿Cómo se relaciona la agilidad comercial con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca?</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar cómo se relaciona la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>O1. Determinar cómo se relaciona la innovación con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.</p> <p>O2. Determinar cómo se relaciona la tecnología con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.</p> <p>O3. Determinar cómo se relaciona la flexibilidad productiva con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.</p> <p>O4. Determinar cómo se relaciona la agilidad comercial con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.</p> | <p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>H1. La innovación se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.</p> <p>H2. La tecnología se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.</p> <p>H3. La flexibilidad productiva se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.</p> <p>H4. La agilidad comercial se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.</p> | Variable 1: Competitividad | | | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Nivel | Rango | | |
| | | | Innovación | Diseño | 1,2,3 | - No satisfecho | [5 – 11] | | |
| | | | | Desarrollo | 4, 5 | | | | |
| | | | Tecnología | Maquinaria | 6, 7 | | | - Satisfecho | [12 – 18] |
| | | | | Medios informáticos | 8, 9, 10 | | | | |
| | | | Flexibilidad Productiva | Operativa | 11 | - Muy satisfecho | [19 – 25] | | |
| | | | | Expansión | 12 | | | | |
| | | | Agilidad Comercial | Mercado | 13, 14,15 | | | - Muy satisfecho | [19 – 25] |
| | | | | Conectividad | 16, 17 | | | | |
| | | | Agilidad Comercial | Velocidad de respuesta | 18, 19,20 | - Muy satisfecho | [19 – 25] | | |
| | | | | Conectividad | 16, 17 | | | | |
| | | | Variable 2: Calidad de los servicios públicos | | | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Nivel | Rango | | |
| Fiabilidad | Formalidad | 1, 2 | - Baja | [20 – 46] | | | | | |
| | Responsabilidad | 3, 4, 5 | | | | | | | |
| Capacidad de respuesta | Flexible | 6, 7, 8 | - Moderadas | [47 – 73] | | | | | |
| | Rápida | 9, 10, 11 | | | | | | | |
| Empatía | Comprensión administrativa | 12, 13 | - Alta | [74 – 100] | | | | | |
| | Accesibilidad del servicio | 14, 15, 16 | | | | | | | |
| | Cortesía y amabilidad | 17, 18, 19, 20 | | | | | | | |

1. TIPO DE INVESTIGACION
Básica
Descriptiva
2. NIVEL DE INVESTIGACION
Correlacional,
explicativa
3. METODOLOGIA
Diseño descriptivo
4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
Cuantitativo.
5. POBLACION.
100 Funcionarios y
Servidores públicos
de la Municipalidad
Provincial de
Barranca.
6. MUESTRA
80 Directivos y
ejecutivos de la
Municipalidad de
Barranca
7. TÉCNICAS.
Encuestas.
8. INSTRUMENTO
Cuestionario

Anexo 2

Cuestionario de la variable Competitividad

Estimado(a) Maestro, el presente cuestionario trata sobre **COMPETITIVIDAD** tiene como propósito recoger información y conocer la competitividad de la Gestión Municipal y luego de identificar buscar las mejores alternativas de mejora en la gestión. Es de carácter anónimo por lo que solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad marcando con una (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente.

Muchas gracias.

| LEYENDA | | |
|--------------|----|---|
| Siempre | S | 5 |
| Casi siempre | CS | 4 |
| A veces | AV | 3 |
| Casi nunca | CN | 2 |
| Nunca | N | 1 |

| Nº | COMPETITIVIDAD | | | | | |
|----|---|---|----|----|----|---|
| | DIMENSION 1: Innovación | | | | | |
| | | S | CS | AV | CN | N |
| 1 | ¿Usted en su trabajo aplica diseños de gestión relacionado al desarrollo de programas locales? | | | | | |
| 2 | ¿En las actividades que usted realiza se ejecutan tareas de investigación y desarrollo para cumplir las metas de trabajo a corto plazo? | | | | | |
| 3 | ¿Las actividades que realiza cumplen metas de acuerdo a lo programado? | | | | | |
| 4 | ¿Cree usted que se aplica una distribución adecuada de los gastos públicos en actividades que benefician a los ciudadanos? | | | | | |
| 5 | ¿Cree que los clientes están satisfechos con la atención y distribución de los recursos municipales? | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2: Tecnología. | | | | | |
| | | S | CS | AV | CN | N |
| 6 | ¿La maquinaria destinada a realizar obras públicas es adecuada según el plan de acondicionamiento territorial? | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted que se utilizan adecuadamente y oportunamente la maquinaria disponible en el municipio? | | | | | |
| 8 | ¿Cree usted que desarrolla un trabajo rápido y eficiente utilizando un equipo de cómputo con software adecuados? | | | | | |
| 9 | ¿Desarrolla sus actividades con ayuda de software de nueva generación? | | | | | |
| 10 | ¿Usted utiliza el portal virtual de la municipalidad para brindar información y respuestas a los ciudadanos? | | | | | |

| DIMENSIÓN 3: Flexibilidad productiva | | S | CS | AV | CN | N |
|---|--|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 11 | ¿En sus actividades se implementan proyectos que regulan la distribución de tareas adecuadas a las nuevas necesidades de los ciudadanos? | | | | | |
| 12 | ¿Se diseñan y coordinan estrategias empresariales productivas insertadas en la Agenda de Competitividad 2014-2018? | | | | | |
| 13 | ¿Se realizan estudios de mercado para crear empresas municipales en el distrito? | | | | | |
| 14 | ¿Considera usted que se trabaja en la municipalidad con el fin de expandir los servicios de la población menos atendida? | | | | | |
| 15 | ¿Se han aplicado estudios y encuestas referidas al nivel de competitividad con relación a otros municipios? | | | | | |
| DIMENSIÓN 4: Agilidad comercial | | S | CS | AV | CN | N |
| 16 | ¿Se atienden las necesidades de los ciudadanos, así no se encuentran programadas en el calendario operativo? | | | | | |
| 17 | ¿Se realizan actividades productivas a mediano plazo para generar mayor productividad en la gestión municipal? | | | | | |
| 18 | ¿Se aplican estrategias para dar una respuesta inmediata a los trámites que realizan los ciudadanos en la municipalidad por ejemplo licencias de funcionamiento y zonificación de predios? | | | | | |
| 19 | ¿Considera que se brinda una adecuada atención a los ciudadanos sin caer en la burocracia municipal? | | | | | |
| 20 | ¿Se utiliza mecanismos de gestión para la entrega a tiempo y la sostenibilidad de las obras públicas? | | | | | |

Cuestionario de la variable calidad de los servicios públicos

Estimado(a) Maestro, el presente cuestionario trata sobre la **CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS** que tiene como propósito recoger información para conocer el nivel de los servicios públicos que brinda el municipio y luego de ser identificadas, buscar alternativas de mejora. Es de carácter anónimo, por lo que te solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) el casillero de la alternativa que considere pertinente

Muchas gracias.

| LEYENDA | | |
|--------------|----|---|
| Siempre | S | 5 |
| Casi siempre | CS | 4 |
| A veces | AV | 3 |
| Casi nunca | CN | 2 |
| Nunca | N | 1 |

| Nº | CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS | | | | |
|----|--|----|----|----|---|
| | DIMENSIÓN 1: Fiabilidad | | | | |
| | S | CS | AV | CN | N |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta | | | | |
| | S | CS | AV | CN | N |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |

| Dimensión 3 : Seguridad | | S | CS | AV | CN | N |
|---|--|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 9 | ¿Considera que los servicios que brinda la municipalidad están dentro de los estándares de calidad? | | | | | |
| 10 | ¿Los proyectos y obras públicas ejecutados en la gestión municipal son de calidad y sostenibles en el tiempo? | | | | | |
| 11 | ¿En su trabajo se promueven círculos de calidad para mejorar la atención a las necesidades del usuario? | | | | | |
| 12 | ¿Cree usted que la gestión municipal cumple con las expectativas de los ciudadanos? | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Empatía | | S | CS | AV | CN | N |
| | | | | | | |
| 13 | ¿En la municipalidad se trabaja con plataformas de atención priorizadas a reclamos y peticiones de los ciudadanos? | | | | | |
| 14 | ¿Usted aplica estrategias empresariales para satisfacer las necesidades de los ciudadanos con respecto a los horarios de atención? | | | | | |
| 15 | ¿Se han realizado encuestas y entrevistas para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos en su área de trabajo? | | | | | |
| 16 | ¿Se aplican estrategias empresariales de marketing para lograr la satisfacción de los ciudadanos? | | | | | |
| DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles | | | | | | |
| 17 | ¿Las obras y servicios públicos que brinda la municipalidad cumplen con las expectativas de los ciudadanos? | | | | | |
| 18 | ¿En su trabajo usted aplica la cortesía y amabilidad hacia el ciudadano de manera eficiente? | | | | | |
| 19 | ¿Usted trabaja de acuerdo a los niveles de satisfacción de los ciudadanos? | | | | | |
| 20 | ¿Los ciudadanos presentan reclamos por mesa de partes sobre las obras y servicios que brinda el municipio? | | | | | |

Anexo 4. Confiabilidad

Variable 1: Competitividad

Estadísticas de fiabilidad

| | |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,852 | 20 |

Estadísticas de total de elemento

| | Medida de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|---|---|--|---|
| VAR00001 | 63,43 | 93,564 | ,659 | ,838 |
| VAR00002 | 63,07 | 93,237 | ,456 | ,844 |
| VAR00003 | 62,53 | 98,189 | ,280 | ,851 |
| VAR00004 | 63,57 | 87,909 | ,772 | ,830 |
| VAR00005 | 63,60 | 95,214 | ,430 | ,845 |
| VAR00006 | 63,20 | 101,062 | ,134 | ,856 |
| VAR00007 | 63,17 | 98,489 | ,443 | ,846 |
| VAR00008 | 62,60 | 101,007 | ,103 | ,859 |
| VAR00009 | 63,33 | 97,195 | ,261 | ,853 |
| VAR00010 | 63,60 | 88,179 | ,574 | ,838 |
| VAR00011 | 63,37 | 92,102 | ,479 | ,843 |
| VAR00012 | 63,13 | 97,085 | ,405 | ,846 |
| VAR00013 | 63,37 | 99,551 | ,213 | ,853 |
| VAR00014 | 63,83 | 92,764 | ,486 | ,843 |
| VAR00015 | 63,73 | 93,995 | ,345 | ,850 |
| VAR00016 | 63,07 | 90,685 | ,547 | ,840 |
| VAR00017 | 62,90 | 94,507 | ,570 | ,841 |
| VAR00018 | 62,80 | 89,338 | ,715 | ,833 |
| VAR00019 | 62,53 | 96,947 | ,414 | ,846 |
| VAR00020 | 62,67 | 94,299 | ,603 | ,840 |

Variable 2: Calidad de los servicios públicos

Estadísticas de fiabilidad

| | |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,907 | 20 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|---|--|---|
| VAR00001 | 63,00 | 116,897 | ,493 | ,904 |
| VAR00002 | 62,97 | 116,033 | ,648 | ,901 |
| VAR00003 | 62,87 | 109,292 | ,692 | ,898 |
| VAR00004 | 62,77 | 112,116 | ,584 | ,901 |
| VAR00005 | 62,87 | 116,671 | ,463 | ,904 |
| VAR00006 | 61,73 | 121,099 | ,199 | ,911 |
| VAR00007 | 62,67 | 109,816 | ,733 | ,897 |
| VAR00008 | 62,47 | 113,223 | ,706 | ,899 |
| VAR00009 | 62,70 | 111,803 | ,727 | ,898 |
| VAR00010 | 62,63 | 110,861 | ,770 | ,897 |
| VAR00011 | 62,80 | 111,407 | ,674 | ,899 |
| VAR00012 | 62,90 | 111,679 | ,756 | ,897 |
| VAR00013 | 63,03 | 107,344 | ,787 | ,895 |
| VAR00014 | 62,80 | 118,786 | ,304 | ,909 |
| VAR00015 | 63,17 | 120,213 | ,277 | ,909 |
| VAR00016 | 63,07 | 110,892 | ,609 | ,901 |
| VAR00017 | 62,83 | 110,213 | ,745 | ,897 |
| VAR00018 | 62,47 | 116,671 | ,500 | ,903 |
| VAR00019 | 62,40 | 117,352 | ,416 | ,905 |
| VAR00020 | 62,50 | 126,190 | -,046 | ,918 |

Anexo 5. Base de datos de las variables

| SUJETOS | VARIABLE 1: COMPETITIVIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | PREG_1 | PREG_2 | PREG_3 | PREG_4 | PREG_5 | PREG_6 | PREG_7 | PREG_8 | PREG_9 | PREG_10 | PREG_11 | PREG_12 | PREG_13 | PREG_14 | PREG_15 | PREG_16 | PREG_17 | PREG_18 | PREG_19 | PREG_20 |
| 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 7 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 11 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 15 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 17 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 20 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 21 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 22 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 23 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 24 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 26 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 28 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 29 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 30 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 31 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 32 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 33 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 38 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 40 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | VARIABLE 1 : COMPETITIVIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|-----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| SUJETOS | PREG_21 | PREG_22 | PREG_23 | PREG_24 | PREG_25 | PREG_26 | PREG_27 | PREG_28 | PREG_29 | PREG_30 | PREG_31 | PREG_32 | PREG_33 | PREG_34 | PREG_35 | PREG_36 | PREG_37 | PREG_38 | PREG_39 | PREG_40 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 43 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 50 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 51 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 54 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 55 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 57 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 59 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 60 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 61 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 62 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 63 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 64 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 66 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 68 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 69 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 70 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 71 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 72 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 73 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 77 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 78 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 79 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 80 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |

| VARIABLE 2 : CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| SUJETOS | PREG_1 | PREG_2 | PREG_3 | PREG_4 | PREG_5 | PREG_6 | PREG_7 | PREG_8 | PREG_9 | PREG_10 | PREG_11 | PREG_12 | PREG_13 | PREG_14 | PREG_15 | PREG_16 | PREG_17 | PREG_18 | PREG_19 | PREG_20 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 |
| 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 |
| 7 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 9 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 15 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 |
| 16 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 17 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 18 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 21 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 |
| 22 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 23 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 25 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 28 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 29 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 |
| 30 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 31 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 |
| 32 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 33 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 |
| 37 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 38 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 39 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 |

VARIABLE 2 : CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

| SUJETOS | PREG_21 | PREG_22 | PREG_23 | PREG_24 | PREG_25 | PREG_26 | PREG_27 | PREG_28 | PREG_29 | PREG_30 | PREG_31 | PREG_32 | PREG_33 | PREG_34 | PREG_35 | PREG_36 | PREG_37 | PREG_38 | PREG_39 | PREG_40 |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 41 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 48 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 55 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 |
| 56 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 57 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 58 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 61 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 |
| 62 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 63 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 65 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 68 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 69 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 71 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 |
| 73 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 |
| 74 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| 76 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 78 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 |
| 79 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 |



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la Municipalidad
Provincial de Barranca – 2016

Medranojauregui@gmail.com

Maria De Los Angeles Medrano Jauregui

Resumen

La presente investigación tuvo como problema general, determinar la relación entre “Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca- 2016”. El enfoque de la investigación es básica, de método hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo y correlacional, la población estuvo constituida por 100 funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca con una muestra seleccionada de carácter intencional no probabilística conformada por 80 directivos y ejecutivos, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario para la variable 1 y 2, se aplicó una prueba piloto a 30 funcionarios públicos obteniéndose la Alfa de Cronbach igual a 0,852 para la variable 1 Y 0,907 para la variable 2, luego se procesaron los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 20.0 niveles de confiabilidad. Los resultados demuestran que existe relación significativa entre las variables determinadas por el Rho de Spearman 0.746 que significa que existe alta relación positiva entre las variables frente al grado de significación estadística $p < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula. En conclusión existe relación significativa entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Palabras clave: Competitividad y calidad de los servicios públicos

Abstract

The present investigation had as general problem, to determine the relation between "Competitiveness and quality of the public services in the management of the Provincial Municipality of Barranca - 2016". The research focus is basic, from a deductive hypothetical method with a quantitative approach, non-experimental design, type of descriptive and correlational study, the population was constituted by 100 public officials and civil servants of the Provincial Municipality of Barranca with a selected signal Character Intentional non-probabilistic, consisting of 80 executives and public executives of the Provincial Municipality of Barranca for the data collection was applied the technique of the survey whose instrument was the questionnaire for variable 1 and 2, a pilot test was applied to 30 public officials obtaining the Alpha of Cronbach equals 0,852

for variable 1 AND 0, 907 for variable 2, then the SPSS version 20.0 reliability levels were used to process data.

The results show that there is a significant relationship between the variables determined by Spearman's Rho 0.746, which means that there is a high positive relationship between the variables versus the degree of statistical significance $p < 0.05$, thus rejecting the null hypothesis. In conclusion there is a significant relationship between the competitiveness and the quality of the public services of the Provincial Municipality of Barranca 2016.

Keywords: Competitiveness and quality of public services

Introducción

La presente investigación trata acerca de la competitividad en la administración pública y la calidad de los servicios públicos que deben brindar las municipalidades a través de los funcionarios y servidores públicos, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la competitividad y calidad de los servicios públicos en la Gestión Municipal de la Provincia de Barranca – 2016. El desarrollo de la investigación trata de enfocar aspectos relevantes de las variables teniendo en cuenta diversos autores como los antecedentes a nivel nacional e internacional tales como Gobierno de la Provincia de Salta (s/f). *La calidad en los Servicios Públicos*, quien sustenta en el estudio de investigación técnica que la municipalidad como ente rector debe asumir la gestión de calidad total que permita dar a los ciudadanos servicios públicos, los funcionarios deben asumir la calidad en sus prestaciones públicas insertando en sus políticas públicas y generando el mayor conocimiento de sus funcionarios sobre la importancia de las mismas lo que permitirá brindar servicios públicos haciendo uso de la innovación, la tecnología, con agilidad, flexibilidad cubriendo las expectativas de los usuarios – ciudadanos, o como Gadea (2000). *Gestión de la calidad en los servicios públicos, la perspectiva de los ciudadanos clientes usuarios*, la investigación centra su estudio en la calidad aplicada a los servicios públicos. Cita a (Zeithaml, Parasuraman y Berry) para explicar los factores y dimensiones que determinan la calidad de los servicios dentro de ellos está la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía. Estos factores son el resultado de un amplio estudio con los usuarios, incluidos los públicos, siendo la fiabilidad y la capacidad de respuesta el 50% de la calidad percibida por los usuarios según el estudio, también Martínez de Ita (2010).

Sustenta en la propuesta, *Indicadores de competitividad: Una propuesta para su integración en el Municipio de Puebla*, incide que la competitividad es uno de los temas centrales de la agenda en los gobiernos, cuyo motor principal es la competitividad haciendo referencia a la importancia del capital humano y el contexto del avance tecnológico de la información, lo que se sustenta en una de las dimensiones planteadas por la investigación. Hernández y Pérez (2013) en su investigación “Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana” manifiesta que el gobierno local debe mantener una relación estrecha Con lo cual coincide que una adecuada Gestión Municipal, facilita la eficiente cooperación entre los diferentes niveles de las Administraciones Públicas tal capacidad debe reflejarse en un eficiente y continuo y sostenible servicio al ciudadano, resolviendo con rapidez los procesos y trámites administrativos. Así mismo Guerrero (2011) en su investigación “Proceso de planeación en el ámbito municipal: Base para impulsar la competitividad local” presenta una visión competitiva a través de la inversión pública y privada bajo el desarrollo de la conectividad de las comunicaciones - tecnología, la innovación como capacidad de crear bienes y servicios de calidad y la flexibilidad institucional buscar un proceso de planeación para los municipios bajo la orientación y la dinámica y la incorporación de una visión de la competitividad. Finalmente Carbajal (2012) En su tesis “Planeamiento Estratégico del Distrito de San Juan de Lurigancho”, coincide en elaborar una visión que se basa principalmente en convertir al municipio de SJL en un distrito competitivo y moderno, con un alto nivel de seguridad y conservación del medioambiente, apoyado en actividades de (a) responsabilidad social tanto de los funcionarios como de los vecinos.

Revisión de la literatura

La literatura de Pablo (2008). Sustenta en la tesis. *El capital intelectual en la competitividad de las empresas exportadoras del estado de Oaxaca*. Existe una estrecha relación entre el capital humano y la competitividad, teniendo como dimensiones de su estudio a la tecnología como el uso eficiente y creativo, la innovación como enfoque, la flexibilidad en sus actividades y la agilidad como un factor administrativo al servicio del cliente – usuario Con respecto al tratamiento teórico de las variables en estudio. Para Barrera y Artunduaga (2001). En su tesis, *Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Bucaramanga*, cita a la propuesta de Parasuraman, zeithalm y Berry (1985) cuyos autores conciben la calidad de los servicios con diez

dimensiones y posteriormente las reducen a cinco dimensiones en 1988 siendo: empatía, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y tangibilidad, pero para el propósito de la investigación existen un modelo que abarca los aportes de sancho (1999,2007, p. 10-14) Según FUNDE (2013). En su Plan De Competitividad Municipal de Mejicanos 2012 – 2016, bajo el proyecto de USAID para la Competitividad Municipal, señala textualmente: La competitividad se conceptualiza como el proceso de mejora continúa para desarrollar la capacidad de producción, administración, comercialización de productos y servicios de la actividad pública y privada del municipio o región. Para asumir estas responsabilidades, los gobiernos locales, el sector empresarial y las organizaciones sociales construyen acuerdos sobre la visión de futuro que quieren para sus territorios y población. (p.13). En la misma línea el CNC (2016). Consejo Nacional de Competitividad – MEF. *Fundamentos de la competitividad*, en el portal institucional y en la agenda d la competitividad 2014-2018, sustenta que el objetivo final es incrementar la competitividad como medio para generar empleo formal y bienestar en todas las dependencias del estado públicas y privadas para lo cual el aporte de la investigación es muy importante. Para variable de competitividad se trabajó 4 dimensiones como son innovación, tecnología, flexibilidad productiva y agilidad comercial. Con respecto a la innovación la perspectiva de Pablo (2008) sustenta que es la puesta en el mercado de un producto o servicio nuevo o mejorado atendiendo a las demandas de la sociedad; cada vez que se habla de innovación se asocia con temas tecnológicos cuando se utiliza la tecnología como medio para introducir el cambio, pero también puede abarcar ámbitos organizativos y comerciales. (p. 78). Desde la perspectiva de Pablo (2008) la tecnología es un instrumento que potencia y aumenta las oportunidades de los países teniendo como indicadores las maquinarias y los equipos de cómputo. Puedo concluir que en una organización de gobierno la tecnología es imprescindible si queremos tener un buen nivel competitivo. Para la dimensión flexibilidad, Según Castillo. (2006) Describe que como la capacidad de respuesta rápida, eficiente y variada para adaptarse y/o anticiparse a los distintos tipos de cambio que continuamente están afectando a la organizaciones debido a la evaluación de sus circunstancias internas y externas haciendo referencias en las habilidades de la organización y así dar respuesta de forma adecuada y en el momento preciso a los cambios del entorno que puedan afectar significativamente a los resultados en una organización.

La última variable agilidad se sustenta Pablo (2008) que: La agilidad comercial es la capacidad y velocidad de respuesta a los cambios del mercado y la satisfacción del cliente, para lo cual se requiere una respuesta inmediata, a través de la innovación, la conectividad y velocidad de respuesta con el cliente usuario.

Con respecto a la variable calidad de servicios públicos, Barrera y Artunduaga (2001). La calidad de los servicios públicos es un proceso constante del quehacer administrativo que permite adaptarse constantemente a las necesidades de los usuarios, detectando de esta manera problemas en la gestión y buscar soluciones previniendo errores en las áreas funcionales de la organización, lo que facilita un seguimiento de los grupos funcionales (funcionarios y servidores públicos. La variable se trabajó teniendo en cuenta 3 dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Objetivo

Determinar cómo se relaciona la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016.

Metodología

La investigación tiene un enfoque cuantitativo expresado en los resultados producto de la recolección de datos, es básica de nivel descriptivo correlacional, es decir solo describiremos el hecho investigado y la relación que existe entre las dos variables: competitividad y calidad de servicios públicos. La investigación es de tipo no experimental corte transversal y correlacional debido a que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio. La población del estudio está constituida por 100 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca, se aplicó un cuestionario como instrumento a 80 directivos y ejecutivos públicos que laboran en las diferentes áreas administrativas

Resultados

En relación con la hipótesis general, se encuentra que existe un grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.746 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, existe relación significativa entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca.

Discusión

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional entre Competitividad y la calidad de los Servicios Públicos en la Gestión Municipal de la Provincia de Barranca - 2016. En primer lugar, dicho análisis se llevó a cabo el propósito de determinar el nivel de apreciación predominante con respecto a cada una de las variables de estudio. En segundo lugar, detectar la relación que existe entre las dimensiones de la variable Competitividad y la variable Calidad de los Servicios Públicos. En referencia a la hipótesis general, los resultados detectados con la prueba de correlación de Spearman, indican una relación alta significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.746 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, algunos resultados similares son los estudios realizados por FUNDE (2013) en el *Plan De Competitividad Municipal De Mejicanos 2012 – 2016*, coincide que la gestión municipal se encuentra relacionada con la promoción de oportunidades, sus indicador se muestran también una alta relación significativa entre la competitividad y calidad de los servicios públicos para lo cual se monitorea y se hace un seguimiento al Plan de Competitividad Municipal. La innovación y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca, de los cuales el 65% de los encuestados percibieron moderado nivel de la calidad de servicio, así mismo el 15% presentaron alto nivel de calidad de los servicios por lo que presentan nivel muy satisfecho, la tecnología y la calidad de los servicios públicos, de los cuales el 71.3% de los encuestados percibieron moderado nivel de la calidad de servicio, por lo que presentaron satisfacción en la competitividad, así mismo el 15% presentan alto nivel de calidad de los servicios por lo que presentan nivel muy satisfecho. Así mismo Gobierno de la Provincia de Salta (s/f) sustenta en su libro, *Calidad en los Servicios Públicos*, que la municipalidad como una entidad pública en conjunto con sus funcionarios deben asumir la calidad en sus prestaciones públicas, insertando en sus políticas públicas y generando el mayor conocimiento de sus funcionarios sobre la importancia de las mismas lo que permitirá brindar servicios públicos haciendo uso de la innovación, la tecnología, con agilidad, flexibilidad cubriendo las expectativas de los usuarios – ciudadanos. Teniendo como resultado una alta relación significativa. Con respecto a la variable calidad de servicios públicos En cuanto a la variable la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca, de los cuales el 76.3% de los

encuestados percibieron moderado nivel de la calidad de servicio, por lo que presentan satisfacción en la competitividad del servicio, así mismo el 17.5% presentaron alto nivel de calidad de los servicios por lo que presentan nivel muy satisfecho en la competitividad de servicio públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca lo que en relación a la variable competitividad, Desde la perspectiva de Pablo (2008) en su tesis doctoral. *El capital intelectual en la competitividad de las empresas exportadoras del estado de Oaxaca*. Manifiesta que la relevancia que tiene la competitividad en las empresas de cualquier índole sea privada o pública y a nivel país, emana de la competitividad concluye con relación entre el capital humano sean funcionarios o trabajadores públicos y la competitividad, sosteniendo las dimensiones de estudio de acuerdo al modelo de competitividad sistémica de Rene Villarreal (2003) la tecnología como el uso eficiente y creativo, la innovación como enfoque, la flexibilidad productiva en sus actividades y la agilidad comercial como un factor administrativo al servicio de una forma integral e inteligente es significativo en el estudio, teniendo como resultado una alta relación significativa entre sus variables competitividad y recursos humanos (funcionarios públicos) precisando que es necesario una personal calificado en la formación del recurso humano para lograr que toda empresa u organización traspase sus barreras, incluyendo en su estudio de investigación un factor de la competitividad a la eficiencia del gobierno. Respecto la variable calidad de los servicios públicos Para Barrera y Artunduaga (2010). En su tesis, *Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Bucaramanga*, cita a Chías (1995) como es un proceso constante del quehacer administrativo esto permitirá adaptarse contantemente a las necesidades de los usuarios, detectando de esta manera problemas en la gestión y buscar soluciones previniendo errores en las áreas funcionales de la organización, lo que facilita un seguimiento de los grupos funcionales (funcionarios y servidores públicos). Por lo tanto este proceso de acción continua nos lleva a mejora la calidad de los servicios que prestamos a nuestros ciudadanos. Las aproximaciones teóricas ya establecidas por Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985) cuyos autores conciben la calidad de los servicios: fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, analizando la escala SERVQUAL y aplicando la escala SERVPERF citando a Cronin, J y Taylor, S. (1992) y un grado de significancia de las variables en porcentajes del 95% de confianza demostrados en estudios estadísticos que demuestran relación entre las variables calidad y competitividad. Así mismo, AEVAL (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos*, hace referencia a, que:

fiabilidad, capacidad de respuesta, y empatía son indispensables en la gestión para la calidad de los servicios públicos teniendo en cuenta el contexto de cada administración, según los resultados de la investigación son necesarios, que los funcionarios y servidores públicos conozcan cuales son las necesidades del ciudadano para que se mejore la calidad de servicios públicos en cualquier entidad o administración del estado como son los municipios. Para sustentar la agilidad administrativa se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca. Por su parte Torres (2005). En su trabajo de investigación *Diagnóstico de la gestión Municipal: Alternativas para el desarrollo*, desarrollar un análisis de la situación externa e interna de las Municipalidades, se trabajó en el entorno situacional como el nivel de planeamiento y el nivel de implementación de los recursos humanos tanto en cantidad como en calidad, este análisis permite plantear un conjunto de estrategias y recomendaciones que fortalecen la institucionalidad de las municipalidades pudiendo insertar en ellas un nivel de competitividad en sus funcionarios y servidores públicos, teniendo como resultado mejores servicios y calidad de los mismos. También Gadea (2000). *Gestión de la calidad en los servicios públicos, la perspectiva de los ciudadanos clientes usuarios*, la investigación demuestra que la capacidad de respuesta determina por la calidad en un 50% de la calidad percibida por los usuarios según el estudio quiere decir que si el funcionario es ágil administrativamente entonces aporta calidad en los servicios. Se puede sustentar entonces que existe relación significativa entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca. Martínez de Ita (2008) sustenta en su trabajo de investigación *Indicadores de competitividad: Una propuesta para su integración en el Municipio de Puebla*, incide que la competitividad es uno de los temas centrales en la agenda de los gobiernos en sus diferentes niveles, organizacionales, (funcionarios y servidores públicos) etc. Donde exista una estrecha relación entre la competitividad (niveles) y la calidad de los servicios públicos. Por su lado Álvarez (2012) en la revista nacional de administración de su trabajo de investigación. *Hacia la eficiencia de la Gestión Municipal*, los resultados relacionados con los ejes estratégicos de la gestión municipal en Puntarenas se ofrecen sus respectivas recomendaciones para impulsar la competitividad local en beneficio de la localidad siendo uno de los beneficios la calidad de los servicios públicos es decir es significativa la relación así como existe similitud en las conclusiones de la investigación. De acuerdo a los resultados de la competitividad en la dimensión agilidad administrativa de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial

de Barranca, de los cuales el 51.25% de los encuestados perciben moderado nivel de la calidad de servicio, por lo que presentaron satisfacción en la competitividad del servicio en la agilidad administrativa, así mismo el 20% presentaron alto nivel de calidad de los servicios por lo que presentan nivel muy satisfecho en la competitividad, por otro lado Hernández y Pérez (2013) en su investigación *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana* precisa que el gobierno municipal debe mantener una relación estrecha con la comunidad que le demanda servicios, atención, seguridad y mejor calidad de vida, facilitar la eficiente cooperación entre los diferentes niveles de las Administraciones Públicas (funcionarios) tal capacidad debe reflejarse en un eficiente, continuo y sostenible servicio al ciudadano, resolviendo con rapidez los procesos y trámites administrativos así como la creación y manejo de empresas municipales (agilidad) mostrando una efectiva capacidad para captar y aplicar con eficacia los recursos destinados al desarrollo económico local. También es similar a lo que propone Guerrero (2011) en su investigación *Proceso de planeación en el ámbito municipal: Base para impulsar la competitividad local* como resultado tenemos una visión competitiva a través de la inversión pública o privada bajo el desarrollo de la conectividad de las comunicaciones - tecnología, la innovación como capacidad de crear bienes y servicios de calidad y la flexibilidad productiva buscar un proceso de planeación para los municipios bajo la orientación y la dinámica y la incorporación de una visión de la competitividad en un mercado global.

Conclusiones

Se encontró que tanto la hipótesis general (Rho de Spearman 0.746), $p < 0,05$), como en las específicas referidas a innovación (Rho de Spearman 0.454, $p < 0,05$) tecnología (Rho de Spearman 0.488, $p < 0,05$), flexibilidad productiva (Rho de Spearman 0.643, $p < 0,05$) y agilidad comercial (Rho de Spearman 0.611, $p < 0,05$), existe relación significativa en relación a la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016. Si se quiere calidad en los servicios públicos entonces la innovación, tecnología, flexibilidad productiva y agilidad comercial tienen que estar presentes en la gestión municipal a nivel organizacional empezando por los funcionarios.

Referencias

- Álvarez, S. (2012). *Hacia la eficiencia en la gestión municipal*. En la revista nacional de administración. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721299>
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-HaciaLaEficienciaEnLaGestionMunicipal-4721299.pdf>
- Barrera S. y Artunduaga B. (2001). *Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Bucaramanga*. Extraído de: <http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/8399/2/134920.pdf>
- CAD (2004). *Competitividad: Municipalidades Provinciales, Capitales de región*. Extraído de: http://www.ciudadanosaldia.org/images/investigacion_y_publicaciones/informes_cad/InformeCAD_33_Transparencia_Municipios_Provinciales_18Nov04_11hrs.pdf
- Casermeyro, de G (s/f) *La calidad en los servicios públicos*. Argentina. Recuperado de: http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
- FUNDE (2013). *Plan De Competitividad Municipal De Mejicanos 2012 – 2016*. Presentada RTI, bajo el Proyecto de USAID para la Competitividad Municipal. Extraído de <http://www.repo.funde.org/653/> <http://www.repo.funde.org/653/7/PC-MEJICANOS.pdf>
- Devoto, R (2015). *Calidad de servicios percibida en el sector público*. Extraído de: <http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Apuntes-Docentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf>
- Gobierno de la Provincia de Salta (s/f). *La calidad en los Servicios Públicos*. Recuperado de: http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
- Pablo, C. (2008). El capital intelectual en la competitividad de las empresas exportadoras del estado de Oaxaca. Recuperado de: www.eumed.net/tesis/2008/kapc/file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/45-180-1-PB.pdf
- Porter, M. (1991). *La ventaja competitiva de las naciones*, Buenos Aires, ED. Vergara.
- Parasuraman A. , Zeithaml V. y Berry L. (1988) SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*.
- Villareal, R. (2003). *La Empresa Competitiva Sustentable en la era del Capital Intelectual*. México. Editorial McGraw Hill.

Anexo 7

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPETITIVIDAD

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ₁ | | Relevancia ₂ | | Claridad ₃ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: LA INNOVACIÓN | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿Usted en su trabajo aplica diseños de gestión relacionado al desarrollo de programas locales? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿En las actividades que usted realiza se ejecutan tareas de investigación y desarrollo para cumplir las metas de trabajo a corto plazo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Las actividades que realiza cumplen metas de acuerdo a lo programado? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Cree usted que se aplica una distribución adecuada de los gastos públicos en actividades que benefician a los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿Cree que los clientes están satisfechos con la atención y distribución de los recursos municipales? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 2: LA TECNOLOGÍA | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | ¿La maquinaria destinada a realizar obras públicas es la adecuada? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Cree usted que se utilizan adecuadamente y oportunamente la maquinaria disponible en el municipio? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Cree usted que desarrolla un trabajo rápido y eficiente utilizando un equipo de cómputo con software adecuados? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Desarrolla sus actividades con ayuda de software de nueva generación? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ¿Usted utiliza el portal virtual de la municipalidad para brindar información y respuestas a los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 3: LA FLEXIBILIDAD PRODUCTIVA | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | ¿En sus actividades se implementan proyectos que regulan la distribución de tareas adecuadas a las nuevas necesidades de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ¿Se diseñan y coordinan estrategias empresariales productivas insertadas en la Agenda de Competitividad 2014-2018? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | ¿Se realizan estudios de mercado para crear empresas municipales en el distrito? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | ¿Considera usted que se trabaja en la municipalidad con el fin de expandir los servicios de la población menos atendida? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | ¿Se han aplicado estudios y encuestas referidas al nivel de competitividad con relación a otros municipios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 4: AGILIDAD COMERCIAL | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | ¿Se atienden las necesidades de los ciudadanos, así no se encuentran programadas en el presupuesto anual? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | ¿Se realizan actividades productivas empresariales para generar mayor productividad en la gestión municipal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | ¿Se aplican estrategias para dar una respuesta inmediata a los trámites que realizan los ciudadanos en la municipalidad por ejemplo: licencias de funcionamiento y zonificación de predios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | ¿Considera que se brinda una adecuada atención a los ciudadanos sin caer en la burocracia municipal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | ¿Se utiliza mecanismos de gestión para la entrega a tiempo y la sostenibilidad de las obras públicas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

.....
Mónica C. Quiñones Montenegro
 Mg. EDUCACIÓN - UCV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ₁ | | Relevancia ₂ | | Claridad ₃ | | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|--|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | ¿Las obras y servicios públicos que realiza el municipio cubren las necesidades y prioridades de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Considera que las obras y servicios públicos al servicio de los ciudadanos se relacionan con el presupuesto participativo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Considera que se orienta al ciudadano adecuadamente en el área de reclamos y quejas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Se desarrollan y organizan estrategias de gestión en relación a la calidad de servicios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿Se cumplen con todas las actividades prevista en los programas de acción social? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 6 | ¿Se cumple con los estándares de atención priorizada a los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Aplica métodos o estrategias empresariales para mejorar la atención a los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Cree usted que se le da respuesta en corto plazo a los trámites por mesa de partes? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Considera que los servicios que brinda la municipalidad están dentro de los estándares de calidad? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ¿Los proyectos y obras públicas ejecutados en la gestión municipal son de calidad y sostenibles en el tiempo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ¿En su trabajo se promueven círculos de calidad para mejorar la atención a las necesidades del usuario? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 3: EMPATIA | | | | | | | | |
| 12 | ¿Cree usted que la gestión municipal cumple con las expectativas de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | ¿En la municipalidad se trabaja con plataformas de atención priorizadas a reclamos y peticiones de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | ¿Usted aplica estrategias empresariales para satisfacer las necesidades de los ciudadanos con respecto a los horarios de atención? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | ¿Se han realizado encuestas y entrevistas para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos en su área de trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | ¿Se aplican estrategias empresariales de marketing para lograr la satisfacción de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | ¿Las obras y servicios públicos que brinda la municipalidad cumplen con las expectativas de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | ¿En su trabajo usted aplica la cortesía y amabilidad hacia el ciudadano de manera eficiente? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | ¿Usted trabaja de acuerdo a los niveles de satisfacción de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | Mónica C. Quiñones Montero Mg. EDUCACION - UCV |
| 20 | ¿Los ciudadanos presentan reclamos por mesa de partes sobre las obras y servicios que brinda el municipio? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

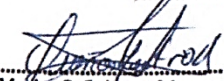
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gestión en administración DNI: 44081801

Especialidad del validador: Magister

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22/12/16

Mónica C. Quiones Montero
Mg. EDUCACION - UCV

Quiones Montero Mónica
Mg/Dr: DNI: 44081801

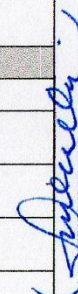
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPETITIVIDAD

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ₁ | | Relevancia ₂ | | Claridad ₃ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: LA INNOVACIÓN | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿Usted en su trabajo aplica diseños de gestión relacionado al desarrollo de programas locales? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿En las actividades que usted realiza se ejecutan tareas de investigación y desarrollo para cumplir las metas de trabajo a corto plazo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Las actividades que realiza cumplen metas de acuerdo a lo programado? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Cree usted que se aplica una distribución adecuada de los gastos públicos en actividades que benefician a los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿Cree que los clientes están satisfechos con la atención y distribución de los recursos municipales? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 2: LA TECNOLOGÍA | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | ¿La maquinaria destinada a realizar obras públicas es adecuada según el plan de acondicionamiento territorial? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Cree usted que se utilizan adecuadamente y oportunamente la maquinaria disponible en el municipio? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Cree usted que desarrolla un trabajo rápido y eficiente utilizando un equipo de cómputo con software adecuados? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Desarrolla sus actividades con ayuda de software de nueva generación? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ¿Usted utiliza el portal virtual de la municipalidad para brindar información y respuestas a los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 3: LA FLEXIBILIDAD PRODUCTIVA | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | ¿En sus actividades se implementan proyectos que regulan la distribución de tareas adecuadas a las nuevas necesidades de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ¿Se diseñan y coordinan estrategias empresariales productivas insertadas en la Agenda de Competitividad 2014-2018? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | ¿Se realizan estudios de mercado para crear empresas municipales en el distrito? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | ¿Considera usted que se trabaja en la municipalidad con el fin de expandir los servicios de la población menos atendida? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | ¿Se han aplicado estudios y encuestas referidas al nivel de competitividad con relación a otros municipios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 4: AGILIDAD COMERCIAL | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | ¿Se atienden las necesidades de los ciudadanos, así no se encuentran programadas en el presupuesto anual? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | ¿Se realizan actividades productivas empresariales para generar mayor productividad en la gestión municipal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | ¿Se aplican estrategias para dar una respuesta inmediata a los trámites que realizan los ciudadanos en la municipalidad por ejemplo: licencias de funcionamiento y zonificación de predios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | ¿Considera que se brinda una adecuada atención a los ciudadanos sin caer en la burocracia municipal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | ¿Se utiliza mecanismos de gestión para la entrega a tiempo y la sostenibilidad de las obras públicas? | | | | | | | |

Subscrita

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ₁ | | Relevancia ₂ | | Claridad ₃ | | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿Las obras y servicios públicos que realiza el municipio cubren las necesidades y prioridades de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Considera que las obras y servicios públicos al servicio de los ciudadanos se relacionan con el presupuesto participativo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Considera que se orienta al ciudadano adecuadamente en el área de reclamos y quejas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Se desarrollan y organizan estrategias de gestión en relación a la calidad de servicios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿Se cumplen con todas las actividades prevista en los programas de acción social? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | ¿Se cumple con los estándares de atención priorizada a los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Aplica métodos o estrategias empresariales para mejorar la atención a los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Cree usted que se le da respuesta en corto plazo a los trámites por mesa de partes? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Considera que los servicios que brinda la municipalidad están dentro de los estándares de calidad? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ¿Los proyectos y obras públicas ejecutados en la gestión municipal son de calidad y sostenibles en el tiempo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ¿En su trabajo se promueven círculos de calidad para mejorar la atención a las necesidades del usuario? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 3: EMPATIA | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 12 | ¿Cree usted que la gestión municipal cumple con las expectativas de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | ¿En la municipalidad se trabaja con plataformas de atención priorizadas a reclamos y peticiones de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | ¿Usted aplica estrategias empresariales para satisfacer las necesidades de los ciudadanos con respecto a los horarios de atención? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | ¿Se han realizado encuestas y entrevistas para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos en su área de trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | ¿Se aplican estrategias empresariales de marketing para lograr la satisfacción de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | ¿Las obras y servicios públicos que brinda la municipalidad cumplen con las expectativas de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | ¿En su trabajo usted aplica la cortesía y amabilidad hacia el ciudadano de manera eficiente? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | ¿Usted trabaja de acuerdo a los niveles de satisfacción de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | ¿Los ciudadanos presentan reclamos por mesa de partes sobre las obras y servicios que brinda el municipio? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/ Mg: Filomeno Zubieta Núñez DNI: 08297009

Especialidad del validador: Docente Investigador - U.N.F.S.C.

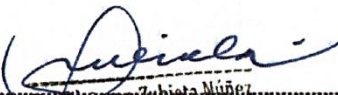
27.12.2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Mg/Dr: Dr. Filomeno Zubieta Núñez
Docente - Historiador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPETITIVIDAD

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ₁ | | Relevancia ₂ | | Claridad ₃ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: LA INNOVACIÓN | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿Usted en su trabajo aplica diseños de gestión relacionado al desarrollo de programas locales? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿En las actividades que usted realiza se ejecutan tareas de investigación y desarrollo para cumplir las metas de trabajo a corto plazo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Las actividades que realiza cumplen metas de acuerdo a lo programado? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Cree usted que se aplica una distribución adecuada de los gastos públicos en actividades que benefician a los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿Cree que los clientes están satisfechos con la atención y distribución de los recursos municipales? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 2: LA TECNOLOGÍA | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | ¿La maquinaria destinada a realizar obras públicas es adecuada según el plan de acondicionamiento territorial? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Cree usted que se utilizan adecuadamente y oportunamente la maquinaria disponible en el municipio? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Cree usted que desarrolla un trabajo rápido y eficiente utilizando un equipo de cómputo con software adecuados? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Desarrolla sus actividades con ayuda de software de nueva generación? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ¿Usted utiliza el portal virtual de la municipalidad para brindar información y respuestas a los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 3: LA FLEXIBILIDAD PRODUCTIVA | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | ¿En sus actividades se implementan proyectos que regulan la distribución de tareas adecuadas a las nuevas necesidades de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ¿Se diseñan y coordinan estrategias empresariales productivas insertadas en la Agenda de Competitividad 2014-2018? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | ¿Se realizan estudios de mercado para crear empresas municipales en el distrito? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | ¿Considera usted que se trabaja en la municipalidad con el fin de expandir los servicios de la población menos atendida? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | ¿Se han aplicado estudios y encuestas referidas al nivel de competitividad con relación a otros municipios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 4: AGILIDAD COMERCIAL | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | ¿Se atienden las necesidades de los ciudadanos, así no se encuentran programadas en el presupuesto anual? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | ¿Se realizan actividades productivas empresariales para generar mayor productividad en la gestión municipal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | ¿Se aplican estrategias para dar una respuesta inmediata a los trámites que realizan los ciudadanos en la municipalidad por ejemplo: licencias de funcionamiento y zonificación de predios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | ¿Considera que se brinda una adecuada atención a los ciudadanos sin caer en la burocracia municipal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | ¿Se utiliza mecanismos de gestión para la entrega a tiempo y la sostenibilidad de las obras públicas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ₁ | | Relevancia ₂ | | Claridad ₃ | | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | ¿Las obras y servicios públicos que realiza el municipio cubren las necesidades y prioridades de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Considera que las obras y servicios públicos al servicio de los ciudadanos se relacionan con el presupuesto participativo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Considera que se orienta al ciudadano adecuadamente en el área de reclamos y quejas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Se desarrollan y organizan estrategias de gestión en relación a la calidad de servicios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿Se cumplen con todas las actividades prevista en los programas de acción social? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 6 | ¿Se cumple con los estándares de atención priorizada a los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Aplica métodos o estrategias empresariales para mejorar la atención a los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Cree usted que se le da respuesta en corto plazo a los trámites por mesa de partes? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Considera que los servicios que brinda la municipalidad están dentro de los estándares de calidad? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ¿Los proyectos y obras públicas ejecutados en la gestión municipal son de calidad y sostenibles en el tiempo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ¿En su trabajo se promueven círculos de calidad para mejorar la atención a las necesidades del usuario? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 3: EMPATIA | | | | | | | | |
| 12 | ¿Cree usted que la gestión municipal cumple con las expectativas de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | ¿En la municipalidad se trabaja con plataformas de atención priorizadas a reclamos y peticiones de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | ¿Usted aplica estrategias empresariales para satisfacer las necesidades de los ciudadanos con respecto a los horarios de atención? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | ¿Se han realizado encuestas y entrevistas para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos en su área de trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | ¿Se aplican estrategias empresariales de marketing para lograr la satisfacción de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | ¿Las obras y servicios públicos que brinda la municipalidad cumplen con las expectativas de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | ¿En su trabajo usted aplica la cortesía y amabilidad hacia el ciudadano de manera eficiente? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | ¿Usted trabaja de acuerdo a los niveles de satisfacción de los ciudadanos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | ¿Los ciudadanos presentan reclamos por mesa de partes sobre las obras y servicios que brinda el municipio? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

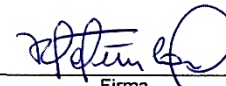
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Quispe Atencón José Víctor DNI: 08560838

Especialidad del validador: Dr. en Administración de la Educación

_____ de _____ del 2016

- ¹Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma

Especialidad: