



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Apreciación de los Ciudadanos sobre la Gestión Municipal en el
Distrito de San José – Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Puecas Fiestas, Roberto Carlos (orcid.org/0009-0006-8358-6757)

ASESORES:

Mg. Flores Ledesma, Katia Ninozca (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

Mg. Fabian Rojas, Lenin Enrique (orcid.org/0000-0003-1949-6352)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por permitirme seguirme formando profesionalmente, y guiarme en la vida cotidiana y a pesar de las circunstancias siempre bendecirme a mí y toda mi familia.

A mis padres y hermanos, por ser quienes han sido mi soporte durante este proceso de formación académica y con quienes aprendo algo nuevo día a día.

A mis sobrinos, a quienes les deseo que se sigan superándose y esforzándose en sus estudios, porque sus estudios les ayudara en su formación personal y profesional.

Agradecimiento

A Dios por permitir contemplar el día a día, sobre todo darme la fortaleza y sabiduría para hacer posible esta investigación.

A mis padres, hermanos y sobrinos, por ser quienes me motivan e inspiran a seguir adelante en el desarrollo de la presente investigación.

A mis asesores, Mg. Katia Ninozca Flores Ledesma y Mg Lenin Enrique Fabián Rojas, quienes desde un inicio me brindaron el apoyo incondicional y sobre incentivándome a la conclusión de esta investigación.

A todas las personas que han contribuido durante el proceso de desarrollo y conclusión del presente trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES LEDESMA KATIA NINOZCA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Apreciación de los ciudadanos sobre la gestión municipal en el distrito de San José - Lambayeque", cuyo autor es PUESCAS FIESTAS ROBERTO CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES LEDESMA KATIA NINOZCA DNI: 20022551 ORCID: 0000-0002-9088-5820	Firmado electrónicamente por: KFLORESL1 el 31- 08-2023 16:48:10

Código documento Trilce: TRI - 0650503



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PUESCAS FIESTAS ROBERTO CARLOS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Apreciación de los ciudadanos sobre la gestión municipal en el distrito de San José - Lambayeque", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ROBERTO CARLOS PUESCAS FIESTAS DNI: 47055925 ORCID: 0009-0006-8358-6757	Firmado electrónicamente por: RPUESCASF el 30-08- 2023 13:43:43

Código documento Trilce: TRI - 0650424

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos y figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y Diseño de investigación	10
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	11
3.3. Escenario de estudio	11
3.4. Participantes.....	11
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.6. Procedimiento	14
3.7. Rigor científico	14
3.8. Método de análisis de la información	15
3.9. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	16
V. CONCLUSIONES.....	24
VI. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Categoría y subcategoría.11
Tabla 2: De los participantes.	12

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: Subcategoría Gestión Municipal	16
Figura 2. Subcategoría Servicios Públicos	18
Figura 3: Diagrama de Sankey	20

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo conocer y explicar la apreciación de los ciudadanos sobre la Gestión Municipal del Distrito de San José, Provincia y Departamento de Lambayeque.

La investigación fue de tipo básica con enfoque cualitativo. El método utilizado fue el diseño fenomenológico – hermenéutico. En el recojo de datos se empleó la técnica de entrevista y observación participante y se aplicó como instrumento la guía de entrevista semi estructurada y el diario de campo.

El resultado permitió evidenciar un aporte desde la experiencia de los funcionarios, servidores y ciudadanos, quienes propusieron la reingeniería del ámbito administrativo de la gestión municipal a fin de mejorar la calidad de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de San José.

En ese sentido, se concluyó que las apreciaciones de los ciudadanos sobre la gestión municipal en el distrito de San José, provincia y departamento de Lambayeque, que para los informantes la gestión municipal se encuentra concatenada con las acciones administrativas, siendo que ello genera servicios públicos suficientes, eficaces y efectivos, debido a que la omisión de acciones genera perjuicio en el desarrollo local.

Palabras clave: Gestión, gobierno municipal, administración local.

ABSTRACT

The objective of this research was to know and explain the citizens' appreciation of the Municipal Management of the District of San José, province and department of Lambayeque.

The research was of a basic type with a qualitative approach. The method used was the phenomenological-hermeneutic design. In the data collection, the interview and participant observation technique was used and the semi-structured interview guide and the field diary were applied as instruments.

The results showed a contribution from the experience of officials, servants and citizens, who proposed the reengineering of the administrative area of municipal management in order to improve the quality of public services provided by the District Municipality of San José.

In this sense, it was concluded that the citizens' appreciations on municipal management in the district of San José, province and department of Lambayeque, that for the informants municipal management is linked to administrative actions, being that this generates sufficient, efficient and effective public services, due to the fact that the omission of actions generates prejudice in local development.

Keywords: Management, municipal government, local administration.

I. INTRODUCCIÓN

Los gobiernos a nivel local están facultados y obligados a optimizar los recursos que otorga el gobierno nacional en beneficio de ejecución y mejora de los bienes que brinda el Estado, así como la implementación de servicios de calidad a favor de los ciudadanos.

A nivel Internacional en Rusia, Kabanova y Vetrova (2018) señalaron que la orientación del estado es cubrir las demandas locales, además de incentivar la participación activa en la política estatal y organizacional de servicios gubernamentales estatal y local, durante el transcurso de la prestación de servicios del gobierno estatal y local, el gobierno es consciente del desarrollo de vínculos de retroinformación a los pobladores referente a la utilización de nuevas formas de servicios públicos. La tarea principal de crear todo el sistema de servicios estatales es crear un formato de servicio estatal moderno que brinde comodidad a los ciudadanos. En el marco de la reorganización de la administración de los gobiernos estatales y locales, siendo prioridad la mejora en la calidad vital de los ciudadanos y reducción trámites innecesarios en las diferentes áreas públicas, que afectan en un porcentaje considerable las relaciones públicas y servicios prestados por instituciones gubernamentales estatales y locales a personas físicas o jurídicas.

En Argentina, Arraiza (2019), referente a la gestión municipal, señaló que tiene como fin contribuir con las herramientas adecuadas, que permitirán restituir la gestión local, en beneficio de la ciudadanía; dentro de los márgenes político-institucional, con la finalidad de lograr el bien común, sociedad segura, equitativa y próspera, logrando impactar positivamente en el desarrollo no solo local, sino también nacional.

A nivel Nacional, Espino (2019), señaló que el Perú carece de políticas y sistemas idóneos para realizar la planificación, ejecución y seguimiento de los servicios de la gestión municipal en aras de beneficiar a la población acorde con la visión compartida del futuro, bajo la premisa de armonización entre el

Estado y ciudadanía, es decir, no existe sistema que tenga como iniciativa la continuidad de la ejecución de los servicios por parte del Estado, a través de los diferentes niveles de gobierno, omitiendo la proyección del cumplimiento de metas a largo plazo, debido a la inexistencia de políticas públicas pertinentes, consecuentemente, la inexistencia de una entidad, con funciones de organismos rector que tenga no solo el liderazgo, sino las facultades del planeamiento, a fin de consolidar el progreso y desarrollo integral del Perú.

Escobedo (2016), advirtió que los componentes resaltantes de la competitividad en el desarrollo financiero local, son la institucionalidad y el soporte físico; agregando como componente emergente, el compromiso social, factores presentes en el distrito de Chetilla, pero resultan ser carentes y deficientes, sin embargo, piensa de manera optimista en la formación de un buen proyecto de turismo rural local, que tiene ser respaldado por la parte pública “gobernantes” y aceptada por la población, a fin de que sea un modelo económico a nivel nacional.

Malca (2017), señaló que se aprecian insuficiencias en las gestiones municipalidades ubicados en la parte norte del Perú, evidenciándose en sus procesos deficiente comunicación y carencia de política gubernamental, pues dentro de sus gestiones se han identificado tendencias históricas y lejanas a la concepción actual de gestión municipal.

En función a la problemática expuesta, y siendo conveniente la contribución en la mejora de la gestión municipal del distrito de San José-Lambayeque, se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la apreciación de los ciudadanos sobre la gestión municipal en el distrito de San José- Lambayeque?; y como problema específico: ¿Cuál es la apreciación de los ciudadanos sobre los servicios públicos de la Gestión Municipal en el distrito de San José- Lambayeque?

Radicando la justificación e importancia del presente trabajo investigativo que sea de utilidad para futuras investigaciones con la finalidad de fortificar los

conceptos de gestión municipal. Tuvo como justificación práctica, que su aplicación permitió mejorar y analizar la gestión municipal, optimizándose los procesos, y formular proyectos de actualización de los documentos de gestión; asimismo, tuvo justificación social en mérito que las apreciaciones vertidas por los participantes nos permitió identificar necesidades y requerimientos de la población para el mejoramiento de los servicios municipales, coadyuvando en elaboración de un plan óptimo organizacional y administrativo, a efectos de lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales planteados y que estos se realicen de manera eficaz, pero sobre todo eficiente en aras de beneficiar a los pobladores del Distrito de San José- Lambayeque.

Por lo expuesto, se tuvo como objetivo general: Conocer y explicar la apreciación de los ciudadanos sobre la Gestión Municipal en el distrito de San José-Lambayeque; y como objetivo específico, se planteó: Conocer la apreciación de los ciudadanos sobre los Servicios Públicos atendidos por la gestión municipal en el distrito de San José- Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito Nacional, Valles (2019), en su investigación concluyó que existe correlación entre las variables instrumentales de gestión institucional y municipal en el distrito de Yambrasbamba- Bongará- Amazonas.

A nivel local, la Municipalidad de San José, generó preocupación, dado que presentó deficiencias en su ámbito administrativo, debido a la existencia de desactualización en los documentos de gestión, que tienen vigencia desde el año 2011, desconociéndose el avance progresivo y escasez de incorporación de cambios en su estructura organizacional, a fin de lograr las mejoras en sus niveles jerárquicos de la institución; así como la nula implementación de las novedades tecnológicas de gestión y dirección administrativa, cuya implementación permitiría una participación dinámica en los procesos de gestión de los ciudadanos.

No dejando de lado, la falta de compromiso de las gobernantes, funcionarios y personal administrativo, debido a la omisión de actualización de los normas y directivas internas del gobierno local; acciones y omisiones que generan deficiencias en la gestión municipal referente al cumplimiento de las metas y mejoras en brindar servicios públicos de calidad; los cuales en algunas oportunidades resultan insuficientes en la satisfacción de problemas que aquejan a la población.

De este mismo modo, Quevedo (2020), en su investigación concluyó que la estructuración municipal está concatenada de forma positiva y significativa en relación a los servicios públicos de calidad que brinda la gestión del distrito de Morales.

Así también, Suarez (2022), en su investigación, concluyó que concurre una relación de reciprocidad demostrativa entre la calidad del servicio que ofrece la DEMUNA con la gestión municipal de Pichanaqui-Chanchamayo-Junín.

Asimismo, Padilla (2022) en su investigación concluyó que de acuerdo a la apreciación de los informantes refirieron la inexistencia de vínculo entre la gestión municipal y los proyectos de inversión pública de calidad en el distrito de Banda de Shilcayo.

Por su parte, Farro (2022), en su investigación concluyó que no existe conexidad entre planeamiento estratégico y gestión municipal del distrito de Namballe, según percepción de los servidores municipales de dicha localidad.

Además, Montes (2022) en su investigación concluyó que la gestión local se vincula significativamente con la inversión pública en la municipalidad de Santa Eulalia.

En el ámbito internacional, en Colombia, Triana (2018), en su investigación concluyó que los gobiernos locales no deben ser vistos como entidades aisladas o como organización política – administrativa inmovilizada; dado que son entidades gubernamentales que generar aportes en el crecimiento económico del país.

Asimismo, en España, Montserrat (2021), señaló que con la propagación de la COVID-19, se advirtió deficiencias en la gestión de los servicios residenciales para adultos mayores, presentando índices elevados de precarización laboral e insuficiente control de la Administración Pública a fin de hacer prevalecer la atención de calidad sobre todo por la declaratoria de emergencia sanitaria.

Así también, Toro et al. (2020), en su investigación concluyeron que la implementación de un gobierno digital a nivel mundial contribuye en el acercamiento de la relación Ciudadano-Estado, dado que genera indicios de transparencia y mejora de los servicios.

Por su lado, en Palestina, Kharroub y Mansour (2019), en su investigación concluyeron que la existencia de una planificación estructural, va obtener una correlación e impacto positivo en la optimización de los servicios orientados a la mejora de la ciudadanía, generando satisfacción de los ciudadanos en la disposición del servicio prestado por el municipio de Yenín.

En Ecuador, Arcentales y Gamboa (2019), en su investigación concluyeron que la aplicación intensiva de las TIC, permitió incrementar los índices de participación ciudadanía y transparencia de los servicios en la administración pública, iniciándose una nueva forma gubernamental.

Así también, Chancusig (2022), en su investigación concluyó que los sectores de producción y estrategia obtuvieron la mayoría de recursos de parte del Estado; sin embargo, pese a tener el sector de producción un presupuesto mayor no se evidencia un efecto de crecimiento positivo a nivel nacional.

En Ucrania, Novachenko et al. (2020), en su investigación señalaron que con la evolución digital activa de la administración pública en Ucrania, se logra el desarrollo del apoyo institucional; la creación de portales analíticos para garantizar el control público; el nivel de responsabilidad, rendición de cuentas de la actividad y transparencia de los funcionarios; la puesta en marcha de proyectos de administración electrónica; el cambio de filosofía en el desarrollo de los servicios electrónicos.

En Grecia, Bournaris (2020), en su investigación afirmaron que los índices de satisfacción por parte de los usuarios servicios de administración electrónica son elevados, pero que aún deben tomarse medidas para mejorar los servicios de administración electrónica agrícola prestados.

En México, Castillo (2021), concluyó que el gobierno de Huaquechula carece de capacidad para su operación de manera eficaz y eficiente, por lo tanto, presenta limitación en la contribución al desarrollo local de los habitantes del gobierno, así como la deficiente satisfacción de las demandas de la

población. Asimismo, inobservan acciones en aras de mejorar la operatividad del gobierno municipal.

En Maghreb, Esselimani et al. (2021), en su investigación señalaron que la administración electrónica afecta positivamente a la democracia participativa directamente y también indirectamente a través del aumento del control en los actos de corrupción, la transparencia pública en la rendición de cuentas.

En Suiza, Ravšelj et al. (2022), en su investigación realizó un examen exhaustivo y en profundidad de la investigación sobre Gobernanza de la Era Digital, concluyeron que los resultados revelan que avanzado desde los servicios públicos convencionales hasta los servicios electrónicos orientados al ciudadano mediante la inclusión de la participación ciudadana y, más recientemente, incluso hasta los servicios inteligentes mediante facilitación de tecnologías emergentes y disruptivas.

Por otro lado, Álvarez y Delgado (2022), concluyeron que la gestión municipal es deficiente en Europa, África y Asia, por lo que, las gobernantes, funcionarios y servidores municipales deben tener en cuenta la existencia de diversas metodologías para la optimización de desarrollo organizacional.

En relación al fundamento teórico de la Sub- categoría Gestión Municipal, Críales (2019), refirió que la gestión municipal busca conseguir el desarrollo local, ejecutando políticas municipales encaminadas al perfeccionamiento del talento humano, producción de servicios, infraestructura y bienes que satisfagan las deficiencias que aquejan a la población, logrando su progreso; usando los representantes del gobierno local los recursos de financiamiento, gestión de talento, tecnológico y materia prima con responsabilidad y eficiencia, a fin de ser aprovechado en la solución de problemas que surgen como demandas sociales y necesidades ciudadanas.

Asimismo, Álvarez y Delgado (2022), sostuvieron en cuanto a la gestión municipal, que la misma es una institución ubicada en la base del escalón perteneciente al área administrativa, dado que tiene como fin encaminar y

orientar el presupuesto público designado eficazmente para el cumplimiento de los servicios públicos que proporciona como entidad, priorizando y promoviendo la gestación de obras a favor de los ciudadanos.

Molina et al. (2016), refirieron que la gestión municipal no debe ser exclusivamente entidad como una simple actividad del gobierno, por lo contrario, debe resaltar como una acción de tenacidad para la administración de los ingresos disponibles, a pesar de la existencia de inconvenientes como la falta de preparación de los gestores, deficiente cobertura tecnológica e indiferencia de los ciudadanos.

Por lo que, la Gestión Municipal es el conjunto de acciones mediante las cuales los municipios buscan lograr su visión y misión, influyendo la formación del potencial humano o de los servidores, quienes tienen la obligación de estar en constante capacitación sobre las políticas públicas, logrando mejorar el desenvolvimiento del personal en las labores que realiza.

Respecto al fundamento teórico de la Sub- Categoría de Servicios Públicos, Ventura y Reyna (2019), señalaron que son actividades realizadas por órganos o instituciones públicas, que tiene como objetivo satisfacer de manera regular y permanente las necesidades de una determinada categoría de interés general; además, refirieron que estos servicios se enfocan en la obtención de bienes encaminadas a fines generales, que incentiven la satisfacción de la sociedad no sólo en el rubro económico, sino que se vea reflejado en el crecimiento social, impulsando el desarrollo económico local y nacional.

Asimismo, Cordero (2011), señaló que los servicios públicos, deben ser considerada parte visible de la gestión municipal, que es la encargada de atender las necesidades colectivas, es decir, es la actividad común y continua de la gestión municipal de prestar servicios para satisfacer las problemáticas básicas que aqueja a la población.

Tornos (2016), refirió que los servicios públicos locales son actividades administrativas realizadas por los municipios dentro del marco de sus funciones con el objetivo de velar por las necesidades individuales, pero con enfoque a relevancia colectiva, acciones que se desarrollan de manera regular y sistemática, a fin de concretizar la relación administrado- servidor, debiendo garantizarse la satisfacción de las necesidades colectivas.

En tal sentido, le corresponde al gobierno local municipal no solo la conservación y preservación de la comunidad, sino que además de garantizar los intereses públicos colectivos, enfocándose en el progreso y perfección de los servicios que brinda a favor de los pobladores de su jurisdicción, pudiendo optar entre su gestión directa o indirecta.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica, porque buscó conseguir conocimientos sobre la realidad de la gestión municipal de San José; dado que dicha investigación, se presenta cuando se realizan trabajos experimentales o teóricos, para obtener nuevas concepciones sobre la fundamentación fenomenológica y observación. (CONCYTEC, 2020)

El enfoque de investigación fue cualitativo porque se buscó conocer las apreciaciones de los ciudadanos respecto a la gestión municipal, en ese sentido, Escudero y Cortez (2018), afirmaron que este tipo de investigación presenta procedimientos sistemáticos indagatorios, técnicas especializadas para la recolección de datos relacionados al pensamiento y sentimiento de las personas. Además, se caracteriza por la interpretación de determinados grupos sociales, quienes participaron activamente en el proceso investigativo, con la finalidad de indagar y conocer la realidad natural de la comunidad.

Asimismo, el diseño fue fenomenológico- hermenéutico. Respecto a ello, Aguiar (2021), refirió que este diseño consiste en el estudio de la realidad existente con estructura particular, es por ello, que estudia los fenómenos tal y como han sido experimentados.

El diseño de investigación metodológica utilizado fue el estudio de caso, porque se centró en el estudio del fenómeno social referido a la gestión municipal de San José-Lambayeque, lo cual permitió obtener las apreciaciones de los diversos participantes involucrados en dicha problemática. Al respecto, Ugarte et al. (2021), refirieron es un método de investigación cualitativa, que permitió realizar un estudio profundo y holístico de un fenómeno social.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Se tuvo como categoría a la Gestión Pública y como subcategoría: Gestión Municipal y Servicios Públicos.

Tabla 1.

Categoría y Subcategoría

<i>CATEGORÍA</i>	<i>SUBCATEGORÍA</i>
<i>Gestión Pública</i>	Gestión Municipal
	Servicios Públicos

Fuente: Elaboración propia

3.3. Escenario de estudio

Para la elección del escenario, se tuvo en cuenta que Schettini y Cortazzo, (2020), afirmaron que el escenario de estudio es el contexto físico-social en el que se realiza la investigación, siendo importante describir el entorno con precisión, ya que los resultados e interpretación pueden depender en gran medida de él; por lo que, el escenario de estudio fue la Municipalidad Distrital de San José-Lambayeque.

La Municipalidad en mención se encuentra ubicada en la provincia y departamento de Lambayeque, ubicándose como distrito perteneciente al circuito de playas del departamento.

3.4. Participantes

En cuanto a los participantes, Schttini y Cortazzo, (2020), señalaron que fueron aquellos informantes con antecedentes conocidos quienes brindaron información importante y esclarecedora sobre el entorno social en el que operan.

Los criterios de inclusión considerados para la selección de los participantes fueron:

- Ser funcionario, trabajador y/o ciudadano que conozca la realidad problemática y el estado situacional de la gestión municipal.
- Ser mayor de edad.
- Tener algún tipo de vínculo con la Municipalidad.
- Ser varón o mujer.

Los participantes fueron habitantes del lugar, involucrados en algún proceso de Gestión Municipal en el ámbito de estudio, cuyas opiniones resultaron adecuadas para la investigación.

Estos participantes describieron sus percepciones sobre la gestión municipal del distrito de San José.

En cuanto a la Participación, se refiere a la observación realizada por una persona o grupo, quienes asumen un rol específico y protagónico, es decir, es requisito que para ser considerado una persona participante debes de observar a corta distancia donde se realizó la investigación o en su defecto sean actores directo de la acción que se realiza en la gestión municipal.

Por lo que, en la siguiente tabla se detallan los datos de los entrevistados:

Tabla 2.

Datos de los entrevistados

Entrevistado	Condición	Formación académica
1	Ciudadano	Licenciada
2	Ciudadano	Bachiller
3	Ciudadano	Técnico
4	Ciudadano	Estudiante Superior
5	Funcionario	Abogada

6	Funcionario	Ingeniero
7	Funcionario	Economista
8	Servidor Público	Licenciado
9	Servidor Público	Técnico
10	Servidor Público	Licenciada

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó las técnicas de entrevista y observación participante, pues con ambas se podrá adquirir las apreciaciones de los participantes sobre la gestión municipal, específicamente en la Municipalidad de San José. Respecto a la técnica de la entrevista, Arias y Covinos (2021), señalaron que, con la entrevista a profundidad se logra obtener información fundamental y propia de las personas entrevistadas. En cuanto a la técnica de la observación participante, Bracamonte (2015), señala que la técnica busca narrar las conductas de las personas en su medio natural o social, estudiando el investigador de manera directa los fenómenos sociales.

Se utilizó como instrumentos la guía de entrevista semiestructurada y el diario de campo, que se elaboraron teniendo como pilar la matriz de categorización para recabar la información a profundidad respecto a la gestión municipal de San José. Escudero y Cortez (2018), se refirió a la entrevista semi estructurada, como un conjunto de preguntas invariantes preestablecidas que están reflejadas en un cuestionario guía y dependiendo de las respuestas proporcionadas se puede explorar otros aspectos no plasmados en el cuestionario, sin que ello, resulte un desvío del objetivo de la entrevista y por el contrario contribuya a una mejor comprensión del problema objeto de estudio. (Martínez, 2007), refirió que el diario de campo son herramientas para sistematizar las practicas que se investigan, permitiendo la mejora, enriquecimiento y transformación de la misma, siendo necesario que el registro de notas de campo sea completa, detallada y precisa, las cuales se recogen en términos descriptivos, registrándose conforme se percibió el contexto.

3.6. Procedimiento

Se utilizó el procedimiento metodológico siguiente para el procesamiento de la información: primero me apersoné a la Municipalidad, a fin de poder obtener la autorización para la utilización del nombre de la entidad, se estableció una entrevista con la Alcaldesa, quien aceptó el desarrollo de la investigación, se seleccionó a los entrevistados de acuerdo a los criterios de participación.

Una vez determinado el grupo de personas que fueron considerados como participantes de conformidad con los criterios establecidos, se procedió con la entrega del asentimiento informado, otorgándoles un tiempo para que puedan comunicar su respuesta o interrogantes, que serían absueltas; poniéndoles de conocimiento que una vez que hayan revisado el asentimiento informado, se estaría llamando para conocer su respuesta, al obtener la respuesta afirmativa de su participación, se procedió a llamarlos para coordinar la entrevista, a través de una guía semiestructurada con la finalidad de tener las apreciaciones de la gestión municipal. En algunos casos se recogió la información de manera personal, vía telefónica y mediante aplicativo Google Meet, siendo éstas grabadas y culminada con cada entrevista, se procedió a la transcripción explícita mediante el aplicativo de Documentos de Google Drive.

3.7. Rigor científico

El rigor científico, permitió aportar validez, así como también confiabilidad. Al respecto, Hernández et al. (2014) señalaron que en este tipo de investigación se tiene que conservar rigor investigativo, existiendo algunos criterios de importancia como la credibilidad y dependencia. Y respecto a la credibilidad, refirieron que la misma existirá al interiorizarse la información que se recabe de los informantes a través de las entrevistas respecto al problema de estudio. Por otro lado, es importante mencionar dicho criterio se cumplió porque se tuvo base la transcripción de las entrevistas de los informantes, se analizó e interpretó la información recabada, lo cual da el rigor a esta

investigación; asimismo, en cuanto a la dependencia, indicaron que se refiere a la consistencia lógica, lo cual ha sido cumplido en esta investigación.

3.8. Método de análisis de la información

Primero se realizó la codificación automática y la nube de palabras en el software Atlas.Ti 9, a través del cual se sustrajo los datos proporcionados por los entrevistados, con la finalidad de construir conceptos que se relacionen y poder generar significados; que permitieron generar la categoría a partir de los códigos para posteriormente etiquetarla y poder generar conceptos, dividiendo los datos obtenidos para identificar la subcategoría de servicios públicos, en base a las respuestas de los participantes relacionadas a su experiencia y/o conocimiento.

Luego se realizó la codificación en vivo o por voz informante, de donde se extrajeron los códigos textuales, después se creó las redes mediante el software del Atlas.Ti 9, por la sub categoría desarrollada, para posteriormente triangular la información y por último realizar el diagrama de Sankey.

3.9. Aspectos éticos

La investigación se realizó respetando las normas éticas dadas por la Universidad mediante Resolución N° 066-2023-VI-UCV, así como, la discrecionalidad en cuanto a las respuestas obtenidas por las personas a quienes se les realizó el cuestionario del presente trabajo de investigación.

Así mismo, se tuvo en consideración los aspectos éticos señalados en la Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV, mediante la cual se aprueba el “Código de Ética en Investigación”, el mismo, que en su artículo 3° del Capítulo II denominado Principios Generales, se hace referencia a los Principios de la integridad científica. En cuanto, los aspectos éticos se cuenta los siguientes criterios: (a) Consistencia Interna; (b) Credibilidad y (c) Transferibilidad.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

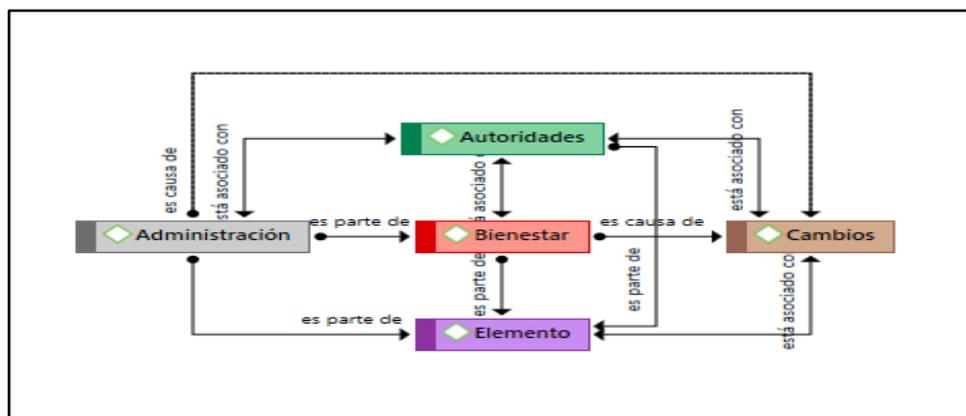
La investigación se realizó con la finalidad de conocer y explicar la apreciación de los ciudadanos sobre la Gestión Municipal de San José, como una gestión satisfactoria que permita generar mayor dinamismo en los servicios públicos que brinda a los ciudadanos y coadyuve en el mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores. En ese sentido, los resultados obtenidos fueron relacionados con el marco teórico y los hallazgos obtenidos.

Para lograr tener una apreciación de los ciudadanos sobre la gestión municipal, se realizó un análisis de las respuestas que se obtuvieron de las entrevistas, diario de campo utilizando el software ATLAS.ti 9 en el cual se generaron diversos códigos automáticos.

Los resultados se encuentran graficados e interpretados conforme se detalla a continuación:

Figura 1.

Sub - Categoría 1: Gestión Municipal



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la sub categoría de gestión municipal, los hallazgos obtenidos por las entrevistas permitió afirmar que los informantes apreciaron a este concepto como un elemento de la administración pública orientado a realizar los cambios estructurales administrativos y la optimización de los

recursos en la planificación y ejecución de los proyectos para el bienestar de la población por parte de las autoridades de turno. Tal como podemos observar en el extracto de las siguientes entrevistas:

“La gestión municipal es una actividad de administrar los recursos y patrimonio de la municipalidad a través de una buena planificación” (Entrevistado 6, 2023).

“La gestión municipal debe trabajar optimizando sus recursos y utilizarlos con honradez y transparencia” (Entrevistado 8, 2023).

“La gestión municipal...debería de estar vinculada a la optimización de recursos que percibe por parte del Gobierno Central y que puedan acaparar las necesidades que aquejan a la población” (Entrevistado 10, 2023).

Asimismo, estos hallazgos permitieron evidenciar que la gestión municipal no estaría cumpliendo con las expectativas esperadas, generando opiniones desfavorables, descontento e intranquilidad por parte de los pobladores. Tal como verificamos en las siguientes entrevistas:

“Las diversas gestiones municipales, incluida la actual, han hecho un nulo trabajo para brindar soluciones a la gran problemática que tiene el distrito...” (Entrevistado 6, 2023).

“La gestión municipal actual...de San José es que está como adormecida no se ve cambios en este tiempo que he transcurrido no y ya se nota la intranquilidad que tienen los moradores de mi distrito” (Entrevistado 9, 2023).

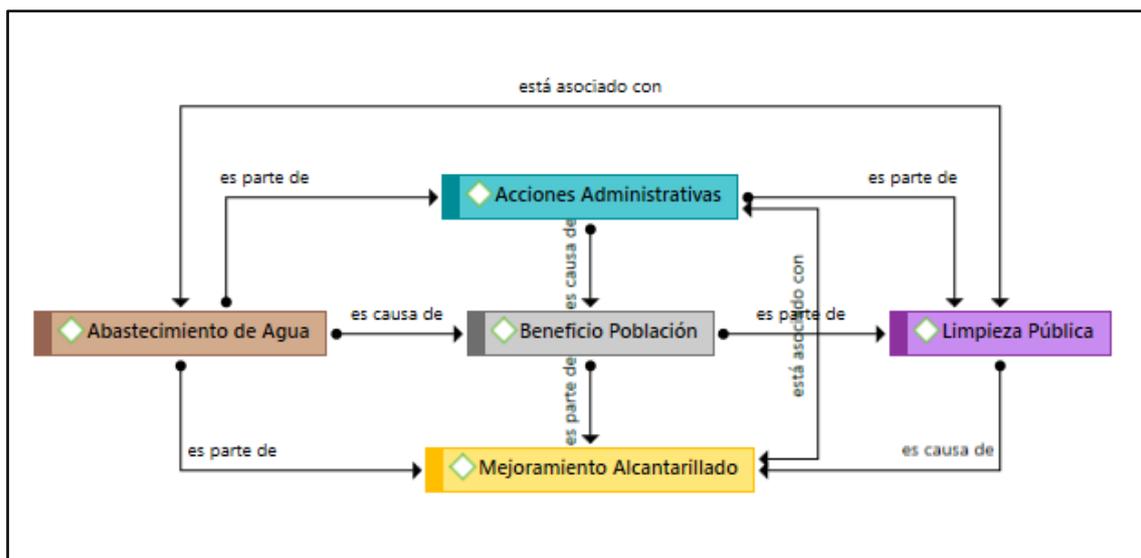
“La gestión municipal no se viene trabajando de la mejor manera debido a que en muchas zonas del distrito no se ve reflejado las propuestas brindadas a la población al iniciar su periodo (...)” (Entrevistado 10, 2023).

Ante estos hallazgos encontrados, coincidimos con lo postulado por Criales (2019), Álvarez & Delgado (2022) y Molina (2016), quienes refirieron que que la gestión municipal busca conseguir el desarrollo local, ejecutando políticas municipales encaminadas al perfeccionamiento del talento humano, a fin encaminar y orientar el presupuesto público designado en forma eficaz y eficiente para el cumplimiento de los servicios públicos que brinda como entidad, priorizando y promoviendo la gestación de obras en beneficio de los ciudadanos, que muchas veces se ve obstaculizado por la falta de preparación de los gestores y la ausencia de participación de la población.

Por consiguiente, es necesario que se rediseñe los lineamientos de la gestión municipal teniendo en cuenta criterios de progresividad, a través de la creación de un sistema que reduzca las barreras burocráticas administrativas, debido a que existen procesos administrativos que no ameritan de mayor actúan y atención por parte del personal administrativo de la Municipalidad de San José, logrando contribuir en la celeridad de atención del ciudadano; por lo que, se debería de Implementar el Área de Atención, Orientación y Servicio del Ciudadano, la misma que debe ser creada dentro de los parámetros normativos legales vigentes e instrumentos internos para un debido funcionamiento.

Figura 2.

Sub - Categoría 2: Servicios Públicos



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la subcategoría de servicios públicos, los hallazgos obtenidos de los entrevistados me permitió afirmar que ellos percibieron que la gestión municipal debe de realizar las acciones administrativas necesarias porque entienden que los servicios públicos no está limitado únicamente con la limpieza pública del ornamento de la ciudad, sino por el contrario también involucra el abastecimiento de agua y mejoramiento del alcantarillado, siendo estas dos últimas acciones, la que pretende que deben priorizar, debido que con ello se logrará una mejor calidad de vida en beneficio de los ciudadanos, por lo que, la gestión municipal de San José, debe abordar prioritariamente esa necesidad que aqueja a la población. Tal como podemos observar en el extracto de las siguientes entrevistas:

“Si bien la gestión municipal brinda los servicios de limpieza de calle; abastecimiento de agua potable, programas sociales, pensión 65 y Vale Fise, no obstante, considero que esos servicios no son los idóneos para afrontar la problemática que aqueja a la población como es el desabastecimiento del agua y el problema del alcantarillado” (Entrevistado 1, 2023).

“Que los servicios públicos que brinda la gestión municipal no son los idóneos, porque lo primordial sería que se realice el cambio total...de la red de agua y alcantarillado” (Entrevistado 2, 2023).

“Considero que el único problema que aqueja a la población es la ampliación de...agua y alcantarillado” (Entrevistado 3, 2023).

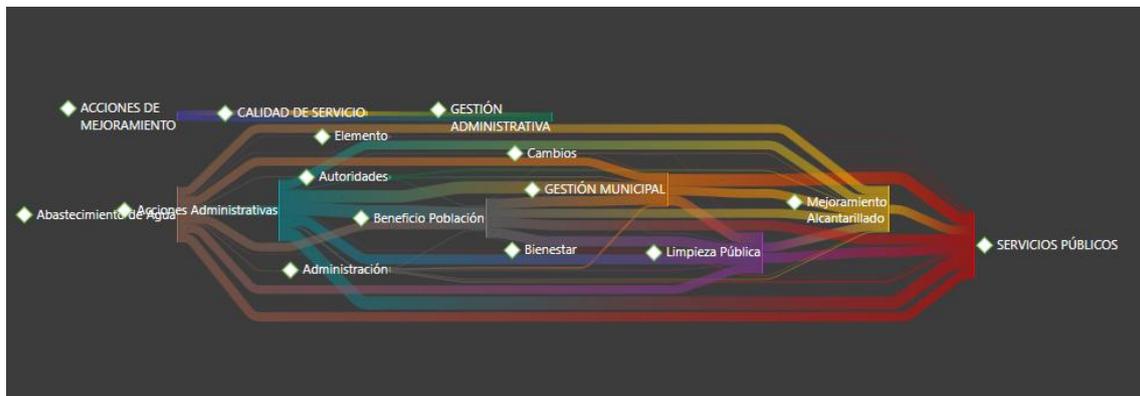
“Si bien los servicios que brinda la gestión deben mejor en área administrativa, la problemática que deben priorizar es el mejoramiento de las conexiones de agua y alcantarillado” (Entrevistado 4, 2023).

“Que la población necesita contar con un nuevo sistema de agua y alcantarillado porque muchos no contamos con el líquido elemento y los desagües están colapsando” (Entrevistado 5, 2023).

En ese sentido, estos hallazgos coincidieron con lo postulado con Kabanova y Vetrova (2018), Arraiza (2019), Quevedo (2020) y Malca (2017), quienes refirieron que los servicios públicos que brinda el Estado deben estar orientados a cubrir las necesidades de los ciudadanos, así como brindar la oportunidad de participar en políticas públicas, además de organizar diversos servicios estatales.

En esa línea, los informantes percibieron que la problemática que aqueja en la actualidad a la población es el desabastecimiento del agua y el problema de colapso de desagües, requiriendo el mejoramiento, ampliación y cambio total de las redes de conexión del servicio de agua y alcantarillado, situación que se vió agravada por las intensas lluvias que se venían presentando en el zona norte del país, perjudicando al distrito de San José-Lambayeque, como consecuencia de ello, quedó demostrado que no existe un plan de contingencia frente a este tipo de situaciones.

Figura 3
Diagrama de Sankey: Triangulación metodológica (teórica)



Fuente: Elaboración propia

De la conformabilidad y resultados obtenidos se ejecutó la triangulación metodológica con la contrastación de las subcategorías gestión municipal y servicios públicos. Estos resultados evidenciaron que es necesario aplicar una reestructuración administrativa para lograr brindar un mejor servicio y calidad de

vida a los pobladores del distrito de San José- Lambayeque, en virtud a la gestión municipal; consecuentemente, los resultados permitió apreciar el aporte desde la rutina experiencial de los funcionarios, servidores y ciudadanos, quienes propusieron la reestructuración de la administración municipal, consistente en la actualización de los documentos de gestión que rigen en la entidad edil y permanente capacitación del personal, con la finalidad de brindar servicios públicos de manera eficaz y eficientes en los procesos administrativos, bienes y servicios a favor de la población. Tal como podemos observar en el extracto de las siguientes entrevistas:

“Si nosotros no mejoramos a nivel de gestión el tema administrativo a través de una reingeniería, de encontrar un verdadero engranaje para poder encontrar la inversión dentro del pueblo...” (Entrevistado 8, 2023).

“La gestión municipal es una actividad de administrar los recursos y patrimonio de la municipalidad a través de una buena planificación concerniente en mantener una reingeniería donde podamos ver todo o visualizar dos aspectos fundamentales uno el tema administrativo de la tributación y lo otro el tema de inversión...” (Entrevistado 7, 2023).

“la administración pública se debió de iniciar con un proceso de una reingeniería de una reestructuración administrativa, pero capacitándole al personal para mejorar la atención al público...” (Entrevistado 6, 2023).

En ese sentido, estos resultados fueron los afirmados por Ventura y Reyna (2020), Cordero (2011) y Molina (2016), quienes refirieron que la gestión municipal son acciones administrativas asumidas por la entidad edil, para dar satisfacción en forma regular y permanente las necesidades de una determinada categoría de interés general, además, refirieron que estos servicios se enfocan en la obtención de bienes encaminadas a fines generales, que incentiven la satisfacción de la sociedad no sólo en el rubro económico, sino que se vea reflejado en el crecimiento social, impulsando el desarrollo económico local y nacional.

Por consiguiente, la gestión municipal es percibida como la actividad del gobierno local que realiza en la administración de recursos disponibles a fin de brindar servicios públicos, siendo necesario que la administración municipal reformule su paradigma en el modo de participación de los ciudadanos, quienes deben de participar de manera activa, estableciendo la gestión municipal los lineamientos de participación para que los ciudadanos de manera fluida y dinámica puedan participar en el mejoramiento de los servicios públicos que brinda, sin restricción como actualmente existe.

Asimismo, percibieron que la gestión municipal si bien realiza acciones en preservar los servicios públicos consistentes en la limpieza de las diferentes calles del distrito y sus alrededores, no obstante consideran que presenta deficiencias en el área administrativa, debido a que vienen laborando con documentos de gestión desactualizados que no permiten una celeridad de atención respecto a los procesos administrativos internos, ante esto la gestión municipal intenta encaminar los procedimientos legales en beneficio de mejora del servicio a los ciudadanos, con lo postulado por Valles (2019), Farro (2022) y Kharroub y Mansour (2019), quienes refirieron la existencia correlativa entre los instrumentales variables de gestión institucional y municipal, debido a que la existencia de una planificación estratégica, va obtener una correlación e impacto positivo en la optimización de los servicios orientados a la mejora de la ciudadanía, generando satisfacción de los ciudadanos optimizando un servicio de calidad por parte del municipio.

En sentido, resulta necesario que las autoridades de la gestión municipal actual deben de velar por la actualización de los documentos de gestión, para ello se cree conveniente realizar una capacitación en la materia respecto a los documentos de gestión enfocados en lograr una efectiva participación por parte de los funcionarios y trabajadores de la entidad edil, a fin de que luego se vea reflejados en los procesos administrativos que satisfagan las necesidades de la población.

Finalmente podemos afirmar que, un trabajo concatenado por parte de la gestión municipal actual, en relación a las mesas de concertación con la participación de los funcionarios públicos y sociedad civil, generaría un mayor dinamismo en los procedimientos administrativos, así como la gestión de los bienes y servicios que brinda la Municipalidad de San José, permitiendo la reducción de brechas administrativas y sociales, de lo contrario si la gestión municipal no tiene como prioridad atender las necesidades y demandas de los pobladores estamos ante deficiencias por parte de la gestión municipal.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Las apreciaciones de los ciudadanos sobre la gestión municipal en el distrito de San José- Lambayeque, indican que es necesario aplicar una reingeniería del ámbito administrativo de la gestión municipal con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de San José, se encuentre concatenada con la actualización de los documentos internos de gestión y capacitación constante del personal administrativo, ejecutando estas acciones administrativas se logrará servicios públicos de calidad, suficientes, eficaces y efectivos, debido a que la omisión de esas acciones genera perjuicio en el desarrollo local.

SEGUNDA: Se percibió que los principales actores consideran que los servicios públicos que brinda la gestión municipal si bien se encuentran encaminados a brindar mejorar en la calidad de vida de la población, consideran que deben realizarse mejoras en el área administrativa, dado que desconocen los procedimientos administrativos que deben seguirse durante la gestión de trámites documentarios internos.

TERCERA: Se percibió que la preocupación que aqueja a la población es no contar con un buen servicio de agua y alcantarrillado, debiendo ser tomada en cuenta por la gestión municipal actual, porque ello, genera disconformidad en la población, poniendo en tela de juicio su capacidad de dirigir y gerenciar sus recursos patrimoniales.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Al Concejo Municipal del distrito de San José, priorizar la aprobación mediante Acuerdo de Concejo Municipal, relacionado a la actualización e implementación de los documentos internos de gestión, teniéndose como pilares la visión y misión del funcionamiento de la municipalidad de manera integral, que coadyuen en el logro de objetivos y metas de corto y largo plazo; teniendo como propósito consolidar el desarrollo local e implementando mecanismos de concertación con los ciudadanos, con el fin de informarles sobre obras, proyectos, y así garantizar la transparencia en la ejecución de éstos.

SEGUNDO: A la alcaldesa, gestionar proyectos productivos con la finalidad de generar trabajo para todos, considerando la diversificación productiva, en ese mismo sentido, considerar que la municipalidad no es una agencia de empleos sino, un ente gestor.

TERCERO: A la jefatura de personal de la municipalidad establecer objetivamente las responsabilidades y funciones del personal, previa evaluación del perfil que se requiere para un área determinada, de preferencia convocando a concurso público.

CUARTO: A los ciudadanos participar activamente en el proceso de elaboración de los planes de desarrollo, así como el plan de desarrollo concertado, plan de desarrollo económico y otros, con el propósito de dar mejor viabilidad y cumplir concretamente los objetivos institucionales.

QUINTO: A los investigadores realizar un estudio con profundidad de la gestión municipal de los servicios públicos administrativos que brindan la Municipalidades, debido a que es un tema muy amplio en la gestión pública.

REFERENCIAS

- Aguiar López, J. G. (2021). Metodología de la investigación cualitativa reflexiones epistémicas. *Caribeña de Ciencias Sociales*. <https://doi.org/10.51896/caribe/mevg5476>
- Álvarez, N., & Delgado, J. (2022). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *CPAH Scientific Journal of Health*, 5(1). <https://doi.org/10.56238/cpahjournalv5n1-002>
- Arcenales Macas, R. A., & Gamboa Poveda, J. E. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 3(26). <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.457>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. In *Enfoques Consulting EIRL*. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arraiza, E. (2019). *Manual de Gestión Municipal*.
- Bournaris, T. (2020). Evaluation of e-government web portals: The case of agricultural e-government services in Greece. *Agronomy*, 10(7). <https://doi.org/10.3390/agronomy10070932>
- Bracamonte, R. (2015). La observación participante como técnica de recolección de información de la investigación etnográfica. In *Arjé. Revista de Postgrado FaCE-UC* (Vol. 9).
- Castillo, B. (2021). *Análisis de las Capacidades de Gestión Pública del Gobierno de Huaquechula, periodo 2019-2020*.
- Chancusig, G. (2022). *Efectos de la inversión pública en el crecimiento económico del Ecuador*. <http://hdl.handle.net/10469/18145>
- CONCYTEC. (2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de Proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D). In *Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica*.

- Cordero Torres, J. M. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y Sociedad*, 36(4).
<https://doi.org/10.22206/cys.2011.v36i4.pp682-701>
- Criales, F. (2019). La Gestión municipal modelo para el desarrollo local en Bolivia. In *Centro Boliviano de Estudios Multidisciplinarios*.
- Dris Kharroub, A. O., & cOthmanMansour, M. M. (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens. *International Business Research*, 12(5).
<https://doi.org/10.5539/ibr.v12n5p69>
- ESCOBEDO PINTO, C. A. (2016). Incentivos en la Gestión Pública: Estudio de caso del Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal. *Tesis.Pucp.Edu.Pe*.
- Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. In *Redes 2017*.
- Espino, B. (2019). *Gestión del cambio organizacional y la planificación estratégica en la administración documentaria de la Municipalidad de Cieneguilla, 2019*.
- Esselimani, S., Sagsan, M., & Kiralp, S. (2021). E-government effect on participatory democracy in the maghreb: Indirect effect and government-led participation. *Discrete Dynamics in Nature and Society*, 2021.
<https://doi.org/10.1155/2021/6642998>
- Farro, J. (2022). *Planificación Estratégica y Gestión Municipal en el Distrito de Namballe*.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1ra ed.). In *Mc Graw Hill* (Vol. 1).
- Kabanova, E. E. evna, & Vetrova, E. A. (2018). The assessment of public (Municipal) service provision by Multifunctional Centers. Example: MFC of Eastern Biryulyovo Region of the Southern Administrative District of Moscow- Russia. *Espacios*, 39(39).

- Malca Saavedra, J. W. (2017). Modelo integral de comunicación política gubernamental para efectivizar la gestión municipal en el norte del Perú. In *Repositorio de Tesis - UCV*.
- Martínez, L. A. (2007). La observación y el diario de campo en la definición de un tema de investigación. *Revista Perfiles Libertadores*, 4, 73–80. [http://www.ulibertadores.edu.co:8089/recursos_user/documentos/editores/7118/9 La observaci?n y el diario de Campo en la Defini?n de un Tema de Investigaci?n.pdf](http://www.ulibertadores.edu.co:8089/recursos_user/documentos/editores/7118/9%20La%20observaci%20n%20y%20el%20diario%20de%20Campo%20en%20la%20Definici%20n%20de%20un%20Tema%20de%20Investigaci%20n.pdf)
- Molina Sanso, F. R., Cruz González, I., Álvarez Torres, M. T., Méndez Jurjo, N., & Castro Pérez, Y. (2016). Obstáculos producto de gestión municipal que frenan el uso del conocimiento en el desarrollo local. *Retos de La Dirección*, 10(2).
- Montes, A. (2022). *Gestión Municipal e Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Santa Eulalia, Huarochirí – Lima, 2022*.
- Montserrat Codorniu, J. (2021). La calidad del empleo en las residencias para mayores: incidencia en la gestión de la covid-19. *Zerbitzuan*, 73. <https://doi.org/10.5569/1134-7147.73.04>
- Novachenko, T. V., Bielska, T. V., Afonin, E. A., Lashkina, M. H., Kozhemiakina, O. M., & Diachenko, N. P. (2020). Use of information technology to increase economic efficiency and credibility in public administration in the context of digitization. *International Journal of Economics and Business Administration*, 8(1). <https://doi.org/10.35808/ijeba/431>
- Padilla, L. (2022). *Gestión Municipal y calidad de proyectos de inversión pública en el distrito de la Banda de Shilcayo, 2022*.
- Quevedo, A. (2020). *Organización municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito de Morales, 2020*.
- Ravšelj, D., Umek, L., Todorovski, L., & Aristovnik, A. (2022). A Review of Digital Era Governance Research in the First Two Decades: A Bibliometric Study. *Future Internet*, 14(5). <https://doi.org/10.3390/fi14050126>

- Reyna Alfaro, L. M., & Ventura Saavedra, K. (2019). Los servicios públicos en el Perú. *Artículo*.
- Schettini, P., & Cortazzo, I. (2020). Tipos de análisis de datos cualitativos. In *Análisis de datos cualitativos en la investigación social*.
- Suarez, N. (2022). *La gestión municipal y su relación con la calidad de servicio de la Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente 2021*.
- Tornos Mas, J. (2016). El concepto de servicio público a la luz del derecho comunitario. *Revista de Administración Pública*, 200. <https://doi.org/10.18042/cepc/rap.200.10>
- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22). <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Triana, M. Y. (2018). La planificación estratégica como modelo metodológico para afianzar la gestión municipal en proyectos de desarrollo sostenible en dos municipios de Colombia Sopó y Cota en el Departamento de Cundinamarca. In *La planificación estratégica como modelo metodológico para afianzar la gestión municipal en proyectos de desarrollo sostenible en dos municipios de Colombia Sopó y Cota en el Departamento de Cundinamarca*. <https://doi.org/10.15332/tg.mae.2020.00650>
- Ugarte, S., Rosmery, M., Minauro, S., Teresa, Y., & Nayhua, M. (2021). *Métodos y técnicas de la investigación contable*. <http://repositorio.concytec.gob.pe/>
- Valles, J. (2019). *Implementación de instrumentos de gestión institucional y su relación con la gestión municipal, Municipalidad Distrital de Yambrasbamba, Bongará, Amazonas, 2019*.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de categorización

CATEGORÍA DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	CÓDIGO
Gestión Pública	<p>Conjunto de procesos para que los municipios puedan lograr su visión y misión, influyendo la capacidad de los recursos humanos o de los funcionarios, quienes tienen la obligación de estar en constante capacitación sobre las políticas públicas para un buen desempeño de sus funciones.</p>	Gestión Pública	Gestión Municipal Servicios Públicos	<p>Atención al Ciudadano</p> <p>Procesos de Gestión</p> <p>Planificación Estratégica</p> <p>Documentos de Gestión Municipal</p> <p>Transparencia Pública</p>

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos (guía de entrevista)

<p>MOMENTO DE INTERACCIÓN INICIAL: Este acercamiento es con la finalidad de interactuar e intercambiar ideas u opiniones referidas a la gestión municipal en el distrito de San José – Lambayeque.</p>		
<p>Saludos al entrevistado: Buenos días/tardes/noches. ¿Cómo te va?</p>		
<p>Propósito de la entrevista: El propósito de la entrevista es obtener información sobre la gestión municipal en el distrito de San José – Lambayeque.</p>		
<p>MOMENTO DE DESARROLLO: Inicio de la entrevista</p>		
<p>Quiero conversar con Usted sobre la gestión municipal en el distrito de San José – Lambayeque.</p>		
Categorías	Subcategoría	Ítems
<p>GESTIÓN MUNICIPAL</p>	<p>GESTIÓN MUNICIPAL SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>¿Qué apreciación tiene sobre la gestión municipal en el distrito de San José, provincia y departamento de Lambayeque? Cuéntame tu experiencia.</p> <p>Desde tu opinión: ¿Cómo considera los servicios públicos que brinda la gestión municipal en el distrito de San José, provincia y departamento de Lambayeque? Cuéntame tu experiencia.</p> <p>¿Qué tipos de servicios públicos que brinda la gestión municipal en el distrito de San José, provincia y departamento de Lambayeque, consideras que son los idóneos para afrontar la problemática que aqueja a la población? Cuéntame tu experiencia.</p>
<p>MOMENTO DE CIERRE: Reflexiones y consideraciones finales acerca de la entrevista. ¿Desde tu experiencia cómo debería ser la gestión municipal en el distrito de San José – Lambayeque?</p>		

ANEXO 3: Asentimiento informado de los entrevistados

Institución:	Escuela de Posgrado, Universidad César de Vallejo
Nombre del investigador:	Roberto Carlos Puestas Fiestas
Título de proyecto:	Apreciación de los ciudadanos sobre la gestión municipal en el distrito de San José – Lambayeque

Estimado participante:

Mi nombre es Roberto Carlos Puestas Fiestas, soy estudiante de la maestría en Gestión Pública. Actualmente estoy realizando un estudio para conocer acerca de la gestión municipal en el distrito de San José – Lambayeque.

El objetivo del estudio es: Conocer y explicar la apreciación de los ciudadanos sobre la Gestión Municipal en el distrito de San José, provincia y departamento de Lambayeque.

Tu participación en el estudio será a través de una entrevista que nos permitirá recoger información. En tal sentido, solicito tu aceptación para participar en la investigación y tu autorización para grabar la entrevista, la cual será transcrita solo para fines de investigación, las pautas son las siguientes:

1. El instrumento que se utilizará será la guía de entrevista semi estructurada, se llevará mediante vía telefónica o mediante aplicativo Google Meet o WhatsApp, la cual será grabada en audio con tu consentimiento y se mantendrá su anonimato.
2. La entrevista tiene una duración de 20 a 30 minutos en un solo momento de inicio a fin.
3. La fecha y hora de la entrevista estará en función a la disponibilidad del tiempo del entrevistado.
4. La entrevista se realizará en un ambiente propicio y sin bulla.
5. La participación en la entrevista es voluntaria y la información recogida será confidencial y de uso exclusivo para la investigación.
6. Si las preguntas realizadas le resultan incómodas deberá hacerlo de conocimiento y tiene el derecho a no responderlas.
7. No existen riesgos involucrados al participar en la entrevista.
8. También es importante que sepas que si en un momento dado ya no quieres continuar con la entrevista, no habrá ningún problema, o si no quieres responder a alguna pregunta en particular, tampoco habrá problema.
9. Toda la información que nos proporciones nos ayudará a conocer e interpretar acerca de la gestión municipal en el distrito de San José, provincia y departamento de Lambayeque.
10. Esta información será confidencial. Esto quiere decir que no diremos a nadie tus respuestas, sólo lo sabrán las personas que forman parte del equipo de este estudio.
11. Además, se asegurará la total cobertura de los costos de la actividad, por lo que tu participación no te significará gastos. Por otra parte, la participación en esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se tomarán todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e integridad mientras participas de la actividad.
12. Si tuvieses alguna duda o consulta acerca de la entrevista o la investigación puedes comunicarte al email robertopuestasfiestas@gmail.com o al teléfono 978977020.

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una (x) en el cuadrado de abajo que dice "Sí quiero participar" y escribe tu nombre.

Si no quieres participar, no pongas ninguna (x), y no escribas tu nombre.

Sí quiero participar

Nombre: _____

Edad: _____

Profesión u ocupación: _____

Firma: _____

San José, _____ de _____ de _____

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una (x) en el cuadrado de abajo que dice "Sí quiero participar" y escribe tu nombre.

Si no quieres participar, no pongas ninguna (x), y no escribas tu nombre.

Sí quiero participar

Nombre: Joel Joshua Huamán Benito

Edad: 32

Profesión u ocupación: Lic Administración

Firma: Huamán

San José, 23 de Janro de 2023

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una (x) en el cuadrado de abajo que dice "Si quiero participar" y escribe tu nombre.

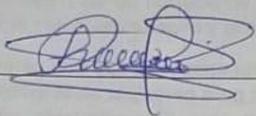
Si no quieres participar, no pongas ninguna (x), y no escribas tu nombre.

Si quiero participar

Nombre: RICCI MADEJEINE LUPO NIQUEN.

Edad: 56 AÑOS.

Profesión u ocupación: Lic. Nutricion.

Firma: 

San José, 23 de JUNIO de 2023.

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una (x) en el cuadrado de abajo que dice "Sí quiero participar" y escribe tu nombre.

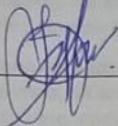
Si no quieres participar, no pongas ninguna (x), y no escribas tu nombre.

Sí quiero participar

Nombre: Jasmine América Salazar Aoflopaco

Edad: 39 años

Profesión u ocupación: Abogada / Mg. Gestión Pública

Firma: 

San José, 23 de junio de 2023

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una (x) en el cuadrado de abajo que dice "Si quiero participar" y escribe tu nombre.

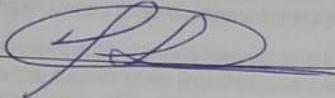
Si no quieres participar, no pongas ninguna (x), y no escribas tu nombre.

Si quiero participar

Nombre: Carlos Marcelo Cueva Acosta

Edad: 41 años

Profesión u ocupación: ECONOMISTA

Firma: 

San José, 23 de JUNIO de 2023.

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una (x) en el cuadrado de abajo que dice "Si quiero participar" y escribe tu nombre.

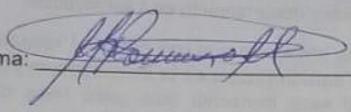
Si no quieres participar, no pongas ninguna (x), y no escribas tu nombre.

Si quiero participar

Nombre: MANUEL JESÚS ROMERO HALCA

Edad: 62 AÑOS

Profesión u ocupación: INGENIERO

Firma: 

San José, 23 de JUNIO de 2023

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una (x) en el cuadrito de abajo que dice "Sí quiero participar" y escribe tu nombre.

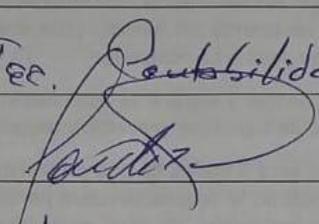
Si no quieres participar, no pongas ninguna (x), y no escribas tu nombre.

Sí quiero participar

Nombre: Jorge Luis Sánchez Kour

Edad: 60 años

Profesión u ocupación: Tec. Rentabilidad. (financiero)
RSACA

Firma: 

San José, 23 de Junio de 2023

ANEXO 4: Autorización para uso de nombre de entidad



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSÉ

Provincia y Departamento de Lambayeque
ELEVADO A DISTRITO EL 02 DE ENERO DE 1857

San José, 09 de Junio de 2023.

CARTA N° 005-2023/MDSJ-A

Señor:

ROBERTO CARLOS PUESCAS FIESTAS

San José.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN DE MAESTRÍA.

REF. : Escrito S/N de 26 de mayo de 2023, con Registro 2214.
Carta N° 034-2023-MDSJ/UP

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle en nombre de la Municipalidad de San José, nuestro especial saludo; y a la vez hacer de conocimiento, que se AUTORIZA realizar la investigación del Programa de Estudios de Postgrado, Mención: Maestría, titulada: "APRECIACIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE SAN JOSÉ - LAMBAYEQUE", en la Municipalidad Distrital de San José.

Sin otro particular, me despido, agradeciéndole de manera anticipada su atención y tomándose las medias del caso ante esta problemática.

Atentamente.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SAN JOSÉ
LIC. SHIRLEY C. CASTAÑEDA SÁNCHEZ
ALCALDESA

"Cuna de Grandes Pescadores, Artesanas y Constructores Navales"

📍 Calle Fco. Bolognesi N°259 ✉ municipalidad@munisanjose.gob.pe 🌐 www.munisanjose.gob.pe

ANEXO 5: Diarios de campo con sus respectivas fotografías

DIARIO DE CAMPO 1	
UBICACIÓN	Área de Catastro – Segundo Piso – Municipalidad Distrital de San José
PERSONAS OBSERVADAS:	Tumulto de Personas en el Área de Catastro
FECHA:	05 de Junio del 2023
OBSERVACIONES DE TUMULTO DE PERSONAS EN EL ÁREA DE CATASTRO	
<p>Durante la observación participante se apreció un tumulto de personas que se dirigieron a las instalaciones del Área de Catastro, ubicado en el Segundo Piso de la Municipalidad Distrital de San José, este tumulto de personas solicitaba entrevistarse con el Jefe del Área de Catastro de la Municipalidad, sin embargo, el referido servidor optó por designar la atención del tumulto de personas a su Asistente, aduciendo que tenía que salir a una diligencia externa, durante el dialogo que se llevaba acabo entre el Asistente del Área de Catastro y los pobladores, se hacía referencia a la emisión de Certificados de Posesión emitidos por la entidad edil, respecto a una área de terrenos que se encontrarían a nombre de la Municipalidad, no obstante, algunos pobladores hicieron referencia que la emisión de esos Certificados deberían de dejarse sin efecto porque no se había entregado a las personas que realmente se encontraban habitando en dichos predios, y por otro lado, las personas que contaban con dichos Certificados señalaban que debían mantenerse vigentes porque en su momento fueron emitidos de acuerdo a los requisitos que les habían solicitado, desconociendo el Asistente del Área de Catastro, el protocolo y/o procedimiento que debería de realizar en este tipo de situaciones, por el contrario empezó a contradecir todas las posiciones de ambas partes y optando los pobladores por acudir hablar con la Secretaria de Alcaldía, a fin de solicitar una entrevista con la Alcaldesa, informando que la Alcaldesa se encontraba en Comisión de Servicio, procediendo agendar una reunión con los pobladores en el transcurso de la semana, retirándose posteriormente de las instalaciones de la Municipalidad.</p>	
Hallazgos:	
<p>Pude observar la falta de manejo de acciones administrativas que puedan esclarecer las dudas que aquejaban a los pobladores, este caso debió a proceder a entablar una dialogo personalizado con cada uno de los pobladores o en su defecto, explicado de manera general los procedimientos administrativos y requisitos, que se han tenido en cuenta para la emisión de los Certificados de Posesión y si sobre todo dejar en claro que se han emitido dentro de las normativas legales vigentes.</p> <p>Al conversar con el Asistente de Catastro, sobre cuáles son los requisitos y el procedimiento administrativo para la emisión de Certificados de Posesión, solo me hizo entrega de una copia de los requisitos que se encontraban establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA – 2013).</p> <p>En este punto considero que es necesaria la capacitación al personal administrativo respecto a los procedimientos administrativos que rigen en los documentos internos.</p>	



DIARIO DE CAMPO 2	
UBICACIÓN	Primer Piso – Municipalidad Distrital de San José
PERSONAS OBSERVADAS:	Personas en espera
FECHA:	23 de Junio del 2023
HORA:	09:30 a.m. a 09:45 a.m.
OBSERVACIONES DE PERSONAS EN ESPERA	
<p>Se observa un grupo de personas que se encuentra ubicadas en zonas aledañas a la puerta de ingreso de la Municipalidad Distrital de San José, quienes se encuentra a la espera de atención por parte del personal administrativo que labora en la entidad, no obstante, pese a que aparentemente se encontraban obstruyendo el paso de ingreso a la Municipalidad, ningún servidor o personal administrativo se les acercaba a fin de consultarle sobre el motivo de su espera o cual era el trámite documentario que iban a gestionar en la entidad, a fin de que puedan acercarse al área correspondiente a efectos de que puedan escuchar su requerimiento o petición, solo atinando a observación a los servidores desplazarse delante de ellos.</p>	
Hallazgos:	
<p>Se pudo apreciar la poca empatía por parte del personal administrativo que la labora en la Municipalidad Distrital de San José, consistente en la atención al ciudadano, pues si bien, se cuenta con el Área de Mesa de Partes cuya función sería la recepción de documentación y atención al ciudadano, considera que su función de recepción de documentaria lo realiza de manera exclusiva y se encuentra limitada, dado que los documentos que ingresan de manera externa por parte de los usuarios, son presentados de manera física, al igual que el registro del cargo de ingreso, dado que hasta la fecha no cuenta con un software o sistema de gestión documentaria a fin de que se pueda hacer un seguimiento virtual, sin necesidad de apersonamiento a la entidad municipal, por ello, con la finalidad de evitar la aglomeración de personas en la entidad edil, está gestión debería de crear el Área de Atención al Ciudadano, a fin de poder orientar a los ciudadanos con los requisitos o documentación que deban presentar para la emisión de documentos por parte de la entidad edil, dando mayor celeridad a los procedimientos administrativos de las peticiones que requiere la población y atención eficaz a los ciudadanos, a efectos de no generarles incomodidad por el tiempo de espera.</p>	



DIARIO DE CAMPO 3	
UBICACIÓN	Área de Registro Civil – Municipalidad Distrital de San José
PERSONAS OBSERVADAS:	Familia Nuclear
FECHA:	23 de Junio del 2023
HORA:	09:30 a.m. a 09:45 a.m.
OBSERVACIONES DE PERSONAS EN ESPERA	
<p>Se observa a una familia nuclear quienes se encuentran a la espera del personal encargado del Área de Registro Civil de la Municipalidad Distrital de San José, a fin de que puedan registrar a su menor hijo recién nacido en el sistema de Registro Nacional de Identificación y Registro Civil, se consultó por el personal encargado del área, haciendo referencia que al parecer se encontraba en comisión de servicios, limitándose a informales a las personas que tenían que esperar, sin embargo, durante el lapso de tiempo que se les observa se pudo apreciar que ningún personal administrativo de la entidad, se acercó donde ellos estaban ubicados a fin de brindarle información consiste en la documentación que sería necesaria para que puedan lograr la inscripción de su menor hijo, pues si no contaban con toda la información hubiese sido oportuno que el tiempo de espera sirviera para que puedan obtener toda la documentación necesaria y no sea en vano su tiempo de espera.</p>	
Hallazgos:	
<p>Se pudo apreciar la falta de capacitación y atención por parte del personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de San José, quienes a pesar de observar que las personas se encontraban esperando durante un tiempo de lapso determinado, pues si bien, el personal encargado se encontraba en comisión de servicio, debe de preverse este tipo de situaciones, un personal orientador a fin de que pueda verificar si cuenta con la documentación necesaria para lograr con éxito el servicio que solicita, en el caso en concreto la inscripción de su menor hijo, he aquí la importancia de capacitación del personal y la creación del Área de Atención del Ciudadano.</p>	



ANEXO 6: Transcripción de algunas entrevistas

ENTREVISTA 1:

1. ¿Qué apreciación tiene sobre la gestión municipal en el distrito de San José, provincia y departamento de Lambayeque? Cuéntame tu experiencia. La gestión municipal es una actividad de administrar los recursos y patrimonio de la municipalidad a través de una buena planificación concerniente en mantener una reingeniería donde podamos ver todo o visualizar dos aspectos fundamentales uno el tema administrativo de la tributación y lo otro el tema de inversión, el tema de la administración tributaria es un tema muy complejo no solo en el distrito de San José, sino a través de todas las municipalidades, entonces si nosotros no tenemos una política de generar los tributos municipales va ser bien complejo que venga una inversión a través de una inversión directa, mayormente las municipalidades la inversión proviene del tema de inversión, si el Estado te manda recursos para invertir, hablemos del Estado Central, por la Municipalidad también es un Estado, si hablamos del Estado Central del Estado que remite los recursos para invertir a través de gestión o a través de un código SNIP, pero en cambio si nosotros queremos mantenernos con obras cortas por la administración de la municipalidad, con los recursos directamente recaudados es complejo, entonces es aquí, donde yo te digo tenemos que tomar una parte de la reingeniería en cuanto al tema de los programas sociales, en cuanto al tema tributario, que es el tema tributario más complejo, si nosotros no articulamos esa unidad con inversión va ser muy difícil que una municipalidad avance, San José adolece de esas falencias, no tenemos una visión hacia donde podemos llegar sin recursos, pero si nosotros empezamos hacer una reingeniería, a comenzar a mantener el orden, a comenzar a reestructurar, a planificar y ejecutar lo planificado, tenlo por seguro que en el 2024 a partir del mes de enero San José, empieza a despegar administrativamente para comenzar la inversión, son ejes de subida de los indicadores y después bajas para encontrar el punto de reflote hacia la inversión pública, si nosotros no encontramos ese

reflote en la Administración Pública, va ser bien complejo el tema de administrar los recursos del Estado y lo que los ciudadanos contribuyen, a veces el pueblo dicen pero yo contribuyo, está bien contribuyes pero no solamente de lo que se ha recaudado de mercado, es solo para el mercado, es decir, no podemos revertir porque son recursos que se destinan a varias cosas, por ejemplo, para comprar combustible, el combustible lo utilizamos en otras unidades donde podamos dar servicios a la población.

2. Desde tu opinión: ¿Cómo considera los servicios públicos que brinda la gestión municipal en el distrito de San José, provincia y departamento de Lambayeque? Cuéntame tu experiencia.

Servicios Públicos es un área muy amplia, servicios públicos vamos a llamar no solo al recojo de los residuos sólidos, sino llamémoslo a todos los servicios, Registro Civil, Tránsito y Transporte, Biblioteca, los mismos programas sociales, porque son estamentos que llegan como un servicio a la población, la administración de mercado, pero vamos hablar del tema que siempre agobia a nivel nacional y es un panorama muy complejo, el tema de los residuos sólidos, si nosotros no tenemos una educación preventiva a nivel de la población es bien difícil que podamos atender con mucho optimismo la limpieza pública en cuanto al servicio, pero si nosotros hablamos del otro lado como es el tema de programas sociales, si no tenemos un funcionario con conocimiento a través de capacitaciones en el MIDIS y todas las capacitaciones que hay, podemos reflotar el servicio, tránsito y transporte que es un tema a nivel nacional complejo, por el tema de congestionamiento vehicular si no tenemos una buena planificación y un buen ordenamiento es difícil que podamos mantener el orden, entonces todo esto generaliza al análisis de que tenemos que apuntar a una visión en cuanto al orden, la limpieza y la seguridad, mira lo que siempre una población anhela sin orden no hay limpieza, sin seguridad no tenemos vías libres, vías de acceso o tenemos una ciudad segura de transitar o de vivir y si no tenemos todos estos parámetros, no nos vamos a convertir en una

ciudad digna, para poder convertirnos en una ciudad digna debemos de tener limpieza, orden y seguridad, eso en cuanto a los servicios.

3. ¿Qué tipos de servicios públicos que brinda la gestión municipal en el distrito de San José, provincia y departamento de Lambayeque, consideras que son los idóneos para afrontar la problemática que aqueja a la población? Cuéntame tu experiencia.

Te hablo desde mi perspectiva, yo manejo el patrimonio institucional y claro si nosotros no tenemos el pool de maquinaria operativas para dar un óptimo servicio, yo pienso que siempre nos vamos a mantener en el margen, pero si nosotros empezamos a controlar, a supervisar y a vigilar los bienes de la institución para dar un buen servicio, las esperanzas y las expectativas son mayores y frecuentes, entonces controlemos, si no controlamos el patrimonio y si no cuidamos el servicio, y no tenemos el personal idóneo, porque el personal influye mucho en el tema de dar los servicios, el personal tiene que ser totalmente preparado y capacitado, San José yo te digo que con optimismo lo visualizo porque hemos empezado a través de los mismos trabajadores apostar por el ornato de la ciudad para que los servicios vayan mejorando, entonces yo lo visualizo a San José, en muy corto tiempo en buenas condiciones de vida a pesar de las condiciones de infraestructura, pero vamos avanzando con el tema del ornato, el tema de limpieza para a través de gestiones ir mejorando el aparato de la infraestructura, los colapso de los desagües es un problema social, pero no es un problema de la municipalidad, sino es un problema social que tiene su propio ente que lo regula, pero la municipalidad asume la limpieza y todo esto de la descolmatación de las aguas servidas por el tema de la salubridad y el ornato de la ciudad.

4. ¿Desde tu experiencia cómo debería ser la gestión municipal en el distrito de San José – Lambayeque?

Yo tengo 20 años de servicio en la municipalidad y siempre hemos observado a diferentes alcaldes, ya voy por cuatro, cinco, alcaldes cada uno tiene su propia visión, pero nosotros para que San José surja de las cenizas debemos de mirarlo con mucho optimismo, con honradez, trabajo y

transparencia, una gestión que se dedique a trabajar sin mirar barreras y sin mirar camisetas políticas a San José yo lo visualizo a 10 años, porque hubo un tiempo que a San José lo recuperamos 2003 al 2010, luego vino otro período donde hubo un tema de inversión, de ahí vino una bajada de 8 años, donde no pudimos avanzar fue por el tema del agua y desagüe que postergaba muchas, pero en esta vez cumplimiento el objetivo de recuperar algo o rescatar el proyecto del alcantarillado en San José en dos o tres años San José empieza a visualizarse con otro panorama, con mayor inversión, mayor responsabilidad y quien trabaja con transparencia y honradez San José puede caminar a pasos agigantados y competir con otros distritos que nos han sacado mucha ventaja, pero San José tiene que alcanzar ese mérito por su propia gente.

ENTREVISTA 2:

1. ¿Qué apreciación tiene sobre la gestión municipal en el distrito de San José, provincia y departamento de Lambayeque? Cuéntame tu experiencia.
La apreciación que tengo sobre la gestión municipal actual de la municipalidad de San José es que está como adormecida no se ve cambios en este tiempo que he transcurrido no y ya se nota la intranquilidad que tienen los moradores de mi distrito.
2. Desde tu opinión: ¿Cómo considera los servicios públicos que brinda la gestión municipal en el distrito de San José, provincia y departamento de Lambayeque? Cuéntame tu experiencia.
Con respecto a los servicios públicos que brinda la gestión les coloco un 5 de 10 puntos porque recién actualmente está que se ve que está que le ponen empeño a mantener las áreas verdes a tratar de que el distrito se mantenga limpio y muy aparte que también con los proyectos venidos del estado han ayudado para que mejore de cierta manera lo que es la entrada de San José como es el malecón de San José.

3. ¿Qué tipos de servicios públicos que brinda la gestión municipal en el distrito de San José, provincia y departamento de Lambayeque, consideras que son los idóneos para afrontar la problemática que aqueja a la población? Cuéntame tu experiencia.

Entre todos los servicios públicos que brindan la gestión municipal de San José creo que la más idónea es la de combatir la acumulación de basura que se genera por el mismo pueblo está siendo llevado de una forma correcta, aunque debería concientizar al ciudadano un poco más.

4. ¿Desde tu experiencia cómo debería ser la gestión municipal en el distrito de San José – Lambayeque?

Considero que debería ser con puertas abiertas para todos los ciudadanos sin ver camisetas políticas y sería aún mejor si logra concretizar la ejecución de la obra de agua y alcantarillado.

ENTREVISTA 3:

1. ¿Qué apreciación tiene sobre la gestión municipal en el distrito de San José, provincia y departamento de Lambayeque? Cuéntame tu experiencia.

Desde hace muchos años, las diversas gestiones municipales, incluida la actual, han hecho un nulo trabajo para brindar soluciones a la gran problemática que tiene el distrito. Uno de los cuales, es en la actualidad el de mayor urgencia, reiniciar con los trabajos del proyecto de agua y alcantarillado. No es posible que lleve tantos años paralizada y los pobladores deban adquirir el insumo primordial (agua) por sus propios medios y en el peor de los casos, muchos de los pobladores están expuestos a focos de contaminación.

2. Desde tu opinión: ¿Cómo considera los servicios públicos que brinda la gestión municipal en el distrito de San José, provincia y departamento de Lambayeque? Cuéntame tu experiencia.

El tema de los servicios públicos no solo le compete al funcionario, sino también a la población pues son ellos quienes a través del pago de

impuestos garantizan que se brinden los servicios, como serenazgo, limpieza pública entre otros, sin embargo, es propicio señalar que no existe una consciencia tributaria y por ende los servicios no son óptimos.

3. ¿Qué tipos de servicios públicos que brinda la gestión municipal en el distrito de San José, provincia y departamento de Lambayeque, consideras que son los idóneos para afrontar la problemática que aqueja a la población? Cuéntame tu experiencia.

No todos son óptimos, pero creo podrían mejorar para brindar soluciones no solo paliativas, sino que perduren en el tiempo, hay por ejemplo espacios públicos que deberían mejorarse a través del área de parques y jardines y también el tema de la seguridad ciudadana.

4. ¿Desde tu experiencia cómo debería ser la gestión municipal en el distrito de San José – Lambayeque?

Considero que la gestión municipal de trabajar optimizando sus recursos y utilizarlos con honradez y transparencia.

ENTREVISTA 4:

1. ¿Qué apreciación tiene sobre la gestión municipal en el distrito de San José, provincia y departamento de Lambayeque? Cuéntame tu experiencia.

Considero que la gestión municipal hoy en día presenta deficiencias que le permitan realizar una buena gestión, debido a que la municipalidad no cuenta con un plan estructurado para el seguimiento, ejecución y supervisión de las obras públicas o necesidades que aquejan a la población ello se ve reflejado en la priorización de las zonas urbanas obviando las zonas aledañas que son las que verdaderamente necesitan.

2. Desde tu opinión: ¿Cómo considera los servicios públicos que brinda la gestión municipal en el distrito de San José, provincia y departamento de Lambayeque? Cuéntame tu experiencia.

A criterio personal, considero que los servicios que brinda la gestión municipal no se vienen trabajando de la mejor manera debido a que en muchas zonas del distrito no se ve reflejado las propuestas brindadas a la población al iniciar su periodo. Por ejemplo, en el centro poblado ciudad de dios cuenta con un comedor popular que está en un mal estado, no se ve reflejado el apoyo por parte la municipalidad.

3. ¿Qué tipos de servicios públicos que brinda la gestión municipal en el distrito de San José, provincia y departamento de Lambayeque, consideras que son los idóneos para afrontar la problemática que aqueja a la población? Cuéntame tu experiencia.

Los servicios que conozco actualmente son los servicios públicos y administrativos. Sin embargo, considero que es idóneo contar con un personal capacitado para las áreas correspondientes, una atención adecuada debido a que se ha observado que al momento de atender al poblador no esclarecen las dudas del que necesita una información, por estar en distractores como las redes sociales, además el servicio de agua potable no se administra de una manera óptima para poder satisfacer a todo el distrito de San José.

4. ¿Desde tu experiencia cómo debería ser la gestión municipal en el distrito de San José – Lambayeque?

Considero que la gestión municipal en el distrito de San José, debería de estar vinculado a la optimización de recursos que percibe por parte del Gobierno Central y que puedan acaparar las necesidades que aquejan a la población.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES LEDESMA KATIA NINOZCA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Apreciación de los ciudadanos sobre la gestión municipal en el distrito de San José - Lambayeque", cuyo autor es PUESCAS FIESTAS ROBERTO CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES LEDESMA KATIA NINOZCA DNI: 20022551 ORCID: 0000-0002-9088-5820	Firmado electrónicamente por: KFLORESL1 el 31- 08-2023 16:48:10

Código documento Trilce: TRI - 0650503