



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público en La
Municipalidad Provincial De Maynas ,año 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Rengifo Ramos, Churchill Rodolfo (orcid.org/0000-0002-6885-055X)

ASESOR:

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

CO- ASESOR:

Dr. Romani Allende, Freddy Gamaniel (orcid.org/0000-0002-1054-6715)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo en la Administración Pública

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi hija quien es el motor y motivo para seguir creciendo profesionalmente, y que gracias a ella el éxito se empieza a convertir en mi mayor meta a cumplir.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por el don de la vida, a mis padres, quienes gracias a ellos he podido lograr cada objetivo establecido, a mis maestros por haberme iluminado con sus conocimientos.

Índice de contenido

| | |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenido | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | ii |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 12 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 12 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 12 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 13 |
| 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 16 |
| 3.5. Procedimiento | 16 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 17 |
| 3.7. Aspectos éticos | 18 |
| IV. RESULTADOS | 20 |
| V. DISCUSIÓN | 26 |
| VI. CONCLUSIONES | 30 |
| VII. RECOMENDACIONES | 32 |
| REFERENCIAS | 33 |
| ANEXOS | 40 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Municipalidad de Maynas</i> | 11 |
| Tabla 2 <i>Confiabilidad de los instrumentos</i> | 16 |
| Tabla 3 <i>Datos descriptivos de las variables</i> | 20 |
| Tabla 4 <i>Niveles de Gestión Municipal</i> | 21 |
| Tabla 5 <i>Niveles de Calidad de Servicio</i> | 21 |
| Tabla 6 <i>Prueba de normalidad de las variables Gestión Municipal y Calidad de Servicio</i> | 22 |
| Tabla 7 <i>Prueba de correlación entre Gestión Municipal y Calidad de Servicio</i> | 23 |
| Tabla 8 <i>Prueba de correlación entre Recursos Humanos y Calidad de Servicio</i> | 24 |
| Tabla 9 <i>Prueba de correlación entre Procesos y Calidad de Servicio</i> | 24 |
| Tabla 10 <i>Prueba de correlación entre Presupuesto y Calidad de Servicio</i> | 25 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 <i>Ubicación de la Municipalidad de Maynas</i> | 14 |
| Figura 2 <i>Área de responsabilidad de la Municipalidad de Maynas</i> | 15 |

Resumen

Se elaboró un estudio con el fin de determinar la relación entre Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021. Para ello se usó la metodología de enfoque cuantitativo, diseño trasversal bajo un nivel correlacional. La muestra fue 150 trabajadores. Se elaboró dos instrumentos para recopilar las respuestas que concierne a las variables. Se halló descriptivamente que el 86.7% está regular en gestión municipal y 66.7% en regular en calidad de servicio. A nivel inferencial se encontró un 0.92 en correlación y 0.00 en sig (bilateral) lo que concluye que existe una correlación estadísticamente significativa y muy alta entre las variables de Gestión municipal y Calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Maynas, 2022.

Palabras claves: Gestión municipal, calidad de servicio, servicio público.

Abstract

A study was carried out to determine the relationship between Municipal Management and the Quality of Public Service in the Provincial Municipality of Maynas, 2021. The methodology used was a quantitative approach, cross-sectional design under a correlational level. The sample consisted of 150 workers. Two instruments were elaborated to collect the answers concerning the variables. Descriptively, 86.7% were found to be fair in municipal management and 66.7% were found to be fair in quality of service. At the inferential level we found a 0.92 correlation and 0.00 in sig (bilateral) which concludes that there is a statistically significant and very high correlation between the variables of municipal management and quality of service in the workers of the provincial municipality of Maynas, 2022.

Keywords: Municipal management, quality of service, public service.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente los asuntos relacionados a la gobernabilidad y desarrollo Nacional están cobrando una gran importancia en la población, en vista que se evidencia una mayor participación ciudadana, los cambios acelerados en la economía producto de la globalización y las nuevas políticas públicas (Palomino, 2019).

Las municipalidades provinciales y distritales, han experimentado cada año, un aumento de sus recursos en función del crecimiento nacional (Banco Mundial, 2018). En ese sentido, al dar cumplimiento a los procesos de desarrollo integral, han ido asumiendo funciones de promoción y desarrollo de actividades económicas, fases de planeamiento y realización de proyectos referentes a la financiación. Con toda esa estructura organizativa las municipalidades, por gestión edil de un periodo de 5 años, están obligadas a mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos de su jurisdicción (Cruz, 2023).

Los servicios ofrecidos por los municipios experimentan un grado de insatisfacción, en vista que se consideran ineficientes en la generalidad de las ocasiones (Chunga, 2018). Por tal motivo, existe una exigencia a la administración pública de demandar las acciones necesarias a fin de incrementar la calidad de estos servicios, ya que son los ciudadanos que, al pagar impuestos, esperan una mejor retribución social (Cruz, 2022). En ese sentido, como autoridades de la ciudad, la finalidad de una municipalidad es garantizar el crecimiento de la localidad y brindar servicios básicos a las personas, a su vez administrando todo espacio y preservando la belleza de la ciudad, gestión del transporte público, protección del medio ambiente, fomentando el micro y pequeñas empresas (Briceño, 2023).

La Municipalidad de Maynas en el año 2023, emitió una memoria anual donde detalla los logros alcanzados durante ese año de gestión (Diario Gestión, 2018). Sin embargo, se evidencia en la ciudad un desánimo de la población respecto a los servicios brindados y en muchos casos consideran que no se realizó ninguna mejora (Díaz, 2018). Se evidencia en la ciudad una deficiente gestión de obras e infraestructura de saneamiento, ya que, debido a las variadas condiciones climáticas, genera obstrucciones de las vías acuíferas y aniegos que perjudican a los pobladores. Por otro lado, el alumbrado público evidencia cierto

grado de abandono y constantes cortes de fluido eléctrico, con lo cual perjudica económicamente a los diversos comercios. Respecto al servicio de seguridad ciudadana, se ha observado un incremento de la delincuencia en diversas zonas de la ciudad. En salud pública se evidencia un alto grado de contaminación, producto de los desperdicios que los pobladores desechan en las vías públicas y genera la proliferación de animales y enfermedades. Respecto al transporte público, se ha evidenciado una deficiente señalización y control vehicular, ya que constantemente ocurren accidentes de tránsito. Por todo lo mencionado anteriormente, la población residente, espera un satisfactorio servicio de la entidad pública (Memoria Anual, 2023). El priorizar aquellos servicios deficientes y que la población reclama mejorarla con urgencia es rol de los municipios (INEI, 2020).

Dicho las razones, se presenta la pregunta general de ¿Cuál es la relación entre Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023? De igual manera, las preguntas específicas como i) ¿Cuál es la relación entre Gestión Municipal y el Nivel de Atención en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023? ii) ¿Cuál es la relación entre Gestión Municipal y confiabilidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023? y iii) ¿Cuál es la relación entre Gestión Municipal y la Seguridad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023?

Al respecto del objetivo general, se presenta el de Determinar la relación entre Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023. Asimismo, los objetivos específicos son: i) Conocer la relación entre Gestión Municipal y el Nivel de Atención en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023. ii) Identificar la relación entre Gestión Municipal y confiabilidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023. Y iii) Identificar la relación entre Gestión Municipal y la Seguridad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023

Para el desarrollo de la investigación y conociendo la relevancia que tiene la calidad del servicio público en la municipalidad de Maynas, se abordó primeramente el problema principal, desglosando los problemas específicos, así como también, el objetivo y la hipótesis. Seguidamente, se determinó la

metodología cuantitativa con un diseño de investigación de tipo no experimental, un nivel de investigación correlacional.

En cuanto a la justificación teórica, el estudio brindará como insumo argumentativo un acercamiento a lo que se concibe como gestión municipal y repercusión en la calidad del servicio público para que así los funcionarios posean nuevas estrategias y perspectiva en cómo ejercer eficientemente dichas estrategias en la localidad. Como justificación práctica, este trabajo de investigación es de consideración relevante porque aborda una problemática que abordan actualmente millares de ciudadanos en el país, los cuales exigen una mejor calidad de servicios públicos por parte de las municipalidades. El satisfacer las necesidades a través del pago de impuestos suele ser una interrogante de los ciudadanos, por lo que ahí radica su importancia. Y en cuanto a la justificación metodológica, los resultados proveerán nuevos y actualizados instrumentos por cada variable, la cual otras instituciones públicas con similar realidad a la institución estudiada pueda usarlas para sus propios objetivos.

Por último, la hipótesis general: Existe una relación significativa entre Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023. Dicho ello, las hipótesis específicas son las siguientes: i) Existe una relación significativa entre Gestión Municipal y el Nivel de Atención en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023. ii) Existe una relación significativa entre Gestión Municipal y confiabilidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023. Y iii) Existen una relación significativa entre Gestión Municipal y la Seguridad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Con Tobar (2022) se realizó una investigación donde tuvo como objetivo analizar a las organizaciones públicas de Guatemala respecto a gestión municipal, analizando factores como el talento humano, el desempeño. Se aplicaron criterios de selección de referencias bibliográficas de los últimos 5 años y se analizaron 15 investigaciones que permitieron establecer la base teórica para relacionar de forma causal el rendimiento laboral y a evaluación del desempeño, como predictores para una gestión eficiente. Llegó a la conclusión que en la gestión pública debe contener procesos de evaluación del servidor público, ya que su rendimiento impactará en la eficacia y eficiencia con la que se brinda un servicio público a la sociedad. Asimismo, recomienda la implementación de políticas públicas vinculadas al talento humano en las municipalidades de Guatemala.

En Fesenko et al. (2023) con objetivo de hallar la calidad de la gestión municipal al utilizar un modelo digital, realizan una investigación en Ucrania. Fue una investigación integrada, hipotética-deductiva y correlativa. Como muestra, se usaron diferentes proyectos de las municipalidades de la ciudad. Los resultados demuestran que el modelo digital creado puede favorecer a la comunicación entre la población y la municipalidad, así como favorecer el rápido acceso de la población hacia información importante. El modelo sugiere que el uso de tecnología en la gestión municipal proporciona una serie de oportunidades para la mejora de su calidad y desarrollo.

En la investigación de Afroj et. al. (2023), se tuvo como fin evaluar la calidad de servicio percibido por los ciudadanos y satisfacción en municipalidades de Bangladesh. Fue un estudio aplicado y cuantitativo, en el cual se recaudó la información a través de cuestionarios creados por los autores. La muestra fue de 384 ciudadanos de Bangladesh, seleccionados de diferentes lugares de dicho municipio. Los primeros hallazgos son que los ciudadanos se sienten relativamente satisfechos con el manejo de las facilidades de la municipalidad. Sin embargo, no mostraron satisfacción en cuanto a los trabajadores (-2.02). Se concluye por lo tanto que la calidad de servicio de la municipalidad tiene un impacto en el sistema de gobierno urbano, lo cual genera que la gestión general sea cuestionable. Los autores refieren que cerca del

63.3% están satisfechas con la calidad de servicio actual y reconocen que esta necesita de muchas mejoras.

Para Arias (2019), en su investigación tuvo por objetivo exponer un planteamiento de mejoramiento sobre la calidad de servicio y la complacencia de usuarios pertenecientes a una institución local de Ecuador. Fue un estudio exploratorio, descriptivo y explicativo. Se evaluaron a 196 usuarios a través de cuestionarios GADM-S. Esta investigación estuvo basada en las normas ISO 9001-2015. Se indican la presencia de carencias en la calidad de servicio, evidenciando ineficacia e ineficiencia por parte de los funcionarios. Los usuarios percibieron la ausencia de empatía e identificaron la necesidad de mejora en cuanto a servicio por parte de la institución.

Por último, Cruz (2019) elaboró un estudio de injerencia de la gestión municipal sobre el manejo de desechos orgánicos. Para dicho propósito formuló un objetivo mixto, con observación y uso de encuestas. Las encuestas fueron elaboradas y validadas en el proceso investigativo. Como resultados se obtuvo que el servicio brindado por la municipalidad es ineficiente y servicios como el agua es considerado mala por un 83.5%, asimismo, los servicios de recolección de basura es frecuentemente los lunes en un 26.7%. En conclusión, los encuestados catalogan como regular en un 38.4%, bueno en un 21.9%, malo en un 11.7% entre otros. Asimismo, se menciona que la municipalidad se encuentra orientada en el cobro de impuestos, fiscalización, entre otras acciones de cobro que el mejoramiento de servicios.

En cuanto a los estudios nacionales que permitirá entender la situación de las variables para una eficiente discusión, se presentan los siguientes:

Con Cruz et al. (2023), se llegó a ejecutar un trabajo investigativo con la finalidad de estimar el servicio que brinda la municipalidad en función a la eficiencia de la gestión municipal de la autoridad gubernamental. El presente estudio fue no experimental, descriptivo y transversal. Asimismo, tuvo como instrumento a la encuesta, cuya aplicación fue a 384 ciudadanos. Las respuestas se organizaron en una base de datos a través del software SPSS y relacionadas las variables mediante el test de chi cuadrado. Se obtuvo que el 40% de ciudadanos de Abancay calificaron con un rendimiento de 42% de eficiencia, 54% de efectividad y 53% de gestión financiera a los factores de la gestión

municipal. Por otro lado, respecto a la calidad del servicio municipal un 54% ha considerado que existe una aprobación del 43%. Se dedujo la existencia de una vinculación significativa entre eficiencia y efectividad de la gestión municipal con la calidad del servicio en la municipalidad Provincial de Abancay.

En Ramírez (2020), se efectuó un trabajo investigativo cuya finalidad fue deducir el influjo adjudicada a la administración del municipio sobre la calidad del servicio. El estudio fue aplicado, transversal, cuantitativo, manejo no experimental de las variables y con intencionalidad correlacional. Asimismo, la muestra poblacional se encontró compuesta por 30 empleados municipales y 365 feligreses, a quienes se les administró dos cuestionarios, las cuales fueron de las dos variables. A través de los análisis inferenciales se determinó la presencia de una relación provechosa respecto a las variables. El mismo alto nivel en correlación fue encontrado para las dimensiones de gestión municipal según los encuestados. Se encontró la suficiente evidencia estadística de una relación.

En Toscano (2020) realizó su trabajo investigativo para testimoniar una posible vinculación entre gestión municipal y desarrollo local en la zona de Yanacancha, Pasco. 159 empleados de la comuna de Yanacancha fueron la muestra, cuyo tipo fue aleatorio estratificado. Los datos primarios recogidos fueron gracias al cuestionario de 36 preguntas distribuidas sobre una escala Likert presentada en los niveles de gestión y desarrollo. Se encontró evidencia para afirmar el nexo entre la administración municipal y las variables de desarrollo local. Este hecho confirmado por una correlación de 0.671 y por el Chi Cuadrado ($\chi^2 = 81,361 > \chi^2_{t} = 16,919$) a un nivel de significación del 5% entre las variables del gobierno municipal y contacto de desarrollo local, económico, sociopolítico y ambiental a veces.

Briceño (2016) se realizó una investigación donde pretendió dilucidar la forma en que la Gestión Municipal presenta influjo sobre la Calidad del Servicio Municipal. Fue cuantitativa, no experimental y del nivel correlacional. Para tal efecto se realizó la recolección de datos de 18 jefes de área y 15 representantes de juntas vecinales. Asimismo, se analizaron documentos de presupuestos institucionales, ejecución del gasto público y planillas de últimos periodos. Respecto a los hallazgos, se verificó la validación de la hipótesis que sustenta la

influencia directa de la gestión municipal en la calidad del servicio público. Se llegó a las principales conclusiones de que las actividades como trámites burocráticos, gestión del agua potable y alumbrado público, representan gran porcentaje de la mala calidad de servicio público, el cual puede ser contrarrestado con programas de capacitación y profesionalización a todo el personal que labora en esas áreas.

En el año 2020, se desarrolló una investigación en cuanto a la Gestión municipal y la calidad del servicio público en una Municipalidad departamental en el cantón de Conayca, con el fin de establecer un nexo entre las variables del trabajo investigativo, teniendo como unidad de análisis al cantón de Conayca, Huancavelica, analizando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, las falencias en la gestión de la unidad mencionan como problema. Por otra parte, se vigilaba de cerca la calidad del servicio público prestado cuando era inaceptable para los usuarios, carecía de confiabilidad, seguridad y responsabilidad inmediata para solucionar los problemas que enfrentaba la población. En cuanto a la metodología, la intención del trabajo fue correlacional, se clasificó como investigación básica, y además presentó un manejo no experimental de variables y recogida de datos transversal. De igual forma la muestra perteneciente a la población presentó un total de 20 trabajadores designados y empleados por la comuna de Conayca, Huancavelica, por tratarse de una encuesta censal se emplearon cuestionarios y entrevistas a trabajadores municipales. Teniendo en consideración los resultados adquiridos se concluyó que existe una vinculación relevante e inversa entre las variables gestión municipal y la calidad del servicio público, además de, la capacidad de respuesta y la fiabilidad. Sin embargo, no hay conexión entre gestión municipal y la seguridad. (Huaroc & Común, 2023).

Según Armas, G, (2016), la gestión municipal es la acción de gestionar y administrar con eficiencia y eficacia las necesidades y objetivos de un municipio. En ese sentido, en este proceso, las metas y objetivos de la gestión planificada deben fijarse no sólo en el diagnóstico de la realidad del municipio, sino también en la naturaleza y nobleza de la administración en relación con la gestión de los bienes que den respuesta a las diversas exigencias. El principal líder es la municipalidad, que debe monitorear la implementación del programa, y al mismo

tiempo, permanecer vigilante a la formulación e implementación de las estrategias pertinentes. El funcionario administrativo responsable de la administración del municipio es el alcalde.

Según el INEI (2017), existen tipos de municipalidades las cuales se clasifican:

En función de su jurisdicción: A) Municipalidad Provincial, ubicada sobre el territorio de la respectiva provincia y el distrito capital de provincia. B) Municipalidad Distrital, emplazada sobre el territorio del distrito. C) Municipalidad de Centro Poblado, cuya jurisdicción es determinada por el respectivo concejo provincial.

En función al régimen especial: A) La Municipalidad Metropolitana de Lima, sujeta al régimen especial establecido en la Ley Orgánica de Municipalidades (Huanca, 2019). B) Municipalidades fronterizas, ubicadas en las provincias y distritos próximos a las fronteras internacionales.

En cuanto a los indicadores de gestión municipal, se presentan los siguientes:

Recursos Humanos: Personal que labora en las municipalidades, requerimiento de asistencia técnica y capacitaciones (Gómez, 2015).

Maquinaria pesada y vehículos operativos (Yauri, 2019).

Tecnología de la Información y Comunicaciones: Computadoras operativas, acceso a servicios de internet, sistemas informáticos implementados por el Estado o por la propia municipalidad, empleo del portal de transparencia, servicios de telefonía, etc. (Programa ONU, 2013).

Planificación Municipal: Corresponde al enunciación y realización de los proyectos de desarrollo municipal, de seguridad ciudadana, plan estratégico institucional, control de los instrumentos de gestión y prevención de riesgos (López, 2018).

Finanzas Municipales: Corresponde a los ingresos, tipos de ingresos (fondo de compensación o canon), gasto municipal ejecutado (Mamani, 2015).

Desarrollo Económico Local: Se refiere a la gestión de licencias de funcionamiento, de edificación, de fomento de la micro y pequeña empresa,

producción artesanal, establecimientos de comercio e impulso del turismo (MEF, 2020).

Servicios Sociales: Hace referencia a los establecimientos y centro de atención al adulto mayor, defensoría del niño, biblioteca, infraestructura deportiva, centros de cultura y recreacionales (Navarro, 2017).

Seguridad Ciudadana: Establecimiento del servicio de serenazgo y su equipamiento, patrullaje, trabajo con los comités de seguridad y formulación del plan de seguridad (Noguera, 2023).

Riesgo de desastres: Se refiere a la gestión de centros de emergencia, trabajo conjunto con las oficinas de defensa civil, etc. (Palomino, 2019).

Protección del medio ambiente: Se refiere a la gestión de los instrumentos de control ambiental y el trámite de las denuncias (Quintana, 2018).

Participación vecinal (Ramirez, 2020).

Según Huaroc & Comun (2023), se han considerado los siguientes factores que intervienen en la Gestión Municipal:

Recurso humano: Corresponde al talento humano, el cual requiere un mayor grado de cuidado y corresponde a ser denominado servidor o funcionario público. Debe contener los siguientes componentes: Capacidades, acciones y compromiso enfocadas a la consecución de metas y objetivos de cada municipio.

Los procesos: Constan de una secuencia de actividades que generan valor para la municipalidad al incrementar la productividad (Tinoco, 2016).

El presupuesto: Corresponde a los ingresos públicos, tasas, multas, etc. Asimismo, este valor se detalla en un plan económico como un instrumento de gestión para el logro de los objetivos. El Ministerio de Economía y Finanzas se encarga de limitarlo y establecer la disponibilidad de recursos para cada entidad pública. Se han identificado los presupuestos por resultados, presupuesto participativo y presupuesto multianual.

En cuanto a la segunda variable de estudio, Según Briceño (2016), la calidad del servicio público es el nivel de la realización de las actividades que efectúan organización de carácter público para la satisfacción de las exigencias de los ciudadanos. En ese sentido, las municipalidades, en función de sus

condiciones territoriales y capacidad económica, brindan diversos servicios a los habitantes de su jurisdicción.

Para Huaroc & Comun (2020), la gestión de calidad total es un proceso de actividades con los siguientes elementos:

Planificación: en primer lugar, planificar la calidad, la cual se refiere a la primera fase de planeamiento en base a las necesidades del ciudadano, asimismo, elaborando las actividades a realizar en un futuro.

Control: Se refiere a los procesos, actividades y funciones de control de la calidad del producto o servicio.

Mejora: Está relacionado con la eficiencia y economía de recursos, por lo que la dirección muchas veces se ve obligada a realizar un esfuerzo para reducir los desperdicios y mejorar la calidad. Además, requiere actualizar los sistemas, porque los nuevos desafíos son difíciles de responder con los mismos métodos.

Fiabilidad: Concretar el planeamiento de los servicios propuestos de forma exitosa y precisa.

Capacidad de Respuesta: Se refiere a brindar un servicio oportuno a los ciudadanos en un momento determinado para resolver dicha necesidad.

Seguridad: Relacionado a la capacidad de brindar confianza de que se resolverá la necesidad del usuario o cliente ante su demanda del servicio o producto.

Según Briceño, Y, (2016), se han identificado los siguientes servicios públicos que brinda una municipalidad: Alumbrado público, limpieza, agua potable, fiscalización de establecimientos comerciales, servicio de ornato de parques y jardines, servicio de seguridad pública y tránsito, rutas del transporte, etc.

En el año 2023, se publicó el informe económico anual del municipio, en el cual se consigna que el Distrito de Maynas, como organismo autónomo basado en la volición de los ciudadanos, es el encargado de personificar al barrio para promover la adecuación de los servicios públicos locales y la promoción del buen -ser. desarrollo unido y armónico de los vecinos a través de la implementación de regímenes administrativos con fin de lograr el mayor

bienestar común. El distrito de Iquitos es la capital de la provincia de Maynas y del departamento de Loreto (Memoria anual 2023).

Tabla 1

Municipalidad de Maynas

| | |
|---------------------------|------------------------------------|
| Razón social | Municipalidad Provincial De Maynas |
| Ubigeo | 160101 |
| Domicilio legal | Calle Rufino Echenique N° 350 |
| Ruc | 20103845590 |
| Teléfono central | (065) 231810 |
| Correo electrónico | mpm@munimaynas.gob.pe |
| Página web | www.munimaynas.gob.pe |

Fuente: Memoria Anual 2023.

Según la Memoria Anual del año 2023, el Consejo de Gobierno de la Municipalidad Provincial de Maynas durante el año 2023 tuvo como alcalde al Sr. Francisco Sanjurjo Davila.

La Municipalidad Provincial de Maynas, Distrito de Iquitos, para el Año Fiscal 2023, aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura ejercicio fiscal 2023 mediante Acuerdo de Concejo N° 010-2020- SE-MPM, de fecha 30 de diciembre de 2020 promulgado mediante Resolución de Alcaldía N.º 315- 2020-A-MPM de fecha 30 de diciembre de 2020, en la suma de S/. 115'291,474.00 (CIENTOQUINCEMILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CUATROY00/100SOLES).

Durante el año 2023 se realizaron modificaciones a los presupuestos de las instituciones a nivel institucional, los cuales fueron aprobados según el procedimiento vigente con transferencias de aportes y asignaciones adicionales aprobadas por decisiones de alcaldes. Las reformas presupuestarias incrementaron el presupuesto en S/. 33,600,879.00 soles (Memoria Anual, 2023).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio fue aplicado, ya que describe la información y características de la población en estudio, además, se buscará encontrar la relación entre una variable dependiente e independiente, por lo que, al estar este trabajo investigativo orientado a conseguir un conocimiento específico que permita brindar soluciones de manera práctica al problema planteado, se enmarca en el estudio de forma aplicado (Álvarez, 2020).

El diseño del trabajo de investigación se realiza de forma no experimental, porque permite observar el comportamiento de las variables estudiadas; es decir, el objetivo es evaluar fenómenos de interés en su contexto natural sin manipular variables, desarrollando una búsqueda empírica y sistemática. (Arias y Covinos, 2023).

En cuanto al enfoque, se considerará el cuantitativo puesto que ayudará a analizar los datos bajo una perspectiva numérica, como lo es la estadística, esto según Fernández et al. (2014) es un enfoque riguroso bajo procedimientos lógicos y estadísticos para medir las variables estudiadas dentro de un contexto determinado. Al mismo tiempo, Mendoza y Monroy (2018), agregan que, en este tipo de enfoque, las variables se someten a una prueba de hipótesis, la cual encuentra sustento en el análisis estadístico y establece patrones entre los conceptos.

Por otro lado, el estudio será de nivel o alcance correlacional ya que como objetivo de tiene plasmado entablar una relación entre las variables de estudio. De acuerdo con Creswell & Creswell (2018) este nivel es la determinación de un grado de vínculo entre dos o más variables sin necesidad de explicar una causalidad en un determinado momento.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Municipal.

Definición conceptual: Comprende todas las actividades de los dependientes y autoridades de la ciudad encaminadas al logro de las metas y objetivos establecidos en los planes y programas de trabajo. (Asensio, 2012)

Definición operacional: Recurso humano, Procesos y Presupuesto.

Variable 2: Calidad del Servicio Público.

Definición conceptual: Es el grado de satisfacción con el que la municipalidad trata de cubrir las expectativas del ciudadano (Córdova, 2023).

Definición operacional: Nivel de atención, confiabilidad y seguridad.

3.3. Población, muestra y muestreo

Con respecto a población, se puede decir que es la agrupación de elementos en el cual se está interesado obtener conclusiones o realizar inferencias para refutar o verificar una hipótesis, dichos elementos por lo general hace referencia a personas (Gamboa, 2018). La población de funcionarios de la municipalidad de Maynas corresponde a un total de 250 trabajadores profesionales, técnicos, especialistas, etc. Por otro lado, la totalidad de la población correspondiente a la Provincia de Maynas es de aproximadamente 400 mil personas (BCRP, 2020).

Debido a que las poblaciones suelen ser demasiado grandes para evaluar a los elementos, se realiza un muestreo. La muestra se refiere al subconjunto de la población que resulta más accesible y es necesario que sea representativa de esta, de otra manera no se podría realizar mediciones pertinentes (Gamboa, 2018).

Respecto al análisis muestral se realizó el siguiente cálculo:

$$n = \frac{Z^2 * \sigma * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * \sigma^2}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Tamaño de Población

σ : Desviación Estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0.5.

Z: Valor obtenido por niveles de confianza. Se trata de un valor estándar que, en caso de no disponer de su valor, se toma como 1,96 respecto al nivel de confianza de 95° (como lo más común) o 2,58 respecto al nivel de confianza de 99°, valor que se deja a criterio del investigador.

e: Un margen de error muestral aceptable, que va del 1% (0,01) al 9% (0,09), valor a criterio del entrevistador.

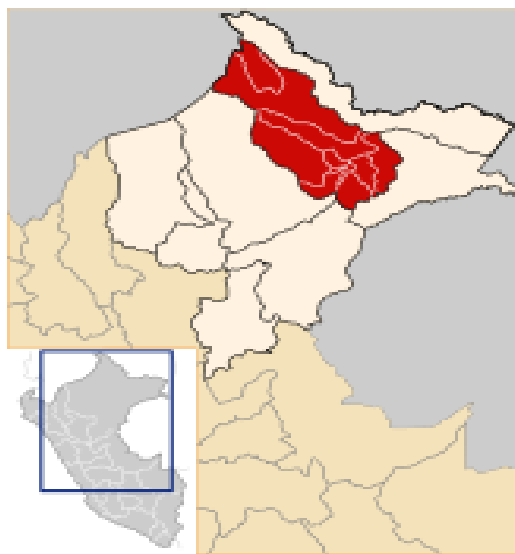
Teniendo como muestra al resultado obtenido: 50 personas.

Habitantes dentro de la Jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Maynas.

La población está conformada por 400 mil habitantes que residen dentro de la Jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Maynas, en ese sentido se realizará el muestreo de acuerdo al siguiente detalle:

Figura 1

Ubicación de la Municipalidad de Maynas



Fuente: MEMORIA ANUAL 2023.

Figura 2

Área de responsabilidad de la Municipalidad de Maynas



Fuente: MEMORIA ANUAL 2023.

- El marco muestral está determinado por la fórmula:

$$n = \frac{z^2 * \sigma * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * \sigma^2}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Tamaño de Población

σ : Desviación Estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0.5.

Z: Valor obtenido mediante niveles de confianza. Constante al 80% de confianza equivale a 2.96.

e: Límite aceptable de error muestral que varía entre el 1% (0.01) y 9% (0.09).

Teniendo como muestra al resultado obtenido: 250 personas.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica empleada en el recojo de datos es la Encuesta aplicada, la cual se refiere a un método organizado para la recolección de datos de un grupo poblacional, con la finalidad de describir cuantitativamente las cualidades del mismo (Puente, 2020). Asimismo, el instrumento de aplicación será el cuestionario, el cual posteriormente será procesado en hojas de cálculo, Gráfico de Barras y porcentajes, que, como explica Arias (2020), consiste en un conjunto de preguntas dispuestas en una tabla y un conjunto de posibles respuestas.

Por medio del proyecto de investigación se determina la variable dependiente e independiente. Será determinada la muestra en base a la población, representatividad y confiabilidad requerida. Una vez determinada la muestra, se aplica la investigación y el aparato de medición debidamente aprobado por los expertos. Para el procesamiento de la información a través de los reportes serán usadas las técnicas estadísticas como porcentajes, hojas de cálculos y gráficos de barras. Finalmente, se realizará la consolidación de datos, se mostrarán los resultados, la respectiva comprobación de la hipótesis, conclusiones y recomendaciones.

Tabla 2

Confiabilidad de los instrumentos

| Instrumento | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---------------------|------------------|----------------|
| Gestión Municipal | ,746 | 17 |
| Calidad de Servicio | ,794 | 15 |

Se puede observar que el instrumento que mide la Gestión Municipal muestra un Alfa de Cronbach de 0,746, mientras que el instrumento que mide la Calidad de Servicio tiene un Alfa de Cronbach de 0,794; por lo tanto, ambos instrumentos tienen una alta probabilidad de que los valores proporcionados sean verdaderos y no tienen mucha variabilidad con el paso del tiempo.

3.5. Procedimiento

Se visitará la Municipalidad Provincial de Maynas, previa autorización para realizar encuestas a funcionarios referente a la gestión municipal 2023.

Se realizará el listado de los funcionarios que participarán en la encuesta y se recogerán algunos datos de forma anónima.

Se procederá a realizar una charla de inducción.

Se realizará una entrevista y llenado de la encuesta.

Posteriormente, se aplicarán encuestas a 250 habitantes representativos que residen dentro del área de jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Maynas.

Se recolectarán los datos obtenidos en una base de datos.

Clasificar la información o datos, organizándose en cuadros o tablas y representarlos en gráficos.

Analizar e interpretar la información o datos.

Con los resultados obtenidos se procederá a determinar las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizará el análisis descriptivo, en vista de que se organizaron y presentaron los datos de una forma precisa y que demuestren el valor de las variables. Se realizó a través de tablas donde se presentan los datos consolidados de las variables e indicadores, para posterior, realizar la representación gráfica, la cual en su gran mayoría se ha trabajado en porcentajes.

Se empleó la distribución de frecuencias para el cálculo de porcentajes y se hizo uso de un histograma, el cual contemplaba aspectos propios de la población. Se ha considerado el uso de Microsoft Excel, Macros y el programa SPSS.

3.7. Aspectos éticos

Los criterios éticos considerados en el estudio se describen a continuación: Consentimiento informado, los participantes en este estudio fueron informados de las condiciones, derechos y obligaciones relacionados con el estudio, en el cual aceptan ser informantes; Confidencialidad, se les informó sobre la seguridad y protección de sus identidades como informantes valiosos en la investigación; Según la observación participante, los investigadores actuaron con cuidado en el proceso de recolección de datos y asumieron la responsabilidad ética por los efectos y consecuencias de todas las interacciones con los sujetos que participaban en el estudio.

IV. RESULTADOS

La información obtenida de las encuestas se procesó con el software IBM SPSS Statistics 26, se analizaron las variables. Gestión Municipal y Calidad de Servicio. Primero se analizaron los datos descriptivos, luego se identificó los niveles de ambas variables y finalmente se realizaron los análisis inferenciales correspondientes a la prueba de normalidad y la correlación de las variables para responder a los objetivos planteados.

Primeramente, se expondrán los datos descriptivos de las variables estudiadas, las cuales son Gestión municipal y Calidad de servicio.

Tabla 3

Datos descriptivos de las variables

| | Gestión Municipal | Calidad de Servicio |
|------------------|-------------------|---------------------|
| N Válido | 150 | 150 |
| Perdidos | 0 | 0 |
| Media | 56,55 | 50,69 |
| Desv. Desviación | 6,408 | 6,581 |
| Mínimo | 41 | 38 |
| Máximo | 70 | 63 |

Se puede ver que la media de la variable Gestión municipal posee un puntaje medio de 56, 55, lo cual se encuentra dentro del rango de valor regular (de 40 a 62), con puntajes que varían desde 41 como valor mínimo y 70 como valor máximo. Para el caso de la variable Calidad de servicio se aprecia que el valor medio es de 50,69, de mismo modo que la anterior variable se puede denominar como regular (de 35 a 55), teniendo valores que oscilan entre 38 como límite inferior y 63 como límite superior.

Seguidamente, podemos observar los resultados de los niveles de las variables de Gestión municipal y Calidad de servicio en las siguientes tablas.

Tabla 4*Niveles de Gestión Municipal*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Gestión Municipal | REGULAR | 130 | 86,7 | 86,7 | 86,7 |
| | ALTO | 20 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la Tabla 4, podemos observar que la mayoría, es decir el 86,7% del personal de la Municipalidad Provincial de Maynas, perciben que la gestión municipal es regular, lo cual representa a 130 individuos. Mientras que solo el 13,3% considera que la gestión municipal es alta en dicho municipio, lo cual corresponde a 20 personas.

Tabla 5*Niveles de Calidad de Servicio*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Calidad de Servicio | REGULAR | 100 | 66,7 | 66,7 | 66,7 |
| | ALTO | 50 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Como se observa en la Tabla 5, gran parte, es decir el 66,7% de los empleados de la Municipalidad Provincial de Maynas, perciben que calidad del servicio es regular, lo cual representa a 130 individuos. Mientras que el 33,3% considera que la calidad de servicio es alta en dicho municipio, lo cual corresponde a 20 personas.

A continuación, se presentan los análisis inferenciales, empezando con el examen de Kolmogórov-Smirnov, ya que el tamaño de la muestra es de 150 (>50) para poder saber si los datos se distribuyen de forma normal y así poder determinar si se emplearán pruebas paramétricas o no paramétricas para realizar las correlaciones. Para ellos se presenta la prueba de normalidad para cada una de las variables.

Tabla 6

Prueba de normalidad de las variables Gestión Municipal y Calidad de Servicio

| | Kolmogórov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------------|--------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión Municipal | ,108 | 150 | ,000 | ,961 | 150 | ,000 |
| Calidad de Servicio | ,139 | 150 | ,000 | ,939 | 150 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Con respecto a la tabla 6 se observa que el valor de la significación es menor a 0,05, demostrando de esta forma que ambas variables son de distribución no paramétrica y a su vez, se rechazaría la hipótesis nula, la cual señala que la distribución de las variables es normal. Debido a que se trata de variables de distribución no paramétricas, se utiliza la Rho de Spearman para las correlaciones.

Tabla 7*Prueba de correlación entre Gestión Municipal y Calidad de Servicio*

| | | | Calidad de Servicio |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Gestión Municipal | Coefficiente de correlación | ,922** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 150 |

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

Se observa que al haber encontrado un nivel de significancia con valores menores a 0,05 ($p < 0,05$), se puede afirmar que la Gestión municipal posee una gran relación con la Calidad del servicio; debido a esto, se procede a descartar la hipótesis nula de que las variables presentadas en la investigación son independientes. A su vez, para el caso de la Municipalidad Provincial de Maynas se puede señalar que la fuerza de la correlación entre Gestión municipal y Calidad de servicio percibida por los trabajadores de dicha entidad es muy fuerte (0,922).

Siguiendo con la exposición de los estadísticos inferenciales, se muestran las correlaciones de las dimensiones de la Gestión Municipal y la Calidad de Servicio para cumplir con los objetivos específicos expuestos al comienzo de este trabajo de investigación.

Tabla 8*Prueba de correlación entre Recursos Humanos y Calidad de Servicio*

| | | | Calidad de Servicio |
|-----------------|------------------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Recursos Humanos | Coefficiente de correlación | ,746** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 150 |

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

Se observa que al tener un nivel de significancia con valores menores de 0.05 ($p < 0,05$), la dimensión Recursos Humanos tienen una correlación significativa con la Calidad de Servicio. El valor de correlación entre las variables es de 0,746, por lo que se concluye que existe una correlación positiva y alta entre la dimensión y la variable.

Tabla 9*Análisis inferencial entre Procesos y Calidad de Servicio*

| | | | Calidad de Servicio |
|-----------------|----------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Procesos | Coefficiente de correlación | ,832** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 150 |

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

Se observa que al tener un valor de significancia (bilateral) menor de 0.05 ($p < 0,05$), la segunda dimensión Procesos tienen una correlación significativa con la Calidad de Servicio. El valor de la asociación entre la dimensión y variable es de 0,832; dicho ello, existe un vínculo de dirección positiva entre la dimensión procesos y la variable calidad de servicio que posee una fuerza de correlación muy alta.

Tabla 10

Valores de correlación entre Presupuesto y Calidad de Servicio

| | | | Calidad de Servicio |
|-----------------|-------------|----------------------|---------------------|
| | | Valor de correlación | ,489** |
| Rho de Spearman | Presupuesto | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 150 |

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

Se puede apreciar que al presentarse un p-valor menor de 0.05 ($p < 0,05$), la tercera dimensión Presupuesto mantiene una correlación significativa con la Calidad de Servicio. El resultado de esta asociación es de 0,489; entonces, se puede señalar que existe una relación de dirección positiva entre la dimensión presupuesto y la variable calidad de servicio que posee una fuerza de correlación moderada.

V. DISCUSIÓN

Con la finalidad de realizar la discusión, se usaron las bases teóricas, antecedentes y resultados presentados con anterioridad. A partir de esto, el resultado descriptivo fue que el 86,7% de los participantes calificó la gestión municipal en un nivel regular y el 13,3% lo considera en un nivel alto. En cuanto a calidad de servicio, más de la mitad de individuos, 66,7%, refieren que la calidad de servicio es regular, mientras que el 33,3% lo considera en un nivel alto. Ello coincide con lo establecido en Toscano (2020), quien encontró también un mayor porcentaje (78%) en el nivel regular en gestión municipal y un 19% en un nivel alto. Por otro lado, en la investigación de Ramírez (2022) se halló resultados similares, con un 53% de trabajadores que perciben la gestión municipal como alta.

De esta manera, se logra responder al objetivo de este estudio, determinar la relación entre Gestión Municipal y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023. Se logró encontrar a través de los diferentes análisis una significancia con valores de 0 y un coeficiente de correlación de 0,922, dado esto, se pudo confirmar una asociación entre ambas variables estudiadas, gestión municipal y calidad de servicio. En conclusión, podemos destacar que las acciones que realiza la municipalidad de Maynas, están orientadas al logro y la realización de objetivos establecidos en los planes, metas, programas de trabajo periódicos. En estos planes de trabajo se busca el bienestar de la población, así como el crecimiento municipal, es por ello que están a su vez relacionados con el grado de satisfacción con el que la municipalidad busca cubrir las expectativas del ciudadano (Córdova, 2023; Asensio, 2012).

Estos resultados son similares a lo encontrado en Ramírez (2022), quien en su estudio encontró una significancia de 0 y un valor de correlación de 0,916, concluyendo una asociación positiva y fuerte para gestión municipal y calidad de servicio. Así mismo, siguiendo con estos resultados, Cruz et. al. (2022) encontró en su investigación una significancia de 1%, aceptando también el vínculo entre gestión municipal y calidad de servicio. Esta relación existe gracias a que la gestión municipal tiene como fin generar y controlar las acciones que deben ser realizadas por los trabajadores municipales. Estos mismos buscarán realizar sus tareas de forma eficiente y eficaz, basados e influenciados por lo establecido por

la municipalidad a través de la gestión municipal, para así poder satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y así aumentar la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Maynas en el año 2023 (Armas, 2016).

Por otro lado, respondiendo al objetivo específico primero, lo encontrado en la correlación realizada muestran valores de sig. (bilateral) de 0 y correlación de 0,746. Entonces, se establece que existe una asociación significativa entre la dimensión recursos humanos y calidad de servicio. Los recursos humanos, al ser un personal capacitado al servicio de la institución para su buen funcionamiento, establecen diferentes estrategias o acciones que toman en cuenta a su vez la satisfacción de los usuarios o ciudadanos de la localidad de Maynas. Es decir, la labor de recursos humanos también está dirigido a satisfacer a los ciudadanos, dado ello, los trabajadores establecen planes para cumplir con este objetivo (Briceño, 2016; Huaroc & Comun, 2023).

De esta manera, los resultados coinciden con Diaz (2022), quien también halló un p-valor de 0 y una correlación de 0,683, concluyendo así que existe una correlación entre los recursos humanos y la calidad de servicios en una municipalidad de Lima. Ello también es similar a lo encontrado en Pedraza (2023), quien estima que una relación alta de 73.2% entre recursos humanos y calidad de servicio. Para finalizar, retomando la calidad del servicio y Recursos Humanos, ya que cada acción se logra gracias a las capacidades que brinda el recurso humano para lograr las metas y objetivos de cada municipio. El establecimiento de metas crea un ambiente de seguridad y confianza entre los ciudadanos y los gestores comunitarios, mejora la calidad de los servicios prestados por la comunidad y produce resultados satisfactorios (Huaroc y Comun, 2023).

Similarmente, con la finalidad de conseguir la resolución del objetivo específico 2 se estableció precisar el nexo entre procesos y calidad de servicio en trabajadores del municipio provincial de Maynas, del cual se determinó que el valor (p calculado = 0.000) < (p tabular = 0.05) valiéndose del índice no paramétrico de Spearman. En consecuencia, se hace posible testimoniar la vinculación entre los fenómenos estudiados. En conclusión, la secuencia de actividades que generan valor para la municipalidad al incrementar la productividad evidencian una inclinación a establecer relación con el nivel de la

realización de las actividades que efectúan las entidades públicas para la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, en otras palabras, si se gestionan los procesos de manera óptima, los trabajadores presentarán una mejor predisposición a demostrar comportamientos proactivos respecto a la nobleza de las prestaciones que ofrece la municipalidad. Entonces, se procede a rechazar la hipótesis nula, y se aprueba la hipótesis de investigación, según la cual existiría una relación entre los procesos y la calidad de servicio en trabajadores de la municipalidad provincial de Maynas.

Los anteriores resultados se pueden verificar en el trabajo de Zavaleta (2022), se refiere a la planificación y participación ciudadana como la forma en la que se planifican los proyectos en base a las exigencias de la sociedad, lo que se ve reflejado en los procesos que se realizan en el plan anual, asimismo esta dimensión mantiene una relación estadísticamente relevante y moderada con la calidad de servicio. Similarmente, Pedraza (2021) ejemplifica que la planificación estratégica y liderazgo es un componente que alinea los objetivos y actividades dentro de la agenda que se basa en una visión común, por lo que el cumplimiento de los procesos para alcanzar estas metas conlleva un influjo positivo sobre la nobleza de las prestaciones. Extrapolando lo ya mencionado, es posible estimar que una adecuada gestión de los procesos suele tener un influjo provechoso sobre conductas proactivas de los empleados que rente a la calidad de los servicios que se ofrecen en la municipalidad. Para finalizar y luego de verificar los resultados, se afirma que mientras mejor sea la gestión de los procesos, mejor será percibida la complacencia de los usuarios, traduciéndose en niveles óptimos de calidad de servicio en los empleados de la municipalidad provincial de Maynas.

Referente al objetivo específico 3, al buscar la conexión entre presupuesto y calidad de servicio de servidores públicos de la municipalidad provincial de Maynas, se evidenció que el valor (p calculado = 0.000) < (p tabular = 0.05) usando la prueba de correlación de Spearman. Lo cual sugiere que existe un nexo de por medio entre las variables. Por consiguiente, el componente que se corresponde con los ingresos públicos, tasas, multas, etc. suele relacionarse con el nivel de ejecución de actividades que efectúan los organismos públicos para la satisfacción de las exigencias de los ciudadanos, es decir, si la distribución de

los fondos económicos se encuentra encaminado a satisfacer el bienestar de los ciudadanos, será más probable que los trabajadores muestren comportamientos que encaminados a mejorar la calidad de los servicios. Dicho esto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa, donde se pone de manifiesto la presencia de una vinculación entre gestión de programas y proyectos y calidad de servicio en empleados.

El anterior desenlace se puede verificar en el trabajo de Pedraza (2021), quien demostró que el componente gestión de elementos financieros y materiales preserva una moderada vinculación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, se añade que los recursos monetarios forman el punto de partida para la obtención, utilización y el sostenimiento de las demás clases de recursos. Semejantemente, Zavaleta (2022) explica que las autoridades y colaboradores públicos deben centrar sus esfuerzos en gestionar adecuadamente los servicios económicos, es decir, se deben priorizar la inversión en proyectos aporten al crecimiento económico y social de ciudades y pueblos. En conclusión, y luego de corroborar los productos investigativos, se hace posible confirmar que una mejor adjudicación del presupuesto, genera mayores esfuerzos de los trabajadores en obtener la excelencia laboral, esto se traduce en niveles impecables en la calidad del servicio de empleados del municipio provincial de Maynas.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Según análisis descriptivo en la hipótesis general a partir de 150 trabajadores, la Gestión municipal es percibida por un 86,7% como regular y el 13,3%, como alto. Para el caso de la Calidad de servicio se tiene un 66,7% de nivel regular y un 33,3% de nivel alto. Por el lado del análisis inferencial usando el Rho de Spearman, se obtuvo un $r=0.92$ y un sig. bilateral 0.000, por lo cual se acepta la hipótesis de investigación. Se concluye que existe una correlación estadísticamente significativa y muy alta entre las variables de Gestión municipal y Calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Maynas, 2022. Ello determina que mientras más eficiente sea en las actividades y funciones de gestión municipal, mejorará la calidad de servicio brindada a los ciudadanos en dicha institución.

Segunda: Con relación al resultado del análisis inferencial del objetivo específico 1, usando el Rho de Spearman, se obtuvo un $r=0.75$ y un sig. bilateral 0.000, por lo cual se acepta la hipótesis del objetivo específico 1. Se concluye que existe una correlación estadísticamente significativa y alta entre la dimensión Recursos humanos y la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Maynas, 2022. Ello determina que mientras más se invierta en mejorar el área de recursos humanos, entonces incrementará la calidad de servicio brindada a los ciudadanos.

Tercera: Con relación al resultado del análisis inferencial del objetivo específico 2, usando el Rho de Spearman, se halló un $r=0.83$ y un sig. bilateral 0.000, por lo cual se acepta la hipótesis de estudio. Por lo cual se concluye que existe una correlación estadísticamente significativa y muy alta entre la dimensión Procesos y la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Maynas, 2022. Lo cual implica que, si se agilizan los procesos de control y de proyectos de la organización, mejorará la calidad de servicio que se brinda a los ciudadanos.

Cuarta: Finalmente, respecto al resultado del análisis inferencial del objetivo específico 3, usando el Rho de Spearman, se obtuvo un $r=0.49$ y un sig. 0.000, por lo cual se acepta la hipótesis de estudio. Concluyendo que existe una correlación estadísticamente significativa y moderada entre la dimensión Presupuesto y la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la

municipalidad provincial de Maynas, 2022. Ello significa que, si se incrementa o se administra de mejor manera el presupuesto, así como los gastos realizados, mejorará la calidad de servicio en dicha institución.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la máxima autoridad que, para mejorar la gestión municipal, se puede lograr mediante la implementación de planes municipales los cuales permita definir las funciones y responsabilidades de los trabajadores, así como el seguimiento y evaluación de ellos, de esta forma se obtendrá resultados esperados, es decir la mejora de la calidad de servicio.

Segunda: Se sugiere al encargado del área de recursos humanos y comunicación interna, que mediante la definición de objetivos, la creación de un plan de comunicación interno, pueda impulsar el liderazgo, también la realización de charlas o capacitaciones se puede reforzar los recursos humanos, y con ello mejorar la calidad de servicio brindado.

Tercera: Se aconseja al representante de evaluación o control de proyectos que en búsqueda de obtener procesos más eficientes se puede identificar aquella área o áreas donde existan problemas, de esa forma se puede disminuir la cantidad de tiempo empleado y los recursos necesarios para cada actividad, para así se puede mejorar la calidad de servicio.

Cuarta: Se indica al encargado máximo de tesorería y finanzas, si se busca tener un mejor manejo del presupuesto, se debe de tener las cuentas bien ordenadas, así como registrar todas las salidas e ingresos de dinero, con lo cual se pueda ser transparente y así aportar a la mejora de la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Afroj, S., Hanif, F., Hossain, M. B., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2023). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 10(3), 179-191. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2023.03.001>
- Álvarez-Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Repositorio ULima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%20mica%20%20%2818.04.2023%29%20-%20Clasificaci%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arias, E. F. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19168>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Arias, J., y Covinos, M. (2023). *Diseño y metodología de la investigación*. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Armas, G. (2016). *La Gestión Municipal*. Universidad de Costa Rica. https://www.researchgate.net/publication/328978836_La_Gestion_Municipal
- Asensio, P. (2012). *Gestión Pública*. Ed. Diaz de Santos, S.A.
- Banco Mundial. (2018). *Estudio de la urbanización en Centroamérica – Oportunidades de una Centroamérica urbana*. Grupo Banco Mundial. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1220-0>

- BCRP (2020). Caracterización del Departamento de Loreto. BCRP, Sucursal Iquitos. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Iquitos/loreto-caracterizacion.pdf>
- Briceño, Y (2016). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chugay. *Revista de investigación científica y tecnológica*, 3(1), 197-209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Carruthers, J. & Ulfarsson, G. (2003). Urban sprawl and the cost of public services. *Environment and Planning B Planning and Design*, 30(4), 503-522. DOI:10.1068/b12847
- Castañeda, Y. & Vásquez, J. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3957/TESISFINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chunga, E. (2018). *Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Hualmay*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2152/CHUNGA%20VERGARA%20EVELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Córdova, L (2023). *Calidad de servicio y fidelización del cliente en la agencia del Banco de Crédito del Perú, sede San Borja – 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1659>
- Creswell, J. & Creswell, J. (2018). *Research design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Fifth Edition. SAGE. <https://www.docdroid.net/XAQ0IXz/creswell-research-design-qualitative-quantitative-and-mixed-methods-approaches-2018-5th-ed-pdf#page=4>
- Cruz Aguilar, O., Choquehuanca Saldarriaga, C. A., Gonzales Agama, S. H. & Valenzuela Muñoz, A. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023. *Llamkasun*, 3(1), 197–209. Disponible en <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>

- Cruz, D. (2019). *Influencia de la gestión municipal en el manejo de los desechos orgánicos en el cantón Ventanas*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14036>
- Cruz, L (2023). *Las Reglas Fiscales y sus efectos en la Gestión Pública de las Municipalidades Provinciales del Perú, 2017 – 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio UNT. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17693>
- Diario Gestión. (27 de septiembre de 2018). El Gobierno planea crear el Inadus para frenar el crecimiento desordenado de las ciudades. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/gobierno-planea-crear-inadusfrenar-crecimiento-desordenado-ciudades-115407>
- Díaz Munguía, S., Romero Calle, R., & Salas Carnero, R. (2018). *Evaluación del programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal en la Municipalidad distrital de Barranco: 2012-2017*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/11354/2068>
- El Programa de Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (UN Habitat). (2013). *Urban Planning for City Leaders. Nairobi: Un Habitat*. ONU.
- Fernández, C., Baptista, P., y Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill.
- Fesenko, G., Fesenko, T., Fesenko, H., Shakhov, A., Yakunin, A., & Korzhenko, V. (2023). Developing e-maturity model for municipal project and program management system. *Eastern-European Journal of Enterprise Technologies*, 1(3 (109)), 15-28. <https://doi.org/10.15587/1729-4061.2023.225278>
- Gamboa, M. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores* 2(5). <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/427>

- Gómez Castillo, Ana María. (2015). *Lineamiento de desarrollo sostenible para un asentamiento urbano en el Piedemonte Llanero. Caso Restrepo – Meta*. [Tesis para el título, Pontificia Universidad Javeriana de Colombia]. <http://hdl.handle.net/10554/18087>
- Gutiérrez, F. (2018). *Modelo para la Implementación de Gobierno Abierto a Nivel Municipal*. Santiago Chile, Chile: Consejo para la Transparencia.
- Huanca, L. (2019). *Gestión Municipal y la Calidad de Vida de la población del Distrito de Villa el Salvador, 2012-2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/3252>
- Huaroc, A., Comun, R. (2023). *Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- INEI (2017). *Indicadores de Gestión Municipal 2017*. Congreso de la República. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/F71CAD91170696E505258248005E04BE/\\$FILE/Per%C3%BA%20indicadores%20de%20Gest%C3%B3n%20Municipal%202017.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/F71CAD91170696E505258248005E04BE/$FILE/Per%C3%BA%20indicadores%20de%20Gest%C3%B3n%20Municipal%202017.pdf)
- INEI (2020). *Gestión Municipal*. <https://www.inei.gob.pe/>
- IPSOS (marzo de 2020). *Redes sociales en Perú urbano*. IPSOS. [https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2020-03/redes sociales en el peru urbano.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2020-03/redes%20sociales%20en%20el%20peru%20urbano.pdf)
- Ley N° 27972. Ley Orgánica de Municipalidades.
- López, A. (2018). *La gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio UNAS. http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1321/ADLL_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mamani, E. A. (2017). *Gestión administrativa de los recursos y cumplimiento del Plan de Incentivos Municipal del Distrito de Potoni – Azángaro: período 2013 -2015*. [Tesis de título, Universidad José Carlos Mariátegui, Perú].

- Marcel, M., Guzmán, M. y Sanginés M. (2014). Presupuestos para el desarrollo en América Latina. *Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, D.C.*
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Presupuestos-para-el-desarrollo-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>
- MEF (2020). *Guía para el cumplimiento de la meta 2. Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal del Año 2020.* Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de la Producción.
<https://www.gob.pe/institucion/produce/informes-publicaciones/590694-guia-para-el-cumplimiento-de-la-meta-2>
- MEF (2020). Presupuesto público. Lima, Perú. *Gob.pe.*
<https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-publico-sp-18162>
- MEMORIA ANUAL (2023). *Municipalidad Provincial de Maynas.*
- Mendoza, L., & Monroy, I. (2018). Enfoques de la Investigación. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 7(13), 67-68.
<https://doi.org/10.29057/icea.v7i13.3519>
- Ministerio de Cultura (2020). *Información Cultural del Ministerio de Cultura.*
- Ministerio del Ambiente (2016). *Objetivos de Desarrollo Sostenible e Indicadores.* Dirección General de Investigación e Información Ambiental – MINAM. Lima. <https://sinia.minam.gob.pe/documentos/objetivos-desarrollo-sostenible-indicadores>.
- Naciones Unidas. (2001). *World Urbanization Prospect. The 1999 Revision.* Nueva York.
- Navarro, C., & Allpas, L. (2017). *Relación entre la gestión municipal y el acceso a servicios de agua potable y saneamiento.* [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio institucional.
<http://hdl.handle.net/11354/2212>
- Noguera, O. (2023). *Seguridad ciudadana y la delincuencia común en el distrito de la Victoria - Lima, 2018.* Centro de Altos Estudios Nacionales.
- Palomino, R. (2019). *El presupuesto participativo y sus efectos en la gobernabilidad democrática de la municipalidad distrital de El Porvenir,*

- periodo 2019*. [Tesis para título, Universidad Nacional del Trujillo]. Repositorio UNT. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17201>
- Puente, R. T. (2020). *El método de encuesta. Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación*. PUCP <https://files.pucp.education/posgrado/wp-content/uploads/2023/01/15115158/libro-los-metodos-de-investigacion-maestria-2020-botones-2.pdf#page=51>
- Quintana Ruiz, Laura Paola. (2018). *Plan maestro de mejoramiento y renovación urbana – Anillo de Innovación*. Tesis para el título, Pontificia Universidad Javeriana de Colombia. Bogotá. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/10554/34995>
- Ramírez, J. (2020). *Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020*. [Tesis para maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Untumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63447>
- Real Academia Española. (2022.). Gestión. *Diccionario de la Lengua Española*. <https://dle.rae.es/?id=Fy2OT7b>
- Rosas, Y. y Lara J. (2019). Sigue la crisis por aniego en San Juan de Lurigancho. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/lima/informe-sigue-crisisaniego-san-juan-lurigancho-noticia-597971>
- Santos E., C. (2017). *El planeamiento estratégico y su incidencia en la gestión de la productividad municipal: Caso de la Municipalidad de Carabayllo, Lima Metropolitana*. [Tesis de Maestría en Administración, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1672>
- Shack, N. y Rivera, R. (2017). *Seis años de la Gestión para Resultados en el Perú (2007- 2013)*. Repositorio Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/3265>
- Tinoco R., A. (2016). *Modelo de gestión municipal basado en los principios de la Ingeniería Política*. [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio URP. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/966>

- Tobar, E (2022). Investigación y evaluación del desempeño, dilemas en la eficacia y eficiencia de servicios públicos municipales. *Revista Ñeque*, 5(12), 375–393. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.87>
- Toscano, Y. (2020). *La gestión en la municipalidad y el desarrollo local en el distrito de Yanacancha, Provincia de Pasco en el periodo 2018-2019*. [Tesis de título, Universidad Nacional Alcides Carrión]. Repositorio UNDAC.
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2189/1/T026_72952947_T.pdf.
- Yauri M., J. (2019). *Gestión municipal y desarrollo sostenible en el distrito de San Isidro, 2018* [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30599>

ANEXOS

ANEXO 1:

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, Rengifo Ramos, Churchill Rodolfo, alumno de la Escuela de posgrado del Programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo filial Ate, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Tesis titulado “Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público en La Municipalidad Provincial De Maynas, 2023”, son:

1. De mi autoría.
2. El presente Trabajo de Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Tesis son reales, 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 información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Ate, 17 de Enero del 2023



Churchill Rodolfo Rengifo Ramos
DNI 44768057

Anexo 02. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad provincial de Maynas, 2023

| PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN | VARIABLES E INDICADORES | TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN |
|--|---|--|--|--|--|--|
| <p>Pregunta General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023?</p> <p>Preguntas Específicas:</p> <p>¿Cuál es la relación entre Gestión Municipal y el Nivel de Atención en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Gestión Municipal y la confiabilidad del</p> | <p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Conocer la relación entre Gestión Municipal y el Nivel de Atención en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023</p> <p>Identificar la relación entre Gestión Municipal y</p> | <p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación significativa entre Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Existe una relación significativa entre Gestión Municipal y el Nivel de Atención en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023</p> <p>Existe una relación significativa entre Gestión Municipal y</p> | <p>Gestión Municipal</p> <p>Habilidades y Destrezas.</p> <p>Conocimientos.</p> <p>Valores y Principios.</p> <p>Planificación</p> <p>Nivel de Ejecución de proyectos</p> <p>Nivel de Control.</p> <p>Evaluación</p> <p>Planificación Financiera.</p> <p>Techo Presupuestal</p> <p>Capacidad de Gasto</p> | <p>Tipo:</p> <p>Cuantitativa Aplicada</p> <p>Método:</p> <p>General y Específico</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental y transversal.</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Correlacional.</p> | <p>Población y Muestra:</p> <p>Población de 250 funcionarios Públicos que laboran en la Municipalidad Provincial de Maynas. Se obtiene una muestra de 50 funcionarios con una confiabilidad del 95%.</p> <p>Población de 400 mil ciudadanos que residen en el área de la jurisdicción de la</p> | <p>Técnica e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>La técnica es la ficha de recolección de datos</p> <p>El instrumento es el Cuestionario y el registro.</p> <p>Métodos de análisis de Investigación:</p> <p>Uso de cálculo de porcentajes, uso de hojas de cálculos y</p> |

| | | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|----------------------------|
| <p>Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Gestión Municipal y la Seguridad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023?</p> | <p>confiabilidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023</p> <p>Identificar la relación entre Gestión Municipal y la Seguridad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023</p> | <p>confiabilidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023</p> <p>Existen una relación significativa entre Gestión Municipal y la Seguridad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023</p> | <p>Calidad del Servicio Público</p> <p>Rapidez de atención.</p> <p>Disponibilidad de atención.</p> <p>Nivel de eficiencia en la solución de problemas.</p> <p>Nivel de cumplimiento de solución de problemas.</p> <p>Nivel de Confianza.</p> <p>Nivel de Profesionalismo.</p> <p>Veracidad</p> <p>Transparencia</p> <p>Competencia</p> | | <p>Municipalidad Provincial de Maynas. Se obtiene una muestra de 250 ciudadanos con una confiabilidad del 95%.</p> | <p>gráficos de barras.</p> |
|---|--|---|---|--|--|----------------------------|

Anexo 03. Matriz de operacionalización

| VARIABLE INDEPENDIENTE | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------------------------|--|----------------|---|--------------------|---|
| GESTION MUNICIPAL | Comprende todas las acciones que realizan los organismos dependientes y municipales, orientados al logro de objetivos y cumplimiento de objetivos establecidos en los planes y programas de trabajo. (Asensio, 2012) | RECURSO HUMANO | Habilidades y Destrezas. Conocimientos. Valores y Principios. | ORDINAL | Encuesta -Valoración Likert: Muy Alto (5) Alto (4) Normal (3) Bajo (2) Muy Bajo (1) |
| | | PROCESOS | Planificación Nivel de Ejecución de proyectos Nivel de Control. | | |
| | | PRESUPUESTO | Evaluación Planificación Financiera. Techo Presupuestal Capacidad de Gasto | | |

| VARIABLE INDEPENDIENTE | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------------------------------|---|-------------------|---|--------------------|---|
| CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO | Es el grado de satisfacción con el que la municipalidad trata de cubrir las expectativas del ciudadano. (Córdova, 2023) | NIVEL DE ATENCIÓN | Rapidez de atención. Disponibilidad de atención. | ORDINAL | Encuesta -Valoración Likert: Muy Alto (5) Alto (4) Normal (3) Bajo (2) Muy Bajo (1) |
| | | CONFIABILIDAD | Nivel de eficiencia en la solución de problemas. Nivel de cumplimiento de solución de problemas. Nivel de Confianza. Nivel de Profesionalismo. | | |
| | | SEGURIDAD | Veracidad Transparencia Competencia | | |

Anexo 04. Cuestionario N°01

“GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS, AÑO 2023”

Cuestionario

(Para funcionarios que laboran en la Municipalidad Provincial de Maynas)

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre: “GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS, AÑO 2023”, el que servirá para elaborar la tesis de investigación.

Gracias

I. Datos generales:

Área donde Labora:

Años de Experiencia en el cargo:

Día:

Hora:

II. Instrucciones

- Marque con una (x) el grado de intensidad de cada pregunta.

(5) SIEMPRE

(2) CASI NUNCA

(4) CASI SIEMPRE

(1) NUNCA

(3) A VECES

| N° | PREGUNTAS / GRADO DE INTENSIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|
| GESTIÓN MUNICIPAL | | | | | | |
| RECURSO HUMANO | | | | | | |
| 1 | Considera que puede desenvolverse con habilidad y destreza en las diversas áreas de la administración Pública correspondiente a la Municipalidad de Maynas. | | | | | |
| 2 | Ha tenido los estudios y capacitaciones en administración pública que demandan los cargos que ocupa en la Municipalidad. | | | | | |
| 3 | Conoce y aplica los instrumentos de gestión en la realización de sus funciones y tareas. | | | | | |
| 4 | Aporta su conocimiento y experiencia sobre la situación del municipio y lo que se debe hacer para alcanzar un futuro mejor. | | | | | |
| 5 | Ud. Considera que tiene suficiente conocimiento sobre la legislación y normativa que corresponde a sus atribuciones. | | | | | |
| 6 | Considera que cuenta con un alto nivel de vocación de servicio al laborar en la Municipalidad. | | | | | |
| PROCESOS | | | | | | |
| 7 | La Municipalidad presenta un plan de trabajo y desarrollo en diversas áreas. | | | | | |
| 8 | La institución aplica un plan estratégico institucional concertada y participativa. | | | | | |
| 10 | Los planes y proyectos que se ejecutan en la Municipalidad, se realizan en los plazos establecidos. | | | | | |
| 11 | Los procesos de contrataciones con el estado se realizan de forma eficiente y transparente. | | | | | |
| 12 | La institución emite acuerdos, ordenanzas y reglamentos que permitan la ejecución de los | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| | planes, programas y proyectos municipales de forma eficiente y en beneficio de los ciudadanos. | | | | | |
| 13 | La institución cuenta con medidas para el control y protección de los recursos naturales y patrimonio del municipio. | | | | | |
| 14 | Se evalúa la gestión a través de indicadores. | | | | | |
| | PRESUPUESTO | | | | | |
| 15 | El proceso de planificación es participativo e incluyente permitiendo satisfacer las necesidades prioritarias del Municipio. | | | | | |
| 16 | La institución cuenta con planes y presupuestos aprobados. | | | | | |
| 17 | Considera que el techo presupuestal asignado es suficiente para llevar a cabo los procesos que permitan el logro de objetivos. | | | | | |
| 18 | La institución distribuye y asigna adecuadamente los recursos financieros. | | | | | |

Cuestionario N° 02

“GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS, AÑO 2023”

Cuestionario

(Para ciudadanos que residen en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Maynas)

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre: **“GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS, AÑO 2023”**, el que servirá para elaborar la tesis de investigación.

Gracias

III. Datos generales:

Dirección de domicilio :.....

Profesión:.....

Día :.....

Hora:.....

IV. Instrucciones

- Marque con una (x) el grado de intensidad de cada pregunta.

(5) SIEMPRE

(2) CASI NUNCA

(4) CASI SIEMPRE

(1) NUNCA

(3) A VECES

| N° | PREGUNTAS / GRADO DE INTENSIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO | | | | | | |
| NIVEL DE ATENCIÓN | | | | | | |
| 1 | Considera que la Municipalidad de Maynas brinda una atención oportuna a sus consultas y reclamos a través de diversos canales presenciales y virtuales. | | | | | |
| 2 | Es fácil ser atendido por la Municipalidad al presentar alguna necesidad. | | | | | |
| 3 | La Municipalidad dispone de sus recursos para solucionar algunos problemas urgentes de forma inmediata. | | | | | |
| 4 | El personal de la Municipalidad brinda una atención profesional y oportuna frente a los problemas. | | | | | |
| 5 | Se encuentra satisfecho con los servicios brindados por la Municipalidad. | | | | | |
| CONFIABILIDAD | | | | | | |
| 7 | La Municipalidad puede solucionar eficientemente los problemas de infraestructura y seguridad. | | | | | |
| 8 | Los problemas solucionados por la Municipalidad, ya no vuelven a generar molestias a los residentes de la Provincia de Maynas. | | | | | |
| 10 | Considera que la Municipalidad brinda los servicios de acuerdo a lo requerido por el ciudadano. | | | | | |
| 11 | Confía en los servicios de seguridad que brinda la municipalidad. | | | | | |
| 12 | Confía en la fiscalización y control de gastos que ejecuta la Municipalidad. | | | | | |
| 13 | Considera incómodo los trabajos de infraestructura que desarrolla la Municipalidad. | | | | | |

| | SEGURIDAD | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 14 | Considera que la información emitida por la Municipalidad es verdadera. | | | | | |
| 15 | Los servidores de la Municipalidad demuestran transparencia en la gestión de recursos. | | | | | |
| 16 | Los trabajadores de la Municipalidad son competentes para ejercer la toma de decisiones sobre los problemas de servicios públicos que son más urgentes. | | | | | |
| 17 | Considera que recibe los servicios Públicos que merece de acuerdo al nivel de convivencia que tiene dentro de la jurisdicción de la municipalidad provincial de Maynas. | | | | | |

Anexo 05. Ficha técnica

| | |
|---|---|
| Nombre Original del instrumento: | Cuestionario sobre la GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS, AÑO 2023 |
| Autor y año: Lic. Rengifo Ramos, Churchill Rodolfo Año: 2023 | ORIGINAL: Si ADAPTACIÓN: No |
| Objetivo del instrumento: | Medir la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público ofrecido por la Municipalidad Provincial de Maynas en el año 2023. |
| Usuarios: | Funcionarios y Ciudadanos de la Provincia de Maynas. |
| Forma de Administración o Modo de aplicación: | Encuesta presencial y posteriormente los datos fueron consolidados en hojas de cálculo y el análisis fue a través de gráficos estadísticos. |
| Validez: | Experto: Mg Pedro Padilla Romero Experto: Dra. Bertha Silva Nasvaste |
| Confiabilidad: | (Alfa de Cronbach) Excelente Confiabilidad = 0,72-0,99 |

ANEXO 6. Autorización de la Aplicación de la Aplicación del Instrumento.

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 15 de noviembre del 2022

Señor (a):

Lic. Francisco Sanjurjo Dávila

Alcalde Provincial:

Municipalidad Provincial de Maynas

Nº de Carta : 265 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 15 de noviembre del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

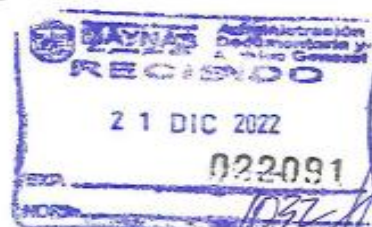
- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **RENGIFO RAMOS, CHURCHILL RODOLFO**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la Investigación : **"GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS, AÑO 2021."**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,


Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate



022091

Anexo 07. Validación de instrumentos

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Mg. PEDRO MARTIN PADILLA ROMERO

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento (cuestionario) que adjunto denominado: “GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS, AÑO 2023”, diseñado por el Lic. Rengifo Ramos, Churchill Rodolfo, cuyo propósito es medir la relación entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

**GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS, AÑO 2023**

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar vallejo, como requisito para obtener el grado académico de:

MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| | RECURSO HUMANO. | | | | | | | |
| 1 | Considera que puede desenvolverse con habilidad y destreza en las diversas áreas de la administración Pública correspondiente a la Municipalidad de Maynas. | X | | X | | X | | |
| 2 | Ha tenido los estudios y capacitaciones en administración pública que demandan los cargos que ocupa en la Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 3 | Conoce y aplica los instrumentos de gestión en la realización de sus funciones y tareas. | X | | X | | X | | |
| 4 | Aporta su conocimiento y experiencia sobre la situación del municipio y lo que se debe hacer para alcanzar un futuro mejor. | X | | X | | X | | |
| 5 | Ud. Considera que tiene suficiente conocimiento sobre la legislación y normativa que corresponde a sus atribuciones. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 6 | Considera que cuenta con un alto nivel de vocación de servicio al laborar en la Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| | PROCESOS | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 7 | La Municipalidad presenta un plan de trabajo y desarrollo en diversas áreas. | X | | X | | X | | |
| 8 | La institución aplica un plan estratégico institucional concertada y participativa. | X | | X | | X | | |
| 9 | Los planes y proyectos que se ejecutan en la Municipalidad, se realizan en los plazos establecidos. | X | | X | | X | | |
| 10 | Los procesos de contrataciones con el estado se realizan de forma eficiente y transparente. | X | | X | | X | | |
| 11 | La institución emite acuerdos, ordenanzas y reglamentos que permitan la ejecución de los planes, programas y proyectos municipales de forma eficiente y en beneficio de los ciudadanos. | X | | X | | X | | |
| 12 | Se evalúa la gestión a través de indicadores. | X | | X | | X | | |
| | PRESUPUESTO | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 13 | El proceso de planificación es participativo e incluyente permitiendo satisfacer las necesidades prioritarias del Municipio. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 14 | La institución cuenta con planes y presupuestos aprobados. | X | | X | | X | | |
| 15 | Considera que el techo presupuestal asignado es suficiente para llevar a cabo los procesos que permitan el logro de objetivos. | X | | X | | X | | |
| 16 | La institución distribuye y asigna adecuadamente los recursos financieros. | X | | X | | X | | |
| | NIVEL DE ATENCIÓN | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 17 | Considera que la Municipalidad de Maynas brinda una atención oportuna a sus consultas y reclamos a través de diversos canales presenciales y virtuales. | X | | X | | X | | |
| 18 | Es fácil ser atendido por la Municipalidad al presentar alguna necesidad. | X | | X | | X | | |
| 19 | La Municipalidad dispone de sus recursos para solucionar algunos problemas urgentes de forma inmediata. | X | | X | | X | | |
| 20 | El personal de la Municipalidad brinda una atención profesional y oportuna frente a los problemas. | X | | X | | X | | |
| 21 | Se encuentra satisfecho con los servicios brindados por la Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| | CONFIABILIDAD | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 22 | La Municipalidad puede solucionar eficientemente los problemas de infraestructura y seguridad. | X | | X | | X | | |
| 23 | Los problemas solucionados por la Municipalidad, ya no vuelven a generar molestias a los residentes de la Provincia de Maynas. | X | | X | | X | | |
| 24 | Considera que la Municipalidad brinda los servicios de acuerdo a lo requerido por el ciudadano. | X | | X | | X | | |
| 25 | Confía en los servicios de seguridad que brinda la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 26 | Confía en la fiscalización y control de gastos que ejecuta la Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 27 | Considera incómodo los trabajos de infraestructura que desarrolla la Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| | SEGURIDAD | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 28 | Considera que la información emitida por la Municipalidad es verdadera. | X | | X | | X | | |
| 29 | Los servidores de la Municipalidad demuestran transparencia en la gestión de recursos. | X | | X | | X | | |
| 30 | Los trabajadores de la Municipalidad son competentes para ejercer la toma de decisiones sobre los problemas de servicios públicos que son más urgentes. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 31 | Considera que recibe los servicios Públicos que merece de acuerdo al nivel de convivencia que tiene dentro de la jurisdicción de la municipalidad provincial de Maynas. | X | | X | | X | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

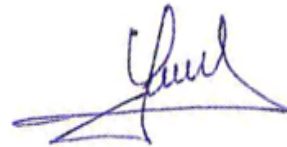
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del experto validador. Mg: Pedro Padilla Romero

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



Firma del Experto Informante

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Pedro Martín Padilla Romero, con Documento Nacional de Identidad N° 47018218, de profesión Administrador, grado académico magister en Administración, labor que ejerzo actualmente como Docente en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado cuestionario de Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público, cuyo propósito es medir la influencia de la Gestión Municipal en la Calidad del Servicio Público de la Municipalidad Provincial de Maynas en el año 2023.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia debido a que los ítems del instrumento guardan relación con las dimensiones y el propósito de la investigación.

Opinión de aplicabilidad:

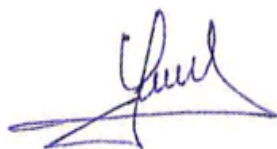
Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Mg: Padilla Romero, Pedro Martin

DNI_47018218_

Especialidad del validador: Magister en Administración.

Iquitos, a los 20 días del mes de diciembre de 2022



Firma del Experto Informante
Registro de Colegiatura CLAD N°
15824

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Dra. SILVA NARVASTE, BERTHA

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento (cuestionario) que adjunto denominado: "GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS, AÑO 2023", diseñado por el Lic. Rengifo Ramos, Churchill Rodolfo, cuyo propósito es medir la relación entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

**GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS, AÑO 2023**

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar vallejo, como requisito para obtener el grado académico de:

MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| | RECURSO HUMANO. | | | | | | | |
| 1 | Considera que puede desenvolverse con habilidad y destreza en las diversas áreas de la administración Pública correspondiente a la Municipalidad de Maynas. | X | | X | | X | | |
| 2 | Ha tenido los estudios y capacitaciones en administración pública que demandan los cargos que ocupa en la Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 3 | Conoce y aplica los instrumentos de gestión en la realización de sus funciones y tareas. | X | | X | | X | | |
| 4 | Aporta su conocimiento y experiencia sobre la situación del municipio y lo que se debe hacer para alcanzar un futuro mejor. | X | | X | | X | | |
| 5 | Ud. Considera que tiene suficiente conocimiento sobre la legislación y normativa que corresponde a sus atribuciones. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 6 | Considera que cuenta con un alto nivel de vocación de servicio al laborar en la Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| | PROCESOS | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 7 | La Municipalidad presenta un plan de trabajo y desarrollo en diversas áreas. | X | | X | | X | | |
| 8 | La institución aplica un plan estratégico institucional concertada y participativa. | X | | X | | X | | |
| 9 | Los planes y proyectos que se ejecutan en la Municipalidad, se realizan en los plazos establecidos. | X | | X | | X | | |
| 10 | Los procesos de contrataciones con el estado se realizan de forma eficiente y transparente. | X | | X | | X | | |
| 11 | La institución emite acuerdos, ordenanzas y reglamentos que permitan la ejecución de los planes, programas y proyectos municipales de forma eficiente y en beneficio de los ciudadanos. | X | | X | | X | | |
| 12 | Se evalúa la gestión a través de indicadores. | X | | X | | X | | |
| | PRESUPUESTO | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 13 | El proceso de planificación es participativo e incluyente permitiendo satisfacer las necesidades prioritarias del Municipio. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 14 | La institución cuenta con planes y presupuestos aprobados. | X | | X | | X | | |
| 15 | Considera que el techo presupuestal asignado es suficiente para llevar a cabo los procesos que permitan el logro de objetivos. | X | | X | | X | | |
| 16 | La institución distribuye y asigna adecuadamente los recursos financieros. | X | | X | | X | | |
| | NIVEL DE ATENCIÓN | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 17 | Considera que la Municipalidad de Maynas brinda una atención oportuna a sus consultas y reclamos a través de diversos canales presenciales y virtuales. | X | | X | | X | | |
| 18 | Es fácil ser atendido por la Municipalidad al presentar alguna necesidad. | X | | X | | X | | |
| 19 | La Municipalidad dispone de sus recursos para solucionar algunos problemas urgentes de forma inmediata. | X | | X | | X | | |
| 20 | El personal de la Municipalidad brinda una atención profesional y oportuna frente a los problemas. | X | | X | | X | | |
| 21 | Se encuentra satisfecho con los servicios brindados por la Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| | CONFIABILIDAD | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 22 | La Municipalidad puede solucionar eficientemente los problemas de infraestructura y seguridad. | X | | X | | X | | |
| 23 | Los problemas solucionados por la Municipalidad, ya no vuelven a generar molestias a los residentes de la Provincia de Maynas. | X | | X | | X | | |
| 24 | Considera que la Municipalidad brinda los servicios de acuerdo a lo requerido por el ciudadano. | X | | X | | X | | |
| 25 | Confía en los servicios de seguridad que brinda la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 26 | Confía en la fiscalización y control de gastos que ejecuta la Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 27 | Considera incómodo los trabajos de infraestructura que desarrolla la Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| | SEGURIDAD | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 28 | Considera que la información emitida por la Municipalidad es verdadera. | X | | X | | X | | |
| 29 | Los servidores de la Municipalidad demuestran transparencia en la gestión de recursos. | X | | X | | X | | |
| 30 | Los trabajadores de la Municipalidad son competentes para ejercer la toma de decisiones sobre los problemas de servicios públicos que son más urgentes. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 31 | Considera que recibe los servicios Públicos que merece de acuerdo al nivel de convivencia que tiene dentro de la jurisdicción de la municipalidad provincial de Maynas. | X | | X | | X | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del experto validador. Dra. Bertha Silva Narvaste

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



SILVA NARVASTE BERTHA
DOCTORA EN EDUCACIÓN
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>

Firma del Experto Informante

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Bertha Silva Narvaste, con Documento Nacional de Identidad N.º 45104543, de profesión Docente, grado académico Doctora en Educación, labor que ejerzo actualmente como Docente en la Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado cuestionario de Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público, cuyo propósito es medir la influencia de la Gestión Municipal en la Calidad del Servicio Público de la Municipalidad Provincial de Maynas en el año 2023.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia debido a que los ítems del instrumento guardan relación con las dimensiones y el propósito de la investigación.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Dra.: Silva Narvaste, Bertha

Especialidad del validador: Doctora en Educación

Iquitos, a los 20 días del mes de diciembre de 2022



SILVA NARVASTE BERTHA
DOCTORA EN EDUCACIÓN

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>

Firma del Experto Informante

ANEXO 8 . BASE DE DATOS.

| Sujeto | GESTION MUNICIPAL | | | | | | | | | | | | | | | PRRHH | PPROC | PPRES | PGM | | |
|--------|-------------------|---|---|---|---|----------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|-------|-------|-------|-----|----|----|
| | RECURSO HUMANO | | | | | PROCESOS | | | | | PRESUPUESTO | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 15 | 16 | 10 | 41 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 15 | 17 | 10 | 42 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 15 | 16 | 10 | 41 |
| 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 18 | 17 | 13 | 48 |
| 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 18 | 18 | 12 | 48 |
| 6 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 18 | 18 | 13 | 49 |
| 7 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 17 | 19 | 12 | 48 |
| 8 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 18 | 20 | 12 | 50 |
| 9 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 18 | 19 | 12 | 49 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 23 | 22 | 9 | 54 |
| 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 23 | 22 | 9 | 54 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 23 | 22 | 9 | 54 |
| 13 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 21 | 22 | 12 | 55 |
| 14 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 21 | 23 | 12 | 56 |
| 15 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 21 | 20 | 12 | 53 |
| 16 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 18 | 21 | 14 | 53 |
| 17 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 18 | 20 | 14 | 52 |
| 18 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 25 | 18 | 14 | 57 |
| 19 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 25 | 18 | 14 | 57 |
| 20 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 25 | 20 | 14 | 59 |
| 21 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 22 | 22 | 13 | 57 |
| 22 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 22 | 22 | 13 | 57 |
| 23 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22 | 21 | 14 | 57 |
| 24 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 22 | 24 | 12 | 58 |
| 25 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 18 | 23 | 15 | 56 |
| 26 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 22 | 24 | 14 | 60 |
| 27 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 18 | 22 | 15 | 55 |
| 28 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 22 | 23 | 13 | 58 |
| 29 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 18 | 21 | 15 | 54 |
| 30 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 23 | 23 | 13 | 59 |
| 31 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 20 | 21 | 14 | 55 |
| 32 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 23 | 21 | 13 | 57 |
| 33 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 23 | 23 | 13 | 59 |
| 34 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 22 | 23 | 13 | 58 |
| 35 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 22 | 24 | 13 | 59 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 36 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 24 | 26 | 12 | 62 |
| 37 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 24 | 23 | 12 | 59 |
| 38 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 24 | 25 | 12 | 61 |
| 39 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 24 | 24 | 15 | 63 |
| 40 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 23 | 26 | 14 | 63 |
| 41 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 24 | 25 | 13 | 62 |
| 42 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 23 | 24 | 14 | 61 |
| 43 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 24 | 23 | 13 | 60 |
| 44 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 24 | 16 | 64 |
| 45 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 24 | 24 | 12 | 60 |
| 46 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 23 | 24 | 15 | 62 |
| 47 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 26 | 16 | 66 |
| 48 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 27 | 16 | 67 |
| 49 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 24 | 29 | 17 | 70 |
| 50 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 30 | 16 | 70 |
| 51 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 18 | 21 | 14 | 53 |
| 52 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 18 | 21 | 15 | 54 |
| 53 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 22 | 24 | 12 | 58 |
| 54 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 26 | 16 | 66 |
| 55 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 23 | 22 | 9 | 54 |
| 56 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 20 | 21 | 14 | 55 |
| 57 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 21 | 22 | 12 | 55 |
| 58 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 23 | 24 | 14 | 61 |
| 59 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 18 | 18 | 12 | 48 |
| 60 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 22 | 23 | 13 | 58 |
| 61 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 18 | 17 | 13 | 48 |
| 62 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 15 | 16 | 10 | 41 |
| 63 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 24 | 26 | 12 | 62 |
| 64 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 24 | 16 | 64 |
| 65 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 22 | 22 | 13 | 57 |
| 66 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 18 | 20 | 14 | 52 |
| 67 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 23 | 22 | 9 | 54 |
| 68 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 25 | 18 | 14 | 57 |
| 69 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 21 | 20 | 12 | 53 |
| 70 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 21 | 23 | 12 | 56 |
| 71 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22 | 21 | 14 | 57 |
| 72 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 18 | 23 | 15 | 56 |
| 73 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 24 | 25 | 13 | 62 |
| 74 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 22 | 24 | 14 | 60 |
| 75 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 23 | 21 | 13 | 57 |
| 76 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 24 | 23 | 13 | 60 |
| 77 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 23 | 22 | 9 | 54 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 78 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 23 | 24 | 15 | 62 |
| 79 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 22 | 24 | 13 | 59 |
| 80 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 27 | 16 | 67 |
| 81 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 23 | 23 | 13 | 59 |
| 82 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 24 | 24 | 15 | 63 |
| 83 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 24 | 23 | 12 | 59 |
| 84 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 18 | 22 | 15 | 55 |
| 85 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 17 | 19 | 12 | 48 |
| 86 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 24 | 24 | 12 | 60 |
| 87 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 18 | 19 | 12 | 49 |
| 88 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 24 | 29 | 17 | 70 |
| 89 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 18 | 18 | 13 | 49 |
| 90 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 18 | 20 | 12 | 50 |
| 91 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 25 | 18 | 14 | 57 |
| 92 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 24 | 25 | 12 | 61 |
| 93 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 25 | 20 | 14 | 59 |
| 94 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 23 | 26 | 14 | 63 |
| 95 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 15 | 16 | 10 | 41 |
| 96 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 23 | 23 | 13 | 59 |
| 97 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 22 | 22 | 13 | 57 |
| 98 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 22 | 23 | 13 | 58 |
| 99 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 15 | 17 | 10 | 42 |
| 100 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 30 | 16 | 70 |
| 101 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 24 | 23 | 12 | 59 |
| 102 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 21 | 22 | 12 | 55 |
| 103 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 24 | 26 | 12 | 62 |
| 104 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 18 | 22 | 15 | 55 |
| 105 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 23 | 26 | 14 | 63 |
| 106 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 23 | 22 | 9 | 54 |
| 107 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 23 | 24 | 15 | 62 |
| 108 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 15 | 17 | 10 | 42 |
| 109 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22 | 21 | 14 | 57 |
| 110 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 24 | 25 | 12 | 61 |
| 111 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 23 | 22 | 9 | 54 |
| 112 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 18 | 21 | 15 | 54 |
| 113 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 22 | 22 | 13 | 57 |
| 114 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 18 | 18 | 13 | 49 |
| 115 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 25 | 20 | 14 | 59 |
| 116 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 27 | 16 | 67 |
| 117 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 17 | 19 | 12 | 48 |
| 118 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 23 | 23 | 13 | 59 |
| 119 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 18 | 18 | 12 | 48 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 120 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 18 | 21 | 14 | 53 |
| 121 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 24 | 23 | 12 | 59 |
| 122 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 24 | 16 | 64 |
| 123 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 23 | 23 | 13 | 59 |
| 124 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 22 | 24 | 14 | 60 |
| 125 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 25 | 18 | 14 | 57 |
| 126 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 22 | 22 | 13 | 57 |
| 127 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 15 | 16 | 10 | 41 |
| 128 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 20 | 21 | 14 | 55 |
| 129 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 18 | 23 | 15 | 56 |
| 130 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 26 | 16 | 66 |
| 131 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 22 | 22 | 13 | 57 |
| 132 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 24 | 23 | 13 | 60 |
| 133 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 22 | 23 | 13 | 58 |
| 134 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 15 | 16 | 10 | 41 |
| 135 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 23 | 24 | 14 | 61 |
| 136 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 23 | 22 | 9 | 54 |
| 137 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 22 | 23 | 13 | 58 |
| 138 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 18 | 19 | 12 | 49 |
| 139 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 30 | 16 | 70 |
| 140 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 22 | 24 | 13 | 59 |
| 141 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 24 | 29 | 17 | 70 |
| 142 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 25 | 18 | 14 | 57 |
| 143 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 21 | 20 | 12 | 53 |
| 144 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 21 | 23 | 12 | 56 |
| 145 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 24 | 25 | 13 | 62 |
| 146 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 24 | 24 | 12 | 60 |
| 147 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 23 | 21 | 13 | 57 |
| 148 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 18 | 20 | 12 | 50 |
| 149 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 18 | 17 | 13 | 48 |
| 150 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 18 | 20 | 14 | 52 |

| | CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---------------------|---|---|---|---|---------------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|--------|-------|------|---------|
| Sujeto | NIVEL DE ATENCIÓN | | | | | CONFIABILIDAD | | | | | SEGURIDAD | | | | | PNATEN | PCONF | PSEG | PCALSER |
| 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 13 | 16 | 12 | 41 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 14 | 16 | 9 | 39 |
| 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 | 14 | 12 | 38 |
| 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 18 | 10 | 41 |
| 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 14 | 17 | 10 | 41 |
| 6 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 13 | 18 | 12 | 43 |
| 7 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 17 | 16 | 10 | 43 |
| 8 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 16 | 12 | 43 |
| 9 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 14 | 18 | 12 | 44 |
| 10 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 12 | 19 | 14 | 45 |
| 11 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 15 | 20 | 12 | 47 |
| 12 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 18 | 12 | 45 |
| 13 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 18 | 12 | 45 |
| 14 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 13 | 18 | 14 | 45 |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 17 | 18 | 10 | 45 |
| 16 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 16 | 15 | 14 | 45 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 14 | 18 | 12 | 44 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 16 | 20 | 12 | 48 |
| 19 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 17 | 22 | 14 | 53 |
| 20 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 19 | 21 | 13 | 53 |
| 21 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 21 | 14 | 53 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 16 | 20 | 12 | 48 |
| 23 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 18 | 22 | 14 | 54 |
| 24 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 21 | 14 | 53 |
| 25 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 14 | 18 | 13 | 45 |
| 26 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 19 | 21 | 13 | 53 |
| 27 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 20 | 14 | 48 |
| 28 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 17 | 22 | 15 | 54 |
| 29 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 18 | 12 | 45 |
| 30 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 19 | 20 | 15 | 54 |
| 31 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 18 | 12 | 45 |
| 32 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 18 | 22 | 14 | 54 |
| 33 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 21 | 22 | 14 | 57 |
| 34 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 18 | 19 | 11 | 48 |
| 35 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 18 | 22 | 17 | 57 |
| 36 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 18 | 22 | 13 | 53 |
| 37 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 21 | 22 | 14 | 57 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 38 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 18 | 23 | 17 | 58 |
| 39 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 19 | 23 | 16 | 58 |
| 40 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 18 | 23 | 17 | 58 |
| 41 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 19 | 25 | 14 | 58 |
| 42 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 20 | 23 | 15 | 58 |
| 43 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 17 | 23 | 16 | 56 |
| 44 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 20 | 24 | 14 | 58 |
| 45 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 17 | 23 | 16 | 56 |
| 46 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 | 23 | 15 | 58 |
| 47 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 22 | 23 | 15 | 60 |
| 48 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 19 | 25 | 16 | 60 |
| 49 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 20 | 23 | 17 | 60 |
| 50 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 20 | 25 | 16 | 61 |
| 51 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 14 | 18 | 12 | 44 |
| 52 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 12 | 18 | 14 | 44 |
| 53 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 15 | 20 | 14 | 49 |
| 54 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 | 24 | 16 | 60 |
| 55 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 16 | 18 | 12 | 46 |
| 56 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 14 | 19 | 15 | 48 |
| 57 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 15 | 17 | 14 | 46 |
| 58 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 21 | 23 | 14 | 58 |
| 59 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 13 | 18 | 12 | 43 |
| 60 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 | 20 | 14 | 54 |
| 61 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 15 | 15 | 12 | 42 |
| 62 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 14 | 16 | 9 | 39 |
| 63 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 20 | 21 | 17 | 58 |
| 64 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 21 | 23 | 15 | 59 |
| 65 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 17 | 20 | 12 | 49 |
| 66 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 14 | 18 | 12 | 44 |
| 67 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 18 | 19 | 10 | 47 |
| 68 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 16 | 18 | 15 | 49 |
| 69 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 16 | 18 | 10 | 44 |
| 70 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 13 | 19 | 14 | 46 |
| 71 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 20 | 21 | 13 | 54 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 17 | 20 | 10 | 47 |
| 73 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 21 | 23 | 14 | 58 |
| 74 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 21 | 23 | 12 | 56 |
| 75 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 14 | 20 | 15 | 49 |
| 76 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 18 | 24 | 14 | 56 |
| 77 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 15 | 19 | 12 | 46 |
| 78 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 17 | 24 | 16 | 57 |
| 79 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 19 | 22 | 15 | 56 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 80 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 21 | 23 | 15 | 59 |
| 81 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 21 | 23 | 12 | 56 |
| 82 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 | 23 | 16 | 59 |
| 83 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 19 | 22 | 15 | 56 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 19 | 12 | 46 |
| 85 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 15 | 15 | 12 | 42 |
| 86 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 21 | 23 | 12 | 56 |
| 87 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 13 | 18 | 12 | 43 |
| 88 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 20 | 25 | 17 | 62 |
| 89 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22 | 25 | 14 | 61 |
| 90 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 | 20 | 11 | 47 |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 17 | 18 | 8 | 43 |
| 92 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 22 | 22 | 13 | 57 |
| 93 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 20 | 22 | 14 | 56 |
| 94 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 21 | 23 | 16 | 60 |
| 95 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 15 | 20 | 12 | 47 |
| 96 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 18 | 22 | 16 | 56 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 16 | 19 | 11 | 46 |
| 98 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 19 | 23 | 14 | 56 |
| 99 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 14 | 16 | 11 | 41 |
| 100 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 22 | 25 | 15 | 62 |
| 101 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 20 | 23 | 13 | 56 |
| 102 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 13 | 19 | 14 | 46 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 19 | 23 | 15 | 57 |
| 104 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 13 | 20 | 14 | 47 |
| 105 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 21 | 25 | 14 | 60 |
| 106 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 15 | 19 | 12 | 46 |
| 107 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 20 | 23 | 12 | 55 |
| 108 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 13 | 16 | 12 | 41 |
| 109 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 14 | 19 | 13 | 46 |
| 110 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 19 | 26 | 14 | 59 |
| 111 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 16 | 19 | 12 | 47 |
| 112 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 18 | 14 | 46 |
| 113 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 18 | 22 | 16 | 56 |
| 114 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 14 | 16 | 12 | 42 |
| 115 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 19 | 22 | 14 | 55 |
| 116 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 22 | 24 | 15 | 61 |
| 117 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 | 18 | 12 | 42 |
| 118 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 18 | 24 | 14 | 56 |
| 119 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 13 | 18 | 11 | 42 |
| 120 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 14 | 18 | 12 | 44 |
| 121 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 19 | 22 | 14 | 55 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 122 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 22 | 25 | 13 | 60 |
| 123 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 18 | 21 | 16 | 55 |
| 124 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 16 | 21 | 15 | 52 |
| 125 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 19 | 21 | 12 | 52 |
| 126 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 19 | 19 | 14 | 52 |
| 127 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 13 | 14 | 12 | 39 |
| 128 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 13 | 20 | 14 | 47 |
| 129 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 15 | 19 | 13 | 47 |
| 130 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 21 | 24 | 15 | 60 |
| 131 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 17 | 19 | 15 | 51 |
| 132 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 17 | 22 | 12 | 51 |
| 133 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 19 | 19 | 13 | 51 |
| 134 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 17 | 10 | 40 |
| 135 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 18 | 24 | 17 | 59 |
| 136 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 13 | 21 | 12 | 46 |
| 137 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 20 | 22 | 13 | 55 |
| 138 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 | 17 | 11 | 42 |
| 139 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 20 | 26 | 17 | 63 |
| 140 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 21 | 22 | 12 | 55 |
| 141 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 18 | 24 | 14 | 56 |
| 142 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 18 | 17 | 11 | 46 |
| 143 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 15 | 17 | 12 | 44 |
| 144 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 14 | 20 | 13 | 47 |
| 145 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 18 | 21 | 16 | 55 |
| 146 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 22 | 15 | 55 |
| 147 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 20 | 19 | 12 | 51 |
| 148 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 13 | 17 | 13 | 43 |
| 149 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 14 | 16 | 12 | 42 |
| 150 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 13 | 17 | 14 | 44 |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE TALENTO HUMANO EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público en La
Municipalidad Provincial De Maynas ,año 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Rengifo Ramos, Churchill Rodolfo (orcid.org/0000-0002-6885-055X)

ASESOR:

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

CO- ASESOR:

Dr. Romani Allende, Freddy Gamaniel (orcid.org/0000-0002-1054-6715)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo en la Administración Pública

LIMA - PERÚ

2023

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente los asuntos relacionados a la gobernabilidad y desarrollo Nacional están cobrando una gran importancia en la población, en vista que se evidencia una mayor participación ciudadana, los cambios acelerados en la economía producto de la globalización y las nuevas políticas públicas (Palomino, 2019).

Las municipalidades provinciales y distritales, han experimentado cada año, un aumento de sus recursos en función del crecimiento nacional (Banco Mundial, 2018). En ese sentido, al dar cumplimiento a los procesos de desarrollo integral, han ido asumiendo funciones de promoción y desarrollo de actividades económicas, fases de planeamiento y realización de proyectos referentes a la financiación. Con toda esa estructura organizativa las municipalidades, por gestión edil de un periodo de 5 años, están obligadas a mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos de su jurisdicción (Cruz, 2023).

Los servicios ofrecidos por los municipios experimentan un grado de insatisfacción, en vista que se consideran ineficientes en la generalidad de las ocasiones (Chunga, 2018). Por tal motivo, existe una exigencia a la administración pública de demandar las acciones necesarias a fin de incrementar la calidad de estos servicios, ya que son los ciudadanos que, al pagar impuestos, esperan una mejor retribución social (Cruz, 2022). En ese sentido, como autoridades de la ciudad, la finalidad de una municipalidad es garantizar el crecimiento de la localidad y brindar servicios básicos a las personas, a su vez administrando todo espacio y preservando la belleza de la ciudad, gestión del transporte público, protección del medio ambiente, fomentando el micro y pequeñas empresas (Briceño, 2023).

La Municipalidad de Maynas en el año 2023, emitió una memoria anual donde detalla los logros alcanzados durante ese año de gestión (Diario Gestión, 2018). Sin embargo, se evidencia en la ciudad un desánimo de la población respecto a los servicios brindados y en muchos casos consideran que no se realizó ninguna mejora (Díaz, 2018). Se evidencia en la ciudad una deficiente gestión de obras e infraestructura de saneamiento, ya que, debido a las variadas condiciones climáticas, genera obstrucciones de las vías acuíferas y aniegos que perjudican a los pobladores. Por otro lado, el alumbrado público evidencia cierto

grado de abandono y constantes cortes de fluido eléctrico, con lo cual perjudica económicamente a los diversos comercios. Respecto al servicio de seguridad ciudadana, se ha observado un incremento de la delincuencia en diversas zonas de la ciudad. En salud pública se evidencia un alto grado de contaminación, producto de los desperdicios que los pobladores desechan en las vías públicas y genera la proliferación de animales y enfermedades. Respecto al transporte público, se ha evidenciado una deficiente señalización y control vehicular, ya que constantemente ocurren accidentes de tránsito. Por todo lo mencionado anteriormente, la población residente, espera un satisfactorio servicio de la entidad pública (Memoria Anual, 2023). El priorizar aquellos servicios deficientes y que la población reclama mejorarla con urgencia es rol de los municipios (INEI, 2020).

Dicho las razones, se presenta la pregunta general de ¿Cuál es la relación entre Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023? De igual manera, las preguntas específicas como i) ¿Cuál es la relación entre Gestión Municipal y el Nivel de Atención en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023? ii) ¿Cuál es la relación entre Gestión Municipal y confiabilidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023? y iii) ¿Cuál es la relación entre Gestión Municipal y la Seguridad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023?

Al respecto del objetivo general, se presenta el de Determinar la relación entre Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023. Asimismo, los objetivos específicos son: i) Conocer la relación entre Gestión Municipal y el Nivel de Atención en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023. ii) Identificar la relación entre Gestión Municipal y confiabilidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023. Y iii) Identificar la relación entre Gestión Municipal y la Seguridad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023

Para el desarrollo de la investigación y conociendo la relevancia que tiene la calidad del servicio público en la municipalidad de Maynas, se abordó primeramente el problema principal, desglosando los problemas específicos, así como también, el objetivo y la hipótesis. Seguidamente, se determinó la

metodología cuantitativa con un diseño de investigación de tipo no experimental, un nivel de investigación correlacional.

En cuanto a la justificación teórica, el estudio brindará como insumo argumentativo un acercamiento a lo que se concibe como gestión municipal y repercusión en la calidad del servicio público para que así los funcionarios posean nuevas estrategias y perspectiva en cómo ejercer eficientemente dichas estrategias en la localidad. Como justificación práctica, este trabajo de investigación es de consideración relevante porque aborda una problemática que abordan actualmente millares de ciudadanos en el país, los cuales exigen una mejor calidad de servicios públicos por parte de las municipalidades. El satisfacer las necesidades a través del pago de impuestos suele ser una interrogante de los ciudadanos, por lo que ahí radica su importancia. Y en cuanto a la justificación metodológica, los resultados proveerán nuevos y actualizados instrumentos por cada variable, la cual otras instituciones públicas con similar realidad a la institución estudiada pueda usarlas para sus propios objetivos.

Por último, la hipótesis general: Existe una relación significativa entre Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023. Dicho ello, las hipótesis específicas son las siguientes: i) Existe una relación significativa entre Gestión Municipal y el Nivel de Atención en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023. ii) Existe una relación significativa entre Gestión Municipal y confiabilidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023. Y iii) Existen una relación significativa entre Gestión Municipal y la Seguridad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Con Tobar (2022) se realizó una investigación donde tuvo como objetivo analizar a las organizaciones públicas de Guatemala respecto a gestión municipal, analizando factores como el talento humano, el desempeño. Se aplicaron criterios de selección de referencias bibliográficas de los últimos 5 años y se analizaron 15 investigaciones que permitieron establecer la base teórica para relacionar de forma causal el rendimiento laboral y a evaluación del desempeño, como predictores para una gestión eficiente. Llegó a la conclusión que en la gestión pública debe contener procesos de evaluación del servidor público, ya que su rendimiento impactará en la eficacia y eficiencia con la que se brinda un servicio público a la sociedad. Asimismo, recomienda la implementación de políticas públicas vinculadas al talento humano en las municipalidades de Guatemala.

En Fesenko et al. (2023) con objetivo de hallar la calidad de la gestión municipal al utilizar un modelo digital, realizan una investigación en Ucrania. Fue una investigación integrada, hipotética-deductiva y correlativa. Como muestra, se usaron diferentes proyectos de las municipalidades de la ciudad. Los resultados demuestran que el modelo digital creado puede favorecer a la comunicación entre la población y la municipalidad, así como favorecer el rápido acceso de la población hacia información importante. El modelo sugiere que el uso de tecnología en la gestión municipal proporciona una serie de oportunidades para la mejora de su calidad y desarrollo.

En la investigación de Afroj et. al. (2023), se tuvo como fin evaluar la calidad de servicio percibido por los ciudadanos y satisfacción en municipalidades de Bangladesh. Fue un estudio aplicado y cuantitativo, en el cual se recaudó la información a través de cuestionarios creados por los autores. La muestra fue de 384 ciudadanos de Bangladesh, seleccionados de diferentes lugares de dicho municipio. Los primeros hallazgos son que los ciudadanos se sienten relativamente satisfechos con el manejo de las facilidades de la municipalidad. Sin embargo, no mostraron satisfacción en cuanto a los trabajadores (-2.02). Se concluye por lo tanto que la calidad de servicio de la municipalidad tiene un impacto en el sistema de gobierno urbano, lo cual genera que la gestión general sea cuestionable. Los autores refieren que cerca del

63.3% están satisfechas con la calidad de servicio actual y reconocen que esta necesita de muchas mejoras.

Para Arias (2019), en su investigación tuvo por objetivo exponer un planteamiento de mejoramiento sobre la calidad de servicio y la complacencia de usuarios pertenecientes a una institución local de Ecuador. Fue un estudio exploratorio, descriptivo y explicativo. Se evaluaron a 196 usuarios a través de cuestionarios GADM-S. Esta investigación estuvo basada en las normas ISO 9001-2015. Se indican la presencia de carencias en la calidad de servicio, evidenciando ineficacia e ineficiencia por parte de los funcionarios. Los usuarios percibieron la ausencia de empatía e identificaron la necesidad de mejora en cuanto a servicio por parte de la institución.

Por último, Cruz (2019) elaboró un estudio de injerencia de la gestión municipal sobre el manejo de desechos orgánicos. Para dicho propósito formuló un objetivo mixto, con observación y uso de encuestas. Las encuestas fueron elaboradas y validadas en el proceso investigativo. Como resultados se obtuvo que el servicio brindado por la municipalidad es ineficiente y servicios como el agua es considerado mala por un 83.5%, asimismo, los servicios de recolección de basura es frecuentemente los lunes en un 26.7%. En conclusión, los encuestados catalogan como regular en un 38.4%, bueno en un 21.9%, malo en un 11.7% entre otros. Asimismo, se menciona que la municipalidad se encuentra orientada en el cobro de impuestos, fiscalización, entre otras acciones de cobro que el mejoramiento de servicios.

En cuanto a los estudios nacionales que permitirá entender la situación de las variables para una eficiente discusión, se presentan los siguientes:

Con Cruz et al. (2023), se llegó a ejecutar un trabajo investigativo con la finalidad de estimar el servicio que brinda la municipalidad en función a la eficiencia de la gestión municipal de la autoridad gubernamental. El presente estudio fue no experimental, descriptivo y transversal. Asimismo, tuvo como instrumento a la encuesta, cuya aplicación fue a 384 ciudadanos. Las respuestas se organizaron en una base de datos a través del software SPSS y relacionadas las variables mediante el test de chi cuadrado. Se obtuvo que el 40% de ciudadanos de Abancay calificaron con un rendimiento de 42% de eficiencia, 54% de efectividad y 53% de gestión financiera a los factores de la gestión

municipal. Por otro lado, respecto a la calidad del servicio municipal un 54% ha considerado que existe una aprobación del 43%. Se dedujo la existencia de una vinculación significativa entre eficiencia y efectividad de la gestión municipal con la calidad del servicio en la municipalidad Provincial de Abancay.

En Ramírez (2020), se efectuó un trabajo investigativo cuya finalidad fue deducir el influjo adjudicada a la administración del municipio sobre la calidad del servicio. El estudio fue aplicado, transversal, cuantitativo, manejo no experimental de las variables y con intencionalidad correlacional. Asimismo, la muestra poblacional se encontró compuesta por 30 empleados municipales y 365 feligreses, a quienes se les administró dos cuestionarios, las cuales fueron de las dos variables. A través de los análisis inferenciales se determinó la presencia de una relación provechosa respecto a las variables. El mismo alto nivel en correlación fue encontrado para las dimensiones de gestión municipal según los encuestados. Se encontró la suficiente evidencia estadística de una relación.

En Toscano (2020) realizó su trabajo investigativo para testimoniar una posible vinculación entre gestión municipal y desarrollo local en la zona de Yanacancha, Pasco. 159 empleados de la comuna de Yanacancha fueron la muestra, cuyo tipo fue aleatorio estratificado. Los datos primarios recogidos fueron gracias al cuestionario de 36 preguntas distribuidas sobre una escala Likert presentada en los niveles de gestión y desarrollo. Se encontró evidencia para afirmar el nexo entre la administración municipal y las variables de desarrollo local. Este hecho confirmado por una correlación de 0.671 y por el Chi Cuadrado ($\chi^2 = 81,361 > \chi^2_{t} = 16,919$) a un nivel de significación del 5% entre las variables del gobierno municipal y contacto de desarrollo local, económico, sociopolítico y ambiental a veces.

Briceño (2016) se realizó una investigación donde pretendió dilucidar la forma en que la Gestión Municipal presenta influjo sobre la Calidad del Servicio Municipal. Fue cuantitativa, no experimental y del nivel correlacional. Para tal efecto se realizó la recolección de datos de 18 jefes de área y 15 representantes de juntas vecinales. Asimismo, se analizaron documentos de presupuestos institucionales, ejecución del gasto público y planillas de últimos periodos. Respecto a los hallazgos, se verificó la validación de la hipótesis que sustenta la

influencia directa de la gestión municipal en la calidad del servicio público. Se llegó a las principales conclusiones de que las actividades como trámites burocráticos, gestión del agua potable y alumbrado público, representan gran porcentaje de la mala calidad de servicio público, el cual puede ser contrarrestado con programas de capacitación y profesionalización a todo el personal que labora en esas áreas.

En el año 2020, se desarrolló una investigación en cuanto a la Gestión municipal y la calidad del servicio público en una Municipalidad departamental en el cantón de Conayca, con el fin de establecer un nexo entre las variables del trabajo investigativo, teniendo como unidad de análisis al cantón de Conayca, Huancavelica, analizando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, las falencias en la gestión de la unidad mencionan como problema. Por otra parte, se vigilaba de cerca la calidad del servicio público prestado cuando era inaceptable para los usuarios, carecía de confiabilidad, seguridad y responsabilidad inmediata para solucionar los problemas que enfrentaba la población. En cuanto a la metodología, la intención del trabajo fue correlacional, se clasificó como investigación básica, y además presentó un manejo no experimental de variables y recogida de datos transversal. De igual forma la muestra perteneciente a la población presentó un total de 20 trabajadores designados y empleados por la comuna de Conayca, Huancavelica, por tratarse de una encuesta censal se emplearon cuestionarios y entrevistas a trabajadores municipales. Teniendo en consideración los resultados adquiridos se concluyó que existe una vinculación relevante e inversa entre las variables gestión municipal y la calidad del servicio público, además de, la capacidad de respuesta y la fiabilidad. Sin embargo, no hay conexión entre gestión municipal y la seguridad. (Huaroc & Común, 2023).

Según Armas, G, (2016), la gestión municipal es la acción de gestionar y administrar con eficiencia y eficacia las necesidades y objetivos de un municipio. En ese sentido, en este proceso, las metas y objetivos de la gestión planificada deben fijarse no sólo en el diagnóstico de la realidad del municipio, sino también en la naturaleza y nobleza de la administración en relación con la gestión de los bienes que den respuesta a las diversas exigencias. El principal líder es la municipalidad, que debe monitorear la implementación del programa, y al mismo

tiempo, permanecer vigilante a la formulación e implementación de las estrategias pertinentes. El funcionario administrativo responsable de la administración del municipio es el alcalde.

Según el INEI (2017), existen tipos de municipalidades las cuales se clasifican:

En función de su jurisdicción: A) Municipalidad Provincial, ubicada sobre el territorio de la respectiva provincia y el distrito capital de provincia. B) Municipalidad Distrital, emplazada sobre el territorio del distrito. C) Municipalidad de Centro Poblado, cuya jurisdicción es determinada por el respectivo concejo provincial.

En función al régimen especial: A) La Municipalidad Metropolitana de Lima, sujeta al régimen especial establecido en la Ley Orgánica de Municipalidades (Huanca, 2019). B) Municipalidades fronterizas, ubicadas en las provincias y distritos próximos a las fronteras internacionales.

En cuanto a los indicadores de gestión municipal, se presentan los siguientes:

Recursos Humanos: Personal que labora en las municipalidades, requerimiento de asistencia técnica y capacitaciones (Gómez, 2015).

Maquinaria pesada y vehículos operativos (Yauri, 2019).

Tecnología de la Información y Comunicaciones: Computadoras operativas, acceso a servicios de internet, sistemas informáticos implementados por el Estado o por la propia municipalidad, empleo del portal de transparencia, servicios de telefonía, etc. (Programa ONU, 2013).

Planificación Municipal: Corresponde al enunciación y realización de los proyectos de desarrollo municipal, de seguridad ciudadana, plan estratégico institucional, control de los instrumentos de gestión y prevención de riesgos (López, 2018).

Finanzas Municipales: Corresponde a los ingresos, tipos de ingresos (fondo de compensación o canon), gasto municipal ejecutado (Mamani, 2015).

Desarrollo Económico Local: Se refiere a la gestión de licencias de funcionamiento, de edificación, de fomento de la micro y pequeña empresa,

producción artesanal, establecimientos de comercio e impulso del turismo (MEF, 2020).

Servicios Sociales: Hace referencia a los establecimientos y centro de atención al adulto mayor, defensoría del niño, biblioteca, infraestructura deportiva, centros de cultura y recreacionales (Navarro, 2017).

Seguridad Ciudadana: Establecimiento del servicio de serenazgo y su equipamiento, patrullaje, trabajo con los comités de seguridad y formulación del plan de seguridad (Noguera, 2023).

Riesgo de desastres: Se refiere a la gestión de centros de emergencia, trabajo conjunto con las oficinas de defensa civil, etc. (Palomino, 2019).

Protección del medio ambiente: Se refiere a la gestión de los instrumentos de control ambiental y el trámite de las denuncias (Quintana, 2018).

Participación vecinal (Ramirez, 2020).

Según Huaroc & Comun (2023), se han considerado los siguientes factores que intervienen en la Gestión Municipal:

Recurso humano: Corresponde al talento humano, el cual requiere un mayor grado de cuidado y corresponde a ser denominado servidor o funcionario público. Debe contener los siguientes componentes: Capacidades, acciones y compromiso enfocadas a la consecución de metas y objetivos de cada municipio.

Los procesos: Constan de una secuencia de actividades que generan valor para la municipalidad al incrementar la productividad (Tinoco, 2016).

El presupuesto: Corresponde a los ingresos públicos, tasas, multas, etc. Asimismo, este valor se detalla en un plan económico como un instrumento de gestión para el logro de los objetivos. El Ministerio de Economía y Finanzas se encarga de limitarlo y establecer la disponibilidad de recursos para cada entidad pública. Se han identificado los presupuestos por resultados, presupuesto participativo y presupuesto multianual.

En cuanto a la segunda variable de estudio, Según Briceño (2016), la calidad del servicio público es el nivel de la realización de las actividades que efectúan organización de carácter público para la satisfacción de las exigencias de los ciudadanos. En ese sentido, las municipalidades, en función de sus

condiciones territoriales y capacidad económica, brindan diversos servicios a los habitantes de su jurisdicción.

Para Huaroc & Comun (2020), la gestión de calidad total es un proceso de actividades con los siguientes elementos:

Planificación: en primer lugar, planificar la calidad, la cual se refiere a la primera fase de planeamiento en base a las necesidades del ciudadano, asimismo, elaborando las actividades a realizar en un futuro.

Control: Se refiere a los procesos, actividades y funciones de control de la calidad del producto o servicio.

Mejora: Está relacionado con la eficiencia y economía de recursos, por lo que la dirección muchas veces se ve obligada a realizar un esfuerzo para reducir los desperdicios y mejorar la calidad. Además, requiere actualizar los sistemas, porque los nuevos desafíos son difíciles de responder con los mismos métodos.

Fiabilidad: Concretar el planeamiento de los servicios propuestos de forma exitosa y precisa.

Capacidad de Respuesta: Se refiere a brindar un servicio oportuno a los ciudadanos en un momento determinado para resolver dicha necesidad.

Seguridad: Relacionado a la capacidad de brindar confianza de que se resolverá la necesidad del usuario o cliente ante su demanda del servicio o producto.

Según Briceño, Y, (2016), se han identificado los siguientes servicios públicos que brinda una municipalidad: Alumbrado público, limpieza, agua potable, fiscalización de establecimientos comerciales, servicio de ornato de parques y jardines, servicio de seguridad pública y tránsito, rutas del transporte, etc.

En el año 2023, se publicó el informe económico anual del municipio, en el cual se consigna que el Distrito de Maynas, como organismo autónomo basado en la volición de los ciudadanos, es el encargado de personificar al barrio para promover la adecuación de los servicios públicos locales y la promoción del buen -ser. desarrollo unido y armónico de los vecinos a través de la implementación de regímenes administrativos con fin de lograr el mayor

bienestar común. El distrito de Iquitos es la capital de la provincia de Maynas y del departamento de Loreto (Memoria anual 2023).

Tabla 1

Municipalidad de Maynas

| | |
|---------------------------|------------------------------------|
| Razón social | Municipalidad Provincial De Maynas |
| Ubigeo | 160101 |
| Domicilio legal | Calle Rufino Echenique N° 350 |
| Ruc | 20103845590 |
| Teléfono central | (065) 231810 |
| Correo electrónico | mpm@munimaynas.gob.pe |
| Página web | www.munimaynas.gob.pe |

Fuente: Memoria Anual 2023.

Según la Memoria Anual del año 2023, el Consejo de Gobierno de la Municipalidad Provincial de Maynas durante el año 2023 tuvo como alcalde al Sr. Francisco Sanjurjo Davila.

La Municipalidad Provincial de Maynas, Distrito de Iquitos, para el Año Fiscal 2023, aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura ejercicio fiscal 2023 mediante Acuerdo de Concejo N° 010-2020- SE-MPM, de fecha 30 de diciembre de 2020 promulgado mediante Resolución de Alcaldía N.º 315- 2020-A-MPM de fecha 30 de diciembre de 2020, en la suma de S/. 115'291,474.00 (CIENTOQUINCEMILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CUATROY00/100SOLES).

Durante el año 2023 se realizaron modificaciones a los presupuestos de las instituciones a nivel institucional, los cuales fueron aprobados según el procedimiento vigente con transferencias de aportes y asignaciones adicionales aprobadas por decisiones de alcaldes. Las reformas presupuestarias incrementaron el presupuesto en S/. 33,600,879.00 soles (Memoria Anual, 2023).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio fue aplicado, ya que describe la información y características de la población en estudio, además, se buscará encontrar la relación entre una variable dependiente e independiente, por lo que, al estar este trabajo investigativo orientado a conseguir un conocimiento específico que permita brindar soluciones de manera práctica al problema planteado, se enmarca en el estudio de forma aplicado (Álvarez, 2020).

El diseño del trabajo de investigación se realiza de forma no experimental, porque permite observar el comportamiento de las variables estudiadas; es decir, el objetivo es evaluar fenómenos de interés en su contexto natural sin manipular variables, desarrollando una búsqueda empírica y sistemática. (Arias y Covinos, 2023).

En cuanto al enfoque, se considerará el cuantitativo puesto que ayudará a analizar los datos bajo una perspectiva numérica, como lo es la estadística, esto según Fernández et al. (2014) es un enfoque riguroso bajo procedimientos lógicos y estadísticos para medir las variables estudiadas dentro de un contexto determinado. Al mismo tiempo, Mendoza y Monroy (2018), agregan que, en este tipo de enfoque, las variables se someten a una prueba de hipótesis, la cual encuentra sustento en el análisis estadístico y establece patrones entre los conceptos.

Por otro lado, el estudio será de nivel o alcance correlacional ya que como objetivo de tiene plasmado entablar una relación entre las variables de estudio. De acuerdo con Creswell & Creswell (2018) este nivel es la determinación de un grado de vínculo entre dos o más variables sin necesidad de explicar una causalidad en un determinado momento.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Municipal.

Definición conceptual: Comprende todas las actividades de los dependientes y autoridades de la ciudad encaminadas al logro de las metas y objetivos establecidos en los planes y programas de trabajo. (Asensio, 2012)

Definición operacional: Recurso humano, Procesos y Presupuesto.

Variable 2: Calidad del Servicio Público.

Definición conceptual: Es el grado de satisfacción con el que la municipalidad trata de cubrir las expectativas del ciudadano (Córdova, 2023).

Definición operacional: Nivel de atención, confiabilidad y seguridad.

3.3. Población, muestra y muestreo

Con respecto a población, se puede decir que es la agrupación de elementos en el cual se está interesado obtener conclusiones o realizar inferencias para refutar o verificar una hipótesis, dichos elementos por lo general hace referencia a personas (Gamboa, 2018). La población de funcionarios de la municipalidad de Maynas corresponde a un total de 250 trabajadores profesionales, técnicos, especialistas, etc. Por otro lado, la totalidad de la población correspondiente a la Provincia de Maynas es de aproximadamente 400 mil personas (BCRP, 2020).

Debido a que las poblaciones suelen ser demasiado grandes para evaluar a los elementos, se realiza un muestreo. La muestra se refiere al subconjunto de la población que resulta más accesible y es necesario que sea representativa de esta, de otra manera no se podría realizar mediciones pertinentes (Gamboa, 2018).

Respecto al análisis muestral se realizó el siguiente cálculo:

$$n = \frac{Z^2 * \sigma * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * \sigma^2}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Tamaño de Población

σ : Desviación Estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0.5.

Z: Valor obtenido por niveles de confianza. Se trata de un valor estándar que, en caso de no disponer de su valor, se toma como 1,96 respecto al nivel de confianza de 95° (como lo más común) o 2,58 respecto al nivel de confianza de 99°, valor que se deja a criterio del investigador.

e: Un margen de error muestral aceptable, que va del 1% (0,01) al 9% (0,09), valor a criterio del entrevistador.

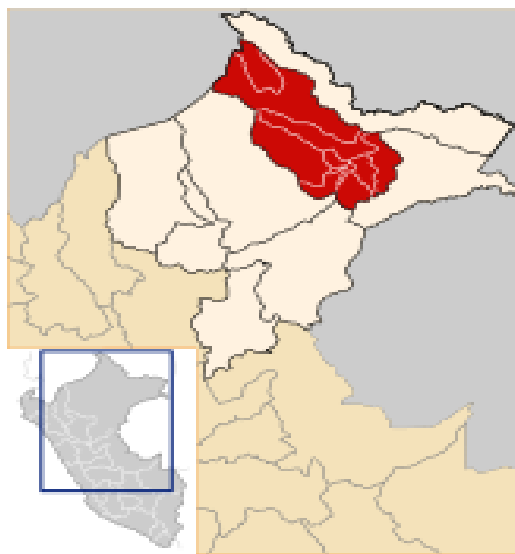
Teniendo como muestra al resultado obtenido: 50 personas.

Habitantes dentro de la Jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Maynas.

La población está conformada por 400 mil habitantes que residen dentro de la Jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Maynas, en ese sentido se realizará el muestreo de acuerdo al siguiente detalle:

Figura 1

Ubicación de la Municipalidad de Maynas



Fuente: MEMORIA ANUAL 2023.

Figura 2

Área de responsabilidad de la Municipalidad de Maynas



Fuente: MEMORIA ANUAL 2023.

- El marco muestral está determinado por la fórmula:

$$n = \frac{z^2 * \sigma * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * \sigma^2}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Tamaño de Población

σ : Desviación Estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0.5.

Z: Valor obtenido mediante niveles de confianza. Constante al 80% de confianza equivale a 2.96.

e: Límite aceptable de error muestral que varía entre el 1% (0.01) y 9% (0.09).

Teniendo como muestra al resultado obtenido: 250 personas.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica empleada en el recojo de datos es la Encuesta aplicada, la cual se refiere a un método organizado para la recolección de datos de un grupo poblacional, con la finalidad de describir cuantitativamente las cualidades del mismo (Puente, 2020). Asimismo, el instrumento de aplicación será el cuestionario, el cual posteriormente será procesado en hojas de cálculo, Gráfico de Barras y porcentajes, que, como explica Arias (2020), consiste en un conjunto de preguntas dispuestas en una tabla y un conjunto de posibles respuestas.

Por medio del proyecto de investigación se determina la variable dependiente e independiente. Será determinada la muestra en base a la población, representatividad y confiabilidad requerida. Una vez determinada la muestra, se aplica la investigación y el aparato de medición debidamente aprobado por los expertos. Para el procesamiento de la información a través de los reportes serán usadas las técnicas estadísticas como porcentajes, hojas de cálculos y gráficos de barras. Finalmente, se realizará la consolidación de datos, se mostrarán los resultados, la respectiva comprobación de la hipótesis, conclusiones y recomendaciones.

Tabla 2

Confiabilidad de los instrumentos

| Instrumento | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---------------------|------------------|----------------|
| Gestión Municipal | ,746 | 17 |
| Calidad de Servicio | ,794 | 15 |

Se puede observar que el instrumento que mide la Gestión Municipal muestra un Alfa de Cronbach de 0,746, mientras que el instrumento que mide la Calidad de Servicio tiene un Alfa de Cronbach de 0,794; por lo tanto, ambos instrumentos tienen una alta probabilidad de que los valores proporcionados sean verdaderos y no tienen mucha variabilidad con el paso del tiempo.

3.5. Procedimiento

Se visitará la Municipalidad Provincial de Maynas, previa autorización para realizar encuestas a funcionarios referente a la gestión municipal 2023.

Se realizará el listado de los funcionarios que participarán en la encuesta y se recogerán algunos datos de forma anónima.

Se procederá a realizar una charla de inducción.

Se realizará una entrevista y llenado de la encuesta.

Posteriormente, se aplicarán encuestas a 250 habitantes representativos que residen dentro del área de jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Maynas.

Se recolectarán los datos obtenidos en una base de datos.

Clasificar la información o datos, organizándose en cuadros o tablas y representarlos en gráficos.

Analizar e interpretar la información o datos.

Con los resultados obtenidos se procederá a determinar las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizará el análisis descriptivo, en vista de que se organizaron y presentaron los datos de una forma precisa y que demuestren el valor de las variables. Se realizó a través de tablas donde se presentan los datos consolidados de las variables e indicadores, para posterior, realizar la representación gráfica, la cual en su gran mayoría se ha trabajado en porcentajes.

Se empleó la distribución de frecuencias para el cálculo de porcentajes y se hizo uso de un histograma, el cual contemplaba aspectos propios de la población. Se ha considerado el uso de Microsoft Excel, Macros y el programa SPSS.

3.7. Aspectos éticos

Los criterios éticos considerados en el estudio se describen a continuación: Consentimiento informado, los participantes en este estudio fueron informados de las condiciones, derechos y obligaciones relacionados con el estudio, en el cual aceptan ser informantes; Confidencialidad, se les informó sobre la seguridad y protección de sus identidades como informantes valiosos en la investigación; Según la observación participante, los investigadores actuaron con cuidado en el proceso de recolección de datos y asumieron la responsabilidad ética por los efectos y consecuencias de todas las interacciones con los sujetos que participaban en el estudio.

IV. RESULTADOS

La información obtenida de las encuestas se procesó con el software IBM SPSS Statistics 26, se analizaron las variables. Gestión Municipal y Calidad de Servicio. Primero se analizaron los datos descriptivos, luego se identificó los niveles de ambas variables y finalmente se realizaron los análisis inferenciales correspondientes a la prueba de normalidad y la correlación de las variables para responder a los objetivos planteados.

Primeramente, se expondrán los datos descriptivos de las variables estudiadas, las cuales son Gestión municipal y Calidad de servicio.

Tabla 3

Datos descriptivos de las variables

| | Gestión Municipal | Calidad de Servicio |
|------------------|-------------------|---------------------|
| N Válido | 150 | 150 |
| Perdidos | 0 | 0 |
| Media | 56,55 | 50,69 |
| Desv. Desviación | 6,408 | 6,581 |
| Mínimo | 41 | 38 |
| Máximo | 70 | 63 |

Se puede ver que la media de la variable Gestión municipal posee un puntaje medio de 56, 55, lo cual se encuentra dentro del rango de valor regular (de 40 a 62), con puntajes que varían desde 41 como valor mínimo y 70 como valor máximo. Para el caso de la variable Calidad de servicio se aprecia que el valor medio es de 50,69, de mismo modo que la anterior variable se puede denominar como regular (de 35 a 55), teniendo valores que oscilan entre 38 como límite inferior y 63 como límite superior.

Seguidamente, podemos observar los resultados de los niveles de las variables de Gestión municipal y Calidad de servicio en las siguientes tablas.

Tabla 4*Niveles de Gestión Municipal*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Gestión Municipal | REGULAR | 130 | 86,7 | 86,7 | 86,7 |
| | ALTO | 20 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la Tabla 4, podemos observar que la mayoría, es decir el 86,7% del personal de la Municipalidad Provincial de Maynas, perciben que la gestión municipal es regular, lo cual representa a 130 individuos. Mientras que solo el 13,3% considera que la gestión municipal es alta en dicho municipio, lo cual corresponde a 20 personas.

Tabla 5*Niveles de Calidad de Servicio*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Calidad de Servicio | REGULAR | 100 | 66,7 | 66,7 | 66,7 |
| | ALTO | 50 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Como se observa en la Tabla 5, gran parte, es decir el 66,7% de los empleados de la Municipalidad Provincial de Maynas, perciben que calidad del servicio es regular, lo cual representa a 130 individuos. Mientras que el 33,3% considera que la calidad de servicio es alta en dicho municipio, lo cual corresponde a 20 personas.

A continuación, se presentan los análisis inferenciales, empezando con el examen de Kolmogórov-Smirnov, ya que el tamaño de la muestra es de 150 (>50) para poder saber si los datos se distribuyen de forma normal y así poder determinar si se emplearán pruebas paramétricas o no paramétricas para realizar las correlaciones. Para ellos se presenta la prueba de normalidad para cada una de las variables.

Tabla 6

Prueba de normalidad de las variables Gestión Municipal y Calidad de Servicio

| | Kolmogórov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------------|--------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión Municipal | ,108 | 150 | ,000 | ,961 | 150 | ,000 |
| Calidad de Servicio | ,139 | 150 | ,000 | ,939 | 150 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Con respecto a la tabla 6 se observa que el valor de la significación es menor a 0,05, demostrando de esta forma que ambas variables son de distribución no paramétrica y a su vez, se rechazaría la hipótesis nula, la cual señala que la distribución de las variables es normal. Debido a que se trata de variables de distribución no paramétricas, se utiliza la Rho de Spearman para las correlaciones.

Tabla 7*Prueba de correlación entre Gestión Municipal y Calidad de Servicio*

| | | | Calidad de Servicio |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Gestión Municipal | Coefficiente de correlación | ,922** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 150 |

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

Se observa que al haber encontrado un nivel de significancia con valores menores a 0,05 ($p < 0,05$), se puede afirmar que la Gestión municipal posee una gran relación con la Calidad del servicio; debido a esto, se procede a descartar la hipótesis nula de que las variables presentadas en la investigación son independientes. A su vez, para el caso de la Municipalidad Provincial de Maynas se puede señalar que la fuerza de la correlación entre Gestión municipal y Calidad de servicio percibida por los trabajadores de dicha entidad es muy fuerte (0,922).

Siguiendo con la exposición de los estadísticos inferenciales, se muestran las correlaciones de las dimensiones de la Gestión Municipal y la Calidad de Servicio para cumplir con los objetivos específicos expuestos al comienzo de este trabajo de investigación.

Tabla 8*Prueba de correlación entre Recursos Humanos y Calidad de Servicio*

| | | | Calidad de Servicio |
|-----------------|------------------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Recursos Humanos | Coefficiente de correlación | ,746** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 150 |

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

Se observa que al tener un nivel de significancia con valores menores de 0.05 ($p < 0,05$), la dimensión Recursos Humanos tienen una correlación significativa con la Calidad de Servicio. El valor de correlación entre las variables es de 0,746, por lo que se concluye que existe una correlación positiva y alta entre la dimensión y la variable.

Tabla 9*Análisis inferencial entre Procesos y Calidad de Servicio*

| | | | Calidad de Servicio |
|-----------------|----------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Procesos | Coefficiente de correlación | ,832** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 150 |

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

Se observa que al tener un valor de significancia (bilateral) menor de 0.05 ($p < 0,05$), la segunda dimensión Procesos tienen una correlación significativa con la Calidad de Servicio. El valor de la asociación entre la dimensión y variable es de 0,832; dicho ello, existe un vínculo de dirección positiva entre la dimensión procesos y la variable calidad de servicio que posee una fuerza de correlación muy alta.

Tabla 10

Valores de correlación entre Presupuesto y Calidad de Servicio

| | | | Calidad de Servicio |
|-----------------|-------------|----------------------|---------------------|
| | | Valor de correlación | ,489** |
| Rho de Spearman | Presupuesto | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 150 |

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

Se puede apreciar que al presentarse un p-valor menor de 0.05 ($p < 0,05$), la tercera dimensión Presupuesto mantiene una correlación significativa con la Calidad de Servicio. El resultado de esta asociación es de 0,489; entonces, se puede señalar que existe una relación de dirección positiva entre la dimensión presupuesto y la variable calidad de servicio que posee una fuerza de correlación moderada.

V. DISCUSIÓN

Con la finalidad de realizar la discusión, se usaron las bases teóricas, antecedentes y resultados presentados con anterioridad. A partir de esto, el resultado descriptivo fue que el 86,7% de los participantes calificó la gestión municipal en un nivel regular y el 13,3% lo considera en un nivel alto. En cuanto a calidad de servicio, más de la mitad de individuos, 66,7%, refieren que la calidad de servicio es regular, mientras que el 33,3% lo considera en un nivel alto. Ello coincide con lo establecido en Toscano (2020), quien encontró también un mayor porcentaje (78%) en el nivel regular en gestión municipal y un 19% en un nivel alto. Por otro lado, en la investigación de Ramírez (2022) se halló resultados similares, con un 53% de trabajadores que perciben la gestión municipal como alta.

De esta manera, se logra responder al objetivo de este estudio, determinar la relación entre Gestión Municipal y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2023. Se logró encontrar a través de los diferentes análisis una significancia con valores de 0 y un coeficiente de correlación de 0,922, dado esto, se pudo confirmar una asociación entre ambas variables estudiadas, gestión municipal y calidad de servicio. En conclusión, podemos destacar que las acciones que realiza la municipalidad de Maynas, están orientadas al logro y la realización de objetivos establecidos en los planes, metas, programas de trabajo periódicos. En estos planes de trabajo se busca el bienestar de la población, así como el crecimiento municipal, es por ello que están a su vez relacionados con el grado de satisfacción con el que la municipalidad busca cubrir las expectativas del ciudadano (Córdova, 2023; Asensio, 2012).

Estos resultados son similares a lo encontrado en Ramírez (2022), quien en su estudio encontró una significancia de 0 y un valor de correlación de 0,916, concluyendo una asociación positiva y fuerte para gestión municipal y calidad de servicio. Así mismo, siguiendo con estos resultados, Cruz et. al. (2022) encontró en su investigación una significancia de 1%, aceptando también el vínculo entre gestión municipal y calidad de servicio. Esta relación existe gracias a que la gestión municipal tiene como fin generar y controlar las acciones que deben ser realizadas por los trabajadores municipales. Estos mismos buscarán realizar sus tareas de forma eficiente y eficaz, basados e influenciados por lo establecido por

la municipalidad a través de la gestión municipal, para así poder satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y así aumentar la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Maynas en el año 2023 (Armas, 2016).

Por otro lado, respondiendo al objetivo específico primero, lo encontrado en la correlación realizada muestran valores de sig. (bilateral) de 0 y correlación de 0,746. Entonces, se establece que existe una asociación significativa entre la dimensión recursos humanos y calidad de servicio. Los recursos humanos, al ser un personal capacitado al servicio de la institución para su buen funcionamiento, establecen diferentes estrategias o acciones que toman en cuenta a su vez la satisfacción de los usuarios o ciudadanos de la localidad de Maynas. Es decir, la labor de recursos humanos también está dirigido a satisfacer a los ciudadanos, dado ello, los trabajadores establecen planes para cumplir con este objetivo (Briceño, 2016; Huaroc & Comun, 2023).

De esta manera, los resultados coinciden con Diaz (2022), quien también halló un p-valor de 0 y una correlación de 0,683, concluyendo así que existe una correlación entre los recursos humanos y la calidad de servicios en una municipalidad de Lima. Ello también es similar a lo encontrado en Pedraza (2023), quien estima que una relación alta de 73.2% entre recursos humanos y calidad de servicio. Para finalizar, retomando la calidad del servicio y Recursos Humanos, ya que cada acción se logra gracias a las capacidades que brinda el recurso humano para lograr las metas y objetivos de cada municipio. El establecimiento de metas crea un ambiente de seguridad y confianza entre los ciudadanos y los gestores comunitarios, mejora la calidad de los servicios prestados por la comunidad y produce resultados satisfactorios (Huaroc y Comun, 2023).

Similarmente, con la finalidad de conseguir la resolución del objetivo específico 2 se estableció precisar el nexo entre procesos y calidad de servicio en trabajadores del municipio provincial de Maynas, del cual se determinó que el valor (p calculado = 0.000) < (p tabular = 0.05) valiéndose del índice no paramétrico de Spearman. En consecuencia, se hace posible testimoniar la vinculación entre los fenómenos estudiados. En conclusión, la secuencia de actividades que generan valor para la municipalidad al incrementar la productividad evidencian una inclinación a establecer relación con el nivel de la

realización de las actividades que efectúan las entidades públicas para la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, en otras palabras, si se gestionan los procesos de manera óptima, los trabajadores presentarán una mejor predisposición a demostrar comportamientos proactivos respecto a la nobleza de las prestaciones que ofrece la municipalidad. Entonces, se procede a rechazar la hipótesis nula, y se aprueba la hipótesis de investigación, según la cual existiría una relación entre los procesos y la calidad de servicio en trabajadores de la municipalidad provincial de Maynas.

Los anteriores resultados se pueden verificar en el trabajo de Zavaleta (2022), se refiere a la planificación y participación ciudadana como la forma en la que se planifican los proyectos en base a las exigencias de la sociedad, lo que se ve reflejado en los procesos que se realizan en el plan anual, asimismo esta dimensión mantiene una relación estadísticamente relevante y moderada con la calidad de servicio. Similarmente, Pedraza (2021) ejemplifica que la planificación estratégica y liderazgo es un componente que alinea los objetivos y actividades dentro de la agenda que se basa en una visión común, por lo que el cumplimiento de los procesos para alcanzar estas metas conlleva un influjo positivo sobre la nobleza de las prestaciones. Extrapolando lo ya mencionado, es posible estimar que una adecuada gestión de los procesos suele tener un influjo provechoso sobre conductas proactivas de los empleados que rente a la calidad de los servicios que se ofrecen en la municipalidad. Para finalizar y luego de verificar los resultados, se afirma que mientras mejor sea la gestión de los procesos, mejor será percibida la complacencia de los usuarios, traduciéndose en niveles óptimos de calidad de servicio en los empleados de la municipalidad provincial de Maynas.

Referente al objetivo específico 3, al buscar la conexión entre presupuesto y calidad de servicio de servidores públicos de la municipalidad provincial de Maynas, se evidenció que el valor (p calculado = 0.000) < (p tabular = 0.05) usando la prueba de correlación de Spearman. Lo cual sugiere que existe un nexo de por medio entre las variables. Por consiguiente, el componente que se corresponde con los ingresos públicos, tasas, multas, etc. suele relacionarse con el nivel de ejecución de actividades que efectúan los organismos públicos para la satisfacción de las exigencias de los ciudadanos, es decir, si la distribución de

los fondos económicos se encuentra encaminado a satisfacer el bienestar de los ciudadanos, será más probable que los trabajadores muestren comportamientos que encaminados a mejorar la calidad de los servicios. Dicho esto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa, donde se pone de manifiesto la presencia de una vinculación entre gestión de programas y proyectos y calidad de servicio en empleados.

El anterior desenlace se puede verificar en el trabajo de Pedraza (2021), quien demostró que el componente gestión de elementos financieros y materiales preserva una moderada vinculación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, se añade que los recursos monetarios forman el punto de partida para la obtención, utilización y el sostenimiento de las demás clases de recursos. Semejantemente, Zavaleta (2022) explica que las autoridades y colaboradores públicos deben centrar sus esfuerzos en gestionar adecuadamente los servicios económicos, es decir, se deben priorizar la inversión en proyectos aporten al crecimiento económico y social de ciudades y pueblos. En conclusión, y luego de corroborar los productos investigativos, se hace posible confirmar que una mejor adjudicación del presupuesto, genera mayores esfuerzos de los trabajadores en obtener la excelencia laboral, esto se traduce en niveles impecables en la calidad del servicio de empleados del municipio provincial de Maynas.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Según análisis descriptivo en la hipótesis general a partir de 150 trabajadores, la Gestión municipal es percibida por un 86,7% como regular y el 13,3%, como alto. Para el caso de la Calidad de servicio se tiene un 66,7% de nivel regular y un 33,3% de nivel alto. Por el lado del análisis inferencial usando el Rho de Spearman, se obtuvo un $r=0.92$ y un sig. bilateral 0.000, por lo cual se acepta la hipótesis de investigación. Se concluye que existe una correlación estadísticamente significativa y muy alta entre las variables de Gestión municipal y Calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Maynas, 2022. Ello determina que mientras más eficiente sea en las actividades y funciones de gestión municipal, mejorará la calidad de servicio brindada a los ciudadanos en dicha institución.

Segunda: Con relación al resultado del análisis inferencial del objetivo específico 1, usando el Rho de Spearman, se obtuvo un $r=0.75$ y un sig. bilateral 0.000, por lo cual se acepta la hipótesis del objetivo específico 1. Se concluye que existe una correlación estadísticamente significativa y alta entre la dimensión Recursos humanos y la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Maynas, 2022. Ello determina que mientras más se invierta en mejorar el área de recursos humanos, entonces incrementará la calidad de servicio brindada a los ciudadanos.

Tercera: Con relación al resultado del análisis inferencial del objetivo específico 2, usando el Rho de Spearman, se halló un $r=0.83$ y un sig. bilateral 0.000, por lo cual se acepta la hipótesis de estudio. Por lo cual se concluye que existe una correlación estadísticamente significativa y muy alta entre la dimensión Procesos y la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Maynas, 2022. Lo cual implica que, si se agilizan los procesos de control y de proyectos de la organización, mejorará la calidad de servicio que se brinda a los ciudadanos.

Cuarta: Finalmente, respecto al resultado del análisis inferencial del objetivo específico 3, usando el Rho de Spearman, se obtuvo un $r=0.49$ y un sig. 0.000, por lo cual se acepta la hipótesis de estudio. Concluyendo que existe una correlación estadísticamente significativa y moderada entre la dimensión Presupuesto y la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la

municipalidad provincial de Maynas, 2022. Ello significa que, si se incrementa o se administra de mejor manera el presupuesto, así como los gastos realizados, mejorará la calidad de servicio en dicha institución.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la máxima autoridad que, para mejorar la gestión municipal, se puede lograr mediante la implementación de planes municipales los cuales permita definir las funciones y responsabilidades de los trabajadores, así como el seguimiento y evaluación de ellos, de esta forma se obtendrá resultados esperados, es decir la mejora de la calidad de servicio.

Segunda: Se sugiere al encargado del área de recursos humanos y comunicación interna, que mediante la definición de objetivos, la creación de un plan de comunicación interno, pueda impulsar el liderazgo, también la realización de charlas o capacitaciones se puede reforzar los recursos humanos, y con ello mejorar la calidad de servicio brindado.

Tercera: Se aconseja al representante de evaluación o control de proyectos que en búsqueda de obtener procesos más eficientes se puede identificar aquella área o áreas donde existan problemas, de esa forma se puede disminuir la cantidad de tiempo empleado y los recursos necesarios para cada actividad, para así se puede mejorar la calidad de servicio.

Cuarta: Se indica al encargado máximo de tesorería y finanzas, si se busca tener un mejor manejo del presupuesto, se debe de tener las cuentas bien ordenadas, así como registrar todas las salidas e ingresos de dinero, con lo cual se pueda ser transparente y así aportar a la mejora de la calidad de servicio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Municipal y Calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Maynas ,año 2022", cuyo autor es RENGIFO RAMOS CHURCHILL RODOLFO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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, 22 de Diciembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| SILVA NARVASTE BERTHA DNI: 45104543 ORCID: 0000-0002-2926-6027 | Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 20-01- 2023 14:01:48 |

Código documento Trilce: TRI - 0499531