



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la
Municipalidad Distrital de Morales, 2023

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

AUTOR:

Cotrina Vásquez, Ebert (orcid.org/0000-0001-7758-8859)

ASESORES:

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

Dr. Ramírez García, Gustavo (orcid.org/0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi querida madre María Mercedes Vásquez Díaz, por ser mi fuente de inspiración, motivación y confianza. Gracias por enseñarme el valor de la educación y brindarme todo su apoyo para alcanzar mis metas.

Esta tesis es una forma de agradecerle por su constante apoyo y por creer en mí, incluso en los momentos más difíciles.

Ebert

AGRADECIMIENTO

A Dios, quién me ha guiado y dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia, por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios. A todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

A mis asesores de la Maestría en Gestión Pública de la UCV – Tarapoto, por su dedicación y paciencia; sus sugerencias permitieron la culminación satisfactoria del presente trabajo de investigación.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, (criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de las dimensiones de la gestión municipal.	25
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de la prestación de los servicios públicos.	26
Tabla 3. Prueba de normalidad.	27
Tabla 4. Relación de las dimensiones de gestión municipal y prestación de servicios públicos.	28
Tabla 5. Relación entre gestión municipal y prestación de servicios públicos.	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dispersión y coeficiente de determinación (R ²) entre planeación local y prestación de servicios públicos.	29
Figura 2. Dispersión y coeficiente de determinación (R ²) entre promoción del desarrollo integral y prestación de servicios públicos.....	30
Figura 3. Dispersión y coeficiente de determinación (R ²) entre promoción del desarrollo económico local y prestación de servicios públicos.	31
Figura 4. Dispersión y coeficiente de determinación (R ²) entre gestión municipal y prestación de servicios públicos.	33

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, cuya población fue 1034 usuarios y la muestra 280. La técnica de recolección fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de las dimensiones de la gestión municipal fueron: la dimensión de planeación local tiene un nivel bajo en 59 %, la dimensión promoción de desarrollo integral tiene un nivel medio en 58 %, la dimensión promoción de desarrollo económico tiene un nivel medio en 61 %; y en el caso de las dimensiones de la prestación de servicios públicos, la dimensión análisis evaluación de los bienes y/o servicio obtuvo un nivel medio en 51 % y la dimensión mejora de los bienes y/o servicios alcanzó un nivel medio en 58 %. Concluyendo que, existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, con un Rho de Spearman de 0.580 y un p-valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01); además, solo el 36 % de dependencia entre variables.

Palabras clave: Gestión, servicios, usuario.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between municipal management and the provision of public services in the District Municipality of Morales, 2023. The research was basic type, non-experimental design, whose population was 1034 users and the sample 280. The technique of collection of the survey and as an instrument the questionnaire. The results determined that the level of the municipal management dimensions were: the local planning dimension has a low level of 59 %, the integral development promotion dimension has a medium level of 58 %, the economic development promotion dimension has a medium level in 61%; and in the case of the dimensions of the provision of public services, the dimension of analysis, evaluation of goods and/or services obtained a medium level of 51% and the dimension of improvement of goods and/or services reached a medium level of 58%. Concluding that, there is a moderate and significant positive relationship between municipal management and provision of public services in the District Municipality of Morales, 2023, with a Spearman's Rho of 0.580 and a p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); in addition, only 36 % dependency between variables.

Keywords: Management, services, user.

I. INTRODUCCIÓN

En lo global, las instituciones del estado a pesar de conocer su responsabilidad para generar desarrollo y comodidad dentro de la población tomando como medio esencial a la gestión de los bienes públicos, no se encuentra orientada hacia la productividad y mejoramiento de los servicios públicos hacia los usuarios; asimismo, diversos países alrededor del mundo, han sufrido diversas transformaciones alrededor de los años y a pesar de hacer esfuerzos conjuntos aún no han podido satisfacer todas las necesidades de su población, con gestiones locales débiles que solo se han centrado en ciertas deficiencias más no a nivel general, además la carencia o deficiencias en la prestación de servicios ha conllevado que gran parte de las poblaciones se sientan insatisfechas por el mal trato recibido o demoras en sus trámites (Delgado et al, 2018).

En Latinoamérica, este proceso no se ha desarrollado de una manera homogénea en todo los países, tal como lo señala Cedeño y Jara (2019), donde han podido afirmar que los gobiernos del país de Ecuador y Colombia se encuentran caracterizados en su gran mayoría por una deficiencia de continuidad y una mala planificación de los servicios municipales y, sobre todo, la incompetencia para prestar los servicios adecuadamente, aunado a ello, los autores señalan que la administración pública, tiene aún como base un modelo tradicional, faltando la reestructuración y el potenciamiento del mismo. El progreso, ayuda significativamente a que la ciudadanía realice sus trámites eficientemente, al mismo tiempo estos costos se ven incrementados generando malestar en sus habitantes.

A nivel nacional, según Zela et al. (2021), la gestión de todos los gobiernos como una manera de presentar la democracia y la participación ciudadana, no ha sido desarrollada o no se le ha brindado una debida atención, debido a que se encuentran en un centralismo que resulta asfixiante y ha generado una paralización con respecto al desarrollo integral del país. En esa misma línea, Zegarra (2019), refiere que en los últimos 25 años, se ha generado un incremento con respecto a la población que no recibe la atención adecuada y eficiente para la solución de las

necesidades que presenta, en nuestro panorama nacional se presentan diversas deficiencias en las municipalidades, debido al desarrollo de una mala gestión municipal, generando un descontento en la población, con deficientes prestaciones de servicios en sus diferentes modalidades, sumado a ello el descontento por el aumento en los costos de la municipalidad hacia la ciudadanía.

A nivel regional, las municipalidades se caracterizan por la mala ejecución de presupuesto asignado en sus diversos proyectos, esta deficiencia en la ejecución presupuestal requiere de una planificación y priorización de sus necesidades, para así atender oportunamente a la problemática de los vecinos. Sin embargo, Ruíz y Delgado (2020), sostienen que se puede observar diversos problemas, ya que las instituciones municipales no se encuentran debidamente fortalecidas para contar con la capacidad necesaria para la administración adecuada de los recursos, esto debido a que los servicios estatales no son brindados adecuadamente de acuerdo a la calidad exigida por las normativas.

En el plano provincial, la forma en la cual las entidades realizan la entrega de los servicios hacia los beneficiarios, es una clara muestra de que existen deficiencias internas para hacer posible la distribución equitativa de los gastos para el mejoramiento de la capacidad institucional que ayude a incrementar la eficiencia respecto a la calidad y el tiempo utilizado para brindar el servicio; se destaca también que no existe un nivel de seguridad óptima, bajo nivel de fiabilidad, poca predisposición para la prestación de servicios, sumado a ello que la gestión municipal aún no han logrado ejecutar sus presupuestos en los primeros tres meses, no pudiendo satisfacer sus necesidades prioritarias de la población.

A nivel local, la Municipalidad Distrital de Morales no es ajena a la realidad que se describe en los ámbitos anteriores, pues existen problemas en cuanto al ofrecimiento eficiente de los servicios públicos, siendo las **causas** particularmente por la falta de planificación estratégica que se desarrolla en el municipio, sumado a ello las pocas obras y proyectos de impacto que se implementan dentro de la

jurisdicción, existe una alta burocracia para llevar a cabo procedimientos administrativos y a ello se suma la falta de amabilidad de parte del personal que brinda la atención a los usuarios; trayendo consigo como **consecuencias** que el municipio no promueva una el fortalecimiento de los servicios, ya que muchos colaboradores municipales no se encuentran capacitados en los procedimientos administrativos, sumado a ello la baja ejecución presupuestal debido a los innumerables inconvenientes que se presentan cuando se inicia una nueva gestión municipal a ello se suma la falta de conocimiento en los procedimientos administrativos ocasionando malestar en los usuarios. Desde otro punto de vista, se subraya que la problemática se incrementa aún más debido a que la entidad no tiene conocimiento sobre la relación que existe entre las variables para generar el fortalecimiento continuo que ayude a obtener resultados favorables, todo ello debido a que no se ha realizado un estudio centrado en determinar estos elementos, por lo que las decisiones son tomadas sin conocer los problemas reales, como los inadecuados procedimientos administrativos y la falta de recursos disponibles para atender oportunamente la problemática que afronta la población.

En relación con lo expuesto, se tuvo como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023? y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023? ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?

El estudio congregó las siguientes justificaciones: **por conveniencia**, pues permitió conocer a detalle el problema que atraviesa el municipio con respecto a las variables abordadas. **Relevancia social**, posibilitó el desarrollo de estrategias que mejoren las prácticas que realizan los dirigentes y personal en general dentro del municipio, de manera que se pueda llevar a cabo prestaciones y proyectos eficientes, que

solucionen los problemas de la población y mitiguen las brechas sociales; asimismo, realizó la entrega de datos consistentes sobre el tema investigado. **Valor teórico**, presentó información relevante obtenida de autores reconocidos y actuales en torno a los temas tratados, para ampliar el conocimiento respecto a ello. **Implicancias prácticas**, permitió que los directivos de la entidad tengan a disposición información importante sobre el problema investigado, con el cual se pueden tomar decisiones certeras para ayudar a la solución respectiva, además permitió mejorar el procedimiento de gestión institucional a través de las recomendaciones integradas. **Utilidad metodológica**, se fundamentó en el tipo y diseño seleccionado, asimismo, fue de gran aporte, ya que se diseñaron dos instrumentos los cuales fueron empleados por otros investigadores.

En base a lo descrito, es inevitable plantear como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023 y como **objetivos específicos**: Conocer el nivel de las dimensiones de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023. Identificar el nivel de las dimensiones de la prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023. Analizar la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

Se dio a conocer la **hipótesis general**: **Hi**: Existe relación entre la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023 y como **hipótesis específicas**: **H1**: El nivel de las dimensiones de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, es alto. **H2**: El nivel de las dimensiones de la prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, es alto. **H3**: Existe relación entre las dimensiones de la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación cuenta con trabajos previos que se citan a continuación: Rodríguez et al. (2020), Alarcón et al. (2019), Bravo y Sánchez (2021), Casiano y Cueva (2020), Suárez y Chapoñan (2021), Neyra et al. (2021), y Medrano (2022), quienes concluyeron que, existe un bajo nivel en razón en la transparencia que se da a la gestión municipal, donde a través de su página, se comparte información para conocimiento público, respecto a las actividades que se realiza, de ellos, se ha obtenido que el 36,4 % lo considera con eficiencia y transparencia; asimismo, 50 % ha señalado que posee una información regular, y no resulta de fácil entendimiento, y el porcentaje restante refiere que la información contenida en la página es decepcionante, es por ello que se necesita una mejora para poder subir información óptima que ayude a una gestión eficiente y transparente.

En ese sentido, el desarrollo de la investigación respecto a la distribución de los recursos, permite la toma de decisiones correctamente y la integración de un planeamiento para mejorar las falencias representativas, lamentablemente estos elementos no están presentes dentro del objeto investigado, los cuales muchas veces aplican procedimientos que ya no se encuentran vigentes debido a su bajo nivel de efectividad para la solución respectiva, no realiza la integración de una cultura orientada hacia la calidad, no se evalúa el rendimiento de las actividades desarrolladas, no se mejora la comunicación con los usuarios, entre otros.

Asimismo, el desarrollo de la gestión institucional, se considera necesaria para garantizar el crecimiento óptimo de la población en su conjunto; sin embargo, debido al bajo nivel de compromiso de las autoridades, este objetivo no puede ser logrado, lo cual no significa que no exista los recursos para atenderlos, sino que la capacidad de gestión no es adecuada para una distribución equitativa, por lo que no se mejora las condiciones en el otorgamiento de los servicios orientados a aumentar el nivel de satisfacción, priorizando aquellas necesidades que han sido presentadas desde hace mucho tiempo.

En tanto, Machín et al. (2020), Casiano y Cueva (2020), López et al. (2021), Kumar y Hundal (2019), Mbaye y Fatou (2022) y Valenzo et al. (2019), concluyeron que, dentro del sector estatal, los procedimientos y actividades no son del todo suficientes debido a que la gran mayoría de ellos están enfocados en sus beneficios personales y no en atender aquellos requerimientos; se determinó también que para hacer posible la entrega de servicios adecuados y fiables es necesario tomar en cuenta la integración de la creatividad y el planeamiento estratégico como elemento fundamental que ayudará a generar un mayor nivel de satisfacción; a pesar de que las autoridades tiene conocimiento sobre estos lineamientos, no realiza la integración de los sistemas adecuados para el monitoreo y el mejoramiento continuo. Asimismo, la evaluación con respecto a los servicios por parte del municipio, no es posible señalar que exista una gestión competente, debido a la obtención de un mayor porcentaje en el grado negativo, que en el positivo, lo que permite inferir que la gestión no se encuentra laborando de acuerdo a los estándares y el desarrollo esperado, por ello resulta necesario un cambio integral que permitirá fortalecer la capacidad estructural de las instituciones para trabajar de manera coordinada con la sociedad y las diversas organizaciones con la finalidad de generar mayores beneficios.

Además, Galindo (2021), Padilla (2022) y De la Cruz (2019), concluyeron que hay una correlación positiva, además, respecto a la gestión municipal es el 40 % quien ha manifestado que existe una muy mala gestión municipal y solamente un 7 % ha manifestado que es muy bueno, se determinó también que la primera variable posee un nivel de eficiencia media (58,18 %), que a pesar de que no se encuentra en un nivel crítico, necesita un mayor fortalecimiento para generar desarrollo.

Antes de definir las variables, se definirá cada componente de la misma, es así que, la **teoría científica** (1903) de Frederick Taylor, está centrada principalmente en la división del trabajo, de acuerdo a la capacidad de los colaboradores para incrementar el nivel de rendimiento, es decir, se basa principalmente en la dedicación a cada actividad laboral propia de la responsabilidad del trabajador para

poder ser eficiente. Asimismo, se integró la **teoría burocrática**, la cual fue pregonada por Max Weber (1864-1920), la cual, principalmente, está orientada hacia la utilización de la burocracia como una estrategia para realizar las actividades de manera eficiente, donde la línea de mando está bien definida por la autoridad superior, utiliza las normativas y el reglamento interno para hacer cumplir las disposiciones establecidas (Universidad Nacional Abierta y a Distancia, 2015).

Del mismo modo, se definen algunos términos. De acuerdo con Medrano (2022), la **gestión** implica usar los recursos de forma eficiente, tomando en cuenta las necesidades internas, de modo que los recursos sean distribuidos a cabalidad, considerando las necesidades de la ciudadanía y las limitaciones institucionales para conseguirlas, por lo que también debe garantizar la optimización y rendimiento. Para Vargas et al. (2020), la **municipalidad** es el ente dedicado a velar por la ciudadanía por medio de la representación ante las autoridades superiores, con la finalidad de obtener los recursos pertinentes que ayuden a desempeñar la inversión de los mismos en proyectos que generen desarrollo y tranquilidad para todos.

Respecto al sustento teórico de la **Gestión municipal**, según la ley N° 27972 (2003), es un procedimiento fundamental para generar el desarrollo de una localidad, a través del esfuerzo conjunto de los funcionarios municipales y el empleo de las capacidades sociales, económicas, ambientales y políticas, para lograr potenciar todos los actores participantes, basados en la equidad, la transparencia y la participación. (p. 36)

Espinoza et al. (2020), comprobaron que existe un sin número de elementos que inciden sobre la realización de la gestión eficiente dentro de las entidades municipales, la principal se vincula estrechamente con el nivel de preparación de los directivos, quienes deben estar capacitados para asumir estas responsabilidades, las cuales generalmente se orientan hacia la distribución equitativa de los recursos estatales para reducir los problemas frecuentes como la pobreza, la desnutrición, la falta de empleo, entre otras brechas que han venido

siendo tema de investigación desde hace mucho tiempo dentro del campo social. La municipalidad extiende la principal responsabilidad de representar a la población ante las autoridades superiores, de modo que reciban el apoyo correspondiente para poder mejorar las condiciones en las cuales se desarrollan de forma cotidiana.

Según Medrano (2022), el análisis de esta variable generalmente es realizada por agentes externos a las entidades, las cuales determinan que las autoridades generalmente no presentan el nivel de compromiso necesario para que la administración de los recursos se distribuya de manera eficiente, por lo tanto, la población es la principal afectada debido a que sus actividades económicas se sostienen en la realización de actividades u obras públicas, de modo que si las autoridades no gestionan los proyectos de manera adecuada, los diversos sectores económicos no podrán desempeñarse de forma eficiente. Otro aspecto importante dentro de esta problemática es la falta de control por medio de los organismos estatales estipulados para poder realizar estas actividades, las cuales se alimentan de la corrupción y los favores políticos, de modo que las normativas y las sanciones establecidas no se pueden aplicar de manera transparente y transversal para todos aquellos que las infrinjan.

Suárez y Chapoñan (2021), consideran que diversos autores han analizado los problemas que no permiten realizar una gestión equitativa de los recursos municipales, de modo que han podido concluir que la corrupción es uno de los factores que afecta principalmente a la disposición de las finanzas y la igualdad de oportunidades para todos, debido a que la gran mayoría de actividades u obras de gran envergadura se debe realizar a través de contratos públicos donde se debe llevar a cabo un proceso para la selección de los contratistas y, precisamente es allí donde los procedimientos fraudulentos benefician a quienes no lo merecen, los mismos que provoca la obtención de resultados negativos que no están acorde con los intereses de la población beneficiaria.

Para Vargas et al. (2020) hacen referencia que existe una gran necesidad en la actualidad de contar con una buena gestión y de que las instituciones del estado

puedan gestionar las necesidades de una manera adecuada que tiene la población. Asimismo, refieren que existe una desconexión con respecto a los líderes locales y los gestores públicos, haciendo de esta manera afrontar todas las necesidades y los requerimientos que tiene la población con la atención especial de los servicios públicos, es por ello que se debe trabajar de una manera integral y conjunta a través de la acción gubernamental y la gobernanza. La ciudadanía también está llamada a participar en la fiscalización de los recursos estatales, para ello existen diversos mecanismos que puede ser utilizados para hacer uso de su derecho a la participación ciudadana mediante las plataformas dispuestas por parte las autoridades, de modo que se realicen los llamados de atención pertinentes para garantizar el máximo beneficio para todos.

Casiano y Cueva (2020), determinaron que la ciudadanía a través de su participación respectiva, forma parte de un instrumento indispensable para mejorar el nivel de eficiencia institucional para el manejo de las finanzas; sin embargo, debido a las reiteradas oportunidades en las cuales se supo que no ha sido tomado en cuenta, las comunidades han optado por no incidir sobre las decisiones de las autoridades, sino que han centrado sus actividades y recursos de manera cerrada para mejorar su economía y diversos aspectos de su entorno, es decir, han eliminado la posibilidad de participar democráticamente en los diversos procesos y las decisiones públicas, la cual abre mayores posibilidades para la corrupción.

Para Salvador y Riba (2017), dentro del campo institucional, se han establecido estrategias para reducir los niveles de corrupción, para lo cual se han conformado sistemas de control optimizados con la finalidad de conocer en tiempo real la forma de utilización de los recursos, sin embargo, debido a la falta de continuidad para el seguimiento correspondiente, sino que los funcionarios que están dedicados a la aplicación de prácticas fraudulentas, han perfeccionado sus técnicas para poder aprovecharse de los recursos estatales y aun así salir victoriosos.

Según Casiano y Cueva (2020), la gestión municipal involucra las siguientes responsabilidades: Desarrollo organizacional: son el estudio de los diversos comportamientos que se dan dentro de las entidades, convirtiéndolos de esta manera en eficaces y funcional. Finanzas municipales: representa el conglomerado de las obligaciones, los ingresos y los bienes con los que cuenta cada municipio, haciendo referencia a los activos y pasivos. Servicios y proyectos: representan la contratación a largo plazo entre un ente público con inversionista privado a través del cual se da el financiamiento y el desarrollo de obras. Gobernabilidad democrática: se encuentra basado en la capacidad de mantener el equilibrio.

Con respecto a las dimensiones, según la ley N° 27972 (2003) son las siguientes: **Planeación local:** implica la recopilación de los factores determinantes que inciden sobre la creación de necesidades y problemas dentro del entorno local con el propósito de determinar estrategias que fomenten el progreso mediante el trabajo coordinado de las diversas autoridades. Según Castro y Simón (2020), para poder aplicar una planeación eficiente, es indispensable que las autoridades realicen la integración de la opinión de la ciudadanía, no solo para la determinación de las necesidades, sino también para diseñar aquellas estrategias que ayuden a sobrellevar el problema, debido a que los pobladores son los principales concedores de los requerimientos internos. Asimismo, Casiano y Cueva (2020), determinaron que por medio de la participación activa de la ciudadanía se pueden establecer mejores estrategias y planes de acción centrados en las necesidades locales para lograr el desarrollo óptimo en el menor tiempo. Cuyos **indicadores** son: **Periodicidad**, significa que la planeación debe ser desarrollada de manera periódica para la actualización de las estrategias. **Rendición de cuentas**, son aquellas actividades que realiza la municipalidad cada cierto periodo para informar a la población sobre el estado de su gestión. **Organizaciones vecinales**, conformada por conjunto de personas con fines similares entre ellos. **Integración social**, aquellas actividades que permite el acercamiento de la gestión actual con la población de lugar o distrito. **Determinación de políticas**, permite establecer aquellas políticas municipales necesarias para reducir las brechas sociales.

Determinación de funciones, corresponde a la etapa que permite establecer aquellas funciones de los colaboradores de acuerdo a su especialidad y al área en la que se encuentran. **Participación ciudadana**, actividades donde la población se involucra o participa en la gestión municipal actual, ya sea a través de sus vecinos y organizaciones vecinales.

En cuanto a la dimensión, **Promoción del desarrollo integral**, corresponde a la designación de acciones y la puesta en funcionamiento de un procedimiento para dar prioridad a la realización de actividades dentro del entorno local donde los diversos sectores económicos se vean beneficiados a través de convenios u otros mecanismos para el desarrollo. De acuerdo con Chávez et al. (2018), la realización de actividades de promoción del entorno local debe realizarse de forma continua mediante la actualización de las técnicas, estrategias y las conexiones de externas. Asimismo, según Gaviria y Delgado (2020), los municipios de diferentes niveles tan llamados a promocionar el desarrollo de las comunidades locales de forma prioritaria a través del aprovechamiento sostenible de los recursos disponibles y la promoción turística, entre otros. Cuyos **indicadores** son: **Desarrollo local**, procedimientos dirigidos mejorar las condiciones actuales de las comunidades. **Desarrollo integral**, políticas que trabajan en armonía para mantener estable la economía, cuidar y respetar el planeta y el bienestar de la comunidad. **Desarrollo sostenible**, satisfacción de necesidades sin perjudicar a la población futura. **Continuación**, secuencias de un proceso ya establecido, **Calidad de vida**, busca el bienestar del ciudadano.

Referente a la dimensión, **Promoción del desarrollo económico local**, se debe realizar a través de la determinación de un plan integrado donde se toman en cuenta las debilidades y las fortalezas de la economía local, de modo que esta reciba la ayuda respectiva para ser competitiva dentro de su entorno. Según Gargantini y Pedrotti (2018), esta dimensión permite que las municipalidades prioricen actividades para mejorar la economía en el entorno local mediante el mejoramiento de los elementos necesarios que lo posibiliten como la agricultura, el transporte, entre otros. Asimismo, López (2019), determinó que la promoción de las actividades

orientadas al desarrollo económico es esencial porque permite fortalecer los ingresos de la población local para cubrir sus necesidades, al mismo tiempo que impulsa el crecimiento integral. Cuyos **indicadores** son: **Promoción del desarrollo**, proceso en el cual se promueve las ventajas comparativas con el propósito mejorar la economía local y fomentar el empleo. **Funcionamiento de la micro y pequeña empresa**, las que están prestando bienes o servicios a la población con el propósito de atender la demanda insatisfecha. **Micro y pequeña empresa**, empresas dedicadas a la compra como a la venta de bienes o servicios. **Fiscalización**, aquellas actividades desarrolladas por representantes de alguna institución sobre el cumplimiento de las normativas.

En relación a la variable prestación de servicios públicos, se consideró a la **teoría de la calidad total**, pregonada por Edwards Deming (1900-1993) se enfoca en controlar la excelente prestación de los servicios que se ofrece al usuario, de modo que cada una de las características estén relacionadas con la calidad, para ello utilizan el ciclo denominado PDCA para poder desarrollar la calidad total como un método continuo. También se tuvo en cuenta a la teoría denominada **trilogía de Jurán**, pregonada por Joseph M. Jurán (1954), supone la utilización de tres aspectos muy importantes para lograr la calidad de los servicios, en primer lugar se considera a la planificación como parte de las actividades esenciales para garantizar que los servicios sean prestados con la mejor calidad posible; seguidamente se encuentran las actividades de control de calidad para eliminar cualquier posibilidad de errores; finalmente se encuentra la mejora continua orientada hacia la calidad (Chacón y Rugel, 2018).

Asimismo, se describió los componentes de la segunda variable, de acuerdo con Mayo et al. (2020), la **prestación** es el acto mediante el cual las personas u organizaciones realizan la entrega de servicios ya sea forma onerosa o por algún costo, de acuerdo a la naturaleza de las prestaciones y las obligaciones propias de cada participante, asimismo, se fijan condiciones para que este acto sea

desarrollado sin complicaciones. Según Fernández (2020), los **servicios públicos**, son todos aquellos servicios prestados por parte de las entidades públicas como parte de su responsabilidad para atender los requerimientos de la ciudadanía, para lo cual hacen uso de los recursos que ayuden a la entrega de los servicios con la calidad requerida y exigida por las normas.

En tanto, para la segunda variable, la **Norma Técnica N° 011-2022-PCM/SGP (2022)**, considera las actividades que se realiza hacia la población usuaria, como medio para la obtención de los objetivos institucionales.

Huergo (2019), sostiene que la integración de la calidad dentro de las prestación de servicios públicos, está vinculada con la necesidad de satisfacer los requerimientos y las expectativas, de modo que el público se vea cautivado por las nuevas experiencias que posibilita la utilización de los servicios, es decir, permite obtener beneficios multilaterales donde la institución principalmente mejora su imagen y los usuarios pueden acceder a servicios que ayuden a satisfacer sus requerimientos o necesidades cotidianas.

Asimismo, Fernández (2020), hace referencia a que las plataformas de servicio en algunos casos se presentan como plataformas tecnológicas a sus potenciales usuarios, a través de lo cual los usuarios pueden elegir qué servicio necesitan y de qué manera quieren que se realice, ejerciendo de esta forma una influencia decisiva. Del mismo modo, Delohaz et al. (2020), pregonan que, con el avance de la tecnología, las organizaciones pueden acceder a una amplia variedad de estrategias para adaptarlas a sus condiciones internas, de modo que se pueda considerar que actualmente la posibilidad de satisfacer al público es menos complicada que hace algunos años donde no existía estudios avanzados para tomar como antecedentes en el mejoramiento continuo.

Según Ribeiro y Prayag (2018), los servicios de calidad que brinden las instituciones, será reflejada en su capacidad para poder manejar los diversos

procesos internos, debido a que representa el reflejo para manejar los conflictos y gestionar los recursos como parte de un sistema integrado que se desenlaza en la calidad que recibe el público. Asimismo, Chacón y Rugel (2018), consideran que todos los participantes dentro de una organización forman parte de la calidad total, debido a que mediante el cumplimiento de sus funciones pueden sumar o reducir esfuerzos que al final se verán reflejados en la satisfacción del usuario.

De acuerdo con Kumar y Hundal (2019), las instituciones deben realizar el seguimiento continuo a las actividades y los procesos internos con la finalidad de verificar que se estén cumpliendo de manera específica los lineamientos que se vinculan directamente con la calidad, de esta forma se pueden eliminar ciertos impases o la omisión de actividades por parte de los colaboradores para garantizar que el público reciba un servicio eficiente de acuerdo a las expectativas levantadas. Según Huergo (2019), la calidad del servicio representa aquellas acciones y estrategias que son implementadas con la finalidad de generar una mejora en el servicio al cliente.

Según Mbaye y Fatou (2022), la designación de colaboradores de forma autoritaria dentro de los puestos del sector público, es uno de los impedimentos que no permite mejorar la calidad de vida, ya que este tema es muy importante y debe ser abordado por personas que conozcan de forma específica sus responsabilidades y estén capacitados a la altura de los requerimientos, por lo tanto, cuando se designa a personas incapacitadas, lo único que se generan son pérdidas para la institución y los usuarios, debido a que el desempeño no ayuda a cubrir la demanda de calidad o no permite la gestión adecuada de los recursos internos; en consecuencia, se debe respetar los perfiles del cargo al momento de su designación.

Para Mbaye y Fatou (2022), las entidades públicas prestan un sin número de servicios hacia la ciudadanía, los cuales son esenciales para generar el bienestar respectivo, por lo tanto, debe gestionar y utilizar sus recursos de manera estratégica para garantizar que todas las áreas tengan el presupuesto necesario para funcionar

de forma óptima, de modo que no se afecte la calidad del servicio estatal, por ejemplo, cuando se reduce la cantidad presupuestal asignada para el recojo de los desechos sólidos, se afecta al ornato público incrementando las posibilidades de afectar a la salud de la ciudadanía, por lo tanto, una de estas áreas no debe ser descuidada, sino que la gestión debe ser integrada para brindar el soporte necesario a cada una de ellas.

Por su parte, Mayo et al. (2020), establecieron que la obligación principal de las entidades a través de sus representantes es la prestación de los servicios estatales de forma óptima hacia los usuarios, para lo cual deben estar en la capacidad de planificar y organizar de forma adecuada los recursos y las actividades, de modo que cada una de ellas reciban el financiamiento correspondiente en el tiempo óptimo. Aparte de ello, debe gestionar los presupuestos necesarios para la construcción de obras públicas de acuerdo a las necesidades y lograr el respectivo crecimiento del entorno local, para lo cual se debe considerar que las necesidades deben ser priorizadas de acuerdo a cada sector económico, con ello se garantiza la posibilidad de generar mayor impacto positivo en los beneficiarios.

Seguidamente, Duarte et al. (2016), consideran que los servicios de saneamiento prestados hacia el público, representa una de las mayores responsabilidades, la cual necesita ser potenciada de forma continua mediante la designación de recursos financieros y humanos para poder llevarla a cabo sin complicaciones, debido a que la omisión de estas responsabilidades puede generar problemas de salud pública donde la tranquilidad de los ciudadanos se verá comprometida de forma seria. Para ello, es importante la planificación de los diversos gastos dentro del periodo para no generar problemas.

Según Santana et al. (2020), destacan que la prestación de servicio no solamente se realiza por parte de las instituciones que forma parte del sistema estatal, sino que las empresas también están vinculadas dentro de este proceso, por lo tanto, la investigación de los diversos indicadores puede ser aplicado de manera transversal para adquirir la información respectiva que ayuda a determinar las falencias

respecto a este tema, de modo que la aplicación de estrategias y actividades sea de forma racional, garantizando así la obtención de resultados positivos.

Para, Kwok et al. (2016), la mejora se trata de un sistema compuesto por diversas actividades gestionadas de forma estratégica como un fin específico para trabajar de manera cohesionada con las diversas áreas hasta lograr la entrega del servicio hacia el público, es decir, implica la participación de cada uno de los integrantes de forma integral sin importar el puesto en el cual se encuentren, cada uno de ellos pueden aportar de forma significativa mediante el cumplimiento de sus responsabilidades y la búsqueda de eficiencia superior, debido a que la evaluación de la excelencia de los servicios también se realiza de forma específica analizando cada uno de sus componentes.

Los autores Valenzo et al. (2019), sostienen que los municipios deben ser la voz de la ciudadanía para expresar sus necesidades y lograr la atracción de financiamiento respectivo para la realización de actividades pequeñas y obras de gran envergadura para hacer posible el mejoramiento de las condiciones económicas y los aspectos infraestructurales, los cuales forman parte importante de las bases para el desarrollo coordinado. Se debe destacar también la necesidad del trabajo mancomunado juntamente con las autoridades y dirigentes de la población para poder expresar los requerimientos de manera precisa y lograr la distribución de los recursos considerando lineamientos estratégicos y de equidad.

Según Neyra et al. (2021), últimamente las municipalidades se han enfocado principalmente en el mejoramiento del ornato público y la construcción de obras para embellecer la ciudad, pero han descuidado el mejoramiento de los servicios básicos como parte de la base para generar una mayor calidad de vida, todo ello ha provocado que la designación de los fondos se realiza muchas veces sin justificación donde el poblador no es realmente el beneficiado debido a que existen proyectos que han sido entregados, pero no son utilizados debido a que no existe la cantidad necesaria de beneficiarios para justificar el proyecto o estos no se ajustan a las necesidades, es decir, no se trata de una inversión sino de un gasto

que perjudica directamente la disponibilidad de recursos estatales para cubrir aquellas necesidades que realmente son prioritarias y que debe ser atendidas por las municipalidades.

De acuerdo con la Norma Técnica N° 011-2022-PCM/SGP (2022), las dimensiones son: **Evaluación de los bienes o servicios**, permite realizar el análisis de aquellos servicios que son prestados por parte de la entidad, de modo que se determine las necesidades de mejora correspondiente y la cantidad de recursos a utilizar para la gestión respectiva de los mismos y lograr el mejoramiento con la finalidad de lograr mayor satisfacción y desarrollo del público. Cuyos **indicadores** son: **Libro de reclamaciones**, es un instrumento que permite recopilar los reclamos de los clientes o usuarios para brindar una solución al respecto. **Canales de información**, son los medios que permiten el flujo de la información en diversas direcciones de acuerdo a las necesidades y las características organizacionales, estos pueden ser físicos o virtuales. **Registro de datos**, permite la integración de los datos recopilados de los clientes o usuarios en una base de datos para diversos objetivos, como puede ser el mejoramiento del servicio o la identificación de cada uno de ellos. **Sugerencias**, recomendaciones dadas sobre ciertos temas a tratar. **Servicios brindados**, es la acción que es ejecutada para satisfacer una necesidad. **Expectativas de servicio**, son las expectativas de satisfacción que se proyectan alcanzar. **Satisfacción del usuario**, es el estado de conformidad del usuario al haber logrado satisfacer sus necesidades. **Costo del bien o servicio**, son costos adicionales relacionados con las entregas del servicio. **Oferta del servicio**, suministro de servicios que las instituciones ofrecen para satisfacer la necesidad del usuario.

Mejora de los bienes y servicios, una vez determinado aquellas necesidades en la etapa anterior, se da lugar al mejoramiento respectivo a través de la inversión y la realización de las actividades pertinentes, es decir, se trata del desenlace que evidencia la eficiencia institucional para utilizar los recursos estatales. Cuyos **indicadores** son: **Ofrecimiento**, permite el acercamiento de los servicios o bienes hacia los usuarios, de modo que estos tengan el conocimiento adecuado sobre los

mismos. **Mejoramiento de servicios**, consiste en aplicar procesos de mejora mediante el uso de los recursos adecuados. **Articulación con otros servicios**, permite analizar la relación entre servicios de la misma categoría. **Servicios municipales**, son todos aquellos servicios brindados por las entidades municipales para el usuario. **Contribución a la población**, actividades que la población se beneficia de manera directa e indirecta.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo

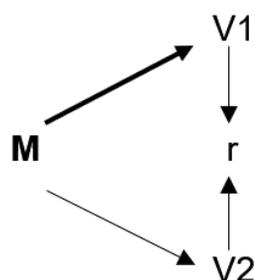
Fue **básico**, sostenida por Concytec (2018), como un estudio desarrollado a partir de la recopilación de datos sobre un tema específico para probar la hipótesis para la determinación de procedimiento y actividades para el mejoramiento correspondiente. (p. 2)

3.1.2 Diseño de investigación

Fue **no experimental**. Según Cohen y Gómez (2019), permitió la investigación de las variables sin variar su comportamiento porque la toma de información se realiza en su propio espacio, por lo que se realiza una modificación o manipulación a las mismas (p. 27). Fue de enfoque **cuantitativo**, donde se buscó la expresión de los resultados mediante datos numéricos o porcentuales a partir del análisis estadístico de los datos obtenidos (Hernández et al., 2014).

Fue de alcance **correlacional**, pues contempló dentro de sus objetivos la determinación de la correlación entre variables, es decir, se orientó hacia la determinación del grado de relación entre ellas y los diversos elementos. Finalmente, fue de corte **transversal** porque los datos que alimentaron el análisis estadístico son recopilados en un solo tiempo (Arias, 2012).

El diseño se representó así:



Donde:

M = Muestra

V1 = Gestión municipal

V2 = Prestación de servicios públicos

R = Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variables

Variable 1: Gestión municipal

Variable 2: Prestación de servicios públicos

Nota: se puede visualizar la matriz completa en anexos

3.3. Población, (criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población

Tamayo (2003), lo consideró como la integración de un conjunto de sujetos o elementos que convergen en lugar y tiempo para ser investigadas. (p. 176)

Estuvo conformado de 1034 usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales – 2023.

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Usuarios entre 22 y 65 años
- Usuarios de la zona urbana
- Usuarios que registren más de 3 visitas a la entidad

Criterios de exclusión:

- Alcalde y regidores
- Trabajadores municipales
- Usuarios de la zona rural entre 22 y 65 años

- Menores de 22 y mayores de 65 años de edad
- Usuarios que registran uno o dos visitas a la entidad

3.3.2 Muestra

De acuerdo con Bernal (2010), es el resultante de la elección de elementos desde la población, la cual se lleva a cabo de acuerdo a lo que busca el estudio y los alcances del mismo, por lo que la elección se fundamentó en diversos criterios. (p. 176)

$$\frac{N * Z\sigma^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\sigma^2 * p * q}$$

Donde:

Z = 1.96
E = 0.05
p = 0.5
q = 0.5
N = 1034

$$n = \frac{3.8416}{0.0025} * \frac{0.25}{1033} * \frac{1034}{0.9604}$$

$$n = \frac{993.0536}{3.54} \quad \mathbf{280}$$

Se trabajó con una muestra de 280 usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales – 2023.

3.3.3 Muestreo probabilístico: posibilitó a que el investigador determine la extensión de la muestra por medio de la probabilidad utilizando una fórmula, para ello se consideró la envergadura del estudio y la posibilidad de acceso a la totalidad de los individuos (Otzen y Manterola, 2017).

3.3.4 Unidad de análisis: Un usuario.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Se tomó a la encuesta, la misma que según Baena (2017), es la más eficiente para extraer datos de forma libre desde la muestra sin complicar al encuestado y tampoco generar costos exagerados para el investigador.

Instrumento

Fue el cuestionario que, para Ríos (2017), se conformó de interrogantes estructuradas de forma cuidadosa en base a la variable, de modo que los datos extraídos sean coherentes para cumplir el fin deseado.

En el caso de la gestión municipal, la conformación del cuestionario fue de 18 ítems y 3 dimensiones, considerando respuestas dentro de una escala ordinal, tipo Likert: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre (5) siempre, para el análisis de la variable gestión municipal se utilizó los valores mínimos y máximos llevados a tres niveles; bajo (18-42), medio (43-66) y alto (67-90), la dimensión planeación local: bajo (8-19), medio (20-29) y alto (30-40), la dimensión promoción del desarrollo integral: bajo (6-14), medio (15-22) y alto (23-30), la dimensión promoción del desarrollo económico local: bajo (4-9), medio (10-15) y alto (16-20).

Referente a la prestación de servicios públicos, la estructura del cuestionario estuvo compuesto de 17 ítems y 2 dimensiones, considerando respuestas dentro de una escala ordinal, tipo Liket: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre (5) siempre, para el análisis de la prestación de servicios público se utilizó los valores mínimos y máximos llevados a tres niveles; bajo (17-40), medio (41-62) y alto (63-85), la dimensión evaluación de los bienes y servicios: bajo (11-26), medio (27-40) y alto (41-55), la dimensión Mejora de los bienes y servicios: bajo (6-14), medio (15-22) y alto (23-30).

Validez

Mediante el juicio de expertos, el mismo que se conformó en base a cinco profesionales, quienes garantizaron el máximo nivel de conocimiento sobre el procedimiento y el análisis respectivo de cada cuestionario para emitir su juicio de valor.

Ambos cuestionarios fueron evaluados por cinco profesionales para verificar su claridad, coherencia y relevancia en base a una puntuación entre 1 a 4, donde 1 es no cumple con el criterio, 2, bajo nivel, 3, moderado nivel y 4 alto nivel. Para determinar la puntuación promedio de los expertos se usó la V de Aiken.

El primer cuestionario logró una valoración de 0.93 (93 %), el segundo tuvo 0.93 (93 %) que representa al criterio similar de los validadores; lo cual representa una validez alta; de esta forma se demuestra la viabilidad para su puesta en marcha.

Confiabilidad

Para ello se realizó el cálculo del alfa de Cronbach, tomando como resultados válidos desde 0.7 hasta 1 (Hernández, 2014).

Se observa que, para la **gestión municipal**, se encontró un valor de 0,962 y para la **prestación de servicios públicos**, fue 0,980 los cuales son calificados como significativos por superar los 0,75; por lo que tienen una fuerte confiabilidad; de esta forma se acreditó una confiabilidad fuerte y al mismo tiempo una validez de criterios y contenidos.

3.5. Procedimientos

Se especificó la problemática a investigar para luego dar paso al recojo de toda la información teórica requerida juntamente con la conformación de los instrumentos para obtener los datos para el analizarlos estadísticamente, el mismo que a su vez ayudó a establecer los resultados propios del estudio para proceder con la comparación respectiva entre los autores citados; por último

se estableció las conclusiones finales acompañadas de sus recomendaciones correspondientes para la mejora de la problemática en la entidad.

3.6. Método de análisis de datos

Pasaron por el análisis estadístico respectivo con el uso del SPSS v.25, el cual también ayudó a la comprobación de las hipótesis mediante el análisis del coeficiente respectivo; también se presentó figuras y tablas estadísticas generadas por el mismo programa para la expresión de los resultados. En vista de la existencia de una muestra por encima de 50, el Kolmogorov-Smirnov^a, determinó el empleo del Rho de Spearman para las correlaciones.

3.7. Aspectos éticos

En primer lugar, se consideró a la **beneficencia**, mediante la cual se garantizó que principalmente se busca generar un beneficio para la institución a través de la solución al problema. **No maleficencia**, se dejó constancia de que no existe ningún interés por perjudicar a la institución de sus diferentes aspectos, debido a que el procedimiento se realiza con total responsabilidad. **Justicia**, por el trato apropiado para todos los participantes, juntamente con los recursos que se involucraron dentro del proceso de estudio perteneciente a la institución, asimismo se respetaron los derechos y las expresiones de décadas. **Autonomía**, para que las personas que participaron del estudio no fueron obligadas, sino que su elección se pasó a la utilización de su propia autonomía. También poseen acreditación a través del cumplimiento de los direccionamientos realizados por la CONCYTEC y las normativas de la universidad, dentro de la cual se destaca las normas APA séptima edición, también se tuvo en cuenta las resoluciones, directivas y normatividad de la UCV.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de las dimensiones de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

Tabla 1

Nivel de las dimensiones de la gestión municipal

Variable/dimensión	Nivel	Rango	f	%
Gestión municipal	Bajo	18-42	78	28%
	Medio	43-66	191	68%
	Alto	67-90	11	4%
	total		280	100%
Planeación local	Bajo	8-19	165	59%
	Medio	20-29	106	38%
	Alto	30-40	9	3%
	total		280	100%
Promoción de desarrollo integral	Bajo	6-14	69	25%
	Medio	15-22	164	58%
	Alto	23-30	47	17%
	total		280	100%
Promoción de desarrollo económico	Bajo	4-9	56	20%
	Medio	10-15	171	61%
	Alto	16-20	53	19%
	total		280	100%

Nota: Cuestionario aplicado a usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales – 2023.

Interpretación

Según la tabla, el nivel de **gestión municipal** tiene un nivel medio en 68 %, un nivel bajo en 28 % y un nivel alto en 4 %. Así mismo, la dimensión de **planeación local** tiene un nivel bajo en 59 %, un nivel medio al 38 % y un nivel alto en 3 %; la dimensión **promoción de desarrollo integral** tiene un nivel medio en 58 %, un nivel bajo al 25 % y un nivel alto de 17 %, y por último la dimensión de

promoción de desarrollo económico tiene un nivel medio en 61 %, un nivel bajo en 20 % y un nivel alto de 19 %.

Es decir, el nivel predominante es el medio.

4.2. Nivel de las dimensiones de la prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la prestación de los servicios públicos

Variable/dimensión	Nivel	Rango	f	%
Prestación de servicios públicos	Bajo	17-40	53	19%
	Medio	41-62	170	61%
	Alto	63-85	57	20%
	total		280	100%
Evaluación de los bienes y/o servicio	Bajo	11-26	56	20%
	Medio	27-40	142	51%
	Alto	41-55	82	29%
	total		280	100%
Mejora de los bienes y/o servicios	Bajo	6-14	75	27%
	Medio	15-22	162	58%
	Alto	23-30	43	15%
	total		280	100%

Nota: Cuestionario aplicado a usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales – 2023.

Interpretación

El nivel de **prestación de servicios públicos** es medio en 61 %, alto en 20 % y bajo en 19 %. Así mismo, la dimensión de **análisis evaluación de los bienes y/o servicio** es medio en 51 %, alto al 29 % y bajo en 20 %; y por último la dimensión **mejora de los bienes y/o servicios** es medio en 58 %, bajo al 27 % y alto de 15 %.

Es decir, el nivel predominante es el medio.

4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión municipal	,059	280	,021
Planeación local	,092	280	,000
Promoción del desarrollo integral	,103	280	,000
Promoción del desarrollo económico local	,103	280	,000
Prestación de servicios públicos	,084	280	,000
Evaluación de los bienes y/o servicios	,089	280	,000
Mejora de los bienes y/o servicios	,072	280	,001

Tomando en cuenta el trabajo con una muestra de 280, se empleó el Kolmogorov-Smirnov^a. Siendo $p = 0.021$ y 0.000 siendo las variables más lejanas a 0.05 , exponiendo que es una distribución no normal; por lo que se empleó el Rho de Spearman para concretar las correlaciones.

Tabla 4

Relación de las dimensiones de gestión municipal y prestación de servicios públicos

			Planeación local	Promoción de desarrollo integral	Promoción de desarrollo económico	Prestación de servicios públicos
Rho de Spearman	Planeación local	Coeficiente de correlación	1,000	,529**	,357**	,446**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	280	280	280	280
	Promoción de desarrollo integral	Coeficiente de correlación	,529**	1,000	,564**	,507**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	280	280	280	280
	Promoción de desarrollo económico	Coeficiente de correlación	,357**	,564**	1,000	,430**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	280	280	280	280
	Prestación de servicios públicos	Coeficiente de correlación	,446**	,507**	,430**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	280	280	280	280

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

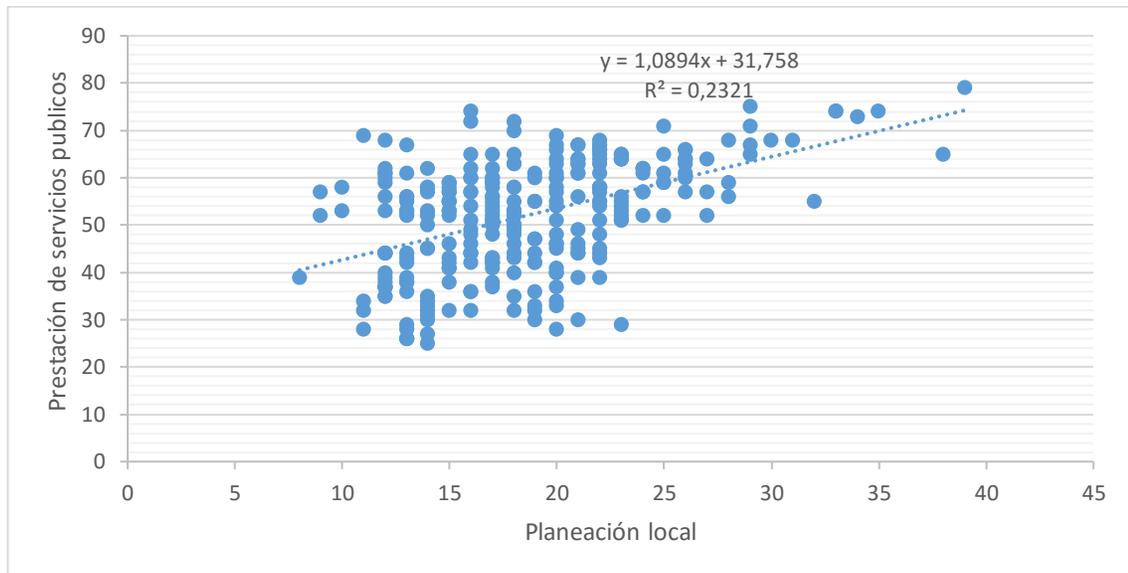
Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Existe relación positiva significativa entre las dimensiones gestión municipal y prestación de servicios públicos, porque el Rho Spearman fue 0,446, 0,507 y 0,430 (positiva moderada) y un p-valor igual a 0,000, menor que 0,01, generando que se rechace la H_0 y se acepte la hipótesis de investigación, concluyendo que existe una relación positiva moderada y significativa entre las dimensiones de la gestión municipal y la variable prestaciones de servicios públicos.

Figura 1.

Dispersión y coeficiente de determinación (R²) entre la dimensión planeación local y prestación de servicios públicos

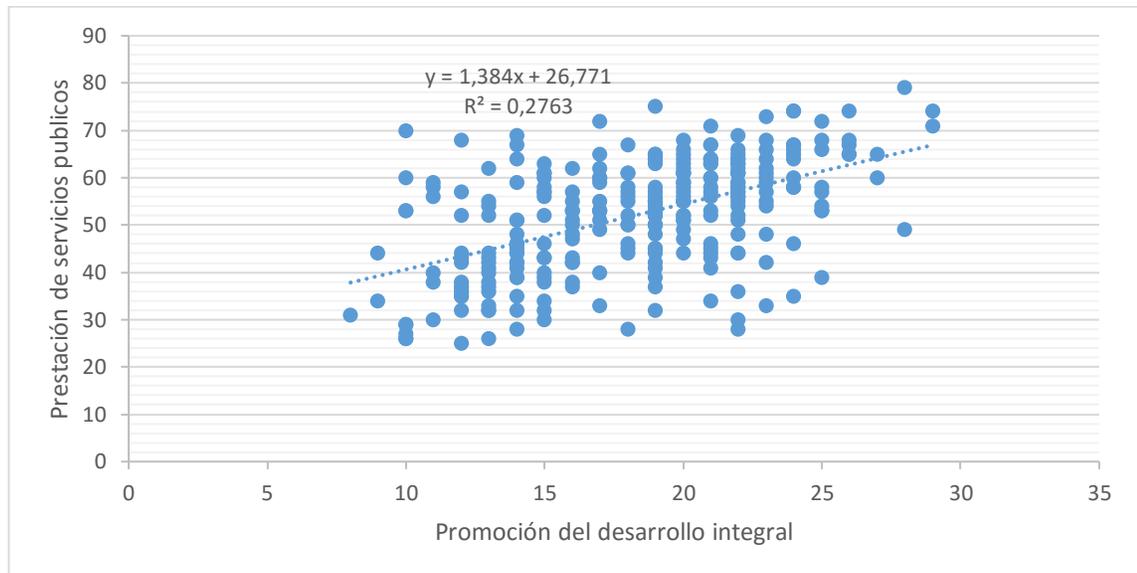


Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

El coeficiente de determinación ($R^2 = 0.2321$), indica que la prestación de servicios públicos depende en 23 % de la planeación local, y el 77 % dependen de otros factores.

Figura 2.

Dispersión y coeficiente de determinación (R2) entre la dimensión promoción del desarrollo integral y prestación de servicios públicos

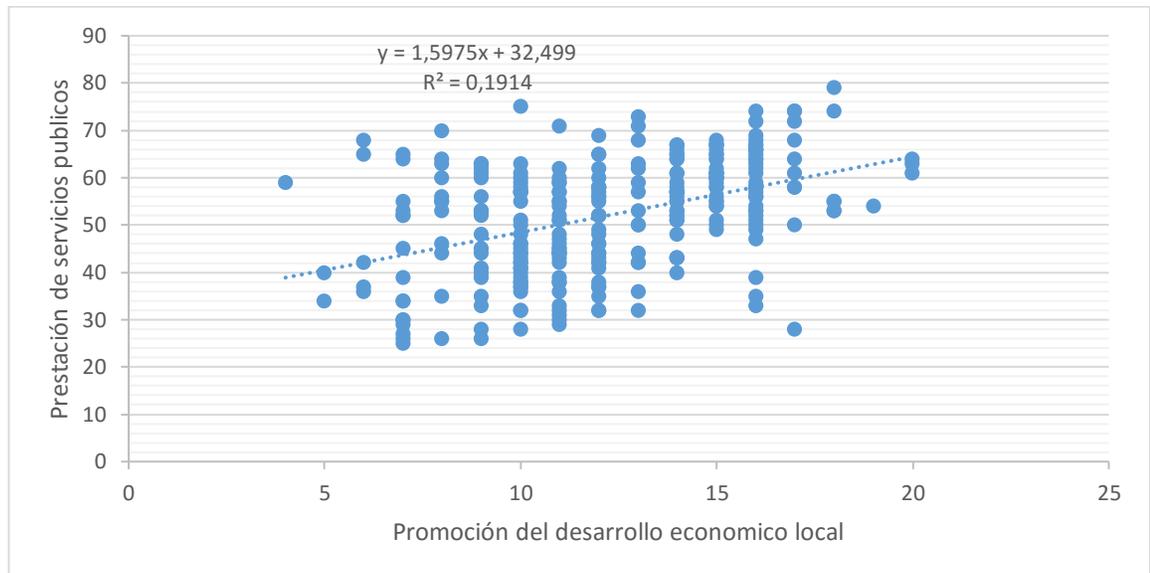


Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

El coeficiente de determinación ($R^2 = 0.2321$), indica que la prestación de servicios públicos depende en 27 % de la promoción del desarrollo integral y 73 % dependen de otros factores.

Figura 3.

Dispersión y coeficiente de determinación (R²) entre la dimensión promoción del desarrollo económico local y prestación de servicios públicos



Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

El coeficiente de determinación ($R^2 = 0.1914$), indica que la prestación de servicios públicos depende en 19 % de la promoción del desarrollo económico local y 81% dependen de otros factores.

4.4. Relación entre la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

Tabla 5

Relación entre gestión municipal y prestación de servicios públicos

			Gestión municipal	Prestación de servicios públicos
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	280	280
	Prestación de servicios públicos	Coeficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	280	280

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

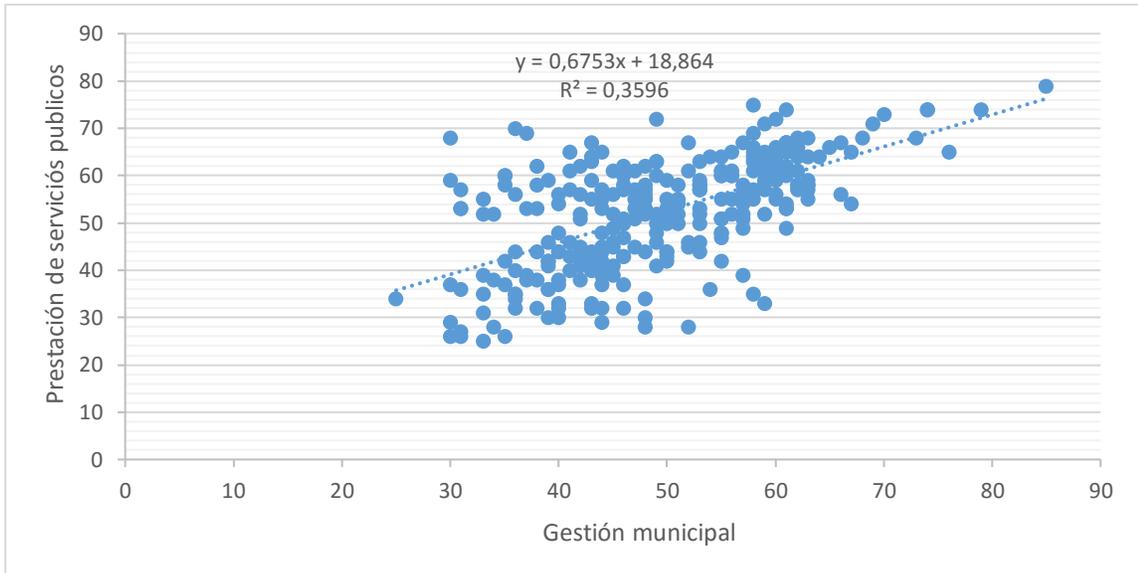
Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión municipal y prestación de los servicios públicos porque el Rho Spearman fue 0.580 (positiva moderada) y un p-valor igual a 0,000 menor a 0,01, generando que se acepte la hipótesis de investigación.

Figura 4.

Dispersión y coeficiente de determinación (R²) entre gestión municipal y prestación de servicios públicos



Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

El coeficiente de determinación ($R^2 = 0.3596$), indica que la prestación de los servicios públicos depende en 36 % de la gestión municipal y el 64 % dependen de otros factores.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación demuestran que el nivel de gestión municipal es medio en 68 %, la planeación local tiene un nivel bajo en 59 %, la promoción de desarrollo integral un nivel medio en 58 %, la promoción de desarrollo económico tiene un nivel bajo en 20 %, un nivel medio en 61 % y un nivel alto de 19 %. Dichos resultados se deben a la falta de planificación estratégica que se desarrolla en el municipio, sumado a ello, las pocas obras y proyectos de impacto que se implementan dentro de la jurisdicción, existe una alta burocracia para llevar a cabo procedimientos administrativos. Según los datos existe un nivel de gestión municipal medio con un 68 %; esto se relaciona con lo expuesto por Rodríguez et al. (2020), Alarcón et al. (2019), Bravo y Sánchez (2021), Casiano y Cueva (2020), Suárez y Chapoñan (2021), Neyra et al. (2021), y Medrano (2022), quienes mencionan que, existe un bajo nivel en razón de la transparencia que se da a la gestión municipal, donde a través de su página, se cuelga información para conocimiento público, respecto a las actividades que se realiza, de ellos, se ha obtenido que el 36,4 % lo considera con eficiencia y transparente; asimismo, el 50 % ha señalado que posee una información regular, y no resulta de fácil entendimiento, y el porcentaje restante refiere que la información contenida en la página es decepcionante, es por ello que se necesita una mejora para poder subir información óptima que ayude a una gestión eficiente y transparente. Al respecto, Espinoza et al. (2020), comprobaron que existe un sin número de elementos que inciden sobre la realización de la gestión eficiente dentro de las entidades municipales, la principal se vincula estrechamente con el nivel de preparación de los directivos, quienes deben estar capacitados para asumir estas responsabilidades, las cuales generalmente se orienta hacia la distribución equitativa de los recursos estatales para reducir los problemas frecuentes como la pobreza, la desnutrición, la falta de empleo, entre otras brechas que han venido siendo tema de investigación desde hace mucho tiempo dentro del campo social. La municipalidad extiende la principal responsabilidad de representar a la población ante las autoridades superiores, de modo que reciban el apoyo correspondiente para poder mejorar las condiciones

en las cuales se desarrollan de forma cotidiana. Suárez y Chapoñan (2021), han analizado los problemas que no permiten realizar una gestión equitativa de los recursos municipales, de modo que han podido concluir que la corrupción es uno de los factores que afecta principalmente a la disposición de las finanzas y la igualdad de oportunidades para todos, debido a que la gran mayoría de actividades u obras de gran envergadura se debe realizar a través de contratos públicos donde se debe llevar a cabo un proceso para la selección de los contratistas y, precisamente es allí donde los procedimientos fraudulentos benefician a quienes no lo merecen, los mismos que provoca la obtención de resultados negativos que no están acorde con los intereses de la población beneficiaria. Por lo tanto, es imprescindible manifestar que los autores de las investigaciones brindan comentarios diversos entre positivos y negativos acerca de la variable gestión municipal, saltando a la luz que existen diversos elementos que dificultan la gestión eficiente de las actividades municipales, siendo la corrupción el elemento que más perjudica la labor organizativa.

De igual forma se obtuvo que, el nivel de prestación de servicios públicos es medio en 61 %, el análisis evaluación de los bienes y/o servicio tiene un nivel medio en 51 %, la mejora de los bienes y/o servicios tiene un nivel medio en 58 %, debido a que el municipio no promueve la eficiencia, ya que muchos colaboradores municipales no se encuentran capacitados en los procedimientos administrativos; sumado a ello, la baja ejecución presupuestal debido a los innumerables inconvenientes que se presentan cuando se inicia una nueva gestión municipal, falta de conocimiento en los procedimientos administrativos generando deficiencias en el otorgamiento de los bienes o servicios públicos. Considerando este nivel medio, se establece que los resultados guardan cierta similitud con Machín et al. (2020), Casiano y Cueva (2020), López et al. (2021), Kumar y Hundal (2019), Mbaye y Fatou (2022) y Valenzo et al. (2019), quienes mencionan que dentro del sector estatal, los procedimientos y actividades no son del todo suficientes debido a que la gran mayoría de ellos están enfocados en sus beneficios personales y no en atender aquellos requerimientos; se determinó

también que para hacer posible la entrega de servicios adecuados y fiables es necesario tomar en cuenta la integración de la creatividad y el planeamiento estratégico como elemento fundamental que ayudará a generar un mayor nivel de satisfacción; a pesar de que las autoridades tiene conocimiento sobre estos lineamientos, no realiza la integración de los sistemas adecuados para el monitoreo y el mejoramiento continuo. Asimismo, la evaluación con respecto a los servicios por parte del municipio, no es posible señalar que exista una gestión competente, debido a la obtención de un mayor porcentaje en el grado negativo, que en el positivo, lo que permite inferir que la gestión no se encuentra laborando de acuerdo a los estándares y el desarrollo esperado, por ello resulta necesario un cambio integral que permitirá fortalecer la capacidad estructural de las instituciones para trabajar de manera coordinada con la sociedad y las diversas organizaciones con la finalidad de generar mayores beneficios. Ribeiro y Prayag (2018) menciona que en la forma en cómo las instituciones presten los servicios con la mayor calidad posible, será reflejada en su capacidad para poder manejar los diversos procesos internos, debido a que representa el reflejo para manejar los conflictos y gestionar los recursos como parte de un sistema integrado que se desenlaza en la calidad que recibe el público. Asimismo, Chacón y Rugel (2018), determinaron que todos los participantes dentro de una organización forman parte de la calidad total, debido a que mediante el cumplimiento de sus funciones pueden sumar o reducir esfuerzos que al final se verán reflejados en la satisfacción del usuario. Las instituciones deben realizar el seguimiento continuo a las actividades y los procesos internos con la finalidad de verificar que se estén cumpliendo de manera específica los lineamientos que se vinculan directamente con la calidad, de esta forma se pueden eliminar ciertos impases o la omisión de actividades por parte de los colaboradores para garantizar que el público reciba un servicio eficiente de acuerdo a las expectativas levantadas. La calidad del servicio representa aquellas acciones y estrategias que son implementadas con la finalidad de generar una mejora en el servicio al cliente (Kumar y Hundal, 2019) y (Huergo, 2019). Por consiguiente, se establece que los autores citados no muestran opiniones negativas relacionadas con la prestación de servicio,

priorizando siempre el entendimiento de necesidades para generar prestaciones de alta calidad.

Además, se constató que, existe relación positiva significativa entre las dimensiones gestión municipal y prestación de servicios públicos, ya que el Rho Spearman fue 0.446, 0.507 y 0.430 (positiva moderada) un p-valor igual a 0,000, por lo tanto, a mejor desarrollo de la gestión municipal, mejor será la prestación de los servicios públicos. Este resultado es diferente al hallado por Rodríguez et al. (2020), Alarcón et al. (2019), Bravo y Sánchez (2021), Casiano y Cueva (2020), Suárez y Chapoñan (2021), Neyra et al. (2021), y Medrano (2022), quienes establecen que el desarrollo de la gestión institucional, se considera necesaria para garantizar el crecimiento óptimo de la población en su conjunto; sin embargo, debido al bajo nivel de compromiso de las autoridades, este objetivo no puede ser logrado, lo cual no significa que no exista los recursos para atenderlos, sino que la capacidad de gestión no es adecuada para una distribución equitativa, por lo que no se mejora las condiciones en el otorgamiento de los servicios orientados a aumentar el nivel de satisfacción, priorizando aquellas necesidades que han sido presentadas desde hace mucho tiempo. Huergo (2019), sostiene que la integración de la calidad dentro de las prestación de servicios públicos, está vinculado con la necesidad de satisfacer los requerimientos y las expectativas, de modo que el público se vea cautivado por las nuevas experiencias que posibilita la utilización de los servicios, es decir, permite obtener beneficios multilaterales donde la institución principalmente mejora su imagen y los usuarios pueden acceder a servicios que ayuden a satisfacer sus requerimientos o necesidades cotidianas (Mayo et al, 2020). En consecuencia, es necesario afirmar que los autores sostienen diversas posturas acerca del grado de relacionamiento que existe entre las dimensiones de la primera variable.

Para finalizar, se encontró que, existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, ya que el Rho Spearman fue 0.580

(positiva moderada) y un p-valor de 0,000, además, el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.3596$), indica que la prestación de los servicios públicos depende en 35.96 % de la gestión municipal. Esto se relaciona con lo expuesto por Galindo (2021), Padilla (2022) y De la Cruz (2019) quienes mencionan que hay una correlación positiva. Además, respecto a la gestión municipal es el 40 % quien ha manifestado que existe una muy mala gestión municipal y solamente un 7 % ha manifestado que es muy bueno, se determinó también que la primera variable posee un nivel de eficiencia media (58.18%), la cual, a pesar de que no se encuentra en un nivel crítico, necesita un mayor fortalecimiento para generar desarrollo. Mbaye y Fatou (2022), aseguran que las entidades públicas prestan un sin número de servicios hacia la ciudadanía, los cuales son esenciales para generar el bienestar respectivo, por lo tanto, debe gestionar y utilizar sus recursos de manera estratégica para garantizar que todas las áreas tengan el presupuesto necesario para funcionar de forma óptima, de modo que no se afecte la calidad del servicio estatal. En consecuencia, una de estas áreas no debe ser descuidada, sino que la gestión debe ser integrada para brindar el soporte necesario a cada una de ellas (Santana et al, 2020). En base a ello, es necesario resaltar que los autores referenciados no brindan comentarios negativos en función a las variables abordadas, sino que, priorizan el bienestar de la sociedad como un factor elemental que propicia el crecimiento.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Se determinó que existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, ya que el Rho Spearman fue 0,580 (positiva moderada) y un p-valor igual a 0,000, menor a 0,01, además, el coeficiente de determinación ($R^2= 0.3596$), indica que la prestación de los servicios públicos depende en 36 % de la gestión municipal.
- 6.2.** Se determinó que el nivel de gestión municipal tiene un nivel medio en 68 %, la planeación local tiene un nivel bajo en 59 %, la promoción de desarrollo integral tiene un nivel medio en 58 %, la promoción de desarrollo económico tiene un nivel medio en 61 %, dichos resultados se deben a la falta de planificación estratégica que se desarrolla en el municipio, sumado a ello las pocas obras y proyectos de impacto que se implementan dentro de la jurisdicción, existe una alta burocracia para llevar a cabo procedimientos administrativos.
- 6.3.** Se determinó que el nivel de prestación de servicios públicos es medio en 61 %, el análisis evaluación de los bienes y/o servicio tiene un nivel medio en 51 %, la mejora de los bienes y/o servicios tiene un nivel medio en 58 %, debido a que el municipio no promueve la eficiencia, ya que muchos colaboradores municipales no se encuentran capacitados en los procedimientos administrativos, sumado a ello la baja ejecución presupuestal debido a los innumerables inconvenientes que se presentan cuando se inicia una nueva gestión municipal, falta de conocimiento en los procedimientos administrativos generando deficiencias en el otorgamiento de prestaciones.
- 6.4.** Se determinó que existe relación positiva significativa entre las dimensiones de la gestión municipal y prestación de servicios públicos, ya que el Rho Spearman fue 0. 446, 0.507 y 0.430 (positiva moderada) un p-valor de 0,000 menor a 0.01,

por lo tanto, las mejoras en la gestión municipal, fortalecerán los servicios públicos.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al alcalde, contratar profesionales con experiencia mediante adecuados procesos de selección con el fin finalidad de levantar las observaciones de los expedientes para la ejecución de la obras y proyectos de inversión a fin de mejorar el dinamismo económico del distrito y satisfaciendo de las necesidades de la población.

- 7.2.** Al jefe de personal, capacitar al personal mediante la inducción y retroalimentación de acuerdo al área que ocupa en temas de procedimientos administrativos y atención al usuario, con el fin mejorar la gestión municipal, con el objetivo que el personal tenga mayor conocimiento de los planes institucionales, conozca la realidad del distrito y brinde una eficiente capacidad de respuesta al usuario ante sus consultas.

- 7.3.** Al gerente municipal, desarrollar una eficiente prestación de los servicios públicos mediante servicios rápidos, bajos niveles de burocracia administrativa y con el fin de facilitar en el menor tiempo posible los trámites de los usuarios, sumado a ello evaluar las tasas en cuanto al pago por derecho de trámites.

- 7.4.** Al gerente municipal, supervisar la ejecución presupuestal mediante la supervisión física y financiera, como el fin que los presupuestos asignados cumplan su finalidad al cual han sido asignados.

REFERENCIAS

- Achmadi, R., Hartoyo, H., Simanjuntak, M. (2017). The impact of product quality, service quality, and customer loyalty program perception on retail customer attitude. (artículo científico). *Independent Journal of Management & Production*. Brasil. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449552566014>
- Alarcón, R., Sánchez, B., Salvador, Y. (2020). Contributions to the evaluation of the result of Cuban government management in the local environment. (artículo científico). *Coodes*. Cuba. http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v8n3/en_2310-340X-cod-8-03-388.pdf
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme. https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdfdbde004/download
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Batista, J., Martín, J., Román, C. (2017). Service quality evaluation in the perception of the wine tourist with Fuzzy Logic and Ideal Solutions. (artículo científico). *PASOS*. España. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88150355005>
- Benetti, M., Tregnano, D., Beber, S. (2018). A study about the quality of the services provided by a technology laboratory. (artículo científico). *Exacta*. Brasil. <https://doi.org/10.5585/ExactaEP.v16n2.7591>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. 3° edición. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bravo, L. y Faba, C. (2021). Multiculturalism and functional diversity in the service charters and web sites of the Spanish state public libraries and university

- libraries. (Artículo científico). Revista Ibersid.
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=f4b699ae-8b1e-4099-ae68-85fcb45b01cd%40redis>
- Bravo, L., Sánchez, K. (2021). Gestión municipal en el desarrollo local de la provincia de Mariscal Cáceres. (artículo científico). *Universidad César Vallejo*. Perú.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/776/1061>
- Casiano, D. y Cueva, E. (2020). Municipal management, levels of perception and reliance: the case for the Chachapoyas district, Amazonas (Perú) 2019. *Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas*. Perú.
<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403/328>
- Casiano, D., y Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. (artículo científico). *Chachapoyas – Perú*.
<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403/328>
- Castro, L., y Simón, I. (2020). *Between modernization and conflict: the business role, municipal management and the demand for a state drinking water service for Iquique (1830-1924)*. (artículo científico). Universidad Autónoma Galvarino Gallardo – Chile.
<http://www.revistas.unisinos.br/index.php/historia/article/view/hist.2020.242.03/60747711>
- Cedeño, J. y Jara, I. (2019). *Home public services in Ecuador. Collection and analysis of related documents*. SATHIRI.
<https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/724>
- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. (artículo científico). *Espacios*.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

- Chávez, A., Auqui, J., Soria, L., Teves, J. & Huanuni, S. (2018). *Municipal management and neighborhood participation in the residents represented in the district of Chilca – Huancayo*. Universidad Privada de Pucallpa, Ucayali, Perú. <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVA/article/view/115/104>
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019) Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños. Teseo. Argentina. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*.
- De la Cruz. (2019) Gestión municipal y procedimientos administrativos en el área de logística de la Municipalidad Distrital Pongo de Caynarachi, 2019. (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41640/De%20la%20Cruz_GBJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, A., Bautista, E. y Ruelas, J. (2018). *Public management, and democratic governance, in the District Municipality of José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018*. Revista Journal Revist. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/110/99>
- Delohaz, E., Fontalvo, T. y Fontalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigmas en un centro de atención documental en una universidad. (Artículo científico). *Universidad de Cartagena*, Colombia. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Duarte, F., Rodrigues, V., Ferraresi, A. (2016). Evaluating credit union members' perception of service quality through service innovation. (artículo científico).

RAI - Revista de Administração e Inovação. Brasil.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97350436003>

Espinoza, C., Marrero, F., Hinojosa, R. (2020). Manejo de residuos sólidos en la gestión municipal de Huancavelica, Perú. (artículo científico). *Letras verdes. Perú.* <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/lverdes/n28/1390-6631-lverdes-28-00163.pdf>

Fernández, M. (2020). La prestación de servicios a través de plataformas digitales. el caso deliveroo. (artículo científico). *Universidad de Vigo – España.*
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7464150>

Ferreira, S., Ramalho, W., dos Santos, R. (2017). A case analysis about the assessment of quality of services in a logistics company in the light of the servqual model. (artículo científico). *Independent Journal of Management & Production. Brasil.* <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449551667006>

Galindo, M. (2021) *Gestión municipal y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Balsapuerto, 2020.* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59089/Galindo_PM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gargantini, D. y Pedrotti, C. (2018). *Local government institutional capacities in the design and management of housing policies.* (Artículo científico). Universidad Católica de Córdoba, Argentina.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/est/v18n57/2448-6183-est-18-57-319.pdf>

Gaviria, R. & Delgado, J. (2020). *Improvement of public services in strengthening municipal management.* *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.*
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/182>

González, I., Pedraza, N., Lavín, J., Monforte, G. (2017). Service quality for continuing higher education in online learning environments. (artículo científico). *Entramado. Colombia.* <https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4510>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huergo, A. (2019). *The provision of local services by local entities*. Revista Documentación Administrativa. <https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/10768/11671>
- Ibarra, K., Puerto, G., Suárez, C. (2018). Quality of service evaluation based on network slicing for software-defined 5G systems. (artículo científico). *TecnoLógicas*. Colombia. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=344256704002>
- Kumar, V. y Hundal, B. (2019). *Evaluating the service quality of solar product companies using SERVQUAL model*. https://www.researchgate.net/publication/328972116_Evaluating_the_service_quality_of_solar_product_companies_using_SERVQUAL_model
- Kwok, S., Jusoh, A., Khalifah, Z. (2016). The influence of Service Quality on Satisfaction: Does gender really matter? (artículo científico). *Intangible Capital*. España. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=307264461019>
- Ley N° 27972 (2003) Ley Orgánica de Municipalidades. El Peruano. Perú. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>
- López, D. (2019). *Proposal of municipal management policies for the reduction of child malnutrition in the District Municipality of Ocros, Ocros – 2018*. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/59/56>
- Lopez, H., Aquije, M., Garay, E., Guzmán, E., Vásquez, J., Arabela, J. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. (artículo científico). *Universidad César Vallejo*. Perú.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/845/1145>

Machín, M., Sánchez, B., López, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. (artículo científico). *Economía y desarrollo*. Cuba. <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v163n1/0252-8584-eyd-163-01-e2.pdf>

Mayo, J., Loredó, N., Fernández, L., Bauzá, E. (2020). The service quality assessment in the banking services context. (artículo científico). *Cuadernos de Administración*. Cuba. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225070049006>

Mbaye, D. y Fatou, S. (2022). Service Quality, Perceived Value and Purchase Intention in an Innovative Shopping Mall in Senegal: Effects of Traditional Values. (Artículo científico). *Management international-Mi*. DOI: <https://doi.org/10.7202/1090303ar>

Medrano, E. (2022). Desarrollo de la participación ciudadana en la gestión municipal, una revisión sistemática. (artículo científico). *Universidad César Vallejo*. Perú. <http://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/106/90>

Neyra, L., Espinoza, E., Ramírez, A. (2021). Quality of Educational Service at the Faculty of Social Sciences and Humanities of a Public University. (artículo científico). *Educação & Formação*. México. <https://doi.org/10.25053/redufor.v6i2.5293>

Oliveira, L., Pacheco, B., Piratelli, C. (2022). Multi-criteria approach to adjust demand forecast for products: application of analytic hierarchy process. (artículo científico). *Production*. Brasil. <https://doi.org/10.1590/0103-6513.20220006>

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. (Artículo científico). *Morphol*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Padilla, L. (2022) Gestión Municipal y calidad de proyectos de inversión pública en el distrito de la Banda de Shilcayo, 2022. (tesis de posgrado). Universidad César

Vallejo. Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95260/Padilla_ALL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Pérez, L., Gamboa, J. (2020). Quality in service, a potential foundation of competitiveness in the informal market of shoes. (artículo científico). *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación científica*. Ecuador. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573261514002>

Piralova, O., Uimanova, N., Olinder, M. (2021). Quality and competitiveness of educational services in the view of students: problems and prospects. (artículo científico). *Revista on line de Política e Gestão Educacional*. Brasil. <https://doi.org/10.22633/rpge.v25iesp.2.15278>

Quijano, J., Rojas, S., Robayo, O. (2018). Service quality for continuing higher education in online learning environments. (artículo científico). *Entramado*. Colombia. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.4730>

RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA N° 011-2022-PCM/SGP- *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Perú. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3856098/Norma%20Tecnica%20-%20Gestion%20de%20la%20Calidad%20de%20Servicios_16%2011%2022%5BF%5D.pdf.pdf?v=1669046415

Ribeiro, M., y Prayag, G. (2018). Perceived quality and service experience: mediating effects of positive and negative emotions. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 285 - 305. (artículo científico). <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/19368623.2018.1517071>

Ríos, R. (2017) *Metodología para la investigación y redacción*. (3° Ed.) Servicios Académicos Intercontinentales S.L. España. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>

Rodríguez, A., Palomo, R., y Gonzáles, F. (2020). Transparency and circular economy:

- analysis and assessment of municipal management solid waste. (artículo científico). *Universidad de España*. <https://roderic.uv.es/handle/10550/77436>
- Ruíz, R. y Delgado, J. (2020). *Quality of public service in the development of municipalities in the San Martín region*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158/195>
- Salvador, M. y Riba, C. (2017), Outsourcing as management strategy in local public services. (Artículo científico), *Universitat Pompeu Fabra*. Brasil.
<https://www.scielo.br/j/rap/a/Ywsy5W4QWdFvTBtRWBkLXMf/?format=pdf&lang=es>
- Santana, R., Dias, E., Olivera, G. (2020). Factors that interfere in the quality of service to the critical patient. (artículo científico). *Acta Scientiarum*. Brasil.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=307264461019>
- Suárez, L. y Chapoñan, E. (2021). Simultaneous control and its incidence in the management of the provincial municipality of Chiclayo. (artículo científico). *Revista Tzhoecoen*.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1871/2428>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4ta ed.). Limusa. Noriega Editores.
https://www.academia.edu/17470765/EL_PROCESO_DE_INVESTIGACION_CIENTIFICA_MARIO_TAMAYO_Y_TAMAYO_1?auto=download
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia (2015) *Teorías de la administración con énfasis en las tareas y la estructura*.
https://repository.unad.edu.co/reproductor-ova/10596_31750/index.html
- Valenzo, M., Lázaro, D., Martínez, J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. (artículo científico). *DYNA*. México.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49663345008>

Vargas, M., Fernández, L., Quiroz, J., y Cacho, A. (2020). Municipal management and responses to the impact of COVID 19 - municipalities of the high andean zone, department of Lambayeque. (artículo científico). *Universidad César Vallejo – Chiclayo*.

<https://pdfs.semanticscholar.org/43ef/68fa3c25740e1dc1918cfc8f2ffb77e3efab.pdf>

Zegarra, D. (2019). *The local public services in Perú: a legal characterization*. Revista Documentación Administrativa.

<https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/10769/11669>

Zela, C., Castillo, J., Calcina, S. y Campos, J. (2021). *Labor performance and quality of service in provincial municipalities of Puno, Peru*. Revista científica dominio de las ciencias. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383759>

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

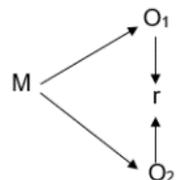
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión municipal	Según la ley N° 27972. (2003), es un procedimiento fundamental para generar el desarrollo de una localidad, a través del esfuerzo conjunto de los funcionarios municipales y el empleo de las capacidades sociales, económicas, ambientales y políticas para lograr potenciar todos los actores participantes, basados en la equidad, la transparencia y la participación. (p. 36)	Son aquellas actividades que ayudan administrar los recursos de estado en beneficio de la población vecinal. La variable gestión municipal se medirá mediante un cuestionario, considerando sus dimensiones e indicadores.	Planeación local	<ul style="list-style-type: none"> - Periodicidad - Rendición de cuentas - Organizaciones vecinales - Integración social - Políticas municipales - Funciones municipales - Participación ciudadana 	Ordinal
			Promoción del desarrollo integral	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo local - Desarrollo integral - Desarrollo sostenible - Continuación de obras - Calidad de vida 	
			Promoción del desarrollo económico local	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción del desarrollo - Funcionamiento de la micro y pequeña empresa - Micro y pequeña empresa - Fiscalización 	
Prestación de los servicios públicos	Según la Resolución de secretaría de gestión pública – Norma Técnica N° 011-2022-PCM/SGP (2022) Son las actividades que se realiza hacia la población usuaria como medio para la obtención de los objetivos institucionales.	Prestaciones por parte de las entidades del sector público con el propósito de satisfacer sus necesidades y expectativas de la población La variable prestación de servicios públicos se medirá mediante un cuestionario, considerando sus dimensiones e indicadores.	Evaluación de los bienes o servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Libro de reclamaciones - Canales de información - Registro de datos - Sugerencias - Servicios brindados - Expectativas de los servicios - Satisfacción del usuario - Costo del bien o servicio - Oferta del servicio 	Ordinal
			. Mejora de los bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecimiento - Mejoramiento de servicios - Articulación con otros servicios - Servicios municipales - Contribución a la población 	

Matriz de consistencia

Título: Gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumento
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Conocer el nivel de las dimensiones de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p>Identificar el nivel de las dimensiones de la prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p>Analizar la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: Existe relación entre la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: El nivel de las dimensiones de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, es alto.</p> <p>H2: El nivel de las dimensiones de la prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, es alto.</p> <p>H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p>	<p style="text-align: center;">Técnica</p> <p style="text-align: center;">Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumento</p> <p style="text-align: center;">Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

Diseño de investigación. Tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal



M = Muestra
 V1= Gestión municipal
 V2 = Preservación de servicios públicos
 R: Relación

Población: La población estuvo conformado de 1034 usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales - 2023.

Muestra: La muestra fue de 280 usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales - 2023

Variables	Dimensiones
Gestión municipal	Planeación local
	Promoción del desarrollo integral
	Promoción del desarrollo económico local
Prestación de servicios públicos	Evaluación de los bienes o servicios
	Mejora de los bienes y servicios

Ficha técnica para evaluar la gestión municipal

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para evaluar la gestión municipal

Autora: Cotrina Vásquez, Ebert

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: Morales

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Objetivo: Determinar la relación entre la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023

Medio: físico o virtual

Valoración: Nivel bajo, nivel medio, nivel alto

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: Estudiantes de la maestría en Gestión Pública de la universidad César Vallejo

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

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

Niveles y rangos: Alto: 5 y 4, Medio: 3, Bajo 1 y 2.

Escala: Likert

Valor total del cuestionario: Máximo 90 puntos y mínimo 18 puntos.

Valoración: Cuantitativa

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por 18 ítems

Campo de aplicación: Distrito de Morales

Instrumentos de recolección de datos
Cuestionario para medir la gestión municipal

Datos informativos:

Género: M F **Correo electrónico:**.....

Instrucciones: Estimado colaborador, el presente tiene como objetivo Determinar la relación entre la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023. El instrumento es anónimo y reservado, la información es sólo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (AV)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
------------------	------------------------	---------------------	--------------------------	--------------------

N.º Ítems	Ítems (Gestión municipal)	Respuestas				
		N	CN	AV	CS	S
	DIMENSIÓN: Planeación local					
01	Participa en la formulación de los planes municipales					
02	Recibe información periódica sobre la rendición de cuentas del estado de la gestión municipal.					
03	Las organizaciones vecinales participan directa o indirectamente en la determinación de políticas municipales					
04	Participa en las organizaciones sociales de base que organiza la municipalidad.					
05	Participa en la formulación de políticas municipales.					
06	El personal que le atendió conoce del tema.					
07	Conoce las funciones de las áreas o gerencias de la municipalidad.					
08	La población participa en las actividades sociales que desarrolla la municipalidad.					
	DIMENSIÓN: Promoción del desarrollo integral					
09	La municipalidad ejecuta obras en beneficio de la ciudadanía.					

10	La Municipalidad Provincial de Tarapoto apoya a la Municipalidad Distrital.					
11	El Gobierno Regional ha ejecutado proyectos de impacto social en el Distrito					
12	Participa en actividades de concientización ambiental promovidos por la municipalidad.					
13	Considera que la continuidad de las obras públicas de una gestión a otra (proyectos) ayuda a la generación del bienestar de la ciudadanía					
14	Considera que los proyectos ejecutados en el distrito han mejorado su calidad de vida.					
	DIMENSIÓN: Promoción del desarrollo económico local					
15	El municipio promueve la articulación de mercados locales a través de ferias de negocios.					
16	Considera usted que la municipalidad promueve el desarrollo empresarial en el distrito de Morales.					
17	La municipalidad desarrolla actividades de capacitación para la formalización empresarial en el distrito.					
18	Considera que las actividades de fiscalización que desarrolla la municipalidad son efectivas.					

Ficha técnica para evaluar la prestación de los servicios públicos

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para evaluar la prestación de los servicios públicos

Autor: Cotrina Vásquez, Ebert

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: Morales

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Objetivo: Determinar la relación entre la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023

Medio: físico o virtual

Valoración: Nivel bajo, nivel medio, nivel alto

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: Estudiantes de la maestría en Gestión Pública de la universidad César Vallejo

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

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

Niveles y rangos: Alto: 5 y 4, Medio: 3, Bajo 1 y 2.

Escala: Likert

Valor total del cuestionario: Máximo 85 puntos y mínimo 17 puntos.

Valoración: Cuantitativa

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por 17 ítems

Campo de aplicación: Distrito de Morales

Cuestionario para medir la prestación de los servicios públicos

Datos informativos:

Género: M F Correo electrónico:.....

Instrucciones: Estimado colaborador, el presente tiene como objetivo Determinar la relación entre la gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023. El instrumento es anónimo y reservado, la información es sólo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (AV)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
------------------	------------------------	---------------------	--------------------------	--------------------

N.º Ítems	Ítems (Prestación de servicios públicos)	Respuestas				
		N	CN	AV	CS	S
	DIMENSIÓN: Evaluación de los bienes y/o servicio					
01	Utilizó el libro de reclamaciones para formular su denuncia o queja.					
02	Usted recibe de forma clara la información de los funcionarios sobre el bien o servicio solicitado.					
03	Le registraron sus datos para informarle el estado de su trámite.					
04	Brinda sugerencias para mejorar la prestación de bienes o servicios.					
05	La atención fue rápida cuando se le brindó el bien o servicio.					
06	Considera que el personal que lo atendió se encuentra debidamente capacitado.					
07	La atención con los bienes o servicios brindados cumplieron con sus expectativas.					
08	Se siente satisfecho con la solución a su problema					
09	Se siente satisfecho con la atención brindada.					
10	Considera que el monto cobrado por el bien o servicio es el adecuado.					

11	Considera que la municipalidad ofrece todos los bienes o servicios que necesita la población					
	DIMENSIÓN: Mejora de los bienes y/o servicios					
12	Se está cumpliendo con el ofrecimiento en campaña en mejorar los bienes o servicios.					
13	Existe una mejoría en los bienes o servicios en comparación con gestiones anteriores.					
14	El personal que le atendió coordina con otras áreas para agilizar su trámite.					
15	Considera que la municipalidad utiliza sus recursos de manera eficiente para brindar adecuada prestación de bienes y/o servicios municipales.					
16	Considera que la municipalidad cobertura los bienes o servicios en todo el distrito.					
17	Considera que los bienes o servicios brindados por la municipalidad mejoran su calidad de vida					

Consentimiento informado



V1,V2: 13

Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: **Gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.**

Investigador (a): **Ebert Cotrina Vásquez.**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "**Gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.**", cuyo objetivo es, **determinar la relación entre la gestión municipal y prestación de los servicios públicos.** Esta investigación es desarrollada por el estudiante de Posgrado del Programa Académico de la **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad Distrital de Morales.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En las últimas gestiones municipales, el distrito viene atravesando una deficiente administración en lo concerniente a la planificación, organización, dirección y control de las acciones encaminadas al desarrollo del distrito, trayendo como consecuencia una deficiente prestación de bienes o servicios hacia la comunidad.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "**Gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023**".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se aplicará a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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

**Obligatorio a partir de 18 años*



Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar directamente a la persona encuestada, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la gestión municipal con el propósito de tomar acciones en mejora de la prestación de los bienes o servicios al ciudadano.

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) **Cotrina Vásquez Ebert**. email: ebertcv@gmail.com y docente asesor (Dra. Contreras Julián Rosa Mabel. email: rcontrerasj@ucv.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Max Junior Ingoín Fernando Firma: [Firma]
Fecha: 30 / 05 / 2023 y hora: 6:00 pm CL: 995 751183
Correo electrónico: _____
Edad: 27

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

*Obligatorio a partir de 18 años

Validación de los instrumentos de investigación

Variable 01: Gestión municipal.



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS GESTIÓN MUNICIPAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
PLANEACIÓN LOCAL														
01	Le invitan de manera periódica a ser participe en la formulación de los planes municipales			X				X					X	
02	Recibe información periódica sobre la rendición de cuentas del estado de la gestión municipal.			X				X					X	
03	Las organizaciones vecinales participan directa o indirectamente en la determinación de las políticas municipales			X				X					X	
04	Es participe en las organizaciones sociales de base que organiza la municipalidad.			X				X					X	
05	Participa usted en la formulación de las políticas municipales que se ejecutan en el distrito.			X				X					X	
06	Considera que el personal le atendió de manera apropiada (adecuada).		X				X				X			
07	Considera que el personal le brindó la respuesta en la oportunidad que usted solicitó.			X			X						X	
08	Considera que la población participa de manera activa en las actividades que programa la municipalidad.			X				X					X	
PROMOCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL														
01	Considera que la municipalidad ejecuta obras en beneficios de la ciudadanía.			X				X					X	
02	La Municipalidad Provincial de Tarapoto apoya a la Municipalidad Distrital.		X				X						X	
03	El Gobierno Regional ha ejecutado proyectos de impacto social en el Distrito			X				X					X	
04	Es participe en actividades de concientización ambiental promovidos por la municipalidad.			X				X					X	
05	Considera que la continuidad de las obras públicas de una gestión a otra (proyectos) ayuda a la generación del bienestar de la ciudadanía			X				X					X	
06	Considera que los proyectos ejecutados en el distrito han mejorado su calidad de vida.			X				X					X	
PROMOCIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL														
01	La municipalidad promueve la articulación de mercados locales a través de ferias de negocios.			X				X					X	
02	Considera usted que la municipalidad promueve la micro y pequeña empresa en el distrito de Morales.			X				X					X	
03	La municipalidad desarrolla actividades de capacitación para la formalización de las micro y pequeñas empresas en el distrito.			X				X					X	



04	Considera que las actividades de fiscalización que desarrolla la municipalidad son efectivas.			X				X					X	
----	---	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario es suficiente y se encuentra listo para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Gárate Ríos, Jhonny

DNI Nro. 05385671

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto 17 de mayo de 2023

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

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

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

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

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS GESTIÓN MUNICIPAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
PLANEACIÓN LOCAL														
01	Participa en la formulación de los planes municipales			X				X				X		
02	Recibe información periódica sobre la rendición de cuentas del estado de la gestión municipal.			X				X				X		
03	Las organizaciones vecinales participan directa o indirectamente en la determinación de las políticas municipales		X				X				X			Mejorar la redacción
04	Es participe en las organizaciones sociales de base que organiza la municipalidad.			X				X				X		
05	Participa usted en la formulación de políticas municipales que se ejecutan en el distrito.		X				X				X			Mejorar la pregunta
06	Considera que el personal le atendió de manera apropiada (adecuada).			X				X				X		
07	El personal le brindó una respuesta en la oportunidad que usted solicitó.		X				X				X			Mejorar la pregunta
08	La población participa de manera activa en las actividades que programa la municipalidad.			X				X				X		
PROMOCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL														
01	La municipalidad ejecuta obras en beneficio de la ciudadanía.			X				X				X		
02	La Municipalidad Provincial de Tarapoto apoya a la Municipalidad Distrital.			X				X				X		
03	El Gobierno Regional ha ejecutado proyectos de impacto social en el distrito			X				X				X		
04	Participa en actividades de concientización ambiental promovidos por la municipalidad.			X				X				X		
05	Considera que la continuidad de las obras públicas de una gestión a otra (proyectos) ayuda a la generación del bienestar de la ciudadanía			X				X				X		
06	Considera que los proyectos ejecutados en el distrito han mejorado su calidad de vida.			X				X				X		
PROMOCIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL														
01	La municipalidad promueve la articulación de mercados locales a través de ferias de negocios.			X				X				X		
02	Considera usted que la municipalidad promueve el desarrollo empresarial en el distrito de Morales.		X					X				X		Puede mejorar las preguntas no repetir la misma palabra usar sinónimos (entidad).

														organización, institución, etc)
03	La municipalidad desarrolla actividades de capacitación para la formalización empresarial en el distrito.			X				X				X		
04	Considera que las actividades de fiscalización que desarrolla la municipalidad son efectivas.			X				X				X		

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento tiene suficiencia para ser aplicado _____

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

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

DNI Nro. 01126836

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

Tarapoto 18 de mayo de 2023

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

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

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
GESTIÓN MUNICIPAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
PLANEACIÓN LOCAL														
01	Le invitan de manera periódica a ser participe en la formulación de los planes municipales.			X				X					X	
02	Recibe información periódica sobre la rendición de cuentas del estado de la gestión municipal.			X				X					X	
03	Las organizaciones vecinales participan directa o indirectamente en la determinación de las políticas municipales.			X				X					X	
04	Es participe en las organizaciones sociales de base que organiza la municipalidad.			X				X					X	
05	Participa usted en la formulación de las políticas municipales que se ejecutan en el distrito.			X				X					X	
06	Considera que el personal le atendió de manera apropiada (adecuada)			X				X					X	
07	Considera que el personal le brindó la respuesta en la oportunidad que usted solicitó.			X				X					X	
08	Considera que la población participa de manera activa en las actividades que programa la municipalidad.			X				X					X	
PROMOCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL														
01	Considera que la municipalidad ejecuta obras en beneficios de la ciudadanía.			X				X					X	
02	La Municipalidad Provincial de Tarapoto apoya a la Municipalidad Distrital del Distrito de Morales para la solución de sus problemas.			X				X					X	
03	El Gobierno Regional ha ejecutado proyectos de impacto social en el Distrito de Morales.			X				X					X	
04	Es participe en actividades de concientización ambiental promovidos por la municipalidad.			X				X					X	
05	Considera que la continuidad de las obras públicas de una gestión a otra (proyectos) ayuda a la generación del bienestar de la ciudadanía.			X				X					X	
06	Considera que los proyectos ejecutados en el distrito han mejorado su calidad de vida			X				X					X	
PROMOCIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL														
01	La municipalidad promueve la articulación de mercados locales a través de ferias de negocios.			X				X					X	
02	Considera usted que la municipalidad promueve la micro y pequeña empresa en el distrito de Morales.			X				X					X	

03	La municipalidad desarrolla actividades de capacitación para la formalización de las micro y pequeñas empresas en el distrito.			X				X					X	
04	Considera que las actividades de fiscalización que desarrolla la municipalidad son efectivas.			X				X					X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **PÉREZ ARBOLEDA, PEDRO ANTONIO.** DNI Nro. 16456428

Especialidad del validador (a): **Administración de empresas, Gestión del Talento Humano y Metodología de la Investigación Científica**

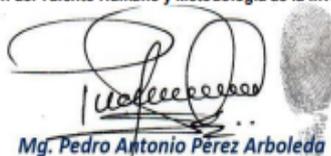
Tarapoto 15 de mayo de 2023

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

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

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda

DNI N° 16456428

Mat. CORLAD N°0313

ORCID: 0000-0002-8571-4525

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión municipal

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planeación local														
01	Le invitan de manera periódica a ser participe en la formulación de los planes municipales			X					X			X		
02	Informa periódicamente a la ciudadanía mediante un informe de rendición de cuentas el estado de la gestión de la entidad			X					X			X		
03	Las organizaciones vecinales participan directa o indirectamente en las convocatorias realizadas por la municipalidad			X				X				X		
04	Es participe en las organizaciones sociales que organiza la municipalidad			X				X				X		
05	Participa en la formulación de las políticas municipales que se ejecutan en el distrito			X				X				X		
06	Considera que el personal le atendió de manera apropiada (adecuada)			X				X				X		
07	Considera que el personal le brindo una adecuada respuesta al momento que le atendió			X				X				X		
08	Considera que la población participa de manera activa en las actividades que programa la municipalidad			X				X				X		
DIMENSIONES / ítems														
Promoción del desarrollo integral														
01	Considera que la municipalidad ejecuta obras en beneficios del distrito			X				X				X		
02	La Municipalidad Provincial de Tarapoto apoya en la solución de problemas del Distrito de Morales			X				X				X		
03	El Gobierno Regional a ejecutado proyectos de impacto en el Distrito de Morales			X				X				X		
04	Es participe en actividades de fiscalización ambiental promovidos por la municipalidad			X				X				X		
05	Considera que la continuidad de las obras públicas (proyectos) ayuda al crecimiento económico del distrito			X				X				X		
06	Considera que los proyectos ejecutados en el distrito han mejorado su calidad de vida			X				X				X		
07	Considera que la municipalidad ejecuta obras en beneficios del distrito			X				X				X		
08	La Municipalidad Provincial de Tarapoto apoya en la solución de problemas del Distrito de Morales			X	X			X				X		
09	El Gobierno Regional a ejecutado proyectos de impacto en el Distrito de Morales			X				X				X		
10	Es participe en actividades de fiscalización ambiental promovidos por la municipalidad			X				X				X		
DIMENSIONES / ítems														

Promoción del desarrollo económico local														
01	La municipalidad promueve la articulación de mercados locales a través de ferias de negocios			X				X				X		
02	Cree que la municipalidad promueve la micro y pequeña empresa en el Distrito de Morales			X				X				X		
03	La municipalidad desarrolla actividades de sensibilización para la formalización de las micro y pequeñas empresas en el distrito			X				X				X		
04	Considera que las actividades de fiscalización que desarrolla la municipalidad son efectivas			X				X				X		

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador.Sánchez Dávila Keller..... DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): ...Metodólogo

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

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

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario para medir Gestión Municipal

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION: Planeación local														
01	Le invitan de manera periódica a ser participe en la formulación de los planes municipales.				X				X				X	
02	Recibe información periódica sobre la rendición de cuentas del estado de la gestión municipal.				X				X				X	
03	Las organizaciones vecinales participan directa o indirectamente en la determinación de las políticas municipales.				X				X				X	
04	Es participe en las organizaciones sociales de base que organiza la municipalidad.			X				X				X		Reemplazar la frase "es participe" por "participa"
05	Participa usted en la formulación de las políticas municipales que se ejecutan en el distrito.			X				X				X		Debe aclarar si participa en la formulación o en la ejecución no en ambas
06	Considera que el personal le atendió de manera apropiada (adecuada)			X				X				X		Si se refiere a planeación ¿cuál es la relación con la atención? Replantear el ítem
07	Considera que el personal le brindó la respuesta en la oportunidad que usted solicitó.			X				X				X		Se la dimensión es planeación ¿a qué respuesta se refiere? Replantear ítem
08	Considera que la población participa de manera activa en las actividades que programa la municipalidad.			X				X				X		Se debe referir específicamente a actividades relacionadas a planeación local. Replantear ítem
DIMENSION: Promoción del Desarrollo Integral														
09	Considera que la municipalidad ejecuta obras en beneficios de la ciudadanía.				X				X				X	La palabra beneficio debe ir en singular
10	La Municipalidad Provincial de Tarapoto apoya a la Municipalidad Distrital del Distrito de Morales para la solución de sus problemas.				X				X				X	
11	El Gobierno Regional ha ejecutado proyectos de impacto social en el Distrito de Morales.				X				X				X	
12	Es participe en actividades de concientización ambiental promovidos por la municipalidad.				X				X				X	
13	Considera que la continuidad de las obras públicas de una gestión a otra (proyectos) ayuda a la generación del bienestar de la ciudadanía.				X				X				X	
	Considera que los proyectos ejecutados en el distrito han mejorado su calidad de vida				X				X				X	
DIMENSION: Promoción del Desarrollo Económico Local														
14	La municipalidad promueve la articulación de mercados locales a través de ferias de negocios.				X				X				X	
15	Considera usted que la municipalidad promueve la micro y pequeña empresa en el distrito de Morales.				X				X				X	

16	La municipalidad desarrolla actividades de capacitación para la formalización de las micro y pequeñas empresas en el distrito.				X				X				X	
17	Considera que las actividades de fiscalización que desarrolla la municipalidad son efectivas.				X				X				X	
Sub - ítem (promedio)		3.94				3.94				3.94				
Total (promedio)		4												

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si se levantan las observaciones planteadas el instrumento contará con suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Ivo M. Encomenderos Bancallán DNI: 17623582

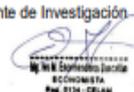
Especialidad del validador (a): Economista, Magister en docencia universitaria, Docente de Investigación

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

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

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



M. M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
PAG. 0104 - OBLIG.

Tarapoto, 18 de mayo de 2023

Firma del experto informante

Variable 02: Prestación de los servicios públicos.



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
EVALUACIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS														
01	Utilizó el libro de reclamaciones para formular su denuncia o queja.			X				X					X	
02	Usted recibe de forma adecuada y efectiva la información de los funcionarios sobre el bien o servicio solicitado.			X				X					X	
03	Le registran sus datos personales cuando visita a la municipalidad para solicitar el bien o servicio.			X				X					X	
04	Brinda sugerencias para mejorar la prestación de bienes o servicios.			X				X					X	
05	La atención le fue rápida cuando se le brindó el bien o servicio.			X				X					X	
06	Considera que el personal que lo atendió se encuentra debidamente capacitado.			X				X					X	
07	La atención con los bienes o servicios brindados cumplieron con sus expectativas.			X				X					X	
08	Se siente satisfecho con la solución brindado a su problema			X				X					X	
09	Se siente satisfecho con la atención brindada			X				X					X	
10	Considera que el monto cobrado por el bien o servicio es el adecuado.			X			X						X	
11	Considera que la municipalidad ofrece todos los bienes o servicios que necesita la población			X				X					X	
MEJORA DE LOS BIENES Y SERVICIOS														
01	La municipalidad está cumpliendo con el ofrecimiento en campaña en mejorar los bienes o servicios (Agua, desagüe, pavimento de calles entre otros).			X				X					X	
02	Considere que existe una mejoría en la oferta de los bienes o servicios municipales en relación con experiencias anteriores (recojo de basura, seguridad ciudadana entre otros).			X				X					X	
03	Considera que los bienes o servicios que brinda la municipalidad le ayudan a usted como usuario para desarrollar otros trámites complementarios.			X				X					X	



04	Considera que la municipalidad utiliza sus recursos de manera eficiente para brindar adecuada prestación de bienes y servicios municipales.			X				X					X	
05	Considera que la municipalidad cobertura los bienes o servicios en todo el distrito.			X				X					X	
06	Considera que los bienes o servicios brindados por la municipalidad ayudan a contribuir a un distrito ordenado, seguro y limpio.			X				X					X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario es suficiente y se encuentra listo para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Garate Ríos, Jhonny

DNI Nro. 05385671

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto 17 de mayo de 2023

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

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

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

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
EVALUACIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS														
01	Utilizó el libro de reclamaciones para formular su denuncia o queja.			X				X				X		
02	Usted recibe de forma clara la información de los funcionarios sobre el bien o servicio solicitado.			X				X				X		
03	Le registran sus datos personales cuando visita a la municipalidad para solicitar el bien o servicio.			X				X				X		
04	Brinda sugerencias para mejorar la prestación de bienes o servicios.			X				X				X		
05	La atención le fue rápida cuando se le brindó el bien o servicio.			X				X				X	Mejorar redacción	
06	Considera que el personal que lo atendió se encuentra debidamente capacitado.			X				X				X		
07	La atención con los bienes o servicios brindados cumplieron con sus expectativas.			X				X				X		
08	Se siente satisfecho con la solución a su problema			X				X				X		
09	Se siente satisfecho con la atención brindada			X				X				X		
10	Considera que el monto cobrado por el bien o servicio es el adecuado.			X				X				X		
11	Considera que la municipalidad ofrece todos los bienes o servicios que necesita la población			X				X				X		
MEJORA DE LOS BIENES Y SERVICIOS														
01	Se está cumpliendo con el ofrecimiento en campaña en mejorar los bienes o servicios (Agua, desagüe, pavimento de calles entre otros).			X				X				X		
02	Considere que existe una mejoría en la oferta de los bienes o servicios municipales en relación comparación con experiencias anteriores (recojo de basura, seguridad ciudadana entre otros).			X				X				X		
03	Considera que los bienes o servicios que brinda la municipalidad le ayudan a realizar otros trámites.			X				X				X		

04	Considera que la municipalidad utiliza sus recursos de manera eficiente para brindar adecuada prestación de bienes y/o servicios municipales.			X				X				X	
05	Considera que la municipalidad cobertura los bienes o servicios en todo el distrito.			X				X				X	
06	Considera que los bienes o servicios brindados por la municipalidad ayudan a contribuir a un distrito pujante			X				X				X	No se comprende

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para su aplicación _____

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

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

DNI Nro. 01126836

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

Tarapoto 18 de mayo de 2023

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

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

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
EVALUACIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS														
01	Utilizó el libro de reclamaciones para formular su denuncia o queja.			X				X					X	
02	Usted recibe de forma adecuada y efectiva la información de los funcionarios sobre el bien o servicio solicitado.			X				X					X	
03	Le registran sus datos personales cuando visita a la municipalidad para solicitar el bien o servicio.			X				X					X	
04	Brinda sugerencias para mejorar la prestación de bienes o servicios.			X				X					X	
05	La atención le fue rápida cuando se le brindó el bien o servicio.			X				X					X	
06	Considera que el personal que lo atendió se encuentra debidamente capacitado.			X				X					X	
07	La atención con los bienes o servicios brindados cumplieron con sus expectativas.			X				X					X	
08	Se siente satisfecho con la solución brindado a su problema			X				X					X	
09	Se siente satisfecho con la atención brindada.			X				X					X	
10	Considera que el monto cobrado por el bien o servicio es el adecuado.			X				X					X	
11	Considera que la municipalidad ofrece todos los bienes o servicios que necesita la población.			X				X					X	
MEJORA DE LOS BIENES Y SERVICIOS														
01	La municipalidad está cumpliendo con el ofrecimiento en campaña en mejorar los bienes o servicios (Agua, desagüe, pavimento de calles entre otros).			X				X					X	
02	Considere que existe una mejoría en la oferta de los bienes o servicios municipales en relación con experiencias anteriores (recojo de basura, seguridad ciudadana entre otros).			X				X					X	
03	Considera que los bienes o servicios que brinda la municipalidad le ayudan a usted como usuario para desarrollar otros trámites complementarios.			X				X					X	
04	Considera que la municipalidad utiliza sus recursos de manera eficiente para brindar adecuada prestación de bienes y servicios municipales.			X				X					X	

05	Considera que la municipalidad cobertura los bienes o servicios en todo el distrito			X				X					X	
06	Considera que los bienes o servicios brindados por la municipalidad ayudan a contribuir a un distrito ordenado, seguro y limpio.			X				X					X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. PÉREZ ARBOLEDA, PEDRO ANTONIO. DNI Nro. 16456428

Especialidad del validador (a): Administración de empresas, Gestión del Talento Humano y Metodología de la Investigación Científica

Tarapoto 15 de mayo de 2023

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

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

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda

DNI N° 16456428

Mat. CORLAD N°0313

ORCID: 0000-0002-8571-4525

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



Prestación de los servicios públicos

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Evaluación de los bienes y servicios													
01	Utilizo el libro de reclamaciones para formular su denuncia o queja			X				X				X		
02	Los canales de información utilizados por la municipalidad son los adecuados			X				X				X		
03	Le registran sus datos personales cuando visita a la municipalidad para solicitar el bien o servicio				X			x				x		
04	Brinda sugerencias para mejorar la prestación de bienes o servicios				X				X				X	
05	La atención le fue rápido al momento que se le brindo el bien o servicio				X				X				X	
06	Considera que el personal que la atendió se encuentra capacitado			X					X			X		
07	Los bienes o servicios brindados cumplieron con sus expectativas			X				X				X		
08	Se siente satisfecho con la solución brindado a su problema				X			X					X	
09	Se siente satisfecho con la atención brindada				X				X				X	
10	Considera que el monto cobrado por el bien o servicio es el adecuado			X					X				X	
11	Considera que la municipalidad ofrece todos los bienes o servicios que necesita la población			X				X					X	
	Mejora de los bienes y servicios													
01	La municipalidad está cumpliendo con el ofrecimiento en campaña en mejorar el otorgamiento de bienes o servicios (Agua, desagüe, pavimento de calles entre otros)			X					X				X	
02	Considere que existe una mejoría en la oferta de los bienes o servicios municipales en relación a experiencias anteriores (recojo de basura, seguridad ciudadana entre otros)			X					X				X	
03	Considera que los bienes o servicios que brinda la municipalidad le ayudan a usted como usuario para desarrollar otros trámites complementarios.				X				X				X	
04	Considera que la municipalidad utiliza sus recursos de manera eficiente para brindar adecuada prestación de bienes y servicios municipales				X				X				X	
05	Considera que la municipalidad cobertura los bienes o servicios en todo el distrito				X				X				X	
06	Considera que los bienes o servicios brindados por la municipalidad ayudan a contribuir a un distrito ordenado, seguro y limpio			x					x				X	

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



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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez Dávila Keller..... DNI: ...41997504

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

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

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

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

15 de 05 de 2023


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario para medir Prestación de los Servicios Públicos

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION: Evaluación de los bienes y servicios														
01	Utilizó el libro de reclamaciones para formular su denuncia o queja.			X				X					X	
02	Usted recibe de forma adecuada y efectiva la información de los funcionarios sobre el bien o servicio solicitado.		X			X						X		Solo considerar un atributo o adecuada o efectiva no usar ambos
03	Le registran sus datos personales cuando visita a la municipalidad para solicitar el bien o servicio.		X			X						X		Se considera que este ítem es irrelevante. Replantear ítem
04	Brinda sugerencias para mejorar la prestación de bienes o servicios.			X				X					X	
05	La atención le fue rápida cuando se le brindó el bien o servicio.		X			X						X		Mejorar la calidad en la reducción de este ítem
06	Considera que el personal que lo atendió se encuentra debidamente capacitado.			X				X					X	
07	La atención con los bienes o servicios brindados cumplieron con sus expectativas.			X				X					X	
08	Se siente satisfecho con la atención brindada.			X				X					X	
09	Considera que el monto cobrado por el bien o servicio es el adecuado.			X				X					X	
10	Considera que la municipalidad ofrece todos los bienes o servicios que necesita la población.			X				X					X	
DIMENSION: Mejora de los bienes y servicios														
11	La municipalidad está cumpliendo con el ofrecimiento en campaña en mejorar los bienes o servicios (Agua, desagüe, pavimento de calles entre otros).			X				X					X	¿Por qué en este ítem los bienes o servicios públicos son diferentes al ítem 12?
12	Considera que existe una mejoría en la oferta de los bienes o servicios municipales en relación con experiencias anteriores (recojo de basura, seguridad ciudadana entre otros).			X				X					X	¿Por qué en este ítem los bienes o servicios públicos son diferentes al ítem 11?
13	Considera que los bienes o servicios que brinda la municipalidad le ayudan a usted como usuario para desarrollar otros trámites complementarios.			X				X					X	El ítem no es claro, replantear.
14	Considera que la municipalidad utiliza sus recursos de manera eficiente para brindar adecuada prestación de bienes y servicios municipales.			X				X					X	
15	Considera que la municipalidad cobertura los bienes o servicios en todo el distrito			X				X					X	

16	Considera que los bienes o servicios brindados por la municipalidad ayudan a contribuir a un distrito ordenado, seguro y limpio.			X				X					X	
Sub - total (promedio)		3.63				3.63				3.63				
Total (promedio)		4												

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si se levantan las observaciones planteadas el instrumento contará con suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ivo M. Encomenderos Bancallán DNI: 17623582

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

Tarapoto, 18 de mayo de 2023

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

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

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



IVO M. ENCOMENDEROS BANCALLÁN
ECONOMISTA
Mag. 9754 - 08144

Firma del experto informante

Índice de la V de Ayken

Variable 1: Gestión municipal

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
	P4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
	P6	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
	P7	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
	P8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
D2	P09	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P10	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
	P11	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
D3	P15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

MINIMO	1
MAXIMO	4
(K)=N ^a CAT. -1	3
(n)= Jueces	5
NC% (Z)	95 1.96

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.89	0.65	0.97	0.89	0.65	0.97	0.90	0.66	0.98
D2	0.97	0.75	1.00	0.97	0.75	1.00	0.94	0.72	0.99
D3	0.95	0.72	0.99	0.97	0.75	1.00	0.97	0.75	1.00
Instrumento por Criterio	0.93	0.70	0.99	0.93	0.70	0.99	0.93	0.70	0.99
Instrumento Global	0.93	0.699	0.987						

Variable 1: Prestación de servicios públicos

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	P2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
	P3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P7	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P11	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P12	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
	P13	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
	P15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4

MINIMO	1
MAXIMO	4
(K)=N ^a CAT. -1	3
(n)= Jueces	5
NC% (Z)	95 1.96

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.94	0.71	0.99	0.94	0.71	0.99	0.95	0.72	0.99
D2	0.91	0.67	0.98	0.92	0.69	0.98	0.93	0.70	0.99
Instrumento por Criterio	0.93	0.70	0.99	0.93	0.70	0.99	0.94	0.71	0.99
Instrumento Global	0.93	0.704	0.989						

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

ANALISIS DE CONFIABILIDAD VA1: GESTIÓN MUNICIPAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	18

ANALISIS DE CONFIABILIDAD VA2: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	17

Base de datos estadísticos muestra piloto

V1: GESTIÓN MUNICIPAL

PLANEACIÓN LOCAL

PROMOCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL

PROMOCIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	Sub total	p9	p10	p11	p12	p13	p14	Sub total	p15	p16	p17	p18	Sub total	Tot al
1	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	15	3	2	3	3	11	46
2	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	20	4	3	3	3	13	60
3	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	21
4	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	9	2	1	2	2	7	29
5	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	20	3	3	4	4	14	62
6	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	10	2	1	2	2	7	31
7	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	71
8	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	16	3	3	2	2	10	46
9	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	68
10	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	24	5	5	4	4	18	78
11	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	75
12	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	16	4	3	2	2	11	48
13	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	16	2	2	3	3	10	45
14	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	21	4	4	3	3	14	61
15	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	11	1	2	2	2	7	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	5	5	26	4	4	5	5	18	76
17	3	2	2	4	3	3	2	3	22	2	3	2	4	3	2	16	3	3	3	2	11	49
18	2	3	3	2	2	2	3	2	19	3	2	3	2	2	2	14	2	2	2	2	8	41
19	4	3	3	4	4	4	3	4	29	3	4	3	4	2	3	19	4	4	2	3	13	61
20	2	2	2	1	2	2	2	2	15	2	2	2	1	1	2	10	2	2	1	2	7	32
21	2	3	3	2	2	2	2	3	19	3	3	2	3	3	5	19	3	2	3	3	11	49
22	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	4	13	59
23	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	20
24	1	2	2	2	1	1	1	2	12	2	2	1	1	2	1	9	2	1	2	2	7	28
25	3	4	3	4	3	3	3	4	27	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	14	61
26	1	2	2	2	2	1	1	2	13	2	2	1	1	2	1	9	2	1	2	2	7	29
27	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	1	4	4	4	21	4	4	4	4	16	68
28	3	2	3	2	3	3	3	2	21	2	3	3	3	2	3	16	2	3	2	3	10	47
29	4	4	5	3	3	4	4	4	31	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	5	17	73
30	5	4	5	4	5	5	5	4	37	4	5	5	5	4	5	28	4	5	4	5	18	83
31	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	74
32	3	2	4	3	2	3	3	2	22	2	4	3	3	2	3	17	2	3	2	4	11	50
33	2	3	2	2	2	2	2	3	18	3	2	2	2	3	2	14	3	2	3	2	10	42
34	4	3	4	2	3	4	4	3	27	3	4	4	4	3	4	22	3	4	3	4	14	63
35	2	2	1	1	2	2	2	2	14	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	1	7	32
36	2	3	3	2	2	2	2	3	19	3	3	2	1	2	2	13	2	2	3	3	10	42
37	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3	4	3	1	3	2	16	2	3	3	4	12	55
38	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	1	1	3	2	4	12	4	1	1	1	7	29
39	1	2	2	2	1	1	1	2	12	2	2	1	4	3	1	13	3	1	2	2	8	33
40	3	4	3	4	3	3	3	4	27	4	3	3	4	4	3	21	3	3	4	3	13	61
41	2	3	3	2	2	2	2	3	19	3	3	2	3	3	5	19	3	2	3	3	11	49
42	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	4	13	59
43	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	20

44	1	2	2	2	1	1	1	2	12	2	2	1	1	2	1	9	2	1	2	2	7	28
45	3	4	3	4	3	3	3	4	27	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	14	61
46	1	2	2	2	2	1	1	2	13	2	2	1	1	2	1	9	2	1	2	2	7	29
47	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	1	4	4	4	21	4	4	4	4	16	68
48	3	2	3	2	3	3	3	2	21	2	3	3	3	2	3	16	2	3	2	3	10	47
49	4	4	5	3	3	4	4	4	31	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	5	17	73
50	5	4	5	4	5	5	5	4	37	4	5	5	5	4	5	28	4	5	4	5	18	83
51	4	1	1	2	2	1	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	59
52	3	2	2	2	1	1	3	2	16	2	4	3	3	2	3	17	2	3	2	4	11	44
53	2	4	3	4	3	3	2	3	24	3	2	2	2	3	2	14	3	2	3	2	10	48
54	4	2	2	2	2	1	4	3	20	3	4	4	4	3	4	22	3	4	3	4	14	56
55	2	4	4	3	4	4	2	2	25	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	1	7	43
56	2	2	3	2	3	3	2	3	20	3	3	2	1	2	2	13	2	2	3	3	10	43
57	3	4	5	3	3	4	3	3	28	3	4	3	1	3	2	16	2	3	3	4	12	56
58	1	4	5	4	5	5	1	1	26	1	1	1	3	2	4	12	4	1	1	1	7	45
59	1	4	4	5	5	4	1	2	26	2	2	1	4	3	1	13	3	1	2	2	8	47
60	3	2	4	3	2	3	3	3	23	2	3	3	5	3	2	18	3	3	2	2	10	51
61	3	3	2	2	3	3	3	4	23	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	4	15	56
62	3	4	4	4	1	1	1	1	19	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	2	6	31
63	1	1	2	2	1	2	2	2	13	1	1	2	1	2	1	8	2	2	2	1	7	28
64	2	2	2	1	3	4	4	3	21	3	3	4	3	4	3	20	4	3	4	3	14	55
65	4	3	4	3	1	2	2	2	21	1	1	2	1	2	1	8	2	2	2	2	8	37
66	2	2	2	2	4	4	4	4	24	1	4	4	4	4	4	21	4	4	3	4	15	60
67	4	4	3	4	3	2	2	3	25	3	3	2	3	2	3	16	2	3	2	3	10	51
68	2	3	2	3	4	4	4	5	27	4	4	4	4	4	4	24	4	5	3	3	15	66
69	4	5	3	3	5	4	4	5	33	5	5	4	5	4	5	28	4	5	4	5	18	79
70	4	5	4	5	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	18	76
71	4	4	5	5	3	2	2	4	29	3	3	2	3	2	3	16	2	4	3	2	11	56
72	2	4	3	2	2	3	3	2	21	2	2	3	2	3	2	14	3	2	2	2	9	44
73	3	2	2	2	4	3	3	4	23	4	4	3	4	3	4	22	3	4	2	3	12	57
74	3	4	2	3	2	2	2	1	19	2	2	2	2	2	2	12	2	1	1	2	6	37
75	2	1	1	2	2	3	3	3	17	2	1	2	2	2	2	11	3	3	2	2	10	38
76	3	3	2	2	3	3	3	4	23	3	1	3	2	2	3	14	3	4	4	4	15	52
77	3	4	4	4	1	1	1	1	19	1	3	2	4	4	1	15	1	1	2	2	6	40
78	1	1	2	2	1	2	2	2	13	1	4	3	1	3	1	13	2	2	2	1	7	33
79	2	2	2	1	3	4	4	3	21	3	4	4	3	3	3	20	4	3	4	3	14	55
80	4	3	4	3	2	3	3	3	25	2	3	3	5	3	2	18	3	3	2	2	10	53

V2: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Evaluación de los bienes y/o servicios

Mejora de los bienes y/o servicios

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	Sub total	p12	p13	p14	p15	p16	p17	Sub total	Total
1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	29	3	2	2	3	2	2	14	43
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	36	3	4	3	3	4	3	20	56
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	2	1	1	2	1	8	20
4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	17	2	1	1	2	1	1	8	25
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	37	4	3	3	4	3	3	20	57
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	18	2	2	1	2	2	1	10	28
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	24	68
8	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	29	2	3	3	2	3	3	16	45
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	45	4	3	4	4	3	4	22	67
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	51	4	5	5	4	5	5	28	79
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	4	5	4	4	5	4	26	71
12	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	30	2	2	3	2	2	3	14	44
13	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	26	3	2	2	3	2	2	14	40
14	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	39	3	3	4	3	3	4	20	59
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	20	2	2	2	2	2	2	12	32
16	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	32	3	2	2	2	2	2	13	45
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34	4	4	4	3	3	4	22	56
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	2	2	1	1	2	9	20
19	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	17	2	2	1	1	1	2	9	26
20	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	38	3	4	3	3	3	4	20	58
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	27	3	2	3	3	2	3	16	43
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	38	3	3	3	4	3	3	19	57
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	14	1	1	1	1	1	1	6	20
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	17	2	1	2	2	1	2	10	27
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	37	4	3	4	3	3	4	21	58
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	19	2	1	2	2	1	2	10	29
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	24	67
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	29	2	3	2	3	3	2	15	44
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	39	4	4	4	5	4	4	25	64
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	47	4	5	4	5	5	4	27	74
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	47	4	4	4	4	4	4	24	71
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	30	2	3	2	4	3	2	16	46
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	27	3	2	3	2	2	3	15	42
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	37	3	4	3	4	4	3	21	58
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	19	2	2	2	1	2	2	11	30
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	27	3	2	3	3	2	3	16	43
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	38	3	3	3	4	3	3	19	57
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	14	1	1	1	1	1	1	6	20
39	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	17	2	1	2	2	1	2	10	27
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	37	4	3	4	3	3	4	21	58
41	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	27	3	2	3	3	2	3	16	43
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	38	3	3	3	4	3	3	19	57
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	14	1	1	1	1	1	1	6	20
44	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	17	2	1	2	2	1	2	10	27

45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	37	4	3	4	3	3	4	21	58
46	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	19	2	1	2	2	1	2	10	29
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	24	67
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	29	2	3	2	3	3	2	15	44
49	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	39	4	4	4	5	4	4	25	64
50	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	47	4	5	4	5	5	4	27	74
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	47	4	4	4	4	4	4	24	71
52	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	30	2	3	2	4	3	2	16	46
53	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	27	3	2	3	2	2	3	15	42
54	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	37	3	4	3	4	4	3	21	58
55	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	19	2	2	2	1	2	2	11	30
56	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	27	3	2	3	3	2	3	16	43
57	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	38	3	3	3	4	3	3	19	57
58	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	14	1	1	1	1	1	1	6	20
59	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	17	2	1	2	2	1	2	10	27
60	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	37	4	3	4	3	3	4	21	58
61	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	27	3	2	3	3	2	3	16	43
62	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	38	3	3	3	4	3	3	19	57
63	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	27	3	2	3	3	2	3	16	43
64	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	38	3	3	3	4	3	3	19	57
65	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	14	1	1	1	1	1	1	6	20
66	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	17	2	1	2	2	1	2	10	27
67	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	37	4	3	4	3	3	4	21	58
68	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	19	2	1	2	2	1	2	10	29
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	24	67
70	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	29	2	3	2	3	3	2	15	44
71	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	39	4	4	4	5	4	4	25	64
72	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	47	4	5	4	5	5	4	27	74
73	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	47	4	4	4	4	4	4	24	71
74	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	30	2	3	2	4	3	2	16	46
75	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	27	3	2	3	2	2	3	15	42
76	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	37	3	4	3	4	4	3	21	58
77	2	2	1	1	2	2	2	2	4	3	3	24	4	4	3	3	3	4	21	45
78	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	25	2	2	2	2	1	2	11	36
79	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	38	4	4	4	4	4	4	24	62
80	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	3	18	2	2	3	3	3	2	15	33

Base de datos estadísticas verdadera muestra

V1. Gestión municipal.

PLANEACIÓN LOCAL

PROMOCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL

PROMOCIÓN DEL DESARROLLO ECONOMICO LOCAL

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	sub total 1	P9	P10	P11	P12	P13	P14	sub total 2	P15	P16	P17	P18	sub total 3	TOTAL
1	2	1	2	1	1	3	2	3	15	3	2	3	1	4	3	16	4	2	2	3	11	42
2	2	3	3	2	2	3	3	3	21	3	3	2	3	4	3	18	3	3	2	3	11	50
3	1	2	3	2	2	4	4	3	21	3	2	3	3	4	3	18	3	2	2	3	10	49
4	1	2	3	3	2	4	4	4	23	3	2	2	3	4	3	17	3	2	2	3	10	50
5	1	1	3	2	2	5	1	5	20	3	1	5	5	4	5	23	5	4	4	3	16	59
6	3	3	4	3	3	4	5	4	29	4	4	4	5	5	4	26	3	3	3	3	12	67
7	3	3	5	4	2	3	4	3	27	3	3	2	3	5	3	19	3	1	2	1	7	53
8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	4	4	4	4	5	4	25	4	2	2	3	11	44
9	1	1	3	3	2	3	3	3	19	4	3	3	3	5	4	22	3	2	2	2	9	50
10	1	1	3	1	1	5	1	5	18	3	1	5	5	5	5	24	5	4	4	3	16	58
11	2	1	1	2	1	5	3	3	18	4	1	1	3	4	3	16	2	2	3	3	10	44
12	1	4	3	3	1	4	4	3	23	5	2	2	5	5	4	23	4	4	3	3	14	60
13	1	2	1	2	1	5	4	3	19	4	2	1	2	4	4	17	3	3	2	3	11	47
14	1	1	1	1	1	5	3	5	18	3	3	2	2	5	3	18	5	4	3	3	15	51
15	1	1	1	1	1	4	3	3	15	2	3	2	3	3	1	14	3	3	2	2	10	39
16	1	2	1	1	1	4	4	3	17	4	3	2	2	4	5	20	4	3	3	2	12	49
17	1	2	1	1	1	4	4	3	17	3	1	1	2	3	4	14	3	3	2	3	11	42
18	1	1	1	1	1	4	2	3	14	5	2	2	2	5	4	20	3	3	3	3	12	46
19	1	1	1	1	1	4	4	4	17	4	2	1	2	4	4	17	4	4	3	3	14	48
20	1	1	1	1	1	4	4	2	15	3	3	3	2	5	4	20	2	2	2	2	8	43
21	1	1	1	1	1	2	4	2	13	3	2	2	1	3	3	14	2	3	3	2	10	37
22	4	5	5	2	2	4	4	4	30	5	1	1	4	5	4	20	5	1	2	5	13	63
23	1	2	2	1	1	4	4	3	18	4	3	3	3	5	4	22	3	2	1	3	9	49
24	1	3	4	3	1	4	4	3	23	5	1	1	5	3	5	20	5	4	3	3	15	58
25	1	1	4	3	1	4	4	3	21	4	1	1	5	5	5	21	5	5	3	3	16	58
26	1	2	3	2	1	4	3	2	18	3	1	2	2	5	2	15	3	2	2	1	8	41
27	3	1	1	1	1	1	1	3	12	3	2	1	4	4	2	16	5	2	1	1	9	37
28	1	3	2	1	1	5	3	3	19	5	1	1	5	5	5	22	4	5	2	2	13	54
29	3	3	3	1	3	2	5	2	22	5	1	3	5	5	5	24	5	3	2	5	15	61
30	3	3	3	1	3	2	5	2	22	5	1	4	5	5	5	25	5	3	2	5	15	62

31	3	4	5	5	2	3	2	5	29	5	1	1	3	5	4	19	5	1	1	3	10	58
32	3	3	3	1	3	2	5	2	22	5	1	3	5	5	5	24	5	3	2	5	15	61
33	3	3	3	1	3	2	5	2	22	5	1	5	4	5	5	25	5	3	2	5	15	62
34	1	2	5	1	1	5	5	5	25	5	3	1	5	4	5	23	3	3	4	5	15	63
35	1	1	1	1	1	1	5	5	16	4	1	1	2	5	4	17	5	3	3	5	16	49
36	1	1	1	1	1	3	4	4	16	5	1	1	5	5	4	21	5	2	2	2	11	48
37	1	1	5	5	5	5	5	5	32	1	1	1	5	5	5	18	5	1	1	1	8	58
38	1	1	4	1	1	3	1	4	16	5	1	5	4	5	4	24	4	2	3	3	12	52
39	1	3	4	1	1	2	4	3	19	5	1	2	5	5	5	23	5	5	1	2	13	55
40	1	5	3	1	1	4	5	5	25	5	1	1	5	5	4	21	5	4	2	2	13	59
41	1	2	1	1	1	1	5	1	13	1	1	1	2	5	1	11	5	2	4	1	12	36
42	1	3	4	5	5	5	5	3	31	5	3	3	5	5	5	26	5	5	1	5	16	73
43	1	1	3	1	1	5	5	3	20	5	1	1	5	5	4	21	4	4	1	5	14	55
44	1	1	1	1	1	2	3	2	12	3	3	1	1	5	4	17	4	4	3	3	14	43
45	1	1	1	1	1	3	4	2	14	4	1	1	5	5	3	19	4	1	1	5	11	44
46	1	1	5	4	4	5	4	5	29	5	4	5	5	5	5	29	5	2	2	2	11	69
47	1	1	3	1	1	3	3	3	16	4	3	1	1	5	5	19	5	3	3	3	14	49
48	1	1	1	4	1	3	1	1	13	5	1	1	5	5	5	22	5	4	4	3	16	51
49	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	4	5	5	5	4	28	3	5	5	5	18	85
50	1	1	5	3	1	3	1	3	18	5	1	1	5	5	5	22	5	5	4	3	17	57
51	2	1	2	1	2	3	3	3	17	4	2	2	3	4	4	19	3	2	2	3	10	46
52	1	1	1	1	1	2	1	4	12	3	3	3	4	5	2	20	4	3	5	4	16	48
53	1	1	1	1	1	2	1	4	12	3	3	2	1	5	1	15	5	3	4	3	15	42
54	1	1	2	1	1	2	5	1	14	1	2	1	5	5	2	16	5	3	2	1	11	41
55	1	1	1	1	1	1	3	3	12	3	1	1	4	3	4	16	5	1	1	5	12	40
56	4	5	3	3	3	5	5	5	33	3	1	5	5	5	5	24	4	5	5	3	17	74
57	1	1	1	1	1	3	1	3	12	3	1	3	5	5	5	22	4	2	1	3	10	44
58	3	3	4	5	5	5	5	5	35	5	3	3	5	5	5	26	5	4	4	5	18	79
59	1	1	5	5	3	3	1	2	21	1	4	3	5	5	1	19	5	5	5	5	20	60
60	1	1	5	1	1	5	1	3	18	1	3	1	1	3	1	10	1	1	4	2	8	36
61	1	1	5	5	3	3	1	2	21	1	4	3	5	5	1	19	5	5	5	5	20	60
62	1	1	5	1	5	5	5	5	28	3	4	4	3	5	3	22	5	3	3	5	16	66
63	1	3	1	1	1	5	1	1	14	1	1	1	1	1	5	10	3	2	1	1	7	31
64	1	1	1	2	1	3	2	2	13	3	1	1	2	2	4	13	2	2	2	1	7	33
65	3	1	2	3	2	5	3	2	21	3	2	3	2	3	2	15	1	2	3	3	9	45
66	1	1	2	1	1	3	2	3	14	3	2	1	3	3	1	13	3	3	2	3	11	38
67	1	1	3	1	1	5	2	3	17	3	3	3	1	1	3	14	3	3	1	2	9	40
68	1	1	3	2	1	4	3	1	16	4	2	3	2	3	5	19	3	1	1	1	6	41

69	1	3	3	1	1	5	3	3	20	4	2	1	4	5	4	20	5	5	2	3	15	55
70	4	1	2	1	1	3	4	4	20	3	2	2	1	3	4	15	3	2	1	2	8	43
71	3	3	2	3	3	4	2	2	22	4	2	2	2	2	3	15	3	2	3	2	10	47
72	1	1	3	3	1	4	2	3	18	3	2	2	2	3	2	14	3	3	1	1	8	40
73	1	1	1	1	1	3	2	3	13	3	1	1	3	3	5	16	3	3	1	2	9	38
74	1	1	1	1	1	3	2	2	12	3	3	2	2	4	3	17	3	3	1	3	10	39
75	1	1	2	2	2	3	4	2	17	4	4	4	3	3	4	22	3	3	2	3	11	50
76	3	1	3	3	1	4	1	3	19	4	2	2	1	4	4	17	3	3	1	3	10	46
77	3	1	3	1	1	3	2	4	18	1	3	3	3	4	5	19	2	3	1	1	7	44
78	2	3	3	1	1	4	2	3	19	5	3	3	3	4	4	22	2	2	1	2	7	48
79	3	1	2	3	2	5	3	2	21	2	3	3	1	2	3	14	2	3	2	3	10	45
80	1	1	2	1	1	5	2	2	15	3	2	1	1	1	3	11	1	1	1	1	4	30
81	1	1	1	1	1	3	2	2	12	3	3	3	1	5	5	20	4	5	3	3	15	47
82	4	1	4	5	5	5	5	5	34	4	2	2	5	5	5	23	4	4	1	4	13	70
83	3	3	3	2	2	4	3	3	23	5	4	4	3	5	5	26	4	4	1	3	12	61
84	2	3	1	2	2	3	2	2	17	3	2	2	2	1	2	12	3	3	3	3	12	41
85	2	2	1	1	2	3	3	2	16	3	2	2	2	2	2	13	3	3	2	2	10	39
86	3	2	2	1	2	2	2	2	16	3	2	2	2	2	2	13	3	3	2	2	10	39
87	2	1	2	2	2	1	2	2	14	3	3	2	2	2	2	14	3	3	2	2	10	38
88	1	1	2	1	2	2	2	2	13	1	2	2	2	1	2	10	2	2	2	1	7	30
89	2	3	2	3	2	5	4	3	24	5	2	2	5	4	4	22	4	5	3	3	15	61
90	1	2	2	1	2	2	2	2	14	3	2	3	2	2	3	15	3	2	3	3	11	40
91	3	3	3	3	3	2	3	3	23	1	2	2	1	2	2	10	2	5	2	2	11	44
92	2	3	2	2	2	4	3	2	20	2	1	2	2	2	2	11	3	3	2	2	10	41
93	2	1	2	2	2	3	3	2	17	3	2	2	2	2	2	13	3	3	2	2	10	40
94	1	2	2	2	2	1	2	2	14	1	2	2	2	2	1	10	1	2	2	2	7	31
95	3	2	2	2	2	3	4	4	22	3	3	4	4	3	2	19	3	2	3	3	11	52
96	2	2	2	2	2	4	4	2	20	2	1	3	2	2	2	12	4	4	2	2	12	44
97	2	1	1	1	1	2	2	2	12	3	1	2	2	2	2	12	3	2	2	2	9	33
98	3	3	2	2	3	3	3	3	22	2	2	2	1	1	1	9	3	3	3	3	12	43
99	3	2	3	3	3	2	2	3	21	3	2	3	3	4	4	19	4	3	3	3	13	53
100	3	2	2	1	1	5	1	3	18	3	3	2	1	1	2	12	4	4	2	3	13	43
101	1	2	3	1	1	5	4	3	20	3	4	3	2	5	4	21	4	3	2	3	12	53
102	1	1	2	3	1	3	2	1	14	1	3	2	4	3	2	15	1	1	2	3	7	36
103	1	1	1	1	1	2	3	2	12	2	1	2	2	3	2	12	2	3	4	3	12	36
104	3	2	2	2	2	2	2	2	17	4	2	3	2	2	2	15	5	4	3	2	14	46
105	2	2	2	2	2	3	3	3	19	3	2	2	2	2	2	13	3	3	2	3	11	43
106	1	1	1	1	1	3	2	2	12	3	1	2	2	2	2	12	4	4	2	2	12	36

107	1	1	1	1	1	4	1	3	13	2	2	2	1	2	1	10	1	3	2	2	8	31
108	1	2	2	1	1	2	3	2	14	2	2	2	1	5	2	14	2	2	2	2	8	36
109	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	2	2	2	3	12	2	1	2	1	6	31
110	1	1	1	1	1	4	3	3	15	1	1	3	1	4	3	13	3	3	3	3	12	40
111	1	2	2	1	1	4	3	3	17	3	3	3	1	1	3	14	4	3	3	3	13	44
112	1	2	2	1	1	3	3	1	14	2	3	1	2	5	4	17	3	2	2	2	9	40
113	1	1	2	1	1	5	1	1	13	3	3	2	1	2	2	13	3	2	2	2	9	35
114	1	1	3	1	1	5	1	3	16	4	3	3	2	4	3	19	3	3	3	2	11	46
115	1	2	2	1	1	3	3	4	17	3	2	4	3	4	3	19	4	3	4	4	15	51
116	1	1	3	1	1	1	2	3	13	3	4	2	1	3	3	16	4	4	3	3	14	43
117	2	3	2	2	2	2	2	2	17	3	1	2	2	2	2	12	3	3	2	2	10	39
118	1	1	1	1	1	3	2	2	12	3	2	2	1	2	3	13	3	3	3	1	10	35
119	3	2	3	3	3	2	3	3	22	3	1	2	2	3	2	13	3	3	2	3	11	46
120	2	2	2	2	1	3	1	3	16	3	1	2	2	2	2	12	3	4	2	2	11	39
121	1	1	2	2	2	3	3	2	16	3	2	2	2	2	2	13	3	3	3	2	11	40
122	3	1	2	1	3	4	3	3	20	4	3	3	3	5	4	22	4	3	3	5	15	57
123	3	3	3	2	3	3	3	3	23	4	3	3	3	3	3	19	5	5	4	4	18	60
124	3	2	2	2	2	2	2	2	17	3	3	3	3	2	2	16	4	3	3	3	13	46
125	2	2	2	1	1	3	3	3	17	3	1	2	2	2	3	13	3	4	3	2	12	42
126	1	2	1	1	1	1	2	3	12	3	3	3	3	1	2	15	2	3	3	3	11	38
127	1	3	3	1	2	1	5	2	18	3	3	3	1	2	3	15	3	2	2	3	10	43
128	1	1	2	2	2	2	1	2	13	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	12	37
129	1	2	1	1	1	3	2	2	13	2	1	2	2	2	2	11	3	3	2	2	10	34
130	1	2	2	2	1	2	2	1	13	1	2	2	2	1	2	10	2	2	2	2	8	31
131	1	2	1	2	1	2	2	2	13	1	2	2	1	2	2	10	2	2	1	2	7	30
132	1	2	1	1	1	3	3	2	14	2	1	1	1	1	2	8	3	3	3	2	11	33
133	1	1	2	1	1	2	2	2	12	3	3	1	1	1	3	12	2	2	1	1	6	30
134	1	1	1	2	1	2	2	1	11	4	2	2	1	2	2	13	3	3	3	3	12	36
135	3	2	2	3	3	3	3	2	21	1	2	2	2	2	2	11	2	1	2	2	7	39
136	1	2	1	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	7	33
137	1	1	2	1	1	2	2	2	12	3	3	1	1	3	3	14	1	1	2	3	7	33
138	3	2	2	2	3	2	2	2	18	2	2	2	3	2	2	13	2	1	1	1	5	36
139	2	3	3	2	1	4	3	5	23	3	5	4	2	3	3	20	3	4	4	3	14	57
140	1	2	2	2	1	3	2	2	15	3	3	3	2	4	3	18	4	3	2	3	12	45
141	1	2	3	1	1	1	1	3	13	2	2	3	1	2	4	14	3	3	2	3	11	38
142	1	1	1	2	1	3	3	3	15	4	4	4	3	3	3	21	3	4	3	4	14	50
143	1	2	3	3	2	3	2	3	19	3	2	3	2	3	2	15	3	2	2	3	10	44
144	3	1	1	1	1	3	2	2	14	4	2	4	1	4	4	19	5	4	4	4	17	50

145	1	1	4	1	1	4	4	4	20	5	4	4	3	3	4	23	4	3	3	2	12	55
146	1	1	2	4	2	3	3	3	19	4	3	4	2	3	4	20	4	4	4	4	16	55
147	2	2	3	2	1	4	1	5	20	5	4	1	3	4	5	22	4	3	1	3	11	53
148	1	2	3	2	1	4	4	5	22	5	4	1	3	4	5	22	4	3	1	3	11	55
149	2	1	2	1	1	1	2	1	11	3	2	3	2	2	2	14	2	3	2	2	9	34
150	1	2	1	1	2	1	2	1	11	2	2	2	1	1	1	9	1	2	1	1	5	25
151	1	1	2	2	2	2	3	3	16	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	12	45
152	2	3	3	2	1	3	3	3	20	3	3	2	2	2	3	15	2	2	3	2	9	44
153	2	2	3	3	1	3	2	3	19	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	12	50
154	3	3	3	2	2	3	2	2	20	4	4	3	2	3	3	19	2	2	3	3	10	49
155	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3	3	3	2	4	3	18	3	2	2	2	9	47
156	1	2	3	2	1	4	4	5	22	5	5	4	1	3	4	22	4	3	1	3	11	55
157	3	3	3	2	2	4	3	5	25	3	4	4	2	4	3	20	3	3	4	4	14	59
158	3	3	2	2	2	4	4	4	24	4	4	4	3	3	3	21	3	3	3	3	12	57
159	1	1	1	1	1	3	1	1	10	4	4	4	1	1	1	15	2	2	2	4	10	35
160	1	1	4	4	1	4	1	1	17	3	3	3	3	2	2	16	4	4	2	3	13	46
161	1	1	1	1	1	4	1	5	15	4	4	5	1	1	4	19	4	4	4	4	16	50
162	1	1	1	1	1	5	2	3	15	4	4	4	1	3	3	19	4	4	2	4	14	48
163	1	1	1	1	1	4	1	1	11	3	2	2	1	3	3	14	4	4	2	2	12	37
164	1	1	1	1	1	3	1	4	13	4	4	4	1	1	2	16	2	2	1	1	6	35
165	1	1	1	1	1	3	2	2	12	4	4	4	1	1	1	15	2	2	2	2	8	35
166	1	1	3	1	1	4	1	1	13	5	5	5	1	1	5	22	5	5	2	5	17	52
167	1	1	3	1	1	4	1	3	15	2	1	1	1	2	4	11	4	3	2	3	12	38
168	2	1	2	1	1	4	3	3	17	4	3	3	1	5	4	20	4	2	1	1	8	45
169	1	1	2	1	1	2	2	2	12	3	3	3	1	5	5	20	4	4	1	1	10	42
170	1	1	1	1	1	4	2	5	16	2	1	1	1	5	4	14	5	5	3	3	16	46
171	1	1	3	2	1	3	4	3	18	4	4	4	1	3	5	21	4	4	1	3	12	51
172	1	1	1	1	1	3	3	1	12	3	1	1	3	3	4	15	4	4	3	3	14	41
173	1	2	2	3	1	4	4	3	20	4	1	1	5	5	5	21	5	4	3	3	15	56
174	3	4	3	3	1	5	4	3	26	5	1	1	5	5	5	22	5	5	3	3	16	64
175	1	1	2	1	1	3	4	4	17	4	4	4	5	5	5	27	4	5	3	3	15	59
176	1	1	4	1	1	3	1	3	15	3	2	2	1	4	4	16	5	4	1	2	12	43
177	1	1	5	5	5	5	1	3	26	5	3	1	5	5	5	24	5	3	1	2	11	61
178	1	1	3	3	1	5	4	4	22	3	3	3	4	5	5	23	5	5	3	3	16	61
179	1	5	5	1	1	5	5	5	28	5	2	1	5	5	5	23	5	5	4	3	17	68
180	1	3	4	3	1	4	5	3	24	5	5	1	5	5	4	25	5	5	1	3	14	63
181	1	1	4	3	1	3	5	3	21	5	2	1	5	5	5	23	5	5	2	2	14	58
182	3	3	3	3	1	4	5	3	25	5	2	1	4	5	5	22	4	4	3	2	13	60

183	1	1	5	4	1	5	4	4	25	3	1	1	5	3	4	17	5	5	3	3	16	58
184	3	2	2	2	2	3	3	3	20	4	3	1	5	5	3	21	3	1	1	2	7	48
185	1	1	5	1	3	3	4	3	21	5	1	1	5	3	5	20	3	5	5	3	16	57
186	1	1	4	1	1	3	4	3	18	5	4	1	5	5	5	25	4	5	5	3	17	60
187	1	1	4	4	3	3	5	4	25	5	1	1	5	5	5	22	5	4	3	3	15	62
188	1	1	5	4	5	5	3	3	27	5	2	1	1	5	5	19	5	5	4	3	17	63
189	1	3	3	2	1	4	5	5	24	5	3	1	4	5	5	23	3	4	3	2	12	59
190	1	2	1	1	1	4	4	3	17	5	2	1	2	5	4	19	3	3	2	4	12	48
191	1	1	3	3	1	5	5	3	22	5	1	1	5	3	4	19	5	5	5	1	16	57
192	1	1	1	1	1	5	4	1	15	5	3	1	1	3	2	15	5	5	3	3	16	46
193	1	2	2	2	1	3	1	3	15	3	1	1	2	3	4	14	4	4	3	3	14	43
194	1	1	1	1	1	5	3	3	16	1	1	1	1	3	3	10	5	1	1	2	9	35
195	3	4	3	4	2	3	3	4	26	4	3	3	2	4	4	20	4	4	3	2	13	59
196	1	1	3	1	1	1	1	3	12	2	1	1	3	3	2	12	3	1	1	1	6	30
197	1	1	1	1	1	1	1	2	9	3	1	1	2	3	2	12	4	2	1	3	10	31
198	1	1	1	1	1	1	1	2	9	2	3	1	4	1	1	12	5	3	1	3	12	33
199	1	2	1	2	1	4	3	3	17	3	1	1	5	4	3	17	5	5	2	3	15	49
200	1	5	5	3	3	4	4	4	29	5	1	1	5	5	4	21	5	4	4	3	16	66
201	1	1	4	3	1	4	4	4	22	5	2	1	5	5	5	23	5	5	4	4	18	63
202	1	1	1	1	4	3	4	2	17	5	2	1	5	5	5	23	4	4	4	3	15	55
203	1	1	2	3	1	5	4	4	21	5	1	1	5	5	4	21	5	3	3	4	15	57
204	1	1	3	3	1	5	5	3	22	5	3	2	5	5	4	24	5	4	4	3	16	62
205	1	1	1	1	1	2	2	4	13	4	3	1	4	5	5	22	5	5	5	5	20	55
206	1	1	1	1	1	4	4	3	16	3	1	1	3	5	4	17	3	3	1	2	9	42
207	1	1	2	1	1	4	3	3	16	3	1	1	2	3	3	13	3	3	2	3	11	40
208	1	3	1	1	1	1	5	1	14	3	3	1	4	5	3	19	5	5	2	3	15	48
209	5	4	5	5	5	4	5	5	38	4	5	1	4	5	5	24	5	2	3	4	14	76
210	1	3	1	1	1	4	3	3	17	5	1	1	5	5	5	22	5	3	3	3	14	53
211	1	1	3	1	1	1	3	5	16	5	3	4	5	5	5	27	3	4	2	3	12	55
212	1	1	1	1	1	5	5	5	20	5	1	1	1	5	5	18	5	5	2	2	14	52
213	1	1	2	3	1	4	3	3	18	4	2	1	2	4	4	17	2	2	2	3	9	44
214	1	1	2	2	1	4	3	3	17	4	2	1	3	2	2	14	3	3	2	3	11	42
215	1	1	2	2	1	3	3	2	15	3	2	1	2	3	3	14	2	2	3	3	10	39
216	2	2	3	3	2	4	4	3	23	4	1	1	3	4	4	17	3	3	3	4	13	53
217	1	1	1	3	1	5	5	3	20	3	1	1	5	5	3	18	4	2	1	3	10	48
218	1	2	4	3	3	4	2	4	23	4	3	3	5	5	5	25	5	5	5	4	19	67
219	1	1	1	2	1	4	3	3	16	5	2	1	2	4	4	18	3	3	2	2	10	44
220	1	5	4	1	1	4	1	5	22	5	1	5	5	5	3	24	5	5	3	4	17	63

221	1	5	4	1	1	4	1	5	22	5	1	5	5	5	3	24	5	5	2	4	16	62
222	3	1	3	2	1	1	2	5	18	5	4	4	5	5	5	28	3	3	4	5	15	61
223	1	1	3	3	1	3	2	4	18	5	1	1	5	4	3	19	5	5	3	3	16	53
224	1	1	1	1	1	5	5	1	16	4	5	5	5	5	5	29	5	5	1	5	16	61
225	1	2	4	3	2	3	3	5	23	5	1	1	5	4	3	19	4	4	3	3	14	56
226	4	1	4	3	2	5	5	2	26	4	3	1	5	5	4	22	3	5	3	3	14	62
227	1	1	3	3	1	3	1	5	18	3	4	3	5	5	5	25	5	5	5	3	18	61
228	1	1	3	3	1	3	1	5	18	3	4	3	5	5	5	25	5	5	5	3	18	61
229	1	5	4	1	1	4	1	5	22	5	1	5	5	5	3	24	5	5	2	4	16	62
230	4	5	3	3	3	5	5	5	33	3	1	5	5	5	5	24	4	5	5	3	17	74
231	1	2	3	2	2	4	5	5	24	5	1	1	5	5	4	21	5	3	1	5	14	59
232	1	1	3	2	1	4	2	5	19	5	1	1	5	5	3	20	5	1	1	5	12	51
233	1	1	2	3	2	4	3	5	21	5	1	1	5	5	5	22	5	3	1	5	14	57
234	1	1	1	1	1	3	1	1	10	4	1	1	5	5	5	21	5	5	1	5	16	47
235	1	2	3	2	2	3	3	4	20	3	3	2	3	4	5	20	4	4	3	4	15	55
236	4	3	3	4	3	4	3	4	28	3	3	3	4	3	4	20	3	3	2	3	11	59
237	1	1	2	2	1	4	4	3	18	4	2	1	2	4	3	16	3	2	2	3	10	44
238	1	2	2	2	1	4	3	3	18	4	2	1	3	5	4	19	3	3	2	3	11	48
239	1	3	4	1	1	1	5	4	20	4	4	1	1	4	4	18	5	5	4	3	17	55
240	1	1	1	1	1	4	4	1	14	3	1	1	3	3	2	13	3	1	1	2	7	34
241	1	1	1	1	1	5	4	3	17	5	1	1	4	5	3	19	4	4	3	3	14	50
242	1	1	2	1	1	5	4	2	17	4	1	1	5	5	4	20	5	5	3	3	16	53
243	1	3	3	3	1	5	4	3	23	5	1	1	5	5	4	21	5	5	3	3	16	60
244	1	1	2	1	1	4	1	2	13	3	1	1	3	5	1	14	5	5	3	3	16	43
245	1	1	3	3	1	5	5	3	22	5	1	1	5	5	3	20	5	5	3	3	16	58
246	1	1	3	1	1	5	5	2	19	5	1	1	5	4	2	18	5	4	3	3	15	52
247	1	1	3	1	1	5	5	2	19	5	1	1	5	3	1	16	3	3	2	3	11	46
248	1	1	3	3	1	5	5	2	21	4	1	1	3	3	2	14	3	2	1	2	8	43
249	1	1	1	1	1	4	4	1	14	5	1	3	5	5	2	21	3	2	1	1	7	42
250	1	1	3	1	1	5	5	3	20	5	1	1	2	3	2	14	3	4	1	3	11	45
251	1	1	3	1	1	5	5	3	20	5	1	1	2	5	4	18	5	5	3	2	15	53
252	1	1	1	1	1	5	5	2	17	5	1	1	5	3	1	16	3	5	3	3	14	47
253	1	1	3	3	1	5	5	3	22	5	1	1	5	4	3	19	4	5	3	3	15	56
254	1	1	1	1	1	4	2	2	13	3	1	2	4	4	4	18	3	2	2	2	9	40
255	3	3	1	2	2	4	4	3	22	4	2	2	4	5	5	22	3	2	2	2	9	53
256	1	4	3	3	3	3	5	4	26	3	4	3	5	3	3	21	2	2	1	2	7	54
257	1	1	1	2	1	3	3	3	15	3	2	2	4	4	5	20	4	3	3	3	13	48
258	1	2	4	4	2	5	5	3	26	4	1	2	5	5	3	20	3	3	2	2	10	56

259	1	1	1	1	1	5	5	3	18	3	1	1	2	4	4	15	2	2	2	3	9	42
260	1	1	1	1	1	5	4	2	16	4	2	2	5	5	5	23	5	3	3	3	14	53
261	1	1	2	1	1	4	3	4	17	4	1	1	5	4	4	19	3	3	2	2	10	46
262	1	1	1	1	1	4	2	4	15	4	1	2	4	5	5	21	3	2	2	2	9	45
263	1	1	1	1	1	5	4	4	18	4	2	2	4	4	5	21	3	3	2	2	10	49
264	1	1	1	1	2	4	4	1	15	3	2	2	5	4	3	19	4	4	3	3	14	48
265	1	1	3	2	2	4	2	3	18	3	3	2	3	3	4	18	3	4	3	3	13	49
266	1	2	5	3	2	4	2	3	22	4	3	3	5	5	5	25	5	5	3	3	16	63
267	2	2	2	1	2	5	4	2	20	5	2	2	5	5	5	24	5	5	3	3	16	60
268	2	3	3	3	2	3	3	2	21	3	1	2	3	3	3	15	3	2	2	2	9	45
269	1	2	2	2	2	5	5	3	22	5	1	2	5	5	2	20	5	5	2	2	14	56
270	1	2	3	3	1	5	5	3	23	5	1	2	5	5	4	22	5	5	2	3	15	60
271	2	3	5	3	2	3	5	3	26	4	2	3	4	4	5	22	4	4	3	3	14	62
272	1	1	2	2	1	5	5	3	20	5	1	2	5	5	4	22	5	5	3	3	16	58
273	1	2	3	3	1	4	4	3	21	5	4	2	5	5	5	26	4	4	3	3	14	61
274	1	2	3	3	1	5	4	3	22	5	1	2	5	5	4	22	5	5	3	3	16	60
275	2	2	3	3	1	5	5	3	24	5	1	1	5	5	3	20	5	5	2	3	15	59
276	3	3	4	4	1	5	4	3	27	4	2	3	3	3	4	19	3	3	3	3	12	58
277	2	4	2	3	1	4	4	3	23	5	2	2	5	5	3	22	5	5	3	2	15	60
278	3	4	3	2	1	5	5	3	26	5	2	2	5	5	4	23	4	4	4	4	16	65
279	1	2	3	3	1	5	3	2	20	5	2	2	5	5	2	21	5	4	3	3	15	56
280	1	1	1	1	1	3	3	4	15	4	3	3	4	5	3	22	4	4	1	2	11	48

V2. Prestación de servicios públicos.

Evaluación de los bienes y/o servicio

Mejora de los bienes y/o servicios

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	sub total 1	P12	P13	P14	P15	P16	P17	sub total 2	TOTAL
1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	19	3	3	5	2	3	3	19	38
2	1	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	26	2	3	3	3	3	4	18	44
3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	18	46
4	1	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	31	3	4	3	3	3	4	20	51
5	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	24	1	2	2	1	1	2	9	33
6	1	4	5	3	5	4	4	5	5	5	3	44	3	4	4	3	3	4	21	65
7	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	35	3	2	2	3	3	4	17	52
8	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	2	27	3	2	3	1	1	2	12	39
9	1	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	25	3	3	3	3	3	4	19	44
10	1	3	3	1	3	4	1	2	2	5	1	26	1	2	1	1	1	3	9	35
11	1	4	4	1	2	4	2	4	4	2	2	30	2	3	4	3	3	3	18	48
12	1	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	47	1	1	4	3	4	4	17	64
13	1	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	32	4	4	3	3	4	5	23	55
14	1	5	5	3	5	5	4	3	5	1	2	39	1	2	3	2	2	1	11	50
15	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	3	1	3	2	2	12	41
16	1	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	31	2	3	4	3	4	5	21	52
17	1	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	31	3	3	3	3	4	4	20	51
18	1	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	36	3	4	3	4	4	4	22	58
19	1	3	3	1	3	4	4	4	4	4	3	34	3	3	4	3	3	3	19	53
20	1	4	4	1	4	4	4	4	4	3	2	35	2	4	4	3	3	4	20	55
21	1	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3	25	2	2	2	3	2	3	14	39
22	1	5	5	1	5	5	4	5	5	3	2	41	5	5	5	4	4	4	27	68
23	1	5	5	1	5	4	5	5	5	4	3	43	3	4	4	3	3	3	20	63
24	1	4	5	3	5	4	3	5	5	5	4	44	3	1	4	3	4	5	20	64
25	1	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	46	1	1	4	3	3	5	17	63
26	1	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	31	2	2	5	2	2	2	15	46
27	1	5	4	1	3	4	5	5	5	4	1	38	1	1	5	3	3	2	15	53

28	1	4	1	1	3	3	1	1	1	3	5	24	2	3	3	1	1	2	12	36
29	1	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	40	3	5	5	4	5	5	27	67
30	1	4	5	5	4	3	3	3	3	5	5	41	3	5	5	4	5	5	27	68
31	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	47	4	4	5	5	5	5	28	75
32	1	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	40	3	5	5	4	5	5	27	67
33	1	4	5	5	4	3	3	3	3	3	5	39	3	5	5	4	5	5	27	66
34	1	5	2	1	3	5	4	3	3	2	5	34	2	4	5	4	5	5	25	59
35	1	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	47	5	4	5	3	4	4	25	72
36	4	2	4	1	4	2	3	2	2	2	3	29	2	2	1	3	3	4	15	44
37	1	5	1	1	5	3	3	5	1	3	2	30	3	4	5	5	3	5	25	55
38	1	4	3	1	4	3	4	4	4	4	1	33	1	1	2	3	2	4	13	46
39	1	4	1	5	3	3	3	2	2	1	3	28	1	1	1	3	3	5	14	42
40	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	48	5	5	2	3	3	5	23	71
41	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	43	1	4	5	1	1	1	13	56
42	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	48	1	3	5	3	3	5	20	68
43	1	5	5	3	5	4	5	5	5	5	2	45	1	3	4	3	3	5	19	64
44	1	3	4	2	3	3	2	3	3	1	3	28	1	2	1	2	3	3	12	40
45	1	1	1	1	1	3	3	3	4	5	2	25	3	3	4	3	3	4	20	45
46	1	3	5	1	5	5	5	5	3	5	5	43	3	5	5	5	5	5	28	71
47	1	3	5	1	5	3	3	3	4	5	3	36	1	2	2	3	1	3	12	48
48	1	1	5	1	3	5	5	3	3	3	2	32	1	2	4	3	5	5	20	52
49	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	49	5	5	5	5	5	5	30	79
50	1	3	5	1	5	3	3	5	3	5	5	39	1	2	5	3	3	5	19	58
51	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	25	2	2	1	2	2	3	12	37
52	1	5	5	2	4	5	4	5	5	3	1	40	4	5	5	4	1	3	22	62
53	1	5	5	1	5	4	5	4	5	2	2	39	3	5	4	2	1	2	17	56
54	5	2	5	5	4	5	5	1	5	1	1	39	2	5	5	2	2	2	18	57
55	1	1	1	1	1	1	3	5	5	1	3	23	1	1	1	3	3	5	14	37
56	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	49	4	5	5	3	3	5	25	74
57	1	3	1	1	3	3	3	3	3	1	4	26	1	2	3	4	3	5	18	44
58	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	49	1	5	5	5	4	5	25	74

59	1	5	5	1	5	5	5	4	5	3	3	42	1	5	5	4	3	4	22	64
60	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	45	1	5	4	5	5	5	25	70
61	1	5	5	1	5	5	5	5	5	2	2	41	1	5	5	4	3	4	22	63
62	1	3	1	3	1	3	2	1	5	5	5	30	5	4	5	4	4	4	26	56
63	1	5	5	1	5	5	4	5	5	3	2	41	1	1	5	1	2	2	12	53
64	1	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	45	1	2	1	1	2	3	10	55
65	3	5	1	3	2	4	2	1	3	1	2	27	1	2	3	2	1	3	12	39
66	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	46	2	2	1	2	4	5	16	62
67	1	2	1	1	5	4	5	5	5	3	3	35	1	1	4	2	3	2	13	48
68	1	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	45	3	2	4	5	3	3	20	65
69	1	3	5	1	3	3	1	3	3	5	3	31	2	2	5	3	4	4	20	51
70	1	4	4	2	4	5	4	5	5	3	3	40	2	4	4	4	5	4	23	63
71	1	4	5	5	5	3	4	5	5	3	2	42	1	1	4	3	3	3	15	57
72	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	23	1	5	5	4	3	3	21	44
73	1	4	2	2	4	4	5	4	4	3	3	36	1	4	5	3	2	2	17	53
74	1	1	5	2	5	3	5	5	5	3	4	39	1	5	5	3	2	4	20	59
75	1	4	2	2	4	4	5	5	5	3	3	38	1	4	5	5	3	3	21	59
76	3	4	2	2	5	4	4	4	4	5	5	42	1	4	5	2	2	4	18	60
77	3	5	2	2	5	4	5	5	5	5	2	43	2	5	5	3	2	5	22	65
78	1	2	1	1	2	2	3	2	1	3	1	19	1	1	4	1	3	1	11	30
79	3	2	2	3	2	5	3	2	3	3	2	30	3	2	3	2	3	2	15	45
80	1	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	40	1	5	5	3	2	3	19	59
81	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	38	1	5	5	5	2	5	23	61
82	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	50	2	4	5	4	4	4	23	73
83	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	40	1	4	5	5	5	5	25	65
84	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	21	2	2	5	5	3	5	22	43
85	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	23	2	2	4	3	3	5	19	42
86	2	2	1	2	2	2	1	3	3	3	3	24	3	1	2	2	2	2	12	36
87	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	20	3	1	2	2	2	2	12	32
88	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	19	1	2	2	1	2	2	10	29
89	1	4	5	2	5	5	4	4	4	5	4	43	1	1	5	3	4	5	19	62

90	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	19	1	2	2	2	2	2	11	30
91	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	19	1	2	2	2	2	1	10	29
92	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	27	3	2	2	2	2	2	13	40
93	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	26	2	1	2	3	2	2	12	38
94	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	18	1	2	1	2	2	1	9	27
95	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	29	3	3	3	2	2	3	16	45
96	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	24	2	2	3	2	2	2	13	37
97	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	25	3	2	2	1	1	1	10	35
98	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	29	3	2	3	2	2	3	15	44
99	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	28	2	3	3	2	3	3	16	44
100	1	2	2	1	2	5	2	1	1	2	2	21	1	2	2	2	2	2	11	32
101	1	3	4	1	1	3	4	4	3	2	2	28	3	4	3	4	2	2	18	46
102	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	23	2	1	2	2	2	2	11	34
103	2	3	2	1	2	3	3	3	1	1	1	22	2	2	2	3	2	2	13	35
104	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	30	3	2	2	2	2	2	13	43
105	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	20	3	2	2	2	2	2	13	33
106	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	2	16	44
107	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	4	31	2	4	4	4	4	4	22	53
108	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	24	1	2	2	2	1	3	11	35
109	1	1	1	2	3	4	3	3	3	2	2	25	1	2	2	2	2	2	11	36
110	1	1	4	3	3	3	3	3	2	1	1	25	1	1	2	1	1	1	7	32
111	1	1	5	1	3	2	3	3	3	3	3	28	1	2	3	3	2	3	14	42
112	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	25	1	1	2	2	1	1	8	33
113	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	17	2	2	2	1	1	1	9	26
114	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	1	21	2	2	2	1	2	2	11	32
115	1	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	34	3	4	2	4	4	3	20	54
116	1	3	3	1	3	4	3	3	3	2	4	30	3	2	2	2	2	2	13	43
117	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	28	2	1	2	3	3	3	14	42
118	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	1	25	2	2	2	2	2	2	12	37
119	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	30	2	2	2	3	2	2	13	43
120	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	23	3	2	2	2	2	2	13	36

121	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	29	3	2	3	3	2	2	15	44
122	1	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	32	3	3	4	4	4	4	22	54
123	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	38	3	3	3	3	2	3	17	55
124	2	2	2	1	4	4	4	4	4	3	3	33	3	3	3	3	2	3	17	50
125	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	27	2	2	3	2	2	3	14	41
126	1	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3	22	2	2	2	3	4	3	16	38
127	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	27	2	2	3	3	3	3	16	43
128	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	28	1	1	2	2	2	2	10	38
129	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	27	2	1	2	2	2	2	11	38
130	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	17	1	2	1	2	1	2	9	26
131	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	16	1	2	2	2	1	2	10	26
132	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	19	3	1	2	2	2	2	12	31
133	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	16	3	3	4	3	4	4	21	37
134	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	21	2	1	2	2	2	2	11	32
135	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	19	1	2	2	2	2	2	11	30
136	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	15	1	1	2	2	2	2	10	25
137	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	29	1	2	2	2	2	1	10	39
138	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	27	3	2	2	2	2	2	13	40
139	1	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	30	3	4	4	4	3	3	21	51
140	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	33	3	3	3	3	4	3	19	52
141	1	1	2	3	2	3	3	3	4	3	2	27	3	4	3	2	3	2	17	44
142	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	25	3	3	3	4	2	3	18	43
143	3	2	3	3	1	2	1	2	2	1	2	22	1	2	3	1	2	1	10	32
144	1	2	2	3	4	4	3	4	5	1	2	31	1	3	4	3	4	4	19	50
145	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	30	3	3	3	3	3	3	18	48
146	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	18	47
147	2	5	4	2	5	4	4	3	4	3	3	39	3	3	2	4	3	3	18	57
148	1	2	1	3	3	4	4	3	4	2	2	29	3	4	4	4	3	4	22	51
149	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	19	2	1	2	1	1	2	9	28
150	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	25	2	1	1	2	2	1	9	34
151	2	3	5	5	2	2	3	2	2	3	3	32	3	3	3	3	3	2	17	49

152	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	25	3	2	2	2	3	3	15	40
153	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	27	2	3	3	2	2	3	15	42
154	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	1	25	2	2	3	3	3	3	16	41
155	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	28	3	3	2	2	3	4	17	45
156	1	2	1	3	3	4	4	2	4	2	2	28	3	3	4	3	4	3	20	48
157	1	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	30	4	4	4	3	3	4	22	52
158	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2	33	3	4	4	3	2	3	19	52
159	1	1	4	5	4	2	2	5	5	5	4	38	1	3	5	4	4	3	20	58
160	1	1	2	4	5	5	3	5	5	3	4	38	1	4	5	5	5	4	24	62
161	1	3	2	1	5	5	5	5	5	3	3	38	2	2	2	2	3	4	15	53
162	1	1	3	1	1	4	1	2	5	3	1	23	5	5	5	5	5	5	30	53
163	1	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	41	3	5	5	5	5	5	28	69
164	1	5	5	5	1	1	1	1	3	3	2	28	1	3	3	3	2	2	14	42
165	1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	47	1	2	4	2	2	2	13	60
166	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	16	1	2	3	2	2	2	12	28
167	1	1	1	1	3	4	4	5	5	2	5	32	1	5	5	5	5	5	26	58
168	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	38	2	4	4	2	3	3	18	56
169	1	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	29	1	5	3	3	1	2	15	44
170	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	32	1	5	4	2	2	5	19	51
171	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	42	1	5	4	2	2	2	16	58
172	1	4	5	3	5	4	4	5	4	5	3	43	1	1	4	5	3	4	18	61
173	1	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3	42	1	2	3	3	4	5	18	60
174	1	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	47	1	1	4	3	4	4	17	64
175	1	3	5	3	5	4	4	5	5	5	3	43	3	4	2	5	3	5	22	65
176	1	3	1	1	4	4	5	4	5	2	2	32	1	1	3	1	1	3	10	42
177	1	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	45	2	1	1	3	3	5	15	60
178	2	4	3	4	4	2	3	4	4	2	2	34	1	5	4	3	2	5	20	54
179	1	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	46	4	4	4	3	3	4	22	68
180	1	3	5	1	5	3	3	4	4	5	2	36	3	3	3	3	4	5	21	57
181	1	1	5	1	5	3	5	5	1	5	3	35	5	5	5	3	3	5	26	61
182	1	3	5	1	3	3	3	5	3	5	4	36	3	4	5	3	3	5	23	59

183	1	5	5	1	4	5	5	5	5	5	3	44	2	4	5	3	3	4	21	65
184	1	3	3	4	1	2	2	2	2	1	2	23	2	2	1	2	1	3	11	34
185	1	3	1	4	5	4	1	1	1	5	3	29	3	2	4	3	3	5	20	49
186	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	48	3	5	5	3	3	5	24	72
187	1	4	1	1	4	3	4	5	5	5	5	38	1	5	5	3	4	5	23	61
188	1	4	5	1	4	5	5	5	5	5	3	43	4	4	2	3	3	5	21	64
189	1	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	40	4	4	3	4	3	4	22	62
190	1	4	2	1	3	3	3	4	4	3	5	33	4	4	3	3	4	5	23	56
191	1	1	5	3	1	1	1	3	3	1	1	21	1	5	5	3	1	3	18	39
192	1	4	4	1	4	5	5	5	5	3	1	38	3	3	4	2	2	5	19	57
193	1	4	4	1	3	5	5	5	5	4	4	41	2	3	3	3	3	4	18	59
194	1	5	5	1	5	5	5	5	5	4	2	43	2	2	4	5	1	3	17	60
195	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	40	3	4	4	4	4	4	23	63
196	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	46	3	4	5	4	3	3	22	68
197	1	5	5	1	5	5	5	5	5	4	1	42	1	3	5	1	1	4	15	57
198	1	1	5	1	4	4	4	4	4	5	4	37	1	1	4	4	3	2	15	52
199	1	5	5	1	3	5	5	5	5	5	1	41	2	2	5	4	3	3	19	60
200	1	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	45	4	3	5	3	4	3	22	67
201	1	4	2	1	5	5	4	5	4	5	3	39	2	3	1	3	3	4	16	55
202	1	3	4	5	4	3	3	5	3	3	3	37	3	4	4	3	4	5	23	60
203	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	46	2	3	5	3	3	5	21	67
204	1	5	1	3	5	5	5	5	5	5	3	43	3	4	3	3	3	5	21	64
205	1	3	4	1	4	5	5	5	5	5	3	41	3	3	4	3	3	4	20	61
206	1	5	5	1	5	5	5	5	5	4	3	44	3	2	5	2	3	3	18	62
207	1	4	4	1	4	4	4	5	5	3	2	37	3	3	4	3	1	3	17	54
208	1	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3	40	1	3	3	3	3	5	18	58
209	5	3	4	5	3	3	4	4	4	3	5	43	1	1	5	5	5	5	22	65
210	2	3	2	2	5	4	4	3	4	5	3	37	3	3	4	3	3	5	21	58
211	1	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	36	4	4	4	4	3	5	24	60
212	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	47	3	4	2	3	3	5	20	67
213	1	3	4	1	3	4	3	3	3	3	4	32	4	3	4	3	3	4	21	53

214	1	3	5	4	3	3	1	1	1	4	2	28	2	2	3	2	3	2	14	42
215	1	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	27	3	4	3	3	3	3	19	46
216	1	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	33	3	3	4	3	3	4	20	53
217	1	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	16	3	3	2	1	1	2	12	28
218	1	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	32	1	4	4	3	5	5	22	54
219	1	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	33	4	4	3	4	4	5	24	57
220	1	3	3	1	3	3	4	4	4	5	3	34	5	5	3	3	3	5	24	58
221	1	3	3	1	3	3	4	4	4	5	3	34	5	5	3	3	3	5	24	58
222	1	4	1	1	3	4	3	3	3	2	3	28	1	4	4	3	4	5	21	49
223	1	3	2	1	3	3	3	3	3	4	5	31	1	3	3	3	4	5	19	50
224	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	48	2	5	4	5	5	5	26	74
225	1	3	2	1	3	3	3	4	4	3	5	32	1	3	4	3	4	5	20	52
226	1	5	5	1	5	5	4	5	5	5	3	44	3	3	5	3	3	5	22	66
227	4	2	5	5	3	1	3	2	2	3	3	33	2	5	2	3	3	5	20	53
228	4	2	5	5	3	1	3	2	2	3	3	33	2	5	2	3	3	5	20	53
229	1	3	3	1	3	3	4	4	4	5	3	34	5	5	3	3	3	5	24	58
230	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	47	4	5	5	4	4	5	27	74
231	1	3	2	1	5	3	3	3	3	4	4	32	1	5	5	5	4	5	25	57
232	1	4	2	1	3	3	3	3	4	4	5	33	1	4	3	5	4	5	22	55
233	1	3	1	1	3	4	4	4	4	4	4	33	1	5	4	4	4	5	23	56
234	1	4	1	1	3	4	3	4	4	1	3	29	1	5	4	5	4	5	24	53
235	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	35	3	5	3	3	3	3	20	55
236	1	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	40	3	4	3	3	3	3	19	59
237	1	5	1	3	4	3	5	5	5	2	3	37	3	3	4	2	3	3	18	55
238	1	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	30	4	4	3	4	3	4	22	52
239	1	5	5	2	5	2	1	5	5	5	3	39	3	3	5	3	3	5	22	61
240	1	4	1	1	4	4	4	5	4	3	3	34	1	1	4	5	4	3	18	52
241	1	4	1	1	4	4	5	5	4	4	4	37	2	2	4	3	4	3	18	55
242	1	4	5	2	4	4	5	5	4	3	4	41	2	2	4	3	4	3	18	59
243	1	5	5	1	4	4	5	5	4	4	2	40	1	3	5	3	1	3	16	56
244	1	5	5	1	4	5	5	5	5	5	3	44	5	4	5	3	3	3	23	67

245	1	5	5	1	5	5	5	5	5	4	3	44	5	2	5	4	4	2	22	66
246	1	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	45	3	2	5	3	1	2	16	61
247	1	5	5	1	5	5	4	1	5	5	1	38	1	1	4	1	1	1	9	47
248	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	44	2	5	5	4	2	2	20	64
249	1	3	5	1	4	3	3	4	4	2	1	31	3	4	3	1	1	2	14	45
250	1	3	1	1	3	3	4	5	4	4	1	30	1	1	5	3	4	2	16	46
251	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	46	1	2	3	3	1	2	12	58
252	1	5	5	1	5	4	4	4	4	3	2	38	2	3	3	2	1	2	13	51
253	1	4	3	3	5	5	5	5	5	4	2	42	1	3	4	3	1	1	13	55
254	1	4	4	1	4	4	4	5	5	4	4	40	1	1	3	3	4	4	16	56
255	1	5	5	2	5	5	4	5	5	4	4	45	1	2	4	3	4	4	18	63
256	1	5	5	1	5	5	4	5	5	5	4	45	3	3	4	3	3	3	19	64
257	1	4	5	1	5	4	4	4	5	5	4	42	2	2	2	2	2	5	15	57
258	1	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	44	1	2	5	2	3	4	17	61
259	1	5	5	1	4	5	5	5	5	5	2	43	1	1	1	1	1	4	9	52
260	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	44	1	1	5	1	1	4	13	57
261	1	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	36	2	1	4	3	2	2	14	50
262	1	2	2	5	2	2	2	2	2	2	4	26	2	2	1	2	4	4	15	41
263	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	46	1	1	5	4	2	4	17	63
264	1	4	4	1	5	5	4	5	5	3	3	40	1	1	4	3	3	3	15	55
265	1	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	33	1	1	5	3	3	4	17	50
266	1	4	4	3	2	4	4	3	4	5	3	37	3	3	3	4	4	4	21	58
267	1	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	46	2	1	5	5	3	4	20	66
268	1	5	5	3	5	5	4	4	5	5	2	44	2	3	5	3	2	2	17	61
269	1	5	5	3	5	5	5	5	4	5	1	44	2	2	5	5	3	4	21	65
270	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	1	44	3	3	5	3	3	3	20	64
271	1	3	1	3	5	5	5	5	5	5	3	41	2	4	4	3	2	1	16	57
272	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	48	2	3	4	3	4	5	21	69
273	1	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	46	2	3	5	3	4	4	21	67
274	1	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	45	1	1	5	3	4	2	16	61
275	1	4	4	3	5	4	5	4	5	5	3	43	1	3	4	4	3	3	18	61

276	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	38	2	3	3	4	3	4	19	57
277	1	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	46	1	1	5	3	4	5	19	65
278	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	47	2	2	3	4	4	4	19	66
279	1	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	41	1	2	4	3	4	5	19	60
280	1	5	5	1	5	4	4	1	5	5	3	39	3	1	5	2	1	4	16	55

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC:
Municipalidad Distrital de Morales	20148157325
Nombre del Titular o Representante legal:	DNI:
PROF. RUFINO PINEDO MELÉNDEZ	01091113

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación:	
Gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Ebert Cotrina Vásquez	00828506

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

Morales, 24 de mayo de 2023



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES
REGION SAN MARTÍN

Rufino Pineda Meléndez
ALCALDE

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

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

Autorización de la organización para aplicar la prueba piloto



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO
Jr. Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

Tarapoto, 22 de Mayo del 2023.

CARTA N° 020-2023-GAF /MDBSH

Señor:

EBERT COTRINA VASQUEZ

ESTUDIANTE DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA - UCV

Asunto: Se autoriza aplicar instrumentos de investigación a la muestra piloto

Referencia : a) Memorandum N° 576-2023-MDBSH/GM
b) Carta N° 01-ECV-2023

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo indicar que mediante documento de referencia se solicitó autorización para aplicar instrumentos de investigación a la muestra piloto en el estudio titulado: “Gestión y prestación de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023”. Por lo que se autoriza ejecutar la solicitud a fin de cumplir con el objetivo trazado.

Atentamente:



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
LA BANDA DE SHILCAYO
Alberto Enrique Hildebrandt Pinedo
Alberto Enrique Hildebrandt Pinedo
ALCALDE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión municipal y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023", cuyo autor es COTRINA VASQUEZ EBERT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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.

TARAPOTO, 01 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 11- 07-2023 16:06:43

Código documento Trilce: TRI - 0562493