



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la
Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Perales Hidalgo, Martha Luz.

ASESOR:

Dr. Ochoa Carbajo, Jesús Alberto

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ – 2018

Página del jurado

.....
Dra. Rivera Begazo, Angela Martha
Presidenta

.....
Mg. Ramos Córdova, Gabriela Olivia
Secretaria

.....
Dr. Ochoa Carbajo, Jesús Alberto
Vocal

Dedicatoria

A Camila y Ariana, mis hijas porque
son la razón de continuar
superándome cada días más.

Martha Luz

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios por darme el regalo de la vida, por brindar la salud a toda la familia y por iluminarme día a día en este nuevo reto de los estudios de maestría en gestión pública.

Al doctor Cesar Acuña Peralta; rector fundador de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, por apostar por una educación de calidad en los estudios de posgrado.

A los trabajadores Municipalidad Provincial de Ica, por su valioso apoyo en la realización de la investigación.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, PERALES HIDALGO, Martha Luz estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 42392483, con la tesis "Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018".

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lugar y fecha: Ica 12 agosto de 2018.

Nombres y apellidos: PERALES HIDALGO, Martha Luz.

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018, con la finalidad de determinar la relación que existe gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018., en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos establecidos por la escuela, espero que la investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

La autora.

ÍNDICE

Pág.

CARÁTULA

Título

Asesor

Autor

Línea de investigación

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado

Dedicatoria

Agradecimiento

Declaratoria de autenticidad

Presentación

Índice

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN

- 1.1. Realidad problemática
- 1.2. Trabajos previos
- 1.3. Teorías relacionadas al tema
- 1.4. Formulación del problema
- 1.5. Justificación del estudio
- 1.6. Hipótesis
- 1.7. Objetivos

II. METODO

- 2.1 Diseño de investigación
- 2.2 Variables, Operacionalización
- 2.3 Población, muestra
- 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad
- 2.5 Métodos de análisis de datos
- 2.6 Aspectos éticos

III. RESULTADOS

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 1.1: Cuestionario sobre gestión municipal

Anexo 1.2: Cuestionario sobre calidad de servicios públicos en la Municipalidad

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Constancias de aplicación de instrumentos

Anexo 4: Registro de datos

Anexo 4.1 Registro de datos de gestión municipal

Anexo 4.2 Registro de datos de calidad de servicios públicos en la Municipalidad

Anexo 5: Evidencia fotográfica

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1	Gestión municipal en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.	
Tabla 2	Liderazgo y planificación estratégica en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.	
Tabla 3	Gestión de recursos humanos y compromiso en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.	
Tabla 4	Gestión de recursos financieros y materiales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.	
Tabla 5	Calidad de servicios públicos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.	
Tabla 6	Servicios públicos de promoción económica y seguridad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.	
Tabla 7	Servicio público de registro civil en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.	
Tabla 8	Servicio público de salud y medio ambiente en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.	
Tabla 9	Estadígrafos de las variables gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018	
Tabla 10	Prueba de normalidad	

INDICE DE FIGURAS

Pág.

- Figura 1 Gestión municipal en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.
- Figura 2 Liderazgo y planificación estratégica en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.
- Figura 3 Gestión de recursos humanos y compromiso en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.
- Figura 4 Gestión de recursos financieros y materiales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.
- Figura 5 Calidad de servicios públicos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.
- Figura 6 Servicios públicos de promoción económica y seguridad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.
- Figura 7 Servicio público de registro civil en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.
- Figura 8 Servicio público de salud y medio ambiente en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.
- Figura 9 Gestión municipal en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.
- Figura 10 Liderazgo y planificación estratégica en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

Considerando que es una investigación de tipo no experimental se utilizó el diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 428 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018 y la muestra quedó constituida por 50 trabajadores administrativos cuya cantidad fue elegida mediante la aplicación de la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se elaboró un cuestionario sobre la gestión municipal y un cuestionario sobre calidad de servicios públicos. Mientras que para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras; además de la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis.

Los resultados demostraron que la gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,836$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

Palabras claves: Gestión municipal y calidad de servicios públicos.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine how municipal management relates to the quality of public services of the Provincial Municipality of Ica, 2018.

Considering that this is a non-experimental research, the correlational descriptive design was used. The population was conformed by 428 workers of the Provincial Municipality of Ica, 2018 and the sample was constituted by 50 administrative workers whose amount was chosen by means of the application of the non-probabilistic sampling technique for convenience. A questionnaire on municipal management and a questionnaire on quality of public services was prepared for data collection. While for the processing of data, descriptive statistics was used to present results in tables and figures; besides the inferential statistics for the verification of the hypothesis.

The results showed that municipal management is significantly related to the quality of public services of the Provincial Municipality of Ica, 2018. This is reflected in the Rho Spearman correlation coefficient of $r = 0.836$ and a level of significance of 0.000 lower in the region criticism 0.05.

Keywords: Municipal management and quality of public services.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional se evidencia que muchos países tales como Honduras en cuanto a su gestión municipal no han logrado que se activen y desarrollen los principales procesos y la automatización de los diversos servicios de atención al ciudadano aplicando medios electrónicos. La administración pública opera aún en base a un modelo de gestión tradicional, presencial y manual. En el nivel municipal, tanto los empleados municipales como los ciudadanos confrontan diversos problemas en el marco de los procesos de atención ciudadana, como consecuencia del carácter esencialmente manual de los procedimientos y la ausencia de recursos automatizados (Hernandez, 2015, p.34).

Considerando que el Estado está al servicio de las personas y que por tanto, una de sus tareas fundamentales es otorgar oportunidades para que la ciudadanía se desarrolle plenamente, sin embargo llevado a la práctica son otros los resultados, Chile no es ajena a esta realidad, los sistemas que se desarrollaron en un momento para mejorar la calidad de servicio se ha visto afectada por las diferentes reformas, teniendo como consecuencia en un deficiente uso de los recursos públicos (Morales, 2011, p.45).

A nivel nacional la gestión de los gobiernos locales, como expresión de una autentica democratización y participación vecinal en la solución de los problemas de la comunidad no ha merecido una atención adecuada, por estar concentrados todo el poder en el centralismo asfixiante que ha descuidado en forma generalizada a los pueblos y villorrios del país en los aspectos económicos, políticos y sociales. En el último cuarto de siglo que acaba de concluir paralelamente con el fin de siglo y del milenio en el país se ha incrementado el número de personas que no reciben una atención eficiente a sus necesidades por la utilización irracional de los recursos del Estado (Castillo, 2004, p.56).

Existen evidentes debilidades en las Municipalidades del Perú, y en particular en la Municipalidad Distrital de Chugay, donde los problemas son generados

mayormente por una serie de factores tanto políticos, económicos y sociales, profundizados por una deficiente gestión municipal, contribuyen a que sus usuarios no reciban servicios de calidad, generando de esta manera un malestar generalizado en su comunidad. En lo que corresponda a la municipalidad en cuestión, las improvisaciones es la mejor forma de dar solución a ciertos problemas, lo que evidencia una falta de liderazgo en la conducción de los objetivos estratégicos que ésta debe prever en su planeamiento estratégico institucional (Briceño, 2016, p.67).

La Municipalidad Provincial de Ica no es ajena a la problemática que evidencian muchas entidades del estado; por lo tanto los trabajadores como la ciudadanía se quejan sobre la gestión municipal que desarrollan, no existe la cantidad suficiente de computadoras según el número de personal, insuficiente cantidad de maquinaria pesada para atender las necesidades de la población, falta de transparencia en el proceso de admisión de personal, pocos eventos de capacitación promovidos por la propia municipalidad; asimismo deja mucho que desear la calidad de servicio que se le brinda al público, por lo que existe una lentitud en procedimientos administrativos en la municipalidad, trato muchas veces poco amable por el personal, falta de supervisión del funcionamiento de los servicios básicos entre otros aspectos, es por ello que la población presenta cierta incomodidad; partiendo de esta premisa es necesario determinar la relación que existe entre ente la gestión municipal y la calidad de servicio, por ello que surge la necesidad de realizar la investigación titulada: Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Tonato (2017). En su tesis titulada: La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014 - 2016. (Tesis de maestría). Universidad de Posgrado del Estado. Quito. Ecuador. La investigación presenta un tipo mixta (cualitativa y cuantitativa). La muestra de estudio quedó conformada por 384 usuarios de

los servicios dados por el CAU del IESS en el DMQ. Empleándose la encuesta como instrumento. Llegando a la conclusión: Los procesos de atención que persiguen los ciudadanos para lograr tener acceso al servicio brindado por el CAU del IESS, tiende a caracterizarse por poseer una serie de dificultades tanto de tipo estructural como comunicacional y de talento humano, entre el problema estructural se encuentra: Ausencia de espacios para que los usuarios puedan realizar sus colas, extensas colas de espera, excesivo tiempo de espera, falla de monitores de información de turnos, módulo de servicio sin dar atención y falla del sistema.

Tonato, B. (2017). En su tesis titulada: La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014 - 2016. (Tesis de maestría). Universidad de Posgrado del Estado. Quito. Ecuador. La investigación presenta un tipo mixta (cualitativa y cuantitativa). Siendo su muestra de 384 usuarios de los servicios dados por el CAU del IESS en el DMQ. Utilizándose la encuesta como instrumento de medición. Llegando a concluir: El proceso de atención que sigue el ciudadano para tener acceso al servicio dado por el CAU del IESS, tiende a caracterizarse por poseer una serie de deficiencias. Dentro de las deficiencias estructurales se ubican: El poco espacio para que el usuario realice su cola y el tamaño de esta misma entre otros.

A nivel nacional

Tinoco (2016). En su tesis titulada: "Modelo de gestión municipal basado en los principios de la Ingeniería Política". (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú. La investigación presenta un diseño descriptivo no experimental. Trabajando con una muestra integrada por un solo gobierno municipal distrital. Utilizándose la entrevista como instrumento de recolección de datos. Llegando a concluir: Que el resultado de la investigación permitió la actualización del gobierno tanto local como distrital respecto a los métodos de gestión empleados por la entidad, el gobierno y la sociedad civil que integran el Estado-Nación. En análisis del resultado se conceptualiza en la aplicación

del modelo de gestión municipal, los indicadores y las conclusiones y sugerencias.

Rivera (2015). En su tesis titulada: Desarrollo del capital humano y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis - periodo 2014. (Tesis de maestría). Universidad Nacional "Hermilio Valdizán". Huánuco. Perú. La investigación es cuantitativa de tipo aplicativo y diseño descriptivo simple. Siendo su muestra de 155 servidores. Se utilizó la encuesta como instrumento. Llegando a concluir: Que se aceptó la hipótesis habiéndose obtenido un valor de $r= 0,7031$, de manera que se evidencia la relación existente tanto de forma directa como positiva entre el Desarrollo del Capital Humano al 70,31% con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

Mampis (2015). En su tesis titulada: "Gestión municipal y desarrollo sostenible del turismo en el distrito de Santa María –Huaura, 2014". (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Perú. El estudio corresponde al enfoque de investigación cuantitativa, básico, de diseño no experimental descriptivo correlacional, transversal. La muestra de estudio quedó conformada por 410 personas entre funcionarios de la municipalidad de santa maría y la población inmersa en el ámbito turístico. Se aplicó dos instrumentos de medición para la obtención de datos. Se llegó a las siguientes conclusiones: En los resultados obtenidos se demuestra que existe una relación entre las variables Gestión municipal y desarrollo sostenible del turismo, para lo cual se utilizó la prueba de correlación de Rho Spearman, por ser la significancia asintótica bilateral ($\text{Sig.}=0.010$), encontrándose de manera inferior al nivel de error máximo permisible ($\alpha=0.05$), lo que evidencia el rechazo de la hipótesis nula con un nivel de confianza de un 95%, afirmándose la existencia de la relación entre ellas.

A nivel local

Romaní (2017) en su tesis: "Gestión pública de calidad en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Ica 2016" (Tesis

de maestría) de la Universidad César Vallejo Sede Ica, utilizando el tipo de investigación no experimental diseño correlacional asimismo utilizando como instrumentos dos cuestionarios sobre las variables Gestión Pública de Calidad y desempeño laboral a trabajadores de la municipalidad señala las siguientes conclusiones: La gestión pública de calidad tiene influencia positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2016, esta decisión se sustenta en el valor del coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,716$; es decir a mayores niveles en la calidad de la gestión pública le corresponde buen nivel de desempeño laboral y viceversa. Así mismo, el coeficiente de determinación $r^2=0,5122$; señala que la gestión pública influye en el desempeño laboral en un 51,22% de los casos observados.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión municipal

1.3.1.1 Concepto de gestión municipal

Según Chávez (2017) se considera a la municipalidad como un ente estatal que ejecuta sus labores en un entorno geográfico determinado lo cual puede ser una provincia, distrito y su esfera de acción esta demarcada por esta circunstancia, se debe a ese grupo poblacional delimitado y es ahí donde ejerce gestión.

En este sentido Andía (2012) es una serie de acciones de índole municipal que buscan lograr sus objetivos y propósitos, encontrándose enmarcado por una serie de políticas gubernamentales que han sido determinadas por el Poder Ejecutivo, y sujeta el interés y juicio del ciudadano.

La gestión municipal involucra una serie de acciones que realizan las dependencias y organismos de una municipalidad, en la perspectiva de garantizar el cumplimiento de objetivos estratégicos institucionales y el cumplimiento de metas establecidas en los programas y planes de trabajo, a través de la movilización de interrelación e integración del recurso humano, material y financiero.

La gestión resultan ser actividades importantes que son desarrolladas por el gobierno local para la atención y resolución de alguna petición y demanda que propone la población; por medio de ella se logra la generación y el establecimiento de la relación del Estado con la población y con otra instancia administrativa del gobierno nacional y regional.

Así mismo Robles (2013) señala que la gestión municipalidad son una serie de propósitos, decisiones y acciones que son realizados por el Estado a fin de dar tanto solución como respuesta a las diferentes demandas de la sociedad, involucra una acción en servicios tanto públicos como sociales y de obras públicas.

1.3.1.2. Importancia de la gestión municipal

Las acciones de gestión municipal son actividades de gran importancia para cumplir la función principal de la municipalidad, Los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción. Se busca en forma permanente satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la ciudad.

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2018) la municipalidad constituye un aspecto institucional de gran importancia para conseguir la efectividad en el uso de los recursos de inversión, sin un buen diseño de la municipalidad las acciones y proyectos a ejecutar tendrán muchas dificultades en su operación y en el logro del resultado final, como sucede a diversas entidades del Estado, no logran cumplir las metas previstas, quedando saldo importantes de inversión sin ejecutar al final del ejercicio; esta situación genera serias consecuencias en la percepción negativa de la población respecto de la eficacia de la municipalidad.

El diseño de la gestión municipal tiene que acoplar los objetivos contenidos en el Plan de Desarrollo Local Concertado y la acción prevista en el plan estratégico institucional, brindando a la municipalidad la capacidad de lograr una reforma continua que contribuya a su adaptación a la exigencia y a las transformaciones del contexto social, ambiental, económico, político y cultural

en el que se desenvuelve, desarrollando una fuerte gobernabilidad en la jurisdicción, con un sustento democrático y participativo.

La gestión municipal debe responder a una cultura institucional con base en valores y en la decidida búsqueda de la excelencia, para lograr que el gobierno local o regional sea eficaz en la satisfacción continua de las necesidades y expectativas de la población y en procura de lograr su bienestar.

1.3.1.3. Dimensiones de la gestión municipal

Para el Gobierno de Chile (2015) las dimensiones de la gestión municipal son: Liderazgo y planificación estratégica; en esta dimensión se evalúa la capacidad del liderazgo directivo e indaga aspectos sobre la capacidad de liderazgo al formular políticas institucionales de alto impacto; si el desempeño de las autoridades de la municipalidad inspiran un mejor desempeño en los trabajadores, si los directivos fomentan con su ejemplo la cultura de excelencia en la municipalidad, la estrategia participativa con la que se elabora a la misión y visión institucional, la difusión de los objetivos estratégicos institucionales y la gestión del diagnóstico real de las necesidades y exigencias de los vecinos que debe atender la municipalidad.

Gestión de recursos humanos y compromiso; en esta dimensión se evalúa si la municipalidad gestiona adecuadamente el compromiso organizacional de los trabajadores para desplegar el mayor esfuerzo en procura del logro de los objetivos de la municipalidad, el compromiso de los trabajadores para mejorar el servicio que se brinda a los vecinos, si los trabajadores de la municipalidad se encuentran comprometidos con el cuidado de los bienes financieros, materiales e infraestructura; si en la municipalidad existe una política de desarrollo de las personas, mediante acciones de capacitación, actualización y/o especialización, si existe preocupación desde la municipalidad por reconocer la labor destacada de los trabajadores.

Gestión de recursos financieros y materiales; en esta dimensión se evalúa si existe una adecuada planificación optimizar la gestión de recursos financieros en la municipalidad, la gestión transparente los recursos financieros recaudados, el informe periódico de los ingresos y egresos que se genera en la municipalidad; la existencia de una política de adquisición y modernización

de recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad y la disponibilidad de recursos materiales para cumplir con las labores asignadas.

1.3.1.4. Elementos de la gestión municipal

Según el Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal INAFED (2015), señala que los elementos de la gestión municipal son:

-La dirección política y administrativa; que recae en el presidente municipal porque conduce el funcionamiento del gobierno municipal ejerciendo facultades jurídicas, administrativas y políticas. Asimismo, determina las acciones que deberá realizar al aparato administrativo municipal.

-El elemento humano; que aporta el trabajo que es indispensable para el logro de los objetivos municipales; los recursos materiales se constituyen por las instalaciones, maquinaria, equipo y materiales que se utilizan en la realización de actividades cotidianas. La conjunción de los recursos humanos con los materiales permite determinar los recursos financieros a ser utilizados en los planes y programas de trabajo del municipio; por lo tanto un manejo organizado y eficiente de estos recursos otorga mayores ventajas para la gestión de los gobiernos municipales.

-La organización administrativa; que representa el aparato administrativo de la gestión municipal, que comprende las diversas dependencias, organismos, sistemas y procedimientos administrativos con los que se realiza el quehacer institucional del ayuntamiento.

1.3.1.5. Características de la gestión municipalidad

Para Rivera (2017) señala como características:

-En primer lugar, se considera la gestión como un "proceso", es decir una forma sistemática de hacer las cosas.

-En segundo lugar, establece cuatro actividades de gestión: planificación, organización, accionamiento y control.

-La planificación está pensando en una acción de antemano.

-Organizador es la coordinación de los recursos humanos y materiales de una organización.

-De actuación es la motivación y la dirección de los subordinados.

1.3.1.6. Funciones de la gestión municipal

Según la Ley N ° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades “la organización municipal es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la respectiva comuna” (Art.1º).

Sus funciones son privativas y compartidas

Las funciones Privativas del Municipio: Son aquellas que competen única y exclusivamente a la Municipalidad y puede desempeñar conforme a ley, estas son:

- a) Elaborar, aprobar y modificar el Plan de Desarrollo Comunal, para el desarrollo de la localidad se hace necesario elaborar un plan concertado que garantice el desarrollo de la ciudad
- b) La Planificación y regulación de la comuna y la confección del Plan Regulador Comunal.
- c) La promoción del desarrollo comunitario,
- d) Aplicar disposiciones sobre transporte y tránsito públicos, sujetándose a normas técnicas generales del Ministerio respectivo
- e) Aplicar disposiciones sobre construcción y urbanización, sujetándose a normas técnicas generales del Ministerio respectivo,
- f) El aseo y ornato de la Comuna; en esta sentido se hace necesario desplegar esfuerzos para mantener la ciudad en buen estado de limpieza, para tal efecto se realizan acciones de gestión de residuos sólidos y gestión ambiental

Por otro lado las funciones compartidas, son aquellas funciones que pueden ser ejecutadas directamente por la Municipalidad o con otras organizaciones de la Administración del Estado, esta son:

- a) La educación y la cultura, la municipalidad puede ejecutar acciones de apoyo a la educación, sea esta mediante la construcción de infraestructura o brindando acciones de capacitación para el desarrollo de personas.
- b) La salud pública y la protección del medio ambiente,
- c) La asistencia social y jurídica, estas acciones se concretiza en el apoyo que la municipalidad brinda a las familias más necesitadas

- d) La capacitación, la promoción del empleo y el fomento productivo,
- e) El turismo, el deporte y la recreación.

1.3.2 Calidad de Servicios Públicos

1.3.2.1 Concepto de calidad de servicios públicos

Según Tonato (2017) señala que hay calidad cuando un producto responde realmente a las necesidades del cliente o usuario, y en tal virtud se acuña el concepto de calidad total; es decir, calidad del producto, del proceso, y la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, quien en última instancia califica la calidad de un bien o servicio.

Para Rivera (2015), la prestación de los servicios públicos son una muestra definitiva para elevar el nivel de vida de los habitantes, esto significa que en la medida que se incrementen los servicios se mejoraran las condiciones materiales de desarrollo de las comunidades.

Así mismo Cabanillas (2015), señala que la calidad para la administración pública es la capacidad de una entidad pública para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, al menor coste posible.

Además Armada (2015), señala que la calidad es un concepto positivo que transmite sobre todo la idea de compromiso con el ciudadano, y todas las organizaciones, privadas o públicas, buscan activamente su adaptación a las necesidades y los deseos de los ciudadanos, que son su razón de ser. Debe responder por el rendimiento que se espera de ella ante un público, con el establecimiento de unas expectativas de rendimiento, la necesidad de verificar si las expectativas predeterminadas han sido satisfechas y el mantenimiento de la responsabilidad mediante la imposición de “sanciones” negativas o de la oferta de incentivos positivos.

1.3.2.2. Importancia de la calidad de servicios públicos

Según Cabanillas (2015) señala que la calidad en los servicios es el que brinda el estado y está destinado a satisfacer las necesidades de la mejor manera a los ciudadanos de una comunidad (Sociedad), en sus diferentes

entidades dependientes de al gobierno central. Es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la administración pública.

Es además el recurso con que cuenta un estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios. Como oficina que coordina la gestión de la calidad de los servicios, es nuestra responsabilidad aportar ideas que puedan dar soluciones y ofrecer caminos alternativos para la resolución de los problemas frecuentes.

1.3.2.3. Dimensiones de la calidad de servicios públicos

Según la Municipalidad Provincial de Ica (2018) las dimensiones de calidad de servicios públicos son:

-Servicios públicos de promoción económica y seguridad; en esta dimensión se evalúa si la municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana, si la municipalidad realiza alianzas con la policía nacional para garantizar la efectividad del servicio de seguridad ciudadana, las actividades de turismo en la ciudad, que fomenta la municipalidad. También esta dimensión evalúa si la municipalidad promueve el cuidado y conservación de los lugares turísticos de la ciudad como la Laguna de Huacachina, si la municipalidad gestiona adecuadamente los servicios de comercialización verificando la existencia de licencias de funcionamiento, si la municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicios dentro de su jurisdicción

-Servicio público de registro civil; en esta dimensión se evalúa si la municipalidad, existe eficiencia en el servicio de registro civil de recién nacidos, si la municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de nacimiento con prontitud, de qué manera la municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar, si la municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de matrimonio con prontitud, si la municipalidad brinda apoyo a las personas más necesitadas.

-Servicio público de salud y medio ambiente, en esta dimensión se evalúa la calidad del servicio de salud preventiva y salubridad, si la municipalidad realiza acciones de supervisión y control en mercados, restaurantes y otros establecimientos para garantizar las condiciones de salud exigidas por el Ministerio de Salud, si las actividades del camal municipal brindan garantía de salubridad a la población, se evalúa si la municipalidad mantiene en buen estado de conservación las áreas verdes y el mini zoológico del campo ferial, si la municipalidad gestiona políticas de sembrado de árboles y embellecimiento de la ciudad, se analiza si el servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones óptimas y si la municipalidad brinda el servicio de limpieza pública con respeto del principio de equidad.

1.3.2.4. Objetivos del logro de la calidad de servicios públicos

Según Armada (2015) señala como objetivos:

-La adopción de un enfoque empresarial para la obtención de los resultados de la organización, estableciendo indicadores sobre el rendimiento y los resultados que pretende lograr, así como cuáles son los incentivos que va a proporcionar a sus directivos y empleados para ello.

-Mayor flexibilidad en la gestión de los recursos humanos y presupuestarios. Esto significa que los gestores tienen más libertad para utilizar los recursos disponibles para la consecución de los fines y los resultados que la organización se ha propuesto. Pero esa autonomía va acompañada de una mayor exigencia de responsabilidad y rendición de cuentas

-Una inclinación a escuchar la voz del ciudadano considerando sus deseos y sus demandas a la hora de diseñar la prestación del servicio público. Esto implica que los gestores acuden cada vez más directamente a los ciudadanos/usuarios para diseñar y proveer los servicios a ellos destinados.

-La transición constante a una nueva gestión pública, donde los directivos cada día se esfuerzan por adoptar en parte la filosofía y metodologías de las empresas privadas, principalmente aquellas que están orientadas por los deseos del cliente. La búsqueda, captación y fidelización del cliente traen consigo la asunción de dos aspectos, en principio, independientes: el aumento de la competencia y la persecución de la calidad del servicio.

1.3.2.5. Niveles de la calidad de servicios públicos

Para Calero (2016) señala los siguientes niveles:

- Control de la calidad: es la intervención por la cual el resultado de un procedimiento o de una actividad se mide para comparar los datos con los datos los objetivos propuestos.
- Aseguramiento de la calidad: la dirección verifica el buen funcionamiento del proceso y de los resultados de los procedimientos para alcanzar los resultados previstos.
- Administración de la calidad: es una función de la planificación, organización, dirección, control y seguimiento de la calidad.
- Calidad total: es una filosofía de la administración centrada en la movilización de toda organización hacia la satisfacción, es decir, la captación del cliente, y el uso de técnicas para la detección y análisis de las fallas. Podemos decir también que la calidad total es un concepto, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente.

1.3.2.6. Enfoque teórico de la calidad de servicios públicos

Para Medina (2015) se sustenta en la Teoría de la Calidad Total. Los principales autores y precursores de los conceptos modernos de Calidad como Philip B. Crosby, Edwards W. Deming, Armand V. Feigenbaum, Joseph M. Juran. Kaoru Ishikawa, Shegeru Mizuno señalan que teoría de la calidad total no es un concepto original que provenga del campo de la administración de negocios, sino que tiene raíces en otros campos de esta área como: el desarrollo organizacional, las teorías de la motivación y comportamiento humano, la teoría del liderazgo, la administración científica, la cultura corporativa, el involucramiento de los empleados en la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la organización matricial y muchos otros.

Juran Afirma que la Alta Administración es la responsable del cambio, abogando por crear el cambio cuando el proceso necesita mejorarse y por prevenir el cambio cuando los problemas son esporádicos. Logró desarrollar la técnica de los costos de calidad, elaborando un manual de calidad, en donde existe un fuerte contenido administrativo enfocado a la planeación, organización y responsabilidad. La calidad total es estar en forma para el uso,

desde los puntos de vista estructurales, sensoriales, orientados en el tiempo, comerciales y éticos en base a parámetros de calidad de diseño, calidad de cumplimiento, de habilidad, seguridad del producto y servicio en el campo.

1.3.3. Marco normativo

LEY Nº 27972. LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES. Artículo 10.- Promoción del desarrollo integral; los gobiernos locales promueven el desarrollo integral, para viabilizar el crecimiento económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental. La promoción del desarrollo local es permanente e integral. Las municipalidades provinciales y distritales promueven el desarrollo local, en coordinación y asociación con los niveles de gobierno regional y nacional, con el objeto de facilitar la competitividad local y propiciar las mejores condiciones de vida de su población.

Artículo 32.- Modalidades para la prestación de servicios; los servicios públicos locales pueden ser de gestión directa y de gestión indirecta, siempre que sea permitido por ley y que se asegure el interés de los vecinos, la eficiencia y eficacia del servicio y el adecuado control municipal. En toda medida destinada a la prestación de servicios deberá asegurarse el equilibrio presupuestario de la municipalidad.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018?

Problemas específicos

PE1. ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018?

PE2. ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de registro civil de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018?

PE3. ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018?

1.5. Justificación del estudio

La justificación de esta investigación radicó en los siguientes criterios:

Justificación teórica: Se fundamentó en el propósito del estudio donde se generó reflexiones y debates académicas sobre el conocimiento existente, que contribuyeron a confrontar una teoría, contrastar resultados, logrando realizar epistemología del conocimiento existente o a la búsqueda de mostrar la solución a la problemática existente.

Justificación práctica: A través de la ejecución se logró exponer las razones acerca de la utilidad y aplicabilidad de los resultados que se obtuvieron del procesamiento de datos, del análisis de los hechos se llegaron a conclusiones lógicas de su solución y de la ayuda de resolver un problema o de proponer estrategias que contribuyeron a resolverlo.

Justificación metodológica: Se fundamentó en el tipo y diseño que fue seleccionado, asimismo fue de gran aporte los instrumentos elaborados los cuales terminan siendo un gran aporte para otros investigadores.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

Hipótesis específicas

HE1. La gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

HE2. La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de registro civil de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

HE3. La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

Objetivos específicos

OE1. Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

OE2. Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de registro civil de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

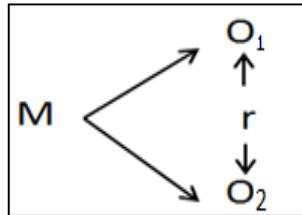
OE3. Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Esta investigación es de tipo no experimental y en forma pertinente se eligió el diseño descriptivo correlacional.

Abanto (2014) señala que el diseño correlacional busca examinar la asociación que existe entre dos o más variables elegidas que pertenecen a una misma unidad de estudio. El esquema del diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O₁ = Variable 1: Gestión municipal

O₂ = Variable 2: Calidad de servicios públicos

r = Relación entre las variables estudiadas

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variables

Variable 1: Gestión municipal

Dimensiones

D1: Liderazgo y planificación estratégica

D2: Gestión de recursos humanos y compromiso

D3: Gestión de recursos financieros y materiales

Variable 2: Calidad de servicios públicos

Dimensiones

D1: Servicios públicos de promoción económica y seguridad

D2: Servicio público de registro civil

D3: Servicio público de salud y medio ambiente

2.2.2 Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión municipal	Andía (2012), es el conjunto de acciones municipales que tienden al logro de sus fines y metas, que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo, y sujeta a los intereses y juicio de los ciudadanos.	La gestión municipal se evaluó mediante un cuestionario de opinión que fue elaborado considerando las dimensiones.	D1: Liderazgo y planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo directivo. • Planificación estratégica. 	Escala de intervalo
			D2: Gestión de recursos humanos y compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso. • Desarrollo de personas. 	
			D3: Gestión de recursos financieros y materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de recursos financieros. • Gestión de recursos materiales. 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicios públicos	Rivera (2015), la prestación de los servicios públicos son una muestra definitiva para elevar el nivel de vida de los habitantes, esto significa que en la medida que se incrementen los servicios se mejoraran las condiciones materiales de desarrollo de las comunidades.	La calidad de servicios públicos fue evaluada mediante un cuestionario de opinión que se elaboró considerando las dimensiones.	D1: Servicios públicos de promoción económica y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio de seguridad ciudadana. • Calidad del servicio de turismo. • Calidad del servicio de comercialización, camal y mercados. 	Escala de intervalo
			D2: Servicio público de registro civil	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de nacimientos. • Gestión de matrimonios. • Gestión de defunciones. 	
			D3: Servicio público de salud y medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio de salud preventiva y salubridad. • Calidad del servicio de áreas verdes y mini zoológico. • Calidad del servicio de limpieza Pública. 	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Carrasco (2006) señala que la población es el total de individuos que comparten ciertas características en común y que se encuentran agrupados en un determinado lugar que se desea estudiar en la cual se desea hacer la investigación.

La población de estudio en este trabajo de investigación estuvo conformado por 428 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

2.3.2 Muestra

Carrasco (2006) señala que la muestra es un segmento significativo de la población, cuyos resultados que se encuentren dentro en estos podrán ser generalizados en la población.

La muestra quedo conformada por 50 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

Se llevó a cabo el recojo de datos en la investigación, por lo que se dio aplicación de instrumentos, para lo cual se emplearon la técnica de la encuesta que buscó de manera sistemática información mediante los cuestionarios con sus respectivas opciones de respuesta.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se emplearon para el recojo de los datos fue el cuestionario que evaluó la gestión municipal y el cuestionario sobre calidad de servicios públicos en la municipalidad.

2.4.3 Validez del instrumento

La validación de los instrumentos se llevó a cabo a través de la opinión de 5 expertos con grado de doctor en educación, siendo uno de ellos el asesor de la tesis de investigación designado por la misma universidad, quienes evaluaron al instrumento y dieron sus respectivas observaciones.

2.4.4 Confiabilidad del instrumento

La prueba de confiabilidad mostró el grado consistencia de un instrumento que llevó acabo evaluaciones de forma estable, aplicado a una muestra piloto, para ello se aplicó la prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach ya que el instrumento contó con múltiples opciones de repuestas, los resultados de dicha prueba resultaron ser mayor a 0.8 por lo que el instrumento es confiable.

2.5 Métodos de análisis de datos

En la investigación se hizo uso del software estadístico SPSS-22 para analizar y procesar los datos estadísticos.

Una vez terminado el recojo de la información mediante los cuestionarios se realizó los siguientes pasos para el análisis de datos:

Data de resultados: una vez terminado el recojo de información se llevó acabo el llenado de la data de resultados obtenidos con las respectivas escalas de valoración asignadas por respuestas en una hoja de cálculo.

Tabulación e interpretación de los resultados: con los datos ya en la data se procedió a generar las tablas y figuras estadísticas, donde se presentaron a las variables de estudio con sus respectivas categorías, frecuencias absolutas, frecuencia porcentual y las medidas de tendencia central, para luego realizar la interpretación de los resultados obtenidos por cada una de las tablas presentadas.

Elaboración de las pruebas estadísticas: para saber que coeficiente de correlación es el más adecuado se utilizó la Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra, esta prueba determinó si los datos encontrados presentan una distribución normal o no, en función a esta prueba se eligió la más pertinente.

Discusión de los resultados: una vez ya con todos los datos ordenados y generados en tablas y figuras se procedió a la interpretación, discusión y conclusión de los resultados, obtenidos.

2.6 Aspectos éticos

En la investigación que se llevó a cabo se consideró los siguientes aspectos éticos:

- Se citó a los autores que contribuyeron con información importantes para el sustento teórico de las variables y su mayor comprensión, de esta manera se respetó la propiedad intelectual.
- Se coordinó con el gerente o sub gerente de la Municipalidad Provincial de Ica, para solicitar el permiso correspondiente a la aplicación de instrumentos de recolección de datos.
- Se protegió la identidad de los participantes que colaboraron con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, para lo cual la investigadora asignó un código de identificación.

III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del Cuestionario sobre la gestión municipal y el cuestionario sobre la calidad de servicios públicos.

Dichos instrumentos presentan las siguientes características:

Cuestionario sobre la gestión municipal		
Dimensiones	# de ítems	Opciones de respuesta
D1: Liderazgo y planificación estratégica	6	Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
D2: Gestión de recursos humanos y compromiso	6	
D3: Gestión de recursos financieros y materiales	6	
Categorías y rangos		
Para la variable	Para las dimensiones	
Muy deficiente [0-15> Deficiente [15-30> Regular [30-44> Bueno [44-58> Muy bueno [58-72]	Muy deficiente [0-5> Deficiente [5-10> Regular [10-15> Bueno [15-20> Muy bueno [20-24]	
Cuestionario sobre la calidad de servicios públicos		
Dimensiones	# de ítems	Opciones de respuesta
D1: Servicios públicos de promoción económica y seguridad	6	Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
D2: Servicio público de registro civil	6	
D3: Servicio público de salud y medio ambiente	6	
Categorías y rangos		
Para la variable	Para las dimensiones	
Muy malo [0-15> Malo [15-30> Regular [30-44> Bueno [44-58> Muy bueno [58-72]	Muy malo [0-5> Malo [5-10> Regular [10-15> Bueno [15-20> Muy bueno [20-24]	

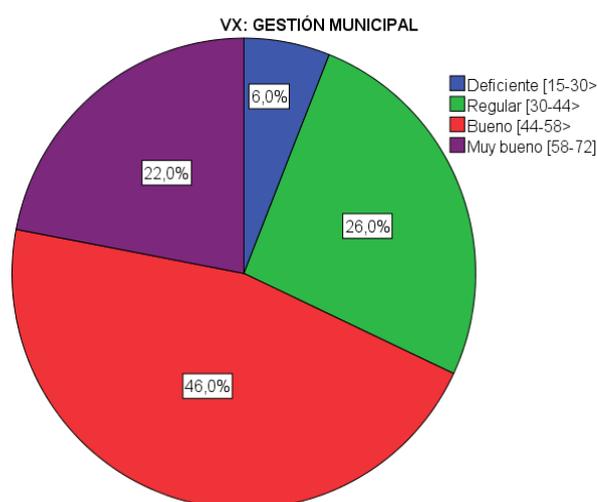
Los resultados obtenidos se han organizado en tablas y figuras estadísticas como se describe a continuación:

Tabla 1

Gestión municipal en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Valid	Deficiente [15-30>	3	6,0	6,0	6,0
	Regular [30-44>	13	26,0	26,0	32,0
	Bueno [44-58>	23	46,0	46,0	78,0
	Muy bueno [58-72]	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 1

Figura 1. Gestión municipal en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

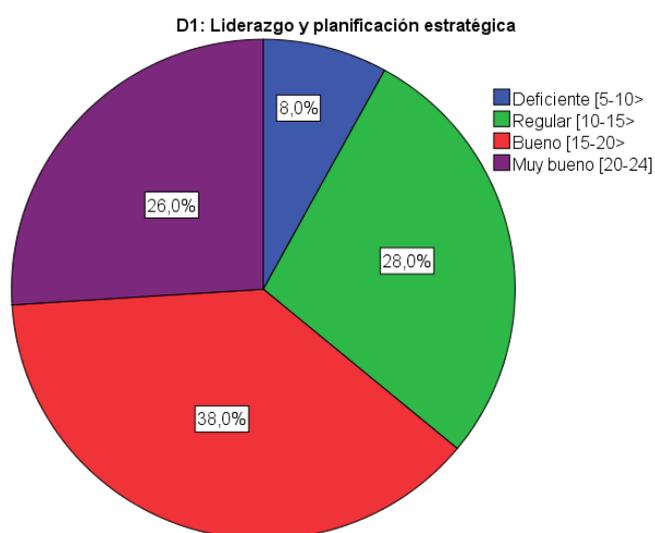
Interpretación: En la tabla N° 1 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la gestión municipal a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica; en la cual se pudo evidenciar que un 6,0% (3) trabajadores perciben que hay un nivel deficiente de gestión municipal, el 26,0% (13) un nivel regular, 46,0% (23) un nivel bueno y el 22,0% (11) trabajadores perciben que hay un nivel muy bueno de gestión municipal.

Tabla 2

Liderazgo y planificación estratégica en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Valid	Deficiente [5-10>	4	8,0	8,0	8,0
	Regular [10-15>	14	28,0	28,0	36,0
	Bueno [15-20>	19	38,0	38,0	74,0
	Muy bueno [20-24]	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 2

Figura 2. Liderazgo y planificación estratégica en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

Interpretación: En la tabla N° 2 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la gestión municipal a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica; en la cual se pudo evidenciar que un 8,0% (4) trabajadores perciben que hay un nivel deficiente de liderazgo y planificación estratégica, el 28,0% (14) un nivel regular, 38,0% (19) un nivel bueno y el 26,0% (13) trabajadores perciben que hay un nivel muy bueno de liderazgo y planificación estratégica.

Tabla 3

Gestión de recursos humanos y compromiso en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Valid	Deficiente [5-10>	2	4,0	4,0	4,0
	Regular [10-15>	17	34,0	34,0	38,0
	Bueno [15-20>	23	46,0	46,0	84,0
	Muy bueno [20-24]	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 3

Figura 3: Gestión de recursos humanos y compromiso en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

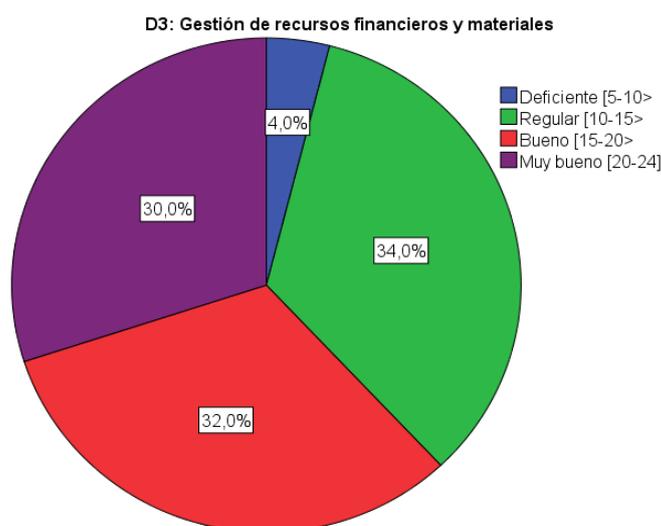
Interpretación: En la tabla N° 3 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la gestión municipal a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica; en la cual se pudo evidenciar que un 4,0% (2) trabajadores perciben que hay un nivel deficiente de gestión de recursos humanos y compromiso, el 34,0% (17) un nivel regular, 46,0% (23) un nivel bueno y el 16,0% (8) trabajadores perciben que hay un nivel muy bueno de gestión de recursos humanos y compromiso.

Tabla 4

Gestión de recursos financieros y materiales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Valid	Deficiente [5-10>	2	4,0	4,0	4,0
	Regular [10-15>	17	34,0	34,0	38,0
	Bueno [15-20>	16	32,0	32,0	70,0
	Muy bueno [20-24]	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 4

Figura 4. Gestión de recursos financieros y materiales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

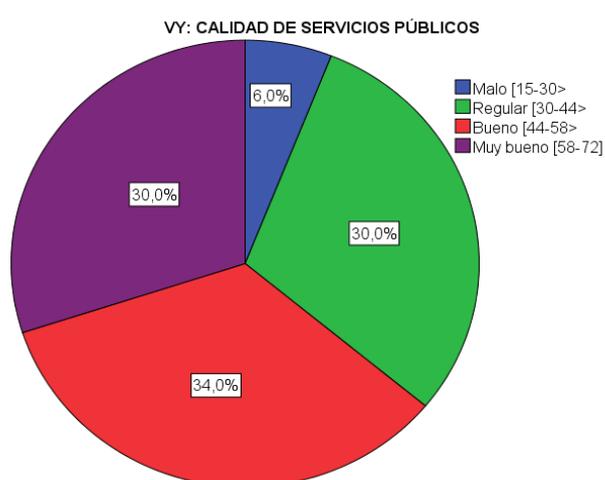
Interpretación: En la tabla N° 4 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la gestión municipal a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica; en la cual se pudo evidenciar que un 4,0% (2) trabajadores perciben que hay un nivel deficiente de gestión de recursos financieros y materiales, el 34,0% (17) un nivel regular, 32,0% (16) un nivel bueno y el 30,0% (15) trabajadores perciben que hay un nivel muy bueno de gestión de recursos financieros y materiales.

Tabla 5

Calidad de servicios públicos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Valid	Malo [15-30>	3	6,0	6,0	6,0
	Regular [30-44>	15	30,0	30,0	36,0
	Bueno [44-58>	17	34,0	34,0	70,0
	Muy bueno [58-72]	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 5

Figura 5. Calidad de servicios públicos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

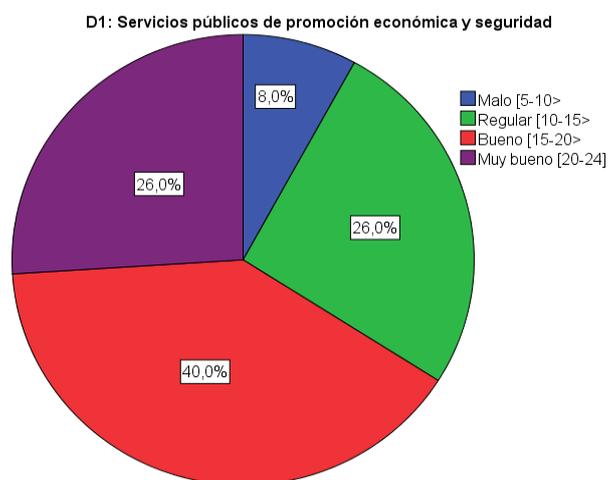
Interpretación: En la tabla N° 5 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la calidad de servicios públicos a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica; en la cual se pudo evidenciar que un 6,0% (3) trabajadores perciben que hay un nivel malo de calidad de servicios públicos, el 30,0% (15) un nivel regular, 34,0% (17) un nivel bueno y el 30,0% (15) trabajadores perciben que hay un nivel muy bueno de calidad de servicios públicos.

Tabla 6

Servicios públicos de promoción económica y seguridad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Valid	Malo [5-10>	4	8,0	8,0	8,0
	Regular [10-15>	13	26,0	26,0	34,0
	Bueno [15-20>	20	40,0	40,0	74,0
	Muy bueno [20-24]	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 6

Figura 6. Servicios públicos de promoción económica y seguridad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

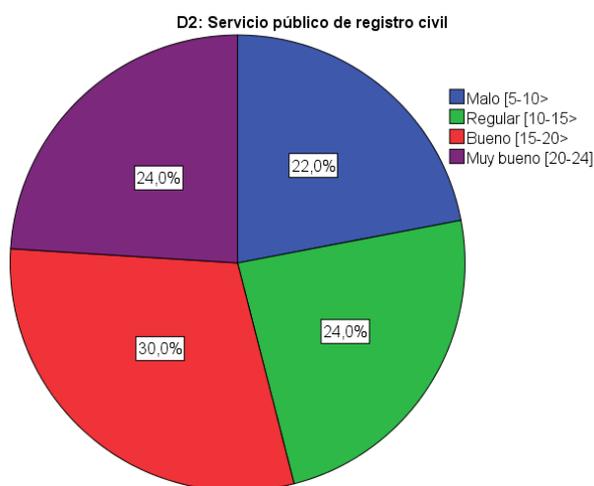
Interpretación: En la tabla N° 6 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la calidad de servicios públicos a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica; en la cual se pudo evidenciar que un 8,0% (4) trabajadores perciben que hay un nivel malo de servicios públicos de promoción económica y seguridad, el 26,0% (13) un nivel regular, 40,0% (20) un nivel bueno y el 26,0% (13) trabajadores perciben que hay un nivel muy bueno de servicios públicos de promoción económica y seguridad.

Tabla 7

Servicio público de registro civil en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Valid	Malo [5-10>	11	22,0	22,0	22,0
	Regular [10-15>	12	24,0	24,0	46,0
	Bueno [15-20>	15	30,0	30,0	76,0
	Muy bueno [20-24]	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 7

Figura 7. Servicio público de registro civil en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

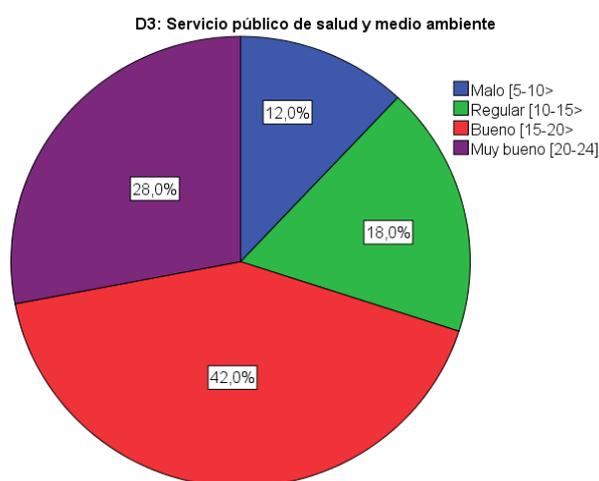
Interpretación: En la tabla N° 7 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la calidad de servicios públicos a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica; en la cual se pudo evidenciar que un 22,0% (11) trabajadores perciben que hay un nivel malo de servicio público de registro civil, el 24,0% (12) un nivel regular, 30,0% (15) un nivel bueno y el 24,0% (12) trabajadores perciben que hay un nivel muy bueno de servicio público de registro civil.

Tabla 8

Servicio público de salud y medio ambiente en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Valid	Malo [5-10>	6	12,0	12,0	12,0
	Regular [10-15>	9	18,0	18,0	30,0
	Bueno [15-20>	21	42,0	42,0	72,0
	Muy bueno [20-24]	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 8

Figura 8. Servicio público de salud y medio ambiente en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

Interpretación: En la tabla N° 8 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la calidad de servicios públicos a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica; en la cual se pudo evidenciar que un 12,0% (6) trabajadores perciben que hay un nivel malo de servicio público de salud y medio ambiente, el 18,0% (9) un nivel regular, 42,0% (21) un nivel bueno y el 28,0% (14) trabajadores perciben que hay un nivel muy bueno de servicio público de salud y medio ambiente.

Tabla 9

Estadígrafos de las variables gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

		Statistics								
		D1: Liderazgo y planificación estratégica	D2: Gestión de recursos humanos y compromiso	D3: Gestión de recursos financieros y materiales	VX: GESTIÓN MUNICIPAL	D1: Servicios públicos de promoción económica y seguridad	D2: Servicio público de registro civil	D3: Servicio público de salud y medio ambiente	VY: CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	
N	Valid	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		16,800	15,980	16,420	49,200	16,520	15,360	16,740	48,620	
Std. Error of Mean		,6054	,5725	,6241	1,6210	,6641	,7963	,7061	1,9560	
Median		17,000	15,000	17,000	48,000	16,000	16,000	16,500	49,500	
Mode		14,0 ^a	14,0 ^a	17,0	45,0	14,0 ^a	18,0	16,0	35,0	
Std. Deviation		4,2809	4,0481	4,4128	11,4624	4,6958	5,6307	4,9931	13,8312	
Variance		18,327	16,387	19,473	131,388	22,051	31,704	24,931	191,302	
Minimum		7,0	7,0	8,0	25,0	5,0	5,0	7,0	19,0	
Maximum		24,0	24,0	24,0	72,0	24,0	24,0	24,0	72,0	

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Interpretación:

En la tabla se observa los estadígrafos como la media, mediana, moda, desviación estándar, varianza, mínimo y máximo de las variables gestión municipal y calidad de servicios públicos con sus respectivas dimensiones.

Tabla 10

Prueba de normalidad

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		D1: Liderazgo y planificación estratégica	D2: Gestión de recursos humanos y compromiso	D3: Gestión de recursos financieros y materiales	VX: GESTIÓN MUNICIPAL	D1: Servicios públicos de promoción económica y seguridad	D2: Servicio público de registro civil	D3: Servicio público de salud y medio ambiente	VY: CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS
N		50	50	50	50	50	50	50	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	16,800	15,980	16,420	49,200	16,520	15,360	16,740	48,620
	Std. Deviation	4,2809	4,0481	4,4128	11,4624	4,6958	5,6307	4,9931	13,8312
Most Extreme Differences	Absolute	,103	,116	,122	,103	,118	,140	,115	,117
	Positive	,103	,116	,122	,103	,076	,091	,079	,117
	Negative	-,099	-,072	-,112	-,050	-,118	-,140	-,115	-,093
Test Statistic		,103	,116	,122	,103	,118	,140	,115	,117
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}	,092 ^c	,062 ^c	,200 ^{c,d}	,077 ^c	,015 ^c	,096 ^c	,087 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Fuente: Data de resultados.

Interpretación:

En la tabla se aprecia que n muestral es mayor de 50, se utiliza el criterio de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en donde se observa que la mayoría de los sig. Bilateral son mayores de 0,05 pero no todos, lo que orienta a usar la correlación de Rho de Spearman siendo una prueba no paramétrica.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general:

La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La gestión municipal no se relaciona significativamente con la calidad de servicios.

Hi: La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,836 Valor de P=0,000

Correlaciones

		Vx: Gestión municipal	Vy: Calidad de servicios públicos
Rho de Spearman	Vx: Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,836**
		N	,000
	Vy: Calidad de servicios públicos	Coeficiente de correlación	50
		Sig. (bilateral)	,836**
		N	,000

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

D. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,836 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que: La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

Hipótesis específica 1:

La gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de promoción económica y seguridad.

Hi: La gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de promoción económica y seguridad.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,712 Valor de P=0,000

Correlaciones			
		Vx: Gestión municipal	D1: Servicios públicos de promoción económica y seguridad
Rho de Spearman	Vx: Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,712**
		N	,000
Rho de Spearman	D1: Servicios públicos de promoción económica y seguridad	Coeficiente de correlación	50
		Sig. (bilateral)	,712**
		N	,000

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

D. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,712 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que: La gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

Hipótesis específica 2:

La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de registro civil de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de registro civil.

Hi: La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de registro civil.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,793 Valor de P=0,000

Correlaciones				
			Vx: Gestión municipal	D2: Servicio público de registro civil
Rho de Spearman	Vx: Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Rho de Spearman	D2: Servicio público de registro civil	Coeficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

D. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,793 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que: La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de registro civil de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

Hipótesis específica 3:

La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de salud y medio ambiente.

Hi: La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de salud y medio ambiente.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,701 Valor de P=0,000

Correlaciones

		Vx: Gestión municipal	D3: Servicio público de salud y medio ambiente	
Rho de Spearman	Vx: Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,701**	
		N	,000	
	D3: Servicio público de salud y medio ambiente	Coeficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

D. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,793 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que: La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se realiza contrastando los hallazgos encontrados con lo señalado en el marco teórico y los antecedentes de investigación.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir que la gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,836 que indica que a una buena gestión municipal le corresponde una buena calidad de servicio público, y viceversa.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a Mampis (2015) quien en su investigación señala que existe una relación entre las variables gestión municipal y desarrollo sostenible del turismo, para lo cual se utilizó la prueba de correlación de Rho Spearman para la asociación de variables con escala ordinal, por ser la significancia asintótica bilateral (Sig.=0.010), está por debajo del nivel de error máximo permisible ($\alpha=0.05$), entonces hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (H_0 : La gestión Municipal y el Desarrollo Sostenible de turismo son Independientes) y por tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que, existe relación significativa entre La Gestión Municipal y el Desarrollo Sostenible de turismo.

Por su parte Tonato (2017) quien en su investigación sostienen que El proceso de atención que siguen los ciudadanos para acceder a los servicios dados por el CAU del IESS, se caracteriza por tener una serie de problemas de tipo estructural, comunicacional, y de talento humano. Entre los problemas estructurales se encuentran: falta de espacio para que el usuario haga cola, cola de espera muy larga, demasiado tiempo de espera, fallas de monitores de información de turnos, módulos de servicios sin dar atención, y fallas del sistema.

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por En este sentido Robles (2013) señala que la gestión municipalidad es un conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para dar solución y respuesta a las demandas de carácter social, comprende acciones en servicios públicos, servicios sociales, obras públicas; con respecto a la otra variable, según Cabanillas (2015) señala que la calidad para la administración pública es la capacidad de una entidad pública para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, al menor coste posible.

Por otro lado, en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; se señala que la gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,712$.

En la hipótesis específica N°2; se señala que la gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de registro civil de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,793$.

En la hipótesis específica N°3; se señala que la gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,701$.

Se puede concluir señalando que la gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

V. CONCLUSIONES

- Primera: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar que la gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,836$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.
- Segunda: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar que la gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,712$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.
- Tercera: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar que la gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de registro civil de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,793$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.
- Cuarta: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar que la gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,701$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Al Gobierno Regional de Ica realizar capacitaciones de manera periódica en la que se incida en la importancia de la gestión municipal, de manera que se logre un liderazgo, planificación estratégico, en la gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros.

Segunda: Al Alcalde Municipalidad Provincial de Ica, supervisar la labor de los trabajadores a fin de brindar una adecuada calidad de los servicios públicos tanto de manera global como específica como es el caso de los servicios públicos de promoción económica, del registro civil, de salud y de medio ambiente.

Tercera: A los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ica trabajar de manera conjunta con los subgerentes a fin de elaborar estrategias que permitan desarrollar una adecuada gestión municipal con el propósito de brindar una adecuada calidad de servicios públicos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andía W. (2012), "Manual de Gestión Pública", páginas 9, 55, 111, 260
- Armada, E. (2015). La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución. (Tesis doctoral). Universidad de Murcia; España.
- Briceño, Y. (2016). Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad distrital de Chugay, año 216. (Tesis de grado) Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Cabanillas, L. (2015). Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el periodo 2013 - 2014. Tesis de la Universidad Nacional de Cajamarca; Cajamarca – Perú.
- Calero, J. (2016). Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015. Tesis de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; Huacho - Perú.
- Castillo, J. (2004). Reingeniería y gestión municipal. (Tesis Doctoral) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.
- Chávez, O. (2017). Gestión Municipal y Transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Sede Lima.
- Gobierno de Chile (2015). *Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales*; Santiago: Rialp.
- Hernández, P. (2015). *Gestión para el desarrollo municipal. Propuesta de modelo para la integración de las TICS*. (Tesis doctoral) Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
- Instituto Nacional para el Ferederalismo y Desarrollo Municipal (INAFED) (2015), Guía técnica 22. El control de gestión municipal. Recuperado en: http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/335/1/images/guia22_el_contorl_de_la_gestion_municipal.pdf

Ley Nº 18.695: Orgánica Constitucional de Municipalidades. (En línea). (Consultado el 07 de junio del 2018). Recuperado en: <http://gestionmunicipal.cl/?portfolio=ley-no-18-695-organica-constitucional-de-municipalidades>

LEY Nº 27972 (2003). Ley orgánica de municipalidades. Lima. Perú.

Mampis, N. (2015). *“Gestión municipal y desarrollo sostenible del turismo en el distrito de Santa María –Huaura, 2014”*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Perú.

Medina, L. (2015). Gurús de la calidad. (En línea). (Consultado el 07 de junio del 2018). Recuperado en: <http://leydismedina.blogspot.com/2015/11/gurus-de-la-calida.html>

Morales, M. (2011). *La calidad de los servicios públicos. Reformas de Gestión Pública (1990-2009)*. (Tesis doctoral) Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, México.

Municipalidad Provincial de Ica (2018). Servicios a la ciudad. (En línea). (Consultado el 07 de junio del 2018). Recuperado en: <http://www.muniica.gob.pe/servicios/servicios-a-la-ciudad/>

Presidencia del Consejo de Ministros (2018). Importancia de las municipalidades en la gestión de inversiones. <https://municipioaldia.com/>

Rivera, H. (2015). *Desarrollo del capital humano y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis - periodo 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”. Huánuco. Perú.

Rivera, M. (2017). Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Sede Lima.

Robles, H. (2013). Políticas públicas y gestión municipal. Tres consideraciones para los municipios urbanos. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/461/46128964007.pdf>

Tinoco, A. (2016). *“Modelo de gestión municipal basado en los principios de la Ingeniería Política”*. (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú.

Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014 - 2016*. (Tesis de maestría). Universidad de Posgrado del Estado. Quito. Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

Anexo 1.1: Cuestionario sobre gestión municipal

Código:

Fecha: .../.../.....

DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIONES				
			Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	nunca
Liderazgo y planificación estratégica	Liderazgo directivo	1. En la municipalidad las autoridades y directivos demuestran capacidad de liderazgo al formular políticas institucionales de alto impacto					
		2. El desempeño de las autoridades de la municipalidad inspiran un mejor desempeño en los trabajadores.					
		3. El liderazgo de los directivos fomentan con su ejemplo la cultura de excelencia en la municipalidad.					
	Planificación estratégica	4. En la municipalidad elabora de manera participativa la misión y visión institucional.					
		5. Se difunde a nivel de la municipalidad los objetivos estratégicos institucionales.					
		6. Existe un diagnóstico real de las necesidades y exigencias de los vecinos que debe atender la municipalidad con prioridad.					
Gestión de recursos humanos y compromiso	Compromiso	7. Se gestiona adecuadamente el compromiso organizacional de los trabajadores para desplegar el mayor esfuerzo en procura del logro de los objetivos de la municipalidad.					
		8. Existe compromiso de los trabajadores de la municipalidad en mejora el servicio que se brinda a los vecinos.					
		9. Los trabajadores de la municipalidad se encuentran comprometidos con el cuidado de los bienes financieros, materiales e infraestructura					
	Desarrollo de personas	10. En la municipalidad existe una política de desarrollo de las personas, mediante acciones de capacitación, actualización y/o especialización.					
		11. Existe preocupación desde la municipalidad por reconocer la labor destacada de los trabajadores.					
		12. Los trabajadores de la municipalidad reciben orientaciones oportunas de los directivos en procura de mejorar su labor.					
Recursos financieros y materiales	Gestión de recursos financieros	13. Existe una adecuada planificación optimizar la gestión de recursos financieros en la municipalidad					
		14. En la municipalidad se gestiona en forma transparente los recursos financieros recaudados					
		15. Se informe periódicamente los ingresos y egresos que se genera en la municipalidad.					
	Gestión de recursos materiales	16. En la municipalidad existe una política de adquisición y modernización de recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad					
		17. Existe un seguimiento de la disposición de recursos materiales en la municipalidad					
		18. Existe disponibilidad de recursos materiales para cumplir con las labores asignadas.					

Leyenda:

VARIABLE GENERAL	
GESTIÓN MUNICIPAL	
Intervalo	Nivel de logro
[0-15>	Muy deficiente
[15-30>	Deficiente
[30-44>	A veces
[44-58>	Bueno
[58-72]	Muy bueno

DIMENSIONES	
D1: Liderazgo y planificación estratégica D2: Gestión de recursos humanos y compromiso D3: Gestión de recursos financieros y materiales	
Intervalo	Nivel de logro
[0-5>	Muy deficiente
[5-10>	Deficiente
[10-15>	A veces
[15-20>	Bueno
[20-24]	Muy bueno

FICHA TÉCNICA

A. NOMBRE:

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN MUNICIPAL.

B. OBJETIVOS:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad diagnosticar de manera individual el nivel de la gestión municipal en la municipalidad provincial de Ica.

C. AUTOR:

Br. PERALES HIDALGO, Martha Luz.

D. ADMINISTRACIÓN:

Individual

E. DURACIÓN:

30 minutos

F. SUJETOS DE APLICACIÓN:

Trabajadores de la municipalidad provincial de Ica.

G. TÉCNICA:

- Encuesta

H. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

PUNTUACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL
0	Nunca
1	Casi nunca
2	A veces
3	Casi siempre
4	Siempre

I. DIMENSIONES INDICADORES:

DIMENSIONES	INDICADORES	Items
D1: Liderazgo y planificación estratégica	Liderazgo directivo. Planificación estratégica.	1, 2, 3, 4, 5, 6
D2: Gestión de recursos humanos y compromiso	Compromiso. Desarrollo de personas.	7, 8, 9, 10, 11, 12,
D3: Gestión de recursos financieros y materiales	Gestión de recursos financieros. Gestión de recursos materiales.	13, 14, 15, 16, 17, 18,

Anexo 1.2: Cuestionario sobre calidad de servicios públicos en la Municipalidad

Código:

Fecha:/..../.....

INDICADOR	ITEMS	OPCIONES
-----------	-------	----------

			Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	nunca
Servicios públicos de promoción económica y seguridad:	Calidad del servicio de seguridad ciudadana	1. La municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana					
		2. La municipalidad realiza alianzas con la policía nacional para garantizar la efectividad del servicio de seguridad ciudadana					
	Calidad del servicio de turismo	3. La municipalidad fomenta las actividades de turismo en la ciudad					
		4. La municipalidad promueve el cuidado y conservación de los lugares turísticos de la ciudad como la Laguna de Huacachina					
	Calidad del servicio de comercialización, camal y mercados	5. La municipalidad gestiona adecuadamente los servicios de comercialización verificando la existencia de licencias de funcionamiento					
		6. La municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicios dentro de su jurisdicción					
Servicio público de registro civil	Gestión de nacimientos	7. En la municipalidad, existe eficiencia en el servicio de registro civil de recién nacidos					
		8. La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de nacimiento con prontitud					
	Gestión de matrimonios	9. La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar					
		10. La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de matrimonio con prontitud					
	Gestión de defunciones	11. La municipalidad brinda apoyo a las personas más necesitadas que han perdido a un ser querido					
		12. La municipalidad responde la solicitud de expedición de actas de defunción con prontitud					
Servicio público de salud y medio ambiente.	Calidad del servicio de salud preventiva y salubridad	13. La municipalidad realiza acciones de supervisión y control en mercados, restaurantes y otros establecimientos para garantizar las condiciones de salud exigidas por el Ministerio de Salud					
		14. Las actividades del camal municipal brindan garantía de salubridad a la población					
	Calidad del servicio de áreas verdes y mini zoológico	15. La municipalidad mantiene en buen estado de conservación las áreas verdes y el mini zoológico del campo ferial					
		16. La municipalidad gestiona políticas de sembrado de árboles y embellecimiento de la ciudad					
	Calidad del servicio de limpieza Pública	17. El servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones óptimas					
		18. La municipalidad brinda el servicio de limpieza pública con respeto del principio de equidad					

Leyenda:

VARIABLE GENERAL

CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Intervalo	Nivel de logro
[0-15>	Muy deficiente
[15-30>	Deficiente
[30-44>	A veces
[44-58>	Bueno
[58-72]	Muy bueno

DIMENSIONES	
D1: Servicios públicos de promoción económica y seguridad	
D2: Servicio público de registro civil	
D3: Servicio público de salud y medio ambiente	
Intervalo	Nivel de logro
[0-5>	Muy deficiente
[5-10>	Deficiente
[10-15>	A veces
[15-20>	Bueno
[20-24]	Muy bueno

FICHA TÉCNICA

A. NOMBRE:

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD.

B. OBJETIVOS:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad diagnosticar de manera individual el nivel de la calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Ica.

C. AUTOR:

Br. PERALES HIDALGO, Martha Luz.

D. ADMINISTRACIÓN:

Individual

E. DURACIÓN:

31 minutos

F. SUJETOS DE APLICACIÓN:

Trabajadores de la municipalidad provincial de Ica.

G. TÉCNICA:

- Encuesta

H. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

PUNTUACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL
0	Nunca
1	Casi nunca
2	A veces
3	Casi siempre
4	Siempre

I. DIMENSIONES INDICADORES:

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
D1: Servicios públicos de promoción económica y seguridad	Calidad del servicio de seguridad ciudadana. Calidad del servicio de turismo. Calidad del servicio de comercialización, camal y mercados.	1, 2, 3, 4, 5, 6
D2: Servicio público de registro civil	Gestión de nacimientos. Gestión de matrimonios. Gestión de defunciones.	7, 8, 9, 10, 11, 12,
D3: Servicio público de salud y medio ambiente	Calidad del servicio de salud preventiva y salubridad. Calidad del servicio de áreas verdes y mini zoológico. Calidad del servicio de limpieza Pública.	13, 14, 15, 16, 17, 18,

Gestión de recursos humanos y compromiso	Compromiso	7. Se gestiona adecuadamente el compromiso organizacional de los trabajadores para desplegar el mayor esfuerzo en procura del logro de los objetivos de la municipalidad.																			
		8. Existe compromiso de los trabajadores de la municipalidad en mejora el servicio que se brinda a los vecinos.																			
		9. Los trabajadores de la municipalidad se encuentran comprometidos con el cuidado de los bienes financieros, materiales e infraestructura																			
	Desarrollo de personas	10. En la municipalidad existe una política de desarrollo de las personas, mediante acciones de capacitación, actualización y/o especialización.																			
		11. Existe preocupación desde la municipalidad por reconocer la labor destacada de los trabajadores.																			
		12. Los trabajadores de la municipalidad reciben orientaciones oportunas de los directivos en procura de mejorar su labor.																			
	Recursos financieros y materiales	Gestión de recursos financieros	13. Existe una adecuada planificación optimizar la gestión de recursos financieros en la municipalidad																		
			14. En la municipalidad se gestiona en forma transparente los recursos financieros recadados																		
			15. Se informe periódicamente los ingresos y egresos que se genera en la municipalidad.																		
		Gestión de recursos	16. En la municipalidad existe una política de adquisición y modernización de recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad																		

		materiales	17. Existe un seguimiento de la disposición de recursos materiales en la municipalidad														
			18. Existe disponibilidad de recursos materiales para cumplir con las labores asignadas.														

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: " CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTION MUNICIPAL "

OBJETIVO : DETERMINAR LOS NIVELES DE GESTIÓN MUNICIPAL

DIRIGIDO A : TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA, 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

VALORACIÓN

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	-------	---------	------------	----------------

:

Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO, VARIABLE X: CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

Título: Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

Autora: Br. PERALES HIDALGO, Martha Luz.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	Servicios públicos de promoción económica y seguridad.	Calidad del servicio de seguridad ciudadana	1. La municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana														
			2. La municipalidad realiza alianzas con la policía nacional para garantizar la efectividad del servicio de seguridad ciudadana														
		Calidad del servicio de turismo	3. La municipalidad fomenta las actividades de turismo en la ciudad														
			4. La municipalidad promueve el cuidado y conservación de los lugares turísticos de la ciudad como la Laguna de Huacachina														
		Calidad del servicio de comercialización, camal y mercados	5. La municipalidad gestiona adecuadamente los servicios de comercialización verificando la existencia de licencias de funcionamiento														
			6. La municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad														

			económica o de servicios dentro de su jurisdicción																
Servicio público de registro civil	Gestión de nacimientos	7.	En la municipalidad, existe eficiencia en el servicio de registro civil de recién nacidos																
		8.	La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de nacimiento con prontitud																
	Gestión de matrimonios	9.	La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar																
		10.	La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de matrimonio con prontitud																
	Gestión de defunciones	11.	La municipalidad brinda apoyo a las personas más necesitadas que han perdido a un ser querido																
		12.	La municipalidad responde la solicitud de expedición de actas de defunción con prontitud																
Servicio público de salud y medio ambiente.	Calidad del servicio de salud preventiva y salubridad	13.	La municipalidad realza acciones de supervisión y control en merados, restaurantes y otros establecimientos para garantizar las condiciones de salud exigidas por el Ministerio de Salud																
		14.	Las actividades del camal municipal brindan garantía de salubridad a la población																
	Calidad del servicio de áreas verdes y mini zoológico	15.	La municipalidad mantiene en buen estado de conservación las áreas verdes y el mini zoológico del campo ferial																
		16.	La municipalidad gestiona políticas de sembrado de árboles y embellecimiento de la ciudad																
	Calidad del servicio de	17.	El servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones óptimas																

		limpieza Pública	18.La municipalidad brinda el servicio de limpieza pública con respeto del principio de equidad															
--	--	---------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: " CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTION MUNICIPAL"
OBJETIVO : DETERMINAR LA CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES
DIRIGIDO A : TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA, 2018
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :
VALORACIÓN

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	-------	---------	------------	----------------

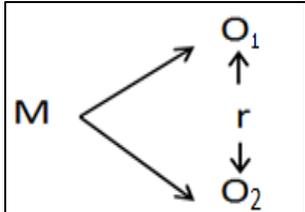
:

Firma del evaluador

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

Autora: Br. PERALES HIDALGO, Martha Luz.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Tipo: no experimental
¿Cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018?	Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.	La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.	Variable 1: Gestión municipal Variable 2: Calidad de servicios públicos	Diseño: Descriptivo correlaciona 
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	
PE1. ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018? PE2. ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de	OE1. Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. OE2. Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio	HE1. La gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. HE2. La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de	Dimensiones de la Variable 1: Gestión municipal D1: Liderazgo y planificación estratégica D2: Gestión de recursos humanos y compromiso	Población: La población de estudio, en este trabajo de investigación estará compuesta por 35 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. Muestra: 35 trabajadores Técnicas e instrumentos

<p>registro civil de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018?</p> <p>PE3. ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018?</p>	<p>público de registro civil de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.</p> <p>OE3. Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.</p>	<p>registro civil de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.</p> <p>HE3. La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.</p>	<p>D3: Gestión de recursos financieros y materiales</p> <p>Dimensiones de la Variable 2: Calidad de servicios públicos</p> <p>D1: Servicios públicos de promoción económica y seguridad</p> <p>D2: Servicio público de registro civil</p> <p>D3: Servicio público de salud y medio ambiente</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario para evaluar la gestión municipal y el cuestionario sobre calidad de servicios públicos en la municipalidad.</p> <p>Métodos de análisis de datos</p> <p>En la investigación se hará uso del software estadístico SPSS-22 para analizar y procesar los datos estadísticos.</p> <p>Una vez terminado el recojo de la información mediante los cuestionarios se realizará los siguientes pasos para el análisis de datos:</p> <p>Data de resultados: una vez terminado el recojo de información se llevará a cabo el llenado de la data de resultados obtenidos con las respectivas escalas de valoración asignadas por respuestas en una hoja de cálculo.</p> <p>Tabulación e interpretación de los resultados: con los datos ya en la data se procederá a</p>
---	--	--	--	---

				<p>generar las tablas y figuras estadísticas.</p> <p>Elaboración de las pruebas estadísticas: para saber que coeficiente de correlación es el más adecuado utilizar se hará uso de la Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra, esta prueba determinará si los datos encontrados presentan una distribución normal o no, en función a esta prueba se elegirá la más pertinente.</p> <p>Discusión de los resultados: una vez ya con todos los datos ordenados y generados en tablas y figuras se procederá a la interpretación, discusión y conclusión de los resultados, obtenidos.</p>
--	--	--	--	--

Anexo 3: Constancias de aplicación de instrumentos



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO

"Año del Dialogo y Reconciliación Nacional"

EL GERENTE DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA, EMITE LA PRESENTE

CONSTANCIA

Que la maestriza **MARTHA LUZ PERALES HIDALGO** aplico los instrumentos del Proyecto del Trabajo de Investigación denominado "**GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA – 2018**", lo cual se deja constancia de los instrumentos de investigación previstos para el presente estudio son coherentes con la variable, dimensiones, indicadores e ítems que evalúa la Gestión Municipal y la Calidad de los Servicios Públicos que se aplicaron los días 09 y 10 de julio del año 2018.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para fines que estimen por conveniente.

Ica, 13 de julio del 2018


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO
Dr. Ing. Javier Arturo Salcedo Cabezas
GERENTE

Anexo 4: Registro de datos

Anexo 4.1 Registro de datos de gestión municipal

GESTIÓN MUNICIPAL

	D1: Liderazgo y planificación estratégica						D2: Gestión de recursos humanos y compromiso						D3: Gestión de recursos financieros y materiales						D1	D2	D3
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18			
1	3	3	2	3	4	2	1	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	4	17	14	14
2	1	4	3	4	4	3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	0	19	15	11
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	23	24	21
4	1	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	16	13	17
5	4	4	3	4	2	2	2	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	1	19	17	20
6	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	17	15	15
7	1	4	3	3	2	4	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4	17	16	21
8	1	4	1	4	4	0	0	1	3	0	4	4	0	4	4	4	3	4	14	12	19
9	1	0	2	3	0	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	4	1	1	7	11	11
10	2	3	3	3	3	0	1	2	3	4	2	2	0	2	2	2	2	3	14	14	11
11	1	4	2	4	4	2	2	2	2	4	1	1	4	2	0	2	2	4	17	12	14
12	4	2	2	4	4	2	2	2	3	4	2	1	3	3	3	2	4	2	18	14	17
13	0	2	1	2	2	2	2	3	2	4	2	2	4	2	2	2	1	1	9	15	12
14	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3	4	2	4	3	4	22	19	20
15	1	3	2	2	4	1	1	3	4	4	1	1	4	3	4	3	3	1	13	14	18
16	4	3	2	4	4	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	20	18	21
17	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	14	11	9

18	1	4	3	4	4	4	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	20	17	24
19	4	4	2	3	4	2	2	3	4	4	2	4	4	3	3	2	4	3	19	19	19
20	1	2	2	4	3	2	1	2	2	3	1	1	3	1	3	2	3	2	14	10	14
21	4	4	3	3	3	4	4	3	1	4	3	2	3	3	3	4	4	1	21	17	18
22	1	1	1	3	2	1	2	1	1	2	1	1	0	3	2	2	0	1	9	8	8
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	24
24	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	18	18	17
25	2	4	4	2	1	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	1	17	21	17
26	2	4	2	0	2	3	3	2	2	4	2	3	1	4	1	2	1	3	13	16	12
27	4	3	1	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	19	19	16
28	2	2	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	13	14	13
29	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	16	19	17
30	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	23	23	17
31	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	23	24
32	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	21	22	24
33	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	24	19	22
34	2	4	1	3	0	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	1	12	16	12
35	1	4	2	2	2	0	0	1	2	4	0	0	2	1	1	2	4	0	11	7	10
36	2	3	2	1	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	14	15	12
37	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	22	21	20
38	2	3	2	2	4	0	0	2	2	4	3	3	2	4	2	0	3	1	13	14	12
39	2	4	3	2	4	2	3	3	4	4	2	2	3	3	2	3	3	4	17	18	18
40	4	4	3	4	4	0	0	3	4	4	0	0	3	4	3	4	3	4	19	11	21
41	3	3	2	3	0	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	1	13	15	11
42	1	4	3	4	4	3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	0	19	15	11
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	23	24	21
44	3	3	3	3	0	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	14	13	17

45	4	4	3	0	4	2	2	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	1	17	17	20
46	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	15	15	15
47	3	4	3	1	4	4	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4	19	16	21
48	4	4	4	4	4	0	0	1	3	0	4	4	0	4	4	4	3	4	20	12	19
49	1	0	2	0	4	1	2	1	2	3	3	2	2	1	2	4	1	3	8	13	13
50	2	3	3	3	3	0	1	2	3	4	2	2	0	2	2	2	2	3	14	14	11

Anexo 4.2 Registro de datos de calidad de servicios públicos en la Municipalidad

CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

	D1: Servicios públicos de promoción económica y seguridad						D2: Servicio público de registro civil						D3: Servicio público de salud y medio ambiente					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	3	2	3	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	4
2	2	2	1	0	0	0	2	1	1	1	1	0	1	1	3	3	0	0
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2
5	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3
6	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
7	3	3	1	3	4	4	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	4	4
8	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
9	1	3	2	0	1	2	0	1	3	2	3	0	1	1	4	4	3	3
10	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3
11	2	2	3	1	3	2	4	3	2	4	2	3	4	2	3	4	3	4
12	4	0	4	2	4	3	3	2	0	3	3	3	0	1	3	4	4	2
13	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2
14	4	4	2	2	2	2	3	4	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	0	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1
16	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
17	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
18	4	4	4	3	4	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4
19	4	4	0	2	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	0	3	3

20	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
21	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4
22	1	2	1	0	1	1	2	1	1	1	2	0	4	2	2	2	2	1
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	0	3	4
25	2	3	2	2	3	4	2	2	3	2	4	2	4	2	4	1	4	4
26	2	2	2	2	4	2	1	2	4	2	2	2	4	3	3	2	2	3
27	4	4	0	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
28	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2
29	3	4	2	3	2	2	2	0	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2
30	4	3	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	2
31	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
32	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
34	2	4	4	2	2	2	0	0	4	4	4	1	0	3	2	2	0	0
35	2	4	3	4	2	4	0	0	4	0	4	1	0	4	0	2	2	0
36	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	4	4	3	0	3	4	3	3	4	3	1	4	3	4	3	0	3	4
38	2	4	3	2	2	3	0	2	0	1	2	2	2	0	2	2	4	2
39	4	3	3	1	4	2	2	1	4	2	4	3	4	3	3	2	3	4
40	4	4	3	4	4	3	4	3	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	2	3	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	4
42	1	2	1	2	0	0	2	1	1	1	1	0	1	1	3	3	0	0
43	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
44	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2
45	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3

46	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
47	3	3	1	3	4	4	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	4	4
48	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
49	1	3	2	0	2	2	0	1	3	2	3	0	1	1	4	4	3	3
50	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	2	3

Anexo 5: Evidencia fotográfica