



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la
Municipalidad Distrital Carmen de la Legua, 2020**

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

AUTOR:

Pedraza Medrano, Mesias (ORCID: 0000-0002-4813-9541)

ASESOR:

Dr. Mori Paredes Manuel, Alberto (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

CALLAO - PERÚ

2021

Dedicatoria

Mi desarrollo de tesis va dedicado en primer lugar a Dios por darme sabiduría y fortaleza en todo momento para seguir adelante en mi camino.

Dedico a mi familia por darme su apoyo para la realización de mi tesis, y así tener las fuerzas para poder seguir superándome y poder culminar mis estudios.

Agradecimiento

Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional para no dejarme vencer frente a las adversidades que se presentan en el camino.

Agradezco el apoyo de mis amigos que siempre estuvieron conmigo para seguir adelante con mi tesis. A los docentes que contribuyeron en mi formación académica, por sus enseñanzas y conocimientos brindados.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variable y Operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos Técnica	12
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de Análisis de Datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	15
VI. CONCLUSIONES	19
VII. RECOMENDACIONES	20
REFERENCIAS	21
ANEXOS	24
Anexo 01: Constancia de aplicación de instrumento	
Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables	
Anexo 03: Matriz de consistencia	
Anexo 04: Matriz de validación a juicio de experto	
Anexo 04: Esquema del Diseño de Investigación	
Anexo 05: Cálculo de la muestra poblacional	
Anexo 06: Formulario de encuesta Google	
Anexo 07: Análisis estadístico	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Gestión de liderazgo de la MDCLR	27
Tabla 2: Gestión de planificación estratégica de la MDCLR	28
Tabla 3: Gestión de compromiso de la MDCLR.	29
Tabla 4: Reconocimiento del talento humano de la MDCLR.	30
Tabla 5: Gestión de recursos financieros de la MDCLR.	31
Tabla 6: Gestión de recursos materiales de la MDCLR.	32
Tabla 7: Calidad del servicio de seguridad ciudadana de la MDCLR.	33
Tabla 8: Calidad del servicio de comercialización de la MDCLR.	34
Tabla 9: Gestión de matrimonios de la MDCLR.	35
Tabla 10: Calidad del servicio de salud y salubridad de la MDCLR.	36
Tabla 11: Calidad del servicio de áreas verdes de la MDCLR.	37
Tabla 12: Calidad del servicio de limpieza Pública de la MDCLR.	38
Tabla 13: Correlación Gestión municipal – Calidad de servicios públicos	39
Tabla 14: Correlación Liderazgo y planificación estratégica- Calidad de servicios públicos	40
Tabla 15: Correlación gestión de recursos humanos y compromiso- Calidad de servicios públicos	40
Tabla 16: Gestión de recursos financieros y materiales- Calidad de servicios públicos	41

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Desarrollo del esquema del diseño del estudio	19
Figura 2: Gestión de liderazgo	27
Figura 3: Gestión de planificación estratégica	28
Figura 4: Gestión de compromiso	29
Figura 5: Reconocimiento del talento humano	30
Figura 6: Gestión de recursos financieros	31
Figura 7: Gestión de recursos materiales	32
Figura 8: Calidad del servicio de seguridad ciudadana	33
Figura 9: Calidad del servicio de comercialización	34
Figura 10: Gestión de matrimonios	35
Figura 11: Calidad del servicio de salud y salubridad	36
Figura 12: Calidad del servicio de áreas verdes	37
Figura 13: Calidad del servicio de limpieza Pública	38

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020.

Considerando que es una investigación de tipo no experimental se utilizó el diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 140 colaboradores de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020 y la muestra quedó constituida por 51 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 Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,773$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

Palabras claves: Gestión, calidad de servicios y municipalidad

Abstract

The present research aims to determine how municipal management is related to the quality of public services of the Carmen de la Legua Reynoso District Municipality, 2020.

Considering that it is a non-experimental research, the descriptive correlational design was used. The population consisted of 140 employees of the Carmen de la Legua Reynoso District Municipality, 2020 and the sample was made up of 51 administrative workers whose number was chosen by applying the non-probabilistic convenience sampling technique. For data collection, a questionnaire on municipal management and a questionnaire on the quality of public services were prepared. While for data processing, descriptive statistics were used for the presentation of results in tables and figures; in addition to inferential statistics for hypothesis testing.

The results showed that municipal management is significantly related to the quality of public services of the Carmen de la Legua Reynoso District Municipality, 2020. This is reflected in the Rho Spearman correlation coefficient of $r = 0.773$ and a significance level of 0.000 lower than the critical region 0.05.

Keywords: Management, quality of services and municipality

I. INTRODUCCIÓN

En el entorno internacional a nivel de los continentes formados por países de diferentes lenguas como Honduras en el tema de gestión municipal es poco tratado y no se ha habilitado o ejecutado los todos los procesos orientado a una atención rápida en todos los aspectos de la atención a las personas enfocándose en la modernización tecnológico de última generación. La administración pública se ve aún en concepto de un desfasado de gestión presencial, antiguo y manual. “El entorno del gobierno local, en los colaboradores de la comuna y los ciudadanos de la jurisdicción tienen diversos problemas en los procesos que engloba a la atención ciudadana, el problema que sumerge es en la guía de los procesos y la falta de muchos recursos que apoye agilizar los procedimientos” (Hernández, 2016, p.34).

Por lo tanto el Estado es una entidad que está conectado con los ciudadanos y que engloba los principios de dar opciones para que las personas exploten sus capacidades, asimismo, en el entorno es otra realidad encapsulado en la burocracia, en américa del sur en el país vecino Chile no está separado por la problemática que vive en la realidad, las políticas públicas que se planearon en una proyección en la mejora de una calidad de servicio se ha derivado por las diferentes cambios que se ha ejecutado, absorbiendo como problema en un mal uso de todo los recursos proyectados para su crecimiento (Morales, 2015, p.45).

En el entorno nacional en la gestión de los gobernantes de las entidades locales, como puente de la democracia y la voz de la gente en la búsqueda de solución de errores de los funcionarios no se ha realizado respuesta optima, por estar enfocado todo en la capital y con la corrupción envueltos en la pérdida de fondos para la inversión pública de los pueblos rurales todo ello reflejado en los aspectos: sociales y económicos. Muy cerca al bicentenario del Perú y con la pegada de la pandemia el Perú aún no está preparado para dar una atención personalizada de forma virtual a los diferentes pueblos por la falta de recursos que escasea para la implantación de obras que beneficie (Castillo, 2015, p.56).

Existen notables problemas en las comunas provinciales o distritales a nivel nacional, lo más cercano en la Municipalidad Distrital de Huancavelica, se

reflejan los errores comunes en absoluto que integran, reflejan en lo políticos sociales y económicos vistos como ausencia en la administración de la gestión municipal, colaborando que los ciudadanos tengas ausencia de los servicios orientados a la calidad que se merecen, perdiéndose la confianza de la población la población y actuando con violencia al reclamo de los derechos. En el marco de las entidades en el plan de gobierno se recomienda tener un excelente vinculo para corregir los errores de líderes políticos que bloquean los objetivos institucionales del sector público (Briceño, 2016, p.67).

En el entorno local la comuna distrital Carmen de la Legua tiene presente el error como gobierno local, siendo parte de un pequeño distrital del Callao; asimismo todo los colaboradores de los diferente regímenes laboral y la población carmelina se molestan por la gestión desempeñado en la actualidad, presenciando que no hay equipos de cómputos de última generación según la cantidad que ocupan las áreas, la usencia de maquinaria pesada para las obras públicas, la falta de convocatorias de CAS con beneficios para los colaboradores, pocos eventos de capacitación virtuales ejecutados por el COVID-19 por la propio municipio; asimismo deja mucho de ver como se está desarrollando el vínculo de servicio de las diferentes áreas como la sub gerencia de recaudación enfocado en un trato directo con la ciudadanía carmelina, por lo que se ve la demora en los procesos, el trato deficiente por la presión de acaparar con todo el público, la ausencia de guía de buenos modales y presencia personal, siendo respuesta a la molestia a cierta deficiencia como una entidad de servicio a la población. Vista a la problemática de la municipalidad se planteó el siguiente estudio.

Problema General

¿Cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicas de Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020?

Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona el Liderazgo y planificación estratégica con Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020?

¿Cómo se relaciona la Gestión de recursos humanos y compromiso con Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020?

¿Cómo se relaciona la Gestión de recursos financieros y materiales con Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020?

Objetivo General

Determinar la relación de la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2021.

Objetivos Específicos

Determinar la relación del Liderazgo y planificación estratégica con la Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020

Determinar la relación de los recursos humanos y compromiso con la Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020.

Determinar la relación de la gestión de recursos financieros y materiales con Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020.

Hipótesis General

La gestión municipal se relaciona con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020.

Hipótesis Específicas

El Liderazgo y planificación estratégica se relacionan con la Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020.

Los recursos humanos y compromiso se relacionan con la Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020.

La gestión de recursos financieros y materiales se relacionan con la Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Tonato (2017) en la investigación denominada: “La calidad del servicio público y el equipamiento de tecnología en el caso centro de atención universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014 – 2016”. (Tesis maestría). Tuvo como objetivo principal conocer la calidad de servicio público en la localidad metropolitana de Quito. Asimismo, donde el número de muestra fue formado de 300 colaboradores de la seguridad social IESS con las variables de calidad de servicio y el equipamiento de equipos tecnológicos orientados a la modernización de la entidad, la herramienta para recolectar la data fue la encuesta en forma virtual con 40 preguntas dando como resultado un nivel de confiabilidad de 0,583 media moderada y el nivel de significancia de 0.00 que se ubica debajo de la medida de 0.05 que se aplica al rechazo la hipótesis nula. Asimismo, se concluyó: Asimismo que la atención pública tiene relación con el equipamiento de equipos tecnológicos que lleva que la entidad si tiene los procesos bien establecidos y compartidos con los colaboradores que ayuda a tener reportes financieros en tiempo real, numero de atención dadas, solicitudes procesadas y sobre todo el público se siente apoyado por la cálida atención a sus necesidades de parte de IESS.

Lerma (2017) “Gestión municipal y participación ciudadana en Córdoba, Argentina 2016”. (Tesis de Maestría). El objetivo de la investigación es conocer si la gestión municipal tiene relación con participación ciudadana en Córdoba. Siendo el tipo del estudio descriptivo, enfocado al diseño no experimental, la población que se para sacar la muestra fue del padrón municipal, la técnica fue realizada mediante la encuesta de 100 colaboradores con 10 preguntas de la gestión municipal y la 10 de calidad que recibe la ciudadanía de Córdoba. Concluyendo que si tiene la gestión municipal un vínculo con la calidad de servicio con un nivel alto de confiabilidad de 0,756 teniendo personal capacitado y buen remunerado mediante premios de alcance a las metas del cumplimiento de objetivos de las áreas de atención a la ciudadanía.

Mampis (2015) en su tesis titulada: “Gestión municipal y planeamiento estratégico de ayuntamiento de Santiago”. (Tesis maestría). Universidad Alberto Hurtado. Chile. El investigador plantea como objetivo ver si tiene una relación entre la gestión municipal con el planeamiento estratégico en la comuna, dicho estudio fue enfocado con el diseño descriptivo con tipo aplicada-cuantitativo. Con una muestra de 60 colaboradores de la comuna aplicada con la herramienta de encuesta dividido en 40 preguntas para la validación de datos, como resultado un nivel de confiabilidad de 0.580 media moderada y el nivel de significancia de 0.00 que se ubica debajo de los 0.05 dándonos la determinación de rechazar la hipótesis nula. Se concluye que la gestión municipal es importante para el planeamiento estratégico de la comuna que orienta al cumplimiento de objetivos.

Tinoco (2016) en su tesis denominada: “Modelo de gestión municipal basado en los principios del talento humano”. (Tesis maestría). Por la universidad Ricardo Palma. El estudioso desarrolla como objetivo principal formular un ejemplar de la gestión municipal guiado en los principios del talento humano. El estudio visualiza un diseño descriptivo no experimental. Ejecutado con la muestra agrupada por un municipio local distrital. Elaborado por una entrevista de preguntas que ayudo a reunir los datos, obteniendo un nivel alto de confiabilidad de 0.710 y un nivel de significancia de 0.00. Llegando en la siguiente conclusión: Que es importante la preparación del colaborador para integrar un buen dialogo con la comunidad, permitiendo el crecimiento integrador del servicio y el apego del ciudadano con la municipalidad.

Rivera (2017) en la tesis denominada: “Desarrollo del liderazgo y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital San Francisco - periodo 2016”. (Tesis maestría). Universidad Nacional “Herminio Valdizán”. Ubicado en Huánuco. El estudioso plantea como el siguiente objetivo determinar si existe una relación del liderazgo con la variable calidad de servicios públicos en la comuna local. Dicho estudio fue enfocado con el diseño descriptivo con tipo aplicada-cuantitativo. Con una muestra de 100 colaboradores de la gerencia y subgerencias aplicada con la herramienta de encuesta dividido en 30 preguntas para la validación de datos, como resultado un nivel de confiabilidad de 0.560 media moderada y el nivel de significancia de 0.00 que se ubica debajo de los

0.05 realizándose el rechazo de la hipótesis nula. Se concluye el variable liderazgo es fundamental para tener una buena calidad de servicio en la comuna de San Francisco.

Romaní (2016) en su tesis: “Gestión pública de calidad en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de los Olivos 2016” (Tesis maestría). Universidad César Vallejo Sede Lima Norte. Cuyo estudio se determina como el objetivo conocer la relación de la gestión pública de calidad con el liderazgo y el desempeños de los colaboradores, se usó en la investigación no experimental con diseño correlacional, en los respectivos variables se aplicó el cuestionario con 30 preguntas sobre la gestión pública y la gestión de liderazgo que se desarrolla en la municipalidad, asimismo se señala en la investigación las siguientes conclusiones: La gestión pública de la calidad de servicio se vincula óptimamente con la variable de gestión de liderazgo en la municipalidad, y un nivel alto de confiabilidad del 0,620 y significancia de 0,00 es decir que la gestión de liderazgo está enmarcado con el plan estratégico del cumplimiento de objetivos con un buen nivel laboral de los funcionarios y colaboradores que conforman la comuna.

Gestión municipal

Según López (2017) “determina que la municipalidad es el gobierno local que maneja su autonomía geográfica que puede ser provincial o distrital cuyo funcionarios dan sentido a la gestión municipal con acciones de gestión a cualquier servicio de infraestructura o saneamiento” (pag.10).

De la misma forma Pérez (2012) denomina “que son diferentes actuaciones que implica al ordenamiento de diferentes metas y acciones que enmarcado a políticas públicas que dicta el poder ejecutivo para el bienestar de la población” (pág. 12)

La gestión municipal tiene significado en donde los gobiernos locales son el poder demográfico en los municipios. Siendo el proceso de implementación de la autoridad local en la práctica es proporcionado por el gobierno municipal. La gestión municipal es necesaria y debe hacerse efectiva. La eficacia de la gestión

municipal está condicionada por el uso de una experiencia práctica centenaria y el desarrollo de una moderna metodología de gestión.

La gestión es el entorno de actividades que elabora o realiza la municipalidad para cubrir las necesidades primarias según las demandas y peticiones de la población para vincular esa relación entre municipalidad y ciudadano.

Los municipios son entidades gubernamentales con el enfoque principal dirigido al bienestar de la población (Palomino, 2015). Los municipios deben actuar como una función de bienestar para la respuesta de las demandas y esperanzas de la sociedad considerando las necesidades elementales y requisitos (Pérez, 2010). Sin embargo, debido a muchas críticas, las actuaciones a las mejoras en los servicios públicos son reconocidas como una meta para muchos gobiernos, y han dio lugar a una variedad de iniciativas de reforma de la gobernanza pública (Quispe, 2012). Sobre el último décadas, se implementaron reformas para descentralizar los niveles de gobierno, a través de la devolución del poder y las responsabilidades de los gobiernos centrales a los locales, y también a través de diversas formas de privatizaciones. (Palomino, 2015, pág. 12).

Por conseguirte el gobierno de boliviano (2017) que el liderazgo conjuntamente con la planificación estratégica son las dimensiones que engloban la gestión municipal uno de ellos ve la capacidad de los colaboradores en el desempeño laboral para el cumplimiento de las estrategias mediante una identidad de la organización pública para el cumplimiento del plan de gobierno en todos los aspectos de su estructura municipal”.

Según Márquez (2015) las entidades locales llamados municipales se enfrentan a un doble papel en la sociedad, mientras que las acciones de las municipales están dirigidas al bienestar de la sociedad, pero al mismo tiempo, deben ejecutarse en términos comerciales similares a los comerciales. Sin embargo, hay no hay una definición o explicación específica de las características dentro de los gobiernos locales debido su doble papel en la sociedad, las municipales que obtienen características similares a las organizaciones privadas con una visión amplia. Por tanto, este doble papel en la sociedad debería influir presumiblemente en la elección contable de la gestión municipales. Además, las

municipales deben tener sistemas contables separados del municipio y deben dar cuenta de la gestión de sus recursos.

Los objetivos en la gestión municipal es la clave de las reformas del sector público son mejorar el proceso de prestación de servicios, mejorando el desempeño y adquiriendo el sector público con un claro sentido de orientación. Público colectivamente, el sector es la entidad proveedora de servicios más grande del mundo. En otras palabras, el objetivo final del sector público es mantener la calidad del servicio público y mejorar la capacidad para llevar a cabo funciones fundamentales del gobierno a fin de promover un desarrollo económico y social sostenido en el entorno de su funcionamiento.

Calidad de Servicios Públicos

Según Tonato (2017) la unión de la calidad que junta con el servicio públicos y la aceptación de la población ha demostrado un papel de importancia, para la satisfacción, puede ser el resultado de una alta servicios de calidad cuando la gerencia implementa correctamente los conceptos y métricas de calidad del servicio. Cualquier mejora incremental en los servicios públicos impacta positivamente a los receptores de servicios del público. Los rápidos cambios impulsados por la economía y la tecnología mundiales han obligado a diferentes organizaciones, incluidos los sectores públicos, para transformarse para ser más receptivo y competitivo en la prestación de servicios a sus clientes (pág. 12).

Según Quispe (2015) la creación de una estructura de gestión alineada, mejora continuamente sus capacidades centrales y realmente trata los colaboradores públicos como su principal activo son obligatorios para que una organización logre la satisfacción de la población. Si bien los servicios del sector público funcionan mejor de lo que pensábamos, el hecho ineludible es que hay, sigue habiendo una brecha entre el servicio que los ciudadanos esperan de la municipalidad y lo que obtienen. Con el fin de reducir esta brecha, el sector público o los municipios deben trabajar en aquellas cosas que harán que la mayor diferencia para nuestros clientes públicos.

El servicio al poblador generalmente requiere varios cambios mentales y administrativos, la relación continua con el cliente es esencial para el mapa de salud de la municipal de principio a fin experiencia del cliente y alinee la

organización con ella y designe a alguien al menos para monitorearla si no administrarlo, organizar a los empleados del servicio, los recursos que los apoyan y las funciones que afectan servicios para una máxima velocidad y flexibilidad con pocas reglas específicas más allá de hacer lo que es mejor para el cliente

Según Ceplan (2021) desde el gobierno central desarrollo acelerado y sostenido para poner fin a la pobreza mejora en la velocidad y equidad de dar un servicio óptimo a comunidad, las instituciones públicas municipales son el resultado de la iniciativa de implementar las políticas de servicio que incluye las funciones centrales del gobierno y los servicios clave. Además, el plan destaca que se espera que los funcionarios actúen de conformidad con la norma y el reglamento en el espíritu de la legislación; aplicar las políticas y los principios gubernamentales de manera imparcial y acceder a derechos personales y oficiales de la población, etc. El papel de la prestación de servicios públicos de un municipio de la ciudad y un nivel de satisfacción de una comunidad local inmensa en los temas de desarrollo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

Asimismo, el uso del estudio enfocado al básico, la cual nos ayuda entender la importancia del objetivo orientado a lo científico como descubrimiento del interés de explorar información para explicar dichos fenómenos del desarrollo de variables en un espacio y tiempo (Valderrama, 2014).

De acuerdo a la elaboración en el estudio se desarrolló el modelo descriptivo y correlacional.

Diseño

Según Hernández (2018) a lo que lleva en el “diseño de la investigación es denominado no experimental de tal manera el estudio no se interviene a las variables que se seleccionó, la experimental las variables se miden en su forma

natural y optima sin recurrir al estado establecido, por lo que se realiza en el tiempo único” (pág. 10).

Siendo un estudio descriptivo, no experimental cuyo diagrama se especifica en el “Anexo 04”

3.2. Variable y Operacionalización

Variable 1: Gestión municipal.

La variable llamada gestión municipal se desarrolló mediante una rígida observación del cuestionario con sus respectivas dimensiones e indicadores que engloban la variable.

Variable 2: Calidad de servicios públicos.

La variable llamada calidad de servicios públicos mediante una rígida observación del cuestionario con sus respectivas dimensiones e indicadores que engloban la variable.

Teorías que sostienen la investigación

Taylor (1911) en donde las teorías se están relacionado con los procesos de trabajo, la división de un trabajo, tareas simples, en una especialización o administración de manera funcional. Taylor logra la organización de una empresa a través de una especialización que contribuya en su facilitación de los ayudantes como dar los resultados en la supervisión y su manejo de teorías, administración y tareas simples. El método de teoría genera la división del trabajo estandarizados se orienta al malajemente y su enfoque de procesos.

Igual manera, Hernández (2014) en su libro de gestión Municipal denominado “las llaves del éxito en las políticas públicas”, manifestó la importancia de la política pública en las entidades públicas y el enfoque de cumplimiento de metas para tener una gestión eficiente.

Cronin y Taylor (1992) que la calidad está basada en cómo ve el cliente respeto a un producto o servicio. Asimismo, el pensamiento que se enfoca a este tema se basa si la respuesta es interiorizado o rechazado por la evolución. Asimismo, refleja si está estructurado óptimamente sus procesos y si se están cumpliendo con una rigidez lo proyectado por la entidad.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Referente a la población del estudio está formado por 140 colaboradores en el ambiente de la comuna Distrital Carmen de la Legua Reynoso en la av. 1ra de mayo numero 898; los cuales están estratificados en Gerencias.

Para Paredes (2012) el significado de población el llamado conjunto de seres o materiales que llevan uno o más propiedades en lo común, se les puede encontrar en un tiempo o territorio” (p.109).

A partir de la búsqueda de población de origen se aplica la teoría del muestreo para buscar el tamaño de la muestra del estudio a realizar (n); para tal efecto se utilizó el llamado muestreo aleatorio simple lo que lleva a la 1ra fase haciendo uso del llamado muestreo estratificado cuya fórmula y cuadros detalle se muestran en el “Anexo 05”.

Muestra

Paredes (2006) pero un estudio puede implicar una gran población que no puede ser estudiado. Esa porción de la población que se estudia se llama muestra de la población” (pág. 60)

En el estudio de la comuna es de 51 colaboradores administrativos en el periodo 2020.

Muestreo

La investigación en la que un grupo de personas o elementos es estudiado por recopilar y analizar datos de solo unas pocas personas o elementos considerados representante de todo el grupo. En otras palabras, solo una parte de la población estudiados, y se espera que los resultados de esto se generalicen a toda la población (Hernández y Mendoza, 2018).

Unidad de análisis

El análisis está formado por los diferentes trabajadores de la gerencia y subgerencia de la comuna municipal periodo 2020.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos Técnica

Figura la estructura que representa al estudioso para recolectar la información de las diferentes variables planteados en el espacio de aplicación (Márquez y Urbano, 2015).

En primer lugar, para reunir los datos para el estudio se emplearon las diferentes preguntas enfocadas a la técnica de la encuesta por medio de un cuestionario con sus respectivas alternativas para el cumplimiento del instrumento.

Instrumentos

A través de la recolección de los datos el investigador da a representar los registros de los datos que se medirá para el respectivo análisis (Pérez y Urbano, 2014).

Se aplicó para reunir los datos el cuestionario de 12 preguntas con la escala de Likert que se evaluara con sus respectivos indicadores que forman a englobar los variables cada uno con 6 preguntas para el análisis.

El estudio paso por la rigidez de la validación de 3 expertos enfocados en el tema y reconocidos por la colegiatura que les da el valides del reconocimiento profesional para corregir y dar observaciones para la mejora de lo plateado.

3.5. Procedimientos

Asimismo, el estudio tiene un camino a seguir con una serie de secuencias como la solicitud a la entidad local de la comuna para la toma de la prueba de dichas preguntas. Luego se llegó a construir un mecanismo de un formulario en el Drive de Gmail impulsándoles a los colaboradores tener internet por dispositivo del celular o por el computador. Luego se les envió la guía de recomendaciones para realizar correctamente el llenado a las preguntas, explicándoles que es sumamente confidencial y discreto las respuestas para la investigación. Todo fue coordinado con la subgerencia de recursos humanos dando el respaldo para ingresar la institución y mostrar la importancia que ayudara al tener los datos. Después de las correctas intervenciones de los colaboradores se aplicó la extracción del dato en una hoja de cálculo para el respectivo análisis.

3.6. Método de Análisis de Datos

Para el estudio se realizó el uso del software recomendado por los estadísticos a nivel mundial el SPSS 25. Al ser terminado la extracción de la Data del formulario de la Web (Drive Gmail) se llegó al análisis de:

Al ser terminado por el llenado de los 51 colaboradores se le aplicó el llenado de las respectivas escalas y dándole los valores respectivos en un formulario de Excel.

Al ser ingresado al SPSS se procedió a compilar para los respectivos análisis de estudio dando respuesta a figuras y tablas porcentuales para luego interpretar los comportamientos o correlaciones de las variables 1 y variable 2.

3.7. Aspectos éticos

En el estudio guiados por los aspectos éticos de la universidad se plasmaron los siguientes:

- Se usó la consulta de libros y revistas para la extracción de información que ayude a sustentar las variables de estudios, impulsado por el máximo respeto al derecho de autor.
- Se presentó el documento que ayudo para ingresar a la comuna para la aplicación de las 12 preguntas en coordinación de los gerentes y subgerentes que gustosamente dieron el espacio y tiempo para la aplicación.
- Se impulsó la confianza de dar respuesta con sinceridad y sin presión a las preguntas, recordándoles que es de manera confidencia y de suma importancia para la investigación.

IV. RESULTADOS

De la aplicación sobre los datos muestrales, de las pruebas de asociación de variables se obtuvieron los siguientes resultados (Ver Anexo 07):

- De los resultados obtenidos se infiere de que existe una correlación alta de 73.3 % de la gestión municipal con la calidad de servicios públicos; teniendo una alta significación estadística entre las variables concurrentes a la presente investigación.
- Se concluye que hay una alta asociación del 58.5 % entre el liderazgo y planificación estratégica y la calidad de servicios públicos, siendo esta correlación media moderada entre el liderazgo y planificación estratégica y la calidad de servicios públicos; siendo altamente significativo la prueba desarrollada.
- Se concluye que hay una asociación alta del 73.2 % entre la gestión de recursos humanos y compromiso y la calidad de servicios públicos, correlación altamente significativa entre las variables consideradas en la investigación.
- Se concluye que hay una asociación media moderada del 58.70 % entre la gestión de recursos financieros y materiales y la calidad de servicios públicos, consiguiendo una correlación altamente significativa en los resultados comparados.

V. DISCUSIÓN

Referente a los resultados adquiridos con la investigación, se demostró lo siguiente:

5.1. Hipótesis general

Para la prueba de hipótesis general, referida a la gestión municipal y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, se obtuvo alta significación en la asociación de las variables con una correlación de Pearson 0,733 y un nivel de significancia de 0,00, lo cual es menor al nivel estimado como máximo de 0,05. Con que, se realiza el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada en el estudio.

Conforme a la investigación planteada por Lerma (2017) en su tesis de maestría titulada "Gestión municipal y participación ciudadana en Córdoba, Argentina". Se contrasta los resultados obtenidos con un nivel alto de confiabilidad de 0,756 y un nivel de significancia de 0.00. Se comparó con este estudio ya que tienen resultados similares por la correlación de Pearson, de la misma forma llegaron a obtener los mismos alcances propuestos en sus objetivos.

Asimismo, Palomino (2015) manifiesta que los municipios deben actuar como una función de bienestar para la respuesta de las demandas y esperanzas de la sociedad considerando las necesidades elementales y requisitos (pág. 20)

En relación a esta investigación y con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los colaboradores de la municipalidad, se concluye que se encontró coincidencia de las teorías relacionadas al tema por medio de sus autores que indica que la gestión municipal ayuda a dar una rápida respuesta a las demandas de los ciudadanos y promoviendo una calidad de vida a sus habitantes.

5.2. Hipótesis Específica 1

Para la prueba de hipótesis específica 1, referida al liderazgo y planificación estratégica de la calidad de servicios públicos de la comuna Distrital Carmen de

la Legua Reynoso, se obtuvo alta significación en la asociación de las variables con una correlación de Pearson 0,585 media moderada y un nivel de significancia de 0,00, lo cual es menor al nivel estimado como máximo de 0,05. Dando el rechazo a la hipótesis nula y aceptando la hipótesis planteada en el estudio.

Conforme a la investigación planteada por Rivera (2017) en la tesis de maestría denominado "Desarrollo del liderazgo y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital San Francisco - periodo 2016". Se contrasta los resultados obtenidos con un nivel media modera de confiabilidad de 0.550 y un nivel de significancia de 0.00. Se comparó con este estudio ya que tienen resultados similares por la correlación de Pearson, de la misma forma llegaron a obtener los mismos alcances propuestos en sus objetivos.

Asimismo, Robles (2017) señala que alinear líderes en toda la entidad pública es otro tema que afecta a los gobiernos de los tres niveles, se encuentra que los líderes en las entidades del estado tienen su propia "función de utilidad" que impulsa sus agendas y metas del plan estratégico. Por tanto, las municipalidades necesitan alinear estas funciones de cumplimiento de metas con los objetivos del plan de gobierno. Por lo tanto, la necesidad de alineación sugiere que los líderes deben generar una visión común.

En relación a este estudio en dichos resultados adquiridos en la encuesta ejecutada a los colaboradores, se concluye que se encontró coincidencia de las teorías relacionadas al tema por medio de sus autores que indica que el liderazgo y el plan estratégico van de la mano para el cumplimiento de las actividades orientados en el Ceplan para dar una buena calidad de servicio a la población.

5.3. Hipótesis Específica 2

Para la prueba de hipótesis específica 2, referida a los recursos humanos y compromiso y la Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, se obtuvo alta significación en la asociación de las variables con una correlación de Pearson 0,585 y un nivel de significancia de 0,00, lo cual es menor al nivel estimado como máximo de 0,05. Asimismo, se niega la hipótesis nula y se le da la aceptación a la hipótesis planteada en estudio.

Conforme a la investigación planteada por Ticono (2016) en su tesis de maestría denominado: "Modelo de gestión municipal basado en los principios del talento Humano". Se contrasta los resultados obtenidos con un nivel alto de confiabilidad de 0,710 y un nivel de significancia de 0.00. Se comparó con este estudio ya que tienen resultados similares por la correlación de Pearson, de la misma forma llegaron a obtener los mismos alcances propuestos en sus objetivos dando enfoque a la importancia del talento humano.

Asimismo, Robles (2017) Señala que las prácticas de gestión del talento con un fuerte enfoque en la estrategia tienen un mayor nivel estadísticamente significativo impacto en el atractivo de la gestión municipal, dando resultado en los objetivos del plan de gobierno de la comuna, la satisfacción absoluta de población y beneficio municipal. Se demuestra que la gestión del talento es una herramienta para lograr aumento de las ganancias. A pesar de ello, destacados investigadores de la gestión de recursos humanos escriben que "la fuerza laboral es el activo más caro, pero mal administrado en la mayoría de las entidades del estado" (pág. 60)

En relación a esta investigación y con los resultados obtenidos en el cuestionario de encuesta realizada a los colaboradores de la comuna, se concluye que se encontró coincidencia de las teorías relacionadas al tema por medio de sus autores que indica que los recursos humanos y el compromiso del trabajador es el reflejo de la buena atención a los diferentes servicios que brinda la municipalidad.

5.4. Hipótesis Específica 3

Para la prueba de hipótesis específico 3, referida a la gestión de recursos financieros y materiales con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, se obtuvo una asociación de correlación de 0,585 de Pearson siendo una media moderada y un nivel de significancia de 0,00, lo cual es menor al nivel estimado como máximo de 0,05. Por lo que, se niega la hipótesis nula y se realiza la aceptación de la hipótesis planteada en el estudio.

Conforme a la investigación planteada por Romaní (2017) en su tesis de maestría titulada "La calidad del servicio público y el equipamiento de tecnología

en el caso centro de atención universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014 – 2016”. Se contrasta los resultados obtenidos con una media moderada de confiabilidad de 0,583 y un nivel de significancia de 0.00. Se comparó con este estudio ya que tienen resultados similares por la correlación de Pearson, de la misma forma llegaron a obtener los mismos alcances propuestos en sus objetivos.

Asimismo, Palomino (2017) señala que el recurso financiero es un recurso importante a menudo se supone que es parte del capital físico. En realidad, es la base para la adquisición, la utilización y mantenimiento de todos los demás tipos de recursos. Sin una base financiera sólida, será difícil producir los tipos correctos de bienes, servicios en la cantidad y calidad deseables. Dado que la economía humana es una economía monetaria, la disponibilidad de fondos en cualquier organización o institución es vital para su proceso productivo.

En relación a esta investigación y con los resultados correctos en la herramienta de la encuesta realizada a los colaboradores de la municipalidad, se concluye que se encontró coincidencia de las teorías relacionadas al tema por medio de sus autores que indica que los recursos financieros es la base para cumplir metas, como la implementación de equipos tecnológicos que ayuda agilizar procesos y dar una rápida atención a los diversos servicios que brinda la comuna carmelina.

VI. CONCLUSIONES

Del desarrollo de la presente investigación se deriva las siguientes conclusiones:

- La gestión municipal predominante en la Municipalidad distrital Carmen de la Legua Reynoso, influye significativamente con la calidad de servicios públicos.
- El liderazgo y la planeación estratégica de la Municipalidad distrital Carmen de la Legua Reynoso índice moderadamente en la calidad de servicios públicos, cumpliendo con los objetivos, metas y planes de acción establecido en el plan de gobierno.
- La gestión de recursos humanos y compromiso utilizado por la subgerencia de recursos humanos índice positivamente en la calidad de servicios públicos brindado a la comunidad carmelina, con los colaboradores preparados y capacitados en los diferentes temas de la gestión pública.
- La gestión de recursos financieros y materiales de la Municipalidad distrital Carmen de la Legua Reynoso índice moderadamente la calidad de servicios públicos de una gestión transparente y modernizada a los nuevos avances tecnológicos.

VII. RECOMENDACIONES

Después del análisis del respectivo estudio, se realizan las siguientes recomendaciones a la comuna Distrital Carmen de la Legua Reynoso.

Primero: Se sugiere a la comuna Distrital Carmen de la Legua Reynoso realizar alianzas con los institutos de capacitación de gestión pública para los colaboradores, para interiorizar la importancia de la gestión pública.

Segunda: Se sugiere a la comuna Distrital Carmen de la Legua Reynoso elaborar talleres de liderazgo para mejorar la planificación estratégica y por ende en su calidad de servicio a la ciudadanía carmelina.

Tercera: Se sugiere a la comuna Distrital Carmen de la Legua Reynoso elaborar estrategias para reforzar el compromiso de los colaboradores a través de estimulas, premios, bonos y reconocimiento que les impulse cumplir con las metas planteadas en el plan estratégico.

Cuarta: Se sugiere a la comuna Distrital Carmen de la Legua Reynoso proporcionar estrategias de comunicación hacia el poblador con la finalidad de incrementar el nivel de transparencia usando medios tecnológicos a su alcance.

REFERENCIAS

- Acuña, J. (2012). *Mejoramiento de la Calidad un enfoque a la Calidad*. Lima: Macro.
- Arroyo, J. (2016). *Municipal management from the perspective of intelligent organizations and legal environment*. *Rev. Original Research* p.129-141. Recuperado:file:///C:/Users/KELLY/Downloads/Dialnet-GestionMunicipalDesdeLaPerspectivaDeLasOrganizacio-5766721.pdf.
- Barillas N., e. a. (2014). *Instrumento para la Autoevaluación de la Gestión Municipal. Señales de un buen gobierno para el Desarrollo Local*. El Salvador.: ISDEM/GTZ/FUNDE. Recuperado: <https://core.ac.uk/reader/35285987>.
- Barreto, L. (2016). *Balance y cierre de la Gestion Municipal*. Lima: Macro.
- Becaudo, J. (2018). *8 pasos para la Calidad de Servicio*. Lima: Maria Trinidad.
- Bisquerra, A. (2014). *Metodología de la investigación Educativa*. Madrid: Muralla S.A.
- Briseño, P. (2016). La gestión municipal: Claves del éxito para políticos y directivos locales. 67.
- Castillo, J. (2015). El peru rumbo al Bicentenario y planificacion estrategica. 56.
- Ceplan. (2021). *Planeamiento Estratégico de los gobiernos Locales*. Obtenido de https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/planificacion-y-presupuesto-con-enfoque-de-resultadosgarcia/
- Constantino, T. (2015). *Léxico de la Ciencia Política*. México: Fondo de cultura.
- Escalante, F. (2016). *Introducción a la administración y gestión pública*, Huancayo: Fondo Editorial de la Universidad Continental.
- FAO. (2020). *¿How Local Government Are Strengthening the Resilience of Agrifood Systems to COVID19? Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura - FAO*.
- Flores, W. (2020). *Participación vecinal y gestión de seguridad ciudadana en el distrito de Santiago de Surco. Lima 2019 (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo*.
- Fung, A. (2015). *Putting The public back into governance: The challenges of citizen participation and future*. *Rev. Public Administration*, 75(4). Recuperado:https://www.researchgate.net/publication/272847066_Putting_the_Public_Back_into_Governance_The_Challenges_of_Citizen.
- García, I. (2019). *Correlation: not all correlation entails causality*. *Revista Alergias México* vol 66 n°3 Editada por colegio de México de Inmunología Clínica, ciudad de Mexico julio 2019 354-360 Recuperado: <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/issue/view/38/24>.
- Guillen, A. e. (2015). *Origen, espacio y niveles de participación ciudadana*, *Rev. Internacional Journal of Good Conscience*, 4(1): 179-193. Recuperado:<http://www.spentamexico.org/v4-n1/4%281%29%20179-193.pdf>.
- Gutierrez, B. (2015). *Reconocimiento para los primeras acciones del mundo gobierno municipal*. Lima: Macro.

- Henadez, P. (2016). *De la Calidad de Servicio a la fidelidad del Cliente*. Lima: Futura.
- Hernandez, J. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Lima: Aros.
- Hernandez, M. (2016). *Gestión Pública*. Lima: Union.
- Hernández, P. (2016). *Gobiernos locales y estrategia*. Lima: Editorial Macro.
- Hernandez, R. F. (2017). *Lucio Metodología de la investigación*. Mexico D.F: Editorial McGraw-Hill/interamericana Editoriales S.A de CV, 6 edición.
- Johnsen, A. (2016). *Strategic Planning and Management in Local Government in Norway: Status after Three Decades*. *Rev. Scandinavian Political Studies*. Vol. 39, Issue 4, Noruega.2016.
- Lerma, O. (2017). *Gestión municipal y participación ciudadana en Córdoba, Argentina (2017)*. Córdoba: Tesis de Maestría.
- Lopez, J. (2017). *Manual de Gestión Municipal*. Lima: Ambar.
- Mampis, P. (2015). *Gestión municipal y planeamiento estratégico de ayuntamiento de Santiago*. Chile: Tesis de Maestría.
- Marquez, M. (2015). *La transparencia de la gestión administrativa de los gobiernos Locales y Regionales*. Lima: Aros.
- MEF. (2016). *Ivone Roy Garcia (2019) Guía específica para alcaldes y funcionarios municipales: Mejorando la casa municipal para hacer una buena rendición de cuentas*. Lima, Perú. Biblioteca Nacional del Perú.
- Mondragón, M. (2015). *Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia*. *Revista Mov. Científico* Vol. 8 (1):98-104. Recuperado:https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA.
- Montesinos, E. (2015). *Ivone Roy Garcia (2019) Guía específica para alcaldes y funcionarios municipales: Democracia y presupuesto participativo e América Latina. La mutación del presupuesto participativo fuera de Brasil*. *Revista del clad Reforma y Democracia*. Caracas, Venezuela .
- Morales, M. (2015). El estado fuente de riqueza. pág. 45.
- Nolazco, P. (2018). *Participación, descentralización y gestión municipal*. Lima: Macro.
- Núñez, L. (2018). *Participación Ciudadana y Democracia en la Gestión Pública del sector educación*.
- Palomino, G. (2015). *Gestión y derecho municipal*. Lima: Aros.
- Paredes, V. (2012). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Lima: Pesopluma.
- Perez, L. (2010). *Transparencia y participación ciudadana en la gestión municipal*. Lima: Macro.
- Quispe, A. (2015). *Calidad de servicios y satisfacción de clientes*. Lima: Macro.
- Quispe, M. (2012). *Gestión municipal y desarrollo Local*. Lima: Futura.

- Radebe, D. a. (2015). *The impact of a performance management system on service delivery in the City of Johannesburg Metropolitan Municipality*. *Rev. African Journal Of Public Affairs Vol 8 n°1 Johannesburg march. 2015*. Recuperado:https://leadershipanddevelopmentorg.files.wordpress.com/2016/12/radebe-vyase28090doorgapersad-grobler_2015.pdf.
- Rivera. (2016). *Desarrollo del liderazgo y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital San Francisco - periodo 2016*. Huanuco: Tesis de Maestría.
- Rodriguez, A. (2016). *Municipio y servicios publicos gobiernos locales en ciudades intermedias de America Latina*. Lima: Urbana.
- Romani, P. (2016). *Gestión pública de calidad en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de los Olivos 2016*. Lima: Tesis de Maestría.
- Romo, R. (2016). *Gestión municipal y su incidencia en el desarrollo local del distrito de Huancayo – Junín*. Huancayo: UNCP.
- Sen, A. (2016). *El desarrollo como libertad*, *Rev. Gaceta Ecologica, n°55,2000,pp.14-20 Mexico*. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/539/53905501.pdf>.
- Tinoco, E. (2016). *Modelo de gestión municipal basado en los principios del talento humano*. Lima: Tesis de Maestría.
- Tonato, H. (2017). *La calidad del servicio público y el equipamiento de tecnología en el caso centro de atención universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014 – 2016*. Quito: Tesis de Maestría.
- Valderrama, P. (s.f.). *Investigacion cientifica* . Obtenido de <http://micjvh.blogspot.com/2019/09/tipos-de-investigacion-cientifica.html>
- Valverde, K. (2014). *Gestion Publica en Direccion y control gerencial en la Administracion del Estado*. Lima: Colmena.

ANEXOS

Anexo 01: Constancia de aplicación de instrumento

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Srta. Ing.
ADELA IRIGOYEN AGUINAGA
Sub Gerente de Recursos Humanos
Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso



Presente.

MESIAS PEDRAZA MEDRANO, identificado con DNI 44643048, con domicilio en Av. Dos de Mayo 771 –Cercado del Callao, ante usted con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en la actualidad me encuentro cursando el III Ciclo de Estudios de Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, filial Callao y para fines de desarrollar mi tesis necesito el uso de datos y aplicar una encuesta a personal de las gerencias y subgerencias donde actualmente laboro como Programador de Sistemas PAD II.

Asimismo, requiero la autorización para que a la finalización se publique la tesis titulada: **"Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso.2020"**.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a su digno despacho extenderme el permiso y autorización solicitado para la ejecución del indicado proyecto de investigación culminada la tesis

Mesias Pedraza Medrano
DNI: 44643048
Celular: 916174280
Email: mesias91@gmail.com



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CARMEN DE LA LEGUA - REYNOSO
SUB-GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Carmen de la Legua - Reynoso, 28 de abril del 2021.

CARTA N° 048-2021-SGRH-GAF/MDCLR

Señor:

MESIAS PEDRAZA MEDRANO

Estudiante de la Escuela de Posgrado de la
Maestría en Gestión Pública Universidad César
Vallejo – Filial Callao Presente

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA ENCUESTA Y PUBLICACIÓN DE TESIS

REFERENCIA: Carta N° 0393-2021-MDCLR

Presente. -

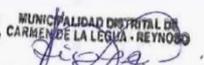
De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted haciéndole llegar en primer lugar el saludo del Lic. CARLOS COX PALOMINO, Alcalde de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua-Reynoso, y en especial el mismo propio en mi calidad de Sub Gerente de Recursos Humanos de esta Corporación Municipal.

Motiva el presente, hacer de su conocimiento que se autoriza realice la encuesta al personal con el fin del desarrollo de su Tesis titulada "*Gestión Municipal y Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua – Reynoso – 2020*", por lo que solicito un ejemplar de su Proyecto de Tesis para la coordinación con las áreas que estarían involucradas en dicha encuesta y posteriormente se publique en la página web de la Entidad.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CARMEN DE LA LEGUA - REYNOSO
Ing. IRIS IRIGOYEN ACUINAGA
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

C.c.
Archivo

Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión municipal	Pérez (2016), 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.	Liderazgo y planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderazgo directivo. ▪ Planificación estratégica. 	<p>Muy en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Muy de acuerdo (5)</p>
			Gestión de recursos humanos y compromiso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso. ▪ Desarrollo de personas. 	
			Gestión de recursos financieros y materiales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de recursos financieros. ▪ Gestión de recursos materiales. 	
Calidad de servicios públicos	Rivera (2016), 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.	Servicios públicos de promoción económica y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad del servicio de seguridad ciudadana. ▪ Calidad del servicio de comercialización. 	<p>Muy en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Muy de acuerdo (5)</p>
			Servicio público de registro civil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de matrimonios. 	
			Servicio público de salud y medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad del servicio de salud y salubridad. ▪ Calidad del servicio de áreas verdes. ▪ Calidad del servicio de limpieza Pública 	

Anexo 03: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Tipo: no experimental Diseño: Descriptivo correlaciona
¿Cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020?	Determinar la relación de la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2021.	La gestión municipal se relaciona con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión municipal ▪ Calidad de servicios públicos 	
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifico	Variables	
¿Cómo se relaciona el Liderazgo y planificación estratégica con Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020? ¿Cómo se relaciona la Gestión de recursos humanos y compromiso con Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020? ¿Cómo se relaciona la Gestión de recursos financieros y materiales con Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020?	Establecer la relación del Liderazgo y planificación estratégica con la Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020 Determinar la relación de los recursos humanos y compromiso con la Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020. Determinar la relación de la gestión de recursos financieros y materiales con Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020.	El Liderazgo y planificación estratégica se relacionan con la Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020. Los recursos humanos y compromiso se relacionan con la Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020. La gestión de recursos financieros y materiales se relacionan con la Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020.	Gestión municipal <ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderazgo y planificación estratégica. ▪ Gestión de recursos humanos y compromiso. ▪ Gestión de recursos financieros y materiales. Calidad de servicios públicos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios públicos de promoción económica y seguridad. ▪ Servicio público de registro civil. ▪ Servicio público de salud y medio ambiente. 	

Anexo 04: Matriz de validación a juicio de experto

FICHA DE VALIDACIÓN

TITULO:

Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020.

NOMBRE Y APELLIDOS: Mesias Pedraza Medrano

GRADO ACADEMICO: Maestro en Gestión Pública

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: Gestión municipal	Liderazgo y planificación estratégica	Liderazgo	1. ¿El liderazgo de los Gerentes y Subgerentes impulsa con su ejemplo la cultura de excelencia en la municipalidad?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Liderazgo y planificación estratégica	planificación estratégica	2. ¿Se difunde a nivel de la municipalidad los objetivos estratégicos instituciones?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Gestión de recursos humanos y compromiso	Compromiso	3. ¿Existe compromiso de los trabajadores de la municipalidad en la mejora del servicio que se brinda a los vecinos?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Gestión de recursos humanos y compromiso	Desarrollo de personas	4. ¿Existe preocupación desde la municipalidad por reconocer la labor destacado de los servidores públicos?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Recursos financieros y materiales	Gestión de recursos financieros	5. ¿Se informa periódicamente los ingresos y egresos que se genera en la municipalidad?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Recursos financieros y materiales	Gestión de recursos materiales	6. ¿En la municipalidad existe una política de adquisición y modernización de recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	

VARIABLE 2: Calidad de servicios públicos	Servicios públicos de promoción económica y seguridad	Calidad del servicio de seguridad ciudadana	7. ¿La municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Servicios públicos de promoción económica y seguridad	Calidad del servicio de comercialización	8. ¿La municipalidad gestiona adecuadamente los servicios de comercialización verificando la existencia de licencias de funcionamiento?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Servicio público de registro civil	Gestión de matrimonios	8. ¿La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Servicio público de salud y medio ambiente	Calidad del servicio de salud y salubridad	10. ¿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?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Servicio público de salud y medio ambiente	Calidad del servicio de áreas verdes	11. ¿La municipalidad gestiona políticas de sembrado de árboles y embellecimiento de la ciudad?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Servicio público de salud y medio ambiente	Calidad del servicio de limpieza Pública	12. ¿El servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones óptimas?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	

OBSERVACIONES

.....

.....

FECHA DE REVISIÓN 14/05/2021



Mg. DIOS ZÁRATE LUIS ENRIQUE

DTC. DNI N° 07909441, COLEGIATURA – CORLAD 02098

FICHA DE VALIDACIÓN

TITULO:

Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020.

NOMBRE Y APELLIDOS: Mesias Pedraza Medrano

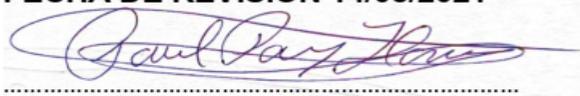
GRADO ACADÉMICO: Maestro en Gestión Pública

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: Gestión municipal	Liderazgo y planificación estratégica	Liderazgo	1. ¿El liderazgo de los Gerentes y Subgerentes impulsa con su ejemplo la cultura de excelencia en la municipalidad?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Liderazgo y planificación estratégica	planificación estratégica	2. ¿Se difunde a nivel de la municipalidad los objetivos estratégicos instituciones?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Gestión de recursos humanos y compromiso	Compromiso	3. ¿Existe compromiso de los trabajadores de la municipalidad en la mejora del servicio que se brinda a los vecinos?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Gestión de recursos humanos y compromiso	Desarrollo de personas	4. ¿Existe preocupación desde la municipalidad por reconocer la labor destacado de los servidores públicos?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Recursos financieros y materiales	Gestión de recursos financieros	5. ¿Se informa periódicamente los ingresos y egresos que se genera en la municipalidad?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Recursos financieros y materiales	Gestión de recursos materiales	6. ¿En la municipalidad existe una política de adquisición y modernización de recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	

VARIABLE 2: Calidad de servicios públicos	Servicios públicos de promoción económica y seguridad	Calidad del servicio de seguridad ciudadana	7. ¿La municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Servicios públicos de promoción económica y seguridad	Calidad del servicio de comercialización	8. ¿La municipalidad gestiona adecuadamente los servicios de comercialización verificando la existencia de licencias de funcionamiento?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Servicio público de registro civil	Gestión de matrimonios	8. ¿La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Servicio público de salud y medio ambiente	Calidad del servicio de salud y salubridad	10. ¿La municipalidad realiza acciones de supervisión y control en merados, restaurantes y otros establecimientos para garantizar las condiciones de salud exigidas por el Ministerio de Salud?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Servicio público de salud y medio ambiente	Calidad del servicio de áreas verdes	11. ¿La municipalidad gestiona políticas de sembrado de árboles y embellecimiento de la ciudad?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Servicio público de salud y medio ambiente	Calidad del servicio de limpieza Pública	12. ¿El servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones óptimas?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	

OBSERVACIONES

FECHA DE REVISIÓN 14/05/2021



Mag. PAUCAR LLANOS, PAUL GREGORIO

DNI: 25691179

FICHA DE VALIDACIÓN

TITULO:

Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, 2020.

NOMBRE Y APELLIDOS: Mesias Pedraza Medrano

GRADO ACADÉMICO: Maestro en Gestión Pública

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: Gestión municipal	Liderazgo y planificación estratégica	Liderazgo	1. ¿El liderazgo de los Gerentes y Subgerentes impulsa con su ejemplo la cultura de excelencia en la municipalidad?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Liderazgo y planificación estratégica	planificación estratégica	2. ¿Se difunde a nivel de la municipalidad los objetivos estratégicos instituciones?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Gestión de recursos humanos y compromiso	Compromiso	3. ¿Existe compromiso de los trabajadores de la municipalidad en la mejora del servicio que se brinda a los vecinos?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Gestión de recursos humanos y compromiso	Desarrollo de personas	4. ¿Existe preocupación desde la municipalidad por reconocer la labor destacado de los servidores públicos?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Recursos financieros y materiales	Gestión de recursos financieros	5. ¿Se informa periódicamente los ingresos y egresos que se genera en la municipalidad?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Recursos financieros y materiales	Gestión de recursos materiales	6. ¿En la municipalidad existe una política de adquisición y modernización de recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	

VARIABLE 2: Calidad de servicios públicos	Servicios públicos de promoción económica y seguridad	Calidad del servicio de seguridad ciudadana	7. ¿La municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Servicios públicos de promoción económica y seguridad	Calidad del servicio de comercialización	8. ¿La municipalidad gestiona adecuadamente los servicios de comercialización verificando la existencia de licencias de funcionamiento?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Servicio público de registro civil	Gestión de matrimonios	8. ¿La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Servicio público de salud y medio ambiente	Calidad del servicio de salud y salubridad	10. ¿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?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Servicio público de salud y medio ambiente	Calidad del servicio de áreas verdes	11. ¿La municipalidad gestiona políticas de sembrado de árboles y embellecimiento de la ciudad?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Servicio público de salud y medio ambiente	Calidad del servicio de limpieza Pública	12. ¿El servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones óptimas?	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	

OBSERVACIONES

.....
FECHA DE REVISIÓN 14/05/2021

.....

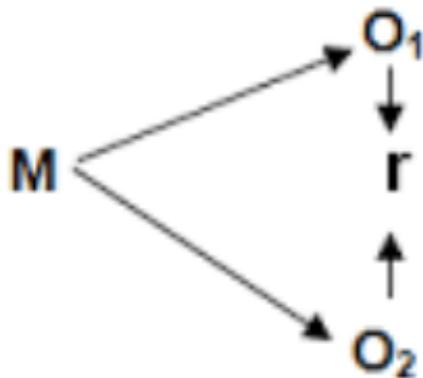

Mg. ADOÑA BEATRIZ PANCHE RODRÍGUEZ
DNI N° 09586832
Jefa de la escuela de Posgrado

Anexo 04: Esquema del Diseño de Investigación

La presente investigación es descriptiva, no experimental, transversal, de diseño correlacional que responde al siguiente diagrama:

Figura 1

Desarrollo del esquema del diseño del estudio



M= Muestra

O1= Aplicación de la "V1"

O2= Aplicación de la "V2"

r= Correlación entre las 2 variables

Anexo 05: Cálculo de la muestra poblacional

A partir de la población de origen se aplica la teoría del muestreo para determinar el tamaño de la muestra (n); para tal efecto se utilizó el muestreo aleatorio simple cuya fórmula es:

$$n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(N - 1) E^2 + (Z)^2 * p * q}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Valor de la variable normal estándar = 1.96

p = Prevalencia favorable de la variable de estudio = 0.5

q = Prevalencia no favorable de la variable de estudio = 0.5

E = Error de precisión = 0.11

Desarrollando con los datos :

$$n = \frac{(1.96)^2 * 140 * 0.5 * 0.5}{(140 - 1) 0.11^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{134.456}{2.6423}$$

n= 51 (tamaño de la muestra)

Anexo 06: Formulario de encuesta Google



Encuestas

Estimado servidor público:

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de poner en su conocimiento que la presente es una encuesta que servirá de base para la culminación del trabajo de investigación.

Además, es anónima y reservada, la información es para uso académico.

***Obligatorio**

Gestión municipal

Responde las alternativas según corresponda.

1. El liderazgo de los Gerentes y Subgerentes impulsa con su ejemplo la cultura de excelencia en la municipalidad *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

2. Se difunde a nivel de la municipalidad los objetivos estratégicos instituciones *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

3. Existe compromiso de los trabajadores de la municipalidad en la mejora del servicio que se brinda a los vecinos. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

4. Existe preocupación desde la municipalidad por reconocer la labor destacado de los servidores públicos. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

5. Se informa periódicamente los ingresos y egresos que se genera en la municipalidad. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

6. En la municipalidad existe una política de adquisición y modernización de recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

Calidad de servicios públicos

Responde las alternativas según corresponda.

7. La municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

8. La municipalidad gestiona adecuadamente los servicios de comercialización verificando la existencia de licencias de funcionamiento. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

9. La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

10. 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. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

11. La municipalidad gestiona políticas de sembrado de árboles y embellecimiento de la ciudad. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

12. El servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones óptimas *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

Anexo 07: Análisis estadístico

1. Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	51	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	51	100,0

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

2. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	12

3. Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Liderazgo	4,33	,816	51
Planificación estratégica	4,37	,774	51
Compromiso	4,61	,532	51
Desarrollo de personas	4,76	,551	51
Gestión de recursos financieros	4,49	,612	51
Gestión de recursos materiales	4,41	,779	51
Calidad del servicio de seguridad ciudadana	4,29	1,006	51
Calidad del servicio de comercialización	4,35	,796	51
Gestión de matrimonios	4,65	,594	51
Calidad del servicio de salud y salubridad	4,08	1,017	51
Calidad del servicio de áreas verdes	4,53	,674	51
Calidad del servicio de limpieza Pública	4,55	,923	51

4. Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Gestión de liderazgo	49,10	40,490	,444	,923
Gestión de planificación estratégica	49,06	38,056	,745	,910
Gestión del compromiso	48,82	41,108	,642	,916
Reconocimiento del talento humano	48,67	40,507	,707	,913
Gestión de recursos financieros	48,94	40,176	,672	,914
Gestión de recursos materiales	49,02	39,260	,605	,916
Calidad del servicio de seguridad ciudadana	49,14	35,681	,755	,910
Calidad del servicio de comercialización	49,08	38,674	,653	,914
Gestión de matrimonios	48,78	40,253	,685	,914
Calidad del servicio de salud y salubridad	49,35	35,193	,791	,908
Calidad del servicio de áreas verdes	48,90	39,370	,703	,912
Calidad del servicio de limpieza Pública	48,88	36,106	,794	,907

5. Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
53,43	45,770	6,765	12

6. Estadística descriptiva

Variable: Gestión municipal

Dimensión: Liderazgo y planificación estratégica

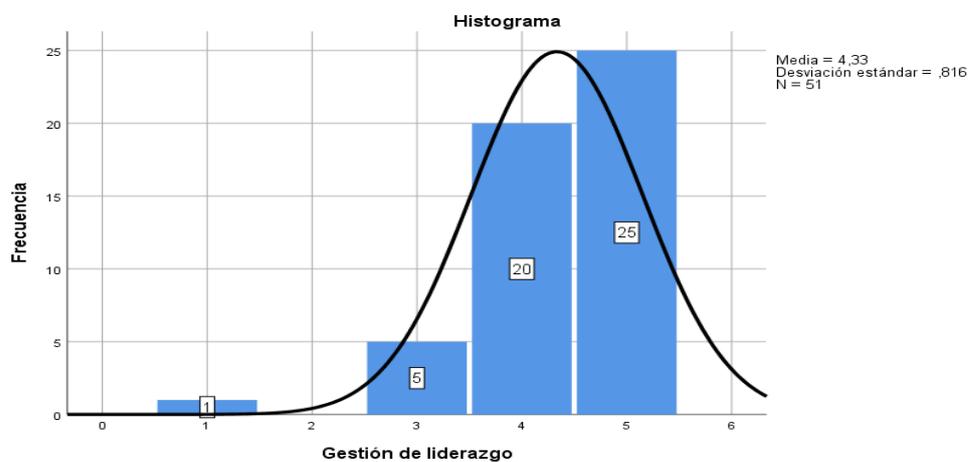
Tabla 1

Gestión de liderazgo de la MDCLR

<i>Gestión de liderazgo</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	9,8	9,8	11,8
Válido De acuerdo	20	39,2	39,2	51,0
Muy de acuerdo	25	49,0	49,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Figura 2

Gestión de liderazgo



Interpretación: En la tabla se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la gestión de liderazgo a los colaboradores de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso; en la cual se pudo evidenciar que un 49,0%(25) de colaboradores están muy de acuerdo que hay una buena gestión de liderazgo, el 39,2%(20) de acuerdo, 9,8% (5) ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 2,0% (1) colaboradores perciben muy en desacuerdo en la gestión de liderazgo.

Tabla 2:

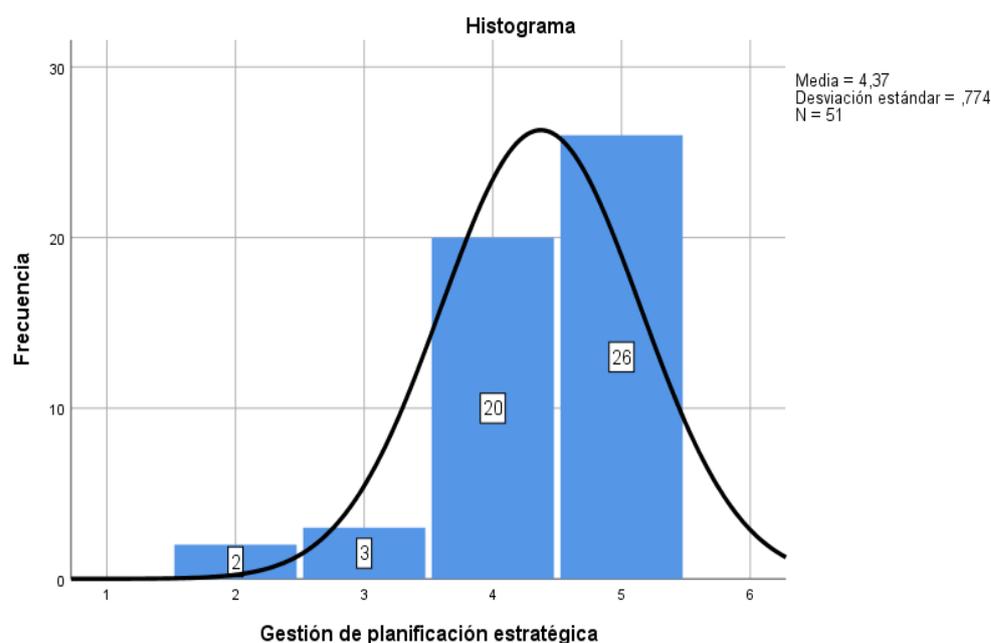
Gestión de planificación estratégica de la MDCLR

Gestión de planificación estratégica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	3,9	3,9	3,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5,9	5,9	9,8
Válido De acuerdo	20	39,2	39,2	49,0
Muy de acuerdo	26	51,0	51,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Figura 3:

Gestión de planificación estratégica



Interpretación: En la tabla 2 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la gestión de la planificación estratégica a los colaboradores de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso; en la cual se pudo evidenciar que un 51,0%(26) de colaboradores están muy de acuerdo que hay una buena gestión de planificación estratégica, el 39,2%(20) de acuerdo, 5,9% (3) ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 3,9% (2) colaboradores perciben en desacuerdo en la planificación estratégica de la municipalidad.

Dimensión: Gestión de recursos humanos y compromiso

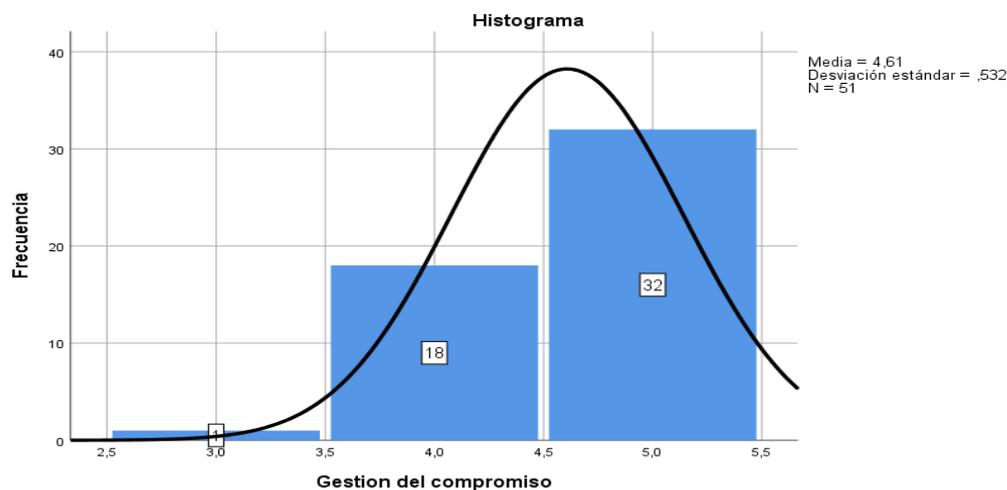
Tabla 3

Gestión de compromiso de la MDCLR.

<i>Gestión del compromiso</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
Válido	De acuerdo	18	35,3	35,3	37,3
	Muy de acuerdo	32	62,7	62,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Figura 4

Gestión de compromiso



Interpretación: En la tabla 3 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la gestión del compromiso a los colaboradores de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso; en la cual se pudo evidenciar que un 62,07%(32) de colaboradores están muy de acuerdo que hay una buena gestión del compromiso, el 35,3%(18) de acuerdo y el 2,0% (1) colaboradores perciben ni de acuerdo, ni en desacuerdo en la gestión del compromiso.

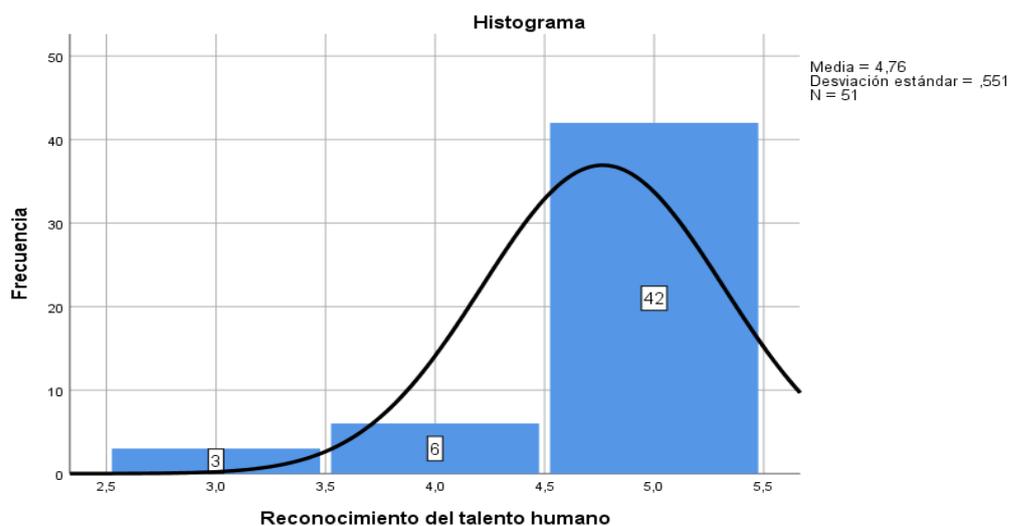
Tabla 4

Reconocimiento del talento humano de la MDCLR.

<i>Reconocimiento del talento humano</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5,9	5,9	5,9
	De acuerdo	6	11,8	11,8	17,6
	Muy de acuerdo	42	82,4	82,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Figura 5

Reconocimiento del talento humano



Interpretación: En la tabla 4 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre el reconocimiento del talento humano a los colaboradores de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso; en la cual se pudo evidenciar que un 82,4%(42) de colaboradores están muy de acuerdo que hay un buen reconocimiento al personal, el 11,8%(6) de acuerdo y el 5,9% (3) colaboradores perciben ni de acuerdo, ni en desacuerdo en el reconocimiento del talento humano en la municipalidad.

Dimensión: Gestión de recursos financieros y materiales

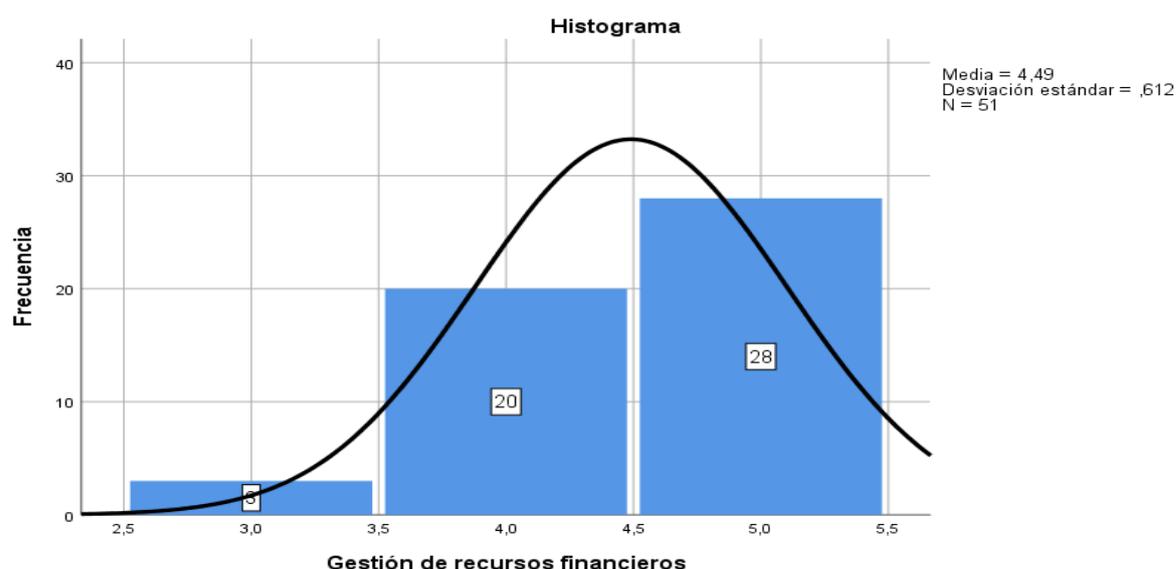
Tabla 5

Gestión de recursos financieros de la MDCLR.

<i>Gestión de recursos financieros</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5,9	5,9	5,9
Válido	De acuerdo	20	39,2	39,2	45,1
	Muy de acuerdo	28	54,9	54,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Figura 6

Gestión de recursos financieros



Interpretación: En la tabla 5 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la gestión de recursos financieros en la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso; en la cual se pudo evidenciar que un 54,9%(28) de colaboradores están muy de acuerdo que hay una buena información de ingresos y egresos de los estados financieros, el 39,2%(20) de acuerdo y el 5,9% (3) colaboradores perciben ni de acuerdo, ni en desacuerdo en la gestión de recursos financieros.

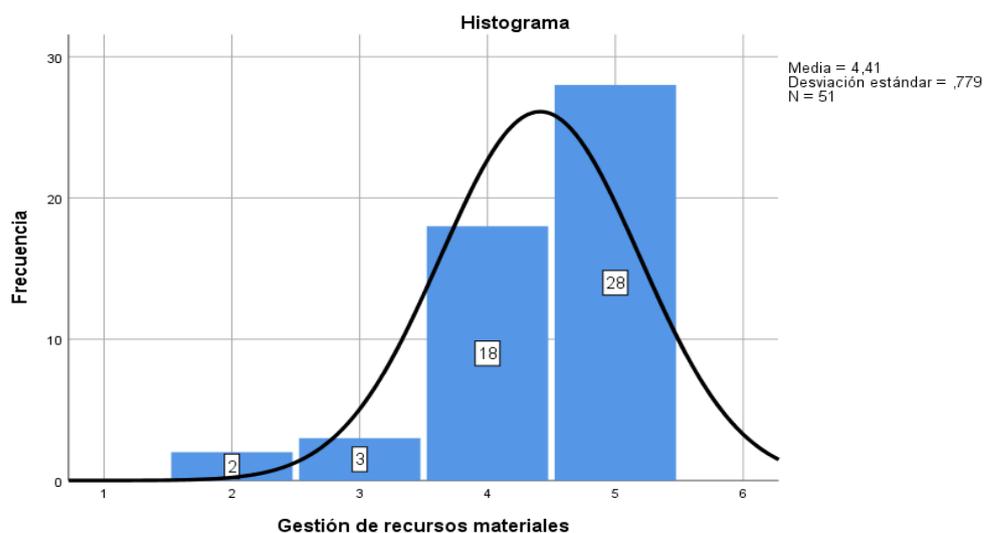
Tabla 6

Gestión de recursos materiales de la MDCLR.

<i>Gestión de recursos materiales</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,9	3,9	3,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5,9	5,9	9,8
	De acuerdo	18	35,3	35,3	45,1
	Muy de acuerdo	28	54,9	54,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Figura 7

Gestión de recursos materiales



Interpretación: En la tabla 6 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la gestión de recursos materiales en la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso; en la cual se pudo evidenciar que un 54,9%(28) de colaboradores están muy de acuerdo que hay una buena política de adquisición y modernización de recursos tecnológicos, el 35,3%(18) de acuerdo, 5,9% (3) ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 3,9% (2) de colaboradores perciben en desacuerdo en la gestión de recursos materiales.

Variable: Calidad de servicios públicos

Dimensión: Servicios públicos de promoción económica y seguridad

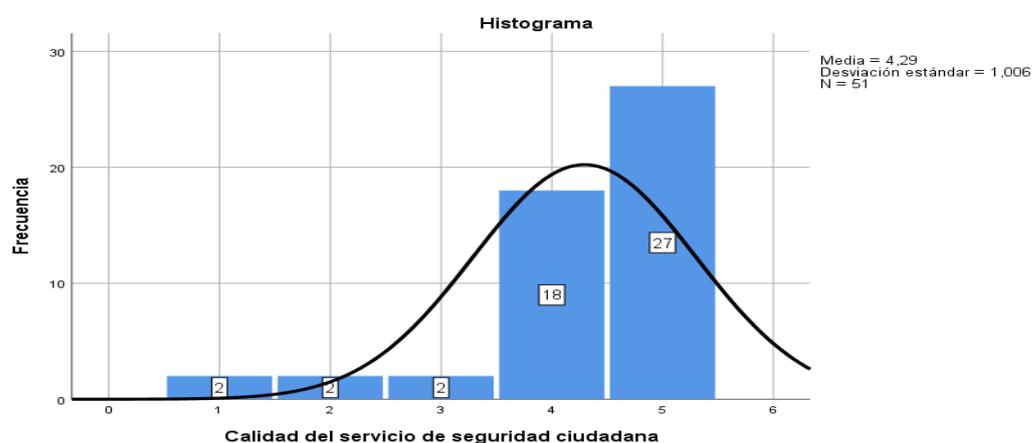
Tabla 7

Calidad del servicio de seguridad ciudadana de la MDCLR.

<i>Calidad del servicio de seguridad ciudadana</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	3,9	3,9	3,9
	En desacuerdo	2	3,9	3,9	7,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3,9	3,9	11,8
	De acuerdo	18	35,3	35,3	47,1
	Muy de acuerdo	27	52,9	52,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Figura 8

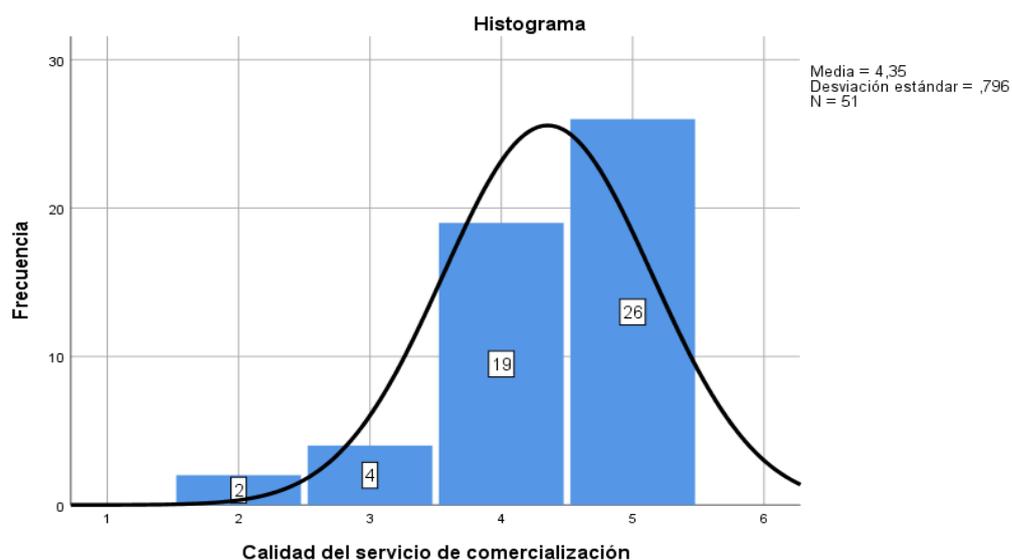
Calidad del servicio de seguridad ciudadana



Interpretación: En la tabla 7 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la calidad del servicio de seguridad ciudadana que brinda la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso; en la cual se pudo evidenciar que un 52,9%(27) de colaboradores están muy de acuerdo que hay una buena preocupación por equipar y fortalecer las capacidades humanas en el servicio de la seguridad ciudadana, el 35,3%(18) de acuerdo, 3,9% (2) ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 3,9%(2) en desacuerdo y el 3,9% (2) colaboradores perciben muy en desacuerdo en la calidad del servicio de seguridad ciudadana.

Tabla 8*Calidad del servicio de comercialización de la MDCLR.*

<i>Calidad del servicio de comercialización</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,9	3,9	3,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	7,8	7,8	11,8
	De acuerdo	19	37,3	37,3	49,0
	Muy de acuerdo	26	51,0	51,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Figura 9*Calidad del servicio de comercialización*

Interpretación: En la tabla 8 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la calidad del servicio de comercialización en la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso; en la cual se pudo evidenciar que un 51,0%(26) de colaboradores están muy de acuerdo que hay una buena gestión de verificación de existencia de licencias de funcionamiento de los comerciantes, el 37,3%(19) de acuerdo, 7,8% (4) ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 3,9% (2) colaboradores perciben en desacuerdo en la calidad del servicio de comercialización.

Dimensión: Servicio público de registro civil

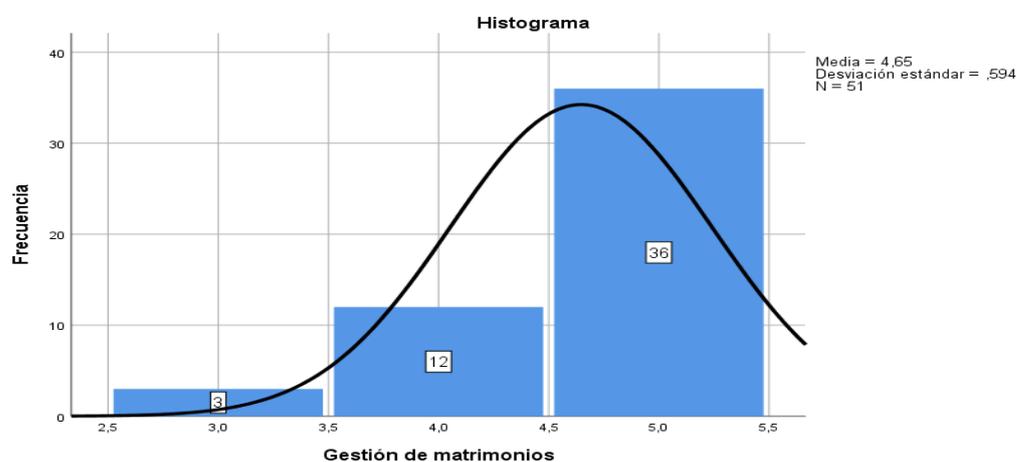
Tabla 9

Gestión de matrimonios de la MDCLR.

<i>Gestión de matrimonios</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5,9	5,9	5,9
Válido De acuerdo	12	23,5	23,5	29,4
Muy de acuerdo	36	70,6	70,6	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Figura 10

Gestión de matrimonios



Interpretación: En la tabla 9 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la gestión de matrimonios a los colaboradores de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso; en la cual se pudo evidenciar que un 70,6%(36) de colaboradores están muy de acuerdo que hay una buena realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad de la familia, el 23,5%(12) de acuerdo y 5,9% (5) los colaboradores perciben ni de acuerdo, ni en desacuerdo en la gestión de matrimonios.

Dimensión: Servicio público de salud y medio ambiente

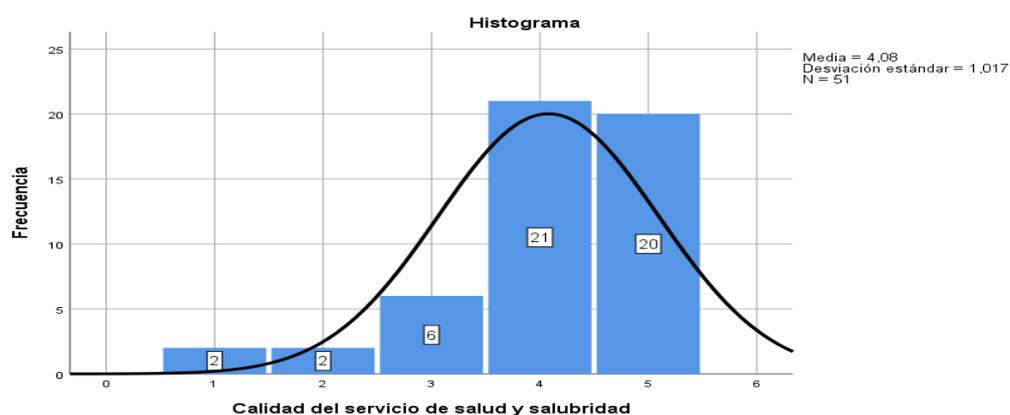
Tabla 10

Calidad del servicio de salud y salubridad de la MDCLR.

<i>Calidad del servicio de salud y salubridad</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	3,9	3,9	3,9
	En desacuerdo	2	3,9	3,9	7,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	11,8	11,8	19,6
	De acuerdo	21	41,2	41,2	60,8
	Muy de acuerdo	20	39,2	39,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Figura 11

Calidad del servicio de salud y salubridad



Interpretación: En la tabla 10 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la calidad del servicio de salud y salubridad a los colaboradores de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso; en la cual se pudo evidenciar que un 39,2%(20) de colaboradores están muy de acuerdo que hay una buena supervisión en los mercados, restaurantes y establecimientos para garantizar las condiciones de salud exigidas, el 41,2%(21) de acuerdo, 11,8% (6) ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 3.9 %(2) en desacuerdo

y el 3,9% (2) colaboradores perciben muy en desacuerdo en la calidad del servicio de salud y salubridad.

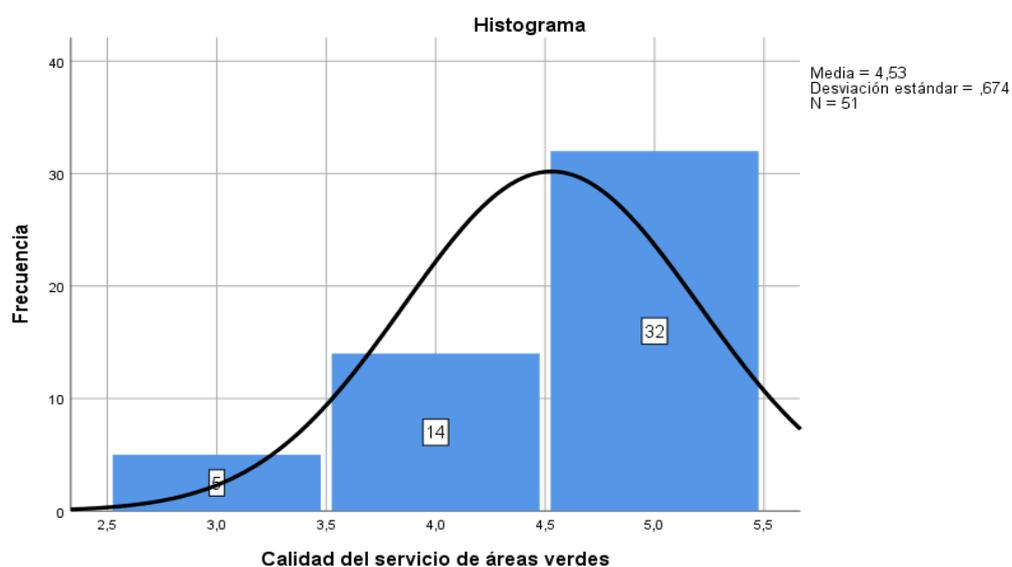
Tabla 11

Calidad del servicio de áreas verdes de la MDCLR.

<i>Calidad del servicio de áreas verdes</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	9,8	9,8	9,8
	De acuerdo	14	27,5	27,5	37,3
	Muy de acuerdo	32	62,7	62,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Figura 12

Calidad del servicio de áreas verdes



Interpretación: En la tabla 11 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la calidad del servicio de áreas verdes a los colaboradores de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso; en la cual se pudo evidenciar que un 62,7%(32) de colaboradores están muy de acuerdo que hay una buena política de sembrado de árboles y embellecimiento

del distrito, el 27,5%(14) de acuerdo y el 9,8% (5) colaboradores perciben ni de acuerdo, ni en desacuerdo en la calidad del servicio de áreas verdes.

Tabla 12

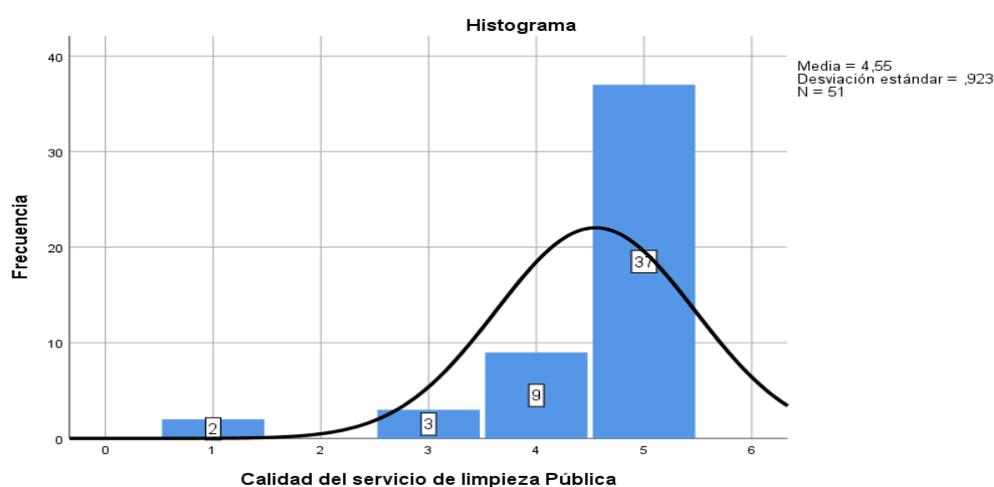
Calidad del servicio de limpieza Pública de la MDCLR.

Calidad del servicio de limpieza Pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	3,9	3,9	3,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5,9	5,9	9,8
Válido De acuerdo	9	17,6	17,6	27,5
Muy de acuerdo	37	72,5	72,5	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Figura 13

Calidad del servicio de limpieza Pública



Interpretación: En la tabla 12 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la calidad de servicio de limpieza Pública a los colaboradores de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso; en la cual se pudo evidenciar que un 72,5%(37) de colaboradores están muy de acuerdo que hay un buen servicio de limpieza con las condiciones óptimas, el 17,6%(9) de acuerdo, 5,9% (3) ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 3,9% (2) colaboradores perciben muy en desacuerdo en la calidad del servicio de limpieza pública.

7. Estadística inferencial

Prueba de hipótesis general

H_0 Gestión municipal no se relaciona con la calidad de servicios públicos.

H_1 Gestión municipal se relaciona con la calidad de servicios públicos.

Tabla 13

Correlación Gestión municipal – Calidad de servicios públicos

<i>Correlaciones</i>			
		Gestión municipal	Calidad de servicios públicos
Gestión municipal	Correlación de Pearson	1	,733**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	51	51
Calidad de servicios públicos	Correlación de Pearson	,733**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	51	51

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

Interpretación: De los resultados obtenidos se infiere de que existe una correlación alta de 73.3 % de la gestión municipal con la calidad de servicios públicos; teniendo una alta significación estadística entre las variables concurrentes a la presente investigación.

Prueba de hipótesis Especifica 1

H_0 Liderazgo y planificación estratégica no se relaciona con la calidad de servicios públicos.

H_1 Liderazgo y planificación estratégica se relaciona con la calidad de servicios públicos.

Tabla 14*Correlación Liderazgo y planificación estratégica- Calidad de servicios públicos*

		<i>Correlaciones</i>	
		Liderazgo y planificación estratégica	Calidad de servicios públicos
Liderazgo y planificación estratégica	Correlación de Pearson	1	,585**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	51	51
Calidad de servicios públicos	Correlación de Pearson	,585**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	51	51

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

Interpretación: Se concluye que hay una alta asociación del 58.5 % entre el liderazgo y planificación estratégica y la calidad de servicios públicos, siendo esta correlación media moderada entre el liderazgo y planificación estratégica y la calidad de servicios públicos; siendo altamente significativo la prueba desarrollada.

Prueba de hipótesis Especifica 2

H_0 Gestión de recursos humanos y compromiso no se relaciona con la calidad de servicios públicos.

H_1 Gestión de recursos humanos y compromiso se relaciona con la calidad de servicios públicos.

Tabla 15*Correlación gestión de recursos humanos y compromiso- Calidad de servicios públicos*

		<i>Correlaciones</i>	
		Gestión de recursos humanos y compromiso	Calidad de servicios públicos
Gestión de recursos humanos y compromiso	Correlación de Pearson	1	,732**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	51	51
Calidad de servicios públicos	Correlación de Pearson	,732**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	51	51

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

Interpretación: Se concluye que hay una asociación alta del 73.2 % entre la gestión de recursos humanos y compromiso y la calidad de servicios públicos, correlación altamente significativa entre las variables consideradas en la investigación.

Prueba de hipótesis Especifica 3

H_0 Recursos financieros y materiales no se relaciona con calidad de servicios públicos.

H_1 Recursos financieros y materiales se relaciona con calidad de servicios públicos.

Tabla 16

Gestión de recursos financieros y materiales- Calidad de servicios públicos

		<i>Correlaciones</i>	
		Recursos financieros y materiales	Calidad de servicios públicos
Gestión de recursos financieros y materiales	Correlación de Pearson	1	,587**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	51	51
Calidad de servicios públicos	Correlación de Pearson	,587**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	51	51

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

Interpretación: Se concluye que hay una asociación media moderada del 58.70 % entre la gestión de recursos financieros y materiales y la calidad de servicios públicos, consiguiendo una correlación altamente significativa en los resultados comparados.



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PEDRAZA MEDRANO MESIAS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CARMEN DE LA LEGUA, 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
PEDRAZA MEDRANO MESIAS DNI: 44643048 ORCID 0000-0002-4813-9541	Firmado digitalmente por: MPEDRAZAM el 08-08- 2021 09:27:51

Código documento Trilce: INV - 0296654