



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad
distrital de San Pablo, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Monsefú Montenegro, Luis Miguel ([ORCID: 0000-0002-1504-4132](https://orcid.org/0000-0002-1504-4132))

ASESOR:

Dr. Panduro Salas, Aladino ([ORCID: 0000-0003-2467-2939](https://orcid.org/0000-0003-2467-2939))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios; mis padres, por la semilla de superación que han sembrado en mí, a mi hermano, enamorada y amigos por su apoyo emocional y estímulo.

Luis

Agradecimiento

El agradecimiento a la Municipalidad y Alcalde distrital de San Pablo, a mis docentes, a la universidad César Vallejo, a mis asesores quienes me brindaron su valiosa y desinteresada orientación y guía en la elaboración del presente trabajo de investigación y a todas las personas que en una u otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN	9
II.MARCO TEÓRICO	13
III.METODOLOGÍA	38
3.1.Tipo y diseño de investigación	38
3.2.Variables y Operacionalización	38
3.3.Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.	38
3.4.Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	39
3.5.Procedimientos.....	41
3.6.Métodos de análisis de datos	42
3.7.Aspectos éticos	42
IV.RESULTADOS	44
V.DISCUSIÓN	49
VI.CONCLUSIONES	53
VII.RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	61

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión municipal de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021.....	44
Tabla 2.	Nivel de calidad del Servicio de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021.....	45
Tabla 3.	Relación entre las dimensiones de la gestión municipal y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021.....	46
Tabla 4.	Prueba de normalidad.....	47
Tabla 5.	Influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021.....	47

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de dispersión entre la gestión municipal y la calidad del Servicio.....	48
---	----

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la Gestión Municipal en la Calidad del Servicio Público de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021. El tipo de investigación, básica, diseño no experimental. La población, 581 y la muestra fue de 173 usuarios. La técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados demostraron que el nivel de gestión municipal, es medio en 45 %. Asimismo, el nivel de calidad de servicio, es medio en 45 %. Concluyendo que existe influencia entre la gestión municipal en la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021, de acuerdo al coeficiente de Spearman fue de 0.949 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).

Palabras clave: gestión, calidad, procesos

Abstract

The present research work aimed to determine the influence of Municipal Management on the Quality of Public Service of the District Municipality of San Pablo, 2021. The type of research, basic, non-experimental design. The population, 581 and the sample was 173 users. The survey technique and the instrument was the questionnaire. The results showed that the municipal management level is average at 45%. Likewise, the level of service quality is average at 45%. Concluding that there is influence between municipal management on the quality of public service of the District Municipality of San Pablo, 2021, according to the Spearman coefficient it was 0.949 (high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.05$).

Keywords: management, quality, processes

I. INTRODUCCIÓN

La Gestión Municipal, involucra el proceso de varias funciones municipales, métodos y herramientas competentes que son desarrolladas dentro de la institución y así proyectar buenas perspectivas referente al tipo de gobierno que quieran dar a conocer a la población; comprometido, innovador, vigoroso y competente en relación con los intereses de la sociedad, concurrendo a los indicadores de Gestión. Las documentaciones en donde se registran todas las acciones que servirán como alternativas de solución para mejorar el desarrollo Corporativo, transparencia en la comisión, crecimiento financiero local, transacciones administrativas, equidad en la gestión, desarrollo de las capacidades colectivas y la interdependencia de las oportunidades, entre otros. En el mundo, las conceptualizaciones que son congruentes con la forma de gobernar y el desarrollo local, llamaron la atención de las Organizaciones de Cooperación Internacional y de Desarrollo, porque suponen que, en el contexto de un gobierno local, permite una mayor colaboración de la comunidad para elegir ciertas decisiones. (Ramírez, 2017)

Un tiempo atrás, en Latinoamérica, la Organización Internacional de Trabajo (OIT) ha ido investigando de como poder capacitar y consolidar a los factores financieros particulares, correspondientes a las consecuencias de la globalización que se originan en los ambientes de una localidad, tanto local como regional. Admitiendo que las estrategias que se ejecutan según la política de desarrollo no tuvieron los resultados esperados al momento de asegurar las situaciones más convenientes para el progreso continuo, brindando mayores oportunidades de trabajo que posibiliten el desarrollo económico personal, mejorando su calidad de vida.

Las municipalidades en el Perú, tienen la autoridad para dirigir la autonomía y el desarrollo integral que logren satisfacer las necesidades de una comunidad, sin perjudicar a la generación futura, aplicando sus propios conocimientos para que puedan satisfacer su interés de acuerdo a su necesidad. En tal sentido, las municipalidades, vinieron cumpliendo de modo progresivo el cargo de promocionar el desarrollo y las acciones monetarias locales,

integrando cambios en los procesos de planeación, y al momento de ejecutar los proyectos. La comodidad por la calidad en los servicios públicos son manifestaciones que recién están empezando a surgir, influenciados por los rápidos avances y actualizaciones que se están procesando en las administraciones públicas, según las exigencias que instituyen los pobladores. En la actualidad los ciudadanos pasaron a ser clientes, y en relación a ello, exigen que los servicios sean de buena calidad.

En la región San Martín, las gestiones municipales por parte de cada alcalde, viene siendo consideradas como pésimas, debido al poco accionar por parte de los involucrados, catalogado de esa manera por cada ciudadano de su zona geográfica perteneciente; de esta manera es que se tiene que tener en cuenta la importancia de la gestión municipal, para elegir las mejores decisiones, con la finalidad de dar un buen servicio al ciudadano. En las diferentes Municipalidades en nuestro país, existen videntes debilidades, especialmente la de la ciudad de San Pablo, los problemas allí son causados principalmente por una serie de factores, y la falta de una eficiente administración municipal ha agravado la carga de sus usuarios sin servicios de alta calidad; esto provocó un malestar en la comunidad. En lo referente a la municipalidad en análisis, la improvisación es la mejor manera de resolver determinados problemas, lo que demuestra una falta de liderazgo en la implementación de los objetivos estratégicos.

Las problemáticas de estas dos variables de estudio, surge con la disconformidad del servicio público brindado a la población, esto debido a que el alcalde y regidores no están realizando una buena gestión municipal, los servidores públicos de su entidad no se están adecuando al modelo o liderazgo que propone el alcalde o quizás a otros factores que no prestan las condiciones para el buen desarrollo de la gestión municipal; trayendo como consecuencia que no se brinde una adecuada calidad de servicio, exista muchas quejas por la mala atención, demora en los tramites y personal que no conoce a perfección los trates o procesos correspondientes, por ende, el **propósito** de esta investigación es determinar cómo influye la Gestión Municipal en la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de

San Pablo, siendo el aporte que generará acciones de mejora, además será la herramienta útil para la toma de decisiones.

El presente estudio, tuvo como **problema general**, ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021? **Problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión municipal de la Municipalidad Distrital de San Pablo?, ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021?, ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021?

Esta investigación fue **conveniente**, al ser una alternativa a la problemática identificada, dicho de otro modo, permitirá a los jefes del sector analizar las sugerencias planteadas e implicancias que fuesen encontradas, con la finalidad de trabajar en ellas y de esa manera lograr el cumplimiento de sus planes operativos; asimismo, posee **relevancia social**, dado que los resultados de este estudio influirán en las decisiones y acciones de los funcionarios que orientan la institución, permitirá la participación de los colaboradores y funcionarios de la comunidad, para poder brindar una mejor atención, bienestar social y moral.

Además, presenta **valor teórico**, permitió sostener teóricamente de qué manera la Gestión Municipal influye en la Calidad del Servicio Público en la entidad estudiada, para ello se hará uso de teorías de autores que describirán cada variable a través de aportes y conceptos que serán plasmados en cada una de ellas; seguidamente, posee **implicancia prácticas**, debido a que permitió determinar las implicancias del nivel de Gestión Municipal en la Calidad del Servicio Público, lo que generará acciones de mejora, además será una herramienta útil para la toma de decisiones; finalmente, posee **utilidad metodológica**, ya que desde este punto se basó en lo vertido por diversos autores conocedores de la materia, que generan nuevos puntos de vista, así como técnicas e instrumentos que podrán ser usados en estudios con problemáticas similares.

En base a lo anterior, se planteó como **objetivo general**: determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021; asimismo, se tuvo como **objetivos específicos**: identificar el nivel de gestión municipal de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021., Identificar el nivel de calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021., Identificar la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021.

Asimismo, se planteó como **hipótesis general**: **H_i**: Existe relación entre la gestión municipal y la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021. Como **hipótesis específicas**: **H₁**: el nivel de gestión municipal de la municipalidad distrital de San Pablo, 2021, es medio. **H₂**: el nivel de calidad del servicio de la municipalidad distrital de San Pablo, 2021, es medio. **H₃**: Existe relación entre las dimensiones de la gestión municipal y la calidad del servicio de la municipalidad distrital de San Pablo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se menciona los antecedentes a nivel internacional, Toral, R. y Zeta, A. (2017), *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad de Loja*. (artículo científico). Sur Academia. Loja, Ecuador. Tipo básica, no experimental, población de 250 personas, y muestra de 193 personas, técnica la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Concluyendo en la existencia de una relación entre variables, con una correlación de 0,456 y un p valor de 0.000; respecto al modelo de gestión es regular, debido a que el esquema elegido como estructura principal, no fue incluido en todas las áreas, teniendo como resultado descoordinación en procesos. La calidad de servicio es regular, debido a que los encargados de brindar atención a los usuarios no contaban con las cualidades deseadas, las solicitudes se respondían con rapidez sin dar mucha importancia, no logrando satisfacer a sus clientes, lo que genero malas referencias sobre la entidad y los miembros que integran la misma.

Se citó además a los autores Lamuca, J. & Aguilar, G. (2019), *Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano en bus de la ciudad de Ambato*. (artículo científico). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador. Tipo básica, no experimental, la población fue 13816 y la muestra 382 personas, la técnica, la encuesta, el instrumento, el cuestionario. Concluyeron existe relación positiva entre variables, con un p valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.568; que según la norma europea UNE-EN 13816, la calidad de servicio es malo, debido a que los objetivos no fueron los correctos, no se planificaron a un futuro, estableciéndose estrategias a corto plazo. Viéndose afectados por las magnitudes que requerían de sus servicios, contando con pocos buses para transportar continuamente a los usuarios. Los trabajadores no recibían las capacitaciones necesarias para dar una adecuada prestación de servicio, algunos de ellos eran asignados a funciones nuevas, sin previo aviso generando desconocimiento y retrasos para concretar dichas actividades permitiendo.

Seguidamente a Zavala, F. y Vélez, E. (2020), *La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios – Ecuador*. (artículo científico). Dominio de las Ciencias. Manabí, Ecuador. Tipo aplicada, no experimental, enfoque cualitativo, población y muestra 120 personas, técnica la encuesta, el instrumento el cuestionario. Concluyendo que, sí existe relación entre variables, con un p valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0,658. Según el análisis, la calidad de servicio es regular, dado que se evidenciaron resultados 3,83; con una percepción de 3,97. Así mismo, el ambiente en la que laboran los colaboradores es reducido, ocasionando distracciones que perjudican constantemente el nivel de desempeño, los usuarios no interactuaban de manera fluida con el encargado a recibir dicha atención, generando controversias entre ambos. Por lo tanto, los usuarios mostraron insatisfacción con los servicios recibidos, llevándose malas percepciones de la empresa; asimismo, producto del análisis de los datos recopilados, se conoció que los clientes estiman como importante a la capacidad que tienen las empresas para cumplir con los tiempos establecidos para las prestaciones de los servicios, por lo que, es un factor de suma importancia, más aún tratándose de servicios elementales que se deben atender con prontitud, seguidamente, se conoció que los factores de eficiencia y calidad en los servicios entregados, promueven la competitividad en las empresas, mejorando las condiciones internas para que se incremente aún más la calidad como parte de un procesos de mejora continua, adecuado los procesos a las necesidades de la población, teniendo en cuenta sus características y necesidades, de modo que el diseño de los servicios, estén a la medida de las necesidades.

También a los autores Pincay, Y. y Parra. C. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador*. (artículo científico). Dominio de las ciencias, Ecuador. Tipo descriptiva, no experimental, población y muestra fue el acervo documentario, la técnica el análisis documental, el instrumento fue la guía de análisis documental. Concluyeron que, en la existencia de la relación significativa entre las variables; el valor Chí observado (86.683); evidencia que la gestión de la calidad en el servicio es regular, porque las solicitudes o requerimientos

de los clientes no fueron atendidos en el tiempo indicado, ocasionando descoordinación y falta de organización, algunos de los clientes tienen que recurrir a emplear sus mismos conocimientos para atenderse por sí solo hasta que algún personal pueda atenderlo. La calidad de servicio al cliente es buena, porque los trabajadores son eficientes y cumplen las tareas siguiendo estrictamente el manual de la organización, así mismo, ambas áreas de administración cuenta con sus respectivos especialistas según las funciones encargadas a cumplir; además, de ello, los encuestados afirmaron que, la gestión de la calidad de los servicios en la entidad, es deficiente debido a que cuando necesitan la atención para sus necesidades, esta no muestra la disposición para atenderlas, por lo tanto, es necesario que se mejoren estas condiciones, a fin de mejorar la satisfacción de los mismos, mediante la entrega de calidad en todos los sentidos, buscando no solo la satisfacción, sino más allá de todo, la eficiencia en la entrega de valor perceptible y de significancia.

A nivel nacional, Barrera, A. y Ysuiza, M. (2018), *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. (artículo científico). Loreto, Perú. Tipo correlacional, de diseño no experimental, con una población 250 trabajadores, y una muestra de 176, la técnica, la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Concluyendo en la existencia de una relación entre las variables; con una correlación de 0.478 y un p valor de 0.000; respecto al análisis, la calidad de servicios es buena, porque las actividades se desarrollaron según las herramientas y estrategias planteadas, estando direccionadas a ejecutar grandes estándares de calidad en lo que es la atención al ciudadano. En cuanto a la gestión administrativa, ésta es catalogada también como buena, ya que las actividades dentro de la institución se están desarrollando de forma oportuna y organizada. Asimismo, se ha notado el interés de los directivos por desarrollar acciones que orienten a la municipalidad hacia la mejora continua y con orientación al servicio de calidad.

Asimismo, se citó a Chávez, A., Auqui, J. Soria, L., Teves, J. y Huanuni, S. (2018), *Gestión municipal y participación vecinal en los pobladores*

representados del distrito de Chilca- Huancayo. (artículo científico). Cultura Viva Amazónica. Pucallpa, Perú, De tipo descriptivo básico, no experimental, con una cantidad poblacional y muestral de 120 representantes de la sociedad civil, para lo cual utilizó a la encuesta mediante la aplicación del cuestionario. Concluyendo en la existencia de una relación entre las variables, ya que el valor que tomó el resultado del coeficiente de Rho Spearman fue 0.383; en cuanto a la gestión municipal es mala, porque los permisos de construcción que otorga no suelen contar con todos los procesos en donde admitan con total seguridad dicha construcción, esto debido a la mala gestión que se genera de forma interna, todas las estrategias, indicadores que implementaron no fueron los adecuados, viéndose reflejado en los servicios que ellos ofrecían, así mismo, la participación ciudadana es regular, ya que los pobladores han mostrado ciertos interés por inmiscuirse en los asuntos de carácter público, por participar de forma en toma de decisiones, resolución de conflictos sociales y formar parte de la agenda pública, no obstante, existe un cierto porcentaje que desconfía de las acciones desarrolladas por la entidad.

Se tomó al autor Tumi, J. (2020), *Rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno- Perú (2011-2018).* (artículo científico). Comunicación y Desarrollo. Puno, Perú. Tipo básica, no experimental, con población 380 participantes, muestra de 260 personas, la técnica, la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Concluyendo en la existencia de una relación entre las dos variables; ($r_s = 0.833$, $p < 0.05$); en donde se evidencia que la gestión del gobierno municipal es buena, porque se han venido logrando con éxitos todas las acciones propuestas, contando con un equipo de trabajo altamente productivo, las metas establecidas a corto plazo se han desarrollado de manera adecuada satisfaciendo las necesidades, contando con programas nacionales para la mejora de los servicios. La rendición de cuentas es buena, ya que las autoridades han diseñado un cronograma de audiencias públicas para dar a conocer a los ciudadanos sobre las inversiones que se están realizando, así como los avances de las obras, los resultados que se esperan obtener en un corto y largo plazo y la manera de cómo se han distribuido los recursos.

Se citó a Burgos, S. y Morocho, T. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*, (artículo científico), Universidad Peruana Unión, Perú. Tipo correlacional, no experimental, población y muestra fue de 69 clientes, técnica, la encuesta, instrumento, el cuestionario. Concluyeron en la existencia de una correlación entre variables; con p valor de 0.000, con una correlación de Pearson de 0.857, referente a la calidad de servicio es regular, porque aún no implementaron las oficinas con los avances tecnológicos que se dan en la sociedad, laboran con programas antiguos, la falta de mantenimiento a las maquinas originan inconvenientes al momento de atender una solicitud, ocasionando atraso en los procedimientos que el cliente requiere, haciendo que el nivel de satisfacción del cliente sea bajo, porque al momento de solicitar un servicio se encuentra con una atención lenta, no porque los trabajadores no cuentan con la capacidad necesaria sino por el sistema que utilizan van presentando conflictos.

Finalmente, se citó a Vargas, M., Fernández. L., Quiroz. J. y Cacho. A. (2020), *Gestión municipal y respuestas frente al impacto del COVID 19 – municipalidades de la zona alto andina, departamento de Lambayeque*. (artículo científico). Pakamuros, Perú. De tipo descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra fueron las municipalidades de Incahusi, Cañarís y Salas, de técnica una encuesta y el instrumento un cuestionario. Concluyeron en la existencia de relación entre ambas variables, con una correlación de Pearson de 0.863 y un p valor de 0.000; evidenciando que mientras mejor sea la gestión municipal mejor será las coordinaciones para dar solución frente a los posibles casos del Covid-19, con respecto a la gestión municipal es malo, porque las municipalidades no cuentan con un plan para combatir esta pandemia, no cuentan con una buena gestión frente a lo mencionado, no posee una estrategia que asegure el bienestar de su comunidad; de esta manera, se determina que la eficiencia municipal para el desarrollo de las actividades y procesos internos, es de suma importancia para mejorar la satisfacción del público, aún más cuando se trata de servicios elementales para la población que en ocasiones representan a la vida o la muerte de las personas, por lo tanto, de acuerdo a la eficiencia en la gestión de la municipalidad, serán los resultados frente a las necesidades y

problemáticas de la población; sin embargo, la población considera que, frente a la problemática de salud por la que atraviesa el mundo y el departamento, la entidad local no ha tenido la capacidad suficiente para hacer frente a los requerimientos de la población para minimizar el impacto negativo sobre la salud de la población, por lo que deja en evidencia la falta de eficiencia para gestionar de manera correcta.

Referente a las teorías relacionadas al tema, se presenta la primera variable **gestión municipal**, donde Arriagada (2002), define que son los progresos constantes que se dan gracias al trabajo de la municipalidad y la presión de la población en tener resultados de las actividades que se están ejecutando, asimismo, un análisis general de los recursos y de qué manera fueron invertidos, haciéndolo una organización eficiente y sostenible, equilibrando todas las funciones sin presentar falencias mediante su desarrollo. Además, permite que las municipalidades cumplan con las acciones planificadas, la correcta elaboración de sus metas, estableciendo reglas, guiando y orientando para culminar con los objetivos y al mismo tiempo maximizar los recursos disponibles.

Bajo esta misma línea, para Albuquerque (2004), citado por (Hurtado 2011) sostienen que, el desarrollo de las actividades de gestión municipal, están orientadas a mejorar la calidad de vida de la población local mediante el desarrollo de proyectos desplegando recursos administrados de manera eficiente, de modo que se logre una congruencia entre la cantidad de recursos utilizados con los resultados obtenidos. Frente a ello, resulta necesario tener conocimiento de lo señalada por los autores Casiano y Cueva (2020) quienes dice que “resulta necesaria una gestión municipal que genere la participación de la ciudadanía como una condición fundamental de la “confianza y transparencia pública”. De acorde a los señalado por Hurtado (2011): Esta gestión que admite la concertación social de una manera política de una relación suscitada entre el estado y la ciudadanía, donde mediante el dialogo y el consenso genera espacios para la creación de mecanismos y herramientas para generar soluciones a controversias y problemas sociales. (p. 5)

Seguidamente, Asensio (2012), menciona que son conjuntos de hechos que llevan a cabo las entidades con el único fin de dar por terminado las distintas estrategias encaminadas a concluir los objetivos, la forma en que se organizan para dar inicio a las tareas y metas que dan sentido a los procesos administrativos que van a ser ejecutados según el periodo establecido por las mismas. Tal como lo menciona el autor en líneas arriba sobre la gestión municipal es aquella dirección que desarrolla diferentes actividades con la finalidad de mejorar los diferentes sectores de la población, para lo cual es necesario gestionar de manera adecuada los recursos para luego distribuirlos de manera equitativa considerando las necesidades emergentes según su nivel de urgencia, sin descuidar el verdadero sentir de la población mediante la comunicación e interacción permanente que posibilite el trabajo mancomunado y se potencialicen la ejecución de los diferentes proyectos en beneficio de la población y el desarrollo económico concertado.

Para lograr sus objetivos el gobierno municipal deberá elaborar planes, programas de trabajo donde se derivarán responsabilidades en los cargos encomendados. Además, Bernal (2013), hace mención que los progresos en grupos, los avances internos que genera la población, con sus ideas, opiniones o hasta las condiciones que presenta el ambiente intervienen mucho el tipo de resultado que obtendrá una buena gestión en la municipalidad, asimilando cada detalle y fijándose cuales pueden contribuir y encajar satisfactoriamente con los procesos internos sin quitar la esencia de los cambios que se esperan obtener. La gestión municipal es la encargada de llevar a cabo la búsqueda y administración de los recursos que son útiles para satisfacer necesidades de la ciudadanía con la ejecución de proyectos con fines de mejora en la economía mediante su impacto positivo al desarrollo integral de las actividades económicas realizadas por la sociedad. Asimismo, las municipalidades están llamadas a desarrollar todas las funciones gestoras, buscando la equidad social sin perjuicio de los más necesitados.

Por otro lado, Alvarez y Delgado (2020), mencionan la importancia a las normas y leyes que implanta una organización, que las estrategias deben estar encaminados junto con ello, no tienen por qué implementar otros nuevos, porque originará cambiar todos los planes y no tendrá la base de un

documento que lo acredite que se dio la orden de crear dicha estrategia, afectando los avances que se venían culminando o desarrollando desde un principio. Las entidades municipales son los organismos encargados de velar por el bienestar de la población como parte de sus responsabilidades inherentes para las que fueron integradas; asimismo, deben buscar la integración y colaboración de los diferentes grupos sociales o la sociedad civil organizada, de manera que se alcance una sincronía armoniosa entre ellos a fin de potenciar las fuerzas de trabajo y lograr mejores resultados en beneficio del desarrollo integral de la sociedad. Asimismo, son los encargados de administrar los diferentes recursos pertenecientes al estado, de manera que se logre una correcta distribución mediante la canalización eficiente.

La evaluación de la gestión municipal, de acuerdo con Suller (2014), menciona lo siguiente, Aspecto interno de la organización: Se incluye a los distintos instrumentos de dirección institucional, relacionando todos los procesos internos, que permiten cumplir los objetivos y metas, para esto, se tiene a los consiguientes elementos: El Organigrama. Es un instrumento específico que utilizan las entidades municipales que se detallan y se esquematizan en la estructura que tienen como base principal las distintas municipalidades. Reglamento de Organización y Funciones (ROF). Son reglamentos normativos con funciones administrativas, que evitan la duplicidad de estrategias y tareas a realizar, asimismo, ayuda a tener un control de los tiempos, para concretar con los objetivos, sin invertirlos inadecuadamente. El Manual de Organización y Funciones (MOF). Es un elemento sistemático de las entidades públicas, principalmente se describen todas las funciones de las distintas áreas con las que cuenta una organización, detallando y especificando los lineamientos, el perfil competitivo que requieren.

Por otro lado, Albuquerque (2004), las organizaciones municipales están enlazadas a las normas jurídicas, en la cual, están sujetas a la ley, así como también a las resoluciones que regularizan su manejo, haciendo mención a los más importantes, como: la Constitución Política del Perú, la ley de Municipalidades y Bases de la Descentralización. Del mismo modo, los “ordenamientos” direccionan las gestiones explícitamente, como también, optimizan el mecanismo y los criterios técnicos de los procedimientos

administrativos. Se desarrolla todo lo mencionado con anterioridad con el único fin de complacer los requerimientos que un cierto grupo de personas necesiten satisfacer, pero siempre y cuando basándose de las leyes señaladas con anterioridad, siguiendo estrictamente los ajustes que impone las leyes orgánicas de municipios y pautas adicionales.

Asimismo, el autor Armas (2016), sostiene que, uno de los principales objetivos de la gestión en las municipalidades, es la realización de una correcta distribución de los recursos para hacer frente a las brechas sociales que aquejan a la población y frenan el avance del progreso, mediante el desarrollo de un procedo eficiente de administración, diseñando estrategias que ayuden a la ejecución de proyectos de acuerdo a las planeaciones institucionales en función a los objetivos prospectivos establecidos. Asimismo, los gestores municipales deben tener la capacidad profesional y moral para llevar a cabo los diferentes lineamientos de control interno de manera imparcial buscando que las actividades planificadas se desarrollen dentro del marco de transparencia y eficiencia, siendo conscientes que las omisiones a estos lineamientos, pueden acarrear procesos disciplinarios legales, por lo que una gestión que desarrolla eficientemente el control, puede detectar a tiempo estas deficiencias y suplirlas de manera oportuna sin llegar a ocasionar agravio hacia la población a causa de malas prácticas administrativas que suelen ser comunes en este campo de la administración pública.

El autor sostiene que, la gestión municipal es un continuo proceso administrativo que se da inicio con la planificación de todas las actividades necesarias para cumplir con determinados objetivos que bien pueden ser internos o pueden obedecer al plan nacional de desarrollo interpuesto los entes rectores de la gestión pública. Se encuentra la etapa de organización, en la cual se desarrolla los procedimientos de reconocimiento de la fuerza laboral y los recursos disponibles para llevar a cabo las actividades planificadas, en esta etapa se asignan las funciones que deben cumplir todos los elementos implicados. Asimismo, se encuentra la etapa de dirección, en la cual se llevan a cabo las orientaciones necesarias para llevar a cabo las planificaciones realizadas en búsqueda del cumplimiento de los objetivos. Finalmente se encuentra la etapa de control, en la cual se verifica si se ha

logrado cumplir todas las actividades planificadas tanto en forma como en fondo. Cabe señalar se debe velar por su administración eficiente y eficaz de su ejecución en las tareas encomendadas dentro de la municipalidad.

Además, para Álvarez (2015) los gobiernos municipales tienen la responsabilidad de generar el desarrollo sostenible de su población, por ese motivo, nace la idea de instituir procesos internos que permitan la coordinación, planeación y estructuración de acciones que puedan propiciar una variedad de bienes que compensen las insuficiencias de los pueblos. De esta manera, las entidades municipales, representan una unidad primordial de gobierno para el desarrollo local, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos, analizando las necesidades emergentes y los recursos necesarios y aquellos que es necesario gestionarlos, de modo que, apegado a las normas legales, se cumplan las funciones establecidas, bajo estándares de eficiencia y calidad, cuidando los intereses de los ciudadanos y aprovechando los recursos disponibles.

El INEI (2017) los encargados del crecimiento local y las gestiones continuas que se van concluyendo dentro de una localidad son por las funciones que asigna las grandes organizaciones que son conocidos como entidades de gobierno, que ejercen las grandes y máximas leyes a una cierta comunidad, ya sea a una provincia o distrito, dirigidos por un grupo de personas reunidos con el objetivo de cumplir las obligaciones y derechos que fueron delegados a una cierta organización. Asimismo, no se debe dejar de lado la importancia de que las entidades municipales, deben cumplir con las disposiciones de transparencia, las cuales resultan ser un derecho de la población, por lo que ocultarlo supone una falta considerable; en este sentido es pertinente dejar en claro que, existen diferentes normativas que se encargan de regular estas acciones, sin embargo, a la fecha no han sido lo suficientemente fuertes o aplicadas de manera imparcial para frenar estas omisiones en perjuicio del estado y de la sociedad en general.

Según Pantigozo (2005), para tener un mejor manejo de los controles internos de una entidad, es importante recalcar el personaje principal de una municipalidad que es el alcalde, es quien da autorización y hace posible

contribuir positivamente con la población, es la máxima autoridad por el cual muchos de los proyectos tuvieron éxito. Muchas veces los procesos suelen ser cambiantes, esto debido a que órganos de mayor jerarquía realizan cambios que son convenientes o perjudicial para algunas municipalidades que solo tienen que respetar y cumplir con las nuevas leyes y obligaciones a cumplir. Por lo tanto, es imprescindible que, si bien es cierto las municipalidades tienen autonomía para llevar a cabo ciertas actividades locales producto de sus propias disposiciones, se encuentran sujetas al ente rector nacional de estos organismos, por lo que sus procedimientos deben estar enmarcados en estos principios o lineamientos de gestión estatal para que existe la armonía necesaria en beneficio de la ciudadanía y el progreso nacional.

Desde otro enfoque, Tapia (2016) indica que el control es el encargado de dar y asignar las actividades que serán proyectadas dentro de una localidad, mejorar en todos sus aspectos, pero sin afectar el ambiente, básicamente se centra en promover la participación de su ciudadanía, respetando sus hábitos y culturas, y a la vez administrar las cuestiones municipales. Todo estos procesos los realizan con las indicaciones de especialistas en el rubro y no cometer errores algunos. Según el autor menciona que la municipalidad es quien tiene la obligación de dar y ejecutar ciertas actividades los cuales estaban proyectadas para dicho organismo, también la gestión de los gobiernos municipales hoy en día se ha ido detectando existencias de diferentes desviaciones que repercuten negativamente en el cumplimiento de metas. Este organismo está encargado además de promover la inclusión social y el trabajo mancomunado con la población como parte importante de la participación en la gestión municipal para atender sus necesidades de manera efectiva y acertada teniendo en cuenta las brechas que más aquejan.

Además, Pantigozo (2005) el alcalde esta direccionado y capacitado para tomar las mejores decisiones tanto internas como externas, ver por el bienestar de su organización y de su sociedad, es el que se encarga de incentivar a su personal para mejorar el clima laboral y así cumplan sus obligaciones a la perfección, agilizando todas las funciones de la municipalidad, teniendo una buena administración en general. Así como lo

menciona el autor, las funciones principales de alcalde empiezan por la correcta administración de los recursos municipales en beneficio de la ciudadanía, asimismo, debe cerciorarse del bienestar social de la población que se encuentra dentro de su jurisdicción mediante la representación eficiente ante las autoridades nacionales, diseñar políticas y lineamientos que ayuden a mejorar la calidad de vida, mediante la implementación de las áreas de salud, vivienda, seguridad ciudadana, transporte, etc. Por lo tanto, el gestor municipal (alcalde) debe contar con un plan debidamente estructurado y alcanzable donde plasme la forma como logrará desarrollar estas funciones.

En cuanto a la importancia de la gestión municipal, según la presidencia de consejos de ministros (2018), las operaciones de gestión municipal son los dinamismos estratégicos que cada municipalidad debe cumplir, esto los permitirá crear un plan de acuerdo a los esquemas instaurados por las mismas, se dan inicio a las actividades más importantes para que la institución pueda seguir efectuando los objetos pendientes. El gobierno local es el representante de una sociedad, suscita un correcto uso de los bienes estatales, integrando todas las causas de un cierto problema observado para que así puedan dar una respuesta general, razonable y precisa de su territorio. Se investiga con un carácter estable, llegando a tener una sociedad local satisfecha asegurando su cooperación en el avance monetario, sindical y formativo de la localidad.

Según Hernández (2013), de acuerdo a como los establecen las normativas sobre el funcionamiento de las entidades municipales, estas deben buscar el beneficio de los pobladores, para ello, deben desempeñarse bajo estándares de eficiencia y competitividad, administrado de manera correcta los recursos con los que cuenta y gestionando aquellos que son necesarios para la mejora de las ejecuciones de los presupuestos, asimismo, deben cuidar la cultura de la entidad y de sus pobladores, preservando el medio ambiente como patrimonio de legado para las generaciones presentes y las venideras. Bajo este marco conceptual, el autor afirma que una de los objetivos de la creación de la gestión municipal es la de lograr que las actividades dirigidas a la población se lleven a cabo bajo un enfoque de eficiencia, eficacia y transparencia, mediante el encargo de responsabilidades a una persona

capacitada llamada alcalde, quien por un espacio de 4 años deberá encargarse de generar desarrollo haciendo uso de la gestión municipal para mejorar la calidad de vida y generar desarrollo en los diferentes aspectos económicos, mediante la elaboración de estrategias viables y sustentables que garanticen la estabilidad económica local.

A su vez, Vásquez, C. (2021) sostiene que, las organizaciones son competitivas cuando logran mejorar las condiciones sociales y económicas de sus pobladores, buscando la optimización de recursos y la búsqueda de los mismos, de modo que se minimicen las brechas sociales y se logre la igualdad de oportunidades mediante la inclusión social sin distinciones de ningún tipo. Para que las entidades municipales puedan gestionar de una manera más eficaz sus recursos, deben conocer la realidad de su población mediante la inclusión de la ciudadanía en la recopilación de necesidades a través de las organizaciones representativas para ser plantadas en el presupuesto participativo anual que luego serán trasladadas hacia el gobierno central para la gestión de los presupuestos a asignar; sin embargo, para garantizar el desembolso de los presupuestos, las municipalidades tienen la responsabilidad de elaborar con eficiencia los requerimientos y otros para tener el visto bueno del ente administrador de las aprobaciones presupuestales, eh aquí la necesidad de elegir a autoridades municipales que cumplan con los requisitos profesionales de gestión.

Respecto a los elementos de la gestión municipal, Ganoza (2015), que servirán como guías de una municipalidad son: la importancia que se da una persona por sus capacidades personales y profesionales, dar satisfacción en beneficio de la comunidad, practicar la igualdad sin importa las condiciones de una población, cumplir con todas las obligaciones, leyes y normas de acuerdo a los que las establezcan las entidades con mayor nivel. Asimismo, es necesario mencionar la necesidad de contar con personas capacitada para llevar a cabo las funciones municipales debido a que estos procedimientos exigen cierto grado de conocimiento técnico no solo de cómo gestionar sino que también es necesario elaborar estrategias viables para el crecimiento social solucionando las brechas sociales que la impiden; es por ello que pensando en el desarrollo local, los electores deben analizar no solo las

propuestas que los aspirantes presentan sino también en la capacidad que poseen para lograr lo que plantean.

Aunado a ello, el autor Mejía (2008), recalca que existe nuevas leyes que dan lineamientos que van encaminados para permitir tener un control de acuerdo a ciertos principios que efectúan en los procedimientos internos, de equilibrio, de productividad y crecimiento, de mando y de poder, de presentar autoridad con beneficios a los miembros que recurran por dicha solicitud en bienestar de su comunidad, así mismo la importancia que dan a la sociedad como fuente principal para concretar con sus actividades. De acuerdo a como lo que establece la constitución, las municipalidades son personas jurídicas con autoridad para gestionar recursos para la mejora de la población y la representación de estos ante el gobierno nacional con la finalidad de lograr un amparo estatal íntegro para la imparcialidad en la repartición de la riqueza pública en beneficioso de todos. Por ello, las personas deben apoyar a sus municipalidades mediante la entrega de información sobre las necesidades y a propuesta de alternativas de solución, de esta manera se logrará crear una herramienta que luche contra la desigualdad.

Objetivos de la gestión municipal, según la Política de Modernización de la Gestión Pública, Perú (2013) son: a) conseguir el progreso sistemático de los ciudadanos de un territorio mediante el Plan de desarrollo acordado, b) conformar la política de las municipalidades con las principios legales que impone el estado, c) mejorar las relaciones entre la diversidad de personas y los órganos de gobierno d) impulsar los presupuesto participativos de acuerdo a los resultados encontrados, e) efectuar los tiempos, los costos y los recursos para elaborar una base estructura organizativa conforme a los pedidos de una población, f) realizar servicios cívicos fundamentado un gobierno de acuerdo a los méritos, g) fomentar el servicio público de manera eficaz, satisfaciendo las solicitudes de una determinada población y h) desempeñar instrumentos en donde la propia ciudadanía serán los que controlen y fiscalicen a la administración municipal.

Asimismo, Mejía (2008), explica los propósitos de cada plan a desarrollarse como: dar inicio a un autogobierno, esto se origina cuando las organizaciones

están propensas a verse perjudicados por algunas estrategias que no estaba entre sus planes y es ahí cuando deben tomar decisiones por cuenta propia, independizándose en todo su aspecto. El comienzo de igualdad y justicia, en este principio se encargan de emparejar toda su gestión administrativa de una municipalidad, tratando de ir dando solución a ciertas diferencias que existen dentro de la misma. Ser productivos y eficientes, cumplir con las expectativas y percepciones de la sociedad, ofreciendo una buena calidad de atención. El liderar responsablemente, son todos los objetivos, metas, actividades, tareas que las municipalidades logran cumplirlos de acuerdo al tiempo establecido con total normalidad. El inicio de la claridad, integridad y cooperación. Cumplir con las actividades determinadas por los ciudadanos. El poder identificar las mejores aportaciones que brindan la población para que sirvan como un divisor técnico en donde se pueda recurrir a ello y dar fin algunas tareas.

Referente a las dimensiones de la gestión municipal, según Arriagada (2002), se presentan: **Primera dimensión: Planificación y desarrollo municipal:** está direccionado a ejecutar los planes y metas propuestas en un comienzo, a dar sentido y lineamiento a las funciones que están influenciadas entre las mismas, guiándose del modelo de gestión por la que encaminó la municipalidad. Esta dimensión es muy importante donde se planifica las obras a desarrollar dentro de un periodo determinado, para que se tenga en cuenta hacia donde se encaminan las actividades, es decir, se debe marcar los objetivos o que se quiere lograr con la finalidad de contar con un horizonte claro a partir de la realidad local en cuanto a recursos y la capacidad de gestión. Asimismo, su importancia se extiende ya que marca el punto de partida, lo cual indica que una entidad que no planifica, está destinada a un fracaso inminente ya que no contará con una visión específica para canalizar los recursos disponibles y las necesidades que se deben suplir en su debido momento.

Segunda dimensión: Organización: es centrar todos los procesos, organizarlos según las funciones a realizar, hacer una estructura de manera interna en donde las gestiones serán ejecutadas. La organización agrupa diferentes actividades como son las de distribuir las actividades en función de la disponibilidad de personal y presupuesto, por lo que es necesario basarse

en los lineamientos de planificación, es decir se debe organizar los recursos de acuerdo a los objetivos que la entidad desea alcanzar, los cuales necesariamente, deben ir acompañadas de actividades de dirección eficientes, desarrollados por personas con habilidad para liderar equipos.

Tercera Dimensión: Presupuesto Financiero y Tributarios: La Ley N° 29465 de presupuesto de la división pública, que dio origen al Programa de Modernización Municipal, es invertir de manera conveniente en los beneficios de la población. Cada miembro de una comunidad según los aportes que realiza a su municipalidad, tendrá la satisfacción que ellos esperaban por que contribuyeron con el desarrollo de su población. **Cuarta dimensión:** Evaluación y control: se realiza supervisiones constantes para saber en qué grado de avance se encuentran los objetivos, si los fondos asignados están siendo invertidos para cumplir con el bienestar de la población. Las entidades municipales deben contar con procedimientos claros y bien estructurados para llevar a cabo el control de las actividades y procedimientos para garantizar el correcto funcionamiento de los órganos internos encargados de desarrollar las funciones esenciales.

Seguidamente se da a conocer la variable **calidad de servicio**; se define el termino calidad, según Sanz (2010), menciona que el producto o servicio ofertado dentro de una organización sea productivo o no productivo son las diferencias que posee cada uno para distinguirse de los mismos o son todas las modificaciones que los bienes han implementado para su comercialización en los puntos de venta ya fijados estratégicamente, llevándolo a un mayor nivel de satisfacción. Del mismo modo se define el servicio, según Marketing de servicios (2014), Los servicios son intangibles, que son el principal fin de una actividad que se ejecuta para la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de sus necesidades.

Seguidamente, definen la calidad de servicio como calidad a todas aquellas características tangibles e intangibles que acompañan a un determinado servicio, las cuales pueden estar adheridas directamente o sean percibidas al momento de experimentar el uso de las mismas; entre ello se destaca el tiempo, los medios utilizados, la disponibilidad, el soporte posterior, entre otros

que forman parte de un constructo de cualidades que permite a los usuarios diferenciarlos y tomar sus decisiones sobre cual elegir. Por lo cual este no solo consiste en la experiencia que el usuario experimenta sino en la forma como el proveedor la entrega; por ello tanto empresas como entidades deben de analizar cuáles son aquellas cualidades que más valoran en los servicios, de modo que genere satisfacción al momento de que lo utilizan.

Para Colunga, (1995) Es un conjunto de características, importancia, calificaciones, carácter, naturaleza, superioridad, estatus social, civil o legal, nobleza, vestimenta moral, propiedad, clase, calidad y condición de las cosas. Riveros (2007) lo define como el grado de satisfacción del servicio o producto preferido del cliente, para lograr este objetivo, todas las actividades de la organización deben funcionar de la mejor manera. Un cliente es “cualquier persona afectada por un servicio, producto o proceso” (Gryna, Chua y Defeo, 2007, p. 12). La calidad está oculta en los genes humanos, es la capacidad de los humanos para hacer bien las cosas (Alcalde, 2007, p. 2). Según Herrera y Vergara (2010), en cuanto a la calidad del servicio, es como si los clientes reconocieran los atributos de los bienes o servicios que han obtenido, lo que generaría una relación coordinada en la satisfacción de sus necesidades, estos clientes son los principales encargados de mostrar la naturaleza de los bienes o servicios. Esto se basa en el siguiente hecho: si el sujeto ha descubierto cómo cumplir con sus expectativas, tendrá la calidad suficiente.

Según el Decreto Supremo N° 054 (2018) señalan mediante la Norma Técnica para la gestión de servicios que: La atención de calidad está relacionado con la satisfacción que presentan los pobladores de una comunidad por los servicios otorgados por la municipalidad. Están influenciados por la forma de cómo dan uso a las aportaciones que da la sociedad, culminando los expedientes según lo previsto en dicha gestión municipal. Asimismo, la calidad es un derecho de los pobladores como parte de retribución por sus contribuciones al tesoro público mediante la realización de las actividades económicas, el pago de sus impuestos, etc., por lo tanto, la calidad de servicio brindado por las entidades estatales, no debe ser visto como una regalía hacia

el pueblo sino como una compensación a la inmensa contribución que brindan para el sustento de la economía nacional.

Además, Salazar y Cabrera (2016) mencionan que la calidad en los servicios se mide por el nivel de satisfacción que los usuarios presentan al momento de usar los servicios, los cuales deben estar dotados de elementos que al momento de adquirir el servicio son imperceptibles pero que al momento de utilizarlo se nota la diferencia. En consecuencia, las entidades y organizaciones deben centrar esfuerzos en reconocer las necesidades resaltantes y transversales de su población para que su estrategia de mejora en la satisfacción tenga mayor alcance y un impacto generalizado; sin embargo, esto requiere de una gran inversión para su desarrollo.

Tal como menciona los autores Salazar y Cabrera (2016) la calidad en el servicio se convirtió en un elemento indispensable para los usuarios que cada vez se tornan más exigentes debido a la versatilidad del mercado y a la gran cantidad de ofertantes, sin embargo, este no debe ser el motivo único para ofrecer calidad en los servicios, sino que se debe instaurar como una política de calidad sin necesidad que el usuario lo requiera o presenta sus molestias por la ausencia de calidad o por la deficiencia del mismo. Es por ello que la inversión en su mejora suele ser costosa debido a que requiere de un alto nivel de investigación y análisis sobre las necesidades y percepciones del usuario que, al ser intangibles, es más complicado incluir elementos perceptibles al usuario; asimismo, los expertos en ventas asumen que vender servicios puede ser más complicado debido a que estos se ofrecen en base a promesas de rendimiento más no en características físicas palpables o verídicas, por lo que el vendedor debe tener la capacidad de transmitir esta información intangible al usuario.

Seguidamente Camisón, Cruz y Gonzales (2007) esta se da debido a la similitud entre el servicio esperado y el servicio percibido, esta determina la condición esperada del cliente o el nivel de requisitos después de la impresión del servicio adquirido. Como bien lo menciona el autor líneas arriba, la calidad de servicio debe ser una constante aplicable a todos los servicios del estado, sin necesidad de que se implementen leyes sancionadoras para forzar a su

cumplimiento sino que sea llevado a cabo como parte de la responsabilidad que el estado tiene para con la población debido a que esta es la responsable de la gran parte de las contribuciones para la formación del tesoro público y el impulso de la economía nacional a través de la prestación de sus servicios laborales, por lo tanto, la calidad en los servicios, es lo mínimo que el estado debe retribuir a la población.

Para Alonso y Salazar (2016) un producto o servicio es de calidad cuando posee las características que ayudan a satisfacer las necesidades de los usuarios, por lo tanto, se debe cuidar de que cuando se analiza estos factores, se tenga en cuenta los pormenores que ayudarán a satisfacer aquellas características que ayudarán a mejorar la eficiencia de la empresa u organización que la provee. Una característica indispensable de los servicios, es la capacidad para hacer frente a los requerimientos de los usuarios, para ello es necesario conocer primero cuáles son las expectativas esperadas y cuáles son permanentemente frustradas por las autoridades que no cumplen con sus propuestas. Esta es una variable que se transmite de manera personal a través de las experiencias vividas por los usuarios, los cuales, mediante sus conversaciones, transmiten esa sensación de satisfacción o insatisfacción a los demás; esta es la forma de transmisión más efectiva y preponderante debido a que el usuario brinda la credibilidad de la experiencia que tuvo, por lo tanto, se hace resaltante la necesidad de satisfacer las necesidades a cabalidad.

Asimismo, Vargas & Aldana (2014), define que para generar buenas expectativas a un individuo es fundamental basarse en las necesidades, analizar el entorno y las condiciones de la comunidad, referente a ello crear estrategias y métodos que puedan servir como alternativas de desarrollo en favor del crecimiento de la población. Las condiciones que tomarán en cuenta serán las costumbres y tradiciones que representan a su comunidad y no tener conflictos con ello, fijándose en las evaluaciones que se desarrollaron y ya se tenían previsto comenzarlos sin interferir con los planes de la población. La calidad de servicio en las entidades municipales puede ser vista desde el punto de vista del ciudadano como un elemento escaso debido a que este poco se implementa debido a la escasez de recursos para este fin, por lo que

las mejoras son sustanciales por lo que el ciudadano muestra constantemente y de manera justificada su indiferencia ante el mismo; en este sentido, las entidades justifican la ausencia de calidad, por la necesidad de atender las brechas sociales emergentes a favor de quienes más lo necesitan.

Considerando esa misma óptica, el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo de Colombia (2016) determinan que la calidad de servicio es brindada por aquellas entidades que tienen claro que no solamente es necesario brindar productos de calidad sino que los servicios a pesar de ser intangibles, presentan diferenciaciones de calidad perceptibles para el usuario; por ende alcanzar este nivel de percepción, es alcanzar un nivel de responsabilidad con el usuario, de entender que al usuario no se le puede ofrecer lo que a una entidad o empresa le parezca conveniente sino que estas prestaciones deben responder a un análisis de necesidades y percepciones representativas para que tenga un impacto positivo de satisfacción al solucionar las necesidades presentes no solo en un grupo reducido sino que tenga un gran alcance, eh ahí la importancia del análisis profundo y a detalle de las características transversales de los usuarios y la capacidad para sintetizarlas de manera que su alcance logre copar a la gran mayoría del público objetivo.

Según Huancas (2019) La gestión municipal es la eficiencia de todos los recursos de las entidades gubernamentales políticas, económicas y administrativas, se realiza a través de sus representantes y sigue conductas gubernamentales ordenadas y autogeneradas en un tiempo y espacio determinados, ha sido más eficaz en el cumplimiento de los siguientes requisitos: los intereses de las personas y las instituciones de la comunidad. Bajo este marco, se contempla a la calidad de servicio como un resultado dependiente a la calidad de gestión que se realiza en las entidades o la gerencia en el caso del sector privado, por ello que en ambos casos corresponde a los directivos desarrollar las políticas de instauración de calidad hacia el usuario, designando recursos financieros para la mejora en aquellos servicios que más requieren de atención como parte de su responsabilidad y compromiso para con los ciudadanos quienes esperan mejoras en todos los

aspectos de la gestión estatal que generalmente catalogan a este sector como el más pesimista para mejorar la calidad en los servicios.

Del mismo modo, Prieto (2014), destaca que la pieza fundamental que lleva al crecimiento y desarrollo continuo de una organización es el cliente, de cómo es tu relación y comunicación con el mismo, brindando servicios personalizados y logrando entender sus necesidades. Los colaboradores tienen que cumplir con el perfil que requiera cierta área encargada de recibir a los clientes para que se genere un buen ambiente entre ambos, mejorando las funciones del colaborador como la satisfacción del cliente. Tal como lo comenta el autor que la calidad de servicio que se brinde en las municipalidades es una pieza fundamental para el desarrollo de las actividades, el cual ayudara al crecimiento permanente de los organismos, al brindar servicios personalizados nos ayudara a conocer las necesidades e inquietudes de la población. Los colaboradores que brindan atención en las municipalidades, los mismos que están a mando de áreas deben de contar con ciertos requisitos para la atención de esa manera se tendrá armonía entre colaborador y poblador contando así con un ambiente sano.

Calidad en los servicios públicos, también el Gobierno de la provincia de Salta (2018), Es el indicador principal con la que cuenta una empresa, es la razón por la cual tiene o presenta mejoras continuas en los procesos que gestiona internamente, presentando una buena administración, que serán reflejados dando buena atención al público. Asegurando que cada integrante reciba los mismos servicios sin excluir a nadie. La función específica que tiene la respectiva área es la de recopilar las informaciones de requerimientos que presentan los pobladores, con ello se buscarán opciones de solución para contribuir con la sociedad. Las malas percepciones que muchas personas comentan sobre la calidad de servicio, deben ser cambiadas, pero esto se dará con las buenas estrategias que posee una organización, mejorando de a poco e ir influenciados con las necesidad y perspectivas de la población. Respecto a lo mencionado con anterioridad, todo esto se llevará a cabo con la intervención productiva de las personas que integran la organización para que así puedan comprometerse con la sociedad, cumpliendo con el servicio.

Referente a la evaluación de la calidad, Muñoz & Campos (2000), son las pautas que se generan respecto a los resultados obtenidos, tratando de ir acomodando a las herramientas ya implementadas, observando que cumpla con las mismas técnicas y estrategias que fueron propuestas con anterioridad y estar a nivel con las competencias que se presenten en su momento. Asimismo, como fuera definido por Herrera (2010) proceso por el cual se integre toda la organización en torno a valores, actitudes y comportamientos para respaldar el proceso de cambio del cliente. Como dijo el autor, implementar una cultura orientada a brindar servicios de calidad dentro de las entidades municipales puede significar un largo proceso debido a que esto se lleva a cabo mediante gestiones burocráticas que toman su curso con la incertidumbre de que pueden o no llegarse a concretar a causa de la gran necesidad y las innumerables brechas sociales que se tienen que atender como parte de la responsabilidad municipal; por ello, no se puede decir que la calidad de servicio en cuanto a las entidades del estado es mala.

Para el autor Munares (2016), la calidad también se encuentra dentro de las actividades que realizan las entidades municipales, mediante la eficiencia de sus procesos, la búsqueda constante de la mejora en las condiciones de vida poblacional, las condiciones económicas y las oportunidades que se entregará a la sociedad para mejorar sus condiciones; asimismo, estas deben realizarse bajo el análisis de las expectativas y las necesidades de los beneficiarios, por ello, los encargados de realizar estos procedimientos, deben tener la capacidad suficiente para desarrollar estas funciones, bajo estándares de eficiencia. Por otro lado, la calidad de servicio brindado por las municipalidades no solo debe responder a las características de los servicios que el ciudadano utiliza como parte de sus necesidades como los trámites administrativos que exclusivamente ofrece la entidad, sino que este elemento debe estar inmerso en la forma como el ente lleva a cabo la ejecución de los presupuestos, la forma de administrar los recursos públicos, la distribución de las riquezas, entre otros intangibles.

Asimismo, Morocho y Burgos (2018) sintetizan que una buena calidad debe abarcar todos los factores internos como externos, estar al tanto de los cambios y las nuevas exigencias como propuestas que vienen innovando los habitantes de una determinada población. Una entidad pública no solo debe priorizar los procesos internos con las que cuenta, sino también lograr culminarlos de forma global en beneficio de la comunidad. Desde una perspectiva individual, los servicios que brindan las entidades públicas tienen la única finalidad de cumplir con las tareas que son solicitados por los pedidos de mejoramientos de cierto grupo de una localidad, considerando las opiniones de cada poblador y de hacerlos de forma global dando conocimiento las autoridades principales que es este caso la municipalidad representada por la municipalidad.

Es así que Díaz (2017) Representa la calidad del servicio, es decir, el resultado que esperas y aceptas de igual forma, la relación emocional juega un papel importante en la determinación del concepto de satisfacción a través de la calidad obtenida en el servicio. El autor también mencionó que el objetivo del modelo SERVQUAL es mejorar y estandarizar la calidad de los servicios recibidos. de acuerdo a las características transversales, de manera que posibilite su medición y que los resultados correspondan realmente a la realidad de lo que se quiere medir y se puedan tomar las decisiones pertinentes basados en la realidad y no en afirmaciones realizadas por la no flexibilidad del modelo, es decir que los ítems plasmados en el instrumento de medición, se relacionen entre sí de modo que su escala de medición pueda medirlos a todos por igual sin llegar al punto de generalizar características y resultados producto de un equívoco análisis de las características de la población que se quiere medir. Por lo tanto, también es necesario analizar cuál es el mejor método e instrumento a utilizar para recopilar información.

Referente a las dimensiones los servicios de calidad, según el Decreto Supremo N° 054 (2018) señalan mediante la Norma técnica para la gestión de servicios, los siguientes componentes del patrón para la gestión de la aptitud de servicio. (p. 8). **Primera dimensión:** Necesidades de las personas, la organización debe implementar entre sus funciones principales recopilar

constantemente las opiniones de los pobladores y en base ello crear las respectivas gestiones que servirán como indicadores para concretar los proyectos que serán desarrollados en base a los comentarios reunidos de la sociedad. Pero para ello debe existir antes un equipo de trabajo que se centre específicamente en evaluar a cada individuo, muchas veces recurren a las reclamaciones que son registradas por mesa de partes, teniendo resultados precisos.

Segunda dimensión: Valor del servicio; en esta dimensión más que todo se busca que las estrategias estén alineadas con sus respectivas funciones y gestiones de una organización con el fin de cumplir los requerimientos de una comunidad, encajen con toda la estructura ya planificada y que será aceptada por la misma, relacionado con el bienestar personal, sin que presenten insatisfacción por los servicios brindados de la organización. Muchas entidades realizan e invierten cierto recurso para capacitar a su personal, dar un valor agregado a sus funciones haciendo que estas ya no sean muy comunes, llegando a implementar las innovaciones, como programas que agilizan los procedimientos de atención cuando un individuo recurre a ello, llevando buenas expectativas del personal, de la organización y sobre todo del tipo de atención que recibió dándole un buen valor en base al servicio con la que cuenta una entidad.

Tercera dimensión: Fortalecimiento del servicio, implementar con las mejores técnicas y herramientas para mejorar los ingresos y servicios brindados las cuales permitirán hacer una reestructuración interna y externa sin afectar los planes establecidos. Estos cambios pueden ser los colaboradores, los bienes, procedimientos, diseño de la infraestructura, innovaciones con las que pueda contar la entidad. Al generar estos cambios su único objetivo es superar o aumentar los recursos, terminar los expedientes en un menor tiempo y dar oportunidades a otros, pero siempre siguiendo estrictamente las pautas que están como reglas y normas especificadas en la organización, dando un valor de servicio, que todos los ciudadanos estarán satisfechos. Así mismo, deben realizar las estrategias que también integren a sus colaboradores para así mejorar su nivel de capacidad sin necesidad de volver

a invertir en los procesos de selección del personal, conllevando a generar retrasos en todos los procesos a ejecutar.

Cuarta dimensión: Liderazgo, la máxima autoridad de una municipalidad u organización debe orientarse de acuerdo a la Norma Técnica para la gestión de Calidad de Servicios de forma dinámico y constante, comprendiendo las inquietudes y punto de vista de las personas, en donde la organización podrá comprender sus solicitudes y respecto a ello junto con las bases que rige dicha norma, logrará consolidar los recursos en los funcionamientos internos que conlleven a dar fin a las tareas y metas de la entidad, complaciendo las obligaciones de la comunidad. El líder debe asumir el cargo con total responsabilidad, demostrar sus habilidades y capacidades permitiendo transmitir ese entusiasmo y dirigir a su equipo de trabajo a concretar con éxito los objetivos, aprovechando sus fortalezas al máximo, ir avanzando al ritmo de sus colaboradores creando una comunicación y un ambiente favorable para realizar sus actividades, dando ideas de innovación para no hacer el trabajo de manera rutinario, con el único fin de que sus colaboradores estén totalmente motivados y puedan brindar una atención de calidad.

Quinta dimensión: Cultura de calidad, se centra en las cualidades, comportamientos y actitudes que posee una persona, la manera de cómo son las condiciones y el tipo de ambiente en la que conviven, de cómo intercambian sus costumbres, de cómo interactúan entre sí, el tipo de comunicación, entre otros; las organizaciones en base a ello elegirán las mejores estrategias para contribuir con las actividades del día a día, logrando alcanzar la calidad deseada, asimismo, perfeccionando poco a poco los hábitos instaurados por una asociación, implantando valores, afrontando los que se presentarán en su momento. El propósito de la entidad es hacer que la cultura se vuelva parte de sus quehaceres diarios, como una rutina para que los sea mucho más fácil entender las exigencias de la población, conllevando a cumplir con éxito los objetivos propuestos, alcanzando las metas de las instituciones públicas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio, fue de tipo básica, porque solo se dedica a recoger la información para poder comprobar la hipótesis, más no hizo manipulación de variables, por lo tanto, estuvo orientada a producir conocimiento y teorías. (Hernández, Fernández y Baptista, 2018)

Diseño de investigación, de diseño no experimental: de nivel correlacional ya que tiene como finalidad de determinar el grado de relación o asociación que podría existir entre dos o más variables, en una determinada muestra o contexto; asimismo es de enfoque cuantitativo debido a que los resultados se presentan de forma numérica. (Hernández, Fernández y Baptista, 2018)

3.2 Variables y Operacionalización

Variables:

V1: Gestión municipal

V2: calidad de servicio

Nota. La matriz de operacionalización se encuentra en anexos.

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

Población

La población estuvo conformada por 581 usuarios de la municipalidad distrital de San Pablo, 2021. (Fuente: área de atención al usuario de la institución)

Criterios de selección

Inclusión: Estuvo conformado por los usuarios mayor de 18 años y menores de 65 años

Exclusión: Estuvo conformado por usuarios que sean mayores de 65 años.

Muestra: Para el hallazgo de la muestra se menciona la siguiente formula:

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

95%

Z = 1.96
E = 0.05
p = 0.8
q = 0.2
N = 581

n =	3.8416	*	0.16	*	581
	0.0025	*	580	+	0.61466

n =	357.115136	173
	2.06	

La muestra estará conformada por 173 usuarios que pertenecen de alguna forma a la municipalidad distrital de San Pablo, 2021.

Unidad de análisis: Fue un usuario de la municipalidad Distrital de San Pablo.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica a aplicada para determinar la relación entre las variables en estudio fue la encuesta.

Instrumento

El instrumento para medir la variable gestión municipal cuya finalidad es Identificar el nivel de Gestión Municipal de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021. El cuestionario fue adaptado del estudio de Guevara (2020). El cuestionario estará conformado por cuatro dimensiones a su vez cuenta con 16 preguntas. Para este instrumento la escala de medición será ordinal, tipo Likert 1=Muy mala, 2=mala, 3= Regular,

4=Buena, 5=Muy buena. Seguidamente, se detalla el uso del proceso de baremación o conversión de las variables abordadas, el cual se distribuyó en tres niveles: **Bajo (16 -37), Medio (38 -58) y alto (59 -60)**; donde los intervalos de determinó en concordancia a los valores mínimos y máximos.

El instrumento para medir la variable calidad de servicio cuya finalidad es identificar el nivel de Calidad del Servicio Público que se brinda en la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021, fue el cuestionario fue adaptado del estudio de Shupingahua (2019). El cuestionario está conformado por 19 preguntas. La escala de medición será ordinal, tipo Likert 1=Muy malo, 2= Malo, 3= Regular, 4= Bueno, 5=Muy bueno. Seguidamente, se detalla el uso del proceso de baremación o conversión de las variables abordadas, el cual se distribuyó en tres niveles: Bajo (19 – 45), Medio (45 -99) y alto (70 – 95); donde los intervalos de determinó en concordancia a los valores mínimos y máximos.

Validez

Para determinar los datos de validez de los instrumentos aplicados, se optó por el juicio de expertos

Variable	N.	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión municipal	1	Metodólogo	4.8	Viable para su aplicación
	2	Especialista	4.4	Viable para su aplicación
	3	Especialista	4.8	Viable para su aplicación
Calidad de servicio	1	Metodólogo	4.7	Viable para su aplicación
	2	Especialista	4.5	Viable para su aplicación
	3	Especialista	4.5	Viable para su aplicación

Los instrumentos fueron sujetos a valoración por profesionales acreditados en el tema de Gestión Pública. Las cuales emitieron un resultado promedio de 4.61, representando el 92.33% de concordancia entre jueces, lo que indica, que tienen alta validez.

Confiabilidad

La confiabilidad será ejecutada mediante el alfa de Cronbach.

Análisis de confiabilidad de gestión municipal

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	16

Análisis de confiabilidad de calidad del servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	13	65,0
	Excluido ^a	7	35,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	19

3.5 Procedimientos

Las variables fueron evaluadas con objetividad; es decir, sin realizar la manipulación de datos que favorezcan o perjudiquen. Por su naturaleza de la investigación es de tipo no experimental, lo cual tuvo un corte transversal, es decir, se recogen los datos de cada variable en un solo momento. En cuanto a la puesta en marcha de la investigación, se inició determinando la problemática del objeto de estudio; seguidamente se acudió a fuentes de información primarias y secundarias para dar forma

y veracidad al marco teórico, se procedió al diseño de los instrumentos para recabar la información de cada variable, el cual fue aplicado a los usuarios en función a la muestra obtenida, además, se extendió una solicitud a la entidad, solicitando la autorización para el desarrollo del estudio, precisando los datos que se van a requerir y dando un alcance sobre lo que se pretende hacer y los beneficios que obtendrá, con la respuesta positiva, se realizó los procedimientos planificados de acuerdo al cronograma; seguidamente, una vez recopilada la información, se utilizó a la estadística de tipo descriptiva, para analizar y presentar los resultados, los cuales fueron determinados mediante el Excel y SPSS v.25. Además, se llevó a cabo un proceso de baremación en función a las variables y sus dimensiones respectivas, dentro de una esca de bajo, medio y alto, con lo cual se determinó el nivel que presenta cada variable y dimensiones. Se contrastó los resultados con los antecedentes y las teorías relacionadas al tema; finalmente, se establecieron las conclusiones y recomendaciones teniendo en cuenta los objetivos planteados.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se empleó la estadística descriptiva para responder a los propósitos y demostrar las hipótesis. Se manejó la estadística inferencial, asimismo, para determinar el tipo de distribución que posee la muestra, se empleó a la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a, debido a que la muestra es superior a 50 y el resultado fue inferior a 0.05, se decidió que para contrastar las hipótesis se utilizó el coeficiente Rho de spearman estableciendo la relación que existe entre la variable de “gestión municipal y calidad de servicio. Este coeficiente adquiere valores entre -1 y 1 para determinar el tipo de correlación existente.

3.7 Aspectos éticos

Para el desarrollo integral del estudio, se respetó los principios éticos internacionales, dentro de los cuales se resaltan, al **respeto**, teniendo cuidado de tratar con cuidado y respeto a cada uno de las personas que se involucraron en el estudio; principio de **justicia**, dando lugar a la

imparcialidad, brindando oportunidades a todos por igual; principio de **beneficencia**, precisando que el objetivo es beneficiar al objeto de estudio, ayudándolo a revertir la problemática encontrada; principio de **ética y moral**, respetando estos principios en cada persona, sin forzarlos a cambiar. Además, se rigió al cumplimiento de los lineamientos de investigación de la Universidad César Vallejo. Finalmente, se considera el uso de las normas APA para el citado de autores utilizados en el estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión municipal de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021

Tabla 1

Nivel de gestión municipal de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021.

Escala	Intervalos	f	Porcentaje
Bajo	16 – 37	35	20 %
Medio	38 – 58	78	45 %
Alto	59 – 80	60	35 %
		173	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado en la Municipalidad Distrital de San Pablo

Interpretación:

El nivel de gestión municipal es medio en 45 % (78), alto en 35 % (60) y bajo en 20 % (35).

4.2. Nivel de calidad del Servicio de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021

Tabla 2

Nivel de calidad del Servicio de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021.

Escala	Intervalos	f	Porcentaje
Bajo	19 – 44	45	26 %
Medio	45 – 69	78	45 %
Alto	70 – 95	50	29 %
		173	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado en la Municipalidad Distrital de San Pablo

Interpretación:

El nivel de calidad del servicio es medio en 45 % (78), alto en 29 % (50) y bajo en 26 % (45).

4.3. Relación entre las dimensiones de la Gestión Municipal y la calidad del Servicio de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021

Tabla 3

Relación entre las dimensiones de la gestión municipal y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021.

Gestión Municipal	Calidad del Servicio	
	correlación	Sig.
Planificación y desarrollo municipal	0,932	0,000
Organización	0,932	0,000
Presupuesto financiero y tributario	0,912	0,000
Evaluación de control	0,949	0,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre las dimensiones de la gestión municipal, y la calidad del servicio de la municipalidad distrital de San Pablo, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,932, 0.000; 0,932, 0.000; 0,912, 0.000; y 0,949, 0.000 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$) en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna. Es decir, las dimensiones de la gestión municipal se relacionan de manera positiva en la calidad del servicio de la municipalidad distrital de San Pablo, 2021, siendo la dimensión de mayor relación la evaluación de control.

4.4. Relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021

Tabla 4

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión municipal	,103	173	,000
Calidad de servicio	,086	173	,004

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

Tabla 5

Relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021.

			Gestión municipal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,949**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	173	173
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,949**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	173	173

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

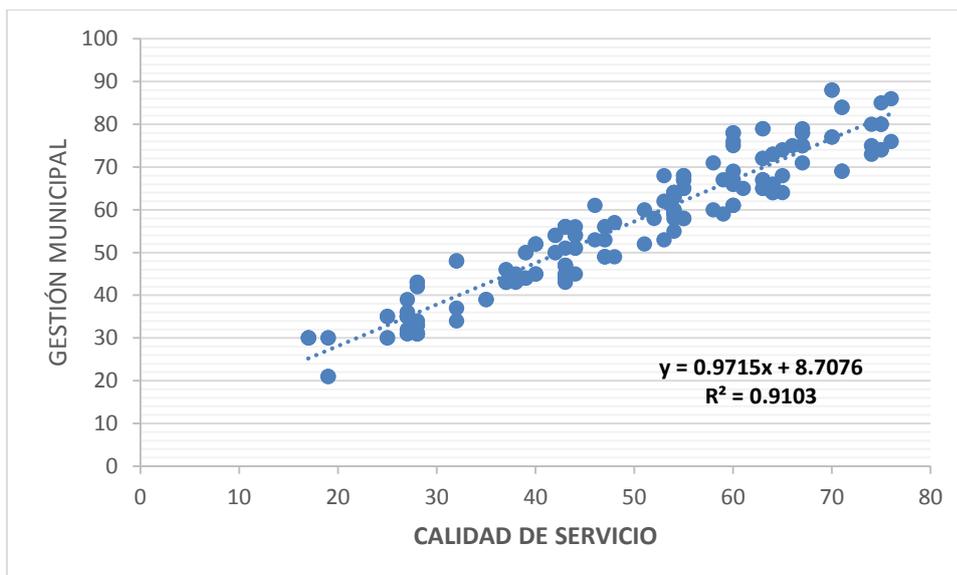


Figura 1. Diagrama de dispersión entre la gestión municipal y la calidad del Servicio.

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,949 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.05).

V. DISCUSIÓN

En este apartado se contrasta los resultados obtenidos con los antecedentes, teniendo que el nivel de la **gestión municipal** es medio en 45 %, alto en 35 % y bajo en 20 %, dichos resultados se deben a que, la entidad municipal no ejecuta proyectos de alto impacto para generar desarrollo, asimismo, debido a que no se atienden con eficiencia las necesidades de la población; estos resultados guardan relación con lo expuesto por Toral y Zeta (2017), quienes afirma que respecto al modelo de gestión es regular debido a que el esquema elegido como estructura principal, no fue incluido en todas las áreas, teniendo como resultado descoordinación en procesos. La calidad de servicio es regular, debido a que los encargados de brindar atención a los usuarios no contaban con las cualidades deseadas, las solicitudes se respondían con rapidez sin dar mucha importancia, no logrando satisfacer a sus clientes, lo que generó malas referencias sobre la entidad y los miembros que integran la misma.

Por otra parte, Chávez, Auqui, Soria, Teves y Huanuni (2018) aseveran que la gestión municipal es mala, porque los permisos de construcción que otorga no suelen contar con todos los procesos en donde admitan con total seguridad dicha construcción, esto debido a la mala gestión que se genera de forma interna, todas las estrategias, indicadores que implementaron no fueron los adecuados, viéndose reflejado en los servicios que ellos ofrecían, así mismo, la participación ciudadana es regular, ya que los pobladores han mostrado cierto interés por inmiscuirse en los asuntos de carácter público, por participar de forma en toma de decisiones, resolución de conflictos sociales y formar parte de la agenda pública, no obstante, existe un cierto porcentaje que desconfía de las acciones desarrolladas por la entidad. También Vargas, M., Fernández. L., Quiroz. J. y Cacho. A. (2020) afirman que mientras mejor sea la gestión municipal mejor será las coordinaciones para dar solución frente a los posibles casos del Covid-19, con respecto a la gestión municipal es malo, porque las municipalidades no cuentan con un plan para combatir esta pandemia, no cuentan con una buena gestión frente a lo mencionado, no posee una estrategia que asegure el bienestar de su comunidad; de esta manera, se determina que la eficiencia municipal para el desarrollo de las actividades y procesos internos, es de suma importancia para mejorar la

satisfacción del público, aún más cuando se trata de servicios elementales para la población que en ocasiones representan a la vida o la muerte de las personas, por lo tanto, de acuerdo a la eficiencia en la gestión de la municipalidad, serán los resultados frente a las necesidades y problemáticas de la población; sin embargo, la población considera que, frente a la problemática de salud por la que atraviesa el mundo y el departamento, la entidad local no ha tenido la capacidad suficiente para hacer frente a los requerimientos de la población para minimizar el impacto negativo sobre la salud de la población, por lo que deja en evidencia la falta de eficiencia para gestionar de manera correcta.

En la misma línea, Barrera, A. y Ysuiza, M. (2018) indican que la calidad de servicios es buena, porque las actividades se desarrollaron según las herramientas y estrategias planteadas, estando direccionadas a ejecutar grandes estándares de calidad en lo que es la atención al ciudadano. En cuanto a la gestión administrativa, ésta es catalogada también como buena, ya que las actividades dentro de la institución se están desarrollando de forma oportuna y organizada. Asimismo, se ha notado el interés de los directivos por desarrollar acciones que orienten a la municipalidad hacia la mejora continua y con orientación al servicio de calidad.

El nivel de la calidad del servicio es medio en 45 %, alto en 29 % y bajo en 26 %, estos resultados se deben a que la entidad no desarrolla procesos eficientes que ayuden a mejorar la calidad de los servicios brindados a los usuarios, de modo que no se atiende de manera oportuna las necesidades presentadas; estos resultados guardan relación con lo expuesto por Zavala y Vélez (2020) quienes mencionan que, la calidad de servicio es regular, debido a que los resultados de las oficinas de Guaranda, así mismo el ambiente en la que laboran los colaboradores es reducido, ocasionando distracciones que perjudican constantemente el nivel de desempeño, los usuarios no interactuaban de manera fluida con el encargado a recibir dicha atención, generando controversias entre ambos. Por lo tanto, los usuarios mostraron insatisfacción con los servicios recibidos, llevándose malas percepciones de la empresa; asimismo, producto del análisis de los datos recopilados, se

conoció que los clientes estiman como importante a la capacidad que tienen las empresas para cumplir con los tiempos establecidos para las prestaciones de los servicios, por lo que, es un factor de suma importancia, más aún tratándose de servicios elementales que se deben atender con prontitud, seguidamente, se conoció que los factores de eficiencia y calidad en los servicios entregados, promueven la competitividad en las empresas, mejorando las condiciones internas para que se incremente aún más la calidad como parte de un procesos de mejora continua, adecuado los procesos a las necesidades de la población, teniendo en cuenta sus características y necesidades, de modo que el diseño de los servicios, estén a la medida de las necesidades.

Así mismo Burgos, S. y Morocho, T. (2020), afirman que la calidad de servicio es regular porque aún no implementaron las oficinas con los avances tecnológicos que se dan en la sociedad, laboran con programas antiguos, la falta de mantenimiento a las maquinas originan inconvenientes al momento de atender una solicitud, ocasionando atraso en los procedimientos que el usuario requiere, haciendo que el nivel de satisfacción del usuario sea bajo, porque al momento de solicitar un servicio se encuentra con una atención lenta, no porque los trabajadores no cuentan con la capacidad necesaria sino por el sistema que utilizan van presentando conflictos. En la misma línea Pincay, Y. y Parra. C. (2020) expresan que mientras mejor sea la gestión municipal mejor será las coordinaciones para dar solución frente a los posibles casos del Covid-19, con respecto a la gestión municipal es malo, porque las municipalidades no cuentan con un plan para combatir esta pandemia, no cuentan con una buena gestión frente a lo mencionado, no posee una estrategia que asegure el bienestar de su comunidad; además, de ello, los encuestados afirmaron que, la gestión de la calidad de los servicios en la entidad, es deficiente debido a que cuando necesitan la atención para sus necesidades, esta no muestra la disposición para atenderlas, por lo tanto, es necesario que se mejoren estas condiciones, a fin de mejorar la satisfacción de los mismos, mediante la entrega de calidad en todos los sentidos, buscando no solo la satisfacción, sino más allá de todo, la eficiencia en la entrega de valor perceptible y de significancia.

Además, se demuestra que existe relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021, ya que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,949 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), indicando que a mayor gestión municipal, mejor calidad de servicio, además, las dimensiones de la gestión municipal, se relacionan de manera positiva en la calidad del servicio de la municipalidad distrital de San Pablo, 2021, ya que el análisis estadístico del coeficiente de Spearman fue de 0,932, 0.000; 0,932, 0.000; 0,912, 0.000; y 0,949, 0.000 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).

Lo expuesto coincide con lo mencionado por Tumi (2020), quien manifiesta que la gestión del gobierno municipal es buena, porque se han venido logrando con éxitos todas las acciones propuestas, contando con un equipo de trabajo altamente productivo, las metas establecidas a corto plazo se han desarrollado de manera adecuada satisfaciendo las necesidades, contando con programas nacionales para la mejora de los servicios. La rendición de cuentas es buena, ya que las autoridades han diseñado un cronograma de audiencias públicas para dar a conocer a los ciudadanos sobre las inversiones que se están realizando, así como los avances de las obras, los resultados que se esperan obtener en un corto y largo plazo y la manera de cómo se han distribuido los recursos.

Además, Lamuca & Aguilar (2019) quienes discrepan afirmando que existe relación negativa entre variables, la calidad de servicio es malo, debido a que los objetivos no fueron los correctos, no se planificaron a un futuro, estableciéndose estrategias a corto plazo, viéndose afectado por las magnitudes que requerían de sus servicios, contando con pocos buses para transportar continuamente a los usuarios, como también los trabajadores no recibían las capacitaciones necesarias para dar una adecuada prestación de servicio, algunos de ellos eran asignados a funciones nuevas sin previo aviso generando desconocimiento y retrasos para concretar dichas actividades permitiendo conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021, ya que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,949 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).
- 6.2. El nivel de la gestión municipal es medio en 45 %, alto en 35 % y bajo en 20 %.
- 6.3. El nivel de la calidad del servicio es medio en 45 %, alto en 29 % y bajo en 26 %.
- 6.4. Existe relación entre las dimensiones de la gestión municipal y la calidad del servicio de la municipalidad distrital de San Pablo, 2021, ya que el análisis estadístico del coeficiente de Spearman fue de 0,932, 0.000; 0,932, 0.000; 0,912, 0.000; y 0,949, 0.000 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Realizar el alineamiento de los objetivos estratégicos con las políticas nacionales y sectoriales, adecuándolos al plan de desarrollo estratégico de la Municipalidad en función de la demanda poblacional.
- 7.2.** Involucrar a la sociedad civil en las actividades municipales, como también involucrarle o hacerles partícipes en comisiones de trabajo con el objetivo de transparentar el uso de los recursos.
- 7.3.** Revisar la estructura orgánica de la Municipalidad para el cumplimiento de los objetivos del Plan estratégico y también de acuerdo a las nuevas necesidades y exigencias de la población, incentivar la organización de la comunidad en los procesos de evaluación de la gestión municipal con el objetivo que estos actúen como fiscalizadores de los recursos públicos.
- 7.4.** Capacitar al personal en temas de tención y de procedimientos administrativos, para que estos actúen de acuerdo y brinden respuestas de acuerdo los tiempos establecidos conforme a ley.

REFERENCIAS

- Albuquerque, F. (2004). *El enfoque del desarrollo económico local. Cuaderno de capacitación No. 1*. Serie: Desarrollo Económico Local y Empleabilidad, Buenos Aires, Organización Internacional del Trabajo
- Alcalde, S (2007). *Calidad*. España: Thomson paraninfo.
- Alonso, V y Salazar, J. (2016). *Calidad en Servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias yucatecas*. Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa, 20. <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/download/568/605>
- Alvarez, N. y Delgado, J. (2020). *Desarrollo organizacional en la gestión municipal*. Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria, 17. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133/153>
- Álvarez, R. (2016). *Gestión de procesos y gestión municipal. Recursos de conocimiento para la gestión municipal*. Cegesti gestión municipal Vol. 5 (5). http://municipal.cegesti.org/articulos/articulo_05_060515.pdf
- Armas, G. (2016). *La gestión Municipal*. Seminario Universidad. Premio nacional de Periodismo. <https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestionmunicipal/>
- Arriagada, R. (2002). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: Una propuesta metodológica*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.
- Barrera, A. y Ysuiza, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. *Revista Journal*, 20. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>
- Burgos, S. y Morocho, T. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*, (artículo científico), Universidad

Peruana Unión, Perú. file:///C:/Users/percy/Downloads/1279-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2133-1-10-20200303.pdf

Camisón, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2007) *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson educación SA

Casiano, D. y Cueva, E. (2020). *Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019*. Revista de investigación en Ciencias Sociales y Humanidades, 9. <http://scielo.iics.una.py/pdf/academo/v7n2/2414-8938-academo-7-02-157.pdf>

Chávez, A., Auqui, J. Soria, L., Teves, J. y Huanuni, S. (2018). *Gestión municipal y participación vecinal en los pobladores representados del distrito de Chilca- Huancayo*. Cultura Viva Amazónica - Revista de Investigación Científica, 6. <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/115/104>

Colunga, D. C. (1995). *Administración para la calidad*. México: Panorama.

Decreto Supremo N° 054 (2018) *Decreto Supremo que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado*, <http://sc.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2018/06/DS-N-054-2018-PCM.pdf>

Díaz, C. (2017). *Estado del arte sobre la calidad del servicio a partir del criterio de diferentes autores nacionales e internacionales*. UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA ESPECIALIZACIÓN DE GERENCIA DE MERCADEO ESTRATÉGICO BOGOTÁ D.C. Colombia

Fernández. (2011). *Modelo sobre competencias gerenciales para el personal directivo de Tecnología el sector financiero basado en enfoque de organizaciones inteligentes*. Tecana American University (E.E.U.U). Recuperado el 14 de febrero del 2017 de: http://www.tauniversity.org/sites/default/files/tesis/tesis_carlos_fernandez_bravo.pdf

Flores, M. (2018). *Gestión Municipal y Catastro Urbano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos – Lima 2018*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21457>

- Ganoza, L. (2015). *Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad de Puerto eten 2015-2020*. Lima: Universidad Peruan de Ciencias Aplicadas.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Gryna, M., Chua, C, & Defeo, A. (2007). *Método Juran, Análisis y Planeación de la Calidad*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGraw-Hill. México.
- Herrera, J. y Vergara, P (2010). *Teoría clásica de Henry Fayol*. España.: Teorías Administrativas. <http://teoriasadministrativass.blogspot.pe/p/fundador-henry-fayolhenry-o-henri.html>
- Herrera, J. (2010). *Gerencia del Servicio: la clave para ganar todos*. Bogotá: Ecoe.
- Huancas (2019), *Gestión municipal y la calidad de vida de la población del distrito de Villa el Salvador años 2012-2016*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejos, LimaPerú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Hurtado A. (2011). *La gestión municipal en el marco del plan de desarrollo local concertado del distrito de san Andrés de Cutervo - Cajamarca, años 2007-2010*. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5600>
- INEI. (2017). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal*. Lima. Instituto nacional de Estadística e Informática. (2017). *Índices de seguridad ciudadana*. Lima.
- Lamuca, J. & Aguilar, G. (2019). *Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano en bus de la ciudad de Ambato*. (Artículo científico). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador. <http://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/download/392/876/>
- López, A., & Rodríguez, P. (2001). *El control de gestión de los servicios públicos: teoría, realidad y perspectiva*. Español: Congreso del instituto de Costo.

- Malláp, J. (2002). *Legislación Municipal comentada Trujillo: Normas Legales S.A.C. Trujillo.*
- Marketing de servicios (2014). *Introducción a la Gestión de la Calidad. Madrid: Delta Publicaciones*
- Mejía, J. (2008). *Manual del buen gobierno local: enfoques, principios, estrategias.* Colombia: Universidad de la Salle.
- Méndez, J. (2013). *Administración.* <http://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-ycrosby/>
- Ministerio de Economía, *Planificación y Desarrollo de Colombia (2014), Manual de Gestión Municipal.* <https://sismap.gob.do/Municipal/uploads/Manual-2016.pdf>
- Morocho, T. y Burgos, S. (2018). *Calidad de servicios y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018.* Revista Valor Agregado, 18. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
- Munares, L. (2016). *Sistema de gestión de salud Lima. Perú: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto del MINSA*
- Muñoz, C., & Campos, M. (2000). *La calidad como factor clave en la evaluación de la gestión integral.* Oviedo: Las palmas de Gran Canaria.
- Pincay, Y. y Parra, C. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. (artículo científico).* Dominio de las ciencias, Ecuador. <file:///C:/Users/percy/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2018). *Importancia de las municipalidades en la gestión de inversiones.* <https://municipioaldia.com/>
- Pública de Modernización de la Gestión Pública (2013). *Manual de Gestión Municipal.* Santo Domingo, República Dominicana
- Riveros, S. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio.* Bogotá: Ecoe.

- Rodríguez, A. (2002). *Gestión municipal*.
http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNADC502.pdf
- Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador*. Industrial Data, 9. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Sanz, J (2010). *Imagen Corporativa: Influencia en la Gestión Empresarial*. (2da ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Suller, I. (2014). *Instrumentos de gestión institucional*. Perú: CECHUDA.
- Tapia, M. (2016). *El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno*. *Comuniación*, 11.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>
- Toral, R. y Zeta, A. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad de Loja*. *Revista Sur Academia*, 13.
<https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>
- Tumi, J. (2020). *Rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno-Perú (2011-2018)*. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 14. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v11n1/2226-1478-comunica-11-01-63.pdf>
- Vargas, M., Fernández. L., Quiroz. J. y Cacho. A. (2020), *Gestión municipal y respuestas frente al impacto del COVID 19 – municipalidades de la zona alto andina, departamento de Lambayeque*. (artículo científico). *Pakamuros*, Perú.
<http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/153/149>
- Vásquez, C. (2021). *Incidencia del control interno en la gestión municipal de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo, Perú*. *Revista Ciencia y Tecnología*, 11.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3410>

Zavala, F. y Vélez, E. (2020). *La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador*. Revista Científica Dominio de las Ciencias, 18. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1284/2179>

Anexos

Matriz de Operacionalización de variables

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión Municipal	Menciona que la gestión municipal es una tarea compartida con la finalidad de elevar las condiciones económicas, sociales, humanas, físicas y culturales del municipio y de su población, para hacerlo económicamente equitativo, políticamente viable, administrativamente eficiente y ambientalmente sustentable. (Arriagada, 2002, p. 10)	La gestión municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros. La variable ser medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Planificación y desarrollo municipal	<ul style="list-style-type: none"> Dinámica del entorno Características internas de la organización 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> Adecuación estructural 	
			Presupuesto financiero y tributario	<ul style="list-style-type: none"> Recaudación de los ingresos 	
			Evaluación de control	<ul style="list-style-type: none"> Control de planes Proceso de evaluación 	
V2: Calidad del Servicio Público	La calidad se entiende como la estrategia que los recursos y prestaciones ofertados por el gobierno satisfacen las carencias y perspectivas a los individuos. (Según el Decreto Supremo N° 054, 2018, p. 4)	La capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, que será medida con una escala ordinal según las dimensiones que lo conforman de acuerdo a un cuestionario.	Necesidades de las personas	Libro de reclamaciones Características de los bienes y servicios	Ordinal
			Valor del servicio	Necesidades Expectativas	
			Fortalecimiento del servicio	Personal Recursos Proveedores Procesos Infraestructura Tecnología Condiciones de entrega	
			Liderazgo	Recursos Barrera de cambio Espacios de articulación	
			Cultura de calidad	Trabajo en equipo Uso compartido de conocimiento	

Matriz de consistencia

Título: Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p>problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión municipal de la Municipalidad Distrital de San Pablo?, ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021?</p>	<p>objetivo general: determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021;</p> <p>objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión municipal de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021. Identificar el nivel de calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021. Identificar la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021.</p>	<p>hipótesis general: Hi: Existe relación entre la gestión municipal y la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021.</p> <p>hipótesis específicas: H1: el nivel de gestión municipal de la municipalidad distrital de San Pablo, 2021, es medio. H2: el nivel de calidad del servicio de la municipalidad distrital de San Pablo, 2021, es medio. H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión municipal y la calidad del servicio de la municipalidad distrital de San Pablo, 2021.</p>	<p>Técnica e instrumentos en la recolección y análisis de datos: Encuestas, cuestionarios aplicados a los usuarios</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Diseño: Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --> V1 M --> V2 V1 <--> V2 </pre> </div> <p>Donde: M = Pobladores del distrito de Morales V1= Gestión municipal V2= Calidad de servicio r = Relación entre variables</p>	<p>Población: Conformado por 581 usuarios de la municipalidad de San Pablo</p> <p>Muestra: La muestra fue de 173 usuarios.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión Municipal</td> <td>Planificación y desarrollo municipal</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Presupuesto financiero y tributario</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de control</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad del Servicio Público</td> <td>Necesidades de las personas</td> </tr> <tr> <td>Valor del servicio</td> </tr> <tr> <td>Fortalecimiento del servicio</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Cultura de calidad</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión Municipal	Planificación y desarrollo municipal	Organización	Presupuesto financiero y tributario	Evaluación de control	Calidad del Servicio Público	Necesidades de las personas	Valor del servicio	Fortalecimiento del servicio	Liderazgo		Cultura de calidad
Variables	Dimensiones															
Gestión Municipal	Planificación y desarrollo municipal															
	Organización															
	Presupuesto financiero y tributario															
	Evaluación de control															
Calidad del Servicio Público	Necesidades de las personas															
	Valor del servicio															
	Fortalecimiento del servicio															
	Liderazgo															
	Cultura de calidad															

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Gestión municipal

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la gestión municipal. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta queierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala valorativa	
Muy mala	1
Mala	2
Regular	3
Buena	4
Muy buena	5

N°	PREGUNTAS	OPCIONES				
		1	2	3	4	5
Planeamiento y desarrollo municipal						
1	¿Cómo considera el alineamiento de los objetivos estratégicos con las políticas nacionales y sectoriales?					
2	¿Cómo califica el desarrollo de las actividades del plan de desarrollo municipal?					
3	¿Cómo considera el plan de desarrollo estratégico de la Municipalidad en función de la demanda poblacional?					
4	¿Cómo considera la difusión del plan operativo anual de la					

	Municipalidad?					
Organización						
5	¿Qué percepción tiene de la estructura orgánica de la municipalidad en función a la demanda de la población?					
6	¿Cómo califica la estructura orgánica de la Municipalidad para el cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo Concertado?					
7	¿Qué percepción tiene del reglamento de organización y funciones de la municipalidad?					
8	¿Cómo califica la autonomía del personal para el desarrollo de sus actividades?					
Presupuestario financiera y tributario						
9	¿Qué percepción tiene del presupuesto de la municipalidad con enfoque por resultados?					
10	¿Cómo considera la liquidación presupuestaria de los fondos de transferencia que realiza la municipalidad?					
11	¿Cómo considera las gestiones de la municipalidad para el recibimiento de préstamos de los entes financieros nacionales?					
12	¿Cómo califica las políticas de la Municipalidad en relación a la mora de la tributación municipal?					
Evaluación y control						
13	¿Cómo califica a la municipalidad ante la ejecución del Plan de Desarrollo Concertado?					
14	¿Cómo califica la evaluación de la Municipalidad al plan operativo anual?					
15	¿Cómo considera la organización de la comunidad en la evaluación y monitoreo de la ejecución presupuestal?					
16	¿Cómo considera la organización de la comunidad en los procesos de evaluación de la gestión municipal?					

Cuestionario: Calidad de servicio

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la calidad de servicio público. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala valorativa	
Muy mala	1
Mala	2
Regular	3
Buena	4
Muy buena	5

N°	PREGUNTAS	OPCIONES				
		1	2	3	4	5
Necesidades de las personas						
1	¿Cómo consideras las instalaciones de la Municipalidad?					
2	¿Cómo califica la apariencia de los colaboradores?					
3	¿Qué percepción tiene acerca del horario de atención hacia usuarios?					
Valor del servicio						
4	¿Cómo consideras la atención brindada?					
5	¿Cómo califica la atención personalizada recibida?					
6	¿Cómo consideras el nivel de apoyo recibido del personal ante trámites realizados?					

7	¿Cómo califica la comprensión del colaborador ante las necesidades específicas de sus usuarios?					
Fortalecimiento del servicio						
8	¿ Qué percepción tiene acerca de la fiabilidad que te brinda los colaboradores prometen hacer algo en cierto tiempo?					
9	¿Cómo califica el interés el personal en solucionarlo un problema en sus trámites y consultas?					
10	¿Cómo consideras a los colaboradores por el servicio realizado a la primera vez?					
11	¿Cómo califica el servicio en el tiempo prometido?					
Liderazgo						
12	¿Cómo califica la comunicación de los colaboradores ante la realización del servicio?					
13	¿Cómo consideras la rapidez en servicio a los usuarios?					
14	¿Cómo califica la disposición de ayuda a los usuarios?					
15	¿ Qué percepción tiene acerca de las respuestas recibidas por el colaborador ante las preguntas de sus usuarios?					
Cultura de calidad						
16	¿Cómo consideras la trasmisión de confianza de los colaboradores hacia los usuarios?					
17	¿Cómo calificas la empatía del colaborador en todo el proceso de atención?					
18	¿Qué percepción tiene acerca de la amabilidad de los colaboradores?					
19	¿Cómo consideras los conocimientos de los colaboradores para responder a las preguntas de los usuarios?					

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Guevara Deigado, Luis Alberto
 Institución donde labora : Independiente
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Gestión municipal**
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Miguel Monsefú Montenegro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, Gestión municipal en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión municipal					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Gestión municipal de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión municipal					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión municipal					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 17 de mayo de 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Guevara Delgado, Luis Alberto
 Institución donde labora : Independiente
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Calidad de servicio**
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Miguel Monsefú Montenegro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento coherente y viable para su aplicación.

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 17 de mayo de 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Guabloche Villaverde, Francisco
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local San Martín - UGELSM
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Gestión municipal**
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Miguel Monsefú Montenegro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, Gestión municipal en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión municipal					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Gestión municipal de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión municipal				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión municipal					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **Instrumento coherente y viable para su aplicación.**

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 18 de mayo de 2021


 Francisco Guabloche Villaverde
 ABOGADO
 C.A.H 1288

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Guabloche Villaverde, Francisco
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local San Martín - UGELSM
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Calidad de servicio**
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Miguel Monsefú Montenegro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento coherente y viable para su aplicación.

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 18 de mayo de 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dávila Romero, Arthur
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local San Martín - UGELSM
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Gestión municipal**
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Miguel Monsefú Montenegro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, Gestión municipal en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión municipal					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Gestión municipal de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión municipal					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión municipal					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento coherente y viable para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 18 de mayo de 2021



 Arq. Arthur Samuel Dávila Romero
ARQUITECTO
 C.A.P. N° 20614

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dávila Romero, Arthur
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local San Martín - UGELSM
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Calidad de servicio**
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Miguel Monsefú Montenegro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento coherente y viable para su aplicación.

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 18 de mayo de 2021



 Arq. Arthur Samuel Dávila Romero
ARQUITECTO
C.A.B. N°20614

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PABLO**
PROVINCIA DE BELLAVISTA, REGIÓN SAN MARTÍN
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

CONSTANCIA

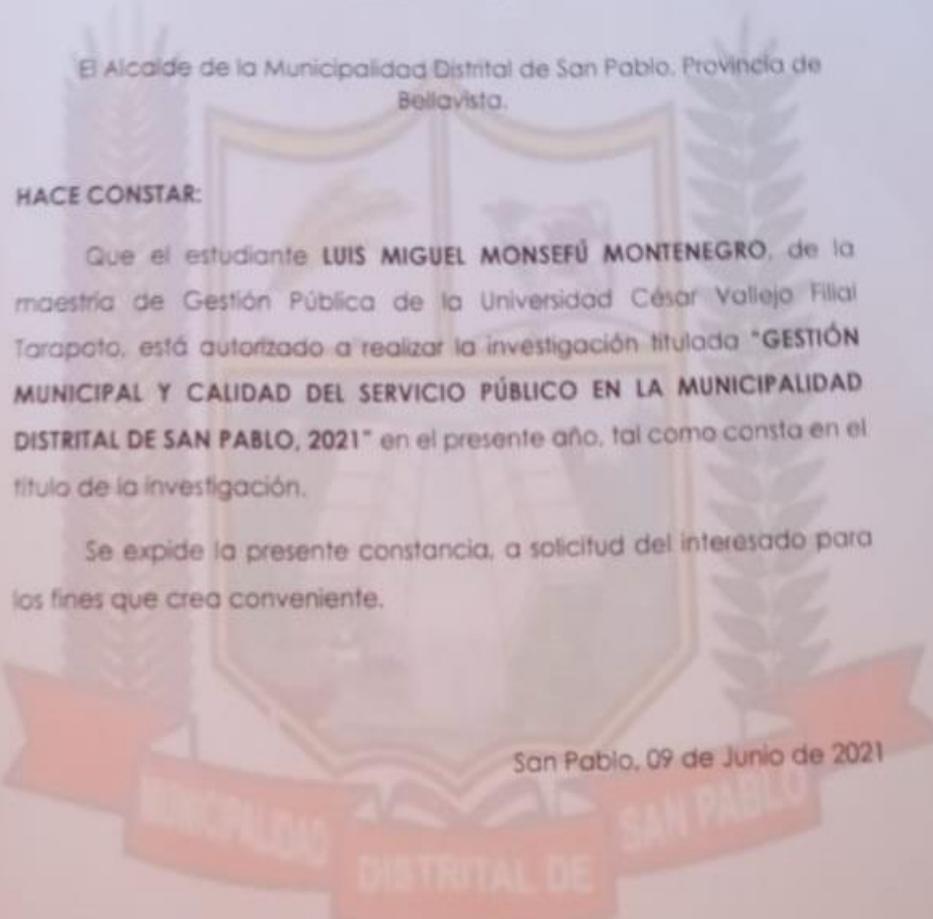
El Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Pablo, Provincia de Bellavista,

HACE CONSTAR:

Que el estudiante **LUIS MIGUEL MONSEFÚ MONTENEGRO**, de la maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, está autorizado a realizar la investigación titulada "**GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PABLO, 2021**" en el presente año, tal como consta en el título de la investigación.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

San Pablo, 09 de Junio de 2021


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PABLO


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PABLO
PROVINCIA DE BELLAVISTA, REGIÓN SAN MARTÍN
DPTO. Pedro L. Ramos Carralillo
ALCALDE

Jr. Miguel Grau S/N - San Pablo: murisanpablo2019@hotmail.com RUC N° 20193188851

Base de datos estadísticos

Variable 1: Gestión municipal

NUMERO	p1	p2	p3	p4	SUB.TOTAL D1	p5	p6	p7	p8	SUB.TOTAL D2	p9	p10	p11	p12	SUB.TOTAL D3	p13	p14	p15	p16	SUB.TOTAL D4	TOTAL
1	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
2	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
3	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
4	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
5	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
6	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
7	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
8	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
9	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
10	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
11	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
12	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
13	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
14	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
15	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
16	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
17	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
18	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
19	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
20	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
21	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
22	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63

23	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
24	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
25	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
26	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
27	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
28	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
29	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
30	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
31	2	2	1	3	8	3	2	2	2	9	1	3	2	2	8	2	2	1	2	7	32
32	4	4	3	2	13	2	4	4	4	14	3	2	4	4	13	4	4	3	4	15	55
33	1	3	1	3	8	3	1	3	3	10	4	3	1	3	11	1	3	1	1	6	35
34	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
35	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	43
36	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	43
37	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	55
38	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	17
39	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	28
40	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	54
41	2	2	1	2	7	2	1	1	2	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	27
42	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
43	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	43
44	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	71
45	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	75
46	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
47	2	4	3	2	11	4	3	2	4	13	3	3	3	3	12	2	3	2	4	11	47
48	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	37
49	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	60
50	2	1	2	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	28

51	2	1	2	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	28
52	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	2	4	4	4	14	4	4	4	3	15	58
53	3	1	1	3	8	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	3	1	3	1	8	27
54	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	53
55	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	43
56	4	5	5	4	18	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	74
57	3	5	4	3	15	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	3	4	3	5	15	65
58	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	76
59	2	4	2	2	10	4	2	2	4	12	3	3	3	2	11	2	2	2	4	10	43
60	2	3	4	2	11	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	2	4	2	3	11	48
61	2	2	4	2	10	2	4	3	2	11	3	3	3	4	13	2	4	2	2	10	44
62	3	2	2	3	10	2	2	1	2	7	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	38
63	1	5	4	1	11	5	4	1	5	15	3	3	4	4	14	1	4	1	5	11	51
64	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
65	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	32
66	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	59
67	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	54
68	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	75
69	4	4	5	4	17	4	5	2	4	15	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	66
70	3	2	3	3	11	2	3	5	2	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	46
71	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	60
72	4	5	4	4	17	5	4	3	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	67
73	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	53
74	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	2	4	4	13	60
76	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	43
77	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	55
78	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	17

79	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	28
80	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	54
81	2	2	1	2	7	2	1	1	2	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	27
82	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
83	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	43
84	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	71
85	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	75
86	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
87	2	4	3	2	11	4	3	2	4	13	3	3	3	3	12	2	3	2	4	11	47
88	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	37
89	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	60
90	2	1	2	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	28
91	2	1	2	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	28
92	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	2	4	4	4	14	4	4	4	3	15	58
93	3	1	1	3	8	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	3	1	3	1	8	27
94	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	53
95	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	43
96	4	5	5	4	18	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	74
97	3	5	4	3	15	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	3	4	3	5	15	65
98	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	76
99	2	4	2	2	10	4	2	2	4	12	3	3	3	2	11	2	2	2	4	10	43
100	2	3	4	2	11	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	2	4	2	3	11	48
101	2	2	4	2	10	2	4	3	2	11	3	3	3	4	13	2	4	2	2	10	44
102	3	2	2	3	10	2	2	1	2	7	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	38
103	1	5	4	1	11	5	4	1	5	15	3	3	4	4	14	1	4	1	5	11	51
104	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
105	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	32
106	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	59

107	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	54
108	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	74
109	3	4	5	4	16	4	5	2	4	15	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	65
110	4	2	3	3	12	2	3	5	2	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	47
111	5	4	3	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	61
112	4	5	4	4	17	5	4	3	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	67
113	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	52
114	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
115	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	2	4	4	13	60
116	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	54
117	2	2	1	2	7	2	1	1	2	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	27
118	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
119	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	43
120	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	71
121	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	75
122	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
123	2	4	3	2	11	4	3	2	4	13	3	3	3	3	12	2	3	2	4	11	47
124	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	37
125	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	60
126	2	1	2	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	28
127	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
128	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
129	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
130	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
131	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
132	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
133	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
134	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42

135	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
136	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
137	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
138	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
139	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
140	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
141	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
142	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
143	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
144	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
145	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
146	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
147	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
148	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
149	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
150	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
151	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
152	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
153	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
154	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
155	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
156	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
157	2	2	1	3	8	3	2	2	2	9	1	3	2	2	8	2	2	1	2	7	32
158	4	4	3	2	13	2	4	4	4	14	3	2	4	4	13	4	4	3	4	15	55
159	1	3	1	3	8	3	1	3	3	10	4	3	1	3	11	1	3	1	1	6	35
160	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
161	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	43
162	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	43

163	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	55
164	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	17
165	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	28
166	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	54
167	2	2	1	2	7	2	1	1	2	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	27
168	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
169	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	43
170	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	71
171	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	75
172	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
173	2	4	3	2	11	4	3	2	4	13	3	3	3	3	12	2	3	2	4	11	47

Variable 2: Calidad de servicios

NUMERO	pr1	pr2	pr3	SUB.TOTAL D1	pr4	pr5	pr6	pr7	SUB.TOTAL D2	pr8	pr9	pr10	pr11	SUB.TOTAL D3	pr12	pr13	pr14	pr15	SUB.TOTAL D4	pr16	pr17	pr18	pr19	SUB.TOTAL D5	TOTAL
1	3	2	3	8	3	3	2	3	11	3	5	3	2	13	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	52
2	4	3	3	10	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	63
3	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	1	1	1	1	4	21
4	2	1	2	5	2	2	1	1	6	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6	30
5	3	3	4	10	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	64
6	2	1	2	5	2	2	1	1	6	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	1	2	1	2	6	31
7	4	4	4	12	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	72
8	3	3	2	8	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	50
9	5	4	4	13	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	3	3	15	4	5	4	4	17	78
10	5	5	4	14	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	88
11	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	78
12	4	3	2	9	2	4	3	3	12	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	3	4	3	2	12	54
13	2	2	3	7	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9	44
14	4	4	3	11	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	3	4	2	3	12	4	4	4	3	15	67
15	1	2	2	5	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	33
16	3	2	3	8	3	3	2	1	9	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	45
17	4	3	3	10	3	4	3	1	11	3	2	2	3	10	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	59
18	1	1	1	3	1	1	1	3	6	2	4	4	1	11	1	1	2	2	6	1	1	1	1	4	30
19	2	1	2	5	2	2	1	4	9	3	1	3	1	8	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6	35
20	3	3	4	10	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	64
21	2	1	2	5	2	2	1	3	8	3	2	3	1	9	2	2	2	2	8	1	2	1	2	6	36
22	4	4	4	12	4	4	1	3	12	3	3	2	4	12	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	67
23	3	3	2	8	2	3	3	4	12	3	4	3	3	13	2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	54
24	5	4	4	13	4	5	4	1	14	1	1	1	4	7	4	5	3	3	15	4	5	4	4	17	66

25	5	5	4	14	4	5	5	2	16	2	2	1	5	10	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	77
26	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	75
27	4	3	2	9	2	4	3	2	11	2	2	1	3	8	2	4	3	2	11	3	4	3	2	12	51
28	2	2	3	7	3	2	2	4	11	4	4	4	2	14	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9	50
29	4	4	3	11	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	3	4	2	3	12	4	4	4	3	15	65
30	1	2	2	5	2	1	2	5	10	4	5	4	2	15	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	43
31	1	2	2	5	2	1	2	5	10	5	5	5	2	17	2	1	3	3	9	2	1	2	2	7	48
32	3	4	4	11	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	2	2	11	4	3	4	4	15	68
33	1	1	3	5	3	1	1	3	8	3	3	3	1	10	3	1	3	3	10	1	1	1	3	6	39
34	4	3	3	10	3	4	3	2	12	3	2	2	3	10	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	60
35	3	2	3	8	3	3	2	4	12	4	4	4	2	14	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	56
36	3	3	2	8	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	47
37	3	4	3	10	3	3	4	2	12	2	2	2	3	9	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	58
38	1	1	1	3	1	1	1	2	5	4	4	4	1	13	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	30
39	2	2	1	5	2	2	2	2	8	2	1	1	1	5	2	1	2	2	7	1	2	2	1	6	31
40	4	3	3	10	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	64
41	2	2	1	5	2	2	2	3	9	3	3	2	1	9	1	1	2	2	6	1	2	2	1	6	35
42	4	4	4	12	4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	79
43	2	3	3	8	2	2	3	4	11	4	5	4	3	16	2	3	2	3	10	3	2	3	3	11	56
44	4	5	4	13	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	84
45	4	5	5	14	4	4	5	3	16	3	3	2	5	13	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	80
46	4	4	4	12	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	73
47	2	4	3	9	2	2	4	3	11	3	3	4	3	13	2	3	2	4	11	3	2	4	3	12	56
48	3	2	2	7	3	3	2	3	11	3	3	2	2	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	46
49	3	4	4	11	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	69
50	2	1	2	5	2	2	1	4	9	4	4	4	2	14	2	2	2	1	7	2	2	1	2	7	42
51	2	1	2	5	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	1	2	7	34
52	4	3	4	11	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	71

53	3	1	1	5	3	3	1	3	10	4	3	3	1	11	2	1	3	1	7	1	3	1	1	6	39
54	3	4	3	10	3	3	4	5	15	5	5	4	3	17	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	68
55	3	3	2	8	3	3	3	4	13	4	4	5	2	15	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	56
56	4	5	5	14	4	4	5	3	16	3	3	3	5	14	3	5	4	5	17	5	4	5	5	19	80
57	3	5	4	12	3	3	5	4	15	4	4	3	4	15	4	4	3	5	16	4	3	5	4	16	74
58	5	5	4	14	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	86
59	2	4	2	8	2	2	4	3	11	4	3	3	2	12	2	2	2	4	10	2	2	4	2	10	51
60	2	3	4	9	2	2	3	3	10	3	3	3	4	13	3	4	2	3	12	4	2	3	4	13	57
61	2	2	4	8	2	2	2	4	10	4	4	3	4	15	3	4	2	2	11	4	2	2	4	12	56
62	3	2	2	7	3	3	2	3	11	3	3	2	2	10	1	2	3	2	8	2	3	2	2	9	45
63	1	5	4	10	1	1	5	4	11	3	4	3	4	14	1	4	1	5	11	4	1	5	4	14	60
64	4	4	4	12	4	4	4	1	13	1	1	1	4	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
65	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	37
66	4	4	3	11	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	67
67	4	3	3	10	4	4	3	2	13	2	2	1	3	8	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	58
68	5	5	4	14	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	85
69	4	4	5	13	4	4	4	3	15	3	3	3	5	14	2	5	4	4	15	5	4	4	5	18	75
70	3	2	3	8	3	3	2	5	13	4	5	4	3	16	5	3	3	2	13	3	3	2	3	11	61
71	4	4	3	11	4	4	4	5	17	5	5	5	3	18	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	75
72	4	5	4	13	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	4	4	5	4	17	79
73	4	3	3	10	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	62
74	3	3	3	9	3	3	3	2	11	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	53
75	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	76
76	3	3	2	8	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	47
77	3	4	3	10	3	3	4	2	12	2	2	2	3	9	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	58
78	1	1	1	3	1	1	1	2	5	4	4	4	1	13	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	30
79	2	2	1	5	2	2	2	2	8	2	1	1	1	5	2	1	2	2	7	1	2	2	1	6	31
80	4	3	3	10	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	64

81	2	2	1	5	2	2	2	3	9	3	3	2	1	9	1	1	2	2	6	1	2	2	1	6	35
82	4	4	4	12	4	4	4	1	13	1	2	2	4	9	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	65
83	2	3	3	8	2	2	3	2	9	1	1	1	3	6	2	3	2	3	10	3	2	3	3	11	44
84	4	5	4	13	4	4	5	1	14	1	1	1	4	7	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	69
85	4	5	5	14	4	4	5	1	14	2	1	1	5	9	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	74
86	4	4	4	12	4	4	4	1	13	1	1	3	4	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	66
87	2	4	3	9	2	2	4	1	9	3	1	1	3	8	2	3	2	4	11	3	2	4	3	12	49
88	3	2	2	7	3	3	2	3	11	3	1	1	2	7	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	43
89	3	4	4	11	3	3	4	1	11	3	1	1	4	9	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	61
90	2	1	2	5	2	2	1	1	6	2	1	1	2	6	2	2	2	1	7	2	2	1	2	7	31
91	2	1	2	5	2	2	1	1	6	1	2	3	2	8	2	2	2	1	7	2	2	1	2	7	33
92	4	3	4	11	4	4	3	1	12	1	1	1	4	7	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	60
93	3	1	1	5	3	3	1	1	8	3	1	1	1	6	2	1	3	1	7	1	3	1	1	6	32
94	3	4	3	10	3	3	4	1	11	1	1	1	3	6	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	53
95	3	3	2	8	3	3	3	1	10	1	1	1	2	5	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	43
96	4	5	5	14	4	4	5	1	14	3	1	2	5	11	3	5	4	5	17	5	4	5	5	19	75
97	3	5	4	12	3	3	5	1	12	1	1	2	4	8	4	4	3	5	16	4	3	5	4	16	64
98	5	5	4	14	5	5	5	1	16	2	1	2	4	9	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	76
99	2	4	2	8	2	2	4	3	11	2	1	1	2	6	2	2	2	4	10	2	2	4	2	10	45
100	2	3	4	9	2	2	3	1	8	1	1	1	4	7	3	4	2	3	12	4	2	3	4	13	49
101	2	2	4	8	2	2	2	1	7	1	1	1	4	7	3	4	2	2	11	4	2	2	4	12	45
102	3	2	2	7	3	3	2	3	11	1	2	3	2	8	1	2	3	2	8	2	3	2	2	9	43
103	1	5	4	10	1	1	5	1	8	3	1	1	4	9	1	4	1	5	11	4	1	5	4	14	52
104	4	4	4	12	4	4	4	1	13	1	1	1	4	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
105	2	2	2	6	2	2	2	1	7	1	1	1	2	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	34
106	4	4	3	11	4	4	4	1	13	1	2	1	3	7	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	59
107	4	3	3	10	4	4	3	1	12	1	1	1	3	6	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	55
108	5	5	4	14	5	5	5	1	16	1	1	1	4	7	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	73

109	4	4	5	13	4	4	4	1	13	2	1	1	5	9	2	5	4	4	15	5	4	4	5	18	68
110	3	2	3	8	3	3	2	3	11	1	1	1	3	6	5	3	3	2	13	3	3	2	3	11	49
111	4	4	3	11	4	4	4	3	15	3	3	1	3	10	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	65
112	4	5	4	13	4	4	5	3	16	1	3	1	4	9	3	4	4	5	16	4	4	5	4	17	71
113	4	3	3	10	4	4	3	1	12	3	1	3	3	10	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	58
114	3	3	3	9	3	3	3	1	10	3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	53
115	4	4	4	12	4	4	4	1	13	1	2	3	4	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	67
116	4	3	3	10	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	64
117	2	2	1	5	2	2	2	3	9	3	3	2	1	9	1	1	2	2	6	1	2	2	1	6	35
118	4	4	4	12	4	4	4	1	13	1	2	2	4	9	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	65
119	2	3	3	8	2	2	3	2	9	1	1	1	3	6	2	3	2	3	10	3	2	3	3	11	44
120	4	5	4	13	4	4	5	1	14	1	1	1	4	7	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	69
121	4	5	5	14	4	4	5	1	14	2	1	1	5	9	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	74
122	4	4	4	12	4	4	4	1	13	1	1	3	4	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	66
123	2	4	3	9	2	2	4	1	9	3	1	1	3	8	2	3	2	4	11	3	2	4	3	12	49
124	3	2	2	7	3	3	2	3	11	3	1	1	2	7	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	43
125	3	4	4	11	3	3	4	1	11	3	1	1	4	9	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	61
126	2	1	2	5	2	2	1	1	6	2	1	1	2	6	2	2	2	1	7	2	2	1	2	7	31
127	3	2	3	8	3	3	2	3	11	3	5	3	2	13	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	52
128	4	3	3	10	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	63
129	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	1	1	1	1	4	21
130	2	1	2	5	2	2	1	1	6	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6	30
131	3	3	4	10	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	64
132	2	1	2	5	2	2	1	1	6	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	1	2	1	2	6	31
133	4	4	4	12	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	72
134	3	3	2	8	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	50
135	5	4	4	13	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	3	3	15	4	5	4	4	17	78
136	5	5	4	14	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	88

137	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	78
138	4	3	2	9	2	4	3	3	12	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	3	4	3	2	12	54
139	2	2	3	7	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9	44
140	4	4	3	11	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	3	4	2	3	12	4	4	4	3	15	67
141	1	2	2	5	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	33
142	3	2	3	8	3	3	2	1	9	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	45
143	4	3	3	10	3	4	3	1	11	3	2	2	3	10	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	59
144	1	1	1	3	1	1	1	3	6	2	4	4	1	11	1	1	2	2	6	1	1	1	1	4	30
145	2	1	2	5	2	2	1	4	9	3	1	3	1	8	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6	35
146	3	3	4	10	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	64
147	2	1	2	5	2	2	1	3	8	3	2	3	1	9	2	2	2	2	8	1	2	1	2	6	36
148	4	4	4	12	4	4	1	3	12	3	3	2	4	12	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	67
149	3	3	2	8	2	3	3	4	12	3	4	3	3	13	2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	54
150	5	4	4	13	4	5	4	1	14	1	1	1	4	7	4	5	3	3	15	4	5	4	4	17	66
151	5	5	4	14	4	5	5	2	16	2	2	1	5	10	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	77
152	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	75
153	4	3	2	9	2	4	3	2	11	2	2	1	3	8	2	4	3	2	11	3	4	3	2	12	51
154	2	2	3	7	3	2	2	4	11	4	4	4	2	14	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9	50
155	4	4	3	11	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	3	4	2	3	12	4	4	4	3	15	65
156	1	2	2	5	2	1	2	5	10	4	5	4	2	15	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	43
157	1	2	2	5	2	1	2	5	10	5	5	5	2	17	2	1	3	3	9	2	1	2	2	7	48
158	3	4	4	11	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	2	2	11	4	3	4	4	15	68
159	1	1	3	5	3	1	1	3	8	3	3	3	1	10	3	1	3	3	10	1	1	1	3	6	39
160	4	3	3	10	3	4	3	2	12	3	2	2	3	10	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	60
161	3	2	3	8	3	3	2	4	12	4	4	4	2	14	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	56
162	3	3	2	8	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	47
163	3	4	3	10	3	3	4	2	12	2	2	2	3	9	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	58
164	1	1	1	3	1	1	1	2	5	4	4	4	1	13	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	30

165	2	2	1	5	2	2	2	2	8	2	1	1	1	5	2	1	2	2	7	1	2	2	1	6	31
166	4	3	3	10	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	64
167	2	2	1	5	2	2	2	3	9	3	3	2	1	9	1	1	2	2	6	1	2	2	1	6	35
168	4	4	4	12	4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	79
169	2	3	3	8	2	2	3	4	11	4	5	4	3	16	2	3	2	3	10	3	2	3	3	11	56
170	4	5	4	13	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	84
171	4	5	5	14	4	4	5	3	16	3	3	2	5	13	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	80
172	4	4	4	12	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	73
173	2	4	3	9	2	2	4	3	11	3	3	4	3	13	2	3	2	4	11	3	2	4	3	12	56