



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de requerimientos y la ejecución de servicios públicos en la
Municipalidad Distrital de Jequetepeque, 2021**

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

AUTOR:

Honorio Burgos, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-0386-873X)

ASESOR:

Mg. Sanchez Vásquez, Segundo Vicente (ORCID: 0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por guiar mi camino y brindarme las fuerzas para seguir mi formación hacia la excelencia profesional.

A mi madre, por darme la vida y brindarme la motivación necesaria para la culminación del presente trabajo de investigación

A mi esposa por ser un soporte emocional y mi inspiración para seguir adelante.

Luis Enrique.

Agradecimiento

A la municipalidad distrital de Jequetepeque por permitirme realizar mi trabajo de Investigación en sus instalaciones y darme facilidad de acceso a su información.

A toda la plana docente de la UCV, por ayudarme a generar nuevos conocimientos y finalizar mí trabajo de investigación de manera correcta.

Luis Enrique

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización de variables	18
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación	21
3.5. Procedimiento	23
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	31
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1	Distribución de frecuencias y porcentajes de la Variable Ejecución de servicios públicos	28
Tabla 2	Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la Variable Ejecución de servicios públicos	29
Tabla 3	Correlaciones entre la gestión de requerimientos y la ejecución de servicios	31
Tabla 4	Correlaciones entre la dimensión planificación y la dimensión contratación de servicios	32
Tabla 5	Correlaciones entre la dimensión organización y la dimensión calidad	33
Tabla 6	Correlaciones entre la dimensión presupuesto y la dimensión expectativas	34
Tabla 7	Correlaciones la dimensión formulación y la dimensión satisfacción del usuario	35
Tabla 8	Correlaciones entre la dimensión presupuesto y la dimensión contratación de servicios	37

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la gestión de requerimiento y la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021, considerando conceptos, ideas, teorías sobre nuestras variables de estudio. El tipo de investigación básica y un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, correlacional de corte transversal, con una población de 44 funcionarios administrativos y muestra de 32 funcionarios administrativos, para realizar la recolección de los datos de estudio, se utilizó dos cuestionarios, debidamente validados por 3 expertos en los temas de investigación, se realizó la presentación de los resultados obtenidos por medio de tablas y figuras estadísticas, por medio del programa Microsoft Excel, y el software SPSS. Se utilizó la prueba de Shapiro Wilk, identificando que entre las variables existen una distribución normal, utilizando la prueba estadística de Rho de Spearman, obteniendo como resultado, que existe un índice de relación de 0.877** con una significancia de 0.000, comprobando nuestra hipótesis de investigación, concluyendo de que existe una relación muy alta y significativa entre la gestión de requerimientos y la ejecución de servicios públicos.

Palabras clave: Gestión de requerimientos, ejecución de servicios públicos, municipalidad.

Abstract

The objective of this research was To determine the relationship that exists between the management of requirements and the execution of public services in the district municipality of Jequetepeque, 2021, considering concepts, ideas, theories about our study variables. The type of basic research and a non-experimental design with a quantitative, correlational cross-sectional approach, with a population of 44 administrative officials and a sample of 32 administrative officials, to collect the study data, two questionnaires were used, duly Validated by 3 experts in the research topics, the results obtained were presented by means of tables and statistical figures, using the Microsoft Excel program and the SPSS software. The Shapiro Wilk test was used, identifying that there is a normal distribution among the variables, using the Rho of Spearman statistical test, obtaining as a result, that there is a relationship index of 0.877 ** with a significance of 0.000, checking our research hypothesis, concluding that there is a very high and significant relationship between our requirements management and the execution of public services.

Keywords: Requirements management, execution of public services, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Mundialmente las entidades públicas, al establecer los procesos de contratación, forman parte de un proceso que es clave para el desarrollo económico de la localidad, con la base fundamental de cubrir las necesidades en materias primas, personal o cualquier establecimiento que la población exija, es por ello que la gestión de requerimientos es una fase de suma importancia para las entidades ya que es en el requerimiento donde se plantean las especificaciones técnicas los costos que la entidad puede financiar y los requisitos que se deben cumplir.(Organización Mundial del Comercio, s.f.).

Los países de Latinoamérica, al gestionar los requerimientos para los procesos de contratación deben evaluar la efectividad, para establecer un correcto apoyo a los servicios públicos que las entidades estatales deben brindar, tomando en cuenta que los funcionarios al ser los expertos en la especificación de los requisitos deben proporcionar estructuras en base a los procedimientos estatales, capacidades de los contratantes y estándares con el fin de generar un principio satisfactorio para el cumplimiento de lo requerido generando una adecuada ejecución en los servicios básicos brindados a la ciudadanía, que como sabemos muchas veces no son cumplidos y no generan satisfacción dentro de la población y esto se debe a que los requerimientos y cláusulas planteadas no están adecuadas a cumplir con las expectativas, sino a cubrir la contratación de los entes privados bajo una convergente conveniencia. (Álvarez y Chica, 2017)

En Perú, la formulación de requerimientos es un tema que no se trabaja con efectividad, ya que la burocracia dentro de las instituciones públicas es bastante compleja y por mucho tiempo bastante controversial, ya que las modificaciones que principales siempre pasan en los procesos en la gestión de los requerimientos al ser la base fundamental de la contratación en las entidades de gobierno, local, regional y nacional del estado peruano, se expresan mediante los contratos muchas veces no tienen concordancia con lo que realmente se necesita o se requiere, en buena cuenta la falta de capacidad técnica y los arreglo bajo la mesa que muchas veces se dan, hacen que la gestión de los requerimientos no cumplan con las especificaciones

adecuadas para una correcta intervención y ejecución de los servicios básicos dentro de las comunidades. (OSCE, 2018).

En La Libertad es cierto que las entidades locales y el gobierno regional cuenta con normas internas para que puedan ser aplicadas en los procesos entre ellas gestionar adecuadamente la formulación del requerimientos para las contrataciones de servicios generales, con el fin de apoyar al cumplimiento de objetivos de las entidad, es por ello que el problema que se considera al formular los requerimientos son las áreas usuarios ya que sus requerimientos muchas veces no están contemplados en las metas institucionales, así mismo podemos decir que no existe respeto entre los requisitos formulados estipuladas por las normas internas en la elaboración de los términos de referencia, y esto se ve reflejado en la ejecución de los servicios brindados a la población Liberteña.(Peché y Durand, 2021).

Los gobiernos locales, específicamente en la municipalidad distrital de Jequetepeque menciona que el establecimiento de sus competencias para prestar los servicios públicos como saneamiento ambiental, salubridad y salud, seguridad ciudadana, programas sociales, y toda promoción del desarrollo económico local para la administración de los servicios públicos, se observa que existen muchos problemas que tienen relación con la ejecución de los servicios públicos por los retrasos que muchas veces son constantes, que es por la falta de la correcta descripción de los requerimiento para poder prestas los mencionados servicios, esto se ve reflejado en la insatisfacción de los usuarios respecto a la calidad y tiempo en que se ejecutan los mencionados servicios, es por eso que a pesar de los esfuerzos realizados existe desconfianza a la hora de solucionar problemas en la relación a los servicios básicos que ofrece la municipalidad, lo que ocasiona una decreciente participación de la población frente a la indiferencia de sus autoridades.

En la entidad en estudio, al prestar los servicios antes mencionados a sus pobladores, se verifica que la gestión en los requerimientos no es adecuada ya que existe una demora en la atención de los mismos, evidenciando un retraso en la ejecución de los servicios causando malestar entre las áreas usuarias ya que no pueden cumplir con los objetivos y metas institucionales planteadas.

En la municipalidad distrital de Jequetepeque, según el portal de transparencia establece una genérica de gasto en la contratación de bienes y servicios del 78.3% por lo que se verifica que las contrataciones realizadas, corresponden todavía al presupuesto asignado para el año 2021, pero que no se ve reflejado en gran medida con la ejecución de los servicios públicos, ya que todavía existen disconformidades por parte de la población ya que en el cumplimiento de metas establece solo un 86% verificando un índice favorable, pero que no corresponde a una ejecución eficaz, pro no se puede excluir al otro 14%.

Por lo antes mencionado se estableció el siguiente problema de investigación; ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de requerimientos y la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021? Como problemas específicos; ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación de la gestión de requerimientos y la contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la organización de la gestión de requerimientos y la calidad de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre el presupuesto de la gestión de requerimientos y las expectativas de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la formulación de la gestión de requerimientos y la satisfacción del usuario ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre el presupuesto de la gestión de requerimientos y contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021?;

Así mismo se planteó justificar la investigación para establecer un direccionamiento para la solución del problema con el fin de describir los motivos que conllevan la realización de la presente tesis, como justificación teórica se establece que se describirán teorías que tengan una relación con nuestros temas de investigación junto a un análisis de antecedentes, normas y conceptos que puedan ayudar a hondar el entendimiento sobre la gestión de requerimientos y la ejecución de servicios públicos para mejorar su funcionamiento.

Como justificación práctica, se estableció que la descripción de una adecuada gestión de requerimientos para una adecuada ejecución de servicios públicos, permitiendo identificar si las estrategias de acción que toma la entidad son favorables al proceso mediante la demostración de nuestros objetivos de investigación.

Como justificación metodológica, se aplicó una serie de técnicas e instrumentos para obtener la información de estudio, los cuales posteriormente serán procesados por medio de un programa estadístico, para identificar la relación entre los temas de estudio y sus respectivas dimensiones.

Como objetivo general se planteó, determinar la relación que existe entre la gestión de requerimiento y la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021. Como objetivos específicos: determinar la relación que existe entre la planificación de la gestión de requerimiento y la contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021; determinar la relación que existe entre la organización de la gestión de requerimiento y la calidad de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021; determinar la relación que existe entre el presupuesto de la gestión de requerimiento y las expectativas de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021; determinar la relación que existe entre la formulación de la gestión de requerimiento y la satisfacción del usuario de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021; y, determinar la relación que existe entre el presupuesto de la gestión de requerimiento y la contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

Como hipótesis de investigación; Existe relación significativa entre la gestión de requerimiento y la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021. Como hipótesis específicas; Existe relación significativa entre la planificación de la gestión de requerimiento y la contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021, existe relación significativa entre la organización de la gestión de requerimiento y la calidad de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de

Jequetepeque, 2021, existe relación significativa entre el presupuesto de la gestión de requerimiento y las expectativas de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021, existe relación significativa entre la formulación de la gestión de requerimiento y la satisfacción del usuario de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021, existe relación significativa entre el presupuesto de la gestión de requerimiento y la contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para lograr un mejor entendimiento de nuestras variables planteamos diferentes antecedentes empezando por el nivel nacional: Carhuacho (2018), en su investigación, el propósito fue analizar el proceso de contratación pública en una entidad de Lima, el método de estudio correspondió al paradigma interpretativo, cualitativo, la muestra correspondió a 5 especialistas del área de contrataciones del estado, a quienes se les aplicó la técnica de la entrevista para recolectar la información de estudio, así mismo para cumplir con los objetivos se utilizó la triangulación de datos por medio del software Atlas previa codificación de la información. Se concluye que el personal del área administrativa no planifica adecuadamente sus requerimientos en base a los objetivos de la entidad, debido a que no poseen el conocimiento necesario para su implementación, además de la falta de interés debido a la cantidad de requisitos solicitados en el área usuaria, es fundamental que exista un plan de capacitación continua de los colaboradores, de manera que adquieran las habilidades y el conocimiento necesario para cumplir con sus funciones de forma eficiente.

Cerna (2019), en su investigación sobre el sistema de control interno y la gestión de contrataciones, el objetivo fue determinar el nivel de relación entre ambas variables en la Municipalidad Provincial de Barranca, el tipo de estudio fue aplicado, correlacional, no experimental, la muestra de análisis correspondió a 20 funcionarios administrativos, donde la información de estudio fue obtenida por medio de la aplicación del cuestionario, estableciendo niveles de percepción para su interpretación y análisis, de igual manera se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach para identificar el nivel de fiabilidad de los instrumentos, se determinó un nivel bueno para ambos instrumentos. Se determinó que el 75% de la muestra, señaló que el control interno corresponde a un nivel regular, el 20% un nivel alto, mientras que el 5% un nivel bajo, así mismo el 60% señaló que existe un nivel regular de ambiente de control, el 20% un nivel alto, y el 20% restante un nivel bajo; por medio de la aplicación de la prueba no paramétrica de Spearman se determinó un índice de 0.565 entre ambas variables. Con los datos obtenidos se puede afirmar que existe un nivel significativo de relación entre ambas variables, por lo que se recomienda seguir implementando parámetros

de control eficientes, según lo establecido por la contraloría para evitar posibles desfases en el cumplimiento de objetivos.

Chunga (2018), en su investigación sobre los servicios públicos y la satisfacción usuaria, la finalidad fue demostrar su nivel de incidencia para la mejora de la gestión en la Municipalidad Distrital de Hualmay, el estudio fue no experimental, transversal, descriptivo, la muestra fue conformada por 108 trabajadores de la entidad de estudio obtenida por muestreo aleatorio simple, el método utilizado para obtener los datos correspondió al cuestionario, determinando el nivel de percepción del tema de estudio, procesando la información en programas estadísticos. Se obtuvo que el 58% de los encuestados manifestó que muchas veces obtienen satisfacción en los servicios de la entidad de estudio, el 20% señaló que siempre, el 15% algunas veces, el 4% nunca y el 3% rara vez, se concluye que los servicios públicos incide de forma significativa en el nivel de satisfacción de los usuarios, por lo que se evidencia la importancia de prestar servicios de calidad a los usuarios, así como de desarrollar habilidades de comunicación en los colaboradores para garantizar una atención eficiente.

Maicelo (2019), en su investigación sobre la gestión administrativa y la contratación, tuvo como finalidad, identificar el nivel de influencia de las variables en la unidad de abastecimiento de la Dirección Regional Agraria de Amazonas, el estudio fue no experimental, descriptivo, los datos fueron obtenidos a través de la encuesta, información recogida de la institución y la entrevista, aplicada a la muestra constituida por 11 trabajadores administrativos, identificando su nivel de percepción por medio del método descriptivo, para obtener datos cuantificables de análisis por medio de programas estadísticos. Se obtuvo que el 100% de la muestra refiere que los requerimientos son devueltos debido a su mala elaboración, por lo que se evidencia una falta de preparación y capacidad informativa de los encargados del proceso, en base a los datos obtenidos se puede afirmar que el proceso de planificación incide de forma desfavorable en la contratación de bienes y servicios, debido a la falta de inducción aplicada a los nuevos trabajadores lo que perjudica que el cumplimiento de

objetivos, y el incumplimiento del PAC. De manera que se hace indispensable aplicar capacitaciones periódicas sobre el manejo de herramientas de forma eficiente.

Rumin (2020), en su investigación sobre la formulación del requerimiento y las contrataciones de bienes y servicios, el propósito fue determinar el nivel de relación entre ambas variables, en el Hospital de Huaycán, el método fue hipotético, deductivo, aplicado, no experimental, correlacional - transversal, la muestra fue constituida por 35 trabajadores del área de estudio, el instrumento que permitió la recolección de datos fue el cuestionario, elaborado en base a 39 interrogantes, constituidas por 19 y 20 ítems para cada variables, respectivamente. La fiabilidad de los instrumentos fue posible por medio de la aplicación de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.825 y 0.781, determinando un nivel alto de fiabilidad para su aplicación en la muestra de estudio, así mismo por medio de la aplicación de la prueba no paramétrica de Spearman se obtuvo un valor de 0.477, demostrando la existencia de una relación entre ambas variables. Se obtuvo que el 97.1% de la muestra consideró un nivel bueno sobre la formulación del requerimiento, mientras que el 2.9% señaló un nivel regular, mientras que el 80% señaló un nivel bueno de ejecución contractual, mientras que el 20% restante indicó un nivel regular. Se concluye que existe un nivel de relación significativa entre ambas variables de estudio, de manera que se recomienda la implementación de capacitaciones sobre las leyes de contrataciones, para elaborar las especificaciones de forma correcta.

A nivel local se propusieron los siguientes antecedentes: Arredondo (2017), en su investigación sobre la formulación del requerimiento y las contrataciones en la SUNAT, la finalidad de la investigación fue identificar el nivel de relación entre ambas variables, el tipo de estudio fue hipotético, no experimental, transversal, la muestra fue constituida por 378 colaboradores, que pertenecen a las unidades del área de requerimientos, los datos fueron obtenidos por medio de dos cuestionarios validados en escala valorativa de Likert, se determinó por medio de la aplicación de Alfa de Cronbach un nivel de confiabilidad alto para su aplicación en la muestra de análisis. Se obtuvo que el 53.3% señaló que la formulación de requerimientos se encuentra en un nivel bueno, el 23.3% refiere un nivel regular y el 23.3% un nivel bueno, así mismo

se identificó por medio de la prueba no paramétrica de Spearman un índice de 0.761, lo que permite afirmar que existe un nivel significativo entre ambas variables, de manera que el proceso de formulación debe ser aplicado en base a datos reales que permita identificar los requerimientos de la entidad, para efectuar acuerdos para satisfacer los requerimientos de la entidad pública.

Perales (2018), en su investigación sobre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la Municipalidad de Chugay, tuvo como propósito conocer el nivel de relación entre ambas variables, el estudio fue no experimental, transversal y correlacional, la muestra constituyo a 18 directivos y 15 representantes de la junta vecinal, los métodos utilizados corresponden al deductivo, inductivo y analítico, con la aplicación de las técnicas del análisis documental de diversos autores que guardan relación con el tema de estudio y la encuesta. Se determinó que el 39% de la muestra indica que la participación de los directivos está a un nivel medio, el 22% indica un nivel bajo, el 22% indica un nivel alto, mientras que el 17% señala un nivel muy bajo, en referencia a la gestión municipal se identificó que se encuentra a un nivel muy alto, representado con el 10%, el 28% señala un nivel alto, el 43% un nivel regular, el 13% un nivel malo, mientras que el 6% señala un nivel muy malo, así mismo solo el 1% de la muestra señalo que la calidad de servicio es de nivel muy bueno, el 28% indica un nivel bueno, el 46% un nivel regular, el 20% un nivel deficiente, mientras que el 5% un nivel muy deficiente. Se concluye que la gestión municipal incide directamente en la calidad de servicio público, así mismo en ambas variables se ha identificado que el nivel que predomina corresponde al medio, evidenciando una ineficiente gestión de los recursos, limitando la calidad prestada de los servicios a la ciudadanía.

Cruzado (2021), en su investigación sobre la formulación de requerimiento y la contratación de obras, realizada en el Gobierno Regional de La Libertad, en base a teorías y conceptos sobre el tema de estudio, el tipo de análisis correspondió al no experimental, correlacional, descriptivo, la muestra fue constituida por 35 funcionarios de la entidad de estudio, para obtener los datos de estudio, se empleó cuestionarios validados por expertos en el sector público, obteniendo datos para identificar la percepción sobre el tema, los cuales posteriormente fueron presentados en tablas y

figuras estadísticas, para facilitar su comprensión, se determinó por medio de la prueba no paramétrica de Spearman una correlación de 0.719** entre ambas variables, así mismo se identificó que el 57.1% de la muestra refiere que la formulación del requerimiento está a un nivel medio, el 25.7% un nivel alto, mientras que el 17.1% un nivel bajo, en base a la información obtenida en la investigación, se puede afirmar que el gobierno debe establecer un plan de acción para realizar la supervisión y monitoreo de los requerimientos, corroborando que estos procesos sean realizados de forma eficiente para beneficio de la población.

Guillen (2019), en su investigación sobre las contrataciones y la ejecución presupuestal en la Municipalidad Provincial de Trujillo, tuvo como propósito conocer la incidencia del plan de contrataciones sobre la ejecución del presupuesto, la muestra fue constituida por el plan anual de contrataciones y ejecución de la entidad de estudio en el periodo 2018, en la investigación se utilizó el diseño explicativo, aplicando la técnica de la observación y el análisis documental, y los instrumentos guía de observación y la ficha de análisis, Se determinó que, en la entidad pública no se elabora correctamente el plan de contrataciones, para satisfacer los requerimientos de la población por medio del PAC, esto conlleva a que se genere retrasos, efectuando gran cantidad de modificaciones en el presupuesto, evidenciando que existe una gestión ineficiente en el proceso de contrataciones, para obtener la mejora se deben elaborar informes mensuales, realizando un seguimiento en el cumplimiento de objetivos, con la finalidad que estos procesos de selección sean desarrollados de forma coordinada con las áreas que involucran la gestión.

Horna (2018), en su investigación sobre la planificación y la gestión presupuestaria realizada en la Unidad Ejecutora 005 de Trujillo, tuvo como objetivo establecer una alternativa de mejora para contribuir con la mejora del proceso de planificación y gestión, garantizando la optimización de los servicios policiales, en el estudio se utilizó el diseño metodológico mixto, por medio del recojo de información cuantitativa para para conocer la problemática existente en el Instituto Nacional de Estadística de la Policía; los datos fueron obtenidos por medio de la revisión de bibliografía, en base a estudios que guardan relación con el tema, así como conceptos

teóricos de diversos autores. En base a los datos obtenidos se afirma que, por medio de la implementación de una unidad de planeamiento y presupuesto, representa una alternativa innovadora para la gestión policial, muestra un cambio drástico del modelo tradicional, a un modelo de gestión moderna, basada en presupuesto por resultados.

A nivel internacional se propusieron los siguientes antecedentes: Arellano (2017), en su investigación sobre la calidad de los servicios, tuvo como propósito analizar la relación existente entre la calidad de servicio y la ventaja competitiva que brinda, el investigador refiere que la permanencia de las organizaciones, guarda relación con su capacidad de fidelización y satisfacción de los clientes o usuarios, marcando una ventaja competitiva para la mejora continua en la calidad de los servicios y productos ofrecidos al público, para ello se debe tener en consideración aspectos clave como la organización, el servicio y el cliente. Se puede afirmar que, al realizar el diseño del producto y servicio, es primordial el direccionamiento de la atención a los consumidores del mercado, este debe satisfacer sus necesidades, de manera que la entidad, cuenta con el personal adecuado para la atención, todo ello representa un valor agregado para los servicios que ofrece, de manera que los consumidores sientan que realmente son tomados en cuenta por la organización para cumplir con sus expectativas, con una atención altamente calificada, calidad de los productos y servicios, innovación en el uso de las herramientas digitales, entre otros.

Machín et al (2020), en su investigación sobre los servicios públicos, desarrollada en Cuba, tuvo como objetivo, analizar las proyecciones de la gestión de los servicios públicos, el estudio fue descriptivo, cualitativo, se identificó nuevas formas de gestionar, así como actores involucrados en la economía, propiciando una gestión más eficaz, permitiendo obtener la satisfacción de la ciudadanía, para ello es fundamental contar con personal que posea las habilidades, capacidades y actitudes que garanticen el desarrollo eficiente de sus funciones en el tiempo establecido por la entidad, las herramientas de control y monitoreo simultáneo, son imprescindibles para la gestión pública, permiten conocer en qué estado se encuentra el cumplimiento de los objetivos, así como realizar un seguimiento de identificación de posibles problemas que surjan durante el proceso, estableciendo alternativas coherentes de solución, para

continuar operando con normalidad. Se puede afirmar que la gestión pública representa una actividad de exigencia creativa y estratégica, debido a que las demandas de la sociedad son cambiantes, para ello se debe valorar la efectividad y el impacto de las políticas organizacionales, con programas de mejora, propiciando la transparencia y la rendición de cuentas.

Gaviria y Delgado (2020), en su artículo de investigación sobre la mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal, refiere que el servicio público debe determinar qué actividades prestadas son esenciales de proveer para todos los ciudadanos, con la finalidad de obtener la integración, creando lazos de relación entre los ciudadanos, propiciando la unión social; en el presente artículo se establece la forma en cómo debe prestarse los servicios del estado a la sociedad con la gestión pública, propiciando el acceso a todos los ciudadanos sin distinción, con un costo menor al del mercado. Ello representa un factor determinante para el crecimiento y desarrollo social, así como la mejora del nivel de vida de los pobladores, este proceso permite aumentar la participación del proceso de toma de decisiones, garantizar la democracia, con servicios justos y accesibles, evitando actos desleales por parte de las entidades privadas con costos excesivos, que no estén al alcance de la población, la remunicipalización permite corregir actividades que no funcionaban con la privatización.

Villa et al. (2017), en su estudio sobre los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios, realizado en Riobamba, Ecuador, tuvo como finalidad medir la calidad del servicio prestado por las entidades del estado y su incidencia en la satisfacción de los usuarios, la muestra fue representada por 2378 habitantes, a quienes se les aplicó una encuesta, el tipo de estudio fue transversal, cualitativo y documental, en la actualidad las entidades del estado se encuentran enfrentando cambios sustanciales, debido a la implementación de programas de desarrollo, la constante innovación tecnológica y la demanda cada vez más exigente por parte de los usuarios. Los datos obtenidos permitieron identificar que existe una mejora del 55% respecto a los servicios proporcionados, mientras que el 45% restante menciona que aún existen procesos que requieren corrección, en donde además se presentan problemas como

actos de corrupción, lentitud en los trámites y pésima atención por parte de los funcionarios a cargo del proceso. Respecto a los datos obtenidos se puede afirmar que los ciudadanos de Riobamba, poseen una adecuada percepción del servicio público, mencionando que estos se han realizado correctamente, en la construcción de carreteras, y obras públicas, así como la infraestructura y tiempo de espera, sin embargo, aún existen mucho campos que necesitan ser corregidos para lograr obtener la satisfacción de nivel alto de los pobladores, mejorando los proceso y la calidad de vida de los ciudadanos.

Villar (2017), en su artículo de investigación, desarrollado en España, estableció como finalidad estudiar la forma en que la entidad local realiza la prestación de servicios públicos de forma cooperativa con otras entidades públicas, esta abarca una serie de actividades que guardan relación con el proceso de ejecución de servicios de forma complementaria, esta debe estar direccionada a intereses públicos, en donde ninguna entidad privada presente una situación ventajosa frente a la competencia, todas las aportaciones deben sumar compromisos de contribución conjunta en los servicios públicos, para garantizar la satisfacción de los usuarios, toda las entidades involucradas en este proceso deben poseer los mismos poderes de adjudicación, no es admisible la intervención de otros operadores económicos que no correspondan al convenio. Por lo que se puede afirmar la importancia de establecer una cooperación entre entidades públicas, para compartir información relevante que permita la mejora de los procesos, y la dirección en conjunta al logro de objetivos en base a las directivas establecidas en el acuerdo.

Se definieron las teorías de diversos autores para dar sustento a la investigación. Drucker (1998), en la teoría sobre la nueva organización, señala la importancia de ser parte de ella, estableciendo relaciones con los clientes para cumplir con las metas organizacionales, por medio de la ejecución eficiente de labores en forma conjunta, innovando constantemente en la mejora de los procesos para obtener mayores beneficios y aprovechar los recursos materiales, humano y financieros.

Weber (1977), en su teoría sobre la burocracia, señala que el poder de las organizaciones, se define por la forma en que ella impone su voluntad, por medio de

la autoridad, clasificada de 3 distintas formas, la primera corresponde a la carismática, en la cual los colaboradores se sienten representados por su líder, sintiendo afinidad por la personalidad que posee, la segunda, corresponde a la tradicional, en donde las órdenes dictaminadas son justificadas ya que siempre se ha empleado el mismo proceso para su ejecución, mientras que la tercera, corresponde a la racional, esta se basa en la reglas establecidas por las autoridades administrativas.

Referente a la normativa que guarda relación con el tema de análisis. Según la Ley N° 30477, Ley que regula la ejecución de obras de servicios públicos, la cual estableció los procedimientos necesarios para la ejecución de obras del estado, que permite la mejora del nivel de vida de la ciudadanía, con obras de electricidad, gas natural, saneamiento, telecomunicaciones y servicios públicos locales, para reducir el impacto negativo, de las áreas de dominio público en beneficio de la comunidad, los actores que intervienen corresponden a los gobiernos locales, organizaciones públicas y privadas que prestan servicios al estado.

Según la Ley N° 26850, Ley de contrataciones y adquisiciones del estado, se establece las normas de regulación en las entidades públicas, durante el proceso de contratación y adquisición de bienes y servicios, con las obligaciones y derechos que correspondan, se encuentran sujetas a la norma todas las entidades del gobierno central, regional y local, las empresas de tipo mixto, en donde el manejo se encuentre a cargo del estado, entre otras, el desarrollo del proceso debe regirse bajo el principio de imparcialidad, vigencia tecnológica, transparencia, moralidad y trato igualitario a las organizaciones que se presenten en el proceso de contratación, que permita obtener servicios de calidad.

En la Ley N° 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública, la cual tiene como finalidad la promoción de la transparencia en la gestión gubernamental, regulando el derecho primordial de acceso a la información, los servidores encargados de brindar la información, deben prever una infraestructura que garantice la organización, publicación y sistematización de los datos, compartiendo la información con la ciudadanía.

Según la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, en donde se establecen los principios para la regulación del sistema nacional presupuestario, la cual tiene cierto alcance para el gobierno nacional, regional y local, especificando además las atribuciones correspondientes a la Dirección Nacional del Presupuesto Público, para programar, coordinar y controlar el proceso, emitir las directivas pertinentes y promover la mejora permanente del proceso presupuestario.

Según la Ley N° 28112, Ley de marco de la administración financiera del sector público, la cual tuvo como objetivo la modernización de la administración financiera del sector público, por medio del establecimiento de normativas para realizar una gestión eficiente del proceso, utilizando los fondos públicos de forma responsable para obtener el cumplimiento de las funciones de estado, aplicando además una gestión transparente.

Se definieron conceptos para mayor entendimiento de las variables y sus dimensiones. Gestión de requerimientos, guarda relación con el análisis y documentación de los requerimientos públicos, por medio de mecanismos que garanticen la facilitación de actividades de documentación y verificación, que permita satisfacer las necesidades de la población en búsqueda de su beneficio, este debe incluir las especificaciones técnicas, los términos de referencia y el expediente técnico (Hoffmann et al., 2004).

Finkelstein, y Emmerich (2000), refieren que la gestión de requerimientos, representa el uso de un sistema por parte de las entidades del sector público o privado, para conocer sus procesos, informes y elementos necesario para el desarrollo eficiente de sus actividades, de manera que se cumpla con satisfacer las expectativas d ellos pobladores, con proyectos sociales que realmente se ajusten a la realidad del sector.

La planificación, se define como el planeamiento llevado a cabo por una serie de acciones a realizar para cumplir con las metas en el periodo establecido, minimizando el impacto que los problemas y propiciando el éxito de la organización (Ríaz, 2010).

La organización, se define como un sistema estructurado para cumplir con las metas establecidas en el periodo, estos también pueden estar constituidos por otros sistemas internos, que cumplen con una determinada función (Bobera, 2008).

El presupuesto, referido a la cantidad de recursos financieros, necesarios para la implementación de un determinado proyecto a futuro, este permite a las organizaciones una gestión eficiente de las entradas y salidas, con el uso de instrumentos fundamentales para lograr las metas (Górski y Parkitna, 2017).

Spiller (2008), señala que el presupuesto público, corresponde a la estimación de un gasto a concretarse para la realización de una determinada obra o proyecto, corresponde a un cálculo estimado de los fondos a percibir para realizar cierta actividad en favor de la población, para un determinado año.

La formulación, corresponde a la etapa de diseño del proyecto, para la sistematización de las habilidades técnicas que propicien el cumplimiento de metas y la solución de conflictos, identificando los requerimientos primordiales de la población que permita elevar su condición de vida (Andía et al., 2020).

Spicker (2009), señala que los servicios públicos, corresponden a aquellos de vital importancia para la población, en donde se cumple con cubrir sus necesidades de alcantarillado, energía, combustible, telefonía, aseo, entre otros, los cuales se encuentran regulados por entidades públicas.

Reddy et al. (2019), refieren que la ejecución de servicios públicos, es el trabajo, obra u operación ejecutada en el dominio público en base a la contratación de servicios externos o internos con el fin de cubrir y satisfacer las necesidades básicas, con programas o proyectos de calidad, basadas en actividades como podrían ser el recojo de residuos sólidos, mantenimiento de áreas verdes, limpieza pública y saneamiento local, cumpliendo así con la expectativas de la población.

Ejecución de servicios públicos, referido a la puesta en marcha de los servicios prestados por las entidades del estado a favor de la ciudadanía, con un trato de calidad que permita satisfacer sus requerimientos de forma eficiente, retroalimentando la gestión en busca de la mejora continua (Olivier y Schwella, 2018).

Kresalja (1994), refiere que en el proceso de ejecución de los servicios públicos se materializa el esfuerzo realizado en la planificación, cuyo fin está orientado a satisfacer los requerimientos de la población y elevar su nivel de vida de forma sostenible.

La contratación de servicios, corresponde a un acuerdo entre dos individuos, para la ejecución de un trabajo a cambio de una retribución económica, el prestador se compromete a cumplir con la labor, mientras que el contratante a pagar el servicio brindado (Greve, 2007).

La satisfacción del usuario, corresponde a un indicador obtenido de la calidad de atención de los servicios recibidos por los usuarios, este permite corregir posibles falencias y propiciar la mejora continua de los procesos (Subiyakto, 2016).

Tung y Jie (2008), refieren que la calidad del servicio, representa el grado con el que un determinado servicio cumple con satisfacer las expectativas de los usuarios, en referencia a aquello que espera y lo que se le brinda.

La calidad, referido a la capacidad que posee un determinado objeto, para lograr satisfacer los requerimientos del público, este debe cumplir con una serie de requisitos que garanticen su idoneidad (Permana et al., 2021).

Las expectativas, corresponden a la posibilidad de que ocurra un determinado acontecimiento, no solo significa una ilusión, sino que este corresponde a un hecho probable, evaluando los procesos, controlando las quejas para el correcto cumplimiento de los requerimientos con eficiencia y eficacia. (Yanagisawa, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo básica, por direccionarse a determinar mediante metodologías y tecnologías, el conocimiento científico, con el fin de satisfacer una necesidad específica. (CONCYTEC, 2020).

Según su enfoque fue cuantitativo, ya que la obtención de datos se dio mediante una escala numérica y la presentación de los datos obtenidos proyectados a través de tablas y figuras estadísticas. (Haradhan, 2020).

Diseño de investigación

Según el diseño de investigación fue no experimental, transversal y correlacional. Es no experimental ya que no se manipularon las variables de investigación. (Rojas, 2015). Fue transversal porque la investigación se dio en un tiempo determinado. (Singh, 2016). Correlacional porque se determinó la relación que existe entre ambas variables de investigación. (Hernández y Mendoza, 2018 p.176). El método utilizado para la presente investigación corresponde al hipotético - deductivo.

3.2. Variables y operacionalización de variables

Variable 1: Gestión de requerimientos

Definición conceptual

Según la Ley 30225, es el procedimiento que se realiza en base a la planificación y formulación de los requerimientos de las áreas usuarias para establecer un contrato de bien, servicio u obra, en buena cuenta una descripción de requisitos para sustentar el gasto del presupuesto asignado, así mismo estos deben tener una orientación al cumplimiento de procedimientos de la entidad de forma precisa.

Definición operacional

Espinoza (2018), Es la indicación de las actividades u operaciones para establecer una medida de una variable de investigación, que en nuestro caso se obtendrá los datos a través, de la aplicación de un instrumento construido en base a las dimensiones, planificación, organización, presupuesto y formulación, con una escala tipo Likert, validado y firmado por expertos en gestión pública.

Indicadores

Según la dimensión planificación contiene a los indicadores, acciones estratégicas, metas, impacto y cumplimiento de objetivos.

Según la dimensión organización, contiene a los indicadores, metas por periodo, dirección, control, evaluación y coordinación.

Según la dimensión presupuesto, contiene a los indicadores, recursos financieros, proyección, gestión eficiente y logro de metas.

Según la dimensión formulación, contiene a los indicadores, diseño de proyectos, sistematización, habilidades técnicas y requerimientos.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Ejecución de servicios públicos

Definición conceptual

Reddy et al. (2019), Es el trabajo, obra u operación ejecutada en el dominio público en base a la contratación de servicios externos o internos con el fin de cubrir y satisfacer las necesidades básicas, con programas o proyectos de calidad, basadas en actividades como podrían ser el recojo de residuos sólidos, mantenimiento de áreas verdes, limpieza pública y saneamiento local, cumpliendo así con las expectativas de la población.

Definición operacional

Espinoza (2018), Es la indicación de las actividades u operaciones para establecer una medida de una variable de investigación, que en nuestro caso se

obtendrá los datos a través, de la aplicación de un instrumento construido en base a las dimensiones, contratación de servicios, satisfacción del usuario, calidad y expectativas con una escala tipo Likert, validado y firmado por expertos en gestión pública.

Indicadores

Según la dimensión contratación de servicios, contiene a los indicadores presupuesto, desarrollo económico, cierre de brechas y contrato.

Según la dimensión satisfacción del usuario, contiene a los indicadores calidad de atención, corrección de falencias, mejora continua y procesos.

Según la dimensión calidad, contiene a los objetivos, requerimiento público, cumplimiento de requisitos y garantías.

Según la dimensión expectativas, contiene a los indicadores evaluación, control de quejas, requerimientos, eficiencia y eficacia.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población es un conjunto de individuos que tengan una relación directa con nuestras variables de investigación y que puedan ayudar a responder nuestros problemas o a los que se quiera concluir. (Shukla, 2020).

La población fue definida por los funcionarios que realizan procedimientos administrativos en la municipalidad de estudio, distribuyéndola de la siguiente manera por la Ley N° 30056 se seleccionó 1 funcionario (2%), por D.L. N° 276 se seleccionó a 2 funcionarios (6%), por medio del D.L. N° 728 se seleccionó a 12 funcionarios (26%), por medio del D.L. N° 1057 se seleccionó a 7 funcionarios (16%) y por medio de la locación de servicios se seleccionó a 22 funcionarios (50%).

Criterios de selección:

Criterios de inclusión; funcionarios administrativos que tengan participación directa con la contratación ejecución de servicios públicos, así como de la gestión de requerimientos dentro la entidad.

Criterios de exclusión; funcionarios administrativos que no deseen participar de la investigación o que estén con licencia médica por enfermedad.

Muestra

La muestra es una parte o subconjunto de individuos para seleccionada previamente por la población total de la entidad en estudio. (Majid, 2018).

La muestra de investigación se estableció en base a la selección de funcionarios que tengan conocimientos técnicos especializados y que tengan una injerencia directa en la ejecución de servicios públicos, distribuyéndola de la siguiente manera por la Ley N° 30056 se seleccionó 1 funcionario (2%), por D.L. N° 276 se seleccionó a 2 funcionarios (6%), por medio del D.L. N° 728 se seleccionó a 12 funcionarios (26%), por medio del D.L. N° 1057 se seleccionó a 7 funcionarios (22%) y por medio de la locación de servicios se seleccionó a 11 funcionarios (34%).

Muestreo

Se realizó en base a un muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador, tomando en cuenta los criterios de selección para establecer un énfasis en los funcionarios que tengan mayores conocimientos en nuestros temas.

Unidad de análisis:

Funcionarios de la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

La encuesta es una de las técnicas de recolección de datos más comunes para tener un mayor conocimiento sobre el comportamiento de los temas de estudio, siendo

una técnica que agrupa ítems o preguntas con el fin de verificar la percepción de los entrevistados. (Sordo, 2021).

Para las variables de investigación se usó la técnica de la encuesta, la cual estuvo construida por un conjunto de preguntas o ítems tomando como referencia indicadores, dimensiones descritas en la operacionalización de las variables gestión de requerimientos y ejecución de servicios públicos.

Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, siendo una herramienta para la obtención de datos mediante un conjunto de preguntas escritas, para hallar la percepción o el nivel de conocimiento de la población en estudio. (Garay, 2020). Para la ejecución de la recolección de los datos de las variables de investigación se utilizó instrumentos de elaboración propia.

Para la variable gestión de requerimientos se construyó un cuestionario con 4 dimensiones, la dimensión planificación constituida por 5 ítems, la dimensión organización constituida por 5 ítems, la dimensión presupuesto constituida por 5 ítems y la dimensión formulación constituida por 5 ítems. (Ver Anexo 3) con su respectiva ficha técnica (Ver Anexo 4).

Para la variable ejecución de servicios públicos se construyó un cuestionario con 4 dimensiones, la dimensión contratación de servicios constituida por 5 ítems, la dimensión satisfacción de usuario constituida por 5 ítems, la dimensión calidad constituida por 5 ítems y la dimensión formulación constituida por 5 ítems. (Ver Anexo 5) con su respectiva ficha técnica (Ver Anexo 6).

Validez y confiabilidad

Con referencia a la validez de los instrumentos se aplicó el método de juicio de expertos, el cual fue determinado por el docente o asesor asignado para nuestra investigación, en base a las sugerencias de los expertos en gestión pública. (Robles y Rojas, 2015)

Se formuló según los criterios del método de Alfa de Cronbach por medio de una prueba piloto conformada por 15 funcionarios que no participaron en la investigación, tomando en cuenta la escala de fiabilidad del método mencionado corroborando la confiabilidad de los instrumentos mientras los puntajes obtenidos se acerquen a 1 (Soler y Soler, 2012).

Para la variable gestión de requerimientos, al no encontrarse un instrumento de elaboración previa, se ha procedido a la elaboración de cuestionario de autoría propia, el mismo que ha sido revisado y validado por 3 expertos (Ver Anexo 7); el mismo que consta de 4 dimensiones y 20 ítems; cuya escala de valores tipo Likert es nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Para la confiabilidad se ejecutó una prueba piloto 15 funcionarios de otras municipalidades, la cual mediante el empleo del método de Alfa de Cronbach, se corroborarán si los datos obtenidos por los instrumentos son confiables para la continuar con la descripción de los resultados, verificando un índice de confiabilidad 0,876 que corresponde a una fiabilidad Buena (Ver Anexo 9)

Para la variable ejecución de servicios públicos, no se encontró un instrumento de elaboración previa, por lo que se ha procedido a elaborar uno de autoría propia, el mismo que ha sido revisado y validado por 3 expertos (Ver Anexo N° 08); el mismo que consta de 4 dimensiones y 20 ítems; cuya escala de valores tipo Likert es nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Para la confiabilidad se ejecutó una prueba piloto 15 funcionarios de otras municipalidades, la cual mediante el empleo del método de Alfa de Cronbach, se corroborarán si los datos obtenidos por los instrumentos son confiables para la continuar con la descripción de los resultados, verificando un índice de confiabilidad 0,889 que corresponde a una fiabilidad Buena. (Ver Anexo 10).

3.5. Procedimiento

La recolección de los datos cuantitativos se realizó en base a los instrumentos de investigación, los mencionados cuestionarios dan facilidad para procesar los datos y verificar la percepción de la muestra en estudio, la construcción está en base a la

operacionalización de variables, que da una precisión de dominio teórico de lo que se quiere medir, los datos deben ser confiables, se elaboraron 2 cuestionarios (encuestas).

Después de la construcción de los instrumentos de recolección de datos se procedió a la validación de cada uno de ellos mediante el juicio de expertos, ayudándonos a verificar si el contenido de los ítems corresponden y están concatenados con nuestros temas de investigación, luego se procedió a la aplicación de una prueba piloto a una población con características similares a nuestra muestra de estudio, la determinar que nuestros cuestionarios son confiables, se procedió a describir los cuestionarios en formularios online para que la muestra en estudio pueda responder, incidiendo mucho en la objetividad y honestidad de las respuestas que fueron a través de una escala Likert. Finalmente, los datos obtenidos sirvieron para la presentación de los resultados y las respuestas para la demostración de nuestra hipótesis de investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Flores et al (2017), menciona y hace mención a dos métodos de análisis para datos, la estadística descriptiva con el fin de elaborar un matriz de base para ambas variables utilizando el programa Excel, con el fin de construir tablas de distribución de frecuencias y estadísticas.

La estadística inferencial, permitió realizar la comprobación de nuestra hipótesis de investigación y obtener los resultados de correlación usando el software SPSS v.25, así mismo ayudó a verificar la distribución mediante la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, verificando que la distribución obtenida es no normal ya que es menor a 0.05 determinando a utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para analizar las correlaciones entre las variables y sus dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación fue desarrollada de acuerdo con el Código de Ética de investigación, la cual estableció principios con el fin de garantizar la confidencialidad de la muestra en estudio, actuando de manera pertinente y responsable con cualquier

proceso de la investigación, se realizó un informe a la entidad para que puedan estar enterados de los objetivos planteados, proceso y manejo de los resultados, la participación de los funcionarios es totalmente voluntaria.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Variable 1: Gestión de requerimientos

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de la Variable Gestión de requerimientos

Niveles	Baremos	Frecuencia	%
Deficiente	(20 – 47)	0	0.0
Regular	(48 – 73)	4	12.5
Eficiente	(74 – 100)	28	87.5
Total		32	100

Nota. Datos extraídos de base de datos del presente estudio

En la tabla 1, se obtuvo en el nivel eficiente un valor de 87.5%, mientras que en el nivel regular se obtuvo un valor de 12.5%, evidenciando que en la entidad de estudio existe una eficiente gestión de requerimientos, detectando en forma oportuna los errores, basado en una rápida respuesta para evitar retrasos en los procesos y su incumplimiento, identificando además los requerimientos vitales de desarrollo de la población.

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la Variable Gestión de requerimientos

Gestión de requerimientos	D1.		D2.		D3.		D4.	
	Planificación		Organización		Presupuesto		Formulación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Regular	9	28.1	3	9.4	29	28.1	7	21.9
Eficiente	23	71.9	29	90.6	3	71.9	25	78.1
Total	32	100	32	100	32	100	32	100

Nota. Datos extraídos de base de datos del presente estudio

En la *Dimensión 1: Planificación*, se obtuvo en el nivel eficiente un valor de 71.9%, mientras que en el nivel regular se obtuvo un valor de 28.1%, evidenciando que la entidad en estudio, aplica correctamente el proceso de planificación, el cual permite gestionar la entidad de manera sistemática, por medio del establecimiento de las tareas a realizar, además del manejo de los recursos necesarios para su cumplimiento.

En la *Dimensión 2: Organización*, se obtuvo en el nivel eficiente un valor de 90.6%, mientras que en el nivel regular se obtuvo un valor de 9.4%, evidenciando que en la entidad en estudio existe una eficiente organización la cual permite agrupar correctamente los recursos de la entidad a tareas adecuadas, todo ello direccionado a un objetivo en común, el cual corresponde a generar un impacto positivo en la calidad de vida de la ciudadanía con proyectos sociales de desarrollo.

En la *Dimensión 3: Presupuesto*, se obtuvo en el nivel eficiente un valor de 71.9%, mientras que en el nivel regular se obtuvo un valor de 28.1%, evidenciando que en la entidad en estudio existe una eficiente manejo del presupuesto, el cual permite direccionar los recursos a proyectos sociales que beneficien directamente a la población, mejorando significativamente su calidad de vida.

En la *Dimensión 4: Formulación*, se obtuvo en el nivel eficiente un valor de 78.1%, mientras que en el nivel regular se obtuvo un valor de 21.9%, evidenciando que la entidad en estudio, si se aplica una eficiente formulación de proyectos por parte de los funcionarios encargados del proceso, el cual permite identificar a tiempo problemas a futuro, planificar el cronograma de acciones a ejecutar, además de asignar los recursos necesarios para ejecutar el proyecto y realizar su seguimiento direccionado a beneficio de la población.

4.1.2. Variable 2: Ejecución de servicios públicos

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de la Variable Ejecución de servicios públicos

Niveles	Baremos	Frecuencia	%
Deficiente	(20 – 47)	0	0.0
Regular	(48 – 73)	0	0.0
Eficiente	(74 – 100)	32	100
Total		32	100

Nota: Datos extraídos de base de datos del presente estudio

En la tabla 1 se identificó en el nivel eficiente un valor de 100.0%, evidenciando que en la entidad en estudio existe una correcta ejecución de los servicios públicos, el cual permite ofrecer a la ciudadanía una atención de calidad, logrando satisfacer sus expectativas, fortaleciendo además el lazo que existe entre las entidades del estado y la comunidad, ya que sienten que ésta si las representa y escucha sus requerimientos.

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la Variable Ejecución de servicios públicos

Ejecución de servicios públicos	D1.		D2.		D3. Calidad		D4.	
	Contratación de servicios		Satisfacción del usuario				Expectativas	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Regular	3	9.4	2	6.3	5	15.6	3	9.4
Eficiente	29	90.6	30	98.3	27	84.4	29	90.6
Total	32	100	32	100	32	100	32	100

Nota. Datos extraídos de base de datos del presente estudio

En la Dimensión 1: Contratación de servicios, se obtuvo en el nivel eficiente un valor de 78.1%, mientras que en el nivel regular se obtuvo un valor de 21.9%, evidenciando que la entidad en estudio, si se aplica una eficiente formulación de proyectos por parte de los funcionarios encargados del proceso, el cual permite identificar a tiempo problemas a futuro, planificar el cronograma de acciones a ejecutar, además de asignar los recursos necesarios para ejecutar el proyecto y realizar su seguimiento direccionado a beneficio de la población.

En la Dimensión 2: Satisfacción del usuario, se obtuvo en el nivel eficiente un valor de 98.3%, mientras que en el nivel regular se obtuvo un valor de 6.3%, evidenciando que la entidad en estudio, el nivel de satisfacción de los usuarios es elevado, en donde se identifica sus requerimientos por medio de la implementación de programas sociales que propicien elevar la calidad de vida de la ciudadanía.

En la Dimensión 3: Calidad, se obtuvo en el nivel eficiente un valor de 84.4%, mientras que en el nivel regular se obtuvo un valor de 15.6%, evidenciando que en la entidad en estudio existe un adecuada gestión de calidad, consiguiendo obtener una mayor capacidad para identificar las necesidades de la población, reducir los errores y costes,

así como prevenir fallos en las áreas de la entidad, por medio de la mejora en la prestación de bienes y servicios públicos.

En la Dimensión 4: Expectativas, se obtuvo en el nivel eficiente un valor de 90.6%, mientras que en el nivel regular se obtuvo un valor de 9.4%, evidenciando que la entidad en estudio cumple con la identificación oportuna de los requerimientos de la población, propiciando la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos que pertenecen al sector por medio de la implementación de proyectos y programas sociales de desarrollo.

4.2. Resultados inferenciales

El análisis de estadística inferencial fue realizado después de la aplicación de cuestionarios en base al coeficiente de correlación y significancia de la prueba estadística de Rho de Spearman, tomando en cuenta lo expuesto en el objetivo general y los objetivos específicos.

Según Hernández y Mendoza (2018), Para el procedimiento de análisis inferencial, se empleó la prueba no paramétrica, donde se analizó el valor de significancia de los datos, identificando que aquellos que son menores a 0.05, representarán que la hipótesis general es aprobada, mientras que si estos datos son mayores a 0.05, se aprueba la hipótesis nula.

El objetivo principal de la investigación es: determinar la relación que existe entre la gestión de requerimiento y la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021, para poder demostrar nuestros objetivos se procese a realizar la contrastación de hipótesis.

4.2.1. Prueba de Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la gestión de requerimiento y la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

H_i: Existe relación significativa entre la gestión de requerimiento y la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

Tabla 3*Correlaciones entre la gestión de requerimientos y la ejecución de servicios*

			Gestión de requerimientos	Ejecución de servicios públicos
Rho de Spearman	Gestión de requerimientos	Coeficiente de correlación	1,000	,877**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Ejecución de servicios públicos	Coeficiente de correlación	,877**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

Nota: Datos extraídos de base de datos del presente estudio

Para establecer la interpretación con el fin de demostrar la relación se tomó en consideración los datos de los niveles de correlación del Anexo N° 18.

Según la tabla 3, se identificó una significancia menor a 0.000, lo cual indica que corresponde a un datos significativo, por ende se aprueba la hipótesis de investigación, de igual manera por medio de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman se determinó un valor de 0.877**, entre la variable gestión de requerimientos y la ejecución de servicios, lo que permite afirmar que existe una correlación positiva alta y significativa entre ambas variables, por lo que a mayor gestión de requerimientos es mayor la ejecución de servicios públicos, y a menor gestión de requerimientos menor es la ejecución de servicios públicos.

Por lo que se determinó que existe una relación positiva alta y significativa entre la gestión de requerimientos y la ejecución de servicios públicos, verificando que a una mejor gestión de requerimiento una mejor ejecución de servicios públicos.

. 4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

Con respecto a los objetivos específicos se planteó, en base a las dimensiones de la variable gestión de requerimientos y la variable ejecución de servicios públicos, siendo el primer objetivo específico: determinar la relación que existe entre la planificación de la gestión de requerimiento y la contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021, para demostrar la siguiente hipótesis específica:

H01: No existe relación significativa entre la planificación de la gestión de requerimiento y la contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021

He1: Existe relación significativa entre la planificación de la gestión de requerimiento y la contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021

Tabla 4

Correlaciones entre la dimensión planificación y la dimensión contratación de servicios.

			Planificación	Contratación de servicios
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Contratación de servicios	Coefficiente de correlación	,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

Nota: Datos extraídos de base de datos del presente estudio

Para establecer la interpretación con el fin de demostrar la relación se tomó en consideración los datos de los niveles de correlación del Anexo N° 18.

Según la Tabla 4, se evidencia que entre la dimensión planificación y la dimensión contratación de servicios, el valor de la correlación es de 0.686** y la

significancia 0.000, siendo inferior a 0.001, por lo que se aprueba la hipótesis específica 1 la cual afirma que existe relación positiva moderada y significativa entre la planificación de la gestión de requerimiento y la contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

Verificando que a una mejor planificación de la gestión de requerimientos por lo tanto habrá una mejor contratación de servicios en la ejecución de servicios públicos.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Siendo el segundo objetivo específico: determinar la relación que existe entre la organización de la gestión de requerimiento y la calidad de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021, para demostrar la siguiente hipótesis específica:

H02: No existe relación significativa entre la organización de la gestión de requerimiento y la calidad de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

He2: Existe relación significativa entre la organización de la gestión de requerimiento y la calidad de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

Tabla 5

Correlaciones entre la dimensión organización y la dimensión calidad

			Organización	Calidad
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,512**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	32	32
	Calidad	Coeficiente de correlación	,512**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	32	32

Nota: Datos extraídos de base de datos del presente estudio

Para establecer la interpretación con el fin de demostrar la relación se tomó en consideración los datos de los niveles de correlación del Anexo N° 18.

Según la Tabla 5, se evidencia que entre la dimensión organización y la dimensión calidad, el valor de la correlación es de 0.512** y la significancia 0.000, siendo inferior a 0.001, por lo que se aprueba la hipótesis específica 2 la cual afirma que existe relación moderada y significativa entre la organización de la gestión de requerimiento y la calidad de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

Verificando que a una mejor organización en la gestión de requerimientos una mejor calidad en la ejecución de servicios públicos.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

Siendo el tercer objetivo específico: determinar la relación que existe entre el presupuesto de la gestión de requerimiento y las expectativas de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021, para demostrar la siguiente hipótesis específica:

H03: No existe relación significativa entre el presupuesto de la gestión de requerimiento y las expectativas de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021

He3: Existe relación significativa entre el presupuesto de la gestión de requerimiento y las expectativas de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

Tabla 6

Correlaciones entre la dimensión presupuesto y la dimensión expectativas

		Presupuesto	Expectativas
Rho de Spearman	Presupuesto	1,000	,615**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	32	32
	Expectativas	,615**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	32	32

Nota. Datos extraídos de base de datos del presente estudio

Para establecer la interpretación con el fin de demostrar la relación se tomó en consideración los datos de los niveles de correlación del Anexo N° 18.

Según la Tabla 6, se evidencia que entre la dimensión organización y la dimensión calidad, el valor de la correlación es de 0.615** y la significancia 0.000, siendo inferior a 0.001, por lo que se aprueba la hipótesis específica 3 la cual afirma que existe relación moderada y significativa entre el presupuesto de la gestión de requerimiento y las expectativas de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

Verificando que, a una mejor formulación del presupuesto en la gestión de requerimientos, las expectativas en la ejecución de servicios incrementaran.

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 4

Siendo el cuarto objetivo específico: determinar la relación que existe entre la formulación de la gestión de requerimiento y la satisfacción del usuario de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021, para demostrar la siguiente hipótesis específica:

H04: No existe relación significativa entre la formulación de la gestión de requerimiento y la satisfacción del usuario de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

He4: Existe relación significativa entre la formulación de la gestión de requerimiento y la satisfacción del usuario de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

Tabla 7*Correlaciones la dimensión formulación y la dimensión satisfacción del usuario*

			Formulación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Formulación	Coeficiente de correlación	1,000	,713**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,713**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

Nota. Datos extraídos de base de datos del presente estudio

Para establecer la interpretación con el fin de demostrar la relación se tomó en consideración los datos de los niveles de correlación del Anexo N° 18.

Según la Tabla 7, se evidencia que entre la dimensión formulación y la dimensión satisfacción del usuario, el valor de la correlación es de 0.713** y la significancia 0.000, siendo inferior a 0.001, por lo que se aprueba la hipótesis específica 4, la cual afirma que existe relación alta y significativa entre la formulación de la gestión de requerimiento y la satisfacción del usuario de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

Verificando que a una mejor formulación de la gestión de requerimientos una mejor satisfacción del usuario en la ejecución de servicios públicos.

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 5

Siendo el quinto objetivo específico: determinar la relación que existe entre el presupuesto de la gestión de requerimiento y la contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021., para demostrar la siguiente hipótesis específica:

H05: No existe relación significativa entre el presupuesto de la gestión de requerimiento y la contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

He5: Existe relación significativa entre el presupuesto de la gestión de requerimiento y la contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

Tabla 8

Correlaciones entre la dimensión presupuesto y la dimensión contratación de servicios

			Presupuesto	Contratación de servicios
Rho de Spearman	Presupuesto	Coeficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Contratación de servicios	Coeficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

Nota: Datos extraídos de base de datos del presente estudio

Para establecer la interpretación con el fin de demostrar la relación se tomó en consideración los datos de los niveles de correlación del Anexo N° 18.

Según la Tabla 8, se evidencia que entre la dimensión presupuesto y la dimensión contratación de servicios, el valor de la correlación es de 0.690** y la significancia 0.000, siendo inferior a 0.001, por lo que se aprueba la hipótesis específica 5, la cual afirma que existe relación moderada y significativa entre el presupuesto de la gestión de requerimiento y la contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

Verificando que a una mejor formulación del presupuesto en la gestión de requerimientos habrá una mejor ejecución de servicios públicos.

V. DISCUSIÓN

Posterior al análisis de los datos obtenidos por medio de la aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio, además de la definición de teorías y antecedentes, se presenta la siguiente discusión de los resultados, para contrastar y verificar las hipótesis de investigación., lo cual permita dar respuesta a los objetivos planteados en la presente investigación.

En la tabla 3, se obtuvo que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman= 0.877**, y obtiene una significancia de 0.000, por lo que se demuestra que la gestión de requerimientos se relaciona en un nivel positivo alto con la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021, aprobándose la hipótesis general de investigación la cual afirma que existe relación significativa entre la gestión de requerimiento y la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021. Los resultados obtenidos guardan coherencia con la investigación de Rumin (2020), quien, en su investigación sobre el requerimiento y las contrataciones de bienes y servicios, obtuvo una correlación positiva moderada entre las dos variables de estudio, con un valor de 0.477, el investigador refiere que formular correctamente los requerimientos de la ciudadanía permite ofrecer una gestión de clientes y servicios de calidad, ya que se direcciona los recursos en programas y proyectos sociales que permitan elevar la calidad de vida de la ciudadanía, logrando que la comunidad sienta que son tomados en cuenta y que el sector donde habitan se encuentra direccionado al desarrollo sostenible.

Asimismo, la investigación guarda relación con lo encontrado por Arredondo (2017), quien, en su investigación sobre la formulación de requerimientos y las contrataciones, determinó un valor de correlación de 0.761 entre ambas variables, indicando una relación positiva de nivel alto, lo que permite afirmar que cumplir de forma eficiente con los procesos que compete la identificación oportuna de los requerimientos ciudadanos y sus expectativas, garantiza el cumplimiento de objetivos establecidos para el periodo, logrando satisfacer las necesidades de la población, en donde además se establezca un vínculo con sus autoridades, debido a que sienten que realmente se preocupan por el crecimiento del sector y su desarrollo. Los

resultados obtenidos en la presente investigación permiten confirmar la teoría de Drucker, quien señala que, en la nueva organización, ya sea en las entidades privadas o públicas, es fundamental el establecimiento de relaciones con los clientes o usuarios, de manera que permita cumplir con las metas propuestas en forma conjunta, identificando correctamente cuáles son sus necesidades, para direccionar los procesos a una mejora continua.

En la Tabla 4, se obtuvo que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman= 0.686**, y obtiene una significancia de 0.000, por lo que se demuestra que la planificación se relaciona en un nivel positivo moderado con la contratación de servicios en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021, aprobándose la hipótesis específica 1, la cual afirma que existe relación significativa entre la planificación de la gestión de requerimiento y la contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021. Los resultados obtenidos guardan coherencia con la investigación de Horna (2018), quien habla refiriendo que el proceso de planificación permite determinar la viabilidad del proceso de contratación en las entidades públicas, por medio del establecimiento de los actos preparatorios en donde se identifica el requerimiento público, se identifica a los proveedores más idóneos para establecer un contrato con el estado, se determina el presupuesto a utilizar, así como el expediente de contratación que permita conocer el tipo de proceso que se va a ejecutar, designando su fiscalización por medio del comité especial para su aprobación y convocatoria en el portal de SEACE, permitiendo seleccionar al proveedor más apropiado para el proceso contractual.

Los resultados de esta investigación guardan coherencia con la investigación de Carhuancho (2018), quien, en su artículo sobre la contratación pública, refiere que es fundamental que exista un plan a seguir durante todo el proceso, en el cual se definan las condiciones en las que se está dispuesto a realizar la prestación de servicios, comprometiéndose a cumplirlo en el plazo acordado, a cambio de recibir una retribución monetaria, todo ello debe estar regulado según la normativa vigente, la cual garantiza que el proceso se haya realizado bajo el cumplimiento de la ley, evitando así, el surgimiento de actos de corrupción y desviación de los recursos a otros fines

que no corresponden. Esto guarda coherencia con la Ley N°26850, en donde se establece la normativa que permite regular los procesos realizados en las entidades del estado, detallando las obligaciones y derechos sujetos a las entidades gubernamentales a nivel central, regional y local, ejecutándose bajo el principio de imparcialidad y transparencia, con el mismo trato igualitario para las organizaciones postulantes a ser proveedores del estado.

En la Tabla 5, se obtuvo que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman= 0.512**, y obtiene una significancia de 0.000, por lo que se demuestra que la organización se relaciona en un nivel positivo moderado con la calidad en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021, aprobándose la hipótesis específica 2, la cual afirma que existe relación significativa entre la organización de la gestión de requerimiento y la calidad de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021. Los resultados obtenidos guardan coherencia con la investigación de Perales (2018), en donde encontró que la gestión municipal, incide de forma directa con la calidad del servicio prestado, optimizando las condiciones en las que se entrega el servicio a toda la población, en donde la calidad de servicio es considerada como un medio importante para el establecimiento de una sociedad sostenible y democrática, en donde son cada vez más los ciudadanos, quienes demandan una gestión pública más cercana e interactiva, la cual permita satisfacer sus demandas y requerimientos de forma transparente, con servidores comprometido y competentes que garantice un proceso eficiente.

Los resultados además se asemejan a lo encontrado por Chunga (2018), quien infiere que las entidades públicas deben garantizar un servicio de calidad a toda la ciudadanía, observando la problemática desde el punto de vista de la ciudadanía, identificando como los usuarios califican el servicio recibido y que es lo que esperan de él, siendo necesario que la entidad organice los recursos necesarios para obtener una fiabilidad en el trabajo, contando con la capacidad de respuesta para hacer frente a posibles problemas presentados en el sector, así como el acceso a trámites de forma rápida, por medio del uso de las herramientas digitales, y un lenguaje entendible y comprensible por parte de los funcionarios involucrados en el proceso. Todo esto se

encuentra normado por la Ley N° 30477, en donde se dictaminó los procedimientos necesarios para cumplir con la ejecución de obras de servicios públicos, los cuales deben estar direccionados a mejorar la calidad de vida de la población, por medio de la implementación de obras de electricidad, gas natural, servicio de telecomunicaciones y saneamiento, para beneficio de la comunidad.

En la Tabla 6, se obtuvo que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman= 0.615**, y obtiene una significancia de 0.000, por lo que se demuestra que el presupuesto se relaciona en un nivel positivo moderado con la expectativas en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021, aprobándose la hipótesis específica 3, la cual afirma que existe relación significativa entre el presupuesto de la gestión de requerimiento y las expectativas de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021. Los resultados obtenidos guardan coherencia con la investigación de Guillen (2019), quien señala que el presupuesto público es una herramienta fundamental para que el estado pueda obtener mejores resultados, respecto a la calidad, eficiencia, oportunidad y cumplimiento de las expectativas de la población, por medio del establecimiento de una estructura que lo viabilice, así como un nuevo enfoque que permita una gestión eficiente, con el máximo aprovechamiento de los recursos, evitando la aparición de actos de corrupción por parte de los funcionarios involucrados en la gestión.

La investigación guarda coherencia con lo mencionado por Horna (2018), quien señala que el presupuesto público, es un instrumento importante para la gestión del estado, permite cumplir con programas sociales a favor de la población por medio de la prestación de servicios de calidad, los cuales deben estar debidamente balanceados, para asegurar que los recursos estén siempre disponibles a favor de la población, propiciando un manejo eficiente de las finanzas del país. Los datos obtenidos se encuentran normados en la Ley N° 28411, en la cual se estableció los principios de regulación sobre el sistema presupuestario, en donde garanticen una correcta programación, coordinación y control durante el proceso, direccionado a la mejora continua en el manejo de los recursos a beneficio de la población.

En la Tabla 7, se obtuvo que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman= 0.713**, y obtiene una significancia de 0.000, por lo que se demuestra que la formulación se relaciona en un nivel positivo alto con la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021, aprobándose la hipótesis específica 4, la cual afirma que existe relación significativa entre la formulación de la gestión de requerimiento y la satisfacción del usuario de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021. Los resultados obtenidos guardan coherencia con la investigación de Cruzado (2021), quien refiere que la formulación del requerimiento es importante para el control de un bien o servicio, permitiendo satisfacer las necesidades de las entidades públicas, el área usuaria es la encargada de la formulación del requerimiento, garantizando su viabilidad en base a las exigencias previstas en la ley, en donde, se especifique lo que se requiere para satisfacer oportunamente con los requerimientos de los usuarios.

Asimismo, guarda relación con la investigación de Chunga (2018), el autor señala que obtener la satisfacción de la ciudadanía con los bienes y servicios, es fundamental para desarrollar una relación eficiente entre las entidades gubernamentales, sus representantes y la población, por medio de la modernización de la gestión pública y propiciando el acceso de manera fácil a la información, lo que permita aumentar la confianza que posee la ciudadanía frente a las acciones del estado, ya que sienten que sus autoridades si están preocupadas por cumplir con el desarrollo del sector y direccionar los recursos necesarios para elevar la calidad de vida de la población. Todo esto se encuentra normado por la Ley N° 28112, en donde se establece la modernización de los procesos administrativos realizados en el sector público, por medio de la implementación de una serie de normativas que garanticen el cumplimiento oportuno de las funciones competentes al estado, aplicando una gestión transparente.

En la Tabla 8, se obtuvo que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman= 0.690**, y obtiene una significancia de 0.000, por lo que se demuestra que el presupuesto se relaciona en un nivel positivo moderado con la contratación de servicios en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021, aprobándose la hipótesis

específica 5, la cual afirma que existe relación significativa entre el presupuesto de la gestión de requerimientos y la contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021. Los resultados obtenidos guardan coherencia con la investigación de Cerna (2019), el autor señala que el presupuesto público es importante para el desarrollo y mejora del nivel de vida de la población, para ello se debe estimar los ingresos y gastos a realizar, para cumplir con los objetivos, orientados a elevar sectores estratégicos como la educación, saneamiento, vivienda, desarrollo urbano, fomentación de la cultura y el deporte. Los resultados se asemejan a lo obtenido por Rumin (2020), quien señala que contar con el presupuesto necesario garantiza la proyección de programas sociales a beneficio de la población, este proceso debe ser debidamente planificado, aplicando un correcto proceso de selección y ejecución contractual, el cual permita aprovechar al máximo los recursos públicos para el desarrollo del sector. Este proceso se encuentra dictaminado en la Ley N° 26850, en donde se especifica quienes son los actores encargados de regular el proceso, siguiendo el principio de imparcialidad y transparencia de la información.

La metodología utilizada en la presente investigación fue importante para identificar la percepción de la muestra sobre el tema en estudio, permitió determinar el nivel de relación entre la gestión de requerimientos y la ejecución de servicios públicos y sus respectivas dimensiones, demostrando que éstas, si se relacionan a un nivel significativo en la entidad en estudio, por lo que se puede afirmar que un mayor nivel de gestión en cada una de ellas incidiría significativamente en la otra. Las debilidades de la presente metodología utilizada, corresponde a que representa el uso de mayor tiempo para realizar la investigación, ya que se debe validar los instrumentos, por medio de pruebas estadísticas para determinar si estos son fiables para su aplicación en la muestra, así como el uso de programas estadísticos que demandan un mayor nivel de análisis para determinar si las variables poseen algún tipo de relación, que permita validar las hipótesis de investigación.

Los datos obtenidos fueron relevantes para determinar si la gestión de requerimientos realizada en la Municipalidad de Jequetepeque por parte de los

funcionarios es eficiente, y conocer si ésta influye en la ejecución de servicios públicos direccionadas a beneficio de la población. La presente investigación permitió conocer información importante sobre las debilidades y fortalezas de la entidad en estudio, permitiendo direccionar un nuevo enfoque para obtener un mayor nivel de gestión respecto a los requerimientos de la ciudadanía, con la implementación de programas sociales de desarrollo sostenible y la ejecución de servicios, con la aplicación de un nuevo enfoque, en donde la ciudadanía se sienta satisfecha con el trato recibido por los funcionarios.

VI. CONCLUSIONES

- Primera. Se determinó que existe una correlación alta y significativa entre la gestión de requerimientos y la ejecución de servicios, por lo que a mayor gestión de requerimientos es mayor la ejecución de servicios, y a menor gestión de requerimientos menor es la ejecución de servicios en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.
- Segunda. Se determinó que existe una correlación moderada y significativa entre la dimensión planificación de la gestión de requerimientos y la dimensión contratación de servicios de la ejecución de servicios en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.
- Tercera. Se determinó que existe una correlación moderada y significativa entre la dimensión organización de la gestión de requerimientos y la calidad de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.
- Cuarta. Se determinó que existe una correlación moderada y significativa entre la dimensión presupuesto de la gestión de requerimientos y las expectativas de la ejecución de servicios en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.
- Quinta. Se determinó que existe una correlación alta y significativa entre la dimensión formulación de la gestión de requerimiento y la dimensión satisfacción del usuario de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.
- Sexta. Se determinó que existe una correlación moderada y significativa entre la dimensión presupuesto de la gestión de requerimiento y la dimensión contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera. Al gerente municipal de Jequetepeque, establecer nuevos parámetros para desarrollar el diagnóstico de la realidad local, de manera que se genere un contexto de nuevas tendencias para la verificación exacta de las necesidades de la población con el fin de encaminar el plan de desarrollo, la contratación de bienes y servicios con el único fin de genera que la ejecución de los servicios públicos sea eficiente.
- Segunda. Al gerente de planeamiento y presupuesto estable indicadores que den prioridad a una gestión eficiente de los requerimientos institucionales, especificando el verdadero gasto presupuestal basando en la realidad y la condición de su jurisdicción.
- Tercera. Al jefe de logística y almacenamiento establecer un plan estratégico para poder tener una referencia conceptual de los proveedores de bienes y servicios con el fin de seleccionar y generar una base datos con los profesionales que realmente tengan una perspectiva de entrega de calidad con el fin de ejecutar los servicios públicos de manera eficiente y eficaz.
- Cuarta. A todo el equipo gerencial de la municipalidad distrital de Jequetepeque, actualizar el plan de desarrollo local, con el fin de que uno de sus principales estamentos de cambio del trabajo por medio de mesas de dialogo tomando en cuenta a la sociedad organizada del distrito.
- Quinta. A los futuros investigadores tomar en cuenta la presente investigación con el fin de plantear un enfoque cualitativo para el mayor entendimiento de las variables y dimensiones en estudio.

REFERENCIAS

- Álvarez, A. y Chica, S. (2017). *Gestión de las organizaciones públicas. Programa administración pública territorial*. <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/3-Gestion-de-las-Organizaciones-publicas.pdf>
- Andía, W., Marín, O. y Lara, M. (2020). *Investment projects: definition from the process perspective*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452020000100161
- Arellano, H. (2017). *La calidad en el servicio como ventaja competitiva*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093282>
- Arias, J., Ángel, M. y Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. https://www.researchgate.net/publication/303086670_The_research_protocol_I_II_Study_population
- Arredondo, R. (2017). *La formulación del requerimiento y el proceso de contratación en la SUNAT 2017*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11576/Arredondo_GRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bobera, D. (2008). *Project management Organization*. http://www.ef.uns.ac.rs/mis/archive-pdf/2008%20-%20No1/MIS2008_1_1.pdf
- Carhuancho, L. (2018). *Análisis de la contratación pública en una institución del Estado, Lima 2018*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20367/Cahuanch_o_MLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cerna, A. (2019). *Sistema de control interno institucional y la gestión de contrataciones de la municipalidad provincial de barranca, 2017*. <https://repositorio.unab.edu.pe/bitstream/handle/UNAB/35/TESIS%20-CERNA%20VILLAJUAN%20AZUCENA%20FLOR.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Chunga, E. (2018). *Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Hualmay*.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2152/CHUNGA%20VERGARA%20EVELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CONCYTEC (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*.
http://www.untels.edu.pe/documentos/2020_09/2020.09.22_formuacionProyectos.pdf
- Cruzado, M. (2021). *Formulación del requerimiento en la contratación de obras públicas en el Gobierno Regional de La Libertad, 2020*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69220/CruzadoDMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Drucker, P. (1998). *The coming of the new Organization*.
<https://studylib.net/doc/8181084/%E2%80%9Cthe-coming-of-the-new-organization%E2%80%9D-by-peter-f.-drucker>
- Espinoza, E. (2018). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa, parte I*.
https://www.researchgate.net/publication/335032379_Variables_and_their_operationalization_in_educational_research_Part_I
- Finkelstein, A. y Emmerich, W. (2000). *The future of requirements management tools*.
https://www.researchgate.net/publication/32885413_The_future_of_requirements_management_tools
- Flores, E., Miranda, M. y Villasís, M. (2017). *El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial*.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v64n3/2448-9190-ram-64-03-0364.pdf>

- Garay, C. (2020). *Técnicas e instrumentos para recolección de datos*.
<https://crubocas.up.ac.pa/sites/crubocas/files/2020-07/3%20M%C3%B3dulo%2C%20%2C%20EVIN%20300.pdf>
- Gaviria, R. y Delgado, J. (2020). *Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal*.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/182>
- Górski, A. y Parkitna, A. (2017). *The budget efficiency of entities in public finance sector*. http://www.wzr.ug.edu.pl/.zif/1_4.pdf
- Greve, C. (2007). *Contracting for public services*.
https://www.researchgate.net/publication/287463721_Contracting_for_Public_Services
- Guillen, R. y Zavaleta, K. (2019). *Incidencia del Plan Anual de Contrataciones en la Ejecución del Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Trujillo, periodo 2018*.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5805/1/RE_CONT_RUTH.GUILLEN_KIMBERLY.ZAVALETA_PLAN.ANUAL.DE.CONTRATACIONES_DATOS.PDF
- Haradhan, M. (2020). *Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences*.
https://mpra.ub.uni-muenchen.de/105149/1/MPRA_paper_105149.pdf
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Horna, E. (2018). *La planificación y gestión presupuestaria de la unidad ejecutora 005 III Dirtepol trujillo y su influencia en la optimización de los servicios policiales*.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13383/HORNA_MORENO_EDGAR_PLANIFICACION_GESTION.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hoffman (2004). *Requirements management tools*.
https://www.researchgate.net/publication/4091749_Requirements_Management_Tools/link/5433c6c40cf2dc341dada133/download
- Kresalja, B. (1994). *El rol del estado y la gestión de los servicios públicos*.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5110169.pdf>
- Machín, M., Sánchez, B. Y Rodríguez, M. (2020). *Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0252-85842020000100002
- Maicelo, C. (2019). *Influencia de la gestión administrativa en el proceso de contratación de bienes y servicios en la unidad de abastecimiento de la dirección regional agraria amazonas*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTR_576c30eaf0a7b88f8ac9c7c3fc4baa4f/Details
- Majid, U. (2018). *Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size*.
https://www.researchgate.net/publication/322375665_Research_Fundamentals_Study_Design_Population_and_Sample_Size
- OCSE (2018). *Alcances generales sobre el requerimiento y las especificaciones técnicas de bienes*.
https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/Legislacion%20y%20Documentos%20Elaborados%20por%20el%20OSCE/Opiniones_2018/111-18%20-%20TAI%20LOY%20S.A.%20-%20Alcances%20generales%20sobre%20requerimiento%20y%20especificaciones%20t%C3%A9cnicas%20de%20bienes%20%28T.D.%2012945057%29.doc
- Olivier, A. y Schwella, E. (2018). *Closing the strategy execution gap in the public sector*.
https://www.researchgate.net/publication/322343612_Closing_the_strategy_execution_gap_in_the_public_sector

Organización Mundial del Comercio (s.f.). *Panorama general de la labor de la OMC en materia de contratación pública.*

https://www.wto.org/spanish/tratop_s/gproc_s/overview_s.htm

Peche, T. y Durand, N. (2021). *Análisis descriptivo de la problemática de las contrataciones estatales en el marco del sistema de abastecimiento público.*

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620716/MAR_COSISTEMA;jsessionid=C0880F58E5EA3EB80F7897A82A34A2DA?sequence=8

Perales, M. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.*

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38126/perales_h_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Permana, A., Hardi, H. y Desy, N. (2021). *A systematic literature review of Total Quality Management (TQM) implementation in the organization.*

https://www.researchgate.net/publication/348918996_A_systematic_literature_review_of_Total_Quality_Management_TQM_implementation_in_the_organization

Presidencia de la República del Perú (1996). *Ley N° 26850, Ley de contrataciones y adquisiciones del estado.* <https://docs.peru.justia.com/federales/leyes/26850-jul-30-1997.pdf>

Presidencia de la República del Perú (2003). *Ley N° 28112, Ley Marco de la administración financiera del sector público.*

<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28112.pdf>

Presidencia de la República del Perú (2016). *Ley N° 30477, Ley que regula la ejecución de obras de servicios públicos autorizadas por las municipalidades en las áreas de dominio público.* <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-regula-la-ejecucion-de-obras-de-servicios-publicos-a-ley-n-30477-1398360-5/>

Presidencia de la República del Perú (2017). *Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.*

http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_31.pdf

- Presidencia de la República del Perú (2021). *Ley N° 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública*.
https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley_27806.pdf
- Reddy, S., Young, S. Xiong, J. (2019). *Strategy execution in public sectors: empirical evidence from Belgium*.
https://www.researchgate.net/publication/337176894_Strategy_execution_in_public_sectors_empirical_evidence_from_Belgium
- Ríaz, A. (2010). *Project Planning: An Analysis*.
https://www.researchgate.net/publication/50257471_Project_Planning_An_Analysis
- Robles, P. y Rojas, M. (2015). *La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada*. https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf
- Rojas, M. (2015). *Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación*.
<https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Rumin, Y. (2020). *Formulación de requerimiento y el proceso de contratación de bienes y servicios en el hospital de Huaycán Ate 2019*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56928/Rum%3%adn_SY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Singh, M. (2016). *Methodology Series Module 3: Cross-sectional Studies*.
https://www.researchgate.net/publication/316889406_Methodology_Series_Module_3_Cross-sectional_Studies
- Shukla, S. (2020). *Concept of population and sample*.
https://www.researchgate.net/publication/346426707_CONCEPT_OF_POPULATION_AND_SAMPLE
- Spicker, P. (2009). *The Nature of a Public Service*.
https://www.researchgate.net/publication/265865101_The_Nature_of_a_Public_Service

Spiller, P. (2008). *An Institutional Theory of Public Contracts: Regulatory Implications*.

https://www.researchgate.net/publication/5189155_An_Institutional_Theory_of_Public_Contracts_Regulatory_Implications

Soler, S. y Soler, L. (2012). *Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos*.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001

Sordo, A. (2021). *Recolección de datos: métodos, técnicas e instrumentos*.

<https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos>

Subiyakto, A., Kartiwi, M., Rahman, A. y Jaya, S. (2016). *The User Satisfaction Perspectives of the Information System Projects*.

https://www.researchgate.net/publication/309748284_The_User_Satisfaction_Perspectives_of_the_Information_System_Projects

Tung, C. y Jie, L. (2008). *A Study of Service Quality in Public Sector*.

https://www.researchgate.net/publication/26542287_A_Study_of_Service_Quality_in_Public_Sector

Villa, H., Cando, A., Alcoser, F. y Ramos, R. (2017). *Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios*.

https://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-empresa/article/view/540/pdf_49

Villar, F. (2017). *Los contratos para la prestación conjunta de servicios públicos locales*.

<https://www.redalyc.org/journal/5764/576462560001/>

Weber, M. (1977). *A Bibliographical Essay*.

<https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/zfsoz-1977-0106/pdf>

Yanagisawa, H. (2016). *Expectation Effect Theory and Its Modeling*.

[https://www.researchgate.net/publication/304009999 Expectation Effect Theory and Its Modeling](https://www.researchgate.net/publication/304009999)

Zangirolami, J., Oliveria, J. y Leone, C. (2018). *Research methodology topics: Cross-sectional studies*.

[https://www.researchgate.net/publication/329766065 Research methodology topics Cross-sectional studies](https://www.researchgate.net/publication/329766065)

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título: Gestión de requerimientos y la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

Autor: Honorio Burgos, Luis Enrique

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
General	General	General	Variable 1	
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de requerimientos y la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021?	Determinar la relación que existe entre la gestión de requerimiento y la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021	Existe relación significativa entre la gestión de requerimiento y la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.	Gestión de requerimientos	D1: Planificación
				D2: Organización
				D3: Presupuesto
				D4: Formulación
Específicos	Específicos	Específicas	Variable 2	DIMENSIONES

<p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación de la gestión de requerimientos y la contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021?</p>	<p>1. Determinar la relación que existe entre la planificación de la gestión de requerimiento y la contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021</p>	<p>1. Existe relación significativa entre la planificación de la gestión de requerimiento y la contratación de servicios de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021</p>	<p>Ejecución de servicios públicos</p>	<p>D1: Contratación de servicios</p>
<p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre la organización de la gestión de requerimientos y la calidad de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021?</p>	<p>2. Determinar la relación que existe entre la organización de la gestión de requerimiento y la calidad de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021</p>	<p>2. Existe relación significativa entre la organización de la gestión de requerimiento y la calidad de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021</p>		<p>D2: Satisfacción del usuario</p>

<p>3.Cuál es la relación que existe entre el presupuesto de la gestión de requerimientos y las expectativas de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021?</p>	<p>3. Determinar la relación que existe entre el presupuesto de la gestión de requerimiento y las expectativas de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021</p>	<p>3. Existe relación significativa entre el presupuesto de la gestión de requerimiento y las expectativas de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021</p>		<p>D3: Calidad</p>
<p>4. ¿Cuál es la relación que existe entre la formulación de la gestión de requerimientos y la satisfacción del usuario ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021?</p>	<p>4. Determinar la relación que existe entre la formulación de la gestión de requerimiento y la satisfacción del usuario de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.</p>	<p>4. Existe relación significativa entre la formulación de la gestión de requerimiento y la satisfacción del usuario de la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.</p>		<p>D4: Expectativas</p>
<p>5. ¿Cuál es la relación que existe entre el presupuesto de la gestión de requerimientos y contratación de servicios de la ejecución de</p>	<p>5. Determinar la relación que existe entre el presupuesto de la gestión de requerimiento y la contratación de servicios de la ejecución de</p>	<p>5. Existe relación significativa entre el presupuesto de la gestión de requerimiento y la contratación de servicios de la ejecución de</p>		

servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021?;	servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.	servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.		
--	---	---	--	--

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Gestión de requerimientos	Según la Ley 30225, Es el procedimiento que se realiza en base a la planificación y formulación de los requerimientos de las áreas usuarias para establecer un contrato de bien, servicio u obra, en buena cuenta una descripción de requisitos para sustentar el gasto del presupuesto asignado, así mismo estos deben tener una orientación al cumplimiento de procedimientos de la entidad de forma precisa.	Espinoza (2019), Es la indicación de las actividades u operaciones para establecer una medida de una variable de investigación, que en nuestro caso se obtendrá los datos a través, de la aplicación de un instrumento construido en base a las dimensiones, planificación, organización, presupuesto y formulación, con una escala tipo Likert, validado y firmado por expertos en gestión pública.	Planificación	Acciones estratégicas Metas Impacto Cumplimiento de objetivos	Ordinal Eficiente Regular Deficiente
			Organización	Metas por periodo Dirección Control Evaluación Coordinación	
			Presupuesto	Recursos financieros Proyección Gestión eficiente Logro de metas	
			Formulación	Diseño del proyecto Sistematización Habilidades técnicas Requerimientos	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V2: Ejecución de servicios públicos	Reddy (2019), Es el trabajo, obra u operación ejecutada en el dominio público en base a la contratación de servicios externos o internos con el fin de cubrir y satisfacer las necesidades básicas, con programas o proyectos de calidad, basadas en actividades como podrían ser el recojo de residuos sólidos, mantenimiento de áreas verdes, limpieza pública y saneamiento local, cumpliendo así con las expectativas de la población.	Espinoza (2019), Es la indicación de las actividades u operaciones para establecer una medida de una variable de investigación, que en nuestro caso se obtendrá los datos a través, de la aplicación de un instrumento construido en base a las dimensiones, contratación de servicios, satisfacción del usuario, calidad y expectativas con una escala tipo Likert, validado y firmado por expertos en gestión pública.	Contratación de Servicios	Presupuesto Desarrollo económico Cierre de brechas Contrato	Ordinal
			Satisfacción del Usuario	Calidad de atención Corrección de falencias Mejora continua Procesos	
			Calidad	Objetivos Requerimiento público Cumplimiento de requisitos Garantías	
			Expectativas	Evaluación Control Quejas Requerimientos Eficiencia y eficacia	

Anexo 03: Cuestionario gestión de requerimientos

Índice para medir la gestión de requerimientos - IGR

Instrucciones: El presente cuestionario que tiene como finalidad adquirir o recabar información de acuerdo con la apreciación del funcionario con respecto a las preguntas elaboradas correspondiente a la gestión de requerimientos.

Responda usted con veracidad, las respuestas servirán para nuestra investigación que se realiza con el fin de proponer una mejora.

Marca con (X) tu respuesta de acuerdo con tu opinión.

A continuación, se le pide marcar con un aspa X para cada una de las afirmaciones en la siguiente tabla señalando según la siguiente escala valorativa:

1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4= Casi siempre, 5 = Siempre

PREGUNTA	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
PLANIFICACIÓN					
1. ¿Cree usted que se encuentra correctamente definidas las acciones a realizar en el proceso de gestión de requerimientos?					
2. ¿Cree usted que se formula adecuadamente la planificación de requerimientos de bienes y servicios de la ciudadanía?					
3. ¿Considera usted que las metas establecidas durante el proceso de planificación, permiten direccionar el cumplimiento de objetivos de la entidad?					

4. ¿Considera usted que la gestión de requerimientos de la ciudadanía deber tener un impacto significativo en su nivel de vida?					
5. ¿Cree usted que en la entidad pública cumplen los objetivos en el plazo establecido?					
ORGANIZACIÓN					
6. ¿Considera usted que el cumplimiento de metas, debe ser medible de forma periódica?					
7. ¿Cree usted que la dirección debe ser aplicada en todos los procesos de la entidad pública, para cumplir con las metas a tiempo?					
8. ¿Cree usted que el proceso de control debe ser aplicado en todas las áreas de la entidad pública?					
9. ¿Cree usted que el proceso de evaluación del cumplimiento de objetivos debe ser aplicado en todas las áreas de la entidad pública?					
10. ¿Considera usted que todas las áreas deben estar organizadas para					

realizar una gestión eficiente?					
PRESUPUESTO					
11. ¿Considera usted que en la municipalidad se aplica un manejo eficiente de los recursos públicos?					
12. ¿Considera usted que los recursos asignados a la municipalidad son suficientes para cumplir con los requerimientos de la sociedad?					
13. ¿Cree usted que existe una correcta proyección de los recursos públicos, para cumplir con los requerimientos de los ciudadanos?					
14. ¿Cree usted que existe una gestión eficiente del presupuesto público en la municipalidad?					
15. ¿Considera usted que se ha logrado cumplir con las metas establecidas para el presente periodo?					
FORMULACIÓN					
16. ¿Considera usted que los proyectos están diseñados en base a los requerimientos de la					

ciudadanía?					
17. ¿Cree usted que en la municipalidad se cumple con diseñar, gestionar, aprobar y publicar el PAC en el SEACE?					
18. ¿Considera usted que existe una sistematización de los procesos en la gestión de requerimientos para facilitar su aplicación?					
19. ¿Cree usted que los encargados de la formulación de proyectos deben poseer habilidades técnicas?					
20. ¿Considera usted, que se verifica correctamente los requerimientos establecidos en el PAC del presente año?					

Anexo 04: Ficha técnica gestión de requerimientos

1. Nombre:

Gestión de requerimientos

2. Autor:

Honorio Burgos, Luis Enrique

3. Objetivo:

Medir la gestión de requerimientos

4. Normas:

Los funcionarios de la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021, al momento de contestar es muy importante que sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas de modo que se obtenga una información real.

5. Usuarios (muestra):

El total de participantes son 32, distribuidos por régimen laboral.

6. Unidad de análisis:

Funcionario de la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

7. Modo de aplicación:

- El instrumento está estructurado en 20 ítems, agrupados en tres dimensiones de la variable competencias gerenciales, y su escala es: uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.
- Los participantes tienen que desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su respectivo desarrollo.
- Para la aplicación del cuestionario se considera un tiempo aproximado de dos días aplicadas mediante un aplicativo online poder obtener las respuesta de nuestra población

8. Estructura:

El cuestionario referido a la variable 1: gestión de requerimientos, consta de 20 ítems en cuatro dimensiones: planificación, organización, presupuesto y formulación.

9. Escalas diagnósticas:

9.1. Escala general de la variable 1: Gestión de Requerimientos

Intervalo	Nivel
74-100	Eficiente
47-73	Regular

20-46	Deficiente
-------	------------

9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensiones	Intervalo	Nivel
Planificación	19- 25	Eficiente
Organización	12-18	Regular
Presupuesto	5-11	Deficiente
Formulación		

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre	=	5
Casi siempre	=	4
A veces	=	3
Casi nunca	=	2
Nunca	=	1

10. Validación y confiabilidad:

La validez de contenido se realizó por juicio de expertos del campo de la investigación de la gestión pública

La confiabilidad del instrumento se realizó por el método de Alfa de Cronbach. En ambos casos se determinó con el SPSS Versión 25.

11. Fecha de ejecución de cuestionarios

Desde el 27 de octubre del hasta el 06 de Noviembre del 2021

Anexo 05: Cuestionario ejecución de servicios públicos

Índice para medir la ejecución de servicios públicos - IESP

Instrucciones: El presente cuestionario que tiene como finalidad adquirir o recabar información de acuerdo a la apreciación del funcionario con respecto a las preguntas elaboradas correspondiente a la ejecución de servicios públicos.

Responda usted con veracidad, las respuestas servirán para nuestra investigación que se realiza con el fin de proponer una mejora.

Marca con (X) tu respuesta de acuerdo a tu opinión.

A continuación, se le pide marcar con un aspa X para cada una de las afirmaciones en la siguiente tabla señalando según la siguiente escala valorativa:

1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4= Casi siempre, 5 = Siempre

PREGUNTA	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS					
1. ¿Cree usted que la municipalidad gestiona correctamente el presupuesto público en la ejecución de servicios?					
2. ¿Cree usted que la gestión realizada por la municipalidad ha propiciado el desarrollo económico del sector?					
3. ¿Cree usted que la gestión realizada por la municipalidad ha propiciado la mejora del nivel de vida de los pobladores?					
4. ¿Considera usted que la actual gestión ha reducido las					

brechas existentes en la satisfacción de los servicios públicos?					
5. ¿Cree usted que los contratos de servicio públicos, se encuentran formulados correctamente?					
SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
6. ¿Considera usted que en la municipalidad existe una atención de calidad?					
7. ¿Cree usted que las indicaciones de los usuarios permiten corregir falencias para la mejora de procesos?					
8. ¿Cree usted en la municipalidad se aplica el principio de mejora continua en la atención?					
9. ¿Cree usted que los procesos prestados por la municipalidad brindan satisfacción a los usuarios?					
10. ¿Cree usted que los procesos de la municipalidad satisfacen los requerimientos ciudadanos?					
CALIDAD					
11. ¿Cree usted que los objetivos de la municipalidad están					

estructurados correctamente?					
12. ¿Cree usted que en la municipalidad se cuenta con un servicio de calidad para satisfacer los requerimientos ciudadanos?					
13. ¿Cree usted que los servicios prestados por la municipalidad cumplen con todos los requisitos de calidad?					
14. ¿Cree usted que, en la municipalidad, brinda las garantías necesarias para cumplir correctamente con sus funciones?					
15. ¿Cree usted que la municipalidad debe ser el garantizar la calidad de sus servicios?					
FORMULACIÓN					
16. ¿Cree usted que la evaluación periódica de los procesos permite cumplir con las expectativas de mejora continua?					
17. ¿Considera usted que es importante el control simultáneo para cumplir con los requerimientos de los usuarios?					
18. ¿Considera usted que en la municipalidad se da					

solución oportuna a las quejas ciudadanas?					
19. ¿Cree usted que la municipalidad, satisface eficientemente los requerimientos ciudadanos?					
20. ¿Considera usted que la ejecución de servicios es realizada con eficiencia y eficacia?					

Anexo 06: Ficha técnica ejecución de servicios públicos

1. Nombre:

Ejecución de servicios públicos

2. Autor:

Honorio Burgos, Luis Enrique

3. Objetivo:

Medir la ejecución de servicios públicos

4. Normas:

Los funcionarios de la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021, al momento de contestar es muy importante que sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas de modo que se obtenga una información real.

5. Usuarios (muestra):

El total de participantes son 32, distribuidos por régimen laboral.

6. Unidad de análisis:

Funcionario de la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

7. Modo de aplicación:

- El instrumento está estructurado en 20 ítems, agrupados en tres dimensiones de la variable competencias gerenciales, y su escala es: uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.
- Los participantes tienen que desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su respectivo desarrollo.
- Para la aplicación del cuestionario se considera un tiempo aproximado de dos días aplicadas mediante un aplicativo online poder obtener las respuesta de nuestra población

8. Estructura:

El cuestionario referido a la variable 2: ejecución de servicios públicos, consta de 20 ítems en cuatro dimensiones: contratación de servicios, satisfacción del usuario, calidad y expectativas.

9. Escalas diagnósticas:

9.1. Escala general de la variable 2: Ejecución de servicios públicos

Intervalo	Nivel
74-100	Eficiente
47-73	Regular
20-46	Deficiente

9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensiones	Intervalo	Nivel
Contratación de servicios	19- 25	Eficiente
Satisfacción del usuario	12-18	Regular
Calidad Expectativas	5-11	Deficiente

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre	=	5
Casi siempre	=	4
A veces	=	3
Casi nunca	=	2
Nunca	=	1

10. Validación y confiabilidad:

La validez de contenido se realizó por juicio de expertos del campo de la investigación de la gestión pública

La confiabilidad del instrumento se realizó por el método de Alfa de Cronbach. En ambos casos se determinó con el SPSS Versión 25.

11. Fecha de ejecución de cuestionarios

Desde el 27 de octubre del hasta el 06 de noviembre del 2021

Anexo 07: Validación de juicio de expertos variable gestión de requerimientos



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Planificación							
1	¿Cree usted que se encuentra correctamente definidas las acciones a realizar en el proceso de gestión de requerimientos?	Si		Si		Si		
2	¿Cree usted que se formula adecuadamente la planificación de requerimientos de bienes y servicios de la ciudadanía?	Si		Si		Si		
3	¿Considera usted que las metas establecidas durante el proceso de planificación, permiten direccionar el cumplimiento de objetivos de la entidad?	Si		Si		Si		
4	¿Considera usted que la gestión de requerimientos de la ciudadanía deber tener un impacto significativo en su nivel de vida?	Si		Si		Si		
5	¿Cree usted que en la entidad pública cumplen los objetivos en el plazo establecido?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que el cumplimiento de metas, debe ser medible de forma periódica?	Si		Si		Si		
7	¿Cree usted que la dirección debe ser aplicada en todos los procesos de la entidad pública, para cumplir con las metas a tiempo?	Si		Si		Si		
8	¿Cree usted que el proceso de control debe ser aplicado en todas las áreas de la entidad pública?	Si		Si		Si		
9	¿Cree usted que el proceso de evaluación del cumplimiento de objetivos, debe ser aplicado en todas las áreas de la entidad pública?	Si		Si		Si		
10	¿Considera usted que todas las áreas deben estar organizadas para realizar una gestión eficiente?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 3: Presupuesto	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera usted que en la municipalidad se aplica un manejo eficiente de los recursos públicos?	Si		Si		Si		
12	¿Considera usted que los recursos asignados a la municipalidad, son suficientes para cumplir con los requerimientos de la sociedad?	Si		Si		Si		
13	¿Cree usted que existe una correcta proyección de los recursos públicos, para cumplir con los requerimientos de los ciudadanos?	Si		Si		Si		
14	¿Cree usted que existe una gestión eficiente del presupuesto público en la municipalidad?	Si		Si		Si		
15	¿Considera usted que se ha logrado cumplir con las metas establecidas para el presente periodo?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 4: Formulación	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Considera usted que los proyectos están diseñados en base a los requerimientos de la ciudadanía?	Si		Si		Si		
17	¿Cree usted que en la municipalidad se cumple con diseñar, gestionar, aprobar y publicar el PAC en el SEACE?	Si		Si		Si		
18	¿Considera usted que existe una sistematización de los procesos en la gestión de requerimientos para facilitar su aplicación?	Si		Si		Si		
19	¿Cree usted que los encargados de la formulación de proyectos deben poseer habilidades técnicas?	Si		Si		Si		
20	¿Considera usted, que se verifica correctamente los requerimientos establecidos en el PAC del presente año?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Proceda a la aplicación de cuestionarios.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ms. Esther Pierina Bravo Castillo DNI: 70819148

Especialidad del validador: Abogada y Maestra en Gestión Pública

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 30 de setiembre de 2021



Firma del Experto Informante.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: Planificación	Si		Si		Si		
	¿Cree usted que se encuentra correctamente definidas las acciones a realizar en el proceso de gestión de requerimientos?							
	¿Cree usted que se formula adecuadamente la planificación de requerimientos de bienes y servicios de la ciudadanía?	Si		Si		Si		
3	¿Considera usted que las metas establecidas durante el proceso de planificación, permiten direccionar el cumplimiento de objetivos de la entidad?	Si		Si		Si		
4	¿Considera usted que la gestión de requerimientos de la ciudadanía deber tener un impacto significativo en su nivel de vida?	Si		Si		Si		
5	¿Cree usted que en la entidad pública cumplen los objetivos en el plazo establecido?	Si		Si		Si		
6	DIMENSION 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Considera usted que el cumplimiento de metas, debe ser medible de forma periódica?	Si		Si		Si		
	¿Cree usted que la dirección debe ser aplicada en todos los procesos de la entidad pública, para cumplir con las metas a tiempo?	Si		Si		Si		
	¿Cree usted que el proceso de control debe ser aplicado en todas las áreas de la entidad pública?	Si		Si		Si		
	¿Cree usted que el proceso de evaluación del cumplimiento de objetivos, debe ser aplicado en todas las áreas de la entidad pública?	Si		Si		Si		
	¿Considera usted que todas las áreas deben estar organizadas para realizar una gestión eficiente?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 3: Presupuesto	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Considera usted que en la municipalidad se aplica un manejo eficiente de los recursos públicos?	Si		Si		Si		
	¿Considera usted que los recursos asignados a la municipalidad, son suficientes para cumplir con los requerimientos de la sociedad?	Si		Si		Si		
	¿Cree usted que existe una correcta proyección de los recursos públicos, para cumplir con los requerimientos de los ciudadanos?	Si		Si		Si		
¿Cree usted que existe una gestión eficiente del presupuesto público en la municipalidad?	Si		Si		Si			
¿Considera usted que se ha logrado cumplir con las metas establecidas para el presente periodo?	Si		Si		Si			
16	DIMENSION 4: Formulación	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Considera usted que los proyectos están diseñados en base a los requerimientos de la ciudadanía?	Si		Si		Si		
	¿Cree usted que en la municipalidad se cumple con diseñar, gestionar, apropiar y publicar el PAC en el SEACE?	Si		Si		Si		
	¿Considera usted que existe una sistematización de los procesos en la gestión de requerimientos para facilitar su aplicación?	Si		Si		Si		
	¿Cree usted que los encargados de la formulación de proyectos deben poseer habilidades técnicas?	Si		Si		Si		
20	¿Considera usted, que se verifica correctamente los requerimientos establecidos en el PAC del presente año?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Puede proceder a ejecutar sus cuestionarios.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ms. CPC. José Hildebrando Martos Acevedo DNI: 43568786

Especialidad del validador: Contador Público – Maestro en Gestión Pública

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 30 de setiembre de 2021


SCALA CONSULTORES
Mg. C.P.C. José H. Martos Acevedo
MAT. N° 02-9090

Firma del Experto Informante.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Planificación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree usted que se encuentra correctamente definidas las acciones a realizar en el proceso de gestión de requerimientos?	Si		Si		Si		
2	¿Cree usted que se formula adecuadamente la planificación de requerimientos de bienes y servicios de la ciudadanía?	Si		Si		Si		
3	¿Considera usted que las metas establecidas durante el proceso de planificación, permiten direccionar el cumplimiento de objetivos de la entidad?	Si		Si		Si		
4	¿Considera usted que la gestión de requerimientos de la ciudadanía deber tener un impacto significativo en su nivel de vida?	Si		Si		Si		
5	¿Cree usted que en la entidad pública cumplen los objetivos en el plazo establecido?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que el cumplimiento de metas, debe ser medible de forma periódica?	Si		Si		Si		
7	¿Cree usted que la dirección debe ser aplicada en todos los procesos de la entidad pública, para cumplir con las metas a tiempo?	Si		Si		Si		
8	¿Cree usted que el proceso de control debe ser aplicado en todas las áreas de la entidad pública?	Si		Si		Si		
9	¿Cree usted que el proceso de evaluación del cumplimiento de objetivos, debe ser aplicado en todas las áreas de la entidad pública?	Si		Si		Si		
10	¿Considera usted que todas las áreas deben estar organizadas para realizar una gestión eficiente?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 3: Presupuesto	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera usted que en la municipalidad se aplica un manejo eficiente de los recursos públicos?	Si		Si		Si		
12	¿Considera usted que los recursos asignados a la municipalidad, son suficientes para cumplir con los requerimientos de la sociedad?	Si		Si		Si		
13	¿Cree usted que existe una correcta proyección de los recursos públicos, para cumplir con los requerimientos de los ciudadanos?	Si		Si		Si		
14	¿Cree usted que existe una gestión eficiente del presupuesto público en la municipalidad?	Si		Si		Si		
15	¿Considera usted que se ha logrado cumplir con las metas establecidas para el presente periodo?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 4: Formulación	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Considera usted que los proyectos están diseñados en base a los requerimientos de la ciudadanía?	Si		Si		Si		
17	¿Cree usted que en la municipalidad se cumple con diseñar, gestionar, aprobar y publicar el PAC en el SEACE?	Si		Si		Si		
18	¿Considera usted que existe una sistematización de los procesos en la gestión de requerimientos para facilitar su aplicación?	Si		Si		Si		
19	¿Cree usted que los encargados de la formulación de proyectos deben poseer habilidades técnicas?	Si		Si		Si		
20	¿Considera usted, que se verifica correctamente los requerimientos establecidos en el PAC del presente año?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplique cuestionario.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ms. Eco. Betsabe Torres Solano DNI: 73934497

Especialidad del validador: Economista – Maestra en Gestión Pública

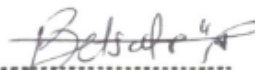
¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 30 de setiembre de 2021



Mg. Econ. Betsabe Torres Solano
CELL. 1945

Firma del Experto Informante.

Anexo 08: Validación de juicio de expertos cuestionario ejecución de servicios públicos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EJECUCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: Contratación de servicios ¿Cree usted que la municipalidad gestiona correctamente el presupuesto público en la ejecución de servicios?	Si		Si		Si		
2	¿Cree usted que la gestión realizada por la municipalidad ha propiciado el desarrollo económico del sector?	Si		Si		Si		
3	¿Cree usted que la gestión realizada por la municipalidad ha propiciado la mejora del nivel de vida de los pobladores?	Si		Si		Si		
4	¿Considera usted que la actual gestión ha reducido las brechas existentes en la satisfacción de los servicios públicos?	Si		Si		Si		
5	¿Cree usted que los contratos de servicio públicos, se encuentran formulados correctamente?	Si		Si		Si		
6	DIMENSION 2: Satisfacción del usuario ¿Considera usted que en la municipalidad existe una atención de calidad?	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que las indicaciones de los usuarios permiten corregir falencias para la mejora de procesos?	Si		Si		Si		
8	¿Cree usted en la municipalidad se aplica el principio de mejora continua en la atención?	Si		Si		Si		
9	¿Cree usted que los procesos prestados por la municipalidad, brindan satisfacción a los usuarios?	Si		Si		Si		
10	¿Cree usted que los procesos de la municipalidad, satisfacen los requerimientos ciudadanos?	Si		Si		Si		
11	DIMENSION 3: Calidad ¿Cree usted que los objetivos de la municipalidad están estructurados correctamente?	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Cree usted que en la municipalidad se cuenta con un servicio de calidad para satisfacer los requerimientos ciudadanos?	Si		Si		Si		
13	¿Cree usted que los servicios prestados por la municipalidad, cumplen con todos los requisitos de calidad?	Si		Si		Si		
14	¿Cree usted que, en la municipalidad, brinda las garantías necesarias para cumplir correctamente con sus funciones?	Si		Si		Si		
15	¿Cree usted que la municipalidad debe ser el garantizar la calidad de sus servicios?	Si	No	Si	No	Si	No	
16	DIMENSION 4: Expectativas ¿Cree usted que la evaluación periódica de los procesos, permite cumplir con las expectativas de mejora continua?	Si		Si		Si		
17	¿Considera usted que es importante el control simultáneo para cumplir con los requerimientos de los usuarios?	Si		Si		Si		
18	¿Considera usted que en la municipalidad se da solución oportuna a las quejas ciudadanas?	Si		Si		Si		
19	¿Cree usted que la municipalidad, satisface eficientemente los requerimientos ciudadanos?	Si		Si		Si		
20	¿Considera usted que la ejecución de servicios es realizada con eficiencia y eficacia?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Proceda a la aplicación de cuestionarios.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Ms. Esther Pierina Bravo Castillo DNI: 70819148

Especialidad del validador: Abogada y Maestra en Gestión Pública

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 30 de setiembre de 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EJECUCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Contratación de servicios							
1	¿Cree usted que la municipalidad gestiona correctamente el presupuesto público en la ejecución de servicios?	Si		Si		Si		
2	¿Cree usted que la gestión realizada por la municipalidad ha propiciado el desarrollo económico del sector?	Si		Si		Si		
3	¿Cree usted que la gestión realizada por la municipalidad ha propiciado la mejora del nivel de vida de los pobladores?	Si		Si		Si		
4	¿Considera usted que la actual gestión ha reducido las brechas existentes en la satisfacción de los servicios públicos?	Si		Si		Si		
5	¿Cree usted que los contratos de servicio públicos, se encuentran formulados correctamente?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 2: Satisfacción del usuario	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que en la municipalidad existe una atención de calidad?	Si		Si		Si		
7	¿Cree usted que las indicaciones de los usuarios permiten corregir falencias para la mejora de procesos?	Si		Si		Si		
8	¿Cree usted en la municipalidad se aplica el principio de mejora continua en la atención?	Si		Si		Si		
9	¿Cree usted que los procesos prestados por la municipalidad, brindan satisfacción a los usuarios?	Si		Si		Si		
10	¿Cree usted que los procesos de la municipalidad, satisfacen los requerimientos ciudadanos?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 3: Calidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cree usted que los objetivos de la municipalidad están estructurados correctamente?	Si		Si		Si		
12	¿Cree usted que en la municipalidad se cuenta con un servicio de calidad para satisfacer los requerimientos ciudadanos?	Si		Si		Si		
13	¿Cree usted que los servicios prestados por la municipalidad, cumplen con todos los requisitos de calidad?	Si		Si		Si		
14	¿Cree usted que, en la municipalidad, brinda las garantías necesarias para cumplir correctamente con sus funciones?	Si		Si		Si		
15	¿Cree usted que la municipalidad debe ser el garantizar la calidad de sus servicios?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 4: Expectativas	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Cree usted que la evaluación periódica de los procesos, permite cumplir con las expectativas de mejora continua?	Si		Si		Si		
17	¿Considera usted que es importante el control simultáneo para cumplir con los requerimientos de los usuarios?	Si		Si		Si		
18	¿Considera usted que en la municipalidad se da solución oportuna a las quejas ciudadanas?	Si		Si		Si		
19	¿Cree usted que la municipalidad, satisface eficientemente los requerimientos ciudadanos?	Si		Si		Si		
20	¿Considera usted que la ejecución de servicios es realizada con eficiencia y eficacia?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Puede proceder a ejecutar sus cuestionarios.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ms. CPC. José Hildebrando Martos Acevedo DNI: 43568786

Especialidad del validador: Contador Público – Maestro en Gestión Pública

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 30 de setiembre de 2021


SCALA CONSULTORES
Mg. C.P.C. José H. Martos Acevedo
MAT. N° 02-9090

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EJECUCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Contratación de servicios							
1	¿Cree usted que la municipalidad gestiona correctamente el presupuesto público en la ejecución de servicios?	Si		Si		Si		
2	¿Cree usted que la gestión realizada por la municipalidad ha propiciado el desarrollo económico del sector?	Si		Si		Si		
3	¿Cree usted que la gestión realizada por la municipalidad ha propiciado la mejora del nivel de vida de los pobladores?	Si		Si		Si		
4	¿Considera usted que la actual gestión ha reducido las brechas existentes en la satisfacción de los servicios públicos?	Si		Si		Si		
5	¿Cree usted que los contratos de servicio públicos, se encuentran formulados correctamente?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción del usuario	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que en la municipalidad existe una atención de calidad?	Si		Si		Si		
7	¿Cree usted que las indicaciones de los usuarios permiten corregir falencias para la mejora de procesos?	Si		Si		Si		
8	¿Cree usted en la municipalidad se aplica el principio de mejora continua en la atención?	Si		Si		Si		
9	¿Cree usted que los procesos prestados por la municipalidad, brindan satisfacción a los usuarios?	Si		Si		Si		
10	¿Cree usted que los procesos de la municipalidad, satisfacen los requerimientos ciudadanos?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Calidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cree usted que los objetivos de la municipalidad están estructurados correctamente?	Si		Si		Si		
12	¿Cree usted que en la municipalidad se cuenta con un servicio de calidad para satisfacer los requerimientos ciudadanos?	Si		Si		Si		
13	¿Cree usted que los servicios prestados por la municipalidad, cumplen con todos los requisitos de calidad?	Si		Si		Si		
14	¿Cree usted que, en la municipalidad, brinda las garantías necesarias para cumplir correctamente con sus funciones?	Si		Si		Si		
15	¿Cree usted que la municipalidad debe ser el garantizar la calidad de sus servicios?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 4: Expectativas	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Cree usted que la evaluación periódica de los procesos, permite cumplir con las expectativas de mejora continua?	Si		Si		Si		
17	¿Considera usted que es importante el control simultáneo para cumplir con los requerimientos de los usuarios?	Si		Si		Si		
18	¿Considera usted que en la municipalidad se da solución oportuna a las quejas ciudadanos?	Si		Si		Si		
19	¿Cree usted que la municipalidad, satisface eficientemente los requerimientos ciudadanos?	Si		Si		Si		
20	¿Considera usted que la ejecución de servicios es realizada con eficiencia y eficacia?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplique cuestionario.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ms. Eco. Betsabe Torres Solano DNI: 73934497

Especialidad del validador: Economista – Maestra en Gestión Pública

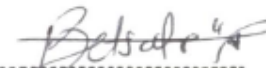
¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 30 de setiembre de 2021



Mg. Econ. Betsabe Torres Solano
CELL. 1945

Firma del Experto Informante.

Datos expertos de validación de instrumentos

Experto 1: Ms. Esther Pierina Bravo Castillo

DNI: 70819148

Especialidad: Abogada – Maestra en Gestión Pública

Experto 2: Ms. Betsabe Torres Solano

DNI: 73934497

Especialidad: Economista – Maestra en Gestión Pública

Experto 3: Ms. José Hildebrando Martos Acevedo

DNI: 43568786

Especialidad: Contador Público – Maestro en Gestión Pública

Anexo 09: Confiabilidad cuestionario gestión de requerimientos

Alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente Alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
0 – 0,5	Inaceptable
0,5 – 0,6	Pobre
0,6 – 0,7	Débil
0,7 – 0,8	Aceptable
0,8 – 0,9	Bueno
0,9 – 1,0	Excelente

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	25

De acuerdo a la escala de Alfa de Cronbach se evidencia un índice de confiabilidad de 0,876, que corresponde a una fiabilidad BUENA.

PREGUNTA O ITEM	ALFA DE CRONBA CH
PLANIFICACIÓN	0,854
1. ¿Cree usted que se encuentra correctamente definidas las acciones a realizar en el proceso de gestión de requerimientos?	0,872
2. ¿Cree usted que se formula adecuadamente la planificación de requerimientos de bienes y servicios de la ciudadanía?	0,872
3. ¿Considera usted que las metas establecidas durante el proceso de planificación, permiten direccionar el cumplimiento de objetivos de la entidad?	0,872
4. ¿Considera usted que la gestión de requerimientos de la ciudadanía deber tener un impacto significativo en su nivel de vida?	0,872
5. ¿Cree usted que en la entidad pública cumplen los objetivos en el plazo establecido?	0,872
ORGANIZACIÓN	0,857
6. ¿Considera usted que el cumplimiento de metas, debe ser medible de forma periódica?	0,872
7. ¿Cree usted que la dirección debe ser aplicada en todos los procesos de la entidad pública, para cumplir con las metas a tiempo?	0,873
8. ¿Cree usted que el proceso de control debe ser aplicado en todas las áreas de la entidad pública?	0,873
9. ¿Cree usted que el proceso de evaluación del cumplimiento de objetivos, debe ser aplicado en todas las áreas de la entidad pública?	0,872
10. ¿Considera usted que todas las áreas deben estar organizadas para realizar una gestión eficiente?	0,873
PRESUPUESTO	0,868
11. ¿Considera usted que en la municipalidad se aplica un manejo eficiente de los recursos públicos?	0,875
12. ¿Considera usted que los recursos asignados a la municipalidad, son suficientes para cumplir con los requerimientos de la sociedad?	0,875
13. ¿Cree usted que existe una correcta proyección de los recursos públicos, para cumplir con los requerimientos de los ciudadanos?	0,875
14. ¿Cree usted que existe una gestión eficiente del presupuesto público en la municipalidad?	0,875

15. ¿Considera usted que se ha logrado cumplir con las metas establecidas para el presente periodo?	0,873
FORMULACIÓN	0,854
16. ¿Considera usted que los proyectos están diseñados en base a los requerimientos de la ciudadanía?	0,872
17. ¿Cree usted que en la municipalidad se cumple con diseñar, gestionar, aprobar y publicar el PAC en el SEACE?	0,872
18. ¿Considera usted que existe una sistematización de los procesos en la gestión de requerimientos para facilitar su aplicación?	0,872
19. ¿Cree usted que los encargados de la formulación de proyectos deben poseer habilidades técnicas?	0,872
20. ¿Considera usted, que se verifica correctamente los requerimientos establecidos en el PAC del presente año?	0,872

Anexo 09: Confiabilidad cuestionario ejecución de servicios públicos

Alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente Alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
0 – 0,5	Inaceptable
0,5 – 0,6	Pobre
0,6 – 0,7	Débil
0,7 – 0,8	Aceptable
0,8 – 0,9	Bueno
0,9 – 1,0	Excelente

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	25

De acuerdo a la escala de Alfa de Cronbach se evidencia un índice de confiabilidad de 0,889, que corresponde a una fiabilidad BUENA.

PREGUNTA O ITEM	ALFA DE CRONBACH
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	0,870
1. ¿Cree usted que la municipalidad gestiona correctamente el presupuesto público en la ejecución de servicios?	0,887
2. ¿Cree usted que la gestión realizada por la municipalidad ha propiciado el desarrollo económico del sector?	0,886
3. ¿Cree usted que la gestión realizada por la municipalidad ha propiciado la mejora del nivel de vida de los pobladores?	0,885
4. ¿Considera usted que la actual gestión ha reducido las brechas existentes en la satisfacción de los servicios públicos?	0,886
5. ¿Cree usted que los contratos de servicio públicos, se encuentran formulados correctamente?	0,885
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	0,870
6. ¿Considera usted que en la municipalidad existe una atención de calidad?	0,886
7. ¿Cree usted que las indicaciones de los usuarios permiten corregir falencias para la mejora de procesos?	0,885
8. ¿Cree usted en la municipalidad se aplica el principio de mejora continua en la atención?	0,886
9. ¿Cree usted que los procesos prestados por la municipalidad, brindan satisfacción a los usuarios?	0,886
10. ¿Cree usted que los procesos de la municipalidad, satisfacen los requerimientos ciudadanos?	0,885
CALIDAD	0,871
11. ¿Cree usted que los objetivos de la municipalidad están estructurados correctamente?	0,886
12. ¿Cree usted que en la municipalidad se cuenta con un servicio de calidad para satisfacer los requerimientos ciudadanos?	0,886
13. ¿Cree usted que los servicios prestados por la municipalidad, cumplen con todos los requisitos de calidad?	0,886
14. ¿Cree usted que, en la municipalidad, brinda las garantías necesarias para cumplir correctamente con sus funciones?	0,886

15. ¿Cree usted que la municipalidad debe ser el garantizar la calidad de sus servicios?	0,885
FORMULACIÓN	0,870
16. ¿Cree usted que la evaluación periódica de los procesos, permite cumplir con las expectativas de mejora continua?	0,886
17. ¿Considera usted que es importante el control simultáneo para cumplir con los requerimientos de los usuarios?	0,885
18. ¿Considera usted que en la municipalidad se da solución oportuna a las quejas ciudadanas?	0,886
19. ¿Cree usted que la municipalidad, satisface eficientemente los requerimientos ciudadanos?	0,886
20. ¿Considera usted que la ejecución de servicios es realizada con eficiencia y eficacia?	0,885

Anexo 10: Autorización



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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20170040695
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JEQUETEPEQUE	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:
LUIS ENRIQUE HONORIO BURGOS	70331976

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS Y EJECUCIÓN SERVICIOS PUBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JEQUETEPEQUE, 2021.	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
LUIS ENRIQUE HONORIO BURGOS	70331976

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

Lugar y Fecha: Jequetepeque, 20 de setiembre del 2021


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JEQUETEPEQUE
Reg. Luis Honorio Burgos
ALCALDE

Anexo 11 Base de datos prueba piloto variable gestión de requerimientos

Gestión de Requerimientos																									
N°	p1	p2	p3	p4	p5	D1	p6	p7	p8	p9	p10	D2	p11	p12	p13	p14	p15	D3	p16	p17	p18	p19	p20	D4	TOTAL
1	3	4	4	3	2	16	2	3	3	2	3	13	3	3	2	3	3	14	3	4	4	3	2	16	59
2	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	4	4	3	3	17	63
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	1	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	57
4	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	4	22	2	2	2	2	4	12	5	5	5	4	5	24	82
5	3	4	4	4	3	18	3	4	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18	73
6	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60
7	3	3	3	3	2	14	2	3	3	2	3	13	5	5	5	5	3	23	3	3	3	3	2	14	64
8	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	15	4	3	3	2	3	15	2	2	2	3	3	12	54
9	2	2	2	1	3	10	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	2	2	2	1	3	10	49
10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	2	10	44
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80
12	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18	67
13	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	98
14	4	4	4	3	4	19	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	4	4	4	3	4	19	72
15	3	4	4	3	2	16	2	3	3	2	3	13	4	3	2	3	3	15	3	4	4	3	2	16	60

Anexo 12: Base de datos prueba piloto variable ejecución de servicios públicos

Ejecución de servicios públicos																									
N°	p1	p2	p3	p4	p5	D1	p6	p7	p8	p9	p10	D2	p11	p12	p13	p14	p15	D3	p16	p17	p18	p19	p20	D4	TOTAL
1	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	3	14	2	3	3	2	3	13	3	3	2	3	3	14	55
2	2	2	3	3	3	13	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	56
3	2	2	1	3	1	9	2	1	3	3	1	10	3	3	3	3	1	13	2	1	3	3	1	10	42
4	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	40
5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80
6	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	64
7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
8	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17	4	3	3	2	3	15	66
9	4	3	2	3	3	15	4	3	2	3	3	15	4	3	2	3	3	15	2	3	3	3	3	14	59
10	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	63
11	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	81
12	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	64
13	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	99
14	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	3	17	4	3	3	2	3	15	4	3	4	3	3	17	67
15	3	4	3	2	3	15	4	3	2	3	3	15	2	3	3	3	3	14	4	3	2	3	3	15	59

Anexo 13: Base de datos Gestión de requerimientos

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS																									
N°	p1	p2	p3	p4	p5	d1	p6	p7	p8	p9	p10	d2	p11	p12	p13	p14	p15	d3	p16	p17	p18	p19	p20	d4	v1
1	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	5	22	5	5	4	5	5	24	94
2	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25	5	2	5	5	5	22	5	5	4	5	5	24	93
3	4	3	2	4	3	16	5	5	4	4	4	22	5	2	3	4	4	18	3	5	3	5	2	18	74
4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
5	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	3	21	4	5	4	5	4	22	85
6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
7	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	78
8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
9	4	3	3	3	3	16	3	3	5	5	5	21	3	3	3	5	4	18	4	3	4	4	3	18	73
10	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	1	5	5	5	21	5	5	5	5	5	25	94
11	3	2	4	4	2	15	5	5	5	5	5	25	4	1	4	4	4	17	3	5	2	5	3	18	75
12	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	78
13	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25	5	2	4	4	5	20	5	4	4	4	4	21	88
14	3	3	4	5	4	19	5	5	5	5	5	25	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	4	17	79
15	5	4	4	3	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	95
16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80
17	4	4	5	5	4	22	5	4	3	3	4	19	5	2	4	5	4	20	5	5	3	5	3	21	82
18	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	5	1	4	5	4	19	4	4	5	5	4	22	88
19	3	3	4	2	3	15	4	4	3	3	4	18	4	3	2	2	3	14	4	3	3	4	3	17	64
20	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	5	22	5	4	4	5	4	22	91
21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
22	5	4	4	3	4	20	5	5	5	5	5	25	4	3	4	3	4	18	4	5	4	5	5	23	86
23	3	3	3	4	3	16	5	5	5	5	5	25	3	2	3	4	4	16	4	4	4	4	4	20	77
24	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	96
25	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	3	5	4	4	4	20	73

26	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25	89
27	3	3	3	4	4	17	5	4	5	5	5	24	5	2	5	5	4	21	4	5	3	5	4	21	83
28	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	4	23	4	3	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	94
29	3	4	3	5	4	19	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	4	22	83
30	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	1	5	4	4	19	5	5	4	5	5	24	91
31	3	3	4	4	5	19	3	4	3	3	4	17	2	3	4	5	2	16	3	3	4	2	4	16	68
32	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	4	18	3	4	5	3	4	19	3	4	4	3	4	18	74

Anexo 14: Base de datos Ejecución de servicios públicos

EJECUCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS																										
N°	p1	p2	p3	p4	p5	d1	p6	p7	p8	p9	p10	d2	p11	p12	p13	p14	p15	d3	p16	p17	p18	p19	p20	d4	v2	
1	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24	95	
2	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	98	
3	4	4	5	4	4	21	4	2	3	4	4	17	4	3	3	3	5	18	4	4	4	4	4	20	76	
4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100	
5	4	5	5	5	4	23	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	4	21	3	4	3	4	4	18	84	
6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100	
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	
8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100	
9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	
10	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	96	
11	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	4	16	5	5	3	3	4	20	73	
12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	
13	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24	96	
14	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	81	
15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	98	
16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	
17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	5	20	5	4	4	4	3	20	81	
18	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	5	23	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	4	21	90	
19	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	3	19	3	3	3	4	3	16	5	4	3	4	5	21	72	
20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	19	4	3	3	3	5	18	5	5	3	4	4	21	77	
21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100	
22	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	99	
23	5	2	4	3	4	18	3	4	4	3	5	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	76	
24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	98	
25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	3	3	4	18	79	
26	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	4	22	89	
27	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	87	
28	5	3	5	5	5	23	5	3	3	5	3	19	5	3	3	4	5	20	5	5	3	3	5	21	83	
29	4	4	4	1	4	17	5	4	4	5	4	22	4	4	4	5	4	21	5	4	5	4	4	22	82	
30	4	5	4	4	5	22	4	3	5	4	5	21	4	4	5	4	5	22	4	5	5	4	4	22	87	

31	5	4	3	4	3	19	4	5	5	3	2	19	4	1	5	4	4	18	5	5	5	3	3	21	77
32	5	3	3	4	4	19	4	4	4	5	4	21	4	5	3	4	3	19	4	3	4	3	4	18	77

Anexo 15: Base de datos SPSS v.25

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	D1V1	Numérico	8	2	Planificación	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
2	D2V1	Numérico	8	2	Organización	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
3	D3V1	Numérico	8	2	Presupuesto	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
4	D4V1	Numérico	8	2	Formulación	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
5	V1	Numérico	8	2	Gestión de requerimientos	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
6	D1V2	Numérico	8	2	Contratación de servicios	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
7	D2V2	Numérico	8	2	Satisfacción del usuario	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
8	D3V2	Numérico	8	2	Calidad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
9	D4V2	Numérico	8	2	Expectativas	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
10	V2	Numérico	8	2	Ejecución de servicios públicos	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	var	var	var	var	var	var
1	23,00	25,00	22,00	24,00	94,00	24,00	24,00	23,00	24,00	95,00						
2	22,00	25,00	22,00	24,00	93,00	24,00	25,00	24,00	25,00	98,00						
3	16,00	22,00	18,00	18,00	74,00	21,00	17,00	18,00	20,00	76,00						
4	25,00	25,00	25,00	25,00	100,00	25,00	25,00	25,00	25,00	100,00						
5	21,00	21,00	21,00	22,00	85,00	23,00	22,00	21,00	18,00	84,00						
6	25,00	25,00	25,00	25,00	100,00	25,00	25,00	25,00	25,00	100,00						
7	18,00	20,00	20,00	20,00	78,00	20,00	20,00	20,00	20,00	80,00						
8	25,00	25,00	25,00	25,00	100,00	25,00	25,00	25,00	25,00	100,00						
9	16,00	21,00	18,00	18,00	73,00	20,00	20,00	20,00	20,00	80,00						
10	24,00	24,00	21,00	25,00	94,00	24,00	23,00	25,00	24,00	96,00						
11	15,00	25,00	17,00	18,00	75,00	19,00	18,00	16,00	20,00	73,00						
12	18,00	20,00	20,00	20,00	78,00	20,00	20,00	20,00	20,00	80,00						
13	22,00	25,00	20,00	21,00	88,00	24,00	24,00	24,00	24,00	96,00						
14	19,00	25,00	18,00	17,00	79,00	19,00	20,00	20,00	22,00	81,00						
15	20,00	25,00	25,00	25,00	95,00	25,00	25,00	23,00	25,00	98,00						
16	20,00	20,00	20,00	20,00	80,00	20,00	20,00	20,00	20,00	80,00						
17	22,00	19,00	20,00	21,00	82,00	21,00	20,00	20,00	20,00	81,00						
18	22,00	25,00	19,00	22,00	88,00	24,00	23,00	22,00	21,00	90,00						
19	15,00	18,00	14,00	17,00	64,00	16,00	19,00	16,00	21,00	72,00						
20	22,00	25,00	22,00	22,00	91,00	19,00	19,00	18,00	21,00	77,00						
21	25,00	25,00	25,00	25,00	100,00	25,00	25,00	25,00	25,00	100,00						
22	20,00	25,00	18,00	23,00	86,00	25,00	24,00	25,00	25,00	99,00						
23	16,00	25,00	16,00	20,00	77,00	18,00	19,00	20,00	19,00	76,00						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 16: Evidencias de recolección de datos

Cuestionario online

Gestión de requerimientos y la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

lhonorio@ucvvirtual.edu.pe (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#)

*Obligatorio

Estimado Funcionario Público los presentes cuestionarios obedece a una investigación conducida por el Br. Luis Honorio Burgos estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo es determinar la relación de la gestión de requerimientos y la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021. Si usted accede a participar, se le solicita responder a un cuestionario de 20 preguntas para la variable gestión de requerimientos y 20 preguntas de la variable ejecución de servicios públicos lo que le tomara 20 minutos aproximadamente, su participación es voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial. *

	Si	No
Marca tu respuesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Marca tu respuesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

6. ¿Considera usted que el cumplimiento de metas, debe ser medible de forma periódica? *

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Marca tu respuesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. ¿Cree usted que la dirección debe ser aplicada en todos los procesos de la entidad pública, para cumplir con las metas a tiempo? *

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Marca tu respuesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. ¿Cree usted que el proceso de control debe ser aplicado en todas las áreas de

1. ¿Cree usted que se encuentra correctamente definidas las acciones a realizar en el proceso de gestión de requerimientos? *

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Marca tu respuesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. ¿Cree usted que se formula adecuadamente la planificación de requerimientos de bienes y servicios de la ciudadanía? *

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Marca tu respuesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿Considera usted que las metas establecidas durante el proceso de planificación, permiten direccionar el cumplimiento de objetivos de la entidad? *

10. ¿Considera usted que todas las áreas deben estar organizadas para realizar una gestión eficiente? *

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Marca tu respuesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. ¿Considera usted que en la municipalidad se aplica un manejo eficiente de los recursos públicos? *

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Marca tu respuesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿Considera usted que los recursos asignados a la municipalidad, son suficientes para cumplir con los requerimientos de la sociedad? *

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Marca tu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. ¿Considera usted que los proyectos están diseñados en base a los requerimientos de la ciudadanía? *

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Marca tu respuesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. ¿Cree usted que en la municipalidad se cumple con diseñar, gestionar, aprobar y publicar el PAC en el SEACE? *

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Marca tu respuesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. ¿Considera usted que existe una sistematización de los procesos en la gestión de requerimientos para facilitar su aplicación? *

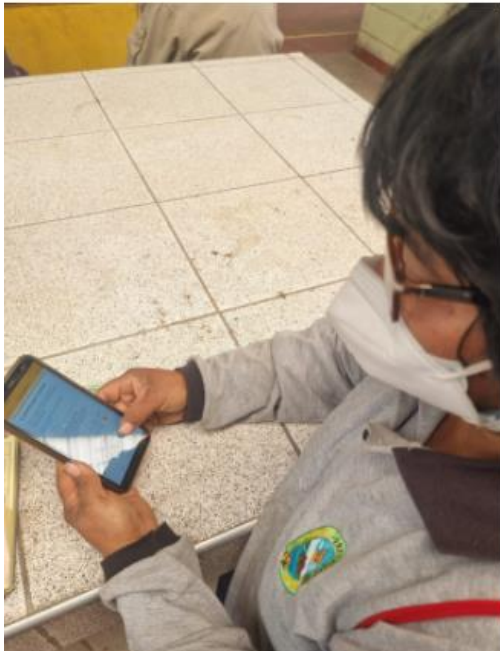
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Marca tu respuesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. ¿Cree usted que los encargados de la formulación de proyectos deben poseer habilidades técnicas? *

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Marca tu respuesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. ¿Considera usted, que se verifica correctamente los requerimientos establecidos en el PAC del presente año? *

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Marca tu respuesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





Google Chrome browser window showing a Google Forms survey titled "Cuestionario online".

Address bar: docs.google.com/forms/d/1Pd7-cdfUccTVUK2EDPl_VbQN_k2_xyJ-0IsJ2b8KY/edit

Page title: Gestión de requerimientos y la ejecución de servicios públicos en la muni

Navigation: Preguntas | Respuestas 32 | Configuración

Section: Sección 1 de 2

Cuestionario online

Gestión de requerimientos y la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021.

Estimado Funcionario Público los presentes cuestionarios obedece a una investigación conducida por el Br. Luis Honorio Burgos estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo es determinar la relación de la gestión de requerimientos y la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021. Si usted accede a participar, se le solicita responder a un cuestionario de 20 preguntas para la variable gestión de requerimientos y 20 preguntas de la variable ejecución de servicios públicos lo que le tomara 20 minutos aproximadamente, su participación es voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial.

	Si	No
Marca tu respuesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32 respuestas

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los encuestados

Ya no se aceptan respuestas en este formulario

[Resumen](#) [Pregunta](#) [Individual](#)

Estimado Funcionario Público los presentes cuestionarios obedece a una investigación conducida por el Br. Luis Honorio Burgos estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo es determinar la relación de la gestión de requerimientos y la ejecución de servicios públicos en la municipalidad distrital de Jequetepeque, 2021. Si usted accede a participar, se le solicita responder a un cuestionario de 20 preguntas para la variable gestión de requerimientos y 20 preguntas de la variable ejecución de servicios públicos lo que le tomara 20 minutos aproximadamente, su participación es voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial.

Anexo 17: Prueba de Normalidad

Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	,932	32	,045
Organización	,807	32	,000
Presupuesto	,943	32	,093
Formulación	,909	32	,011
Gestión de requerimientos	,959	32	,253
Contratación de servicios	,895	32	,005
Satisfacción del usuario	,893	32	,004
Calidad	,912	32	,013
Expectativas	,907	32	,009
Ejecución de servicios públicos	,890	32	,003

Anexo 18: Criterio de interpretación de intensidad y correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a 0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a 0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a 0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva gran y perfecta