



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión municipal con la calidad del servicio público en una  
municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021

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

**AUTOR:**

Zavaleta Mori, Robert Junior (ORCID: 0000-0003-3890-1886)

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Janet Inés Sánchez Hidalgo, mi compañera de vida quien me brindó y me seguirá brindado su apoyo incondicional, porque fue mi más grande motivación para culminar con éxito la maestría.

### **Agradecimiento**

A mis señores padres porque siempre fueron mis guías y ahora viendo concluido mis estudios de maestría, les agradezco a ustedes amados padres, como una meta más conquistada.

Al Dr. Manuel Alberto Mori Paredes, por brindar comprensión, paciencia, tolerancia, conocimiento y ser guía fundamental para que este trabajo de investigación se culmine.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	21
IV. DISCUSIÓN .....	22
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS.....	39

## Índice de tablas

Tabla 1	Estructura del instrumento de la variable Gestión Municipal .....	57
Tabla 2	Estructura del instrumento de la variable Calidad del Servicio Público ..	60
Tabla 3	Financiamiento de los Proyectos de Inversión .....	71
Tabla 4	Establecimiento de Medidas Correctivas .....	72
Tabla 5	Transparencia en Contrataciones Administrativas .....	73
Tabla 6	Uso Adecuado de las TICs .....	74
Tabla 7	Capacitaciones de Trabajadores Municipales.....	75
Tabla 8	Mantenimiento de Pistas y Veredas .....	76
Tabla 9	Atención de las Necesidades de la Comunidad.....	77
Tabla 10	Participación Ciudadana.....	78
Tabla 11	Cumplimiento de Metas Presupuestales.....	79
Tabla 12	Continuidad de la Recolección de Residuos Sólidos .....	80
Tabla 13	Mejora en el Depósito de Residuos Sólidos .....	81
Tabla 14	Aseo y Limpieza del Espacio Público .....	82
Tabla 15	Mejora del Ornato Público .....	83
Tabla 16	Continuidad de los Programas Sociales .....	84
Tabla 17	Solución de las necesidades de la comunidad .....	85
Tabla 18	Acceso a los Servicios Públicos .....	86
Tabla 19	Tarifa de los Servicios Públicos .....	87
Tabla 20	Mejora de la Infraestructura de los Servicios Públicos.....	88
Tabla 21	Mejora de la Calidad de Vida.....	89
Tabla 22	Información de los Servicios Públicos.....	90
Tabla 23	Trato Conveniente a los Usuarios.....	91
Tabla 24	Profesionalismo en la Ejecución de los Servicios Públicos .....	92
Tabla 25	Eficiencia en la Prestación de los Servicios Públicos.....	93
Tabla 26	Tiempo de Espera de los Servicios Públicos .....	94
Tabla 27	Tiempo de Atención de los Servicios Públicos.....	95
Tabla 28	Horario de los Canales de Atención .....	96
Tabla 29	Correlación Gestión Municipal con la Calidad del Servicio Público.....	97
Tabla 30	Correlación Desarrollo y Gestión Institucional con la Calidad del Servicio Público .....	98

Tabla 31 Correlación Gestión de Servicios Económicos con la Calidad del Servicio Público .....	99
Tabla 32 Correlación Planificación y Participación Ciudadana con la Calidad del Servicio Público.....	100
Tabla 33 Correlación Gestión de Desarrollo Ambiental con la Calidad del Servicio Público .....	101
Tabla 34 Correlación Gestión de Servicios Sociales con la Calidad del Servicio Público .....	102

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Financiamiento de los Proyectos de Inversión.....	71
Figura 2	Establecimiento de Medidas Correctivas.....	72
Figura 3	Transparencia en Contrataciones Administrativas.....	73
Figura 4	Uso Adecuado de las TICs.....	74
Figura 5	Capacitaciones de Trabajadores Municipales .....	75
Figura 6	Mantenimiento de Pistas y Veredas .....	76
Figura 7	Atención de las Necesidades de la Comunidad.....	77
Figura 8	Participación Ciudadana.....	78
Figura 9	Cumplimiento de Metas Presupuestales .....	79
Figura 10	Continuidad de la Recolección de Residuos Sólidos .....	80
Figura 11	Mejora en el Depósito de Residuos Sólidos .....	81
Figura 12	Aseo y Limpieza del Espacio Público .....	82
Figura 13	Mejora del Ornato Público .....	83
Figura 14	Continuidad de los Programas Sociales .....	84
Figura 15	Solución de las Necesidades de la Comunidad.....	85
Figura 16	Acceso a los Servicios Públicos .....	86
Figura 17	Tarifa de los Servicios Públicos.....	87
Figura 18	Mejora de la Infraestructura de los Servicios Públicos.....	88
Figura 19	Mejora de la Calidad de Vida.....	89
Figura 20	Información de los Servicios Públicos. ....	90
Figura 21	Trato Conveniente a los Usuarios .....	91
Figura 22	Profesionalismo en la Ejecución de los Servicios Públicos.....	92
Figura 23	Eficiencia en la Prestación de los Servicios Públicos .....	93
Figura 24	Tiempo de Espera de los Servicios Públicos .....	94
Figura 25	Tiempo de Atención de los Servicios Públicos. ....	95
Figura 26	Horario de los Canales de Atención. ....	96

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021, como metodología el estudio fue del tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transversal y correlacional, la población fue de 8,153 usuarios que mediante un muestreo aleatorio simple se obtuvo una muestra de 67 usuarios, aplicando en ellos cuestionarios de 26 preguntas. De la aplicación de la prueba de correlación de variables se obtuvo una relación media moderada y significativa de 62.5% entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, concluyendo que la gestión de una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres fue regular y que no favoreció a la mejora de la calidad de los servicios públicos, ya que no cumplieron con las expectativas de los usuarios. Por esto se recomienda a los altos funcionarios encargados de la gestión de la entidad municipal a dinamizar los procesos de planificación mediante un trabajo coordinado con los representantes de los diferentes sectores de la población para generar una gestión municipal transparente, eficiente y con servicios públicos de calidad.

Palabras Clave. Gestión municipal, calidad, servicio público, expectativas, usuarios.



## **Abstract**

The objective of this research was to establish the relationship between municipal management and the quality of public service in a Municipality in the province of Mariscal Cáceres, San Martín, 2021. As a methodology, the study was of the applied type, with a non-experimental cross-sectional design. and correlational, the population was 8,153 users who, through simple random sampling, obtained a sample of 67 users, applying questionnaires of 26 questions to them. From the application of the variable correlation test, a moderate and significant average relationship of 62.5% was obtained between municipal management and the quality of public service, concluding that the management of a Municipality in the province of Mariscal Cáceres was regular and that there was no favored the improvement of the quality of public services, since they did not meet the expectations of the users. For this reason, it is recommended that the senior officials in charge of the management of the municipal entity streamline the planning processes through coordinated work with the representatives of the different sectors of the population to generate transparent, efficient municipal management with quality public services.

**Keywords.** Municipal management, quality, public service, expectations, users.

## **I. INTRODUCCIÓN:**

Después de los acontecimientos de la segunda guerra mundial, apareció el neoliberalismo que conllevó a las privatizaciones, hecho que limitó el desarrollo de los gobiernos locales, ya que primaba las ganancias obtenidas sobre la calidad en la prestación de servicios para la comunidad; por lo que muchos Estados en Europa y América Latina decidieron descentralizar sus decisiones administrativas y de gestión hacia los gobiernos locales, sin embargo ello no fue suficiente para apaciguar el problema, porque la gestión de los gobiernos locales no se estaban direccionando a satisfacer las necesidades de los servicios demandados por la población (Solís et al., 2019, p.2).

La gestión municipal es un medio que permite a la institución estatal generar buenos resultados para el beneficio de la población, dirigida a satisfacer las necesidades de la comunidad mediante los servicios que otorga, pero el éxito se basa en el liderazgo de los funcionarios (Casiano y Cueva, 2020, p.158). Por su parte Tapia (como se citó en López, 2020) señala que el problema de las gestiones de los municipios en el Perú se debe a la improvisación de autoridades y funcionarios, porque desconocen en gran medida sobre el manejo municipal y que a ello se suman las carencias de recursos económicos y no económicos, reflejándose esto en la baja calidad del servicio público (p.26).

En una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres que se ubica en el departamento de San Martín, tiene como principales actividades económicas a la agricultura, ganadería y turismo, panorama que conllevó a la entidad a trabajar en mejoras de la calidad de los servicios de agua potable, recojo de residuos sólidos, limpieza pública, mantenimiento de calles y seguridad ciudadana. Sin embargo a pesar de las medidas tomadas por dicha entidad, aún se percibe el descontento y las molestias de los moradores por la forma en como se viene desarrollando la gestión municipal, puesto que manifiestan que en los planes de trabajo y formulación de proyectos poco toman en cuenta las opiniones y comentarios de los moradores, y es por ello que la autoridad y funcionarios municipales desconocen las principales necesidades que aquejan a la comunidad, pudiendo ser esto la razón de que

no pueden mejorar la calidad de los servicios públicos brindados. Entonces viendo la manifestación del problema se procedió a realizar la presente investigación.

Como problema general se planteó: ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021? Los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación entre el desarrollo y gestión institucional de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021? ¿Cuál es la relación entre la gestión de servicios económicos de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021? ¿Cuál es la relación entre la planificación y participación ciudadana de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021? ¿Cuál es la relación entre la gestión de desarrollo ambiental de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021? ¿Cuál es la relación entre la gestión de servicios sociales de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?

La investigación fue conveniente para la entidad municipal y la población local, porque se indagó un problema de gran interés y preocupación social. Como utilidad práctica, este estudio mediante los resultados encontrados se plantearon alternativas de solución que serán aplicados por los altos funcionarios para la mejora de la gestión municipal y la calidad del servicio público. Este estudio fue relevante para la sociedad, porque se tomará mayor interés en solucionar los problemas que aquejan a la comunidad. En la parte teórica, mediante esta investigación se resaltó y dio importancia a las diferentes teorías consultadas para el desarrollo de las variables. Finalmente, como utilidad metodológica esta investigación aportó con dos nuevos instrumentos que fueron validados y sometidos a prueba de confiabilidad.

El objetivo general fue: Establecer la relación de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de

Mariscal Cáceres, San Martín, 2021. Los objetivos específicos fueron: Determinar la relación del desarrollo y gestión institucional de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021. Determinar la relación de la gestión de servicios económicos de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021. Determinar la relación de la planificación y participación ciudadana de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021. Determinar la relación de la gestión de desarrollo ambiental de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021. Determinar la relación de la gestión de servicios sociales de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021.

Como hipótesis general fue planteado: Existe relación significativa entre la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021. Las hipótesis específicas fueron: Existe relación significativa entre el desarrollo y gestión institucional de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021. Existe relación significativa entre la gestión de servicios económicos de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021. Existe relación significativa entre la planificación y participación ciudadana de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021. Existe relación significativa entre la gestión de desarrollo ambiental de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021. Existe relación significativa entre la gestión de servicios sociales de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO:

Al nivel nacional:

López (2020) en su investigación; tuvo como objetivo planteado analizar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Tingo María, 2019. Como principales resultados se tuvo que en un 35% la gestión municipal fue regular y la calidad del servicio público fue regular en un 31%. La investigación concluyó que con un valor “p” de 0.000 y con un valor “r” de 0.575 la gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad del servicio público, puesto que la gestión municipal fue inadecuada y ello afectó a la calidad de los servicios públicos brindados por la entidad municipal.

Fabián (2020) en su investigación; planteó como propósito determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de atención al ciudadano. Como principales resultados se obtuvo que la gestión municipal fue regular en un 53%, siendo la etapa de planificación que más influyó en un 54%. La investigación concluyó que existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de atención al ciudadano, porque el valor  $p=0.00$  y  $r= 0.452$ , esto significó que la deficiencia en la planificación de las actividades y proyectos de la municipalidad han influido en que los usuarios no reciban una buena calidad de atención.

Ayala y Blanco (2021) en su investigación, tuvo como objetivo planteado determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público. Como principales resultados se obtuvo una correlación de Pearson de 0.749 y una significancia bilateral de 0.00. Finalmente, el estudio pudo concluir que existe una relación directa y significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, es por ello que, al mejorar la gestión municipal, también se mejora la calidad del servicio público brindado por una municipalidad distrital.

Pinchi (2018) en su investigación; persiguió como propósito determinar la relación entre la gestión municipal y calidad del servicio. Como principales resultados se obtuvo que en un 66% la gestión municipal fue buena y en un 50% la calidad de servicio público fue buena. Finalmente, la investigación concluyó que la gestión municipal es buena porque existe un adecuado

proceso de control de las actividades y proyectos y que las contrataciones administrativas permiten tener el personal calificado para un adecuado desarrollo institucional, el cual ha influido en que la calidad del servicio brindado sea aceptable.

Salazar (2019) en su investigación; planteó como propósito determinar la relación entre la gestión pública municipal y la seguridad ciudadana, Como principales resultados se obtuvo que en un 57% la gestión pública municipal fue considerada como deficiente, 23% como regular y 20% como eficiente. La investigación concluyó que la gestión pública municipal fue deficiente porque no promueve la participación activa de la población, asimismo dentro de su gestión ambiental existe un mal manejo de la recolección, depósito y tratamiento de los residuos sólidos.

Pinchi y Delgado (2020) en su investigación, plantearon como objetivo conocer y proponer mejoras en la calidad del servicio público para el desarrollo de las municipalidades de la región San Martín. Como resultados se obtuvo que la calidad del servicio público es percibida como pésima en un 6%, buena en un 40% y regular en un 54%. Finalmente, concluyó que el servicio público brindado no superar las expectativas de los usuarios, asimismo, es crucial que la parte administrativa formule políticas orientadas a generar bienestar social y que en base a ello se diseñe el servicio público.

Huancas et al. (2020) en su investigación, planteó como objetivo determinar la relación entre la modernización de la gestión y la calidad en la atención del usuario en las municipalidades de Puno. Los resultados dieron que el 77% de las municipalidades no mejoraron su gestión y en 51% la calidad de atención fue regular. La investigación arribó como conclusión que el nivel incipiente de las gestiones municipalidades en Puno se reflejó en la insatisfacción de los usuarios que reciben los servicios públicos, pues es necesario que las gestiones se enfoquen en mejorar sus niveles de economía, eficiencia y eficacia.

Silva et al. (2020) en su investigación, planteó como propósito determinar si el desempeño y la forma del manejo del presupuesto afecta a los servicios de la Municipalidad de la Molina. Como principales resultados se obtuvo una significancia bilateral menor a 0.05 permitiendo concluir que el

desempeño y el presupuesto participativo influyen en los servicios que brindan la Municipalidad de la Molina, porque el gobierno local mejoró los resultados de su gestión y la de sus servicios que brinda gracias a que generó mayor participación de sus ciudadanos en las etapas de planificación y para la toma de decisiones.

Al nivel internacional:

Santos y Fernández (2014) en su investigación; tuvo como objetivo planteado examinar el grado de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la gestión y administración municipal. Como principales resultados se obtuvo que 66.9% de los ciudadanos se mostraron satisfechos con la gestión y administración municipal a comparación del 33.1% que no se encontraron satisfechos. Finalmente, la investigación llegó a concluir en que los ciudadanos se sienten convencidos de la manera en cómo es ejecutada la gestión y administración municipal, porque se están rindiendo cuentas, existe participación de la comunidad y los servicios públicos son considerados de calidad.

Cifuentes (2018) en su investigación; tuvo como objetivo determinar el régimen jurídico y administrativo en la prestación de los servicios públicos municipales. Como principales resultados se obtuvo que el servicio de pavimentado de las vías públicas urbanas es el que mayor preocupación tiene la población, puesto que se encuentran en total deterioro. Finalmente, esta investigación concluyó que las municipalidades realizaron una mala gestión de sus recursos financieros, que se destinaron a la prestación de los servicios públicos, sin embargo, no cumplieron con las expectativas de la población.

Papcunová et al. (2021) en su investigación; plantearon como objetivo analizar el rol que cumplen las entidades en la prestación de los servicios públicos. Como principales resultados se obtuvo que el 88.48% de las entidades públicas demostraron planificación en la prestación de servicios, el 9.65% brindaron inadecuados servicios públicos y finalmente el 1.67% de municipalidades no les importó mejorar la calidad de sus servicios. La investigación llegó a concluir que los municipios son considerados un apoyo importante para la administración del Estado, es por ello que para que los

municipios proporcionen un adecuado servicio a sus ciudadanos depende de una estructura administrativa moderna y económicamente eficiente.

Zivkovic et al. (2019) en su investigación; plantearon como objetivo definir el método para determinar la calidad del servicio empleando las brechas que se crean entre las expectativas de los usuarios y su percepción de la calidad del servicio brindado. Como principales resultados se obtuvo que la puntuación de las expectativas fue de 6.48 puntos, mientras que de la percepción fue de 6.01. Concluyendo que las expectativas de los ciudadanos tuvieron una puntuación superior a la percepción que se generó del uso de los servicios brindados, porque se presentaron deficiencias que no llegaron a satisfacer en su totalidad las necesidades de los moradores.

Gutiérrez et al. (2019) en su investigación; plantearon como objetivo analizar la calidad del servicio público brindado y su implicancia en la satisfacción del ciudadano. Como principales resultados se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0.789 y una significancia igual a 0.000. Concluyendo que la calidad del servicio público y la satisfacción del ciudadano se relacionan significativamente, por lo tanto, los gobiernos locales deben gestionar mejor sus recursos, procesos y operaciones orientándose a generar bienestar y credibilidad en la prestación del servicio público.

### Bases teóricas

Para el estudio de las bases científicas de las variables, se indagó diversas teorías, siendo para la variable gestión municipal las siguientes:

La municipalidad que también recibe el nombre de gobierno local, es una entidad estatal encargada de otorgar servicios públicos a una comunidad, puesto que representa al primer nivel de Gobierno que está en contacto directo con la población, ya que reconoce sus principales necesidades y los problemas sociales por la cual atraviesan, siendo importante que toda gestión municipal reconozca esos dos factores para que tenga éxito y sea eficiente (Arroyo, 2016, p.130). Buley et al. (2016) mencionaron que la gestión municipal es una función que cumple el gobierno local, dirigida a mejorar la calidad de vida de la población, por lo tanto, juegan un papel importante para llevar una estabilidad política y social de un país (p.222).



Masiya et al. (2021) consideran a la gestión municipal como el conjunto de principios, mecanismos y procesos que adoptan los gobiernos locales para cumplir con el desarrollo de su mandato, promoviendo y brindando facilidades de acceso a los servicios públicos (p.98). La gestión de los gobiernos locales se encuentra a cargo de las autoridades electas y funcionarios públicos que administran recursos públicos para la ejecución de proyectos en beneficio de una comunidad. Los ingresos de un municipio provienen en su mayoría de los impuestos prediales y subvenciones municipales (Plunket, 2021, p.2).

Para que una municipalidad desarrolle una gestión eficiente es necesario que se establezcan objetivos específicos y realizar un seguimiento de los resultados, los cuales se deben de orientar al establecimiento de mejores estándares en la calidad de los servicios brindados, disminución de la burocracia, establecimiento de mejores coordinaciones con las diversas instituciones públicas (Kabus et al., 2018, p.264).Binkerhoff & Wetterberg (2017) señalan los desafíos que atraviesan los gobiernos locales, puesto que la gestión de estos se encuentra sujetas al contexto nacional y regional. Además de ello, el incremento de niveles de gobierno, tiende a confundir a la población cuando buscan responsabilizar a las autoridades por la carencia de obras o servicios (p.282).

Es de suma importancia que las municipalidades mejoren la interacción que tienen sus servidores con la población (Andara, 2016, como se cita en Vargas et al., 2020, p.106). Por su parte Álvarez y Delgado (2020) mencionan que la gestión municipal debe contener los procesos de planeación, organización, dirección y control orientadas a dar una pronta solución a las necesidades más urgentes que tenga la comunidad (p.957). Casiano et al. (2020) indican que el desarrollo de una adecuada gestión municipal consiste en potencializar la gestión institucional (p.158). También es preciso mencionar, que los gobiernos locales a comparación de los otros niveles de gobiernos, tienen diferentes poderes y funciones legales, así como en la responsabilidad de los servicios que deben de brindar. (Albisu, 2019, p.4).

Los gobiernos locales llegan a tener capacidad legislativa, pueden implementar estatutos, reglamentos locales como son las ordenanzas municipales, ajustar los programas gubernamentales pertenecientes a niveles

superiores hacia el contexto local en el que se encuentran (Waldorf, 2019, p.439). Otro gran desafío que atraviesan los gobiernos locales es la carencia de recursos económicos o su capacidad para recaudar fondos (Albisu, 2019, p.4). Para que la gestión municipal sea eficiente, se tiene que establecer prioridades de las necesidades que presenta la comunidad, realizar una estimación de los recursos e ingresos disponibles para el financiamiento de los programas, incentivar a la población en el pago de arbitrios municipales para obtener una mayor recaudación, y revisar, evaluar e informar sobre los resultados de los gastos y decisiones de financiación que se toman cada año (AMCTO, 2021, p.10).

Para la evaluación de la variable Gestión Municipal, se tomó en consideración a las dimensiones brindadas por la Contraloría General de la República (CGR, 2019), quien indica que cada año se realizan evaluaciones a las municipalidades del territorio peruano para determinar el estado de la gestión que realizan cada una de ellas, en el cual los indicadores de evaluación se distribuyen en cinco ejes estratégicos. Dimensión desarrollo y gestión institucional: Este eje posee indicadores que permiten facilitar el proceso de toma de decisiones, volviéndoles más eficientes, eficaces y económicos. Dentro de los indicadores que se encuentran en este eje tenemos lo siguiente:

Gestión financiera: Se evalúa las operaciones que realiza la municipalidad como ingresos y egresos de efectivo, cobro de deudas y obligaciones financieras. Control interno: Se identifican los riesgos, y se verifican que las operaciones ejecutadas estén orientadas a cumplir con los objetivos planteados de forma institucional. Contrataciones administrativas: Se verifica el éxito que tiene la entidad en la ejecución de estos tipos de procedimientos sin que sean declarados nulos o desiertos. Tecnologías de la información: Se mide el uso de las tecnologías en los procesos y actividades. Recursos humanos: Se mide la calidad del personal en base a su nivel de formación académica, experiencia laboral y ética profesional (CGR, 2019, p.16).

Dimensión Gestión de Servicios: Este eje permite evaluar la gestión vial, siendo este independiente de la forma en como la municipalidad financia

dicho servicio. Como indicador se tiene: La gestión vial: A través de este indicador se llega a medir el grado de cumplimiento de la entidad local en el logro de sus metas presupuestarias para la mejora de las diferentes redes viales dentro de su jurisdicción, tomando en cuenta el estado de la ejecución de los recursos y el estado actual de la superficie del ruedo vial (CGR, 2019 p.16).

Dimensión Planificación y Participación: Este eje mide los mecanismos que ejecutan las municipalidades para incrementar la participación ciudadana dentro de su gestión, tomando énfasis la transparencia de los procesos para rendir cuentas a la comunidad. Los indicadores que pertenecen a este eje son los siguientes: Planificación: Los proyectos que ejecuta la municipalidad se orientan a brindar solución a las necesidades que son de suma urgencia para la comunidad. Participación ciudadana: La comunidad participa en la formulación de proyectos. Rendición de cuentas: Verifica que la entidad informe a la comuna sobre los ingresos percibidos, ejecución presupuestaria y en el logro de metas dentro de un periodo (CGR, 2019, p.17).

Dimensión Gestión de Desarrollo Ambiental: Este eje evalúa el grado de prevención y mitigación que tiene la municipalidad sobre los problemas ambientales que existen en su jurisdicción. Los indicadores pertenecientes a este eje son los siguientes: Recolección de residuos: Se verifica como la entidad municipal viene dando mantenimiento y soporte a los servicios de recojo de los residuos sólidos. Depósito y tratamiento de residuos: Se verifica como la entidad municipal viene dando mantenimiento y soporte a los servicios de depósito y tratamiento de los residuos sólidos. Aseo de vías y sitios públicos: Este indicador permite verificar la forma en que la entidad municipal realiza la limpieza pública (CGR, 2019, p.18).

Dimensión Gestión de Servicios Sociales: Arroyo (2016) señala que este eje permite evaluar el uso de los recursos que fueron destinados a la entidad municipal para la mejora del ornato público, atención de servicios y ejecución de obras sociales (p.130). Como indicadores se tiene: Parques y obras de ornato: evalúa el uso de los recursos para otorgar continuidad a los proyectos y trabajos de mejora de parques y ornato público. Atención de servicios y obras sociales: este indicador permite evaluar la manera en cómo

se informa, ejecuta, destina presupuesto y se controla los programas sociales (CGR, 2019, pp.20-22).

Las teorías relacionadas a la variable calidad del servicio público fueron las siguientes:

La calidad está estrechamente relacionada con la satisfacción de las necesidades que presenta la comunidad mediante la adquisición de los servicios públicos que son brindados por una entidad local estatal, y que en ella están inmerso varias características del servicio que van desde la atención hasta la eficiencia de su entrega, pudiendo de este modo responder de manera satisfactoria a las demandas de servicios que presenta la comunidad para la mejora de la calidad de vida (Sancho, 2002, como se cita en Villa et al., 2017, p.62). La calidad representa a un conjunto de característica o atributos que son atribuidos a un servicio y que afecta mucho a la satisfacción del usuario (Yusuf, 2017, p.15).

Por su parte Ramseook et al. (2010) dieron a conocer que la calidad de un servicio se mide mediante la comparación de las expectativas que presenta el usuario en referencia a la percepción final que tiene después de haber recibido un servicio (p.38). El servicio público son actividades que se entregan bajo normas o reglamentos y procedimientos administrativos (Winarno & Retnowasti, 2019, p.9). La noción sobre el servicio público tuvo lugar en la doctrina jurídica francesa en el año de 1893 en una publicación sobre el Derecho Público y Administrativo por Maurice Haurion. A lo largo de la historia el término de servicio público fue evolucionando como “interés público” “utilidad pública” “interés general” (Mirea, 2018, p.58).

Por su parte La Cooperación Europea (U.E, 2018) menciona que el concepto de la calidad en los servicios públicos surge cuando los Gobiernos deseaban establecer fuertes vínculos con la comunidad y mejorar su imagen ante ellos (p.1). Musaeva et al. (2018) mencionaron que para mejorar la calidad del servicio público es necesario establecer un marco legislativo de acuerdo a la realidad local, también debe haber una continua fiscalización por parte de la población y entidades correspondientes, finalmente, se debe crear políticas y diseñar manuales de procesos por cada servicio público prestado (p.124).

Sobre la importancia de la calidad del servicio público Rana et al. (2019) mencionan que cada vez es más importante para la población y para los responsables en gestionarla; porque mediante ello se mejora la calidad de vida (p.7). Los servicios públicos son la respuesta de que un Gobierno se preocupa por sus ciudadanos, creando un importante vínculo entre estos dos actores. (Ppcunová et al., 2021, p.7). Sobre los parámetros que se tienen que tomar en cuenta para brindar servicios públicos de calidad Hadiyati (2014) menciona que el servicio debe cumplir con los requisitos técnicos y administrativos establecidos, tener personal capacitado, y distribuir bien las responsabilidades (p. 106). Se deben emplear tecnologías que faciliten trámites y reduzcan tiempos de espera (Cosquillo, 2020, p.334).

En cuanto a los requisitos para que una actividad sea considerada como servicio público Danós (2020) menciona que existen 2 criterios que es de carácter materiales y otro de carácter formal, los cuales son detallados a continuación: A-De carácter material: De acuerdo a este criterio la Constitución Política del Perú en su artículo 58 menciona que para que una actividad se considere como un servicio público tiene que satisfacer las necesidades más urgentes de manera colectiva. B- De carácter formal: La actividad tiene que ser regulado bajo un marco legal (p.258).

Para la evaluación de la calidad del servicio público se tomará a la teoría de (Sancho, 2002, como se cita en Villa et al.,2017) quien mencionó a tres ejes que se basan los servicios públicos para lograr satisfacer a los usuarios: Dimensión 1. Satisfacción de las necesidades de los usuarios: Involucra aspectos del servicio como la variedad, accesibilidad, costos, infraestructura y resultados obtenidos de la entrega del servicio. Como indicadores se tiene a lo siguiente: Indicador 1. Servicios ofertados: Estos tienen que responder a las principales necesidades de la comunidad. Indicador 2. Acceso a los servicios. Los servicios tienen que ser accesibles a la comunidad mediante diversos canales de atención. Indicador 3. Costos de los servicios: Las tarifas tiene que ser razonables, nivelado y acorde a la realidad económica de la comuna. Indicador 4. Infraestructura: Hace referencia al entorno físico que están inmerges en el servicio. Indicador 5.

Resultados de la entrega del servicio. Se refiere a la conformidad del usuario sobre el servicio adquirido (p.63).

Dimensión 2. Calidad de atención: Se centra en aspectos como la calidad de la información, la actitud y capacidad técnica de los empleados, y los procesos diseñados del servicio. Como indicadores se tiene a lo siguiente: Indicador 1. Calidad de la información: La información brindada tiene que ser veraz, contundente, oportuna, clara y completa. Indicador 2. Actitud de los empleados: Comprende aspectos como amabilidad, cordialidad, carisma y empatía de los trabajadores hacia los usuarios. Indicador 3. Capacidad técnica de los empleados: Comprende el nivel de instrucción, preparación y profesionalismo de los empleados. Indicador 4. Proceso de la entrega de los servicios: Comprende a las fases y procedimientos del servicio que garanticen calidad (Sancho, 2002, como se cita en Villa et al., 2017, p.63).

Dimensión 3. Duración del servicio: Comprende los tiempos de espera y atención de los servicios públicos brindados. Como indicadores se tiene: Indicador 1. Tiempo de espera: Se refiere al tiempo que espera el usuario para recibir el servicio público solicitado. Indicador 2. Tiempo de atención: Se refiere al tiempo de duración del servicio brindado. Indicador 3. Horario de atención: Se refiere a los turnos que estipulan los canales de atención para recoger consultas, quejas, solicitudes y otros requerimientos de los usuarios (Sancho, 2002, como se cita en Villa et al., 2017, p.63).

Las teorías de sostenimiento para las variables de estudio son: Para la variable gestión municipal tenemos a la Teoría Clásica, que menciona que una buena gestión se sustenta en ciertos elementos que pueden ser analizados y considerados como la base para el desarrollo de las actividades dentro de una organización. Estos principios permiten el desarrollo de una gestión articulada, ordenada y coordinada, los cuales son la planificación, organización, dirección, coordinación y control (Henry Fayol, 1971, como se cita en Espinoza, 2009, p.55). En cuanto a la variable calidad del servicio público, se tuvo a la teoría Humanista de Elton Mayo (como se citó en Oluwatoyin, 2021) quien se refirió al trato que reciben los individuos dentro de una organización, puesto que se enfoca en las relaciones humanas que se establecen en cualquier ámbito (p.3). Por su parte Omondan et al. (2020)

mencionaron que reconoce a la parte humana como la más importante dentro de una organización (p.3). Por su parte Hussain et al. (2019) manifestaron que esta teoría mejora el bienestar y las relaciones de los individuos que conforman un grupo organizacional (p.159).

### III. METODOLOGÍA:

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se consideró como aplicada, porque fue empleado el conocimiento científico para abordar y buscar solución a un problema evidenciado. Sánchez y Reyes (2015) indicaron que los estudios aplicados demuestran la utilidad que tienen los conocimientos provenientes de los estudios básicos para la búsqueda de soluciones a problemas concretos (p.37).

La investigación presentó un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional:

Es no experimental: Porque no existió manipulación deliberada de las variables de estudio, sino, que los datos que fueron recogidos se analizaron tal cual se comportan en su contexto. Palella y Martins (2012) señalan que los estudios no experimentales tienen como propósito el recojo de datos para luego ser analizados como tal, sin que se aplique algún tipo de estímulo que conlleve a cambiar su naturaleza original (p.87).

Es de corte transversal: Este estudio correspondió a un solo periodo de tiempo, por lo tanto, los instrumentos se aplicaron por única vez. Sánchez y Reyes (2015) mencionaron que los estudios de corte transversal corresponden a un solo periodo de tiempo (p.43).

Es correlacional: El propósito se basó en la búsqueda de relación entre las variables estudiadas. Hernández y Mendoza (2018) indican que el propósito de los estudios correlacionales es medir la fuerza en el cual dos a más variables o fenómenos se relacionan entre sí (p.109). Diagrama del diseño de la investigación (*ver **anexo 5***).

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Municipal

Definición conceptual: -La municipalidad que también recibe el nombre de gobierno local, es una entidad estatal encargada de otorgar servicios públicos a una comunidad, puesto que representa al primer nivel de Gobierno que está en contacto directo con la población, ya que reconoce sus principales necesidades y los problemas sociales por la cual atraviesan, siendo



importante que toda gestión municipal reconozca esos dos factores para que tenga éxito y sea eficiente (Arroyo, 2016, p.130).

Definición operacional: -La evaluación fue basada de acuerdo al planteamiento de la Contraloría General de la República, quien dio a conocer la existencia de los cinco ejes estratégicos que miden la gestión de todas las municipalidades existentes en el territorio peruano (como se cita en Arroyo, 2016).

Dimensiones e indicadores: (ver **anexo 2**).

#### Variable 2: Calidad del Servicio Público

Definición conceptual: -La calidad está estrechamente relacionada con la satisfacción de las necesidades que presenta la comunidad mediante la adquisición de los servicios públicos que son brindados por una entidad local estatal, y que en ella están inmerso varias características del servicio que van desde la atención hasta la eficiencia de su entrega, pudiendo de este modo responder de manera satisfactoria a las demandas de servicios que presenta la comunidad para la mejora de la calidad de vida (Sancho, 2002, como se cita en Villa et al., 2017, p.62).

Definición operacional: -La evaluación se dio mediante la teoría expuesta por Sancho, quien planteó la existencia de tres ejes que permiten evaluar si el servicio público brindado es de calidad (como se cita en Villa et al., 2017).

Dimensiones e indicadores: (ver **anexo 3**).

#### 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población: -La población de estudio estuvo conformada por 8,153 usuarios externos de una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres. Estos usuarios son los jefes de hogares de las viviendas habitadas de la ciudad de Juanjuí quienes reciben los servicios públicos que proporciona una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres. Hernández y Mendoza (2018) mencionaron que la población es el conjunto de elementos con características similares entre sí y que cumplieron con los requisitos para ser parte de una investigación (p.198).

Muestra: -La muestra estuvo conformada por 67 usuarios externos de una Municipalidad de la provincial de Mariscal Cáceres. Cálculo de la muestra (ver el **anexo 6**). Hernández y Mendoza (2018) mencionaron que la muestra es obtenida de la misma población de estudio mediante muestreos probabilísticos y no probabilísticos (p.196).

Criterios de inclusión: -Se incluyó aquellos usuarios que radiquen en la zona urbana y reciban los servicios de recojo de residuos sólidos, agua y seguridad ciudadana. También se incluyó a los usuarios que estén al día en el pago de sus servicios.

Criterios de exclusión: -Fueron excluidos los usuarios que radiquen en las zonas rurales y que cuyas viviendas no reciban los tres servicios juntos antes mencionados. También no fueron incluidos los usuarios que mantengan deuda pendiente de los servicios y que hayan sufrido corte por ello.

Muestreo: -El muestreo aplicado fue probabilístico aleatorio simple, además todos los sujetos de la población tuvieron las mismas condiciones para ser considerados como parte de la muestra de estudio. Hernández y Carpio (2019) indicaron que en este tipo de muestreo todos los elementos que conforman la población de estudio son conocidos, y que cada uno de esos elementos recibe un correlativo para luego proceder a elegirlos al azar (p.76).

Unidad de análisis: -Fueron los usuarios externos de una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres.

#### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Carrasco (2018) mencionó que se comprende como técnica de recolección de datos al conjunto de procedimientos regidos a un patrón que permitirán el cumplimiento de los objetivos planteados en una investigación (p.274).

Para esta investigación se aplicó la siguiente técnica:

Encuesta: Igwengu (2018) mencionó que dentro de las investigaciones de carácter social la encuesta es muy empleada, llegando a ser considerada como una técnica por excelencia, porque permite recoger información de las opiniones que emiten un grupo de individuos (p.32).

Instrumentos:

Para esta investigación se aplicó el siguiente instrumento:

Cuestionario: Ñaupas et al. (2018) es un documento impreso que cuyo contenido se basa en preguntas con respuestas que pueden ser abiertas o cerradas (p.291).

Se aplicó para la variable Gestión Municipal

Autor	:	Zavaleta Mori, Robert Junior
Número de Ítems	:	14
Administración	:	Individual
Sujetos a aplicar	:	Usuarios externos
Factores que mide	:	Permite medir 5 dimensiones
Corrección / Análisis	:	Escala de respuestas es del tipo Likert.
Estructura	:	(Ver <b>anexo 8</b> )
Validez	:	Mediante el juicio de expertos (Ver <b>anexo 7</b> )
Confiabilidad	:	Alfa de Cronbach de 0,939

Se aplicó para la variable Calidad del servicio público

Autor	:	Zavaleta Mori, Robert Junior
Número de Ítems	:	12
Administración	:	Individual
Sujetos a aplicar	:	Usuarios externos
Factores que mide	:	Permite medir 3 dimensiones
Corrección / Análisis	:	Escala de respuestas es del tipo Likert.
Estructura	:	(Ver <b>anexo 8</b> )
Validez	:	Mediante el juicio de expertos (Ver <b>anexo 7</b> )
Confiabilidad	:	Alfa de Cronbach de 0,939

### 3.5. Procedimientos

La aplicación de los cuestionarios se llevó a cabo en las viviendas de cada uno de los usuarios que fueron elegidos para la muestra de estudio. Brevemente se explicó a cada usuario el propósito de la investigación, el tratamiento que recibirán los datos obtenidos y las pautas para el llenado del instrumento. Una vez que se aplicaron todos los cuestionarios se procedió a otorgarle su respectivo tratamiento estadístico.

### 3.6. Método de análisis de datos

El análisis estadístico estuvo orientado a la estadística descriptiva de las variables y dimensiones estudiadas, en función a las medidas de tendencia central y de dispersión; las gráficas y figuras para la evaluación automática del comportamiento de las variables y dimensiones y la inferencia estadística para la evaluación de resultados y construcción de conclusiones.

### 3.7. Aspectos éticos

Según Álvarez (2018) es de vital importancia que se tomen en consideración aspectos éticos en el diseño de una investigación, porque permite una práctica más justa y digna de todos aquellos individuos que son partícipes en una investigación. Estos aspectos éticos sobrepasan barreras geográficas, económicas, culturales y legales (p.126). Los siguientes aspectos éticos que se consideraron en esta investigación fueron:

De acuerdo a los principios ético que se rige en la Universidad César Vallejo para la elaboración de trabajos de investigación, son los siguientes:

Respeto a la integridad y autonomía de los individuos. Este principio consiste en que la investigación prima el respeto a la dignidad humana, lugar de procedencia, condición social y económica, el género y el bienestar de las personas sobre los intereses científicos.

Generación de bienestar. Este principio consiste en que la investigación persigue el propósito de generar un beneficio de los individuos que forman parte del proceso de investigación, así como también la preservación del medio ambiente.

Justicia. Representa a la forma de trato que deben recibir todos los integrantes de la investigación, el cual todos tienen que recibir respeto sin excepción de ningún individuo.

Honestidad. Este principio se refiere a la transparencia que denota la investigación en la generación de los resultados y en el respeto a la propiedad intelectual.

Rigor científico. La investigación se ciñe a un proceso metodológico y a criterios que permiten obtener datos o información fiable para su posterior publicación.

Responsabilidad. Representa al cumplimiento adecuado del investigador por las reglas, procedimientos, requisitos y condiciones diseñadas para una investigación

Competencia profesional y científica. Se refiere al grado de preparación del personal investigativo, el cual tiene que tener los conocimientos y la capacitación profesional adecuada.

#### **IV. RESULTADOS:**

De la aplicación de los instrumentos al grupo que formó parte de la muestra de estudio, se procedió a realizar las pruebas de asociación, los cuales son apreciados en el (**anexo 10**) y (**anexo 11**), por lo tanto, se obtuvo los siguientes resultados:

Existe una relación moderada del 62.5% entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público, relación que también fue estadísticamente altamente significativa entre dichas variables que se desarrollaron en esta investigación.

Referente a la comprobación de la primera hipótesis específica, se pudo determinar una relación moderada del 57.2% entre el Desarrollo y Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Público, relación que también se consideró estadísticamente altamente significativa.

Con respecto a la comprobación de la segunda hipótesis específica, se pudo determinar una relación moderada del 47.8% entre la gestión de Servicios Económicos y la Calidad del Servicio Público, relación que también se consideró estadísticamente altamente significativa.

Referente a la comprobación de la tercera hipótesis específica, se pudo determinar una relación media moderada del 64.6% entre la Planificación y Participación Ciudadana y la Calidad del Servicio Público, relación que también se consideró estadísticamente altamente significativa.

Con respecto a la comprobación de la cuarta hipótesis específica, se pudo determinar una relación media moderada del 55.3% entre la Gestión del Desarrollo Ambiental y la Calidad del Servicio Público, relación que también se consideró estadísticamente altamente significativa.

Finalmente, en la comprobación de la quinta hipótesis específica, se pudo determinar una relación media moderada del 62.2% entre la Gestión de Servicios Sociales y la Calidad del Servicio Público, relación que también se consideró estadísticamente altamente significativa.

## **V. DISCUSIÓN:**

A continuación, se presenta la discusión de los resultados de la investigación en concordancia con los objetivos, resultados y conclusiones de los diferentes estudios consultados y que se encontraron plasmados en los antecedentes de estudio.

En la investigación desarrollada se determinó que las variables Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público se relacionan significativamente y de manera media moderada, y que de este modo se pudo responder al propósito del planteamiento de la hipótesis general.

Arroyo (2016) menciona que la municipalidad que también recibe el nombre de gobierno local, es una entidad estatal encargada de otorgar servicios públicos a una comunidad, puesto que representa al primer nivel de Gobierno que está en contacto directo con la población, ya que reconoce sus principales necesidades y los problemas sociales por la cual atraviesan, siendo importante que toda gestión municipal reconozca esos dos factores para que tenga éxito y sea eficiente.

Sancho (como se cita en Villa et al. 2017) menciona que el concepto de calidad está estrechamente relacionada con la satisfacción de las necesidades que presenta la comunidad mediante la adquisición de los servicios públicos que son brindados por una entidad local estatal, y que en ella están inmerso varias características del servicio que van desde la atención hasta la eficiencia de su entrega, pudiendo de este modo responder de manera satisfactoria a las demandas de servicios que presenta la comunidad para la mejora de la calidad de vida .

Ayala y Blanco (2021) en su investigación ejecutada lograron demostrar que la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público se relacionan de manera directa y significativa, es por ello que, al mejorar la gestión municipal, también se mejora la calidad del servicio público.

López (2020) en su investigación ejecutada logró demostrar que la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público se relacionan de manera significativa, porque la gestión de la Municipalidad Provincial de Tingo María estuvo siendo manejada de manera inadecuada y ello afectó a la calidad de los servicios públicos, por la existencia de largos tiempos de espera, carencia

de información y la existencia de una deficiente infraestructura para brindar un buen servicio.

Pinchi y Delgado (2020) en su estudio concluyeron que la calidad del servicio público se basa en superar las expectativas de los usuarios, por ende, es crucial que las municipalidades como parte de su proceso de gestión formulen políticas que se orienten a generar un bienestar social y que a base de ello se lleven a cabo los diseños de los servicios públicos prestados.

La presente investigación también hace énfasis en las siguientes políticas públicas que rigen en el Estado Peruano. La política pública denominada Gobierno en función de objetivos con planeamiento estratégico, prospectiva nacional y procedimientos transparentes; conlleva a la formación de planes estratégicos de instituciones y sectores, en el cual se lleven a cabo fijaciones de objetivos, metas e indicadores que miden el progreso de las gestiones locales. Del mismo modo, esta política permite orientar a la gestión de los funcionarios públicos y autoridades en el cumplimiento de sus respectivas metas durante una gestión, y que estos reciban las capacitaciones para adquirir o potencializar las habilidades requeridas.

Como siguiente política pública se tiene a la Afirmación de un Estado eficiente y transparente Gobierno en función de objetivos con planeamiento estratégico, prospectiva nacional y procedimientos transparentes; esta política permite que toda gestión en el territorio peruano se encuentre orientada a servir a los ciudadanos y sus derechos, promoviendo de esta manera la modernización, el desarrollo y el correcto manejo de la demanda de los servicios públicos. Mediante esta política los gobiernos locales trabajan para atender de manera adecuada las demandas de la población con respecto a los servicios públicos, trabajando en expandir su cobertura, mejorar la calidad, reducir los costos y atender de manera urgente las solicitudes y la prestación de estos servicios.

En la síntesis del desarrollo del objetivo general planteado, primero se resalta la importancia de la formulación de las políticas públicas, puesto que estas orientan el trabajo de las autoridades y funcionarios públicos locales en establecer gestiones transparentes, eficientes, modernas y participativas, las cuales generan un desarrollo social y sostenible para la mejora de la calidad



de vida de la población con el acceso a servicios públicos de calidad con tarifas asequibles que satisfagan las demandas y necesidades de la comuna.

Por otra parte, también es preciso mencionar que en las investigaciones consultadas en el desarrollo de este objetivo demostraron que sí existe relación significativa de la gestión municipal con la calidad del servicio público, por ende, las autoridades que se enfocan en realizar una buena gestión municipal tienen satisfecho a los pobladores con la calidad del servicio público, puesto que mediante ello mejoran la calidad de vida.

Asimismo, se determinó que la primera dimensión de la primera variable denominada Desarrollo y Gestión Institucional de la Gestión Municipal y la variable Calidad del Servicio Público se relacionan significativamente y de manera media moderada, y que de este modo se pudo responder con el propósito del planteamiento de la primera hipótesis específica.

Pinchi (2018) en su estudio logró demostrar que la gestión municipal fue buena, porque existió un adecuado proceso de control de las actividades y proyectos, y que además las contrataciones administrativas permitieron obtener el personal calificado para establecer un adecuado desarrollo institucional, y que ello influyó positivamente en la calidad del servicio que brinda dicha entidad, puesto que se encontró en un nivel aceptable.

Papcunová et al. (2021) en su estudio pudieron determinar que las entidades públicas demostraron tener una adecuada planificación y estructuración de sus procesos para brindar servicios públicos eficientes. Por lo tanto, la transferencia de competencias de la administración estatal hacia los gobiernos locales significó que los municipios se consideraran como un apoyo importante para la administración del Estado, es por ello que para que los municipios proporcionen un adecuado servicio a sus ciudadanos depende de una estructura administrativa moderna y económicamente eficiente.

En la síntesis del desarrollo del primer objetivo específico se hizo énfasis en que las autoridades y servidores públicos trabajen en el fortalecimiento de la gestión institucional como parte de una eficiente gestión municipal, el cual comprende la adquisición de recursos financieros, implantación de mecanismos de control interno, implementación de

tecnologías, diseño de los procesos de contratación administrativa y la gestión de los recursos humanos, y que ello se oriente a mejorar el otorgamiento del servicio público con personal capacitado, infraestructura adecuado y procesos que garanticen una prestación oportuna y eficiente. Asimismo, es preciso mencionar que de las investigaciones consultadas para el desarrollo de este objetivo específico demostraron que sí existe vinculación entre el desarrollo y gestión institucional con la calidad del servicio público.

Se determinó que la segunda dimensión de la primera variable denominada Gestión de Servicios Económicos y la variable Calidad del Servicio Público se relacionan significativamente y de manera moderada, y que mediante ello se pudo responder con el propósito del planteamiento de la segunda hipótesis específica.

Cifuentes (2018) en su investigación logró determinar que las municipalidades no estuvieron realizando una adecuada gestión de sus recursos financieros, que fueron destinados principalmente a la prestación de los servicios públicos, es por ello que dichos servicios no cumplieron con las expectativas de la población, ya que no existió una adecuada distribución de los recursos financieros en aquellos servicios públicos que son de mayor demanda para la población. Además, el servicio de pavimentado de las vías públicas urbanas es el que mayor preocupación tiene la población, puesto que se encuentran en total deterioro.

Huancas et al (2020) en su investigación determinaron que gran parte de las municipalidades del departamento de Puno tienen una deficiente gestión, y que ello se ha visto reflejado en la insatisfacción de los ciudadanos, puesto que estos reciben servicios que no solucionan de manera eficiente las principales necesidades de la comunidad. Por lo tanto, es necesario que dichas gestiones municipales se enfoquen en mejorar los niveles de economía, eficiencia y eficacia.

En la síntesis del desarrollo del segundo objetivo específico se hizo énfasis en que las autoridades y servidores públicos trabajen en implantar una adecuada gestión de los servicios económicos dentro de la gestión municipal, esto se refiere en que deben de priorizar el gasto de sus recursos económicos en el mantenimiento de las principales vías de comunicación,

para que de esta manera se facilite el desarrollo económico de los pueblos y ciudades, y estos ingresos económicos que se generan en una determinada jurisdicción sirven para que la Municipalidad mejore y de continuidad a la prestación de los servicios públicos. Asimismo, es preciso mencionar que de las investigaciones consultadas para el desarrollo de este objetivo específico demostraron que sí existe vinculación entre la gestión de servicios económicos y la calidad del servicio público.

Se demostró que la tercera dimensión de la primera variable denominada Planificación y Participación Ciudadana y la variable Calidad del Servicio Público se relacionan significativamente y de manera moderada, y que mediante ello se pudo responder con el propósito del planteamiento de la tercera hipótesis específica.

Santos y Fernández (2014) en su investigación lograron demostrar que los ciudadanos se sienten satisfechos por la forma en como la municipalidad viene realizando su gestión, ya que estos están rindiendo cuentas de su gestión mediante la participación masiva de la población y ello ha influido satisfactoriamente en la calidad de los servicios públicos que brinda dicha entidad.

Silva et al. (2020) en su estudio lograron demostrar que la Municipalidad de la Molina mejoró su gestión y por ende la calidad de los servicios público que brinda, esto debido en que existió una mayor participación de los ciudadanos en etapas de planificación y los procesos de toma de decisiones.

En la síntesis del desarrollo del tercer objetivo específico se hizo énfasis en que las autoridades y servidores públicos trabajen en mejorar la planificación y participación ciudadana como parte de la gestión municipal, esto se refiere en que en la planificación de sus proyectos se prioricen en resolver las principales necesidades de la comunidad, pero para ello es primordial que exista una mayor participación ciudadana con el fin de recaudar ideas y propuestas de mejora para la gestión municipal, y de esta manera al existir un mayor conocimiento de la realidad local, el proceso de planificación se orientará a resolver dichas carencias o necesidades de la comuna mediante la prestación de servicios públicos de calidad. También, es

preciso mencionar que de las investigaciones consultadas para el desarrollo de este objetivo específico demostraron que sí existe vinculación entre la planificación y participación ciudadana con la calidad del servicio público.

Se determinó que la cuarta dimensión de la primera variable denominada Gestión de Desarrollo Ambiental y la variable Calidad del Servicio Público se relacionan significativamente y de manera moderada, y que mediante ello se pudo responder con el propósito del planteamiento de la cuarta hipótesis específica.

Salazar (2019) en su estudio pudo determinar que la gestión municipal fue deficiente con respecto a su gestión ambiental, ya que existió un mal manejo de la recolección, depósito y tratamiento de los residuos sólidos, ocasionando molestias en la población que percibió que los servicios públicos que presta la entidad no son de calidad.

En la síntesis del desarrollo del cuarto objetivo específico se hizo énfasis en que las autoridades y servidores públicos trabajen en mejorar la gestión de desarrollo ambiental como parte de la gestión municipal, esto se refiere en mejorar y dar continuidad a la recolección, depósito y tratamiento de los residuos sólidos para mantener espacios públicos limpios, y que mediante ello se mejora la calidad de los servicios públicos. También, es preciso mencionar que de las investigaciones consultadas para el desarrollo de este objetivo específico demostraron que sí existe vinculación entre la gestión de desarrollo ambiental y la calidad del servicio público.

Finalmente, se determinó que la quinta dimensión de la primera variable denominada Gestión de Servicios Sociales y la variable Calidad del Servicio Público se relacionan significativamente y de manera moderada, y que mediante ello se pudo responder con el propósito del planteamiento de la quinta hipótesis específica.

López (2020) en su investigación ejecutada logró demostrar que la dimensión Gestión de los Servicios Sociales y la variable Calidad del Servicio Público se relacionan de manera significativa en la Municipalidad Provincial de Tingo María, esto por el desinterés que tiene dicha entidad en dar cumplimiento a los programas sociales a los sectores más vulnerables y que

ello repercutió desfavorablemente en la percepción que tiene la población sobre la calidad de los servicios públicos.

En la síntesis del desarrollo del quinto objetivo específico se hizo énfasis en que las autoridades y servidores públicos trabajen en mejorar la gestión de servicios sociales como parte de la gestión municipal, esto se refiere en mejorar el ornato público y a expandir la cobertura y dar continuidad a los servicios y obras sociales, y de esta manera los pobladores tendrán una mejor percepción de los servicios públicos brindados. Asimismo, es preciso mencionar que de las investigaciones consultadas para el desarrollo de este objetivo específico se demostraron que sí existe vinculación entre la gestión de servicios sociales y la calidad del servicio público.

## **VI. CONCLUSIONES:**

Los resultados que fueron sometidos a análisis conllevaron al establecimiento de las siguientes conclusiones:

1. Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, porque la gestión de una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres se consideró como regular y que dicha gestión no fue favorable para la mejora de la calidad de los servicios públicos, ya que no cumplieron con las expectativas de los usuarios.
2. Existe relación significativa entre el desarrollo y gestión institucional con la calidad del servicio público, porque la entidad municipal no fortaleció sus mecanismos de control interno que le permita establecer una mejor administración de los recursos financieros y de personal, impidiendo ello que obtenga el personal adecuado para brindar servicios públicos de calidad.
3. Existe relación significativa entre la gestión de servicios económicos y la calidad del servicio público, porque la entidad municipal vino trabajando en la mejora de las principales vías de transporte terrestre, que dinamizó la economía local para el financiamiento y la continuidad de los servicios públicos.
4. Existe relación significativa entre la planificación y participación ciudadana con la calidad del servicio público, porque la entidad municipal dentro de los procesos de planificación faltó generar una mayor participación ciudadana, y es por este motivo que desconoce las inquietudes, sugerencias y opiniones de los usuarios sobre los servicios públicos para llevar a cabo la mejora de su calidad.
5. Existe relación significativa entre la gestión de desarrollo ambiental y la calidad del servicio público, porque la entidad municipal en algunos sectores de la ciudad viene recogiendo con regularidad los residuos sólidos y carece de una planta de tratamiento de desechos, lo que generó molestias en los usuarios que percibieron que dicho servicio público brindado carece de calidad.

6. Existe relación significativa entre la gestión de servicios sociales y la calidad del servicio público, porque la entidad municipal financia y da continuidad a los programas sociales, sin embargo, hace falta extender la cobertura de estos servicios a todas las poblaciones vulnerables, situación que afectó desfavorablemente a la calidad del servicio público.

## **VII. RECOMENDACIONES:**

Tomando en consideración las conclusiones arribadas, se procedió a plantear las siguientes recomendaciones a los altos funcionarios encargados de la gestión de una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres:

1. Dinamizar los procesos de planificación mediante un trabajo coordinado con los representantes de los diferentes sectores de la población y que se oriente a dar cumplimiento con las políticas públicas que permitan generar una gestión municipal transparente, eficiente y con servicios públicos de calidad.
2. Revisar e identificar las deficiencias presentadas en las contrataciones administrativas del personal y buscar mecanismos para fortalecer dicho proceso, el cual pueda permitir que se contraten trabajadores con las actitudes, habilidades y conocimientos requeridos para una mejor prestación de los servicios públicos.
3. Con las maquinarias que posee la municipalidad se debe mejorar y brindar mantenimiento a las carreteras rurales y caminos vecinales con la finalidad de dinamizar la economía local para generar mayores ingresos económicos para el financiamiento de los servicios públicos.
4. Mejorar la publicidad de las convocatorias a la población de las audiencias públicas, asimismo buscar formas de motivar a las personas que asisten a estas audiencias, porque allí se debaten y conciertan ideas y temas estratégicos para mejorar la gestión municipal.
5. Gestionar la reparación del vehículo recolector de basura y también gestionar la adquisición o el alquiler de otro vehículo recolector para atender de manera satisfactoria la demanda del recojo de residuos sólidos de la comunidad.
6. Fiscalizar el trabajo que vienen realizando los diferentes comités de la municipalidad dedicados a brindar asistencia y servicios sociales, asimismo planificar conjuntamente con ellos para identificar y empadronar a las poblaciones vulnerables para hacerles llegar los diferentes servicios y beneficios sociales que otorga la Municipalidad.



## REFERENCIAS

- Albisu, I. (2019). Local government accountability mechanisms. [Mecanismos de rendición de cuentas del gobierno local]. *U4 Helpdesk Answer*, 1(9), 1-22. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:JS1oK4McHD8J:https://knowledgehub.transparency.org/assets/uploads/helpdesk/Local-government-accountability-mechanisms-2019.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Álvarez, N., & Delgado, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina*, 4(2), 955-971. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.133](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133) p. 971
- Álvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Boletín Virtual*, 7(2), 122-149. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:aK2miZJeH4kJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- AMCTO. (2021). Unit 3 – Municipal Financial Management. [Unidad 3 – Gestión Financiera Municipal]. *Municipal Administration Program (MAP)*, 3(2), 1-22. <https://studylib.net/doc/18493698/student-assignment-package>
- Arroyo, J. (2016). Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y ámbito jurídico. *Investigaciones originales*, 18(2), 127-141. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5766721>
- Ayala, D., & Blanco Renzo. (2021). Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público en una municipalidad distrital, 2021. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87058/Ayala\\_ADA-Blanco\\_SRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87058/Ayala_ADA-Blanco_SRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Brinkerhoff, D., & Wetterberg, A. (2017). Gauging the Effects of Social Accountability on Services, Governance, and Citizen Empowerment. [Medición de los efectos de la responsabilidad social en los servicios, Gobernanza y Empoderamiento Ciudadano]. *Public Administration Review*, 76(2), 274-286. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/puar.12399>
- Buley, N., Bondaletov, V., Makushkin, S., Bondaletova, N., & Kozyrev, M. (2016). Public Administration and Municipal Governance and Its Significance for a Modern Democratic Society. [Administración Pública y Gobernanza

- Municipal y su Importancia para una Sociedad Democrática Moderna].  
International Journal of Economics and Financial Issues, 6(8), 220-224.  
<https://www.econjournals.com/index.php/ijefi/article/view/3735>
- Carrasco, S. (2018). Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Editorial San Marcos.
- Casiano, D., & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: El Perú caso para el Distrito de Chachapoyas, Amazonas Perú 2019. Revista de Investigación de Ciencias Sociales y Humanidades, 7(2), 157-165.  
<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403/328>
- Casiano, D., & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades, 7(2), 157-165. <http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Cifuentes, & Adriana. (2018). Prestación de servicios municipales, aspectos administrativos y jurídicos. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar. <http://biblio3.url.edu.gt/publiircifuentes/TESIS/2018/07/01/Cifuentes-Adriana.pdf>
- Contraloría General De La República. (2019). Índice de Gestión Municipal: Resultadis 2018. <https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/documentos/publicaciones-cgr/igm/2018/igm-2018.pdf>
- Cooperación Europea. (2018). Indicators of Citizen-Centric Public Service Delivery. The World Bank Group.
- Cosquillo, S. (2020). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma -Junín del periodo 2019-2020. Revista Scientific, 6(22), 332-344. [http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/831](http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/831)
- Danós, J. (2020). El régimen de los servicios públicos en la constitución peruana. Themis Revista de derecho, 1(55), 255-264. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9236>

- Espinoza, R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial*, 1(1), 53-62. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545880010>
- Fabián, P. (2020). Gestión municipal y calidad de atención en la Municipalidad Distrital Los Olivos, 2020. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%c3%a1n\\_RPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%c3%a1n_RPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gutiérrez, P., Vásques, J., Vaughan, R., & Edwards, J. (2019). The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector [Transformación de los servicios municipales: hacia la calidad en el sector público]. *Theoretical and Applied Economics*, 1(1), 3-16. [https://www.academia.edu/65161953/The\\_Transformation\\_of\\_Municipal\\_Services\\_towards\\_Quality\\_in\\_the\\_Public\\_Sector](https://www.academia.edu/65161953/The_Transformation_of_Municipal_Services_towards_Quality_in_the_Public_Sector)
- Hadiyati, E. (2014). Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia. [Calidad del servicio y desempeño del sector público: estudio sobre la oficina de inmigración en Indonesia]. *International Journal of Marketing Studies*, 6(6), 104-117. <http://dx.doi.org/10.5539/ijms.v6n6p104>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. McGrawHill.
- Huancas, J., Zela, C., Morales, C., & Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 479-498. <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- Hussain, N., Haque, A., & Baloch, A. (2019). Management Theories: The Contribution of Contemporary Management Theorists in Tackling Contemporary Management Challenges.[Teorías de la gestión: la contribución de los teóricos de la gestión contemporáneos para abordar los desafíos de la gestión]. *Special Issue on Business and Organization Research*, 14(1), 156-169. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/900585>

- Igwenagu, C. (2018). [Foundations of research methodology and data collection] Fundamentos de la metodología de investigación y recopilación de datos. LAP Lambert Academic Publishing, 1(1), 1-47.
- Kabus, J., Kaña, R., & Nowakowska, J. (2018). Public Management in local government unist in the example of the municipality of Mstow. [Gestión pública en la unidad de gobierno local en el ejemplo del municipio de Mstow]. International Journal of Engineering & Technology, 7(2), 262-266. [www.sciencepubco.com/index.php/IJET](http://www.sciencepubco.com/index.php/IJET)
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. Desafíos, 11(1), 25-31. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138e/74>
- Masiya, T., Davids, Y., & Mangai, M. (2021). Factors affecting the performance of South African municipal officials: stakeholders' perspectives. [Factores que afectan el desempeño de los funcionarios municipales sudafricanos: perspectivas de las partes interesadas]. RESEARCH and EVALUATION, 25(1), 97-115. <http://epress.lib.uts.edu.au/ojs/index.php/cjlg>
- Mirea, M. (2018). The Citizens' Perception on the Quality of Public Services. [La percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos]. International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, 8(1), 57-69. doi:<http://dx.doi.org/10.6007/IJARAFMS/v8-i1/3828> (DOI: 10.6007/IJARAFMS/v8-i1/3828)
- Musaeva, A., Rita, S., Karimova, K., & Abdullaeva, Z. (2021). Qualimetric Assessment of the Public Services Efficiency Provision in the Kyrgyz Republic. [Evaluación Cualimétrica de los Servicios Públicos Provisión de eficiencia en la República Kirguisa]. Open Journal of Political Science, 11(1), 123-133. doi:<https://doi.org/10.4236/ojps.2021.111008>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta ed.). Ediciones de la U.
- Oluwatiyin, E. (2021). The Application of Elton Mayol's Human Relations Theory and Douglas McGregor's Theory X and Y to Achieve Organization Objectives.[La aplicación de las Relaciones Humanas de Elton Mayo Teoría

- y Teoría X e Y de Douglas McGregor para Lograr los objetivos]. *Arabian Journal of Business and Management*, 11(4), 1-7.  
<https://www.hilarispublisher.com/open-access/the-application-of-elton-mayols-human-relations-theory-and-douglas-mcgregors-theory-x-and-y-to-achieve-organization-obje.pdf>
- Omodan, B., Tsoets, C., & Dube, B. (2020). Analysis of human relations theory of management: A quest to re-enact people's management towards peace in university system.[Análisis de la teoría de la gestión de las relaciones humanas: una búsqueda para recrear la gestión de personas hacia la paz]. *SA Journal of Human Resource Management*, 18(1), 1-10.  
<https://pdfs.semanticscholar.org/73e1/56e76a1729b8319702f76139dae472669a1a.pdf>
- Palella, S., & Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. FEDUPEL.
- Papcunová, V., Vavrek, R., & Dvořák, M. (2021). Role of Public Entities in Suitable Provision of Public Services: Case Study from Slovakia. [Rol de las Entidades Públicas en la Adecuada Prestación de los Servicios Públicos: Estudio de caso de Eslovaquia]. *Administrative Science*, 11(143), 1-18.  
<https://doi.org/10.3390/admsci11040143>
- Papcunová, V., Vavrek, R., & Dvorák, M. (2021). Role of Public Entities in Suitable Provision of Public Services: Case Study from Slovakia. [Rol de las entidades públicas en la adecuada prestación de los servicios públicos: Estudio de Caso Eslovaquia]. *Administrative Science*, 11(1), 1-18.  
[doi:https://doi.org/10.3390/admsci11040143](https://doi.org/10.3390/admsci11040143)
- Pinchi, K. (2018). Gestión municipal y calidad del servicio de la Municipalidad del Distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2017. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali.  
<http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4012/000003539T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Plunket, T. (2021). Municipal Government in Canada. [Gobierno Municipal en Canadá]. *The Canadian Encyclopedia*, 1(1), 1-6.  
<https://www.thecanadianencyclopedia.ca/en/article/municipal-government#>

- Ramseook, P., Lukea, S., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service.[Calidad del servicio en el servicio público]. INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT AND MARKETING RESEARCH, 3(1), 37-50. <https://www.semanticscholar.org/paper/Service-Quality-in-the-Public-Service-Ramseook-Munhurrun-Lukea-Bhiwajee/6f6ee169cf748ef873eba3568fb4bd03b83a959e>
- Rana, F., Ali, A., Riaz, W., & Irfan, A. (2019). Impact of Accountability on Public Service Delivery Efficiency. [Impacto de la rendición de cuentas en la eficiencia de la prestación de servicios públicos]. Journal of Public Value and Administration Insights, 2(1), 7-9. <https://readersinsight.net/JPVAI/article/view/480/486>
- Ruíz, R., & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. Ciencia Latina, 4(2), 1-15. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.158](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158)
- Salazar, N. (2019). Gestión pública municipal y la seguridad ciudadana en el Distrito de Breña, Lima, 2019. Tesis de maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales.<https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/1335285/1/TESIS%20NIEVES%20SALAZAR%20CARDENAS.pdf>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigación Científica (Ed. 5ta ed.). Editorial Visión Universitaria.
- Santos, M., & Fernández, G. (2014). Municipal Modernization and the Quality of Local Public Administration: A Case Study. [Modernización Municipal y Calidad de la Administración Pública Local: Un caso de estudio]. International Journal of Advances in Management and Economics, 3(4), 109-121. [https://www.researchgate.net/publication/281968860\\_Municipal\\_Modernization\\_and\\_the\\_Quality\\_of\\_Local\\_Public\\_Administration\\_A\\_Case\\_Study/link/55fff5ed08aeba1d9f841c41/download](https://www.researchgate.net/publication/281968860_Municipal_Modernization_and_the_Quality_of_Local_Public_Administration_A_Case_Study/link/55fff5ed08aeba1d9f841c41/download)
- Silva, D., Guerrero, M., & Córdoba, U. (2020). Gestión Municipal, midiendo la Incidencia del Presupuesto Participativo y el Desempeño Laboral en ella; caso: Municipio de La Molina, 2020. Revista de la Universidad Internacional del Ecuador, 5(3), 93-102. <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>

- Solís, R., Salgado, S., & Montiel, D. (2019). Retos de la Gestión Municipal: Entre la Autonomía y la Gestión. *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*, 1(10), 1-22. <https://www.uv.mx/iic/files/2020/01/Num10-Art01.pdf>
- Vargas, M., Fernández, L., Quiroz, J., & Cacho, A. (2020). Gestión municipal y respuestas frente al impacto del COVID 19 – municipalidades de la zona alto andina, departamento de Lambayeque. *Revista Pakamuros*, 8(4), 105-115. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.153>
- Villa , H., Cando, A., Alcoser, F., & Ramos Raúl. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 6(4), 55-71. <https://www.3ciencias.com/articulos/articulo/estudio-los-servicios-publicos-la-ciudad-riobamba-la-satisfaccion-los-usuarios/>
- Waldorf, L. (2019). Legal Empowerment and Horizontal Inequalities after Conflict. [Empoderamiento legal y desigualdades horizontales después del conflicto]. *The Journal of Development Studies*, 55(3), 437-455. doi:<https://doi.org/10.1080/00220388.2018.1451635>
- Winarno, R., & Retnowati, E. (2019). Faculty of Law, Universitas Merdeka Pasuruan, Jawa Timur-Indonesia. *Journal Notariil*, 4(1), 8-17. <http://dx.doi.org/10.22225/jn.4.1.1155.8-17>
- Yusuf, Y. (2017). Effect of Public Services Quality on Satisfaction and Its Implication on Public Trust.[Efecto de la Calidad de los Servicios Públicos en la Satisfacción y su Implicación en la Confianza Pública]. *IOSR Journal of Business and Management*, 19(2), 14-20. [https://www.researchgate.net/publication/313811827\\_Effect\\_of\\_Public\\_Services\\_Quality\\_on\\_Satisfaction\\_and\\_Its\\_Implication\\_on\\_Public\\_Trust](https://www.researchgate.net/publication/313811827_Effect_of_Public_Services_Quality_on_Satisfaction_and_Its_Implication_on_Public_Trust)
- Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. [Determinación de la calidad de los servicios municipales mediante modelo SERVQUAL]. *Atlantis Press*, 108(5), 16-21. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de Coherencia entre el Problema Principal y los Problemas Específicos

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de la Variable N° 1

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de la Variable N° 2

Anexo 4: Matriz de Consistencia de la Investigación

Anexo 5: Diagrama del Diseño de Investigación

Anexo 6: Estimación del Tamaño de la Muestra

Anexo 7: Aprobación de Ficha de Validación de Encuestas

Anexo 8: Instrumentos

Anexo 9: Base de Datos

Anexo 10: Análisis Estadístico Descriptivo de la Información

Anexo 11: Resultados de la Investigación y Análisis Inferencial



Anexo 1

Matriz de Coherencia entre el Problema Principal y los Problemas Específicos

PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECÍFICOS
<p>¿Cuál es la relación entre la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Cuál es la relación entre el desarrollo y gestión institucional de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?</li><li>• ¿Cuál es la relación entre la gestión de servicios económicos de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?</li><li>• ¿Cuál es la relación entre la planificación y participación ciudadana de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?</li><li>• ¿Cuál es la relación entre la gestión de desarrollo ambiental de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?</li><li>• ¿Cuál es la relación entre la gestión de servicios sociales de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?</li></ul>

Anexo 2

Matriz de Operacionalización de la variable N°1

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión municipal	La municipalidad que también recibe el nombre de gobierno local, es una entidad estatal encargada de otorgar servicios públicos a una comunidad, puesto que representa al primer nivel de gobierno que está en contacto directo con la población, ya que reconoce sus principales necesidades y los problemas sociales por la cual atraviesan, siendo importante que toda gestión municipal reconozca esos dos factores para que tenga éxito y sea eficiente (Arroyo, 2016, p.130).	Esta variable será evaluada en base a los cinco ejes estratégicos planteadas por la Contraloría General de la República para evaluar la gestión de las municipalidades en todo el Perú, dicha información se encontró plasmada en la teoría de Arroyo (2016).	Desarrollo y gestión institucional	Gestión financiera	Ordinal
				Control interno	
				Contrataciones administrativas	
				Tecnologías de la información	
				Recursos humanos	
			Gestión de servicios económicos	Gestión vial	
			Planificación y participación ciudadana	Planificación	
				Participación ciudadana	
				Rendición de cuentas	
			Gestión de desarrollo ambiental	Recolección de residuos	
				Depósito y tratamiento de residuos	
				Aseo de vías y sitios públicos	
			Gestión de servicios sociales	Parques y obras de ornato	
Atención de servicios y obras sociales					

Anexo 3

Matriz de Operacionalización de la variable N°2

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio público	La calidad está estrechamente relacionada con la satisfacción de las necesidades que presenta la comunidad mediante la adquisición de los servicios públicos que son brindados por una entidad local estatal, y que en ella están inmerso varias características del servicio que van desde la atención hasta la eficiencia de su entrega, pudiendo de este modo responder de manera satisfactoria a las demandas de servicios que presenta la comunidad para la mejora de la calidad de vida (Sancho, 2002, como se cita en Villa et al., 2017, p.62).	Esta variable será evaluada en base a los tres ejes establecidos por Sancho, los cuales permiten que el servicio público brindado sea de calidad. Dicha información se encontró plasmada en la teoría de Villa et al. (2017).	Satisfacción de las necesidades de los usuarios	Servicios ofertados	Ordinal
				Acceso a los servicios	
				Costos de los servicios	
				Infraestructura	
			Calidad de atención	Resultados de la entrega del servicio	
				Calidad de la información	
				Actitud de los empleados	
				Capacidad técnica de los empleados	
			Duración del servicio	Procesos para la entrega de los servicios	
				Tiempo de espera	
				Tiempo de atención	
				Horario de atención	

Anexo 4

Matriz de Consistencia de la Investigación

**Gestión Municipal con la Calidad del Servicio Público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021**

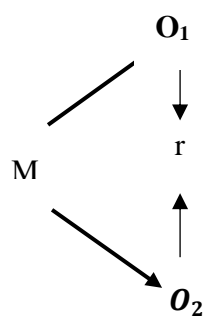
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TEORÍAS	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Teoría 1	Enfoque o ruta de investigación
¿Cuál es la relación entre la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?	Establecer la relación de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021	Existe relación significativa entre la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021	Gestión Municipal	Teoría Clásica Fayol (1916)	Cuantitativo
					Alcance de la investigación
					Descriptivo-Correlacional
					Diseño de la investigación
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			
Problema Específico 1	Objetivo Específico 1	Hipótesis Específica 1			
¿Cuál es la relación entre el desarrollo y gestión institucional de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?	Determinar la relación del desarrollo y gestión institucional de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021.	Existe relación significativa entre el desarrollo y gestión institucional de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021.			No experimental- De corte transversal
					Unidad de análisis
Problema Específico 2	Objetivo Específico 2	Hipótesis Específica 2	Variable 2	Teoría 2	
¿Cuál es la relación entre la gestión de servicios económicos de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?	Determinar la relación de la gestión de servicios económicos de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021	Existe relación significativa entre la gestión de servicios económicos de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021	Calidad del Servicio Público	Teoría Humanista Mayo (1932)	Usuarios externos
					Población
					8153
Problema Específico 3	Objetivo Específico 3	Hipótesis Específica 3			
¿Cuál es la relación entre la planificación y participación ciudadana	Determinar la relación de la planificación y participación ciudadana de	Existe relación significativa entre la planificación y participación ciudadana de la			

de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?	la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021	gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021			
Problema Específico 4	Objetivo Específico 4	Hipótesis Específica 4			Muestra
¿Cuál es la relación entre la gestión de desarrollo ambiental de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?	Determinar la relación de la gestión de desarrollo ambiental de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021	Existe relación significativa entre la gestión de desarrollo ambiental de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021			67
Problema Específico 5	Objetivo Específico 5	Hipótesis Específica 5			Tipo de muestreo
¿Cuál es la relación entre la gestión de servicios sociales de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?	Determinar la relación de la gestión de servicios sociales de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021	Existe relación significativa entre la gestión de servicios sociales de la gestión municipal con la calidad del servicio público en una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021.			Probabilístico
					Técnicas
					Encuesta
					Instrumento
					Cuestionario

## Anexo 5

### Diagrama del Diseño de Investigación

La presente investigación tuvo un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. A continuación, se presenta el diagrama del diseño de la investigación:



Dónde:

- M = 67 usuarios externos
- O<sub>1</sub> = Gestión Municipal
- O<sub>2</sub> = Calidad del Servicio Público
- r = Relación

## Anexo 6

### Estimación del Tamaño de la Muestra

La muestra fue calculada mediante una fórmula estadística para un marco muestral conocido.

#### Formula

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

#### **Donde:**

$$Z = 1.64$$

$$E = 0.1$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 8153$$

$$n = \frac{2.6896 * 0.25 * 8153}{0.01 * 8152 + 0.6724}$$

$$n = \frac{5482.0772}{82.19} = 67$$

## Anexo 7

### Aprobación de Ficha de Validación de Encuestas

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señores: Miembros de la comisión revisora

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sección A2 en la sede Callao, promoción 2021, a cargo del Dr. Manuel Alberto Mori Paredes, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título de investigación es: **Gestión Municipal con la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021**; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o gestión pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Robert Junior Zavaleta Mori

D.N.I.: 71689908



V°B° Firma Digital del Asesor

Dr. Manuel Alberto Mori Paredes



**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título:** Gestión Municipal con la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021  
**Investigador:** Robert Junior Zavaleta Mori

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TEORÍAS	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Teoría 1	Enfoque o ruta de investigación
¿Cuál es la relación entre la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?	Establecer la relación de la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021	Existe relación significativa entre la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021	Gestión Municipal	Teoría Clásica Fayol (1916)	Cuantitativo
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			Alcance de la investigación
Problema Específico 1	Objetivo Específico 1	Hipótesis Específica 1			Descriptivo-Correlacional
¿Cuál es la relación entre el desarrollo y gestión institucional de la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?	Determinar la relación del desarrollo y gestión institucional de la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021.	Existe relación significativa entre el desarrollo y gestión institucional de la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021.			Diseño de la investigación
Problema Específico 2	Objetivo Específico 2	Hipótesis Específica 2	Variable 2	Teoría 2	No experimental- De corte transversal
¿Cuál es la relación entre la gestión de servicios económicos de la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?	Determinar la relación de la gestión de servicios económicos de la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021	Existe relación significativa entre la gestión de servicios económicos de la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021	Calidad del Servicio Público	Teoría Humanista Mayo (1932)	Unidad de análisis
Problema Específico 3	Objetivo Específico 3	Hipótesis Específica 3			Usuarios externos
¿Cuál es la relación entre la planificación y participación ciudadana de la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?	Determinar la relación de la planificación y participación ciudadana de la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021	Existe relación significativa entre la planificación y participación ciudadana de la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021			Población
Problema Específico 4	Objetivo Específico 4	Hipótesis Específica 4			8153
¿Cuál es la relación entre la gestión de desarrollo ambiental de la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?	Determinar la relación de la gestión de desarrollo ambiental de la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021	Existe relación significativa entre la gestión de desarrollo ambiental de la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021			Muestra
Problema Específico 5	Objetivo Específico 5	Hipótesis Específica 5			67
¿Cuál es la relación entre la gestión de servicios sociales de la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021?	Determinar la relación de la gestión de servicios sociales de la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021	Existe relación significativa entre la gestión de servicios sociales de la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021.			Tipo de muestreo
					Probabilístico
					Técnicas
					Encuesta
					Instrumento
					Cuestionario

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 1: Gestión Municipal

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA	INSTRUMENTO
Gestión municipal Arroyo (2016)	Desarrollo y gestión institucional	Gestión financiera	Encuesta	Cuestionario
		Control interno		
		Contrataciones administrativas		
		Tecnologías de la información		
		Recursos humanos		
	Gestión de servicios económicos	Gestión vial	Encuesta	Cuestionario
	Planificación y participación ciudadana	Planificación	Encuesta	Cuestionario
		Participación ciudadana		
		Rendición de cuentas		
	Gestión de desarrollo ambiental	Recolección de residuos	Encuesta	Cuestionario
Depósito y tratamiento de residuos				
Aseo de vías y sitios públicos				
Gestión de servicios sociales	Parques y obras de ornato	Encuesta	Cuestionario	
	Atención de servicios y obras sociales			

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL**

N°	DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: Desarrollo y Gestión Institucional</b> <b>INDICADORES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Financiera</li> <li>• Control Interno</li> <li>• Contrataciones Administrativas</li> <li>• Tecnologías de la Información</li> <li>• Recursos Humanos</li> </ul>							
1	¿Los proyectos de inversión son adecuadamente atendidos con los recursos económicos del municipio?	X		X		X		
2	¿Cuándo se presentan deficiencias en la prestación de los servicios la municipalidad actúa oportunamente para establecer medidas correctivas?	X		X		X		
3	¿Prevalece la transparencia en los procesos de contrataciones administrativas que ejecuta la municipalidad?	X		X		X		
4	¿Las tecnologías de la información reciben un uso adecuado por el personal de municipalidad en la prestación de los servicios?	X		X		X		
5	¿Los trabajadores municipales reciben constantemente capacitaciones para la mejora del ejercicio de sus funciones?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: Gestión de Servicios Económicos</b> <b>INDICADORES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Vial</li> </ul>							
6	¿Los proyectos de mantenimiento de pistas y veredas son adecuadamente atendidos con los recursos económicos del municipio?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: Planificación y Participación Ciudadana</b> <b>INDICADORES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Participación Ciudadana</li> <li>• Rendición de cuentas</li> </ul>							
7	¿Las principales necesidades que presenta la comunidad son atendidas oportunamente con los proyectos que planifica la municipalidad?	X		X		X		
8	¿Existe participación masiva de la comunidad en la elaboración de planes y/o proyectos de la municipalidad para el bien común?	X		X		X		
9	¿Durante las rendiciones de cuenta que presenta la municipalidad demuestra que viene cumpliendo con sus metas presupuestales?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: Gestión de Desarrollo Ambiental</b> <b>INDICADORES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolección de Residuos</li> <li>• Depósito y Tratamiento de Residuos</li> <li>• Aseo de Vías y Sitios Públicos</li> </ul>							
10	¿La gestión municipal trabaja en la obtención de recursos para la continuidad del servicio de recolección de residuos?	X		X		X		
11	¿El depósito de los residuos sólidos viene presentando mejoras con la gestión que realiza la municipalidad?	X		X		X		
12	¿La municipalidad trabaja convenientemente en mantener aseado y limpio los espacios públicos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: Gestión de Servicios Sociales</b> <b>INDICADORES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parques y Obras de Ornato</li> <li>• Atención de servicios y Obras Sociales</li> </ul>							
13	¿El ornato público de la ciudad está siendo mejorado por los trabajos programados en la gestión municipal?	X		X		X		
14	¿La municipalidad viene gestionando los recursos necesarios para dar continuidad a los programas sociales?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

---

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

- **Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Lupe Graus Cortez            **DNI:** 07539368
- **Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Beatriz Panche Rodríguez            **DNI:** 09586832
- **Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Oswaldo Daniel Casazola Cruz            **DNI:** 40081695

**Jueves 30 de junio del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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



-----  
**Dra. Lupe Graus Cortez**  
**Firma del Experto Informante**



-----  
**Dra. Beatriz Panche Rodríguez**  
**Firma del Experto Informante**



-----  
**Mg. Oswaldo Daniel Casazola Cruz**  
**Firma del Experto Informante**

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 2: Calidad del Servicio Público

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA	INSTRUMENTO
Calidad del servicio público Villa (2017)	Satisfacción de las necesidades de los usuarios	Servicios ofertados	Encuesta	Cuestionario
		Acceso a los servicios		
		Costos de los servicios		
		Infraestructura		
		Resultados de la entrega del servicio		
	Calidad de atención	Calidad de la información	Encuesta	Cuestionario
		Actitud de los empleados		
		Capacidad técnica de los empleados		
	Duración del servicio	Procesos para la entrega de los servicios	Encuesta	Cuestionario
		Tiempo de espera		
		Tiempo de atención		
			Horario de atención	

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: Satisfacción de las Necesidades los Usuarios</b> <b>INDICADORES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Ofertados</li> <li>• Acceso a los Servicios</li> <li>• Costos de los Servicios</li> <li>• Infraestructura</li> <li>• Resultados de la Entrega del Servicio</li> </ul>							
1	¿Los servicios públicos que viene brindando la municipalidad permiten resolver las necesidades más urgentes de la comunidad?	X		X		X		
2	¿La municipalidad viene trabajando activamente en el cierre de brechas de la comunidad en el acceso a los servicios públicos?	X		X		X		
3	¿Las tarifas que cobra la municipalidad por el consumo y acceso a sus servicios públicos tienden a afectar su economía familiar?	X		X		X		
4	¿La municipalidad viene mejorando su infraestructura para otorgar servicios públicos más eficientes?	X		X		X		
5	¿La calidad de vida de la comunidad viene mejorando por los servicios públicos brindados por la municipalidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: Calidad de Atención</b> <b>INDICADORES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de la Información</li> <li>• Actitud de los empleados</li> <li>• Capacidad Técnica de los Empleados</li> <li>• Procesos para la Entrega de los Servicios</li> </ul>							
6	¿Los trabajadores municipales informan adecuadamente a los usuarios sobre los servicios públicos de su interés?	X		X		X		
7	¿Los trabajadores municipales brindan un trato conveniente a los usuarios de los servicios públicos?	X		X		X		
8	¿Se percibe que los trabajadores de la municipalidad vienen demostrando profesionalismo en la ejecución de los servicios públicos?	X		X		X		
9	¿Los procesos que corresponden a los servicios públicos permiten que estos sean prestados de manera eficiente?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: Duración del Servicio</b> <b>INDICADORES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de Espera</li> <li>• Tiempo de Atención</li> <li>• Horario de Atención</li> </ul>							
10	¿La municipalidad busca disminuir los tiempos de espera para la adquisición de los servicios públicos?	X		X		X		
11	¿La municipalidad viene distribuyendo convenientemente los tiempos de atención de los servicios públicos?	X		X		X		



## Anexo 8

### Instrumentos

#### Cuestionario para la Gestión Municipal

**Datos generales:** .....

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

#### Introducción:

Reciba usted mi más cordial saludo y al mismo tiempo informarle que le hago presente el cuestionario que permite medir la gestión municipal de una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, puesto que la finalidad de este instrumento es netamente académica, y las respuestas que usted proporciona será de carácter confidencial

#### Instrucción.

Este cuestionario tiene cinco escalas de respuestas que van de lo negativo a lo positivo, en el cual usted por cada ítem tendrá que macar con una (X) el número de su preferencia. A continuación, se presenta las escalas de calificación del instrumento

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

N°	Criterios de evaluación	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Desarrollo y gestión institucional</b>						
01	¿Los proyectos de inversión son adecuadamente atendidos con los recursos económicos del municipio?					
02	¿Cuándo se presentan deficiencias en la prestación de los servicios la municipalidad actúa oportunamente para establecer medidas correctivas?					
03	¿Prevalece la transparencia en los procesos de contrataciones administrativas que ejecuta la municipalidad?					
04	¿Las tecnologías de la información reciben un uso adecuado por el personal de municipalidad en la prestación de los servicios?					
05	¿Los trabajadores municipales reciben constantemente capacitaciones para la mejora del ejercicio de sus funciones?					
<b>Gestión de servicios económicos</b>						



06	¿Los proyectos de mantenimiento de pistas y veredas son adecuadamente atendidos con los recursos económicos del municipio?					
<b>Planificación y participación ciudadana</b>						
07	¿Las principales necesidades que presenta la comunidad son atendidas oportunamente con los proyectos que planifica la municipalidad?					
08	¿Existe participación masiva de la comunidad en la elaboración de planes y/o proyectos de la municipalidad para el bien común?					
09	¿Durante las rendiciones de cuenta que presenta la municipalidad demuestra que viene cumpliendo con sus metas presupuestales?					
<b>Gestión de desarrollo ambiental</b>						
10	¿La gestión municipal trabaja en la obtención de recursos para la continuidad del servicio de recolección de residuos?					
11	¿El depósito de los residuos sólidos viene presentando mejoras con la gestión que realiza la municipalidad?					
12	¿La municipalidad trabaja convenientemente en mantener aseado y limpio los espacios públicos?					
<b>Gestión de servicios sociales</b>						
13	¿El ornato público de la ciudad está siendo mejorado por los trabajos programados en la gestión municipal?					
14	¿La municipalidad viene gestionando los recursos necesarios para dar continuidad a los programas sociales?					

**Tabla 1***Estructura del instrumento de la variable Gestión Municipal*

Dimensiones	Ítems	Escala de respuestas del cuestionario	Escalas valorativas
Desarrollo y gestión institucional	1-05		
Gestión de servicios económicos	06	1= Nunca	Inadecuada
Planificación y participación ciudadana	07-09	2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre	Regular Adecuada
Gestión de desarrollo ambiental	10-12	5= Siempre	
Gestión de servicios sociales	13-14		

**Nota.** Elaborado en base al cuestionario aplicado

## Cuestionario sobre la calidad del servicio público

**Datos generales:** .....

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

### Introducción:

Reciba usted mi más cordial saludo y al mismo tiempo informarle que le hago presente el cuestionario que permite medir la calidad del servicio público de una Municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, puesto que la finalidad de este instrumento es netamente académica, y las respuestas que usted proporciona será de carácter confidencial

### Instrucción.

Este cuestionario tiene cinco escalas de respuestas que van de lo negativo a lo positivo, en el cual usted por cada ítem tendrá que marcar con una (X) el número de su preferencia. A continuación, se presenta las escalas de calificación del instrumento

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

N°	Criterios de evaluación	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Satisfacción de las necesidades de los usuarios</b>						
01	¿Los servicios públicos que viene brindando la municipalidad permiten resolver las necesidades más urgentes de la comunidad?					
02	¿La municipalidad viene trabajando activamente en el cierre de brechas de la comunidad en el acceso a los servicios públicos?					
03	¿Las tarifas que cobra la municipalidad por el consumo y acceso a sus servicios públicos tienden a afectar su economía familiar?					
04	¿La municipalidad viene mejorando su infraestructura para otorgar servicios públicos más eficientes?					
05	¿La calidad de vida de la comunidad viene mejorando por los servicios públicos brindados por la municipalidad?					
<b>Calidad de atención</b>						
06	¿Los trabajadores municipales informan adecuadamente a los usuarios sobre los servicios públicos de su interés?					

07	¿Los trabajadores municipales brindan un trato conveniente a los usuarios de los servicios públicos?					
08	¿Se percibe que los trabajadores de la municipalidad vienen demostrando profesionalismo en la ejecución de los servicios públicos?					
09	¿Los procesos que corresponden a los servicios públicos permiten que estos sean prestados de manera eficiente?					
<b>Duración del servicio</b>						
10	¿La municipalidad busca disminuir los tiempos de espera para la adquisición de los servicios públicos?					
11	¿La municipalidad viene distribuyendo convenientemente los tiempos de atención de los servicios públicos?					
12	¿Los horarios de los canales de atención de los servicios públicos se adecuan a la disponibilidad de los usuarios?					

**Tabla 2***Estructura del instrumento de la variable Calidad del Servicio Público*

---

Dimensiones	Ítems	Escala de respuestas del cuestionario	Escalas valorativas
Satisfacción de las necesidades de los usuarios	1-05	1= Nunca 2= Casi Nunca	Baja
Calidad de atención	06-09	3= A veces 4= Casi	Media Alta
Duración del servicio	10-12	Siempre 5= Siempre	

---

**Nota.** Elaborado en base al cuestionario aplicado

Anexo 9

Base de Datos

Número de personas	VARIABLE N° 1: Gestión Municipal														VARIABLE N° 2: Calidad del Servicio Público											
	DIM 1: Desarrollo y gestión institucional					DIM 2: Gestión de servicios económicos	DIM 3: Planificación y participación ciudadana			DIM 4: Gestión de desarrollo ambiental			DIM 5: Gestión de servicios sociales			DIM 1: Satisfacción de las necesidades de los usuarios					DIM 2: Calidad de atención				DIM 3: Duración del servicio	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
Usuario 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	3	4	2	3	4	3	4	4
Usuario 2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	4	2	4	3	3	4	4	3
Usuario 3	1	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	1	3	2	4	1	2	3	2	1	2
Usuario 4	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	3	5	4	5	5	5	3	4	4	4	2	1	4	4
Usuario 5	4	4	3	5	5	1	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Usuario 6	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
Usuario 7	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	2	3	4	4	5	4
Usuario 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5
Usuario 9	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	3	2	5	1	3	2	4	4	5	4	4	5
Usuario 10	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4
Usuario 11	1	2	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	2	4	4	2	2	2	4	4	5	5	5	5	5
Usuario 12	3	4	2	2	1	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	5
Usuario 13	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	2	2	2	3	4	5	3	4	5	5
Usuario 14	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	2	2	2	5	5	3	2	2	2	5

Usuario 15	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4
Usuario 16	5	1	5	5	4	5	1	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	2	4	3	2	3	4	4	3
Usuario 17	3	2	4	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	1	3	1	5	2	3	4	2	4	2	3	1
Usuario 18	3	2	1	2	1	3	1	2	3	4	2	2	3	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	5
Usuario 19	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	3	2	4	1	2	2	2	2	1	5	3	4	3
Usuario 20	3	1	2	4	3	1	2	3	3	1	3	2	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3
Usuario 21	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4
Usuario 22	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	5
Usuario 23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	2	2	3	4	4	2	5	3	4
Usuario 24	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	2	2	2	3	4	4	1	2	4	5
Usuario 25	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	1	3	1	2	2	2	3	3
Usuario 26	1	3	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	1	3	2	2	3	4	3	5	5	4	1	1	5	2
Usuario 27	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	1
Usuario 28	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4
Usuario 29	5	3	3	5	5	5	2	3	5	5	2	4	5	4	4	3	5	3	3	4	5	4	3	2	4	4
Usuario 30	4	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4
Usuario 31	3	4	2	3	1	3	2	4	3	1	2	2	2	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	2	2	4
Usuario 32	1	2	5	3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	4	2	3	2
Usuario 33	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4
Usuario 34	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	3	2	1	1	4	3	3	3	2	4	2
Usuario 35	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5
Usuario 36	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Usuario 37	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	2	4	3	1	2	1	2	3	3	2

Usuario 38	5	2	4	3	4	4	4	3	5	5	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Usuario 39	2	2	3	2	2	2	4	2	2	5	4	5	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2
Usuario 40	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	2	2
Usuario 41	2	3	3	3	3	2	1	3	1	2	2	1	3	2	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3
Usuario 42	3	2	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4
Usuario 43	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	3	4	5	4	3	2	4	4	4
Usuario 44	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4
Usuario 45	5	3	4	5	3	3	3	4	5	4	2	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5
Usuario 46	2	3	3	3	4	5	3	4	1	3	4	1	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5
Usuario 47	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
Usuario 48	3	5	1	1	3	4	1	3	1	4	1	5	3	1	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	5
Usuario 49	4	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	5	4	4	4	3	2	3	5	3	2	3	2	3	4	4
Usuario 50	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1
Usuario 51	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
Usuario 52	3	4	3	3	5	3	3	5	4	5	2	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	3	4	4
Usuario 53	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2
Usuario 54	4	2	2	3	3	2	1	4	2	2	4	1	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4
Usuario 55	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	5
Usuario 56	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	1	4	4	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	5
Usuario 57	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3
Usuario 58	2	4	2	5	2	2	5	4	3	2	2	5	3	4	4	4	2	5	3	3	5	4	5	2	4	3	3
Usuario 59	3	4	2	3	2	4	2	5	2	4	3	1	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	2	4	4	5	5
Usuario 60	1	4	2	1	2	2	4	2	4	1	5	2	2	5	4	4	2	4	2	3	4	3	4	3	5	3	3



Usuario 61	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1
Usuario 62	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	3
Usuario 63	2	4	2	3	4	2	2	3	2	1	1	1	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	2	3	
Usuario 64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Usuario 65	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	4	3
Usuario 66	2	3	2	1	3	3	1	3	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	3	3	1	3	1	2	2	2	5
Usuario 67	2	4	2	3	4	2	2	3	2	1	1	1	4	2	2	1	4	3	1	2	3	1	3	3	3	3	4

## Anexo 10

### Análisis Estadístico Descriptivo de la Información

#### 1. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

#### 2. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	26

#### 3. Estadísticas de cada pregunta realizada en la presente investigación

	Estadísticas de elemento		
	Media	Desv. Desviación	N
FINANCIAMIENTO DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN	3,90	1,595	10
ESTABLECIMIENTO DE MEDIDAS CORRECTIVAS	3,70	1,567	10
TRASPARENCIA EN CONTRATACIONES ADMINISTRATIVAS	3,70	1,418	10
USO ADECUADO DE LAS TICS	3,80	1,751	10
CAPACITACIONES DE TRABAJADORES MUNICIPALES	3,90	1,595	10
MANTENIMIENTO DE PISTAS Y VEREDAS	3,60	1,506	10
ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD	4,00	1,247	10
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4,00	1,247	10
CUMPLIMIENTO DE METAS PRESUPUESTALES	3,80	1,135	10
CONTINUIDAD DE LA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	3,90	1,287	10
MEJORA EN EL DEPÓSITO DE RESIDUOS SÓLIDOS	4,10	1,101	10
ASEO Y LIMPIEZA DEL ESPACIO PÚBLICO	3,70	1,337	10

MEJORA DEL ORNATO PÚBLICO	4,10	1,101	10
CONTINUIDAD DE LOS PROGRAMAS SOCIALES	4,60	,699	10
SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD	3,60	,699	10
ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS	3,90	,876	10
TARIFA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	3,90	1,287	10
MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	3,30	1,252	10
MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA	3,30	,949	10
INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	3,40	,843	10
TRATO CONVENIENTE A LOS USUARIOS	3,10	1,101	10
PROFESIONALISMO EN LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	3,30	,675	10
EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	3,70	,823	10
TIEMPO DE ESPERA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	3,30	1,059	10
TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	3,70	1,059	10
HORARIO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	3,90	,876	10

#### 4. Estadísticas de total de preguntas realizadas en la presente investigación

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
FINANCIAMIENTO DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN	93,30	322,233	,967	,930
ESTABLECIMIENTO DE MEDIDAS CORRECTIVAS	93,50	348,722	,496	,938
TRASPARENCIA EN CONTRATACIONES ADMINISTRATIVAS	93,50	334,278	,846	,932
USO ADECUADO DE LAS TICS	93,40	324,711	,830	,933
CAPACITACIONES DE TRABAJADORES MUNICIPALES	93,30	323,567	,942	,930
MANTENIMIENTO DE PISTAS Y VEREDAS	93,60	344,711	,594	,936
ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD	93,20	335,289	,949	,931

PARTICIPACIÓN CIUDADANA	93,20	340,844	,820	,933
CUMPLIMIENTO DE METAS PRESUPUESTALES	93,40	339,600	,939	,932
CONTINUIDAD DE LA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	93,30	344,900	,704	,935
MEJORA EN EL DEPÓSITO DE RESIDUOS SÓLIDOS	93,10	344,544	,843	,933
ASEO Y LIMPIEZA DEL ESPACIO PÚBLICO	93,50	335,389	,878	,932
MEJORA DEL ORNATO PÚBLICO	93,10	344,544	,843	,933
CONTINUIDAD DE LOS PROGRAMAS SOCIALES	92,60	358,267	,809	,935
SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD	93,60	368,711	,409	,938
ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS	93,30	386,011	-,192	,944
TARIFA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	93,30	355,789	,468	,938
MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	93,90	396,544	-,360	,948
MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA	93,90	354,544	,692	,935
INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	93,80	385,511	-,183	,943
TRATO CONVENIENTE A LOS USUARIOS	94,10	366,322	,300	,940
PROFESIONALISMO EN LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	93,90	378,100	,062	,941
EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	93,50	364,500	,477	,938
TIEMPO DE ESPERA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	93,90	358,767	,506	,937
TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	93,50	346,278	,831	,933
HORARIO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	93,30	358,678	,625	,936

## 5. Estadísticas de escala de la presente investigación

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
97,20	380,178	19,498	26







## 7. Tablas de frecuencia e Histogramas del análisis de datos

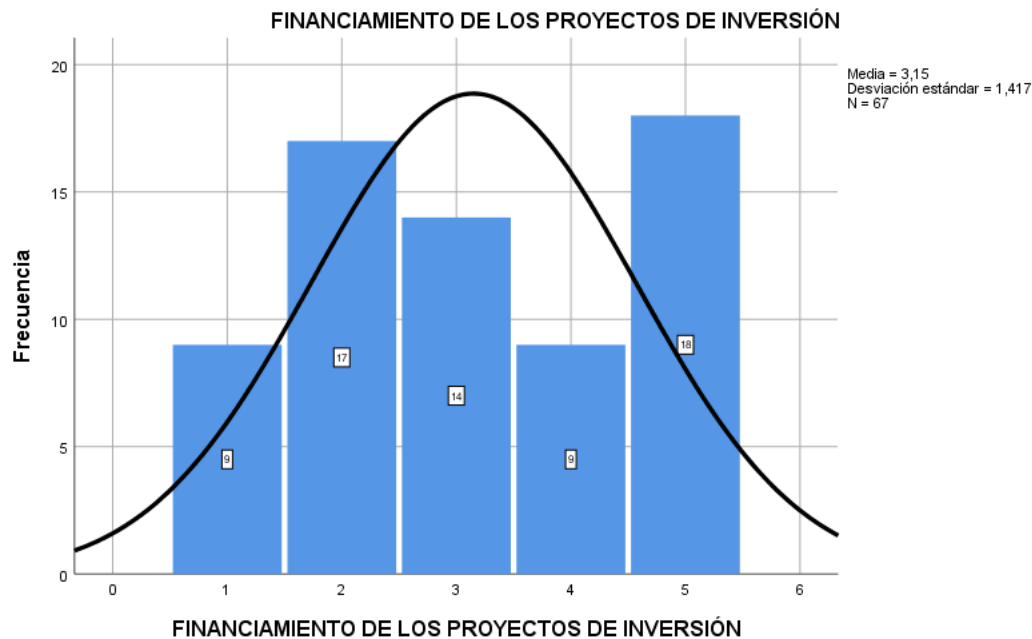
**Tabla 3**

*Financiamiento de los Proyectos de Inversión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	13,4	13,4	13,4
	CASI NUNCA	17	25,4	25,4	38,8
	A VECES	14	20,9	20,9	59,7
	CASI SIEMPRE	9	13,4	13,4	73,1
	SIEMPRE	18	26,9	26,9	100,0
	Total		67	100,0	100,0

**Figura 1**

*Financiamiento de los Proyectos de Inversión*



**Interpretación:**

En la tabla 3 y figura 1, se observa que se indagó sobre el Financiamiento de los Proyectos de Inversión y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron siempre en 26.9% siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad si viene financiando los proyectos de inversión, asimismo se evidenciaron otros resultados como casi nunca con un 25.4%, a veces con un 20.9% y casi siempre y nunca con un 13.4% cada una.



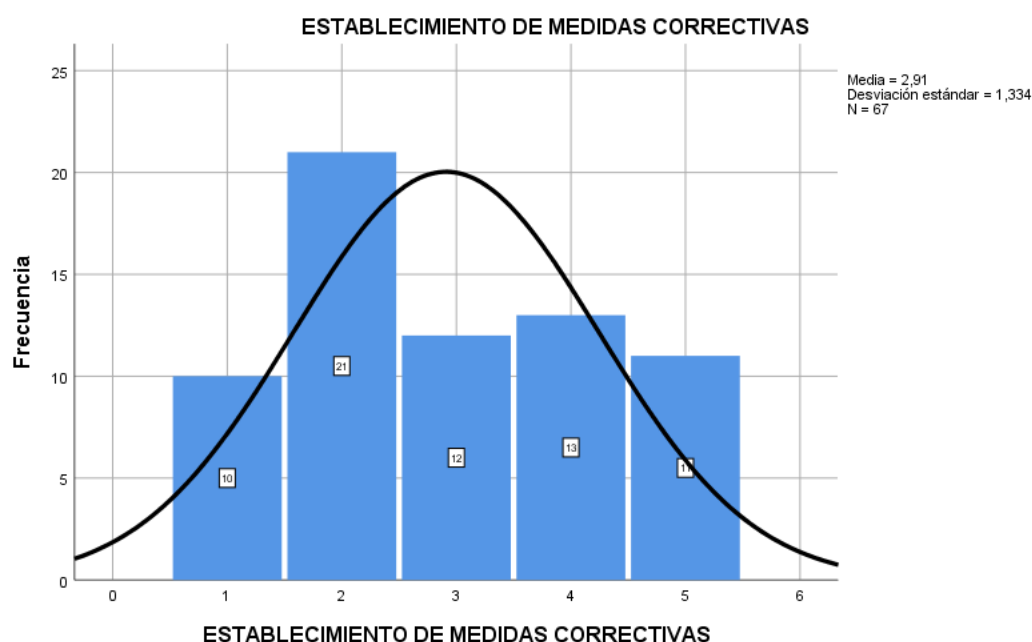
**Tabla 4**

*Establecimiento de Medidas Correctivas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	14,9	14,9	14,9
	CASI NUNCA	21	31,3	31,3	46,3
	A VECES	12	17,9	17,9	64,2
	CASI SIEMPRE	13	19,4	19,4	83,6
	SIEMPRE	11	16,4	16,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Establecimiento de Medidas Correctivas.*



**Interpretación:**

En la tabla 4 y figura 2, se observa que se indagó sobre el Establecimiento de Medidas Correctivas y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron casi nunca en 31.3% siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad no viene estableciendo medidas correctivas, asimismo se evidenciaron otros resultados como casi siempre con un 19.4%, a veces con un 17.9%, siempre con 16.4% y nunca con un 14.9%.

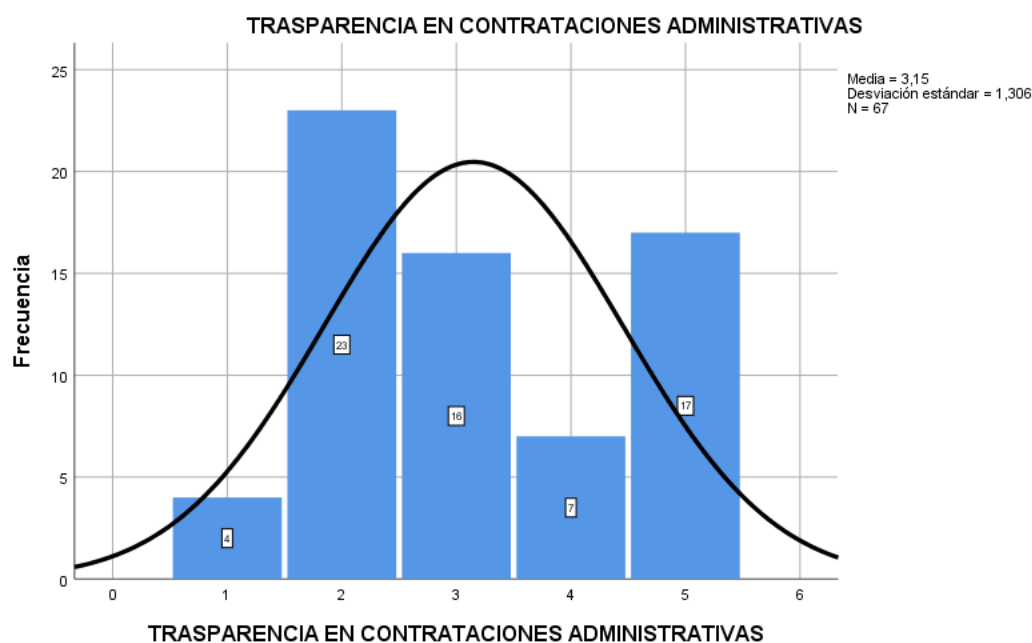
**Tabla 5**

*Transparencia en Contrataciones Administrativas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	6,0	6,0	6,0
	CASI NUNCA	23	34,3	34,3	40,3
	A VECES	16	23,9	23,9	64,2
	CASI SIEMPRE	7	10,4	10,4	74,6
	SIEMPRE	17	25,4	25,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Transparencia en Contrataciones Administrativas*



Interpretación:

En la tabla 5 y figura 3, se observa que se indagó sobre la Transparencia en Contrataciones Administrativas y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron casi nunca en 34.3% siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad tiene deficiencias para demostrar transparencia en las contrataciones administrativas, asimismo se evidenciaron otros resultados como siempre con un 25.4%, a veces con un 23.9%, casi siempre con 10.4% y nunca con un 6%.

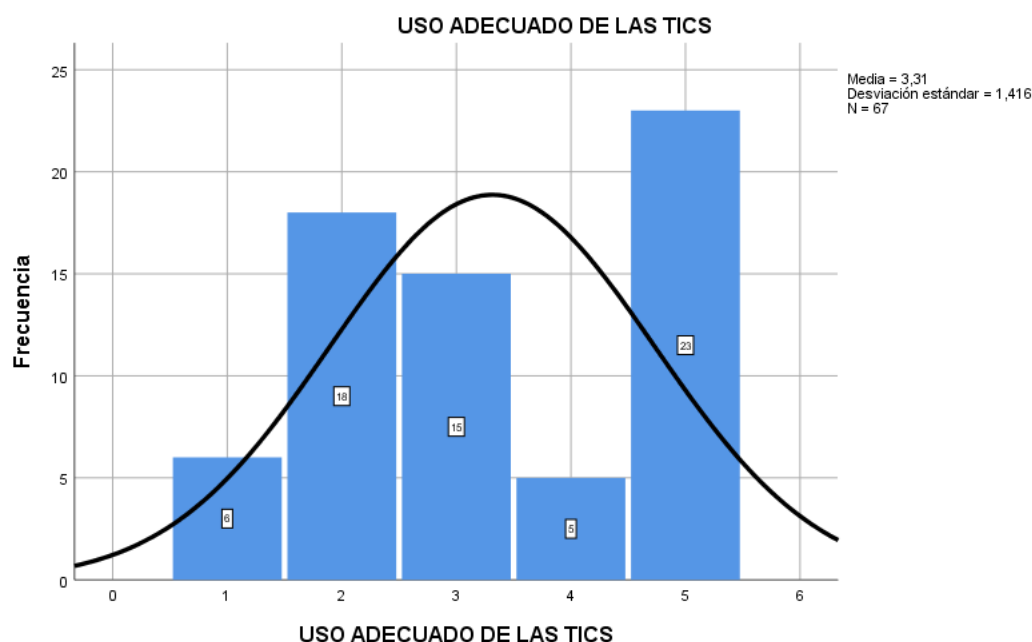
**Tabla 6**

*Uso Adecuado de las TICs*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	9,0	9,0	9,0
	CASI NUNCA	18	26,9	26,9	35,8
	A VECES	15	22,4	22,4	58,2
	CASI SIEMPRE	5	7,5	7,5	65,7
	SIEMPRE	23	34,3	34,3	100,0
	Total		67	100,0	100,0

**Figura 4**

*Uso Adecuado de las TICs.*



Interpretación:

En la tabla 6 y figura 4, se observa que se indagó sobre el Uso Adecuado de las TICs y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron siempre en 34.3% siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad viene dando un buen uso a las tecnologías de la información y comunicación, asimismo se evidenciaron otros resultados como casi nunca con un 26.9%, a veces con un 22.4%, nunca con 9% y casi siempre con un 7.5%.

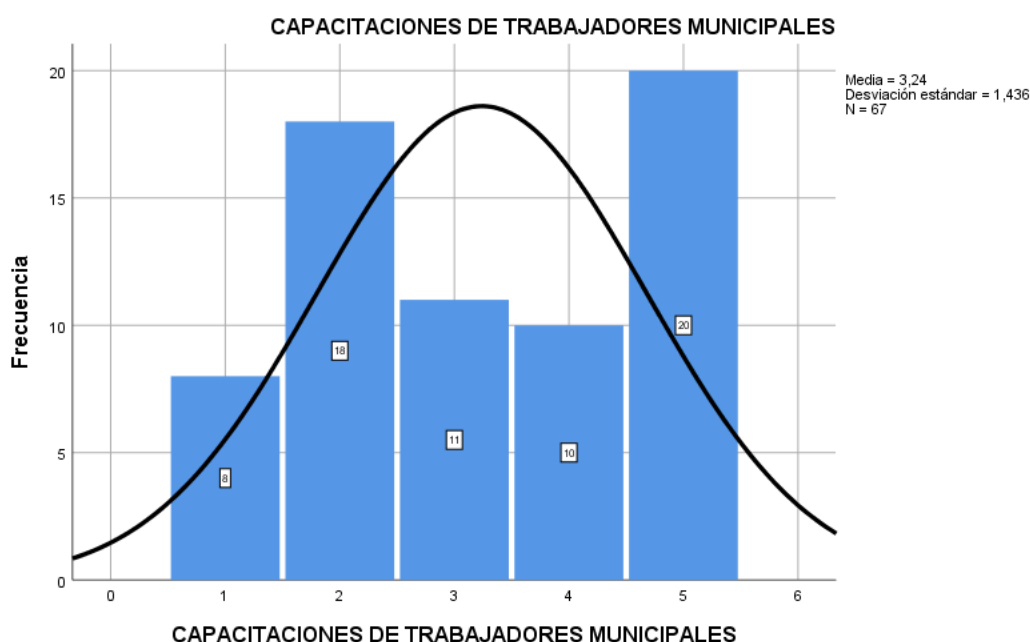
**Tabla 7**

*Capacitaciones de Trabajadores Municipales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	11,9	11,9	11,9
	CASI NUNCA	18	26,9	26,9	38,8
	A VECES	11	16,4	16,4	55,2
	CASI SIEMPRE	10	14,9	14,9	70,1
	SIEMPRE	20	29,9	29,9	100,0
	Total		67	100,0	100,0

**Figura 5**

*Capacitaciones de Trabajadores Municipales*



Interpretación:

En la tabla 7 y figura 5, se observa que se indagó sobre las Capacitaciones de Trabajadores Municipales y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron siempre en 29.9% siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad si brinda capacitaciones a sus trabajadores, asimismo se evidenciaron otros resultados como casi nunca con un 26.9%, a veces con un 16.4%, casi siempre con 14.9% y nunca con un 11.9%.

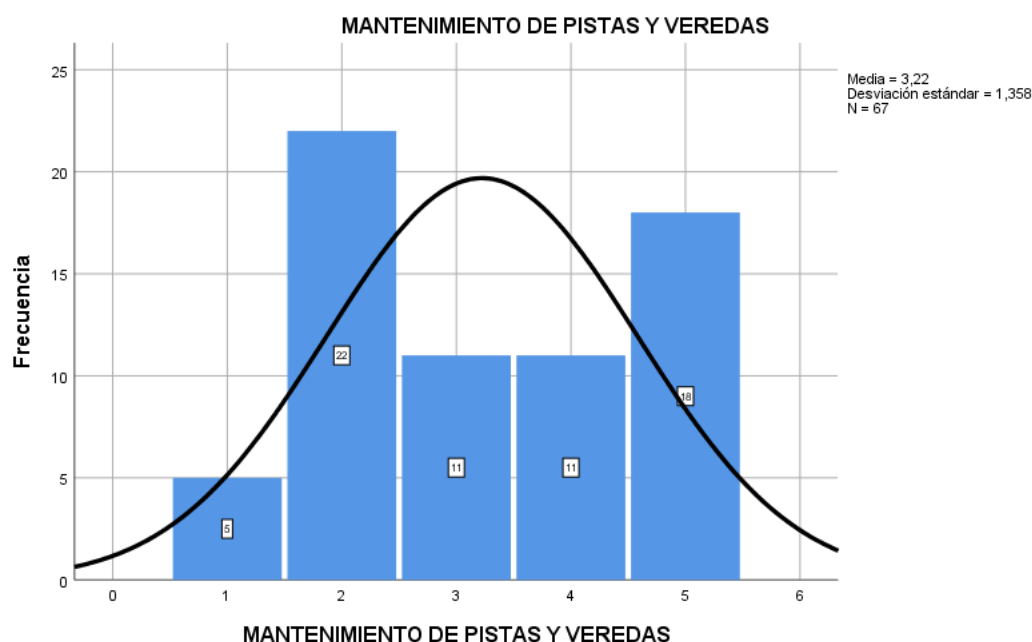
**Tabla 8**

*Mantenimiento de Pistas y Veredas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,5	7,5	7,5
	CASI NUNCA	22	32,8	32,8	40,3
	A VECES	11	16,4	16,4	56,7
	CASI SIEMPRE	11	16,4	16,4	73,1
	SIEMPRE	18	26,9	26,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Mantenimiento de Pistas y Veredas*



**Interpretación:**

En la tabla 8 y figura 6, se observa que se indagó sobre el Mantenimiento de Pistas y Veredas y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron casi nunca en 32.8% siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad realiza un trabajo deficiente en el mantenimiento de sus pistas y veredas, asimismo se evidenciaron otros resultados como siempre con un 26.9%, a veces con un 16.4%, casi siempre con 16.4% y nunca con un 7.5%.

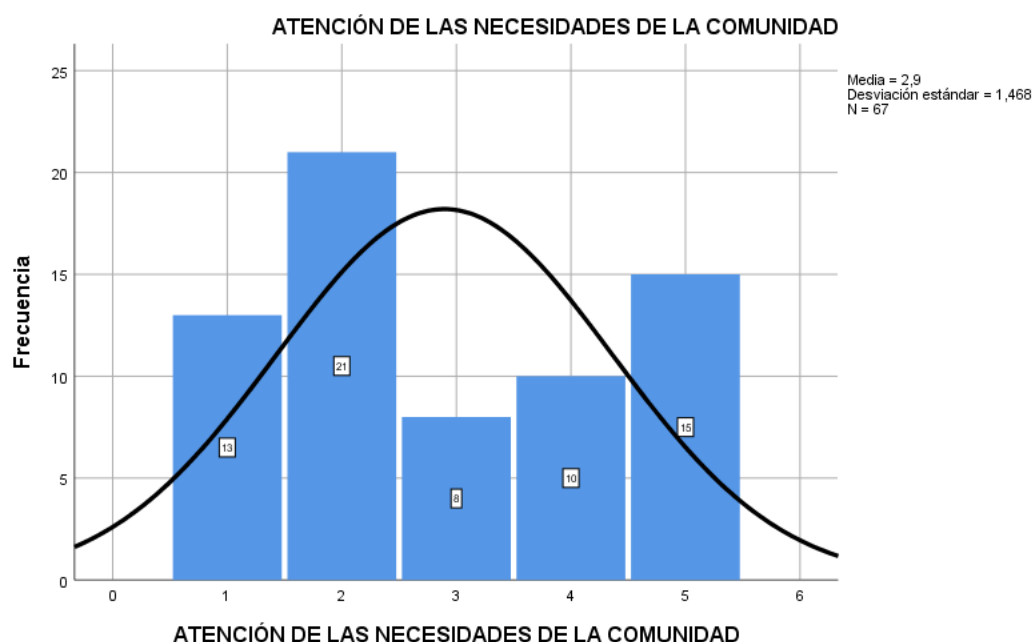
**Tabla 9**

*Atención de las Necesidades de la Comunidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	19,4	19,4	19,4
	CASI NUNCA	21	31,3	31,3	50,7
	A VECES	8	11,9	11,9	62,7
	CASI SIEMPRE	10	14,9	14,9	77,6
	SIEMPRE	15	22,4	22,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Atención de las Necesidades de la Comunidad*



**Interpretación:**

En la tabla 9 y figura 7, se observa que se indagó sobre la Atención de las Necesidades de la Comunidad y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron casi nunca en 31.3% siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad demuestra poco interés para atender las principales necesidades de la comunidad, asimismo se evidenciaron otros resultados siempre con un 22.4%, nunca con un 19.4%, casi siempre con 14.9% y a veces con un 11.9%.

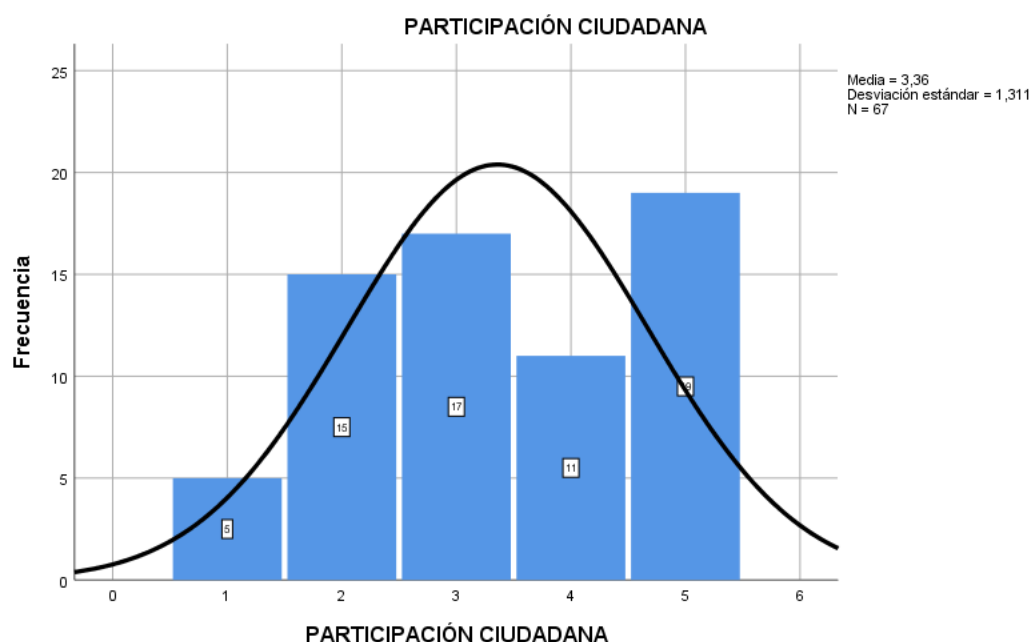
**Tabla 10**

*Participación Ciudadana*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,5	7,5	7,5
	CASI NUNCA	15	22,4	22,4	29,9
	A VECES	17	25,4	25,4	55,2
	CASI SIEMPRE	11	16,4	16,4	71,6
	SIEMPRE	19	28,4	28,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 8**

*Participación Ciudadana*



**Interpretación:**

En la tabla 10 y figura 8, se observa que se indagó sobre la Participación Ciudadana y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron siempre en 28.4% siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad se preocupa en que la comunidad participe en la formulación de los planes y proyectos, asimismo se evidenciaron otros resultados a veces con un 25.4%, casi nunca con un 22.4%, casi siempre con 16.4% y nunca con un 7.5%.

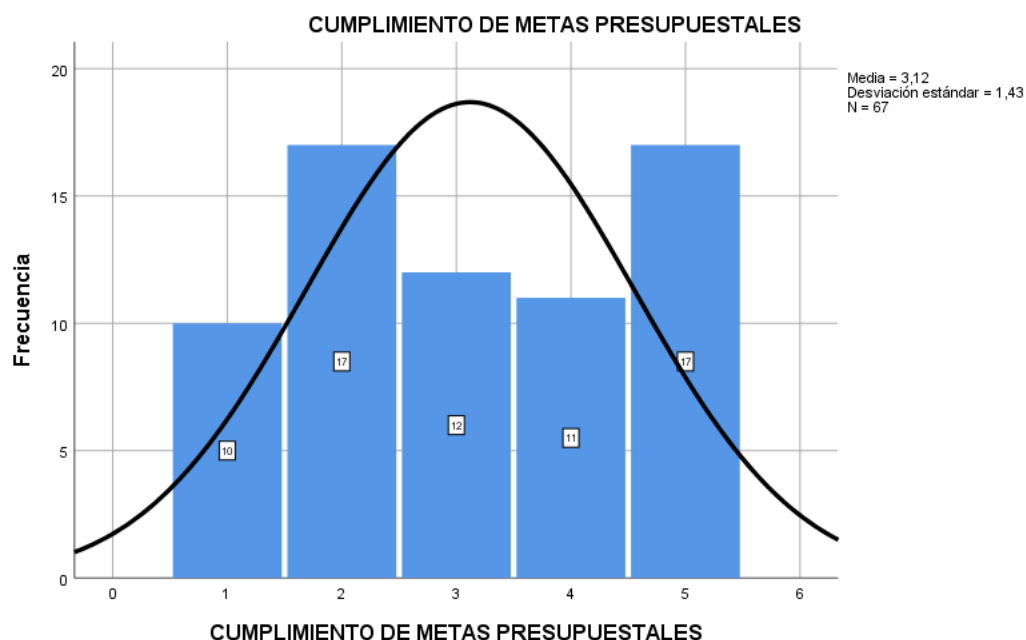
**Tabla 11**

*Cumplimiento de Metas Presupuestales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	14,9	14,9	14,9
	CASI NUNCA	17	25,4	25,4	40,3
	A VECES	12	17,9	17,9	58,2
	CASI SIEMPRE	11	16,4	16,4	74,6
	SIEMPRE	17	25,4	25,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 9**

*Cumplimiento de Metas Presupuestales*



**Interpretación:**

En la tabla 11 y figura 9, se observa que se indagó sobre el Cumplimiento de Metas Presupuestales y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron casi nunca en 25.4 % siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad tiene deficiencias para lograr o acercarse al 100% de ejecución de su presupuesto asignado, asimismo se evidenciaron otros resultados siempre con un 25.4%, a veces con un 17.9%, casi siempre con 16.4% y nunca con un 14.9%.



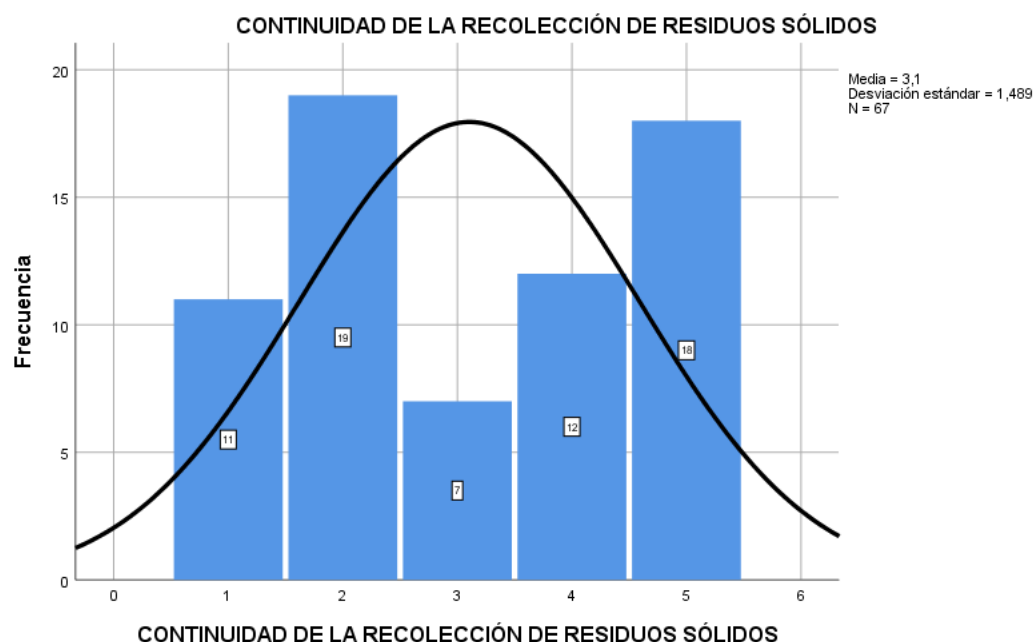
**Tabla 12**

*Continuidad de la Recolección de Residuos Sólidos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	16,4	16,4	16,4
	CASI NUNCA	19	28,4	28,4	44,8
	A VECES	7	10,4	10,4	55,2
	CASI SIEMPRE	12	17,9	17,9	73,1
	SIEMPRE	18	26,9	26,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 10**

*Continuidad de la Recolección de Residuos Sólidos*



**Interpretación:**

En la tabla 12 y figura 10, se observa que se indagó sobre la Continuidad de la Recolección de Residuos Sólidos y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron casi nunca en 28.4 % siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad presenta deficiencias para recoger continuamente los residuos sólidos, asimismo se evidenciaron otros resultados siempre con un 26.9%, casi siempre con un 17.9%, nunca con 16.4% y a veces con un 10.4%.

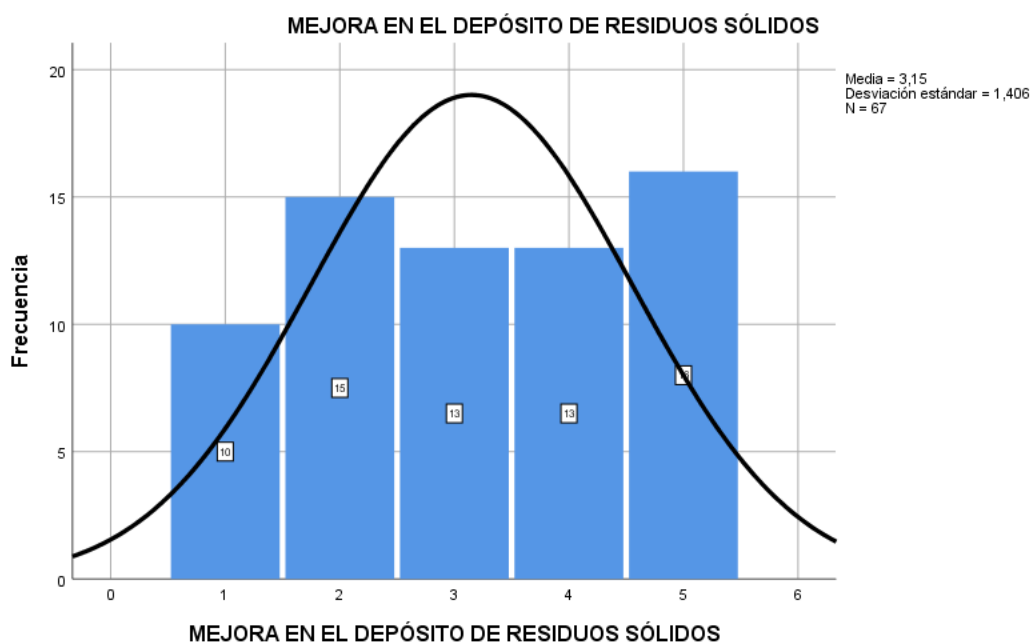
**Tabla 13**

*Mejora en el Depósito de Residuos Sólidos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	14,9	14,9	14,9
	CASI NUNCA	15	22,4	22,4	37,3
	A VECES	13	19,4	19,4	56,7
	CASI SIEMPRE	13	19,4	19,4	76,1
	SIEMPRE	16	23,9	23,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 11**

*Mejora en el Depósito de Residuos Sólidos*

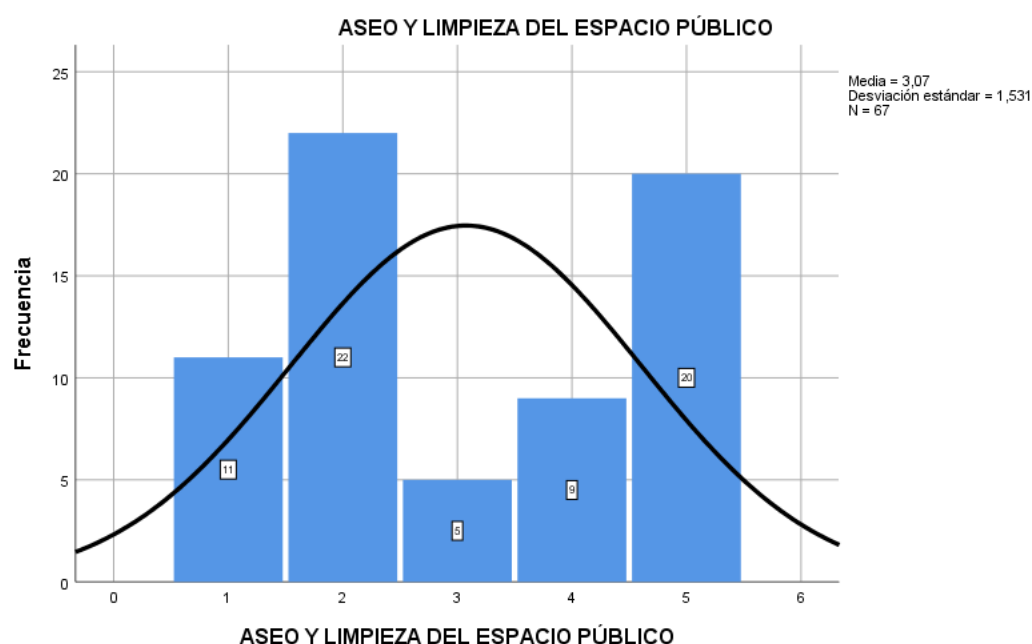


**Interpretación:**

En la tabla 13 y figura 11, se observa que se indagó sobre la Mejora en el Depósito de Residuos Sólidos y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron siempre en 23.9 % siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad vino realizando algunas mejoras en el depósito de los residuos sólidos, asimismo se evidenciaron otros resultados casi nunca con un 22.4%, casi siempre con un 19.4%, a veces con 19.4% y nunca con un 14.9%.

**Tabla 14***Aseo y Limpieza del Espacio Público*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	16,4	16,4	16,4
	CASI NUNCA	22	32,8	32,8	49,3
	A VECES	5	7,5	7,5	56,7
	CASI SIEMPRE	9	13,4	13,4	70,1
	SIEMPRE	20	29,9	29,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 12***Aseo y Limpieza del Espacio Público***Interpretación:**

En la tabla 14 y figura 12, se observa que se indagó sobre el Aseo y Limpieza del Espacio Público y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron casi nunca en 32.8 % siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad demuestra poca preocupación por mantener aseada y limpia los espacios públicos, asimismo se evidenciaron otros resultados siempre con un 29.9%, nunca con un 16.4%, casi siempre con 13.4% y a veces con un 7.5%.

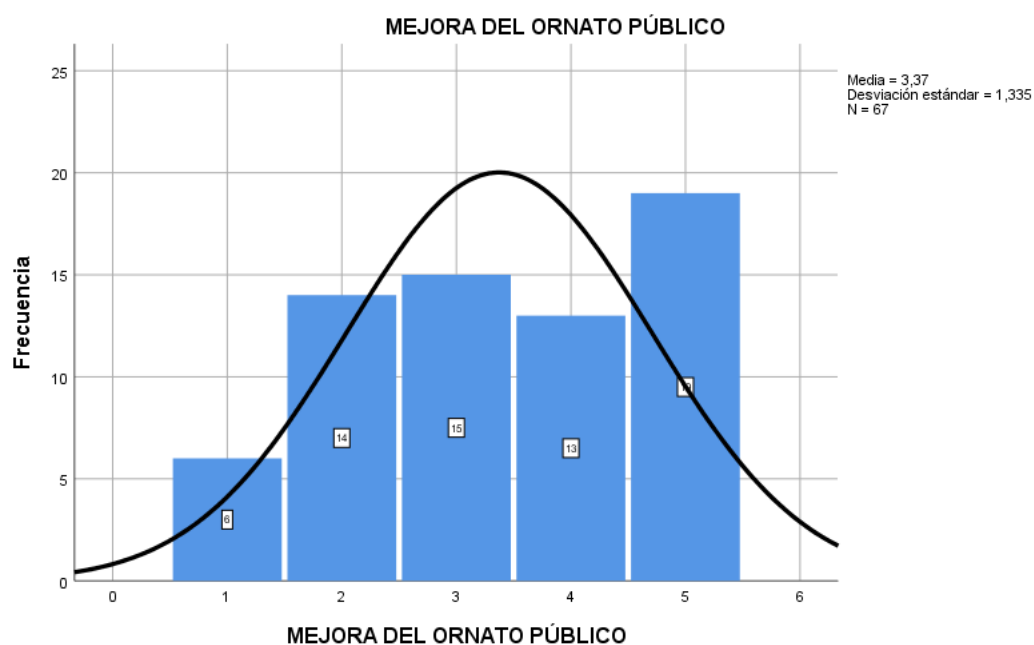
**Tabla 15**

*Mejora del Ornato Público*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	9,0	9,0	9,0
	CASI NUNCA	14	20,9	20,9	29,9
	A VECES	15	22,4	22,4	52,2
	CASI SIEMPRE	13	19,4	19,4	71,6
	SIEMPRE	19	28,4	28,4	100,0
	Total		67	100,0	100,0

**Figura 13**

*Mejora del Ornato Público*



**Interpretación:**

En la tabla 15 y figura 13, se observa que se indagó sobre la Mejora del Ornato Público y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron siempre en 28.4 % siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad viene mejorando continuamente el ornato público de la ciudad, asimismo se evidenciaron otros resultados a veces con un 22.4%, casi nunca con un 20.9%, casi siempre con 19.4% y nunca con un 9%.

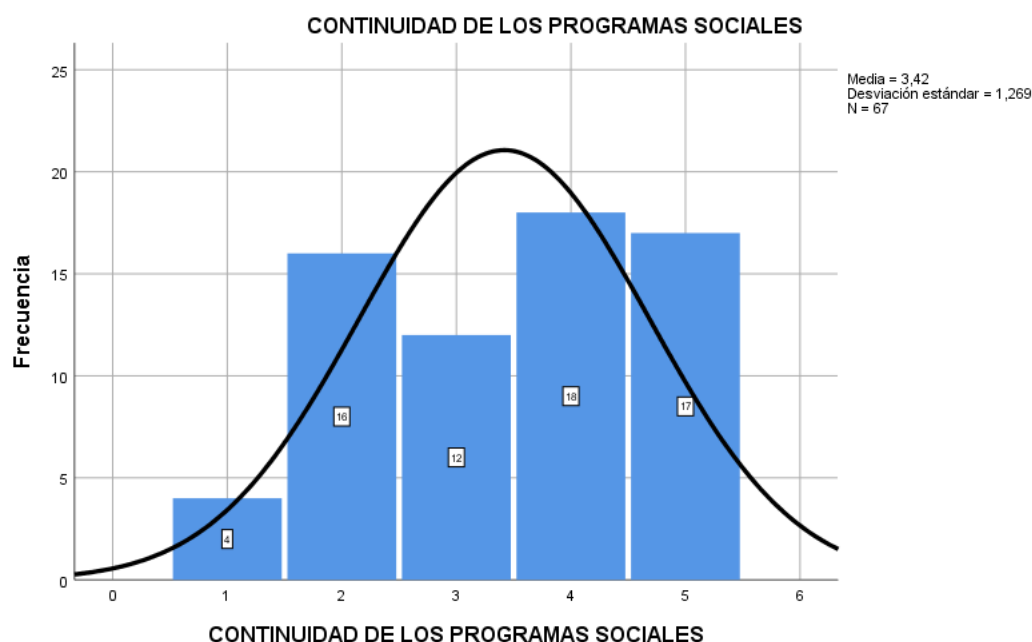
**Tabla 16**

*Continuidad de los Programas Sociales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	6,0	6,0	6,0
	CASI NUNCA	16	23,9	23,9	29,9
	A VECES	12	17,9	17,9	47,8
	CASI SIEMPRE	18	26,9	26,9	74,6
	SIEMPRE	17	25,4	25,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 14**

*Continuidad de los Programas Sociales*



**Interpretación:**

En la tabla 16 y figura 14, se observa que se indagó sobre la Continuidad de los Programas Sociales y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron casi siempre en 26.9 % siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad continuamente viene asistiendo a la población vulnerable con los programas sociales, asimismo se evidenciaron otros resultados siempre con un 25.4%, casi nunca con un 23.9%, a veces con 17.9% y nunca con un 6%.

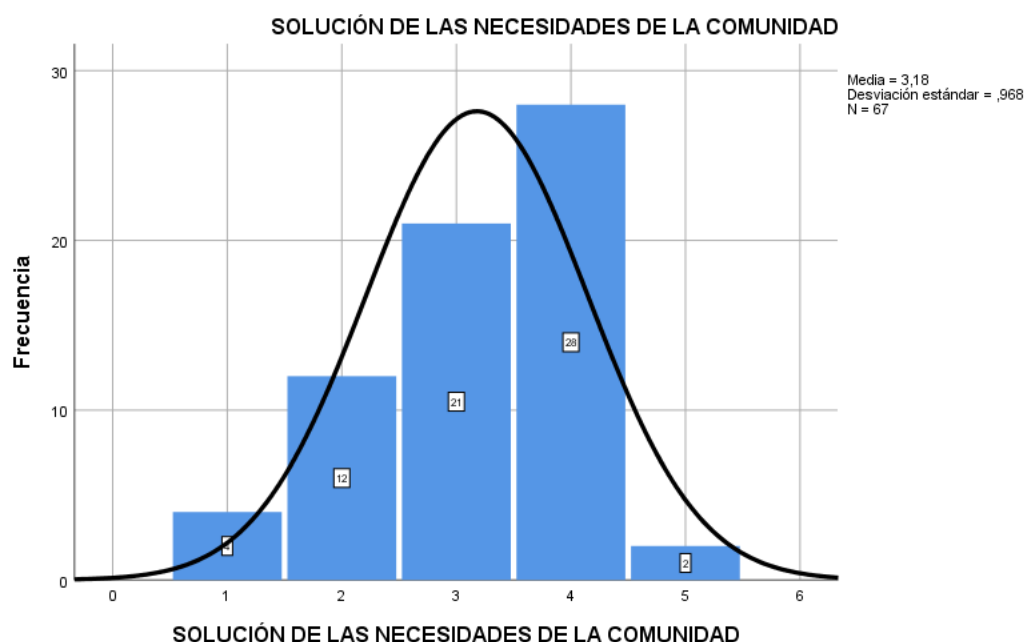
**Tabla 17**

*Solución de las necesidades de la comunidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	6,0	6,0	6,0
	CASI NUNCA	12	17,9	17,9	23,9
	A VECES	21	31,3	31,3	55,2
	CASI SIEMPRE	28	41,8	41,8	97,0
	SIEMPRE	2	3,0	3,0	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 15**

*Solución de las Necesidades de la Comunidad*



**Interpretación:**

En la tabla 17 y figura 15, se observa que se indagó sobre la Solución de las Necesidades de la Comunidad y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron casi siempre en 41.8 % siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad en cierto modo se preocupa por solucionar las necesidades de la comunidad, asimismo se evidenciaron otros resultados a veces con un 31.3%, casi nunca con un 17.9%, nunca con 6% y siempre con un 3%.

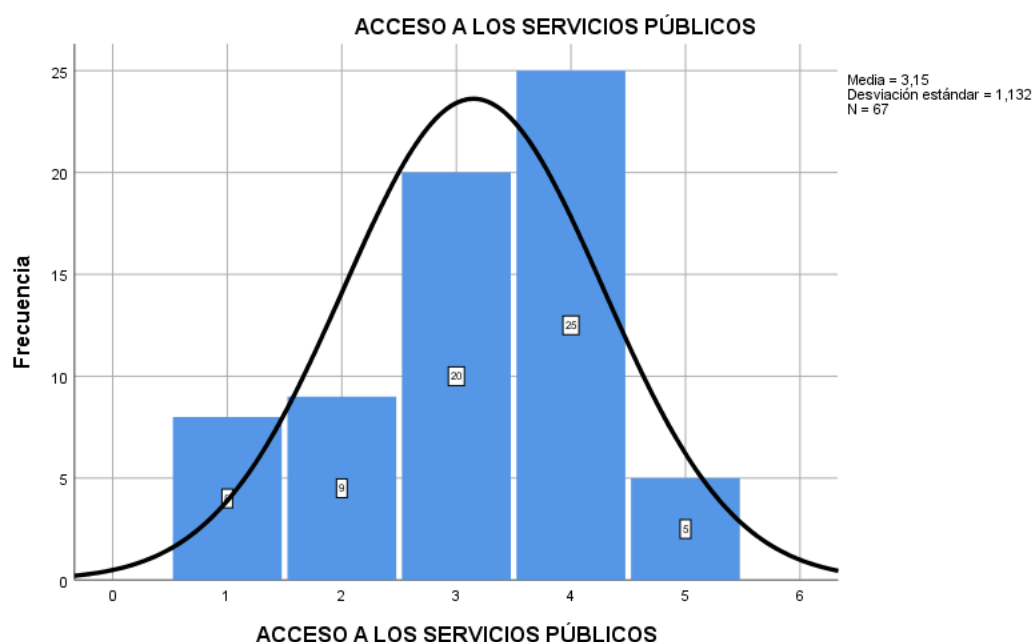
**Tabla 18**

*Acceso a los Servicios Públicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	11,9	11,9	11,9
	CASI NUNCA	9	13,4	13,4	25,4
	A VECES	20	29,9	29,9	55,2
	CASI SIEMPRE	25	37,3	37,3	92,5
	SIEMPRE	5	7,5	7,5	100,0
	Total		67	100,0	100,0

**Figura 16**

*Acceso a los Servicios Públicos*



**Interpretación:**

En la tabla 18 y figura 16, se observa que se indagó sobre el Acceso a los Servicios Públicos, y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron casi siempre en 37.3 % siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad vino trabajando en facilitar el acceso de la población hacia los servicios públicos, asimismo se evidenciaron otros resultados a veces con un 29.9%, casi nunca con un 13.4%, nunca con 11.9% y siempre con un 7.5%.

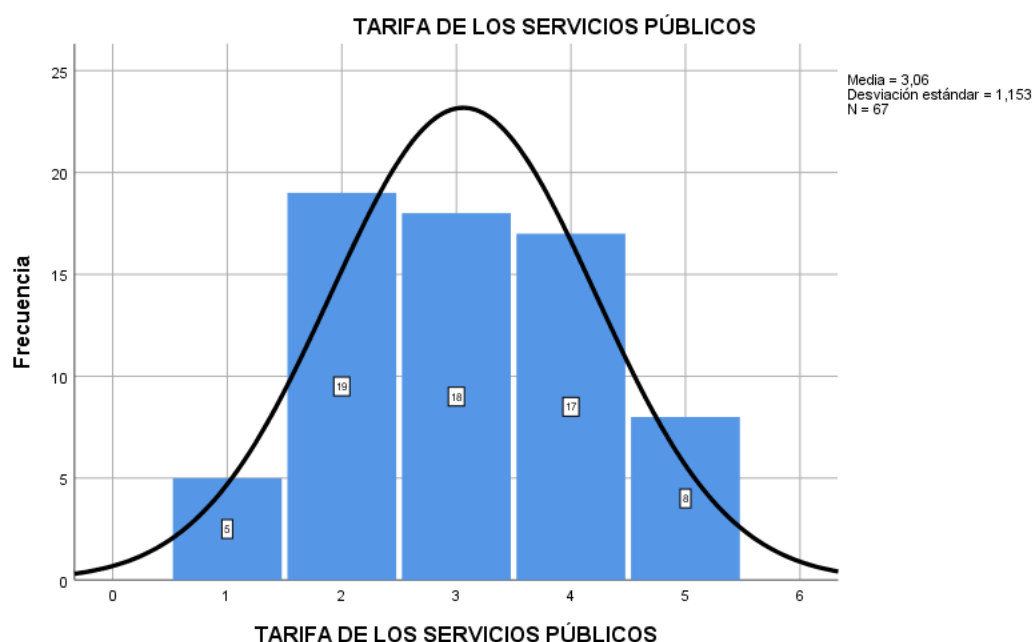
**Tabla 19**

*Tarifa de los Servicios Públicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,5	7,5	7,5
	CASI NUNCA	19	28,4	28,4	35,8
	A VECES	18	26,9	26,9	62,7
	CASI SIEMPRE	17	25,4	25,4	88,1
	SIEMPRE	8	11,9	11,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 17**

*Tarifa de los Servicios Públicos*



**Interpretación:**

En la tabla 19 y figura 17, se observa que se indagó sobre la Tarifa de los Servicios Públicos, y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron casi nunca en 28.4 % siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que los servicios públicos otorgados por la municipalidad no compensan con las tarifas establecidas, asimismo se evidenciaron otros resultados a veces con un 26.9%, casi siempre con un 25.4%, siempre con 11.9% y nunca con un 7.5%.



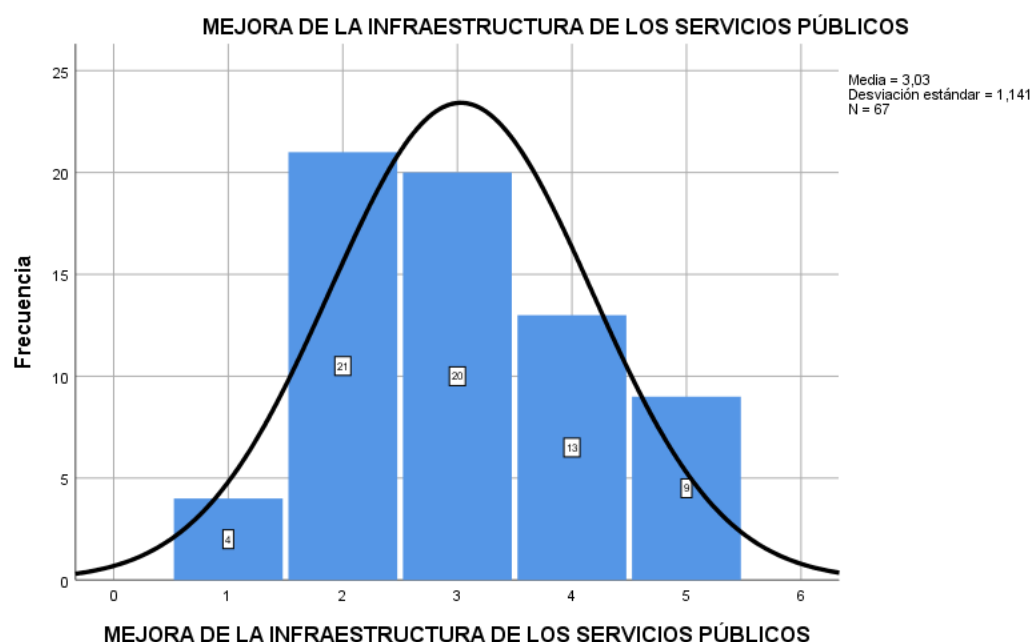
**Tabla 20**

*Mejora de la Infraestructura de los Servicios Públicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	6,0	6,0	6,0
	CASI NUNCA	21	31,3	31,3	37,3
	A VECES	20	29,9	29,9	67,2
	CASI SIEMPRE	13	19,4	19,4	86,6
	SIEMPRE	9	13,4	13,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 18**

Mejora de la Infraestructura de los Servicios Públicos



**Interpretación:**

En la tabla 20 y figura 18, se observa que se indagó sobre la Mejora de la Infraestructura de los Servicios Públicos, y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron casi nunca en 31.3 % siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad no gestiona y demuestra poco interés en mejorar la infraestructura de los servicios públicos, asimismo se evidenciaron otros resultados a veces con un 29.9%, casi siempre con un 19.4%, siempre con 13.4% y nunca con un 6%.

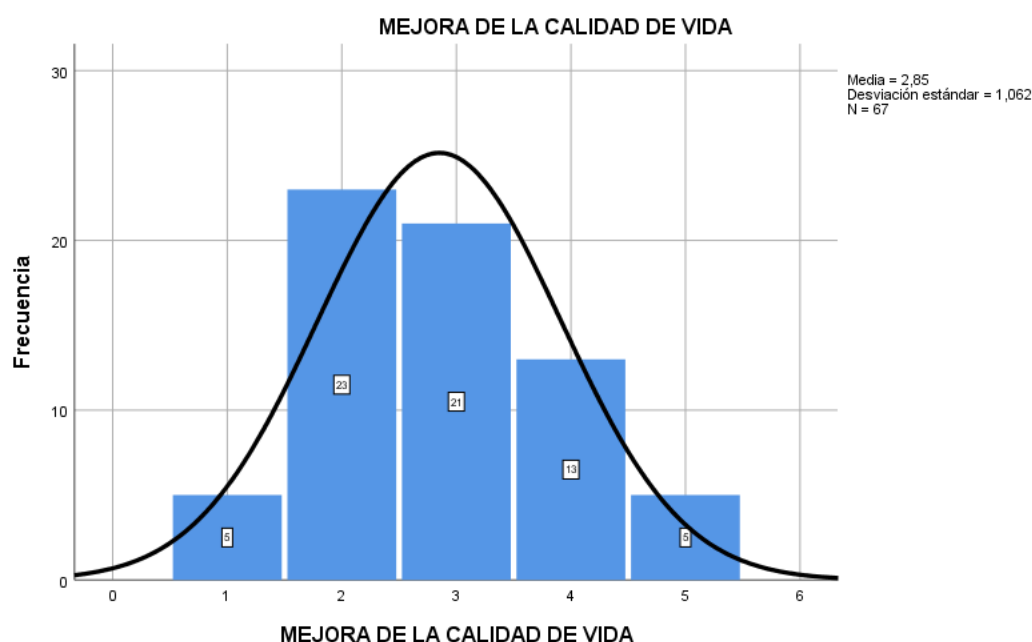
**Tabla 21**

*Mejora de la Calidad de Vida*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,5	7,5	7,5
	CASI NUNCA	23	34,3	34,3	41,8
	A VECES	21	31,3	31,3	73,1
	CASI SIEMPRE	13	19,4	19,4	92,5
	SIEMPRE	5	7,5	7,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 19**

*Mejora de la Calidad de Vida.*



Interpretación:

En la tabla 21 y figura 19, se observa que se indagó sobre la Mejora de la Calidad de Vida, y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron casi nunca en 34.3 % siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad poco mejoró la calidad de vida de la comunidad mediante los servicios públicos, asimismo se evidenciaron otros resultados a veces con un 31.3%, casi siempre con un 19.4%, siempre con 7.5% y nunca con un 7.5%.

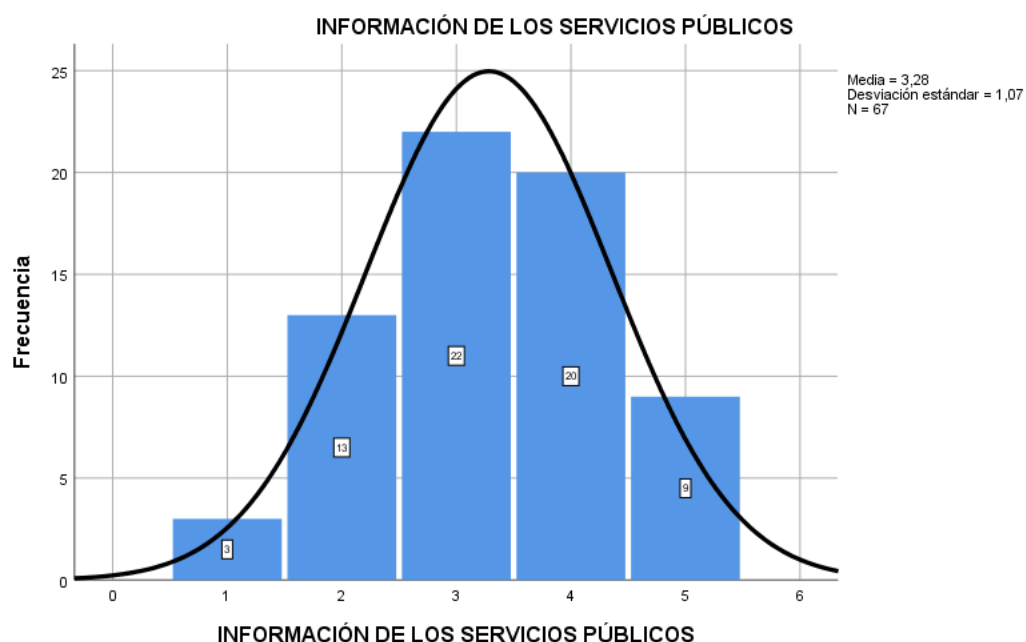
**Tabla 22**

*Información de los Servicios Públicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	4,5	4,5	4,5
	CASI NUNCA	13	19,4	19,4	23,9
	A VECES	22	32,8	32,8	56,7
	CASI SIEMPRE	20	29,9	29,9	86,6
	SIEMPRE	9	13,4	13,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 20**

*Información de los Servicios Públicos.*



**Interpretación:**

En la tabla 22 y figura 20, se observa que se indagó sobre la Información de los Servicios Públicos, y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron a veces en 32.8 % siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad no brinda a los usuarios información adecuada de los servicios públicos, asimismo se evidenciaron otros resultados casi siempre con un 29.9%, casi nunca con un 19.4%, siempre con 13.4% y nunca con un 4.5%.

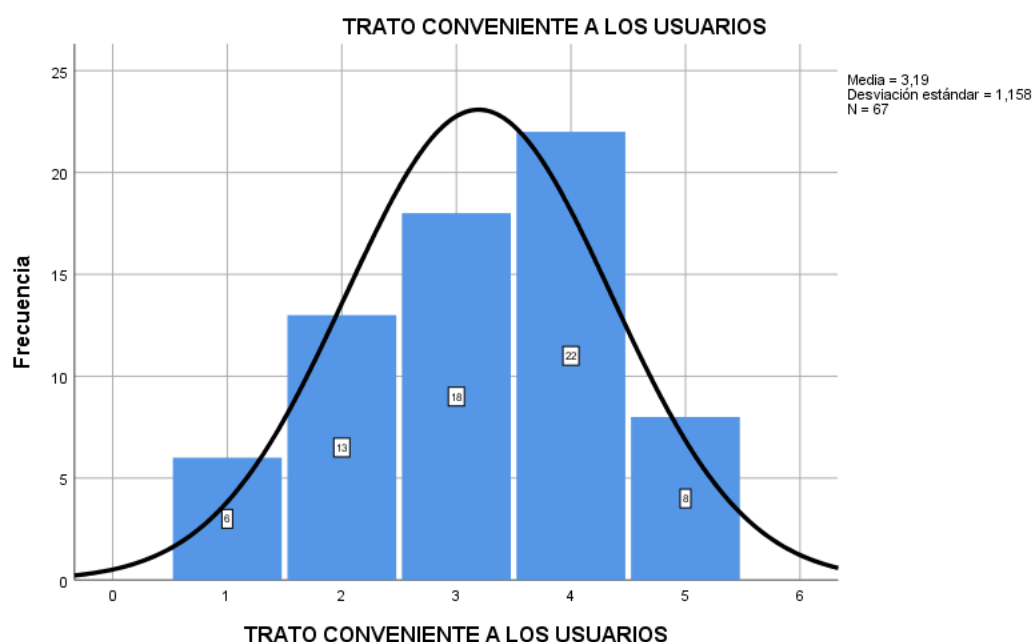
**Tabla 23**

*Trato Conveniente a los Usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	9,0	9,0	9,0
	CASI NUNCA	13	19,4	19,4	28,4
	A VECES	18	26,9	26,9	55,2
	CASI SIEMPRE	22	32,8	32,8	88,1
	SIEMPRE	8	11,9	11,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 21**

*Trato Conveniente a los Usuarios*



Interpretación:

En la tabla 23 y figura 21, se observa que se indagó sobre el Trato Conveniente a los Usuarios, y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron casi siempre en 32.8 % siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la municipalidad brinda un trato regular a los usuarios de los servicios públicos, asimismo se evidenciaron otros resultados a veces con un 26.9%, casi nunca con un 19.4%, siempre con 11.9% y nunca con un 9%.

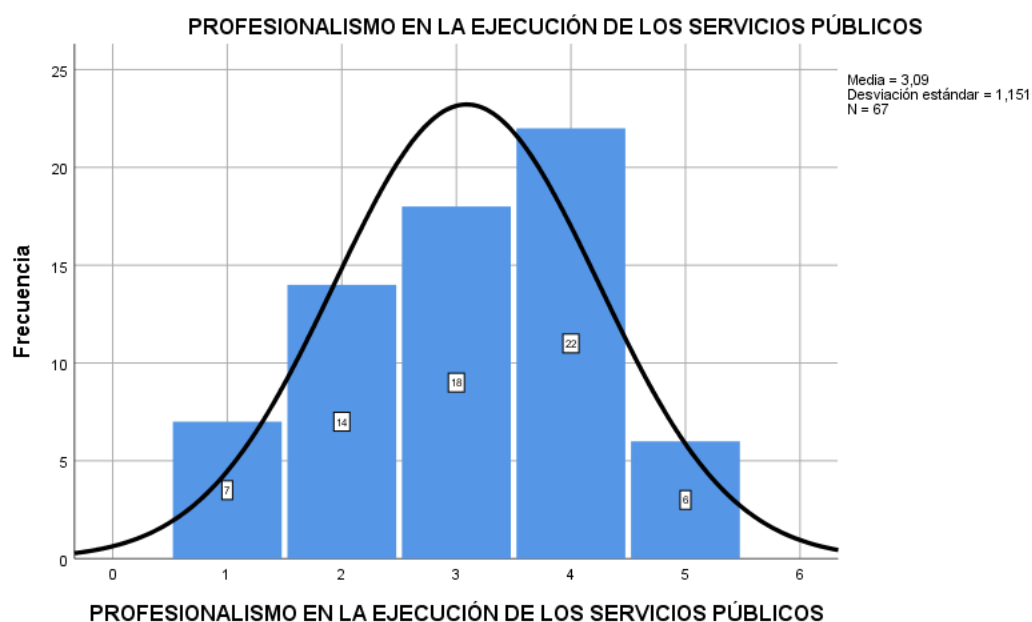
**Tabla 24**

*Profesionalismo en la Ejecución de los Servicios Públicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	10,4	10,4	10,4
	CASI NUNCA	14	20,9	20,9	31,3
	A VECES	18	26,9	26,9	58,2
	CASI SIEMPRE	22	32,8	32,8	91,0
	SIEMPRE	6	9,0	9,0	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 22**

*Profesionalismo en la Ejecución de los Servicios Públicos.*



**Interpretación:**

En la tabla 24 y figura 22, se observa que se indagó sobre el Profesionalismo en la Ejecución de los Servicios Públicos, y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron casi siempre en 32.8 % siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que el personal encargado de la ejecución de los servicios públicos realiza un buen trabajo, pero no es óptimo, asimismo se evidenciaron otros resultados a veces con un 26.9%, casi nunca con un 20.9%, nunca con 10.4% y siempre con un 9%.

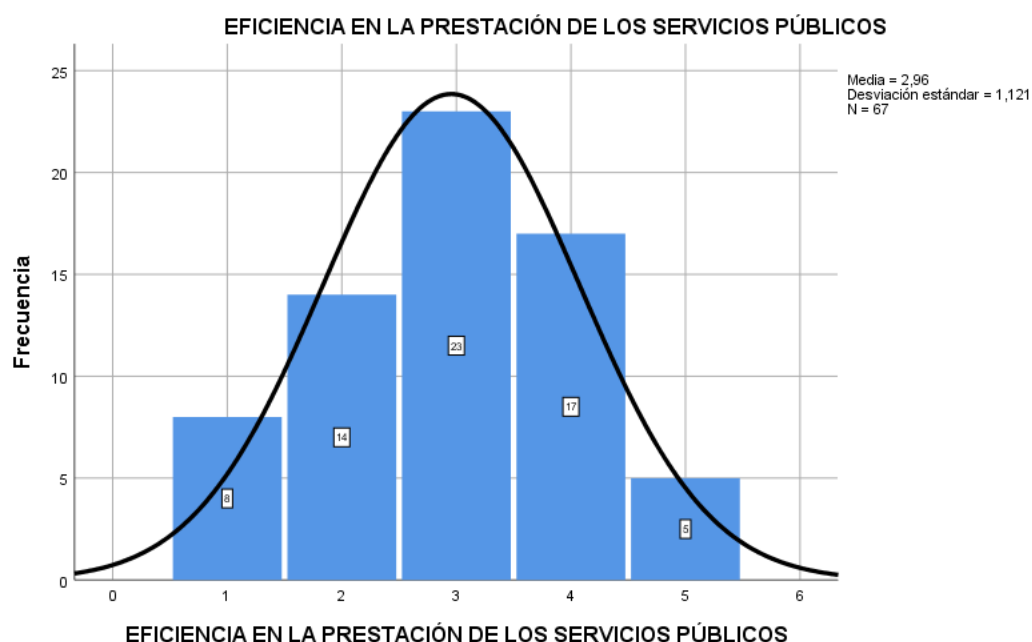
**Tabla 25**

*Eficiencia en la Prestación de los Servicios Públicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	11,9	11,9	11,9
	CASI NUNCA	14	20,9	20,9	32,8
	A VECES	23	34,3	34,3	67,2
	CASI SIEMPRE	17	25,4	25,4	92,5
	SIEMPRE	5	7,5	7,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 23**

*Eficiencia en la Prestación de los Servicios Públicos*



Interpretación:

En la tabla 25 y figura 23, se observa que se indagó sobre la Eficiencia en la Prestación de los Servicios Públicos, y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron a veces en 34.3 % siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que la prestación de los servicios públicos carece de eficiencia, asimismo se evidenciaron otros resultados casi siempre con un 25.4%, casi nunca con un 20.9%, nunca con 11.9% y siempre con un 7.5%.

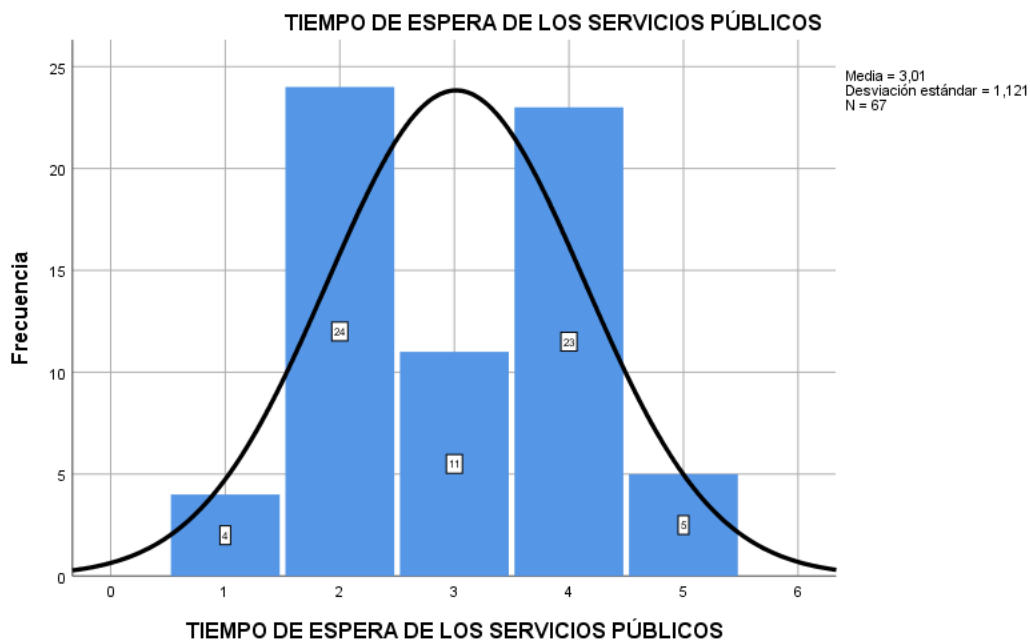
**Tabla 26**

*Tiempo de Espera de los Servicios Públicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	6,0	6,0	6,0
	CASI NUNCA	24	35,8	35,8	41,8
	A VECES	11	16,4	16,4	58,2
	CASI SIEMPRE	23	34,3	34,3	92,5
	SIEMPRE	5	7,5	7,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 24**

*Tiempo de Espera de los Servicios Públicos*



Interpretación:

En la tabla 26 y figura 24, se observa que se indagó sobre el Tiempo de Espera de los Servicios Públicos, y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron casi nunca en 35.8 % siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que no se reducen los tiempos de espera para que los usuarios sean atendidos con los servicios públicos, asimismo se evidenciaron otros resultados casi siempre con un 34.3%, a veces con un 16.4%, siempre con 7.5 % y nunca con un 6%.

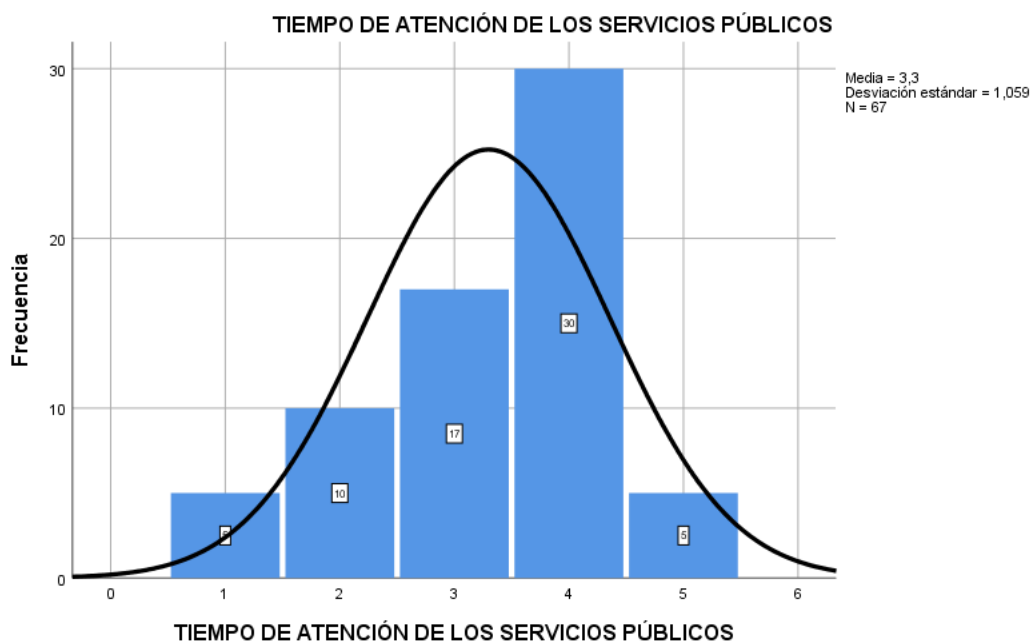
**Tabla 27**

*Tiempo de Atención de los Servicios Públicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,5	7,5	7,5
	CASI NUNCA	10	14,9	14,9	22,4
	A VECES	17	25,4	25,4	47,8
	CASI SIEMPRE	30	44,8	44,8	92,5
	SIEMPRE	5	7,5	7,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 25**

*Tiempo de Atención de los Servicios Públicos.*



Interpretación:

En la tabla 27 y figura 25, se observa que se indagó sobre el Tiempo de Atención de los Servicios Públicos, y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron casi siempre en 44.8 % siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que los tiempos destinados para la atención de los usuarios son adecuados, asimismo se evidenciaron otros resultados a veces con un 25.4%, casi nunca con un 14.9%, siempre con 7.5 % y nunca con un 7.5%.



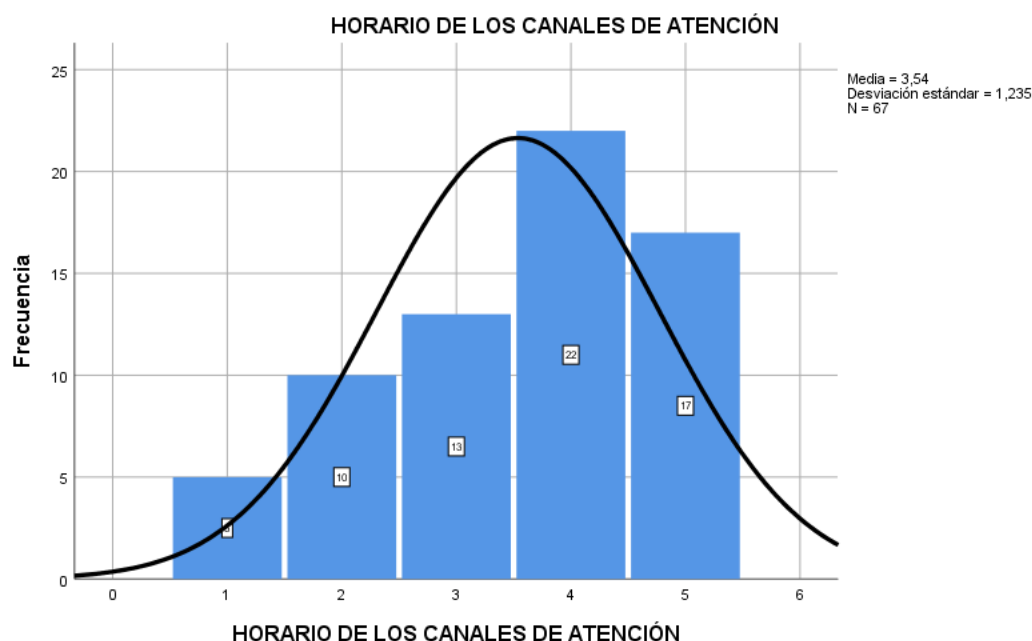
**Tabla 28**

*Horario de los Canales de Atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,5	7,5	7,5
	CASI NUNCA	10	14,9	14,9	22,4
	A VECES	13	19,4	19,4	41,8
	CASI SIEMPRE	22	32,8	32,8	74,6
	SIEMPRE	17	25,4	25,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 26**

*Horario de los Canales de Atención.*



Interpretación:

En la tabla 28 y figura 26, se observa que se indagó sobre el Horario de los Canales de Atención, y se pudo apreciar que los usuarios mencionaron casi siempre en 32.8 % siendo esta la respuesta más significativa, que dio a entender que los horarios de los canales de atención son correctos y que se ajustan a la disponibilidad de los usuarios, asimismo se evidenciaron otros resultados siempre con un 25.4%, a veces con un 19.4%, casi nunca con 14.9 % y nunca con un 7.5%.

## Anexo 11

### Resultados de la Investigación y Análisis Inferencial

#### Prueba de Hipótesis General

H0: V1 Gestión Municipal no se relaciona con V2 Calidad del Servicio Público

H1: V1 Gestión Municipal se relaciona con V2 Calidad del Servicio Público

**Tabla 29**

*Correlación Gestión Municipal con la Calidad del Servicio Público*

		VARIABLE 1	VARIABLE 2
VARIABLE 1	Correlación de Pearson	1	,625**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
VARIABLE 2	Correlación de Pearson	,625**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

#### Interpretación

En la tabla 29, se observa que existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, alcanzando un valor de 62.5% de asociación entre ambas variables.

## Prueba de Hipótesis Especifica 1

H0: V1D1 Desarrollo y Gestión Institucional no se relaciona con V2 Calidad del Servicio Público.

H1: V1D1 Desarrollo y Gestión Institucional se relaciona con V2 Calidad del Servicio Público.

**Tabla 30**

*Correlación Desarrollo y Gestión Institucional con la Calidad del Servicio Público*

		VARIABLE 1 DIMENSIÓN 1	VARIABLE 2
VARIABLE 1 DIMENSIÓN 1	Correlación de Pearson	1	,572**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
VARIABLE 2	Correlación de Pearson	,572**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

## Interpretación

En la tabla 30, se observa que existe relación significativa entre el desarrollo y gestión institucional y la calidad del servicio público, alcanzando un valor de 57.2% de asociación entre dimensión y variable.

## Prueba de Hipótesis Especifica 2

H0: V1D2 Gestión de Servicios Económicos no se relaciona con V2 Calidad del Servicio Público.

H1: V1D2 Gestión de Servicios Económicos se relaciona con V2 Calidad del Servicio Público.

**Tabla 31**

*Correlación Gestión de Servicios Económicos con la Calidad del Servicio Público*

		VARIABLE 1 DIMENSIÓN 2	VARIABLE 2
VARIABLE 1 DIMENSIÓN 2	Correlación de Pearson	1	,478**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
VARIABLE 2	Correlación de Pearson	,478**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

### Interpretación

En la tabla 31, se observa que existe relación significativa entre la gestión de servicios económicos y la calidad del servicio público, alcanzando un valor de 47.8% de asociación entre dimensión y variable.

### Prueba de Hipótesis Especifica 3

H0: V1D3 Planificación y Participación Ciudadana no se relaciona con V2 Calidad del Servicio Público.

H1: V1D3 Planificación y Participación Ciudadana se relaciona con V2 Calidad del Servicio Público.

**Tabla 32**

*Correlación Planificación y Participación Ciudadana con la Calidad del Servicio Público*

		VARIABLE 1 DIMENSIÓN 3	VARIABLE 2
VARIABLE 1 DIMENSIÓN 3	Correlación de Pearson	1	,646**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
VARIABLE 2	Correlación de Pearson	,646**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

### Interpretación

En la tabla 32, se observa que existe relación significativa entre la planificación y participación ciudadana y la calidad del servicio público, alcanzando un valor de 64.6% de asociación entre dimensión y variable.

## Prueba de Hipótesis Especifica 4

H0: V1D4 Gestión de Desarrollo Ambiental no se relaciona con V2 Calidad del Servicio Público.

H1: V1D4 Gestión de Desarrollo Ambiental se relaciona con V2 Calidad del Servicio Público.

**Tabla 33**

*Correlación Gestión de Desarrollo Ambiental con la Calidad del Servicio Público*

		VARIABLE 1 DIMENSIÓN 4	VARIABLE 2
VARIABLE 1 DIMENSIÓN 4	Correlación de Pearson	1	,553**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
VARIABLE 2	Correlación de Pearson	,553**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

### Interpretación

En la tabla 33, se observa que existe relación significativa entre la gestión de servicios económicos y la calidad del servicio público, alcanzando un valor de 55.3% de asociación entre dimensión y variable.

## Prueba de Hipótesis Especifica 5

H0: V1D5 Gestión de Servicios Sociales no se relaciona con V2 Calidad del Servicio Público.

H1: V1D5 Gestión de Servicios Sociales se relaciona con V2 Calidad del Servicio Público.

**Tabla 34**

*Correlación Gestión de Servicios Sociales con la Calidad del Servicio Público*

		VARIABLE 1 DIMENSIÓN 5	VARIABLE 2
VARIABLE 1 DIMENSIÓN 5	Correlación de Pearson	1	,622**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
VARIABLE 2	Correlación de Pearson	,622**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

### Interpretación

En la tabla 34, se observa que existe relación significativa entre la gestión de servicios económicos y la calidad del servicio público, alcanzando un valor de 62.2% de asociación entre dimensión y variable.