UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

"GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2020"

TESIS

PRESENTADO POR:

YHAJAYRA MABEL SURCO VELASQUEZ

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADA EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA – PERÚ

2024

UNAM
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

FEDATARIO

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Folio N°: 020

ACTA DE SUSTENTACIÓN

I. Modalidad :
Tesis [X]
Trabajo de Suficiencia Profesional : [ ]
Otro:.....: [ ]

II. Documento de aprobación para la sustentación:
Resolución de Facultad N° 100-2023-FACCS-UNAM
Fecha: 05-12-2023

III. El Jurado ha dictaminado la (el) TESIS, TITULADO:
Gestión Municipal y calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto Moquegua 2020

Bachiller: Yhajayra Mabel Surco Velasquez
Asesor Principal: Florenda Beatriz Herrera Córdova
Co- Asesor:.....

IV. Se dictamina:
Como: APROBADO por UNANIMIDAD la sustentación de manera:

Presencial [X] Virtual [ ]

Con nota: DOCE (12) por lo que; Sí [X] No [ ]

Opta el Título Profesional de LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Siendo las 13:00 horas, del 11 de diciembre del año 2023 se procede con la firma en conformidad de lo dictaminado por el Jurado.

PRESIDENTE
DR. GREGORIO ARROYO JAPURA

PRIMER MIEMBRO
Mg. JESUS EFRAIN MACEDO GONZALES

SEGUNDO MIEMBRO
Mg. CHARLES ARTURO ROSADO CHAVEZ

TESISTA

DEDICATORIA

A Dios, por las personas que puso en mi camino. A mis queridos padres, por su confianza y apoyo en mis años de estudio. A mis hermanos por su apoyo y voto de confianza. Y a toda mi familia que siempre estuvo en todo momento conmigo.

AGRADECIMIENTO

A la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto y a los funcionarios por la información y por su tiempo en la aplicación de las encuestas para el desarrollo de mi investigación.

A mi asesora Dra. Florencia Herrera, que me guio y me apoyo en todo este proceso de mi investigación.

A mi casa superior de estudios Universidad Nacional de Moquegua, docentes, colegas, compañeros, que me guiaron y me dieron todo el apoyo para realizar esta investigación.

A mi familia, amigos que en todo momento estuvieron dando aliento para lograr este objetivo.

RESUMEN

El presente estudio de investigación buscó determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos, para ello, la investigación buscó responder a la pregunta general, ¿Cómo se relaciona gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020?, dónde el principal objetivo fue: *Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.* Para la variable gestión municipal se trabajó con las dimensiones: Liderazgo y planificación estratégica, Gestión de recursos humanos y compromiso, gestión de recursos financieros y materiales, en esa línea, para la variable calidad de servicios públicos, se trabajó con las dimensiones de servicio público de promoción económica y seguridad, servicio público de registro civil y el servicio público de salud y medio ambiente. La metodología que se empleo fue a través de dos cuestionarios adaptados; ambos validados estadísticamente y por juicio de expertos, los cuales se aplicaron a una población de 105 ciudadanos y 50 trabajadores administrativos de la Municipalidad, el primer instrumento aplicado tuvo un grado de confiabilidad, según alfa de Cronbach de 0,954 y para la segunda variable un alfa de Cronbach de 0,963, representando en ambos casos un alto nivel de confiabilidad de los ítems aplicados. El tipo de la investigación fue básica, aplicada, con un diseño transaccional, no experimental, con un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional. Como resultados de obtuvo un chi-cuadrada de 0,000: lo que evidenció la existencia de una relación directa, indicando que, a mejor gestión municipal, mejor será la calidad de los servicios públicos, Asimismo, existen suficientes evidencias estadísticas como una sig. Asintótica bilateral de p-valor=0,000, por lo que se concluyó que; la gestión municipal sí se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

PALABRAS CLAVE: Gestión, calidad, servicios, población, administrado, beneficiarios, municipalidad, objetivos institucionales.

ABSTRACT

The present research study sought to determine the relationship between municipal management and the quality of public services, for this, the research sought to answer the general question, How is municipal management and the quality of public services related in the Provincial Municipality of Mariscal Nieto, Moquegua, 2020?, where the main objective was: To determine how municipal management is related to the quality of public services of the Provincial Municipality of Mariscal Nieto, Moquegua, 2020. For the municipal management variable, the following dimensions were worked on: Leadership and strategic planning, human resource management and commitment, management of financial and material resources, along these lines, for the variable quality of public services, we worked with the dimensions of public service of economic promotion and security, public service of civil registry and the public health and environment service. The methodology used was through two adapted questionnaires; both validated statistically and by expert judgment, which were applied to a population of 105 citizens and 50 administrative workers of the Municipality, the first instrument applied had a degree of reliability, according to Cronbach's alpha of 0.954 and for the second variable an alpha of Cronbach of 0.963, representing in both cases a high level of reliability of the applied items. The type of research was basic, applied, with a transactional, non-experimental design, with a quantitative, descriptive-correlational approach. As a result, a chi-square of 0.000 was obtained: which evidenced the existence of a direct relationship, indicating that the better municipal management, the better the quality of public services. Likewise, there is sufficient statistical evidence such as a sig. Bilateral asymptotic p-value = 0.000, so it was concluded that; municipal management is significantly related to the quality of public services of the Provincial Municipality of Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

KEY WORDS: Management, quality, services, population, administered, beneficiaries, municipality, institutional objectives

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....**4**
ABSTRACT.....**5**
INTRODUCCIÓN.....**10**
CAPÍTULO I : PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....**11**
1.1 Descripción y formulación del problema.....11
1.1.1. Formulación del problema.....13
1.1.1.1. Interrogante general.....13
1.1.1.2. Interrogantes específicas.....13
1.2. Objetivos.....14
1.2.1. Objetivo General.....14
1.2.2. Objetivos Específicos.....14
1.3. Justificación e Importancia.....15
1.4. Hipótesis.....17
1.4.1. Hipótesis especificas.....17
1.5. Variables.....17
1.5.1. Operacionalización de variables.....17
1.5.2. Variable: Gestión Municipal.....18
1.5.3. Variable: Calidad de servicios públicos.....19
CAPÍTULO II :MARCO TEÓRICO.....**20**
2.1. Antecedentes.....20
2.2. Bases teóricas.....32
2.2.1. Historia y definición conceptual de la gestión municipal.....32
2.2.2. Importancia de la gestión municipal.....35
2.2.3. Dimensiones de la gestión municipal.....36
2.2.4. Elementos de la gestión municipal.....37
2.2.5. Funciones de la gestión municipal.....37
2.3 Calidad de Servicios Públicos.....39
2.3.1. Definición de calidad.....39
2.3.2. Calidad de servicios públicos.....40
2.3.3. Importancia de la calidad de servicios públicos.....41
2.3.4. Dimensiones de la calidad de servicios públicos.....42
2.4. Definición de términos.....43
CAPÍTULO III : MÉTODOLOGÍA.....**46**
3.1. Tipo y nivel de investigación.....46
3.1.1. Tipo de investigación.....46
3.1.2. Diseño de investigación.....46
3.1.3. Nivel de investigación.....46
3.2. Ámbito de temporal y espacial.....47
3.2.1. Ámbito temporal.....47

3.2.2. Ámbito espacial 47
3.3. Población y muestreo 47
3.3.1. Población 47
3.4. Instrumentos 48
3.5. Procedimientos 48
3.5.1. Técnica 48
3.5.2. Validación de los instrumentos 49
3.5.3. Confiabilidad de los instrumentos 50
3.5.4. Análisis de datos 52
CAPÍTULO IV: RESULTADOS **53**
4.1. Análisis de los resultados de los datos generales 53
4.1.1. Descripción de los resultados 57
4.1.2. Resultados para la variable Gestión Municipal 58
4.1.3. Resultados las dimensiones de la variable gestión municipal 59
4.1.4. Resultados de la variable calidad de servicios públicos 63
4.1.5. Resultados las dimensiones de la variable calidad de servicios públicos 65
4.2. Comprobación de hipótesis 69
4.2.1.1. Hipótesis general 70
4.2.1.2. Prueba de hipótesis específicas 72
DISCUSIÓN 76
CONCLUSIONES 80
RECOMENDACIONES 83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 85
ANEXOS 88

ÍNDICE DE TRABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1……18
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2……..19
Tabla 3 Cantidad de trabajadores administrativos de la MPMN..... 47
Tabla 4 Usuarios por servicios públicos 48
Tabla 5 Validación del instrumento de gestión municipal..... 49
Tabla 6 Validación del instrumento sobre calidad de servicios públicos 50
Tabla 7 Rangos para interpretación del coeficiente Alpha de Cronbach..... 51
Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad de la variable gestión municipal 52
Tabla 9 Estadística de fiabilidad de la variable calidad de servicios públicos 52
Tabla 10 Sexo de la población encuestada 53
Tabla 11 Edad de la población encuestada..... 54
Tabla 12 Estado civil de la población encuestada 55
Tabla 13 Familia de la población encuestada..... 56
Tabla 14 Baremos para el análisis de la variable Gestión municipal 57
Tabla 15 Baremos para el análisis de la variable calidad de servicios públicos. 57
Tabla 16 Resultados de la variable gestión municipal 58
Tabla 17 Dimensión: Liderazgo y planificación estratégica..... 59
Tabla 18 Dimensión: Gestión de recursos humanos y compromiso 60
Tabla 19 Dimensión: Gestión de recursos financieros y materiales..... 62
Tabla 20 Variable Calidad de Servicios Públicos..... 63
Tabla 21 Resultados de la dimensión servicios públicos de promoción económica y seguridad 65
Tabla 22 Resultados de la dimensión registro civil 66
Tabla 23 Resultados de la dimensión servicios público de salud y medio ambiente..... 68
Tabla 24 Pruebas de normalidad..... 69
Tabla 25 Rangos de correlación..... 70
Tabla 26 Prueba de Chi-cuadrado de la hipótesis general 71
Tabla 27 Prueba Chi-cuadrado de la hipótesis especifica 1 70
Tabla 28 Prueba de Chi-cuadrado de la hipótesis especifica 2..... 72
Tabla 29 Prueba de Chi-cuadrado de la hipótesis especifica 3..... 73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Sexo de la población encuestada..... 53
Figura 2 Edad de la población encuestada 54
Figura 3 Estado civil de la población encuestada..... 55
Figura 4 Familia de la población encuestada 56
Figura 5 Resultados de la variable gestión municipal..... 58
Figura 6 Dimensión: Liderazgo y planificación estratégica 60
Figura 7 Dimensión: Gestión de recursos humanos y compromiso..... 61
Figura 8 Dimensión: Gestión de recursos financieros y materiales 62
Figura 9 Variable Calidad de Servicios Públicos 64
Figura 10 Resultados de la dimensión servicios públicos de promoción económica y seguridad 65
Figura 11 Resultados de la dimensión servicio público de registro civil..... 67
Figura 12 Resultados de la dimensión gestión de recursos financieros y materiales 68

INTRODUCCIÓN

La presente investigación fue realizada conforme al Reglamento de grados y títulos para la obtención del título profesional y consta de cuatro capítulos. En el capítulo primero se expone la realidad de la problemática y la formulación del problema, dónde se empleó el método deductivo, de lo general a lo especifico, para describir la realidad del problema en la entidad pública, desde un contexto internacional y aterrizar sobre lo que suscita en la institución, así mismo, se formuló la interrogante general y las específicas, así también se complementó con la justificación respectiva, los objetivos específicos y las hipótesis correspondientes.

En el capítulo segundo se abordó todo lo referido al marco teórico, fundamentando en las respectivas bases teóricas de diferentes autores expertos en el tema, como la base normativa, la definición de términos básicos para la mejor comprensión de los contenidos tratados en la presente.

En el tercer capítulo se trabaja el marco metodológico, señalando los procedimientos y análisis de datos que se realizaron, señalando el nivel, diseño y tipo de la investigación, también se fijó la población de estudio seleccionada, se indican las técnicas e instrumentos a utilizados para recabar la información, se explica los procedimientos que se realizaron para la confiabilidad y validez de los instrumentos, señalando finalmente, los métodos y técnicas para el procedimiento de los datos a procesados

El capítulo cuarto presenta los resultados obtenidos de la investigación, los mismos que fueron abordados por las dos variables empleadas respectivamente con sus dimensiones, así mismo la discusión de resultados con referencia y comparación de los hallazgos obtenidos por los autores citados en la presente investigación, analizando cada objetivo planteado, finalmente se aterriza en las conclusiones y se complementa con las recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción y formulación del problema

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

A nivel nacional la modernización de la gestión de las entidades públicas constituye una pieza clave para el desarrollo de nuestro país, desde ese escenario parte la importancia de una administración moderna dotada de un grado sensato de eficacia en la formulación y ejecución de las políticas de gobierno; por un lado, para definir los principales problemas de la sociedad, formular opciones de solución y contribuir a los órganos de representación política en el cumplimiento de sus atribuciones; por otra parte, no solo significa la capacidad para incrementar la eficiencia, sino que exhorta al establecimiento de nuevos términos en relación con la calidad de servicio a la ciudadanía, (Ylasaca, 2018).

A nivel local, la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, no es ajena a la problemática que evidencian muchas instituciones públicas del estado; por lo tanto los trabajadores como la ciudadanía se quejan y reclaman sobre la gestión municipal 2019-2022, que desarrollan y brinda en la localidad, no se ha evidenciado la cantidad suficiente de computadoras según el número de personal, insuficiente cantidad de maquinaria pesada y operativa para atender las principales necesidades de la población, la falta de transparencia en los procesos de admisión y contratación de personal, la débil promoción de eventos de fortalecimiento en capacidades

promovidos por la propia municipalidad; la limitada ejecución de obras públicas y atención en las principales necesidades de la ciudadanía frente a un contexto internacional de una pandemia conocida como " Covid-19" que amenaza y exige la principal atención de las autoridades locales como regionales para contrarrestar la demanda de servicios públicos urgentes, frente a este virus mortal, dónde uno de los retos y exigencias de la ciudadanía es la atención en la calidad de servicios que debería brindar la entidad, sin embargo se ha observado la débil articulación de los representantes locales de la comuna provincial ha evidenciado una deficiente capacidad de gestión pública y atención a la ciudadanía en este problema de talla mundial en la región de Moquegua, dónde se ha identificado algunos indicadores con base a los servicios municipales que ofrece la municipalidad, las cuales repercuten en el ciudadano, siendo estos los siguientes:

- La ausencia de programas y campañas de promoción económica.
- El limitado acceso al sistema de registro civil.
- La ausencia de campañas médicas promovidas en articulación con directivos del sector salud.
- La limitada promoción de proyectos y actividades en pro de mejorar el medio ambiente en la localidad.
- La ausencia de personal en las oficinas de atención al ciudadano.
- El poco uso de las plataformas virtuales de la Municipalidad para la atención al ciudadano.
- La limitada circulación del personal de seguridad ciudadana.

Entre otros aspectos, es por ende, el criterio que se aplicó para determinar los tres principales servicios públicos que brinda la Municipalidad, fue debido a la gran demanda que existía en el 2019-2022 y un limitado acceso a la base de datos del registro civil, el poco fomento de actividades de promoción económico y seguridad, salud y medio ambiente, dónde la población presentó y expresó su incomodidad por la deficiente gestión municipal; partiendo de este panorama resultó necesario determinar las variables que son, la gestión municipal y la calidad de servicios públicos, por ello que surge el intereses y necesidad de desarrollar e investigar ambas variables en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de la gestión 2019-2022, Moquegua.

1.1.1. Formulación del problema

1.1.1.1. Interrogante general

¿Cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020?

1.1.1.2. Interrogantes específicas

a. ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020?

b. ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de registro civil de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020?

c. ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

1.2.2. Objetivos Específicos

a. Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

b. Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de registro civil de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

c. Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

1.3. Justificación e Importancia

La presente investigación se justifica desde los siguientes puntos de vista:

- **Justificación teórica**

A nivel teórico se justifica la presente investigación debido a que se analizó el marco normativo según la Ley N° 27972, Ley orgánica de Municipalidades, para una adecuada y eficiente gestión municipal, dónde se determina las principales funciones y procedimientos la gestión pública en las Municipalidades de los gobiernos locales.

Por otro lado, con referencia a los servicios públicos, se utilizó parcialmente el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las, Entidades de la Administración Pública, de la Secretaría de Gestión Pública aprobado con la Resolución Ministerial N°156-2013-PCM, para analizar ciertos conceptos teóricos de mejora de atención al ciudadano con base a los servicios públicos que brindan las entidades públicas en los gobiernos locales.

Al mismo tiempo se buscó determinar la relación que pudiera existir entre los principales servicios públicos y la gestión municipal de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2020, de esta manera describir las relaciones entre las dimensiones de los servicios públicos, explicando de manera detallada los indicadores que influyen de estos en la gestión municipal que brindan los administrativos de la entidad.

- **Justificación práctica**

Con los resultados obtenidos en la investigación se beneficia a la municipalidad y población de la provincia, dado que constituye una herramienta fundamental para el proceso de mejora continua. Téngase presente, que las Municipalidades de gobierno local desarrollan un trato directo con los ciudadanos, como principales usuarios y contribuyentes a la comuna provincial.

Debido a ello, la investigación tuvo un fin práctico, por cuanto, canalizó la información primaria y secundaria, recogida para mejorar en uno de

los principales servicios públicos que desarrolla los órganos de línea de la Municipalidad Provincial de Moquegua, de manera correspondiente.

- **Justificación metodológica**

Con la finalidad de cumplir los objetivos en el presente estudio, en lo referido a la gestión municipal y servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020, se utilizó la metodología descriptiva en un primer momento, a fin de levantar información de las dimensiones de los servicios públicos existentes.

Por otra parte, esta investigación permite abrir nuevos caminos para posteriores estudios sustantivos en la temática utilizada con un enfoque cuantitativo, brindando conocimientos a partir de la presentación de los resultados finales y recomendaciones para poder contribuir de alguna manera en la solución a los problemas que se plantearon en la investigación sobre la gestión municipal y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua 2020.

- **Importancia**

El presente trabajo de investigación es de vital importancia, por cuanto se analizó la gestión municipal que se desarrolla en la gestión 2019-2022 y cómo estas variables repercuten en la ejecución de los principales servicios públicos que desarrolla la Entidad.

A través de esta investigación se buscó tener alternativas que mejoren los servicios públicos brindados por la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, de manera que dicha institución pueda proyectar una mejor imagen institucional. Esto es muy importante ya que, sí, la gestión municipal no se desarrolla de manera eficiente, resultará ser menos efectiva a través de los servicios públicos que desarrolla y ofrece en los proyectos de inversión pública y/o servicios que brinda a la Provincia de Mariscal Nieto y a la ciudadanía en general.

1.4. Hipótesis

La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

1.4.2. Hipótesis especificas

a. La gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

b. La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de registro civil de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

c. La gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

1.5. Variables

1.5.2. Operacionalización de variables

1.5.2. Variable: Gestión Municipal

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión municipal	Andia (2012), es el conjunto de acciones municipales que tienden al logro de sus fines y metas, que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo, y sujeta a los intereses y juicio de los ciudadanos.	La gestión municipal se evaluará mediante un cuestionario de opinión que fue elaborado considerando las dimensiones.	D1: Liderazgo y planificación estratégica	Liderazgo directivo Planificación estratégica	Ordinal
			D2: Gestión de recursos humanos y compromiso	Compromiso Desarrollo de personas Gestión de recursos financieros	Ordinal
			D3: Gestión de recursos financieros y materiales	Gestión de recursos materiales	Ordinal

Nota. La tabla representa la operacionalización de la variable dependiente.

1.5.3. Variable: Calidad de servicios públicos

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicios públicos	Rivera (2015), la prestación de los servicios públicos son una muestra definitiva para elevar el nivel de vida de los habitantes, esto significa que en la medida que se incremente n los servicios se mejoraran las condiciones materiales de desarrollo de las comunidad es	La calidad de servicios públicos se evaluará mediante un cuestionario de opinión que se elaboró consideran do las dimensione s.	D1: Servicios públicos de promoción económica y seguridad.	Calidad del servicio de seguridad ciudadana. Calidad del servicio de turismo. Calidad del servicio de comercializació n, camal y mercados.	Ordinal
			D2: Servicio público de registro civil.	Gestión de nacimientos. Gestión de matrimonios Gestión de defunciones	Ordinal
			D3: Servicio público de salud y medio ambiente.	Calidad del servicio de salud preventiva y salubridad Calidad del servicio de áreas verdes y parques. Calidad del servicio de limpieza pública.	Ordinal

Nota. La tabla representa la operacionalización de la variable independiente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Formando parte de nuestra investigación, se procedió a la realización de la búsqueda de antecedentes internacionales, nacionales y locales, encontrando las investigaciones siguientes:

León (2020) indica en su trabajo de investigación de posgrado titulado *"Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos- Ecuador, 2019"* cuyo *objetivo general* fue; Determinar la relación entre gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos. La *metodología* empleada fue; cuantitativa de tipo descriptivo, diseño no experimental, con una población compuesta por todos los pobladores de la parroquia urbana del Cantón Baba que es 19.970 y una muestra de 284 personas; así mismo la utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. *Resultados;* En la encuesta realizada a los ciudadanos del Cantón Baba el 34,15% de los encuestados expresan que es mala la gestión, de ese porcentaje de ciudadanos el 14,44 % percibe que es baja la Satisfacción y sólo el 9.51 % percibe que es alta. Así mismo, el 34,51% percibe que es adecuada y el 31,34 % expresa que es buena la gestión municipal. *Conclusiones;* Se determinó que no existe correlación estadísticamente significativa entre las variables gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, Provincia de Los Ríos, año 2019, donde se encontró un valor de sig bilateral p= 0,013, valor mayor que 1% de significación. El nivel de gestión municipal que perciben los ciudadanos y ciudadanas de la cabecera cantonal de Baba la determinaron como adecuada y buena.

Chisaguano (2017) indica en su trabajo de investigación de posgrado titulado *"La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito,2014-2016"* cuyo *objetivo general* fue; analizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, para determinar cómo estas inciden en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio. *Metodología;* esta investigación es de tipo mixta (cuantitativa y cualitativa),

descriptiva, con una muestra total de 384 usuarios de los servicios dados por el CAU del IESS en el DMQ. La técnica que se utilizo fue: la encuesta y la entrevista, en el caso de la investigación cuantitativa y en el caso de la investigación cualitativa se aplicó la técnica de la encuesta, la entrevista y la observación directa. *Resultados;* en base al análisis descriptivo, cuantitativo, se demostró que la hipótesis de esta investigación es verdadera, es así como se puede aseverar que las interacciones concretas y cotidianas entre la ciudadanía y servidores públicos de nivel callejero, tienen una relación que afecta de manera plausible e inmediata la percepción de la calidad del servicio público. *Conclusiones;* resultados de la investigación cumplieron todos los objetivos específicos que consiste en; analizar el proceso de atención que siguen los ciudadanos hasta acceder al servicio para caracterizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera. El proceso de atención que siguen los ciudadanos para acceder a los servicios dado por el CAU del IESS, se caracteriza por tener una serie de problemas de tipo estructural, comunicacional y de talento humano.

Márquez (2015) indica en su tesis de posgrado denominado *"Propuesta de Estrategias para la mejora de la gestión de los servicios públicos del Municipio de Zempoala, Hidalgo: 2009-2016",* cuyo *objetivo* general fue; Propuesta de estrategias para la mejora de la gestión de los Servicios Públicos del Municipio de Zempoala, Hidalgo, en la gestión Municipal actual y subsecuente, su *metodología* fue; científicas y mixtas, como son la metodología cualitativa y cuantitativa, así como, el análisis y síntesis entre otras, las cuales delinean la estructuración y el fundamento del andamiaje en dicha obra, como resultados fueron: partiendo de las necesidades de la población, se evaluó, analizó y validó la necesidad de incorporar e integrar una propuesta de estrategias que integran componentes organizacionales, estratégicos, tecnológicos y de capacitación para agilizar los procesos administrativos y operativos en la gestión de los servicios públicos municipales con una mejora y mayor calidad. Cuyas *conclusiones* aterrizaron en lo siguiente; La gestión de dichos servicios ha adquirido gran relevancia debido al aumento de sus habitantes y en consecuencia, el aumento en la cobertura, el volumen de información y los procesos administrativos, operativos que implica atender las demandas de los ciudadanos, asimismo va a depender del análisis de las insuficiencias que se hagan las autoridades correspondientes, ya que no se trata de incorporar tecnología como parte del auge mundial, más bien de integrarla como la

utilización de está, en aras de apoyar el control de la gestión de los servicios públicos municipales.

Cepedal (2015) indica en su trabajo de investigación de posgrado titulado *"Gestión de servicios en el ámbito municipal. El caso del juzgado de faltas de la Municipalidad de Berisso"* cuyo *objetivo general* fue; Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes del servicio brindado por el Juzgado de Faltas de la Municipalidad de Berisso e identificar si la calidad del servicio del Juzgado de faltas cumple con las necesidades de los usuarios. *Metodología;* se trata de una investigación de tipo exploratoria y de naturaleza cuantitativa, se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta, la observación directa y análisis descriptivo de la muestra con un total de 250 personas a encuestar. *Resultados;* La frecuencia de utilización del servicio, en cierta manera, nos da una idea de cuál es el comportamiento de los conductores en la ciudad de Berisso. Los datos son los siguientes: El 82% de los usuarios utiliza el servicio cada varios años; El 14% de los usuarios utiliza el servicio una vez al año; Solo el 4% asiste al Juzgado de Faltas una vez cada seis meses. *Conclusiones;* A través de los resultados obtenidos de la encuesta realizada en la secretaria de Justicia de Faltas de la Municipalidad de Berisso, se detectó que, a pesar de los motivos poco agradables que conducen a los usuarios a tener que comparecer ante el juzgado, el grado de satisfacción por el servicio prestado es considerado, en general, entre bueno y muy bueno. Teniendo en cuenta la calificación del servicio (entre bueno y muy bueno), se analizarán aquellas características y puntos en los cuales se deberán tomar acciones de mejora para brindar un servicio de excelencia.

Baltazar (2013) indica en su artículo de investigación denominado *"Gestión de los servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana"* cuyo *objetivo general* fue: Describir y caracterizar cuales son las dimensiones de los servicios públicos que determinen la satisfacción ciudadana en la gestión municipal del H. Ayuntamiento de Navolato, la *metodología* empleada fue la siguiente; El trabajo de campo se realizó en 7 sindicaturas y una alcandía central del municipio de Navolato, a través de la aplicación de un cuestionario estructurado a 1216 individuos, que incluyó preguntas sobre satisfacción y otras actitudes en relación con diferentes servicios y políticas públicas. Aterrizando en los *resultados;* la investigación demostró que los ciudadanos conceden una gran importancia a los servicios

públicos, le atribuyen un papel clave en el aseguramiento de algunos servicios básicos que son ampliamente aceptados por la ciudadanía; que tiene un alto peso cultural en cercanía y confianza. *Concluyendo* que; El gobierno municipal mantiene una relación estrecha con la comunidad que le demanda servicios, atención, seguridad y mejor calidad de vida.

Valiño (2010) indica en su artículo de investigación titulado *"Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad"* cuyo *objetivo general* fue; Determinar la valoración de los factores determinantes de la calidad de los servicios público local percibido por los ciudadanos, y sus repercusiones sobre su satisfacción y credibilidad. La *metodología* empleada consistió en; se aplicó una encuesta, el trabajo de campo realizado entre febrero y marzo de 2006 en Castilla y León, por entrevista personal. El total de cuestionarios válidos cumplimentados fue de 400, representando un error de 5,00 % para una población infinita. *Resultados;* Los resultados obtenidos por las opiniones de los ciudadanos nos permiten desarrollar una serie de propuestas y políticas públicas para la mejora de la calidad de los servicios de las administraciones que conducen directamente a la satisfacción y credibilidad. *Conclusiones;* Este trabajo constituye el modelo con el que, a partir de la percepción de los ciudadanos, se puede conseguir la mejora de la calidad de los servicios públicos y, a través de estos, de la satisfacción y credibilidad, como medida del buen funcionamiento de la organización. El análisis realizado puede parecer meramente descriptivo, pero el establecimiento de cuáles son los factores determinantes de la calidad y, por las relaciones mostradas, de la satisfacción y credibilidad, parece suficientemente importante como para posponer el análisis causal de las relaciones establecidas.

Núñez (2008) indica en su artículo de investigación denominado; *"Percepción de la Comunidad sobre la gestión municipal en el Estado Anzoátegui-Venezuela"* cuyo *objetivo general* fue; Determinar la importancia de los factores considerados en la gestión municipal, de los municipios urbanos: Bolívar, Sotillo, Urbaneja y Guanta y el municipio rural Peñalver del Estado Anzoátegui, empleando una *metodología;* se aplicó un cuestionario a una muestra auto ponderada de 400 habitantes por municipio, cuya confiabilidad fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,7), utilizándose la

técnica de regresión lineal multivariable en el análisis estadístico. Cuyos *resultados* fueron; la participación ciudadana y la respuesta a las necesidades resultaron ser los factores más importantes que afectan la percepción de la gente a la hora de evaluar a los gerentes públicos locales, en todos los municipios de la zona oriental del estado Anzoátegui. Estos dos indicadores se hacen aún más relevantes en el municipio rural analizado (municipio Peñalver) con un peso específico de 2 /3 del total contra un 40% de importancia que se le asigna en los otros cuatros municipios estudiados, cuya composición poblacional es mayoritariamente urbana. Aterrizando a las siguientes *conclusiones;* Las relaciones o "contacto" con las comunidades son las que reflejan mayor importancia en este estudio, que, de ser atendidas, cabría esperarse un impacto positivo en la atención de las otras necesidades de la colectividad, orientándose hacia la satisfacción de los habitantes. Esto traería como consecuencia una sinergia entre el trabajo de los ciudadanos y las actividades de las autoridades municipales para optimizar los programas pautados en la gestión municipal.

A nivel nacional, Riva (2020) indica en su trabajo de investigación de posgrado titulado *"Gestión municipal y proceso de abastecimiento en obras de administración directa en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2019", Objetivo;* Determinar la relación entre la gestión municipal y el proceso de abastecimiento en obras de administración directa, *Metodología;* el tipo de estudio fue básico, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, la muestra estuvo conformado por 73 trabajadores, su cálculo se hizo mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. *Resultados;* los resultados mostraron que la gestión municipal fue deficiente en un 59%; producto de que no existe una correcta programación de actividades y organización institucional. Por otra parte, el proceso de abastecimiento en obras de administración directa fue calificado como deficiente en un 68%; por lo que se dio a conocer que casi nunca los contratos de bienes o servicios que realiza la entidad no suelen ser efectuados mediante el requerimiento indicado y a tiempo. También, se encontró una relación entre la gestión municipal con la gestión de adquisiciones, y una relación de la gestión municipal con la administración de bienes. Este estudio *concluye;* que entre la gestión municipal y el proceso de abastecimiento existe una relación significativa, siendo comprobado con la aplicación de la prueba estadística no

paramétrica Rho de Spearman; aquí es donde el sig. (bilateral) obtenido fue menor al margen de error 0,05; es decir 0,000; permitiéndose aceptar la hipótesis de investigación. Además, la correlación fue positiva media; por lo que se puede afirmar que mientras más eficiente es la gestión municipal, el proceso de abastecimiento será el esperado.

López (2020) indica en su artículo de investigación titulado *"Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María"* donde su *Objetivo;* Analizar el modo en el que la gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Tingo María, 2019. *Metodología;* El nivel de investigación fue relacional, mientras que el diseño, no experimental, fue de tipo transversal. Se aplicó un cuestionario de opinión para conocer el comportamiento de las variables de estudio en los usuarios de dicha municipalidad. *Resultados;* La evaluación de la gestión municipal arrojó un resultado de 35 % "regular", 23 % "bueno", 18 % "excelente", 17 % "malo" y 8 % "pésimo". Por su parte, la calidad del servicio público arrojó un resultado de 31 % "regular", 25 % "bueno", 20 % "malo", 14 % "pésimo" y 11 % "excelente". Referente a la correlación de Pearson se obtuvo un valor 0,575 y la significancia de p ≤ 0,000; demostrando relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público. Asimismo, los resultados en las hipótesis específicas fueron: en la primera hipótesis, se contrastó la correlación de Pearson de 0,488 y la significancia de p ≤ 0,000; en la segunda hipótesis se corroboró una correlación de Pearson de 0,542 y una significancia de p ≤ 0,000, *Conclusión;* Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Serna (2019) indica en su trabajo de investigación de posgrado titulado *"Análisis de la gestión municipal de Pucusana- Lima en el marco de la Modernización del Estado"* cuyo *objetivo* fue; evaluar la gestión municipal, describiendo las características de la gestión a partir del diagnóstico de su realidad después de haber revisado los documentos de gestión y planificar la gestión estratégica dirigido la toma de las decisiones más relevantes para el desarrollo de la población de Pucusana orientadas a la modernización con mecanismos de participación ciudadana en el desarrollo económico, político, cultural y social de las personas del Municipio distrital de Pucusana. *Metodología;* se realizó dentro del marco de una investigación descriptiva de tipo documental y de campo. Para el desarrollo de este trabajo se empleó una

metodología cualitativa de naturaleza evaluativa. En la cual se realizó el análisis de la gestión municipal, usando la técnica de la entrevista, la observación y la revisión documentaria de los instrumentos de gestión municipal con sus respectivos instrumentos para el recojo de información y poder contribuir con la mejora de la gestión municipal que repercutirán en la mejora del nivel de vida y desarrollo de acuerdo a la política de descentralización y la modernización de gestión del estado. *Resultados:* La gestión municipal de Pucusana se ha realizado considerando las líneas estratégicas del plan de desarrollo local compartido y de acuerdo a la ley orgánica de municipalidades en un 75.86% se ha cumplido y en un 24.14% se encuentra en proceso. *Conclusiones:* la mejora de la administración de la municipalidad y gestión de los servicios óptimos de calidad que van a satisfacer las necesidades de la población de Pucusana, así como la ejecución y evaluación de los proyectos de desarrollo local que cumplan con los objetivos estratégicos dentro del marco de modernización para el desarrollo de la población de Pucusana.

Hidalgo (2018) indica en su trabajo de investigación de posgrado titulado *"Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018", Objetivo;* Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. *Metodología;* Considerando que es una investigación de tipo no experimental se utilizó el diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 428 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018 y la muestra quedó constituida por 50 trabajadores administrativos cuya cantidad fue elegida mediante la aplicación de la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia. *Resultados;* Los resultados demostraron que la gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de r = 0,836 y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región critica 0,05. *Conclusiones;* Se puede concluir señalando que la gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

Pinchi (2017) indica en su trabajo de investigación de posgrado titulado *"La Gestión municipal y los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de*

Coronel Portillo-Ucayali-2015" donde su *Objetivo;* Determinar la influencia del modelo de gestión en la mejora de la calidad de los servicios públicos en la Municipal Provincial de Coronel Portillo- Ucayali, 2015. *Metodología;* se realizó dentro del marco una investigación básica transversal, documental y de campo. Para el desarrollo de este trabajo se aplicó un nivel de investigación descriptiva- explicativa. La técnica que se utilizo fue: la observación directa, análisis documental o análisis de contenido y la encuesta; y el instrumento utilizado fue: ficha de registro de datos y el cuestionario. La población de estudio estuvo conformada por todos los trabajadores entre nombrados y contratados de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, con una muestra total de 80 trabajadores y, los 100 ciudadanos haciendo un total de 180. *Resultados;* los trabajadores y ciudadanos desconocen la labor de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali 75% (60) y 78% (78), no implementa el sistema por resultados 87,5% (70 y 88% (88), así también, un porcentaje de 0 a 5% de gerentes aplican la gestión por resultados 93,8% (75) y 86% (86), no existe instrumentos de gestión municipal elaborada en base a resultados 100% (80) y 94% (94), no tienen conocimiento del porcentaje de la sociedad civil que se involucra o beneficia de la gestión municipal, en base a resultados 75% (60) y 96% (96), no tienen conocimiento que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali tiene programas que atienden servicios básicos para el logro de resultados 81,2% (65) y 74% (74), es necesario elaborar un nuevo modelo de gestión municipal para brindar servicios de calidad 80% (80) 100% (100). *Conclusiones;* los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali y, los ciudadanos mayores de 18 años que radican dentro del radio urbano de la ciudad, indican que, ésta Institución Municipal, no realiza programas sobre ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica del poblador, no tienen conocimiento que, defensa civil y seguridad ciudadana garantizan la vida, libertad y patrimonio del ciudadano que radica en la ciudad de Ucayali, tampoco tienen conocimiento que dicha institución municipal tiene programas sobre erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías de acceso público, finalmente, no tienen conocimiento, que dicha Institución municipal, contribuye a la prevención de la comisión de delito y muertes.

Sánchez (2016) indica en su trabajo de investigación de pregrado denominado *"Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016"* cuyo *Objetivo;* Sustentar cómo la gestión municipal influye en la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de Chugay. *Metodología;* Se ha utilizado método deductivo/inductivo, tipo analítico/sintético, sistémico, con una técnica de análisis documental, del mismo modo se ha revisado documentos de la institución como los presupuestos institucionales, ejecución de ingresos y gastos, y planillas de los dos últimos años, en la recolección de datos se han tenido en cuenta dos poblaciones, siendo las mismas las muestras: dieciocho directivos responsables de área y quince representantes de las juntas vecinales, a los cuales se les ha apaliado una encuesta. *Resultados;* los resultados obtenidos han permitido hacer el análisis y discusión correspondientes, llegando a demostrar la validez de la hipótesis: La gestión Municipal influye en forma directa y restrictiva en la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016, *Conclusiones;* la principal conclusión establece que la dimensión que califican como debilidad en la variable independiente es sobre recursos humanos, que influye de manera restrictiva en las debilidades de la variable dependiente como; lentos trámites administrativos, deficiente suministro de agua potable y alcantarillado, y poca supervisión del alumbrado público.

Mora (2016) indica en su trabajo de investigación de pregrado denominado *"Gestión Administrativa y Calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015"* cuyo *objetivo;* determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015. *Metodología;* se aplicó un diseño no experimental y transversal de tipo básico con un nivel descriptivo-correlacional, con una población que comprendía al personal administrativo, operativo y funcionarios de carácter permanente o estable que son un total de trabajadores nombrados y contratados, la muestra estuvo conformada por el 100 % del total del personal administrativo sumando 65 servidores públicos. *Resultados;* En la Municipalidad Provincial de Huaral, el género que más predomina, es el masculino, la cual representa un 57 %, del total de servidores municipales, considerando que el personal femenino es del 43 %, respectivamente. La edad de los administrados que laboran, está dominada por aquellos que oscilan entre los 45 años a más que representa un 25 %, y

los de menor edad de 18 a 24 años, considerando porcentualmente un 18 %. *Conclusiones;* La calidad de servicios, en toda organización también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución.

A nivel local,

Ramos (2022) sostiene en su trabajo de investigación denominado " Gestión municipal y su incidencia en la satisfacción del ciudadano del Distrito de San Cristóbal - Calacoa,2020". Cuyo Objetivo fue: Determinar la relación de la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano en el distrito San Cristóbal- Calacoa, 2020, Metodología; La investigación presentó una metodología de tipo básica, de enfoque cuantitativo, nivel explicativo-descriptivo, correlacional. La población estuvo conformada por 193 pobladores del distrito de San Cristobal-Calacoa y sus anexos. Resultados: Los resultados que se permitieron concluir que, según los datos que se obtuvieron a través de la aplicación del estadístico de chi cuadrado de 0,000 lo que significa que existe una relación significativa; es decir, a mejor gestión municipal, mejor será la satisfacción del ciudadano. Conclusiones: el 55,95% de los ciudadanos encuestados han manifestado calificar como "regular" la gestión municipal, y para la variable satisfacción del ciudadano de los servicios que presta la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, el 43,52%, han calificado como "bajo", es decir, los servicios no cumplen en su totalidad las expectativas ni mucho menos inciden de manera significativa en la satisfacción de los ciudadanos de la localidad.

Casilla (2020) en su trabajo de investigación denominado " El gobierno abierto en la gestión municipal según la percepción de los habitantes del distrito de Moquegua, 2019". Cuyo objetivo fue: determinar la incidencia del gobierno abierto en la gestión municipal según la percepción de los habitantes del distrito de Moquegua. Metodología: La investigación fue de tipo aplicada, con un nivel correlacional, la población de la investigación estuvo conformada por 49722 habitantes mayores de edad del distrito de Moquegua. Se consideró para la muestra 125 habitantes, seleccionadas mediante el muestreo aleatorio simple. Resultados: Los resultados muestran que el gobierno abierto incide directamente en la gestión municipal según la percepción de los habitantes del

distrito de Moquegua, con un Rho de Spearman de 0,659 que indica una correlación directa y fuerte con un p-valor = 0,000.

Calizaya (2018) indica en su trabajo de investigación de posgrado titulado *"Control interno y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua, 2018"* donde su *Objetivo;* Determinar la correlación entre el control interno y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Ilo- Moquegua, 2018. La *Metodología;* se aplicó una investigación correlacional, con un diseño transversal, la investigación fue de tipo aplicada, y se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para establecer el grado de correlación entre ambas variables descritas; la muestra estuvo conformada por 70 trabajadores de la entidad, *Resultados;* Los resultados demuestran que si existe una correlación positiva muy débil, con una rho= 0,114 (p-valor: 0,06> 0,05) pero no significativo entre el control interno y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Ilo-Moquegua, 2018. *Conclusiones;* La Municipalidad Provincial de Ilo de Moquegua, no tiene un ambiente propicio para el trabajo estratégico, ya que todas las actividades no se planifican en su debida oportunidad, nuestro país urge de normas que repercutan de manera favorable en la buena marcha de la gestión municipal, ya que en estos últimos meses se ha sucedido actos de corrupción a nivel de los fiscales y jueces a nivel de todo el país y regiones; y la región Moquegua no escapa a estos aires.

Rodríguez (2018) indica en su trabajo de investigación de posgrado titulado *"Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo,2018"* donde su *Objetivo;* Determinar la relación existente entre la Gestión Administrativa y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo 2018. La *Metodología;* se aplicó la investigación de Tipo básica, Descriptivo, correlacional no experimental, y se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para cada variable, la muestra estuvo conformada por 137 trabajadores administrativos, *Resultados;* los resultados de la evaluación de la gestión administrativa, que involucra la planificación, la organización, la dirección y el control de los procesos administrativos, indican que un 70.8 % tiene un nivel bajo, mientras que un 24.1 % cree que el nivel de la gestión administrativa es alto, y un mínimo porcentaje piensa que es muy alto, 0.7 %, seguido de un 4.4 % que refiere que es muy bajo, mientras que los resultados de la

evaluación de la calidad de los servicios públicos, que involucra las dimensiones de confiabilidad, accesibilidad, respuesta, seguridad, empatía y tangible, estos indican que un 54.7 % tiene un nivel alto y un 40.1 % tiene un nivel bajo, mientras que los extremos de muy bajo o muy alto tienen valores mínimos de 2.2 % y 2.9 % respectivamente. *Conclusiones;* existe un nivel de correlación positivo de 0,551 altamente significativo entre las variables gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Ilo.

Yucra (2015) indica en su trabajo de investigación de pregrado titulado *"Caracterización sociocultural del poblador y su relación con el nivel de aceptación de la gestión municipal en el distrito de Moquegua,2015"* donde su *Objetivo;* Determinar la relación entre la caracterización sociocultural del poblador y el nivel de aceptación de la gestión municipal en el distrito de Moquegua, 2015. La *Metodología;* se trata de una investigación aplicada, con un diseño correlacional con hipótesis correlacional, es el diseño no experimental transeccional correlacional y se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para establecer el grado de correlación entre ambas variables descritas; la muestra estuvo conformada por 15 pobladores de la población total, *Resultados;* se encontró relación entre la caracterización social del poblador y el nivel de aceptación de la gestión municipal en el distrito de Moquegua, 2015, lo que implica la existencia de relación significativa entre la condición laboral y el nivel de aceptación de la gestión municipal (χ2=14,329; p=0,002); y entre la ocupación y el nivel de aceptación de la gestión municipal (χ2=25,640; p=0,000), *Conclusiones;* se encontró relación parcial entre la caracterización sociocultural del poblador y el nivel de aceptación de la gestión municipal en el distrito de Moquegua, 2015. Esta relación se sustenta en la verificación total de relación significativa entre la caracterización social del poblador y el nivel de aceptación de la gestión municipal, y verificación parcial, en el caso de caracterización económica del poblador y nivel de aceptación de la gestión municipal, y de caracterización educativa del poblador y nivel de aceptación de la gestión municipal.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Historia de la gestión municipal

El 16 de noviembre del año 1853, el Congreso de la República dio la primera Ley Orgánica de Municipalidades constituida por 126 artículos; en ella se estableció un marco normativo general para la actuación de las municipalidades en el Perú, como un cuerpo encargado de la administración de los intereses locales.

Luego, la Constitución Política del Perú, así como posteriores leyes orgánicas dan a las municipalidades funciones promotoras del desarrollo local, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de la colectividad, además de las de promoción adecuada, prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico.

En el marco del proceso de descentralización y conforme al criterio de subsidiariedad, el gobierno más cercano a la población es el más idóneo para ejercer la competencia o función; en este marco, los gobiernos locales deben cumplir con mayor eficiencia las funciones que vienen desarrollando las instituciones nacionales en las distintas jurisdicciones locales.

Otro aspecto importante que le asigna la Ley Orgánica de Municipalidades, se refiere a la promoción del desarrollo económico, con incidencia en la micro y pequeña empresa, a través del manejo de planes de desarrollo económico local, aprobados en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo, así como el desarrollo social, el desarrollo de capacidades y la equidad en sus respectivas circunscripciones.

El proceso de planeación local es integral, permanente y participativo, articulando a las municipalidades con sus vecinos. En dichos procesos se establecen las políticas públicas en el ámbito local, teniendo en cuenta las competencias y funciones específicas exclusivas y compartidas establecidas para las municipalidades provinciales y distritales. Tello, (2005)

El 27 de mayo del 2003 se publicó en el diario oficial El Peruano la nueva ley orgánica de municipalidades - 27972, producto de un largo proceso de discusión que, paradójicamente, involucró más activamente a una serie de instituciones y algunos sectores públicos y privados, que a la mayoría de Congresistas y alcaldes del país. Tal situación, pone de manifiesto que las municipalidades y su acción en las localidades son percibidas por sectores de la sociedad y del Estado como una instancia esencial para la mejora en las condiciones de vida de los peruanos y como un factor clave del fortalecimiento de un régimen democrático.

La gestión municipal encierra diversas reformas estructurales ejecutadas en cada década de los noventa como la reforma del Estado, la estabilidad económica, el pago a la deuda eterna y apertura al comercio internacional y la lucha contra el narcotráfico y el terrorismo, en el año 2000 se logró convertir en una exigencia la formulación y uso de las herramientas de planificación estratégica y operativa en las entidades públicas, permitiendo que todas las entidades estatales cuenten con una visión y misión, objetivos institucionales, estrategias, lineamientos de política y actividades, así como con indicadores, metas físicas y presupuestarias, según la Ley Marco de la Modernización de Gestión del Estado, Ley N° 27658.

La gestión municipal y la Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado N° 27658, tiene como finalidad obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, logrando una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos; la Ley de Descentralización, Ley N° 27783, tiene por finalidad el desarrollo integral y sostenible mediante la separación de competencias y funciones con el ejercicio del poder equilibrado en los tres niveles de gobierno en beneficio de la población.

Definiciones de la gestión municipal

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

delimitado y es ahí donde ejerce gestión.

La gestión municipal se refiere a las labores dentro de la municipalidad para lograr metas y así poder aumentar los requisitos económicos, humanos, sociales, culturales y elementos físicos de la población, se busca resolverlo de manera equitativa, de forma política viable, desde una administración eficiente y ambiental. Todo se basa en un procedimiento de planificar y gestionar los recursos de un municipio de forma eficaz, con miras hacia el desarrollo. Asimismo, hace implicancia al conjunto de acciones que realiza la municipalidad con el propósito de cumplir con los objetivos trazados en planificar los programas laborales, por medio de la administración de los recursos de un territorio. Un principio de la gestión municipal es como manejan los recursos según los roles por los diferentes sectores de los beneficiarios, los satisfactores de las necesidades en cuanto a los bienes de consumo, (Hernández, 2013, p. 10)

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

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

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

En ese sentido, la gestión municipal consiste en una serie de actividades importantes que son desarrolladas por el gobierno local para la atención y resolución de alguna necesidad y demanda que propone la población; por medio de ella se logra la vinculación y el establecimiento de la relación del Estado con la ciudadanía y con otra instancia administrativa del gobierno nacional y regional.

2.2.2. Importancia de la gestión municipal

Las acciones de gestión municipal son actividades de gran importancia para cumplir la función principal de la municipalidad, Los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción. Se busca en forma permanente satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la ciudad. (Hidalgo, 2018)

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

El diseño de la gestión municipal tiene que acoplar los objetivos contenidos en el Plan de Desarrollo Local Concertado y la acción prevista en el plan estratégico institucional, brindando a la municipalidad la capacidad de lograr una reforma continua que contribuya a su adaptación a la exigencia y a las transformaciones del contexto social, ambiental, económico, político y cultural en el que se desenvuelve, desarrollando una fuerte gobernabilidad en la jurisdicción, con un sustento democrático y participativo.

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

2.2.3. Dimensiones de la gestión municipal

Según la Subsecretaria de Desarrollo Regional y Administrativo (2015) las dimensiones de la gestión municipal son:

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

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

c) *Gestión de recursos financieros y materiales*; en esta dimensión se evalúa si existe una adecuada planificación para optimizar la gestión de recursos financieros en la municipalidad, la gestión transparente los recursos financieros recaudados, el informe periódico de los ingresos

y egresos que se genera en la municipalidad; la existencia de una política de adquisición y modernización de recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad y la disponibilidad de recursos materiales para cumplir con las labores asignadas.

2.2.4. Elementos de la gestión municipal

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

a) La dirección política y administrativa; que recae en el presidente municipal porque conduce el funcionamiento del gobierno municipal ejerciendo facultades jurídicas, administrativas y políticas. Asimismo, determina las acciones que deberá realizar al aparato administrativo municipal.
b) El elemento humano; que aporta el trabajo que es indispensable para el logro de los objetivos municipales; los recursos materiales se constituyen por las instalaciones, maquinaria, equipo y materiales que se utilizan en la realización de actividades cotidianas. La conjunción de los recursos humanos con los materiales permite determinar los recursos financieros a ser utilizados en los planes y programas de trabajo del municipio; por lo tanto, un manejo organizado y eficiente de estos recursos otorga mayores ventajas para la gestión de los gobiernos municipales.

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

2.2.5. Funciones de la gestión municipal

Según la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, según su artículo 79. *Organización del espacio físico y uso del suelo,* menciona que las municipalidades en materia de organización del espacio físico y uso del suelo, ejercen las siguientes funciones:

1) Funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales:

1.1. Aprobar el Plan de Acondicionamiento Territorial de nivel provincial, que identifique las áreas urbanas y de expansión urbana, así como las áreas de protección o de seguridad por riesgos naturales; las áreas agrícolas y las áreas de conservación ambiental.

1.2. Aprobar el Plan de Desarrollo Urbano, el Plan de Desarrollo Rural, el Esquema de Zonificación de áreas urbanas, el Plan de Desarrollo de Asentamientos Humanos y demás planes específicos de acuerdo con el Plan de Acondicionamiento Territorial.

1.3. Pronunciarse respecto de las acciones de demarcación territorial en la provincia.

1.4. Aprobar la regulación provincial respecto del otorgamiento de licencias y las labores de control y fiscalización de las municipalidades
Distritales en las materias reguladas por los planes antes mencionados, de acuerdo con las normas técnicas de la materia, sobre:

1.4.1. Otorgamiento de licencias de construcción, remodelación o demolición.
1.4.2. Elaboración y mantenimiento del catastro urbano y rural
1.4.3. Reconocimiento, verificación, titulación y saneamiento físico legal de asentamientos humanos.
1.4.4. Autorizaciones para ubicación de anuncios y avisos publicitarios y propaganda política.
1.4.5. Nomenclatura de calles, parques y vías.
1.4.6. Seguridad del Sistema de Defensa Civil
1.4.7. Estudios de Impacto Ambiental

1.5. Fiscalizar el cumplimiento de los Planes y normas provinciales sobre la materia, señalando las infracciones y estableciendo las sanciones correspondientes.

1.6. Diseñar y ejecutar planes de renovación urbana.

2) Funciones específicas compartidas de las municipalidades provinciales:

- Ejecutar directamente o concesionar la ejecución de las obras de infraestructura urbana o rural de carácter multidistrital que sean indispensables para la producción, el comercio, el transporte y la comunicación de la provincia, tales como corredores viales, vías troncales, puentes, parques industriales, embarcaderos, terminales terrestres, y otras similares, en coordinación con las municipalidades distritales o provinciales contiguas, según sea el caso; de conformidad con el Plan de Desarrollo Municipal y el Plan de Desarrollo Regional.

- Diseñar y promover la ejecución de programas municipales de vivienda para las familias de bajos recursos.

2.3 Calidad de Servicios Públicos

2.3.1. Definición de calidad

La palabra calidad proviene del latín qualitas o qualitate, que significa perfección, cualidad. De acuerdo con su derivación del latín se podrá decir que: La Palabra calidad designa el conjunto de atributos o propiedad de un objeto que permite emitir un juicio de valor acerca de él; en este sentido se habla de la nula, poca, buena o excelente calidad de un objeto (Gestiopolis,2010), además se han experimentado un profundo cambio hasta llegas a lo que hoy conocemos por Calidad Total, también denominado Excelencia.

Cuando hablamos del término Calidad, se viene a la mente algunos exponentes como: Edwards Deming, que indica que la calidad es ofrecer a bajo costo productos y servicios que satisfagan a los clientes. Implica un compromiso con la innovación y mejoras continuas. Este enfoque busca que la participación de los trabajadores sea relevante en la eficiencia de una organización, donde su pro actividad genere las mejoras de calidad suficiente optimizando los procesos de gestión.

La calidad puede ser un concepto confuso debido en parte a que las personas consideran la calidad de acuerdo con diversos criterios basados en sus funciones individuales dentro de la cadena de valor de producción-comercialización, además el significado de calidad sigue evolucionando. Ni asesores ni profesionales de los negocios concuerdan en una definición universal. En un estudio, en que se pidió a los administradores de 86 empresas de Estados Unidos definir calidad, se obtuvieron diferentes respuestas, entre las que destacan las siguientes (Evans, J. y Lindsay, W., 2008):

- Perfección
- Consistencia
- Eliminación de desperdicios
- Velocidad de entrega
- Observancia de las políticas y procedimientos
- Proveer un producto bueno y útil
- Hacerlo bien la primera vez
- Complacer o satisfacer a los clientes
- Servicio y satisfacción total para el cliente

Por lo tanto, es importante las diferentes perspectivas desde las cuales se ha visto la calidad a fin de apreciar por completo el papel que desempeña en las distintas partes de una organización.

2.3.2. Calidad de servicios públicos

Casermeiro (2009) sostiene que la calidad de los servicios públicos es una exigencia constitucional, una obligación de la administración pública y el recurso con que cuenta el estado para satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una población para que todos reciban los mismos servicios.

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

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

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

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

2.3.3. Importancia de la calidad de servicios públicos

Según Cabanillas (2015) señala que la calidad en los servicios es el que brinda el Estado y está destinado a satisfacer las necesidades de la mejor manera a los ciudadanos de una comunidad (Sociedad), en sus diferentes entidades dependientes del gobierno central, es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la administración pública.

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

2.3.4. Dimensiones de la calidad de servicios públicos

Según el autor Rivera (2015), tomado de Hidalgo (2018) sostiene que las dimensiones de calidad de servicios públicos son:

a) *Servicios públicos de promoción económica y seguridad ciudadana*; en esta dimensión se evalúa si la municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana, si la municipalidad realiza alianzas con la policía nacional del Perú para garantizar la efectividad del servicio de seguridad en la localidad, las actividades de turismo en la ciudad, que fomenta la municipalidad. También esta dimensión evalúa si la municipalidad promueve el cuidado y conservación de los lugares turísticos de la ciudad como el parque ecológico, el mirador turístico, el parque de la juventud, la plaza de armas y demás zonas recreativas y turísticas, del mismo modo si es que la municipalidad gestiona adecuadamente los servicios de comercialización, verificando la existencia de licencias de funcionamiento, si la municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a las autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicios de su jurisdicción.

b) *Servicio público de registro civil*; en esta dimensión se evalúa si la municipalidad, existe eficiencia en el servicio de registro civil de los recién nacidos, si la municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de nacimiento como política de fortalecimiento de la unidad familiar, si la municipalidad responde a la solicitud de expedición de partidas de matrimonio con prontitud, si la municipalidad brinda apoyo a las personas más necesitas de bajos recursos económicos.

c) *Servicio público de salud y medio ambiente*, en esta dimensión se evalúa la calidad del servicio de salud preventiva y salubridad, si la municipalidad realiza acciones de supervisión y control en mercados, restaurantes y otros establecimientos para garantizar las condiciones de salud exigidas por el Ministerio de Salud, si las actividades del camal municipal brindan garantía de salubridad a la población, se evalúa si la municipalidad mantiene en buen estado de conservación las área verdes y el mini fundo Alfonso gambeta del campo ferial, si la municipalidad gestiona políticas de sembrado de árboles y

embellecimiento de la ciudad, se analiza si el servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones óptimas y si la municipalidad brinda el servicio de limpieza pública con respeto del principio de equidad.

Asimismo, dentro del marco legal según la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, en su **ARTÍCULO X.- PROMOCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL**; menciona que los gobiernos locales promueven el desarrollo integral, para viabilizar el crecimiento económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental. La promoción del desarrollo local es permanente e integral. Las municipalidades provinciales y distritales promueven el desarrollo local, en coordinación y asociación con los niveles de gobierno regional y nacional, con el objeto de facilitar la competitividad local y propiciar las mejores condiciones de vida de su población.

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

2.4. Definición de términos

a. Función pública

Toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona natural en nombre del Estado.

b. Funcionario público

Persona reconocida por norma expresa que desarrolla funciones de preeminencia política, representa al Estado o a un sector de la población, desarrolla políticas del Estado y/o dirige organismos o entidades públicas.

c. Gestión administrativa

Acciones necesarias que se realizan para el desarrollo operativo de los

programas que está a cargo de la institución.

d. Gestión pública

Conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas.

e. Gobierno local

Entidad básica de la organización territorial del Estado y canal inmediato de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionaliza y gestiona con autonomía los intereses propios de las correspondientes actividades.

f. Municipalidad Provincial

Las municipalidades provinciales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, se rige por su ley orgánica.

g. Fondos públicos

Todos los recursos financieros de carácter tributario y no tributario que se generan, obtienen u originan en la producción o prestación de bienes y servicios que las Unidades Ejecutoras o entidades públicas realizan, con arreglo a Ley. Se orientan a la atención de los gastos del presupuesto público.

h. Sector público

En cuentas nacionales se refiere a la parte del sistema económico que está relacionado con la actividad estatal, ya sea financiera o no financiera, incluye a las entidades pertenecientes al gobierno central e instancias descentralizadas, así como a las empresas públicas financieras y no financieras.

i. Seguridad ciudadana

Comprende las acciones orientadas a la protección ciudadana y seguridad vecinal para mantener el orden y la tranquilidad dentro de la jurisdicción de una municipalidad.

j. Servicios públicos

Conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con o sin contraprestación. Actividad técnica encaminada a satisfacer necesidades colectivas básicas o fundamentales, mediante prestaciones individualizadas sujetas a una región de derecho público, que determina los principios de regularidad, uniformidad, adecuación e igualdad.

k. Servicio

Actividad o labor que realiza una persona natural o jurídica ajena a la entidad para atender una necesidad de esta última. Esta persona puede estar sujeta a resultados para considerar terminadas las prestaciones del servicio.

l. Sistema administrativo

Conjunto de principios, normas, procedimientos técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la administración pública. Tiene por finalidad asegurar el cumplimiento eficaz de los objetivos de las entidades, a través de la utilización eficiente de los medios y recursos humanos, logísticos y financieros.

CAPÍTULO III

MÉTODOLOGÍA

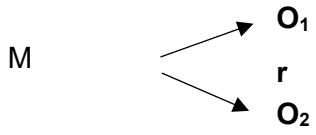
3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Según Sampieri (2014) la investigación fue de tipo Básica.

3.1.2. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación se enmarcó en el diseño no experimental / transeccionales o transversales. La investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente las variables. En pocas palabras no hacemos variar en forma intencional las variables de estudio, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos y determinar su relación, según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El esquema del diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra de estudio
O_1 = Variable 1: Gestión Municipal
O_2 = Variable 2: Calidad de servicios públicos
R = Relación entre las variables estudiadas

3.1.3. Nivel de investigación

Según Tamayo (2003) la presente investigación fue de nivel correlacional.

3.2. Ámbito de temporal y espacial

3.2.1. Ámbito temporal

La presente investigación se realizó a los usuarios y personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2021-2022.

3.2.2. Ámbito espacial

La presente investigación se realizó en la Provincia de Mariscal Nieto, Moquegua, región Moquegua.

3.3. Población y muestreo

3.3.1. Población

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

3.3.2. Muestra

Para la presente investigación no se realizó una fórmula de muestreo, ya que fue una población reducida, asimismo se visitó la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto como principal fuente y objeto de investigación, del total de personal administrativo laborando en las Gerencias Públicas, cuyas funciones y actividades de la variable independiente guardan similar relación según su Reglamento de Organización y Funciones (ROF) realizando un conteo en situ, debido al contexto que se atravesaba por el Covid-19 la emisión de informes fue limitado, por lo que se logró contabilizar un total de 50 trabajadores administrativos laborando en ese momento, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 3

Cantidad de trabajadores administrativos de la MPMN

N°	Cantidad	Régimen Laboral
01	2	276 CAS
02	48	Locación de Servicios
Total	**50**	

Nota: La tabla representa el total de personal administrativo laborando en situ, de la MPMN.

Criterios de inclusión para la variable: Calidad de Servicios Públicos

Se complementó para la segunda variable recoger la información desde un enfoque al ciudadano (usuarios), arribando a resultados más consistentes y se opte por profundizar en los principales problemas de los servicios públicos que ofrece la entidad, por ende, para ello, se aplicó a una población de 105 usuarios de manera aleatoria por decisión del investigador, que hayan visitado la municipalidad o han recibido algún tipo de servicios públicos durante el último mes de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua.

Tabla 4

Cantidad de usuarios por servicios públicos.

N°	Usuarios
1	105
Total	**105**

Nota: La tabla representa el total de usuarios que reciben servicios públicos en el distrito de Moquegua, determinados de manera aleatoria en la jurisdicción de Moquegua. (2020)

Según Ochoa (2015) sostiene que el muestreo por conglomerados es una técnica que aprovecha la existencia de grupos o conglomerados en la población que representan correctamente el total de la población en relación a la característica que queremos medir. Dicho de otro modo, estos grupos contienen toda la variabilidad de la población.

3.4. Instrumentos

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta para ambas variables y como instrumentos dos cuestionarios, que siguiendo a Sabino (1992) son recursos para aproximarnos a los fenómenos y sirven para extraer de ellos los datos o información que está buscando.

3.5. Procedimientos

3.5.1. Técnica

Sabino (1992) se entiende que las técnicas son un conjunto de mecanismo, medios y sistemas que tienen la finalidad de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos.

3.5.2. Validación de los instrumentos

El instrumento fue validado mediante el juicio de expertos, a quienes se les proporcionó el cuestionario y emitieron su veredicto en relación a los ítems a ser evaluados.

Variable 1: para la aplicación de la investigación de la variable gestión municipal se tomó el cuestionario desarrollado y adaptado por Hidalgo (2018).

Variable 2: para la aplicación de la investigación de la variable calidad de servicios públicos se tomó el cuestionario desarrollado y adaptado por Hidalgo (2018).

a) Instrumento: Cuestionario de gestión municipal

Para validar los instrumentos se utilizó el juicio de expertos, de acuerdo al resultado, el valor obtenido indica que es 89.5 y cómo es mayor de 75 puntos, se valida el instrumento utilizado.

Tabla 5

Validación del instrumento de gestión municipal

Cuestionario de la variable Gestión Municipal					
N° de preguntas	Número de expertos				
	1	2	3	∑	%
1	85	90	95	270	9000
2	85	90	95	270	9000
3	90	90	90	270	9000
4	90	90	95	275	9167
5	95	85	90	270	9000
6	95	85	90	270	9000
7	95	85	90	270	9000
8	85	85	90	260	8667
9	85	85	95	265	8833
10	90	85	90	265	8833
PROMEDIO	89,5	87,0	92,0	**TOTAL**	895,0

Nota: Elaboración Propia

Operación matemática para determinar el nivel de promedio:

$$\frac{895}{10} = 89.5$$

b) Instrumento: Cuestionario de calidad de servicios

Para validar los instrumentos se utilizó el juicio de expertos, de acuerdo al resultado, el valor obtenido indica que es 90.6 y cómo es mayor de 75 puntos, se valida el instrumento utilizado.

Tabla 6

Validación del instrumento sobre calidad de servicios públicos

Cuestionario de la variable sobre calidad de servicios públicos					
N° de preguntas	Número de expertos				
	1	2	3	∑	%
1	90	85	95	270	9000
2	90	85	95	270	9000
3	95	85	90	270	9000
4	95	90	90	275	9167
5	95	90	85	270	9000
6	95	90	85	270	9000
7	95	90	90	275	9167
8	95	90	85	270	9000
9	85	90	90	265	8833
10	95	100	90	285	9500
PROMEDIO	930,0	895,0	895,0	TOTAL	906

Nota: Elaboración Propia

Operación matemática para determinar el nivel de promedio:

$$\frac{906}{10} = 90.6$$

3.5.3. Confiabilidad de los instrumentos

Por otro lado, para la confiabilidad del instrumento se validó a través de la prueba piloto conformada por 12 funcionarios administrativos de similar gobierno local de forma aleatoria, es decir, se aplicó los instrumentos a una institución con similar características dónde se percibió un adecuado entendimiento de los ítems planteados y resultados con percepciones en común a la problemática planteada según las variables utilizadas en la principal investigación, con base a esa prueba piloto, se tomó por decisión, que dichos instrumentos son confiables y adecuados para aplicarse en la investigación y contar con resultados consistentes, reforzando estadísticamente con el software SPSS, dónde también nos indicó el grado confiabilidad de los instrumentos empleados.

Ecuación [1]

$$\propto = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\Sigma S_r^2}{S_i^2}\right]$$

Donde:

K: Número de reactivos en la escala

$\boldsymbol{Sr\ 2}$: Varianza de cada reactivo

$\boldsymbol{Si\ 2}$: Varianza del instrumento

Consecuentemente, se calculó la varianza de los ítems, utilizando el software estadístico mediante la prueba de varianzas de los ítems del instrumento formulado, los rangos de confiabilidad establecidos para el estudio son como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 7

Rangos para interpretación del coeficiente Alpha de Cronbach

Rango	Magnitud
0,01 a 0,20	Muy baja
0,21 a 0,40	Baja
0,41 a 0,60	Moderada
0,61 a 0,80	Alta
0,81 a 1,00	Muy alta

Nota: Ruíz (2000, p. 70).

a) Instrumento: Cuestionario de la gestión municipal

Los resultados del análisis de fiabilidad demostraron que el índice de confiabilidad es muy alto (α= 0,954); esto implica que el instrumento: Cuestionario de gestión municipal, es confiable.

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad de la variable gestión municipal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	18

Nota: Elaboración Propia

b) Instrumento: Cuestionario de calidad de servicios públicos

Los resultados del análisis de fiabilidad demostraron que el índice de confiabilidad es muy alto (α= 0,963); esto implica que el instrumento: Cuestionario sobre la calidad de servicios públicos, es confiable.

Tabla 9

Estadística de fiabilidad de la variable calidad de servicios públicos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	18

Nota: Elaboración Propia

3.5.4. Análisis de datos

- Para el procesamiento y ordenamiento de los datos de ambas variables se utilizó las tablas de frecuencia, gráficos y figuras de barras de los resultados obtenidos por cada variable a través del software estadístico SPSS v.25

- Para el análisis de datos se aplicó dos encuestas para ambas variables, a nivel de personal administrativo y la otra a nivel de la ciudadanía (usuarios), los resultados de la investigación fueron procesados en un primer momento, a una hoja de cálculo de Excel, como segundo momento, a un análisis profundo de las respuestas según la escala de Likert que hayan tachado, como tercer momento, a la identificación de las respuestas completas por cada cuestionario, como cuarto momento a la exportación hacia el software estadístico SPSS y como último momento, a la interpretación y redacción de los resultados obtenidos aterrizando en las recomendaciones y conclusiones de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados de los datos generales

Tabla 10

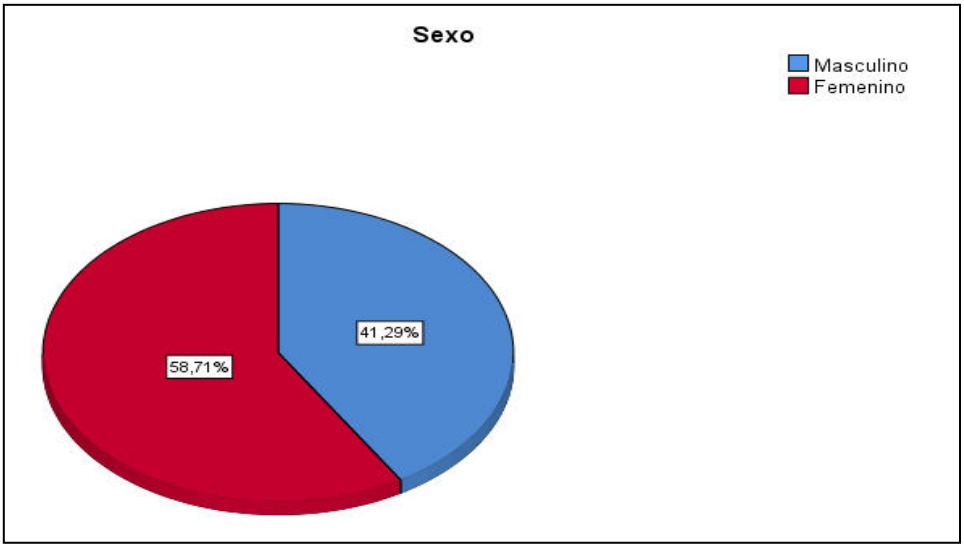
Sexo de la población encuestada

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	64	41,3
	Femenino	91	58,7
	Total	155	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 1

Sexo de la población encuestada



Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de la tabla 10 y la figura 1

Según la tabla 10 y figura 1, se observa del total de la población encuestada en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, son del sexo femenino, representado con un 58.71%, seguidamente con un 41.29% son del género masculino, por lo que se puede concluir que la mayor parte de la población encuestada en la MPMN, son del sexo femenino.

Tabla 11

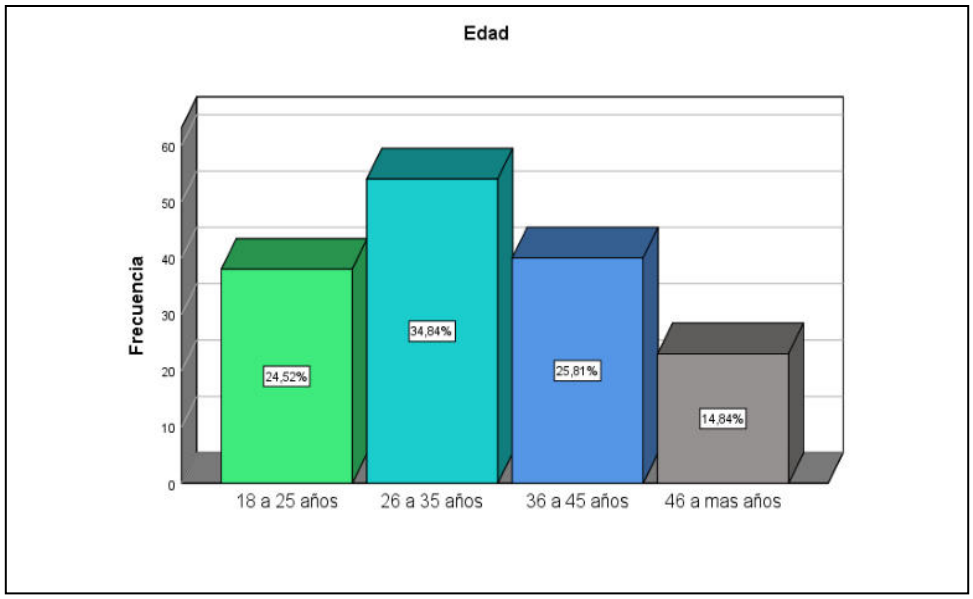
Edad de la población encuestada

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18 a 25 años	38	24,5
	26 a 35 años	54	34,8
	36 a 45 años	40	25,8
	46 a más años	23	14,8
	Total	155	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 2

Edad de la población encuestada



Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de la tabla 11 y la figura 2

Según la tabla 11 y figura 2, se observa del total de la población encuestada en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, que el 24,52% de los trabajadores administrativos y usuarios tienen entre 18 a 25 años, mientras que el 34,84% están entre 26 a 35 años, seguidamente el 25,81% cuentan con 36 a 45 años, finalmente el 14,84% tiene alrededor de 46 años a más, por lo que se puede concluir que; la edad promedio de la población total en la MPMN, es de 26 a 35 años, lo que representa un 34,84%.

Tabla 12

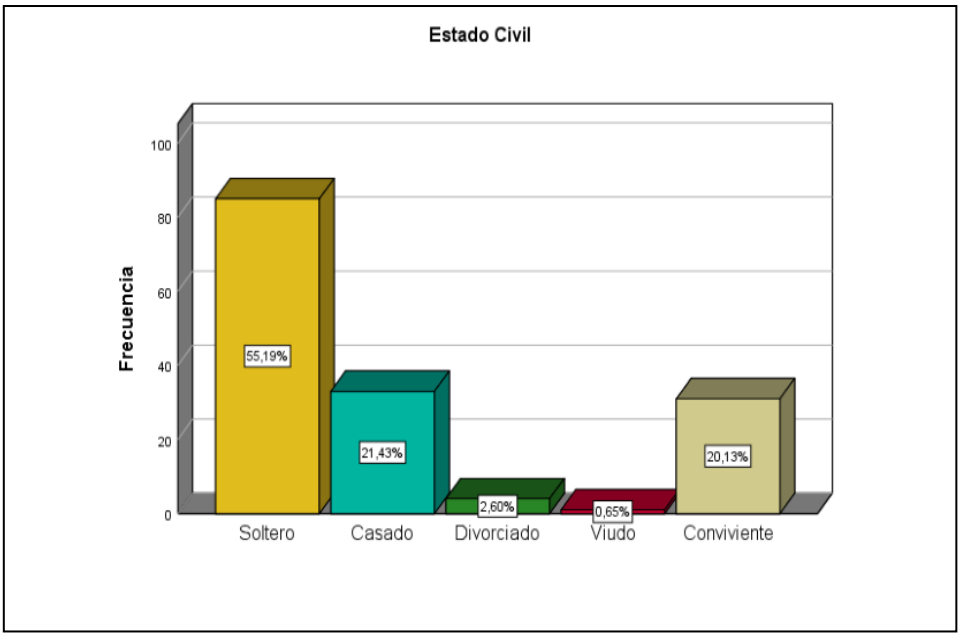
Estado civil de la población encuestada

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Soltero	85	54,8
	Casado	33	21,3
	Divorciado	4	2,6
	Viudo	1	,6
	Conviviente	31	20,0
	Total	154	99,4
Perdidos	Sistema	1	,6
Total		155	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 3

Estado civil de la población encuestada



Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de la tabla 12 y la figura 3

Según la tabla 12 y figura 3, se observa del total de la población encuestada en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, el estado civil del 55,19% son “solteros”, mientras que el 21,43% son “casados”, por otro lado, el 2,60% “divorciados”, por otro lado, el 0,65% son “viudos”, finalmente el 20,13% mantienen una convivencia con sus parejas. Por lo

que se concluye que el 55,19%, es decir, la mayoría de la población encuestada, mantienen un estado civil como “solteros”.

Tabla 13

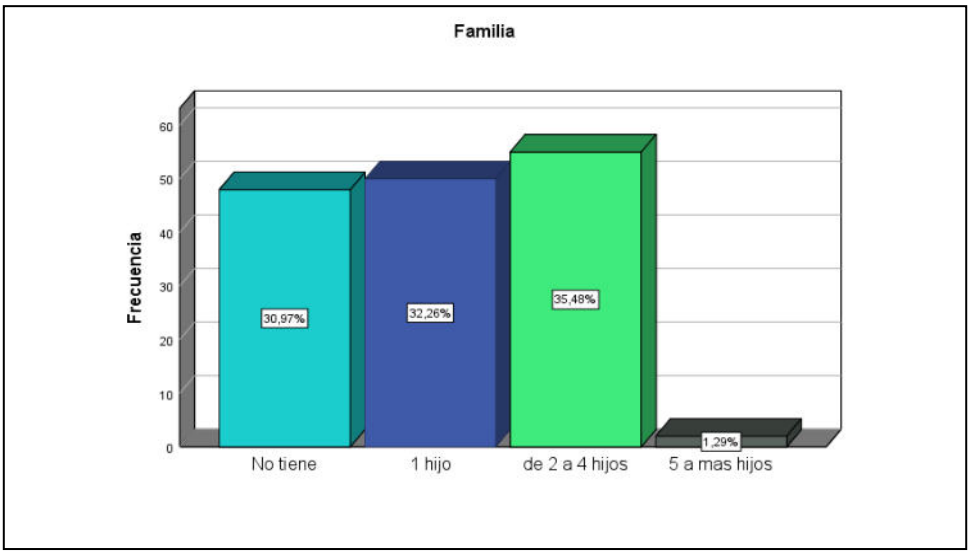
Familia de la población encuestada

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No tiene	48	31,0
	1 hijo	50	32,3
	de 2 a 4 hijos	55	35,5
	5 a más hijos	2	1,3
	Total	155	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 4

Familia de la población encuestada



Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de la tabla 13 y la figura 4

Según la tabla 13 y figura 4, se observa del total de la población encuestada en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, que el 30,97% no tiene hijos, seguidamente el 32,26% cuenta con un hijo(a), por otro lado, el 35,48% manifestó que tiene de 2 a 4 hijos, finalmente el 1,29%, por lo que se puede concluir que el 35,48% de la población de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, tienen una carga familiar de 2 a 4 hijos.

4.1.1. Descripción de los resultados

Una vez consolidada la información se almacenó en una carpeta de datos, la misma que ha sido procesada utilizando el software estadístico IBM SPS versión 25, luego se efectuó la segmentación en los rangos de calificación por cada dimensión, las tablas y figuras que a continuación presentamos fueron organizadas de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación que es como sigue:

Tabla 14

Baremos para el análisis de la variable Gestión municipal

Dimensiones/ variables	Niveles				
	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Liderazgo y planificación	1-8	9-16	17-24	25-32	33-40
Gestión de recursos humanos y compromiso	2-18	10-16	18-24	26-32	34-40
Gestión de recursos financieros y materiales	3-8	11-16	19-24	27-32	35-40
Gestión municipal	1-25	26-50	51-75	76-100	101-126

Nota: Elaboración Propia

Tabla 15

Baremos para el análisis de la variable Calidad de servicios públicos

Dimensiones/ variables	Niveles				
	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Servicios públicos de promoción económica y seguridad	1-8	9-16	17-24	25-32	33-40
Servicio público de registro civil	2-18	10-16	18-24	26-32	34-40
Servicio público de	3-8	11-16	19-24	27-32	35-40

salud y medio ambiente					
Calidad de servicios públicos	1-25	26-50	51-75	76-100	101-126

Nota: Elaboración Propia

4.1.2. Resultados para la variable Gestión Municipal

Tabla 16

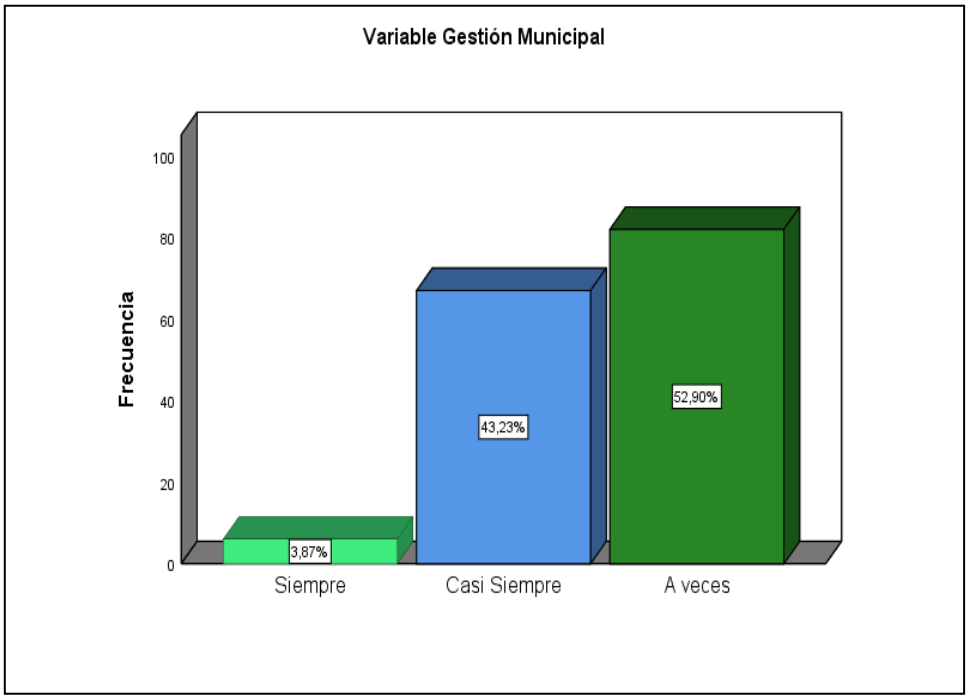
Resultados de la variable gestión municipal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	6	3,87
	Casi Siempre	67	43,23
	A veces	82	52,90
	Total	155	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 5

Resultados de la variable gestión municipal



Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de la tabla 16 y la figura 5

Según los resultados obtenidos de la tabla 16 y figura 5, del total de la población encuestada el 3,87% manifestó que siempre prevalece una buena gestión municipal, mientras que el 43,23% casi siempre, es decir, regularmente, por último, el 52,90% sostuvo que a veces, la gestión municipal es buena. Por lo que se puede concluir que en gran porcentaje la población en ocasiones percibe una satisfacción con la gestión municipal por parte de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, ya que los resultados sostienen el nivel intermedio de los 5 niveles contemplados en los instrumentos aplicados a toda la población encuestada. Por ende, es importante sostener que existe de cierto modo un desafío para el Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Moquegua, tomar como base estos resultados, para poder incidir en la mejora continua de la gestión pública y municipal en la entidad, desde el área administrativa y/o cargo funcional que tenga en la misma.

4.1.3. Resultados las dimensiones de la variable gestión municipal

Tabla 17

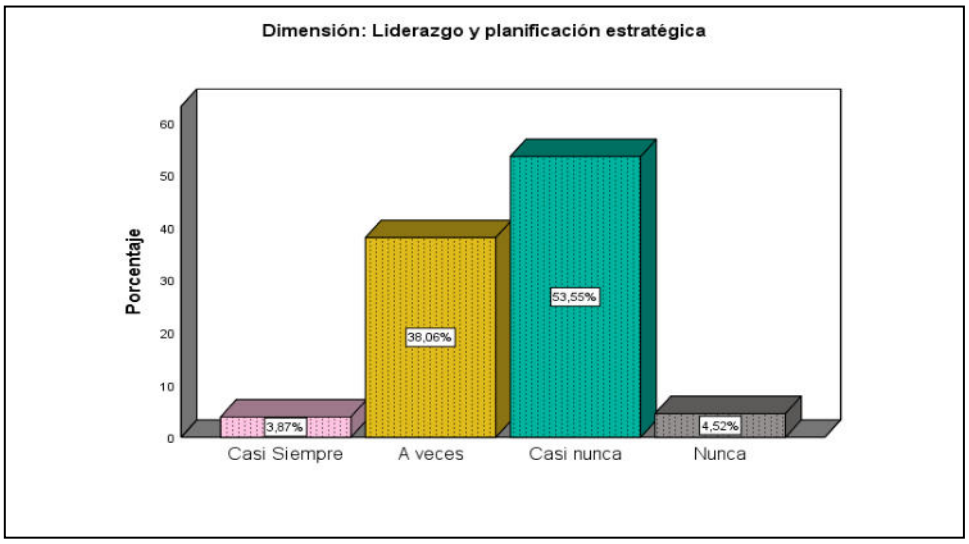
Dimensión: Liderazgo y planificación estratégica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Siempre	6	3,87
	A veces	59	38,06
	Casi nunca	83	53,55
	Nunca	7	4,52
	Total	155	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 6

Dimensión: Liderazgo y planificación estratégica



Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de la tabla 17 y la figura 6

Según los resultados obtenidos de la tabla 15 y figura 6, se observa que, para la dimensión sobre liderazgo y planificación estratégica, el 3,87% manifestó que casi siempre, se evidencia acciones que reflejan dicha dimensión, así mismo el 38,06% sostuvo que a veces, mientras que el 53,55% “casi nunca”, por otro lado, el 4,52% manifestó “nunca”, es decir, no se evidencia acciones por parte de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, sobre liderazgo y planificación estratégica. Con base a estos resultados, se determina que poco o nada se ha trabajado en incidir en espacios que busquen fortalecer las capacidades del personal sobre su liderazgo y los diversos tipos de esta variable, el liderazgo no solo es influir en las personas para bien, sino, busca identificar las principales debilidades de cada persona, para poder fortalecerlas y conseguir alcanzar los objetivos no solo organizacionales, sino, también personales, creando un clima laboral estable, sólido y armónico, dónde todos los colaboradores, se comprometan indirectamente con sus funciones y aquellas metas de la oficina.

Tabla 18

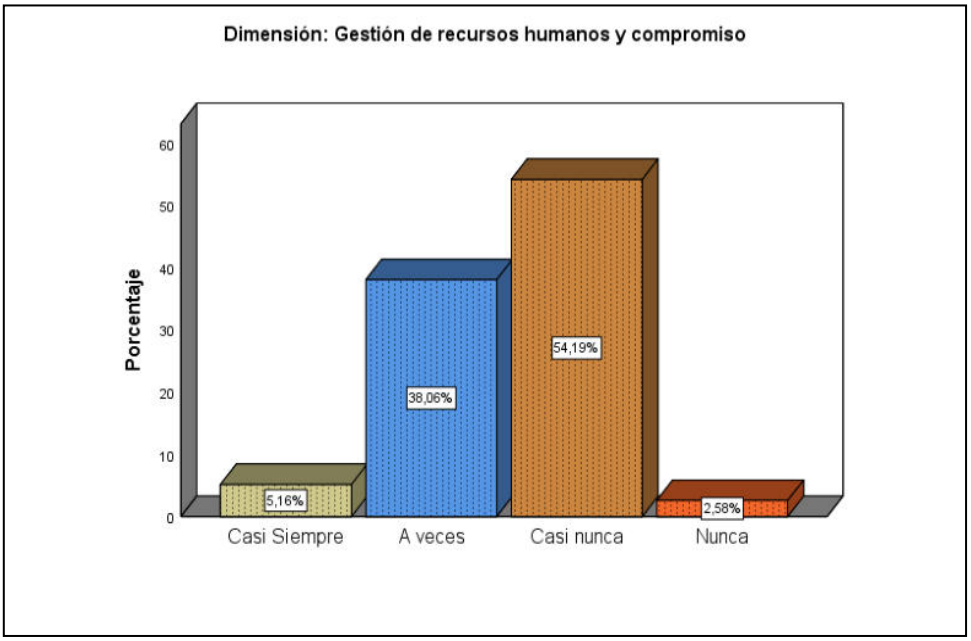
Dimensión: Gestión de recursos humanos y compromiso

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Siempre	8	5,16
	A veces	59	38,06
	Casi nunca	|84	54,19
	Nunca	4	2,58
	Total	155	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 7

Dimensión: Gestión de recursos humanos y compromiso



Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de la tabla 18 y la figura 7

Según los resultados obtenidos de la tabla 18 y la figura 7, se puede apreciar que el 5,16% de la población encuestada manifestó que casi siempre, mientras que el 35,06% a veces, por otro lado, el 54,19% casi nunca, finalmente el 2,58% nunca, por lo que se puede concluir que el 54,19% de la población encuestada casi nunca ha percibido una gestión de recursos humanos y compromiso adecuado y relacionado con la calidad de servicios públicos que ofrece la entidad provincial; con base a los resultados es claro que en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se ha dejado como segundo plano la gestión de recursos humanos, claro

indicador es que durante el 2020 solo se ha percibido la existencia de 1 solo concurso público de personal, para el área de seguridad ciudadana, posterior a ello, no se ha vuelto a publicar ningún tipo de convocatorias o concursos para contratar personal y/o talento humano para la entidad de manera pública, con ello, se deduce el poco compromiso con buscar fortalecer las habilidades y capacidades del personal de planta.

Tabla 19

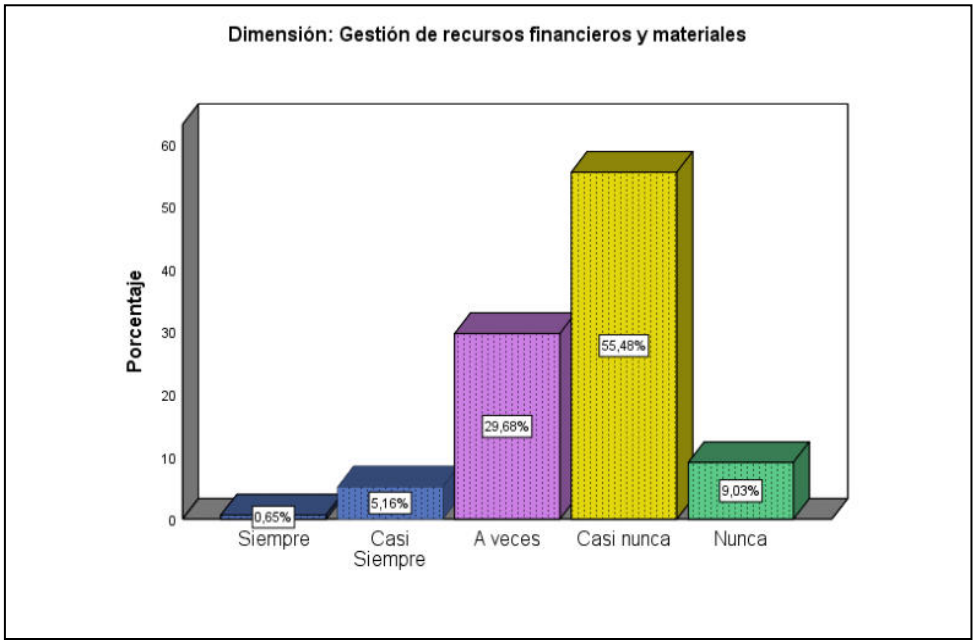
Dimensión: Gestión de recursos financieros y materiales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	1	0,65
	Casi Siempre	8	5,16
	A veces	46	29,66
	Casi nunca	86	55,48
	Nunca	14	9,03
	Total	155	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 8

Dimensión: Gestión de recursos financieros y materiales



Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de la tabla 19 y la figura 8

Según los resultados obtenidos de la tabla 19 y la figura 8, se observa que el 0,65%, respondió que siempre, mientras que el 5,16% casi siempre, por otro lado, el 29,68% a veces, en esa línea el 55,48% casi nunca, finalmente el 9,03% nunca, por lo que se puede concluir que el 55,48% casi nunca ha percibido una gestión de recursos financieros y materiales optima, dónde haya servido como principales beneficiarios la población y el personal administrativo, con relación a la calidad de servicios públicos que ejecuta la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. Por otro lado; se ha percibido con la relación a las respuestas obtenidas por los funcionarios que sigue siendo mecánica y tradicional la gestión de recursos financieros, es decir, se sigue haciendo proyecciones y distribuciones financieras sin ningún tipo de coherencia y realidad de las demandas de cada oficina, se distribuye el presupuesto de forma que este no alcanza para el desarrollo óptimo de las actividades de cada oficina, por lo que periódicamente se hacen gestiones y trámites de modificaciones, ampliaciones, rebajas y certificaciones presupuestales para poder hacer la gestión de sus bienes y servicios, dificultando y creando retrasos en sus metas planteadas desde el inicio del año.

4.1.4. Resultados de la variable calidad de servicios públicos

Tabla 20

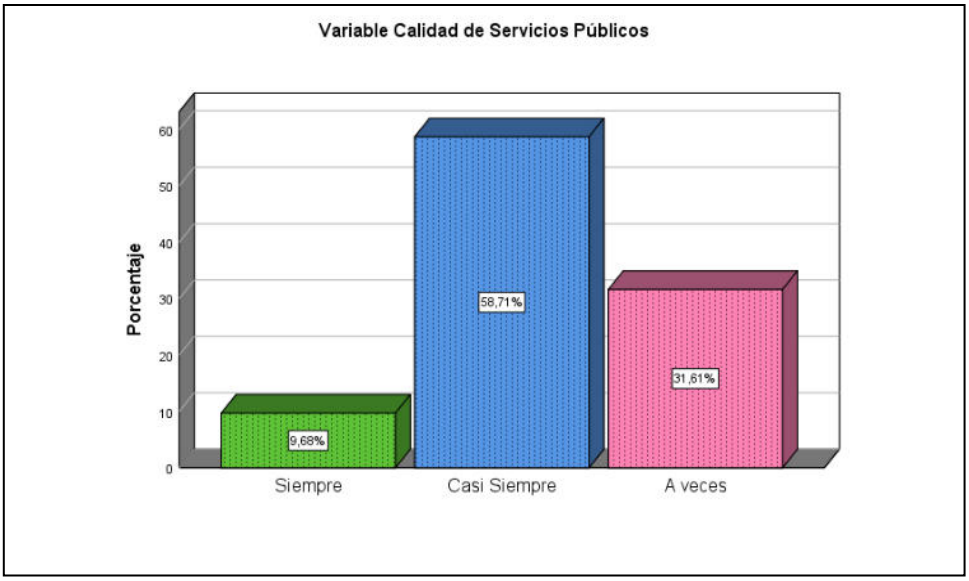
Variable Calidad de Servicios Públicos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	15	9,68
	Casi Siempre	91	58,71
	A veces	49	31,61
	Total	155	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 9

Variable Calidad de Servicios Públicos



Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de la tabla 20 y la figura 9

Según los resultados obtenidos de la tabla 20 y la figura 9, se observa que con relación a la variable calidad de servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, cerca del 9,68% manifestó que siempre, es decir, se evidencia una calidad de servicios adecuados hacia la ciudadanía, por otro lado el 58,71% casi siempre, finalmente el 31,61% sostuvo que a veces, Por lo que se puede concluir que el 58,71% de la población encuestada casi siempre percibe una regular calidad de servicios públicos. Por otro lado, aún se sigue percibiendo que mayor parte de los servicios públicos no están llegando a coberturar o tener un impacto positivo en toda la provincia, se excluye estos servicios en algunas zonas de la ciudad de Moquegua, claro ejemplo de esto, es el descontento e inconformidad con la calidad de estos servicios públicos por parte de la ciudadanía, se debe implementar la infraestructura de tachos ecológicos y subterráneos en las zonas con mayor desechos públicos en la ciudad, preservando así la calidad del ambiente para los ciudadanos, impulsar la gestión de adquisición de nuevos vehículos y ampliar los ratios de áreas verdes en las zonas de San Antonio, Chen Chen, San Francisco, cuyas zonas dónde es muy limitado y mínimo los espacios y zonas de áreas verdes.

4.1.5. Resultados las dimensiones de la variable calidad de servicios públicos

Tabla 21

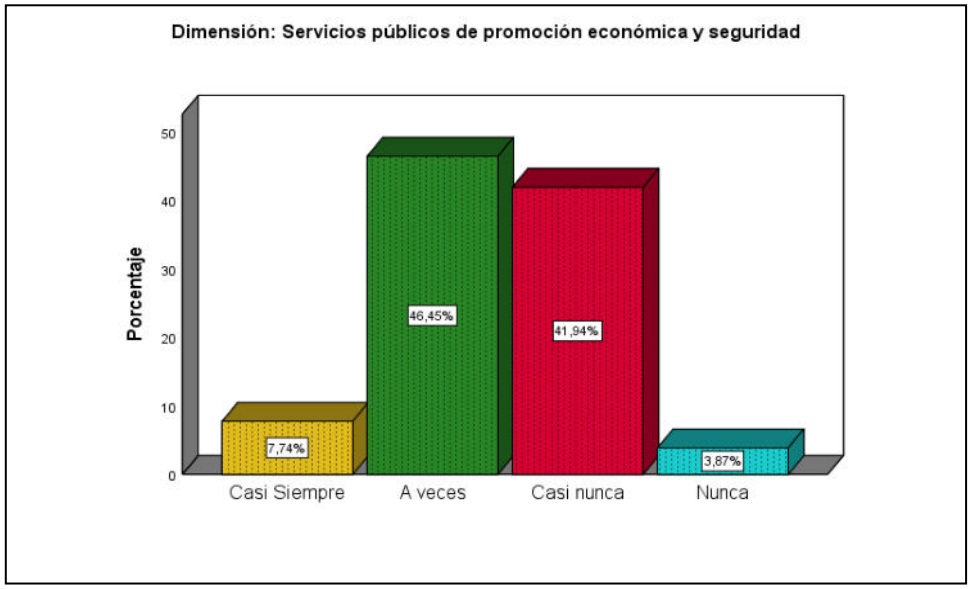
Resultados de la dimensión servicios públicos de promoción económica y seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Siempre	12	7,74
	A veces	72	46,45
	Casi nunca	65	41,94
	Nunca	6	3,87
	Total	155	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 10

Resultados de la dimensión servicios públicos de promoción económica y seguridad



Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de la tabla 21 y la figura 10

Según los resultados obtenidos de la tabla 21 y la figura 10, donde el 7,74% de la población encuestada manifestó que casi siempre los servicios públicos de promoción económica y seguridad son bien percibidas por la ciudadanía, mientras que el 46,45% manifestó que “a veces”, seguidamente el 41,94% casi nunca, finalmente el 3,87% sostuvo que

nunca, por lo que se puede concluir que el 46,45% del total de la población, a veces percibe una adecuada calidad de servicios con referente a la promoción económica y seguridad en la localidad, por parte de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. En esa misma línea se evidencia que la gestión y/o promoción de actividades económicas y seguridad no ha sido prioridad de la gestión municipal, ya que la misma conlleva, campañas, ferias, concursos, capacitaciones y asistencias técnicas al emprendedor o empresario local, para poner en el mercado sus principales servicios y bienes, el bajo índice de competitividad económica en la provincia sigue siendo latente, más aún si se sigue tomando solo indicadores económicos como la extracción y producción minera, dejando a un lado los sectores agrícolas, industriales y comerciales de la localidad, sin lugar, a que estos sean impulsados por la entidad provincial y otras entidades del sector, por lo que será uno de los desafíos del Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social, es focalizar esta brecha y gestionar mayores espacios y mecanismos que impulsen y promuevan una diversificación de servicios y bienes de los emprendimientos y negocios formales en la localidad, contribuyendo así un mejor dinamismo económico en la provincia.

Tabla 22

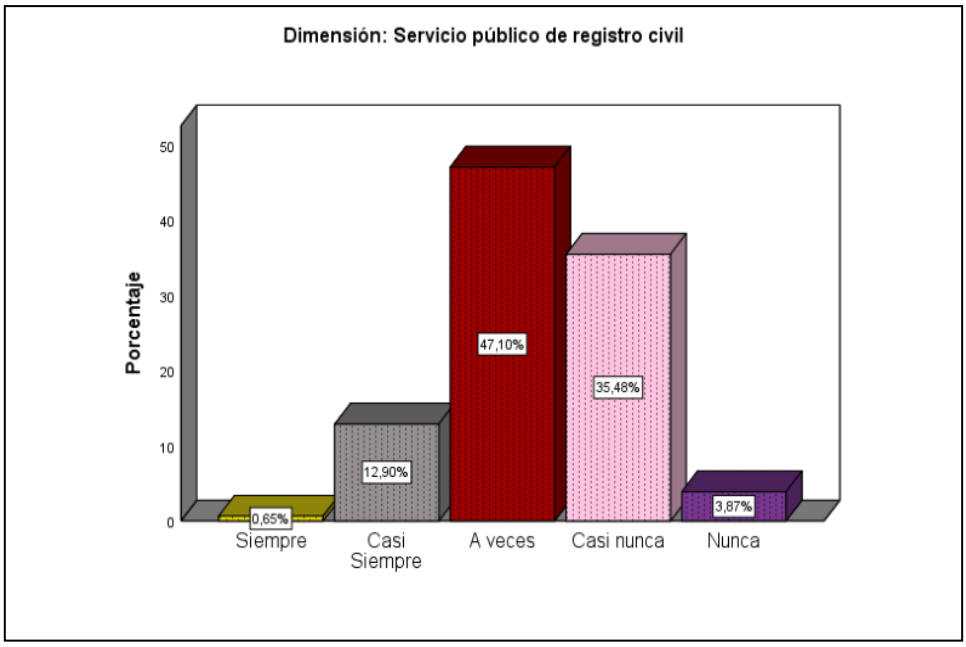
Resultados de la dimensión registro civil

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	1	0,65
	Casi Siempre	20	12,90
	A veces	73	47,10
	Casi nunca	55	35,48
	Nunca	6	3,87
	Total	155	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 11

Resultados de la dimensión servicio público de registro civil



Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de la tabla 22 y la figura 11

Según los resultados obtenidos dela tabla 20 y la figura 11, se observa que el 0,65% de la población encuestada manifestó que siempre, es decir, es bien percibido el servicio de registro civil en la comuna provincial, mientras que el 12,09% casi siempre, por otro lado, el 47,10% a veces, mientras que el 35,48% casi nunca, finalmente el 3,87 sostuvo que nunca, Por lo tanto, se puede concluir que el 47,10% de la población regular o a veces ha percibido una calidad de servicio público de registro civil, esto se puede relacionar a las políticas de la gestión local y con base al contexto que se estuvo atravesando en la localidad y a nivel internacional, dónde el acceso y gestión administrativa de estos servicios fueron pocos eficientes por parte del personal encargado hacia las solicitudes presentadas por el administrado, la ausencia de un software que facilite la burocracia administrativa y la emisión de partidas, certificados, constancias y copias fedateadas por el área de registro civil, sigue siendo un limitante para la gestión municipal, el desafío del gestor público, es canalizar un presupuesto adicional para digitalizar todos los servicios que ofrece dicha área de la entidad, facilitando así el rápido y eficiente servicios a todos los ciudadanos de la comuna provincial.

Tabla 23

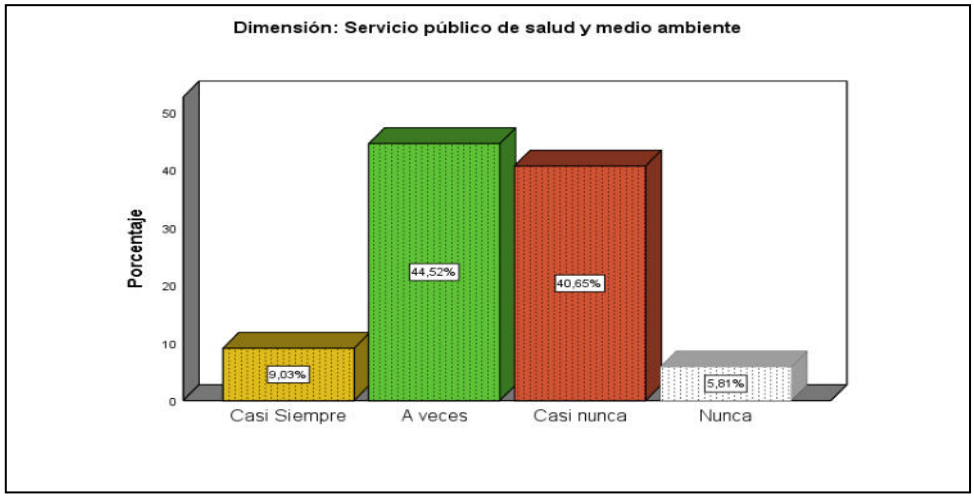
Resultados de la dimensión servicios público de salud y medio ambiente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Siempre	14	9,03
	A veces	69	44,52
	Casi nunca	63	40,65
	Nunca	9	5,81
	Total	155	100,0

Nota: Elaboración Propia

Figura 12

Resultados de la dimensión servicios público de salud y medio ambiente



Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de la tabla 23 y la figura 12

Según los resultados obtenidos de la tabla 23 y la figura 12, se observa que el 9,03% de la población encuestada casi siempre percibe a bien el servicio público de salud y medio ambiente, mientras que el 44,52% a veces, seguidamente el 40,65% casi nunca, finalmente el 5,81% casi nunca, es decir, el 44,52% de la población sostiene que a veces recibe y/o fue atendido por campañas, actividades en relación al servicio de salud y medio ambiente, por lo que se puede concluir que existe una limitada atención y promoción de esta dimensión en la gestión municipal de la comuna provincial hacia la ciudadanía. con base a estos datos, también es necesario sostener que no necesariamente la municipalidad tiene responsabilidad directa al sector salud, sino, a través de sus programas sociales que ofrece, como por ejemplo; la distribución de kits a los

comedores populares, el programa complementario de alimentación, las metas de disminución de la anemia en menores de edad y otras actividades sociales relacionadas a contribuir en la mejora y calidad de vida de las personas en la provincia, aún siguen siendo uno de los principales desafíos para el gestor público, teniendo como reto, poder mejorar dichos servicios y así mismo creando alianzas con institutos públicos y privados de salud, dónde la principal tarea, es, contribuir con la salud de todos y todas las personas de la provincia de Mariscal Nieto.

4.2. Comprobación de hipótesis

Ho: Las muestras de las variables relacionales: Gestión municipal y calidad de servicios públicos cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de los datos.

H1: Las muestras de las variables relacionales: Gestión municipal y calidad de servicios públicos, no cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de los datos.

Nivel de significancia: p-valor = 0,005; α= 0,05 (5 % de error).

Regla de decisión: Si los resultados estadísticos no muestran un p valor calculado menor o igual que el error establecido (p-valor = 0,05) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Estadístico

Comprobación estadística de la hipótesis planteada:

Tabla 24

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable Gestión Municipal	,342	155	,000	,709	155	,000
Variable Calidad de Servicios Públicos	,325	155	,000	,761	155	,000

Nota: Elaboración Propia

Interpretación

Los resultados muestran que los p-valor calculados, a través del estadístico Kolmogorov- Smirnov (KS), (Sig. = 0,00; Sig. = 0,000) son menores a 0,05 de significancia. Por tal razón, la decisión de la hipótesis recae en la Hipótesis alterna. Esto quiere decir que, las muestras en ambas variables (Gestión municipal y calidad de servicios públicos), no cumplen con el supuesto de normalidad. Entonces, para la comprobación de hipótesis de la investigación utilizamos el coeficiente de Chi cuadrado. La valoración del coeficiente correlación es la siguiente:

Tabla 25

Rangos de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande perfecta
De -0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
De -0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
De -0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
De -0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
De -0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
De 0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
De 0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
De 0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
De 0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
De 0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande perfecta

Nota: Hernández et al. (1988).

4.2.1.1. Hipótesis general

a) Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi)

Hipótesis nula

Ho: La gestión municipal no se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

Hipótesis alterna

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

en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

b) Estadística de prueba de Hipótesis General

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis general es la "Prueba de Hipótesis de Chi Cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^{F}\sum_{j=1}^{C} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS 25, para realizar los cálculos de la prueba estadística, los resultados son los siguientes:

Tabla 26

Prueba de Chi-cuadrado de la hipótesis general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	89,213	4	,000
Razón de verosimilitud	70,628	4	,000
Asociación lineal por lineal	52,690	1	,000
N de casos válidos	155		

Nota: Elaboración Propia

c) Toma de decisión de hipótesis general

Como p-valor = 0.000 (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Por lo que se concluye que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa para afirmar que existe relación significativa entre la gestión municipal se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

4.2.1.2. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

a) Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi)

- **Hipótesis nula**

  Ho: La gestión municipal no se relaciona significativamente con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

- **Hipótesis alterna**

  Hi. La gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

b) Estadística de prueba de Hipótesis Especifica 1

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis especifica 1 es la "Prueba de Hipótesis de Chi Cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^{F}\sum_{j=1}^{C}\frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS 25, para realizar los cálculos de la prueba estadística, los resultados son los siguientes:

Tabla 27

Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis especifica 1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	103,400[a]	6	,000
Razón de verosimilitud	86,950	6	,000
Asociación lineal por lineal	66,284	1	,000
N de casos válidos	155		

Nota: Elaboración Propia

c) Toma de decisión de hipótesis especifica 1

Como p-valor = 0.000 (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Por lo que se concluye que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa para afirmar la gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

Hipótesis específica 2:

a) Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi)

- **Hipótesis nula**

  Ho: La gestión municipal no se relaciona significativamente con el servicio público de registro civil de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

- **Hipótesis alterna**

  Hi. La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de registro civil de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

b) Estadística de prueba de Hipótesis Especifica 2

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis especifica 2 es la “Prueba de Hipótesis de Chi Cuadrada”, cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^{F}\sum_{j=1}^{C}\frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS 25, para realizar

Tabla 28

Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis especifica 2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,065[a]	8	,021
Razón de verosimilitud	20,676	8	,008
Asociación lineal por lineal	12,101	1	,001
N de casos válidos	155		

Nota: Elaboración Propia

c) Toma de decisión de hipótesis especifica 2

Como p-valor = ,021 (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Por lo que se concluye que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa para afirmar la gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de registro civil de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

Hipótesis específica 3:

a) Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi)

- **Hipótesis nula**

Ho: La gestión municipal no se relaciona significativamente con los servicios públicos de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

- **Hipótesis alterna**

Hi. La gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

b) Estadística de prueba de Hipótesis Especifica 3

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis especifica 3 es la “Prueba de Hipótesis de Chi Cuadrada”, cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^{F} \sum_{j=1}^{C} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS 25, para realizar

Tabla 29

Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis especifica 3

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	78,409[a]	6	,000
Razón de verosimilitud	68,523	6	,000
Asociación lineal por lineal	52,563	1	,000
N de casos válidos	155		

Nota: Elaboración Propia

c) Toma de decisión de hipótesis especifica 3

Como p-valor = 0.000 (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Por lo que se concluye que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa para afirmar la gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

DISCUSIÓN

En la presente investigación se tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión municipal y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, por lo que se determinó la relación de ambas variables con el coeficiente de correlación chi cuadrada de 89,213 y un p-valor = a 0,000 (sig. Asintótica bilateral) siendo esta menor al 0.05 del nivel de confianza, con lo que se demuestra la relación significativa positiva de la variable gestión municipal y la calidad de servicios públicos. Asimismo, se analizó las frecuencias y porcentajes obtenidos de la variable gestión municipal, cuyos resultados nos indican que el 52,90% de la población encuestada a veces han percibido una buena gestión municipal por parte de la comuna provincial, es decir, que, para tener una mejor calidad de servicios públicos, se tendría que priorizar una adecuada gestión municipal en beneficio de la población.

Con relación al objetivo general:

Estos resultados guardan relación parcialmente con los hallazgos y resultados reportados en otras investigaciones que se han citado en la presente investigación, por un lado, tenemos a León (2020) cuyos resultados de la encuesta realizada a los ciudadanos del Cantón Baba el 34,15% de los encuestados expresan que es mala la gestión, de ese porcentaje de ciudadanos el 14,44 % percibe que es baja la Satisfacción y sólo el 9.51 % percibe que es alta. Es decir, el nivel de gestión municipal que perciben los ciudadanos y ciudadanas de la cabecera cantonal de Baba la determinaron como adecuada y buena.

Por otro lado tenemos a Márquez (2015), cuyas conclusiones aterrizaron en lo siguiente; La gestión de dichos servicios ha adquirido gran relevancia debido al aumento de sus habitantes y en consecuencia, el aumento en la cobertura, el volumen de información y los procesos administrativos, operativos que implica atender las demandas de los ciudadanos, asimismo va a depender del análisis de las insuficiencias que se hagan las autoridades correspondientes, ya que no se trata de incorporar tecnología como parte del auge mundial, más bien de integrarla como la utilización de está, en aras de apoyar el control de la gestión de los servicios públicos municipales.

Con relación al primer objetivo específico:

Se buscó determinar la relación de la gestión municipal con la dimensión de los servicios públicos de promoción económica y seguridad, donde se obtuvo un chi cuadrado de Pearson de 103,400 y p-valor = 000 (sig. Asintótica bilateral) demostrado una significativa relación, así mismo, se analizó las frecuencias y porcentajes de la dimensión especifica, dónde el 46,45% de la población encuestada manifestó que a veces ha percibido algún servicio público de promoción económica y seguridad.

En esa línea se tiene a Baltazar (2013) donde sus resultados aterrizaron a que los ciudadanos conceden una gran importancia a los servicios públicos, le atribuyen un papel clave en el aseguramiento de algunos servicios básicos que son ampliamente aceptados por la ciudadanía; que tiene un alto peso cultural en cercanía y confianza. Concluyendo que; El gobierno municipal mantiene una relación estrecha con la comunidad que le demanda servicios, atención, seguridad y mejor calidad de vida.

Con relación al segundo objetivo específico:

Con relación al segundo objetivo específico de la presente investigación, se buscó determinar la relación de la gestión municipal con el servicio de registro civil, dónde se obtuvo un p= valor 18,065 con 0,21 de sig. Asintótica bilateral, lo que demuestra que existe una relación positiva, así mismo, se obtuvo que el 47,10% de la población encuestada manifestó “a veces” han percibido un adecuado servicio público de registro civil, es decir, se evidencia que la comuna provincial a limitado su atención presencial en los trámites y solicitudes de todos sus servicios con referencia al registro civil, matrimonios, actas, partidas, inscripciones y demás servicios que ofrece la oficina en mención.

En esa línea tenemos a Valiño (2010) dónde sus resultados obtenidos por las opiniones de los ciudadanos nos permiten desarrollar una serie de propuestas y políticas públicas para la mejora de la calidad de los servicios de las administraciones que conducen directamente a la satisfacción y credibilidad.

Con relación al tercer objetivo específico:

Se buscó determinar la relación de la gestión municipal con el servicio de salud y medio ambiente, dónde se obtuvo un p-valor= 78,409 y una sig. asintótica bilateral de ,000, lo que nos demostró que existe relación positiva, así mismo, se obtuvo un 44,52% del total de la población que sostuvo que a veces percibieron una adecuada calidad en el servicio ofrecido por la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, es decir, poco frecuente han sido beneficiarios de actividades, campañas, promociones y proyectos que hayan sido ejecutados para el bienestar de la población.

Según los resultados obtenidos se observa que en gran medida la satisfacción y percepción de la gestión municipal con la calidad de servicios públicos son regulares por parte de la comuna provincial, es decir, se asociación e instan a poder comparar con los hallazgos de Nuñez (2008) Las relaciones o "contacto" con las comunidades son las que reflejan mayor importancia en este estudio, que, de ser atendidas, cabría esperarse un impacto positivo en la atención de las otras necesidades de la colectividad, orientándose hacia la satisfacción de los habitantes. Esto traería como consecuencia una sinergia entre el trabajo de los ciudadanos y las actividades de las autoridades municipales para optimizar los programas pautados en la gestión municipal.

Por otro lado, Riva (2020) encontró una relación entre la gestión municipal con la gestión de adquisiciones, y una relación de la gestión municipal con la administración de bienes. Este estudio *concluye;* que entre la gestión municipal y el proceso de abastecimiento existe una relación significativa, siendo comprobado con la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman; aquí es donde el sig. (bilateral) obtenido fue menor al margen de error 0,05; es decir 0,000; permitiéndose aceptar la hipótesis de investigación. Además, la correlación fue positiva media; por lo que se puede afirmar que mientras más eficiente es la gestión municipal, el proceso de abastecimiento será el esperado. En la misma línea López (2020) La evaluación de la gestión municipal arrojó un resultado de 35 % "regular", 23 % "bueno", 18 % "excelente", 17 % "malo" y 8 % "pésimo". Por su parte, la calidad del servicio público arrojó un resultado de 31 % "regular", 25 % "bueno", 20 % "malo", 14 % "pésimo" y 11 % "excelente" finalmente concluye

que; Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Serna (2019) aterriza con similares resultados con la presente investigación, dónde sostiene que la mejora de la administración de la municipalidad y gestión de los servicios óptimos de calidad que van a satisfacer las necesidades de la población de Pucusana, así como la ejecución y evaluación de los proyectos de desarrollo local que cumplan con los objetivos estratégicos dentro del marco de modernización para el desarrollo de la población de Pucusana.

En ese sentido en su mayoría de las investigaciones citadas por los diversos autores en mención, han tenido resultados similares con base a sus mismos objetivos generales, como específicos, planteados en sus particulares investigaciones aplicadas en entidades públicas e instituciones dónde la gestión municipal sigue siendo uno de los principales desafíos por mejorar en la gestión pública a nivel internacional, nacional y local, de este modo, sí se mejora la gestión municipal, se tendrán servicios públicos de calidad, eficientes y efectivos, dónde la ciudadanía podrá percibir y de este modo aumentar el % de contribuyentes municipales en la localidad, consiguiendo una mayor recaudación para poder mejorar la infraestructura, mobiliarios y servicios públicos en la comuna provincial de Mariscal Nieto, ya que una de las limitaciones de las entidades públicas sigue siendo la falta de recursos directamente recaudados para implementar y modernizar los servicios a la población.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Se ha determinado que existe una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020, con un nivel de confianza del 95%, así mismo, se ha obtenido un chi-cuadrada de 0,00 lo que significa que existe una relación significativa; es decir, a mejor gestión municipal, mejor calidad de servicios públicos, por otro lado, se ha obtenido un p-valor = 0,00 menor que el 0,05 por lo que se tiene suficiente evidencia estadística para afirmar que la gestión municipal sí se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos en la comuna provincial.

Por lo que se puede concluir, que, con un 52,9% la población a veces percibe una buena gestión municipal por parte de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, ya que los resultados sostienen el nivel intermedio de los 5 niveles contemplados en los instrumentos aplicados a toda la población encuestada, del mismo modo, el 58,71% de la población encuestada casi siempre percibe una regular calidad de servicios públicos. Por otro lado, aún se sigue percibiendo que mayor parte de los servicios públicos no están llegando a satisfacer o tener un impacto positivo en toda la provincia, se excluye estos servicios en algunas zonas de la ciudad de Moquegua, claro ejemplo de esto; es el descontento e inconformidad con la calidad de estos servicios públicos por parte de la ciudadanía.

SEGUNDA

Se ha determinado que existe relación significativa entre la gestión municipal con la dimensión de los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020, presentando un p-valor= 0,000, lo que significa que es menor al 0,05, esto nos indica que, a mayor gestión municipal, mejor será el servicio de promoción económica y seguridad. Por lo que se puede concluir, que, el 46,45% del total de la población, a veces percibe una adecuada calidad de servicios con referente a la promoción económica y seguridad en la localidad, por parte de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. En esa misma línea se evidencia que la gestión y/o promoción de actividades económicas y seguridad no ha sido prioridad de la gestión municipal,

ya que la misma conlleva, campañas, ferias, concursos, capacitaciones y asistencias técnicas al emprendedor o empresario local, para poner en el mercado sus principales servicios y bienes, el bajo índice que competitividad económica en la provincia sigue siendo latente, más aún si se sigue tomando solo indicadores económicos como la extracción y producción minera, dejando a un lado los sectores agrícolas, industriales y comerciales de la localidad, sin lugar, a que estos sean impulsados por la entidad provincial y otras entidades del sector.

TERCERA

Se ha determinado que existe relación significativa entre la gestión municipal con la dimensión del servicio público de registro civil de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020, presentando un p-valor= 0,000, lo que significa que es menor al 0,05, esto nos indica que, a mayor gestión municipal, mejor será el servicio público de registro civil. Por lo tanto, se puede concluir que el 47,10% de la población regular o a veces ha percibido una calidad de servicios público de registro civil, esto se puede relacionar a las políticas de la gestión local y con base al contexto que se estuvo atravesando en la localidad y a nivel internacional, dónde el acceso y gestión administrativa de estos servicios fueron pocos eficientes por parte del personal encargado hacia las solicitudes presentadas por el administrado, la ausencia de un software que facilite la burocracia administrativa y la emisión de partidas, certificados, constancias y copias fedateadas por el área de registro civil, sigue siendo un limitante para la gestión municipal.

CUARTA

Se ha determinado que existe relación significativa entre la gestión municipal con la dimensión de los servicios públicos de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020, presentando un p-valor= 0,000, lo que significa que es menor al 0,05, esto nos indica que, a mayor gestión municipal, mejor será los servicios públicos de salud y medio ambiente. Asimismo, los datos obtenidos evidencian que con un 44,52 % de la población encuestada “A veces” han percibido una calidad de servicio público de salud y medio ambiente. Por lo que se puede concluir, que, existe una limitada atención y promoción de esta dimensión en la gestión municipal de la comuna provincial hacia la ciudadanía. con base a estos datos, también es necesario sostener que no necesariamente la municipalidad tiene responsabilidad directa al sector salud,

sino, a través de sus programas sociales que ofrece, como, por ejemplo; la distribución de kits a los comedores populares, el programa complementario de alimentación, las metas de disminución de la anemia en menores de edad y otras actividades sociales relacionadas a contribuir en la mejora y calidad de vida de las personas en la provincia.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

A la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, se sugiere priorizar los principales servicios públicos a través de sus gerencias con mayor cercanía con la ciudadanía, siendo estos los más latentes que fueron estudiados y analizados para una mejora en sus servicios, ejecutando acciones complementarias que contribuyan en ser más efectivos, tales son; el servicio de promoción económica y seguridad, servicio público de registro civil y el servicio de salud y medio ambiente, beneficiando así en elevar la satisfacción de estos servicios brindados por la comuna provincial, en esa línea, es importante sostener que existe el desafío para el Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Moquegua, tomar como base estos resultados, para poder incidir en la mejora continua de la gestión municipal en la entidad, desde el área administrativa y/o cargo funcional que tenga en la misma.

SEGUNDA

Fomentar campañas de promoción económica y seguridad, a través de la Gerencia de Desarrollo Económico y Social en coordinación con la Cámara de Comercio e Industria de Moquegua, asociaciones de MYPES y otras instancias que tienen como finalidad fomentar e impulsar la economía local y regional de Moquegua, asimismo brindar herramientas y capacitaciones para las pequeños y medianas empresas de la localidad, contribuyendo así en el beneficio de la población Moqueguana. Por lo que será uno de los desafíos del Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social, es focalizar esta brecha y gestionar mayores espacios y mecanismos que impulsen y promuevan una diversificación de servicios y bienes de los emprendimientos y negocios formales en la localidad, contribuyendo así un mejor dinamismo económico en la provincia.

TERCERA

Se sugiere a la Oficina de Registro Civil, a través de la Subgerencia de Desarrollo Social; Mejore sus canales de atención, como; trámites digitales, firmas electrónicas en la expedición de certificaciones de partidas (Nacimiento, Matrimonio y Defunción) inscripciones de anotaciones marginales y textuales, matrimonios comunitarios, procedimientos matrimonio civil, rectificaciones administrativas, registro de hechos vitales, resolución de procedimientos de

separación convencional y divorcio, dónde estos servicios se reflejen en su plataforma web de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, con la finalidad de poder acercar más a la ciudadanía, a fin de que el administrado pueda realizar sus pagos y tasas de todos los servicios respectivos que ofrece la Oficina de Registro Civil, por lo que el desafío del gestor público, es canalizar un presupuesto adicional a través de la transformación digital en sus principales servicios municipales, dónde estos inicien desde la presentación de solicitudes a través de una plataforma digital amigable y de fácil manejo, que incorpore desde el registro de datos del administrado hasta la opción de pagar por cualquier tipo de billetera digital, teniendo como fin último, la descarga de su certificados, partidas de nacimiento entre otros documentos requeridas en un tiempo corto, debidamente firmado por el área encargada.

CUARTA

Gestionar alianzas estratégicas con el Hospital Regional de Salud y los centros de salud de la provincia de Mariscal Nieto, fomentando campañas de salud para los niños, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores en condición de población vulnerable, para mejorar su calidad de vida y prevención de posibles enfermedades, Asimismo, sensibilizar a la población en su conjunto en las buenas prácticas en beneficio del medio ambiente y su salud, ya que a mejor gestión municipal mejor será la calidad del servicio de salud y medio ambiente. Aún siguen siendo uno de los principales desafíos para el gestor público, mejorar dichos servicios y así mismo creando alianzas con institutos públicos y privados de salud, dónde la principal tarea, es, contribuir con la salud de todos y todas las personas de la provincia de Mariscal Nieto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Administrativo, S. d. (2015). *subdere.gov.cl.* Obtenido de https://www.subdere.gov.cl/sites/default/files/documentos/articles-83248_recurso_2.pdf

Andía, W. (2012). Manual de Gestión Pública. Pag. 9,55,111,260.

Armada, E. (2015). La Satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes, percepción, análisis y evolución. Madri, España: Universidad de Murcia, España.

Baltazar, H. J. (18 de octubre de 2013). Gestión de los Servicios Municipales: Un Analisis de la Percepción Ciudadana. Sinaloa, México: Daena: International Journal of Good Conscience.

Cabanillas, L. (2015). Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el periodo 2013-2014. Cajamarca, Perú: Tesis de la Universidad Nacional de Cajamarca; Cajamarca- Perú.

Calizaya, A. A. (2018). Control interno y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Ilo, MOquegua, 2018. Ilo, Moquegua, Perú: Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Cepedal, G. A. (Mayo de 2015). Obtenido de Gestion de servicios en el àmbito municipal. El caso del juzgado de faltas de la Municipalidad de Berisso: http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/56603

Chavez, O. (2017). Gestión Municipal y Transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel, Lima, 2016. Lima, Sede Lima: Universidad César Vallejo.

Chile, G. d. (2015). Modelo de gestión de calidad de los servicios Municipales. Chile.

Chisaguano, B. V. (abril de 2017). Obtenido de La calidad del servicio publico en el Ecuador: caso centro de atencion universal del IESS del distrito metropolitano de Quito,2014-2016: https://repositorio.iaen.edu.ec/xmlui/

Hernández, P. (2015). *Gestión para el desarrollo municipal. Propuesta de modelo para la integración de las TICS.* Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

Hidalgo, M. L. (12 de agosto de 2018). Gestión municipal y calidad de servicios

públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. Ica, Perú: Escuela de Posgrado de la Universidad Cesár Vallejo.

Leòn, M. d. (02 de marzo de 2020). *Gestion Municipal y su relacion en la satisfaccion de la ciudadania del Cantòn Baba, Provincia de Los Rios-Ecuador, 2019.* Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42762

Leon, M. d. (2020). Gestion municipal y su relacion en la satisfaccion de la ciudadania del Cantòn Baba, provincia de Los Rios-Ecuador,2019. Piura, Peru: Escuela de posgrado de la UCV. Obtenido de Gestion Municipal y su relacion en la satisfaccion de la ciudadania del Cantòn Baba, Provincia de Los Rios-Ecuador, 2019.

Lòpez, A. D. (29 de Mayo de 2020). Obtenido de Gestion municipal y calidad del servicio publico de Tingo Marìa: http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138

Márquez, D. H. (marzo de 2015). *Propuesta de Estrategias para la mejora de la gestión de los servicios públicos del Municipio de Zempoala, Hidalgo: 2009-2016*. Hidalgo, México: Instituto Politécnico Nacional, EScuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tómas.

Mora, J. d. (2016). Gestión Administrativa y Calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015. Huacho, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Municipal, I. N. (2015). *El control de gestión municipal.* Obtenido de http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/335/1/images/guia22_el_contorl_de_la_gestion_municipal.pdf

Municipalidades., L. N. (2003). Lima, Perú.

Nuñez, L. A. (diciembre de 2008). Percepción de la Comunidad sobre la Gestión Municipal en el Estado Anzoátegui- Venezuela. Venezuela: Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, 2008, Vol. XIV, No. 2 (jul-dic), pp. 161-172.

Pinchi, G. A. (2017). Obtenido de La gestion municipal y los servicios pùblicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali-2015: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_e43be13a15bee80c6958bf1875bf63a2

Ramos, C. C. (24 de noviembre de 2018). *ucv.pe.* Obtenido de La gestion municipal y bla bla bla: asndfalnsfjladf.com.pe.

Riva, S. D. (17 de enero de 2020). Gestión municipal y proceso de abastecimiento en obras de administración directa en la Municipalidad Provincial de San

Martín, 2019. Tarapoto, Perú: Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo.

Rivera, M. (2015). Desarrollo del capital humano y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis-periodo 2014. Huánuco, Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

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

Rodrìguez, L. G. (Agosto de 2018). Obtenido de Gestion administrativa y calidad de los servicios pùblicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018: http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29764

Sánchez, N. A. (05 de agosto de 2016). Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016. trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Serna, M. E. (13 de febrero de 2019). Análisis de la gestión municipal de Pucusana- Lima en el marco de la Modernización del Estado. Lima, Perú: Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Tello, S. T. (nayo de 2005). *mef.gob.pe.* Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/documentac/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf

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

Valiño, P. G. (enero de 2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. Universidad de León, España: Revista Innovar vol. 20, número 36. Enero-Abril de 2010.

Ylasaca, L. L. (2018). Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017. Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo.

Yucra, R. V. (29 de Diciembre de 2015). Obtenido de Caracterizacion sociocultural del poblador y su relacion con el nivel de aceptacion de la gestion municipal en el distrito de Moquegua, 2015: https://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/13

ANEXOS

ANEXO 1: Base de datos

Variable: Gestión Municipal

N°	g1	g2	g3	g4	g5	g6	g7	g8	g9	g10	g11	g12	g13	g14	g15	g16	g17	g18
1	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2
2	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5
3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5
4	3	3	2	2	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	5
5	5	3	4	3	3	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	3	3	4
6	5	3	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	4
7	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5
9	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4
10	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	4	4	5	3	3	4
11	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	4	4	5	3	3	4
12	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
13	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5
14	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	4	4	5	3	3	4
15	3	4	5	5	3	1	3	5	4	3	3	3	3	2	5	5	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3
17	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	1
18	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
19	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3
20	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4
21	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	3	2	4	4	5	5	5	5
22	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2
23	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	3	5
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4
25	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3

26	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	3	4	5	4	2	2
27	3	2	3	3	3	3	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2
28	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3
29	3	4	5	4	3	3	5	3	2	2	4	3	3	4	5	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
32	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	5	2	4	2
33	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2
34	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
35	3	3	1	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
36	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4	4	4
37	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
38	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
39	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5
42	3	3	3	2	4	5	5	3	4	1	1	1	3	5	5	3	3	4
43	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	2	1	2	4	3	5	2	3	2	3	5	4	3	3	4	3	4	3
48	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1
49	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
51	4	3	2	5	5	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5

52	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
54	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5
55	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	5
58	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
59	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4
60	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
61	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	3	2	2
62	5	3	5	5	3	4	3	3	2	2	3	2	5	5	5	4	4	2
63	4	5	3	2	5	4	3	5	3	2	5	3	4	5	4	2	2	3
64	3	4	3	3	4	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
65	2	3	4	2	3	4	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3
66	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4
67	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2
68	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
69	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2
70	5	3	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	5
71	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4
72	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
73	3	2	4	2	3	1	1	1	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3
74	3	3	5	4	5	3	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5
75	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4
76	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2
77	5	3	5	5	3	1	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3

78	3	2	4	3	3	1	4	2	2	3	3	4	2	4	4	5	4	3
79	3	2	1	2	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3
80	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	2
81	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	3
82	3	2	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5
83	1	3	3	1	1	2	1	3	1	3	2	3	2	1	3	2	1	1
84	3	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2
85	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	5	3	4	3
86	3	1	2	2	4	4	3	3	2	3	4	4	2	5	5	4	3	2
87	2	3	3	2	3	2	2	1	1	3	2	1	2	2	1	2	2	3
88	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
89	3	5	3	3	5	4	3	4	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3
90	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2
91	4	4	2	3	2	5	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3
92	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
93	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4
94	3	4	3	5	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	5	3	3	3
95	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	1	2	1	3	3	2	3
96	4	5	5	4	5	4	5	2	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5
97	2	2	1	4	2	1	3	3	2	1	4	3	5	5	2	1	4	4
98	5	3	2	3	3	1	5	2	2	3	4	2	1	1	1	5	3	2
99	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	2
101	5	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	4	5	5	3	4	3
102	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	2	3	2
103	3	4	5	3	3	5	4	3	4	3	4	2	4	5	5	4	3	4

104	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
105	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	4	4	4	4	4	5	3	2	5	5	5	4	4	5	4	4	4
107	3	1	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3
108	1	1	3	3	3	1	1	3	3	2	2	2	1	2	4	4	4	4
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
110	3	4	3	5	3	5	3	4	2	4	4	3	3	4	5	4	3	5
111	3	3	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	5	5	4	4	3
112	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3
113	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2
114	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
115	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	3	2	3	3	1	2
116	3	3	2	2	3	1	2	2	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1
117	2	2	3	1	2	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	1	3
118	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
119	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
120	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	1
121	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2
122	3	3	3	1	1	3	3	2	2	3	4	1	2	2	3	3	2	3
123	3	1	3	3	3	1	2	1	1	1	1	3	1	2	3	2	3	2
124	3	3	2	3	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	3	2
125	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2
126	3	4	2	3	3	3	4	2	1	4	4	3	4	3	3	5	4	3
127	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
128	1	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3

130	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
132	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	5	1
133	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2
134	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3
135	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
136	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2
137	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1
138	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	2	2	2	3
139	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
140	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
141	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	2	2
142	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	1	1	3	2	2
143	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
144	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2
145	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	4	3
146	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4
147	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4
148	3	4	5	2	5	1	2	2	2	4	1	3	2	4	1	3	1	2
149	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
150	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	3	3	3
151	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
152	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1
153	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1
154	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
155	3	3	4	3	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3

Anexo 2: Base de datos de la variable calidad de servicios públicos

N°	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8	c9	c10	c11	c12	c13	c14	c15	c16	c17	c18
1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3
2	4	3	3	3	3	3	2	3	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3
3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	2	1	2	2
4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	2	1	1	3
5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
6	3	3	4	3	5	4	3	4	4	3	5	5	4	5	3	3	3	5
7	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4
9	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1
10	4	3	4	2	2	3	2	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4
11	4	3	4	2	2	3	2	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4
12	2	1	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
13	4	4	4	3	3	3	2	3	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3
14	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4
15	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	4	4	4	4
16	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5
17	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	4	3	3	3	2
18	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
19	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2
20	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3
22	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2

23	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
24	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4
25	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	4	3	4	2	3	4	2	2
26	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4
27	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2
28	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2
29	4	3	4	5	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
31	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2
32	3	3	3	2	2	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	3
33	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	4	3	4	1	2	2	2
34	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	5	4	4	4	4
35	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
36	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
37	3	5	5	3	4	4	4	5	4	3	5	3	4	5	3	3	3	3
38	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	5	5	4
40	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
41	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	4	3	3	5	3	5	5	4
42	3	5	3	5	3	3	1	1	4	2	5	2	2	3	2	2	2	2
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
44	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	3	5

48	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2
49	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	5	1	3	3	3
50	2	2	3	3	4	3	2	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
51	4	3	4	5	3	3	2	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	3	4	3	4	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3
54	5	5	5	5	5	5	3	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5
55	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
56	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4
58	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
59	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
60	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
61	3	3	3	2	2	1	2	1	3	3	4	4	3	4	4	5	2	3
62	4	4	5	5	4	4	1	1	4	4	5	2	1	4	4	4	2	1
63	4	3	2	3	4	5	2	4	3	4	5	2	3	4	2	4	2	4
64	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2
65	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
66	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4
67	3	2	3	4	3	3	2	1	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3
68	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4
69	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2
70	3	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5
71	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
72	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2

73	3	3	4	4	1	2	1	1	2	4	1	2	2	4	4	3	1	4
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	3	5	3	2	1	2	3	2	2	1	4	3	1	3	3	4	2	2
76	3	4	3	2	1	2	3	3	3	3	4	3	1	3	3	4	2	2
77	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2
78	3	2	3	2	3	4	2	3	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1
79	3	3	4	2	4	4	5	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3
80	3	2	3	4	5	5	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3
81	2	3	5	5	2	3	3	3	4	2	4	2	2	3	3	2	4	4
82	5	5	4	4	3	3	1	1	2	3	4	2	3	4	3	4	2	2
83	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2
84	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2
85	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3
86	4	3	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	5	2	3	4	3
87	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3
88	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	4	2	2	1	1
89	3	3	5	3	1	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	5	3	5
90	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3
91	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
92	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	4	3	3
94	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	5	1	1
95	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3
96	4	4	4	4	2	2	5	2	5	5	3	5	1	3	2	4	4	2
97	3	2	2	5	1	2	3	4	2	3	1	1	4	2	2	2	3	4

98	2	2	1	3	1	4	4	2	3	3	2	2	1	2	3	1	4	3
99	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
100	2	3	4	2	2	2	1	3	2	2	4	3	3	5	3	4	3	4
101	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	5	4	4	4	4
102	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3
103	3	4	4	5	5	3	4	3	4	3	5	4	2	5	2	3	2	2
104	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
105	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
106	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	4	2	1	2	1	3	2	2
107	3	2	4	3	2	2	2	2	2	1	3	1	3	2	4	3	2	2
108	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	1	2	1	1	1	1	1
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
110	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	4	1	1	2	2	2	3
111	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2
112	2	2	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3
113	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
114	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	1
115	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2
116	1	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2
117	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
118	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2
119	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
121	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2
122	2	3	4	1	2	2	1	1	3	1	1	1	3	4	1	3	3	3

123	3	1	1	1	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3
124	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	1	2	2
125	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	1
126	3	4	5	3	3	3	2	2	2	2	5	4	3	2	3	5	3	3
127	2	1	1	2	3	3	2	1	1	1	3	1	3	2	2	3	2	2
128	3	3	4	4	2	2	1	1	2	2	4	2	1	2	2	4	2	2
129	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
130	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
133	3	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
134	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	5	4	4
135	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2
136	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
137	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
138	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
139	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
140	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
141	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1
142	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2
143	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
144	2	4	3	3	2	3	2	2	1	1	3	2	4	3	3	4	3	3
145	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
146	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
147	3	4	3	3	4	4	4	3	1	1	5	1	3	3	3	4	4	4

148	1	4	4	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2
149	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
150	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
151	3	1	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
152	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
153	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
154	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
155	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1

ANEXO 3: Matriz de consistencia

Título: Gestión Municipal y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	Metodología
¿Cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS:** ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020? ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de registro civil de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020? ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020?	Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020. Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de registro civil de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020. Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.	La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020. **HIPOTESIS ESPECIFICAS** La gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020. La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de registro civil de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020. La gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de salud y medio ambiente de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020.	**Variable 1:** **Gestión Municipal** **Dimensiones:** - Liderazgo y planificación estratégica - Gestión de recursos humanos y compromiso - Recursos financieros y materiales **Variable 2:** **Calidad de servicios públicos** **Dimensiones:** - Servicios públicos de promoción económica y seguridad - Servicio público de registro civil - Servicio público de salud y medio ambiente	**Tipo:** Básica **Diseño:** No experimental/ Transeccional **Nivel:** Correlacional **Población y muestreo:** • 50 trabajadores administrativos • 105 usuarios **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario

ANEXO 4: Instrumento de Medición para la gestión municipal y la calidad de servicios públicos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

CUESTIONARIO

Estimado señor(a):

El presente cuestionario pertenece a la investigación denominada:

"Gestión Municipal y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020"

Datos Generales:

- **Sexo:** Masculino (…) Femenino (…)
- **Edad:** 1 (de 18 a 25 años) (…), 2 (26 a 35 años) (…), 3 (36 a 45 años) (…), 4 (46 a más años) (…)
- **Estado civil:** Soltero(a) (…) Casado(a) (…) Divorciado(a) (….) Viudo(a) (…)
  Conviviente (…)
- **Familia**: Nº Hijos(as), solo 1 (…), de 2 a 4 (…), 5 a más hijos (…)

Por favor, leer bien las preguntas y marque su respuesta con un ***(X),*** teniendo en cuenta la siguiente escala:

- **Siempre: 1;**
- **Casi siempre: 2;**
- **A veces: 3**
- **Casi nunca: 4**
- **Nunca :5**

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN MUNICIPAL

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES				
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
				1	2	3	4	5
Gestión municipal	Liderazgo y planificación	Liderazgo directivo	1. En la municipalidad las autoridades demuestran capacidad de liderazgo al formular políticas institucionales de alto impacto.					
			2. El desempeño de las autoridades de la municipalidad inspira un mejor desempeño en los trabajadores.					
			3. El liderazgo de los directivos fomenta con su ejemplo la cultura de excelencia en la municipalidad					
		Planificación Estratégica	4. En la municipalidad elabora de manera participativa la misión y visión institucional					
			5. Se difunde a nivel de la municipalidad los objetivos estratégicos institucionales.					
			6. Existe un diagnóstico real de las necesidades y exigencias de los vecinos que debe atender la municipalidad con prioridad					
	Gestión de recursos humanos y compromiso	Compromiso	7. Se gestiona adecuadamente compromiso organizacional de trabajadores para desplegar el mayor logro de los objetivos de la Municipalidad.					
			8. Existe compromiso de los trabajadores de la municipalidad en mejorar el servicio que se brinda a los vecinos.					
			9. Los trabajadores de la municipalidad encuentran comprometidos con el cuidado de los bienes materiales e infraestructura.					

		Desarrollo de personas	10. En la municipalidad existe una política de desarrollo de las personas, mediante acciones de capacitación, actualización y/o especialización.					
			11. Existe preocupación desde la municipalidad por reconocer la labor destacada de los trabajadores					
			12. Los trabajadores de la municipalidad reciben orientaciones oportunas de los directivos en procurar de mejorar su labor.					
	Gestión de recursos financieros y materiales	Gestión de recursos financieros	13. Existe una adecuada planificación para optimizar la gestión de recursos financieros en la municipalidad.					
			14. En la municipalidad se gestiona en forma transparente los recursos financieros recaudados.					
			15. Se informa periódicamente los ingresos y egresos que se genera en la municipalidad.					
		Gestión de recursos materiales	16. En la municipalidad existe una política de adquisición y modernización de recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.					
			17. Existe un seguimiento de la disposición de recursos materiales en la municipalidad.					
			18. Existe disponibilidad de recursos materiales para cumplir con las labores asignadas.					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES				
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
				1	2	3	4	5
Calidad de servicios públicos	Servicios públicos de promoción económica y seguridad	Calidad del servicio de seguridad ciudadana	1. La municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana.					
			2. La municipalidad realiza alianzas con la policía nacional del Perú para garantizar la efectividad del servicio de seguridad ciudadana.					
		Calidad de servicio de turismo	3. La municipalidad fomenta actividades de turismo en la ciudad.					
			4. La municipalidad promueve el cuidado y conservación de los lugares turísticos de la ciudad como el parque ecológico, parque de la juventud, mirador turístico y la plaza de armas.					
		Calidad del servicio de comercialización, camal y mercados	5. La municipalidad gestiona adecuadamente los servicios de comercialización verificando la existencia de licencias de funcionamiento.					
			6. La municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicios dentro de su jurisdicción.					
	Servicio público de registro civil	Gestión de nacimientos	7. En la municipalidad, existe eficiencia en el servicio de registro civil de recién nacidos.					

			8. La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de nacimiento con prontitud.					
		Gestión de matrimonios	9. La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar.					
			10. La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de matrimonio con prontitud.					
		Gestión de defunciones	11. La municipalidad brinda apoyo a las personas más necesitadas que han perdido un ser querido.					
			12. La municipalidad responde la solicitud de expedición de actas de defunción con prontitud.					
	Servicio público de salud y medio ambiente	Calidad del servicio de salud preventiva y salubridad	13. La municipalidad realiza acciones de supervisión y control de mercados, restaurantes y otros establecimientos para garantizar las condiciones de salud exigidas por el Ministerio de salud.					
			14. Las actividades del camal municipal brindan garantía de salubridad a la población					
		Calidad del servicio de áreas verdes y parques	15. La municipalidad mantiene un buen estado de conservación a las áreas verdes y los parques como el fundo Alfonso gambeta.					
			16. La municipalidad gestiona políticas de sembrado de árboles y embellecimiento de la ciudad.					
		Calidad del servicio de limpieza pública	17. El servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones óptimas.					
			18. La municipalidad brinda el servicio de limpieza con respeto del principio de equidad					

ANEXO 5: Fichas de validación de los instrumentos

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : CUTIMBO GAVINO GEOVANNA VERONICA.
1.2. Grado Académico : MAGISTER
1.3. Mención : GESTION PUBLICA
1.4. Institución donde labora : Universidad Nacional de Moquegua
1.5. DNI N° : 46594195
1.6. Teléfono/Celular : 953612895
1.7. Dirección Domiciliaria : CALLE NUEVA MZ 64 lote 13 - San Francisco
1.8. Título de la investigación : "Gestión Municipal y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020"
1.9. Instrumento a evaluar : Cuestionario de Encuesta sobre Gestión Municipal

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																	X			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																	X			
3. Actualidad	Adecuado el avance de la ciencia pedagógica.																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica.																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																		X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																			X	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN 89.5

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Geovanna V. Cutimbo Gavino
Lic. Gestión Pública
y Desarrollo Social

Lugar y Fecha: .....

INVESTIGADOR: YHAJAYRA MABEL SURCO VELASQUEZ

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : Mamani Mamani Oscar Ivan
1.2. Grado Académico : Maestro en Gestión Pública
1.3. Mención : Gestión Pública
1.4. Institución donde labora : Universidad Nacional de Moquegua
1.5. DNI N° : 71978390
1.6. Teléfono/Celular : 917405640
1.7. Dirección Domiciliaria : Calle Piura # 920
1.8. Título de la investigación : "Gestión Municipal y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020"
1.9. Instrumento a evaluar : Cuestionario de Encuesta sobre Gestión Municipal

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																			X	
3. Actualidad	Adecuado el avance de la ciencia pedagógica.																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																		X		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																		X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																		X		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

92

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Mg. Oscar Ivan Mamani Mamani

Lugar y Fecha: Moquegua, 26 marzo 2021

INVESTIGADOR: YHAJAYRA MABEL SURCO VELASQUEZ

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : VILLEGAS HUAMAN ROSSMERY CANDY

1.2. Grado Académico : MAGISTER

1.3. Mención : GESTIÓN PÚBLICA

1.4. Institución donde labora : GERENCIA REGIONAL DE SALUD DE AREQUIPA

1.5. DNI N° : 74629119

1.6. Teléfono/Celular : 986809184

1.7. Dirección Domiciliaria : AV. MARIA NIEVES BUSTAMANTE N° 108. PAUCARPATA

1.8. Título de la investigación : "Gestión Municipal y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020"

1.9. Instrumento a evaluar : Cuestionario de Encuesta sobre Gestión Municipal

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																		X		
3. Actualidad	Adecuado el avance de la ciencia pedagógica.																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica.																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																	X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																	X			
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																	X			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																	X			
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																	X			

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

07

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Rossmery C. Villegas Huamán

Lic. en Gestión Pública y Desarrollo Social

CLAD. N° 20007

Lugar y Fecha: Moquegua, 26 de Marzo del 2021.

INVESTIGADOR: YHAJAYRA MABEL SURCO VELASQUEZ

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : CUTIMBO GAVINO GEOVANNA VERONICA

1.2. Grado Académico : MAGISTER EN GESTIÓN PUBLICA

1.3. Mención : GESTION PUBLICA

1.4. Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

1.5. DNI N° : 46594195

1.6. Teléfono/Celular : 953612895

1.7. Dirección Domiciliaria : CALLE NUEVA MZ b4 lote 13-San Francisco

1.8. Título de la investigación : "Gestión Municipal y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. Moquegua, 2020"

1.9. Instrumento a evaluar : Cuestionario de Encuesta sobre Calidad de Servicios Públicos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1.Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2.Objetividad	Está expresado en conductas observables.																		X		
3.Actualidad	Adecuado el avance de la ciencia pedagógica.																			X	
4.Organización	Existe una organización lógica.																			X	
5.Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																			X	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																			X	
8.Coherencia	Entre los índices, indicadores.																			X	
9.Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X		
10.Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																			X	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

93

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Geovanna V. Cutimbo Gavino
Lic. Gestión Pública
y Desarrollo Social

Lugar y Fecha: .....

INVESTIGADOR: YHAJAYRA MABEL SURCO VELASQUEZ

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : Mamani Mamani Oscar Ivan
1.2. Grado Académico : Maestro en Gestión Pública
1.3. Mención : Gestión Publica y
1.4. Institución donde labora : Universidad Nacional de Moquegua
1.5. DNI N° : 71978390
1.6. Teléfono/Celular : 917405640
1.7. Dirección Domiciliaria : Calle Piura #920
1.8. Título de la investigación : "Gestión Municipal y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020"
1.9. Instrumento a evaluar : Cuestionario de Encuesta sobre Calidad de Servicios Públicos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1.Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2.Objetividad	Está expresado en conductas observables.																			X	
3.Actualidad	Adecuado el avance de la ciencia pedagógica.																		X		
4.Organización	Existe una organización lógica.																		X		
5.Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																	X			
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																	X			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																		X		
8.Coherencia	Entre los índices, indicadores.																	X			
9.Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X		
10.Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																		X		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

89.5

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Mg. Oscar Ivan Mamani Mamani

Lugar y Fecha: Moquegua, 26 marzo 2021

INVESTIGADOR: YHAJAYRA MABEL SURCO VELASQUEZ

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : VILLEGAS HUAMAN ROSSMERY CANDY

1.2. Grado Académico : MAGISTER

1.3. Mención : GESTIÓN PÚBLICA

1.4. Institución donde labora : GERENCIA REGIONAL DE SALUD DE AREQUIPA

1.5. DNI N° : 74629119

1.6. Teléfono/Celular : 986809184

1.7. Dirección Domiciliaria : AV. MARIA NIEVES BUSTAMANTE N° 108, PAUCARPATA

1.8. Título de la investigación : "Gestión Municipal y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020"

1.9. Instrumento a evaluar : Cuestionario de Encuesta sobre Calidad de Servicios Públicos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1.Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																	X			
2.Objetividad	Está expresado en conductas observables.																	X			
3.Actualidad	Adecuado el avance de la ciencia pedagógica.																	X			
4.Organización	Existe una organización lógica.																		X		
5.Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																		X		
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																		X		
8.Coherencia	Entre los índices, indicadores.																		X		
9.Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X		
10.Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				X

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

8.95

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Rossmery C. Villegas Huamán
Lic. en Gestión Pública y Desarrollo Social
CLAD. N° 20007

Lugar y Fecha: Moquegua, 26 de Marzo del 2021

INVESTIGADOR: YHAJAYRA MABEL SURCO VELASQUEZ

Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua

SUB GERENCIA DE PERSONAL Y BIENESTAR SOCIAL

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

Moquegua, 14 de Junio del 2021

CARTA N° 0122 - 2021-SGPBS/GA/GM/MPMN

SEÑOR (A)
YHAJAYRA MABEL SURCO VELASQUEZ
DNI N°71717495
Asoc. Virgen de de Chapi D-9 San Francisco

PRESENTE.-

ASUNTO : SOBRE AUTORIZACION PARA EJECUCION DE PROYECTO

REFERENCIA: SOLICITUD CON EXPEDIENTE N°2114362

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de saludarlo cordialmente y atención su solicitud sobre Autorización para ejecución de proyecto de Tesis, indicar que no será posible dar autorización debido a la declaratoria de la emergencia sanitaria por la presencia de la COVID-19 en nuestro país.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi distinguida consideración y estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO - SUB GERENCIA DE PERSONAL Y BIENESTAR SOCIAL - MOQUEGUA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO MOQUEGUA
Abg. Adrian Gustavo Lima Mamani
SUB GERENTE DE PERSONAL Y BIENESTAR SOCIAL

AGLM/SGPBS/MPMN

DMVG/Asist.Adm.
C.C. Archivo

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

ANEXO 1.

FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNAM

1. **DATOS DEL AUTOR**
   Nombres y Apellidos: Yhajayra Mabel Surco Velasquez
   DNI/Carnet de Extranjería/Pasaporte N°: 71717495
   Correo electrónico: yhjyra-tkm@hotmail.com
   Teléfono/Celular: 983118088
2. **GRADO, TITULO O ESPECIALIZACIÓN (Marque con una X)**

Bachiller	Título Profesional	Magister	Doctor	Segunda Especialidad
	X			

3. **TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)**
   a) Articulo ( )
   b) Tesis de pregrado (X)
   c) Tesis de Maestría ( )
   d) Tesis de Doctorado ( )
   e) Monografía ( )
   f) Reporte de caso científico o hallazgos ( )
   g) Libro ( )
   h) Parte de un libro ( )
   i) Revisión ( )
   j) Conferencia ( )
   k) Presentación ( )
   l) Artículo preliminar ( )
   m) Articulo antes de ser publicado ( )
   n) Artículo de prensa ( )
   o) Documentos internos ( )
   p) Imagen ( )
   q) Documentos técnicos ( )
   r) Ponencias presentadas en eventos científicos (Jornada, Congreso, Simposio Conferencias, etc.)()
   s) Informes de suficiencia profesional. ( )
   t) Patentes producidas por académicos/as. ( )
4. **TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Marque con una X)**
   a) Tesis (X)
   b) Trabajo de Investigación ( )
   c) Trabajo de suficiencia profesional ( )
   d) Trabajo académico ( )
5. **DATOS DE LA PUBLICACION**
   Título:
   Campo del conocimiento OCDE (Indicar el código de clasificación OCDE de la obra):
   Fecha de publicación:
6. **DATOS DEL ASESOR:**
   Nombres y Apellidos:
   DNI/Pasaporte/Cedula:
   ORCID:

Firma

Documento de identidad y Nombres y apellidos

71717495
Yhajayra Mabel Surco Velasquez

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

LICENCIAS

Licencia Estándar

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la UNAM

Con la autorización de depósito da mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Moquegua, una Licencia No Exclusiva para reproducir. distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNAM, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

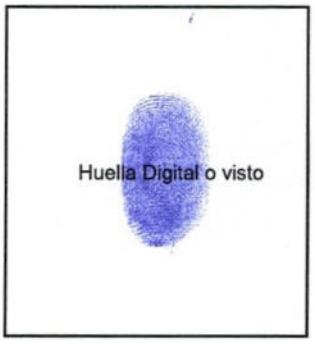
En virtud de dicha Licencia, la UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas. La UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA consignara el nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no le hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con una X)

X SI autorizo que se deposite inmediatamente

Fecha 29 de abril del 2024



Firma

Documento de identidad 71717495

Nombres y apellidos Yhajayra Mabel Surco Velasquez

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por RUIZ BEJAR Jaime Antonio FAU 20449347448 soft
Fecha: 2022.01.12 18:22:19 -05'00'

ANEXO VIII

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN / TESIS / TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Yo, Yhajayra Mabel Surco Velasquez,

bachiller de la Escuela Profesional de:
Gestión Publica y Desarrollo Social,

de la Universidad Nacional de Moquegua, identificado(a) con DNI Nº... 71717495....., autor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis / Trabajo de suficiencia profesional denominado:
" Gestión Municipal y Calidad de Servicios Publicos en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2020"

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor. Por tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado total ni parcialmente.
2. El trabajo de investigación no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación constituirán aporte a la realidad investigada.

Soy consciente de que, el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en el trabajo de investigación, así como de los derechos sobre la obra presentada.

Moquegua, 29 de abril del 2024



Huella digital

Nombres y Apellidos: Yhajayra Mabel Surco Velasquez
DNI: 71717495

INFORME DE ANÁLISIS
magister

Final INFORME DE TESIS YHAJAYRA SURCO

26% Textos sospechosos

- 26% Similitudes
- < 1% similitudes entre comillas
- < 1% Idioma no reconocido
- 0% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: Final INFORME DE TESIS YHAJAYRA SURCO.pdf
ID del documento: 1ff460ca3726283053fb46b40e35d60cd69e2926
Tamaño del documento original: 2,24 MB

Depositante: FLORENCIA BEATRIZ HERRERA CORDOVA
Fecha de depósito: 1/12/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 1/12/2023

Número de palabras: 29.249
Número de caracteres: 172.683

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	**repositorio.unheval.edu.pe** https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3393/TDr.D 00043 A94.pdf **28 fuentes similares**	3%		Palabras idénticas: **3%** (729 palabras)
2	**Documento de otro usuario** #ce1780 El documento proviene de otro grupo **33 fuentes similares**	2%		Palabras idénticas: **2%** (599 palabras)
3	**www2.congreso.gob.pe** https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DB... **32 fuentes similares**	2%		Palabras idénticas: **2%** (545 palabras)
4	**hdl.handle.net** | Influencia de la gestión municipal administrativa en la mejora de ... https://hdl.handle.net/20.500.12848/3632 **19 fuentes similares**	2%		Palabras idénticas: **2%** (505 palabras)
5	**ipderecho.pe** | Ley Orgánica de Municipalidades (Ley 27972) [actualizada 2022] | LP https://lpderecho.pe/ley-organica-municipalidades-ley-27972-actualizado/ **29 fuentes similares**	2%		Palabras idénticas: **2%** (487 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	**repositorio.unjfsc.edu.pe** | Gestión Municipal y Desarrollo Local en el distrito de S... http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/232	< 1%		Palabras idénticas: **< 1%** (32 palabras)
2	**hdl.handle.net** | La recaudación de tasas y la gestión financiera en la municipalida... https://hdl.handle.net/20.500.13032/1005	< 1%		Palabras idénticas: **< 1%** (33 palabras)
3	**repositorio.unu.edu.pe** | Gestión y desarrollo local de la Municipalidad Provincial ... http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4231	< 1%		Palabras idénticas: **< 1%** (33 palabras)
4	**cdn.www.gob.pe** https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3441393/Perú: Indicadores de Gestión Municipal 20...	< 1%		Palabras idénticas: **< 1%** (30 palabras)
5	**elperuano.pe** https://elperuano.pe/NormasElperuano/2019/05/05/1766372-1/1766372-1.htm	< 1%		Palabras idénticas: **< 1%** (31 palabras)

Fuentes ignoradas

Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	**repositorio.ucv.edu.pe** https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/38126/1/perales_hm.pdf	13%		Palabras idénticas: **13%** (3392 palabras)
2	**repositorio.ucv.edu.pe** https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/38126/1/perales_hm.pdf	11%		Palabras idénticas: **11%** (2827 palabras)
3	**cdn.www.gob.pe** https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/255705/Ley N° 27972 .pdf.pdf?v=1613145670	3%		Palabras idénticas: **3%** (610 palabras)
4	**repositorio.unam.edu.pe** | El gobierno abierto en la gestión municipal según la p... http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/UNAM/251/1/D095_76695453_T.pdf	2%		Palabras idénticas: **2%** (1679 palabras)
5	**repositorio.unam.edu.pe** | Caracterización sociocultural del poblador y su relació... http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/UNAM/13/5/T_095_46488430_T.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas: **< 1%** (205 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N° 368-2024-UNAM/CO

Moquegua, 29 de mayo de 2024

LA COMISIÓN ORGANIZADORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

VISTOS:

El Acuerdo de Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora de fecha 29 de mayo de 2024; PROVEÍDO N° 9643-2024 de fecha 29 de mayo de 2024 emitido por la Presidencia de la Comisión Organizadora; INFORME N° 315-2024-UNAM-CO-P/SG de fecha de recepción 29 de mayo de 2024 emitido por Secretaria General; CARTA N° 052-2024-GYT/UNAM-PCAS de fecha 28 de mayo de 2024 emitido por el Especialista de Grados y Títulos; Sobre el otorgamiento del Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social y demás documentos que escoltan el expediente administrativo, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su artículo 18º prevé que cada Universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico, y el artículo 8º de la Ley Nº 30220, Ley Universitaria, establece que la referida autonomía inherente a las Universidades, se ejerce de conformidad con la Constitución y las Leyes de la República e implica las organizaciones de su sistema académico, económico y administrativo, así como la administración de sus bienes y rentas, elaborar su presupuesto y aplicar sus fondos con la responsabilidad que impone la Ley;

Que, de conformidad con la Ley N° 28520 de fecha 23/05/2005, se creó la Universidad Nacional de Moquegua, cuyo artículo 1° dispone: "créase la Universidad Nacional de Moquegua como persona jurídica de derecho público interno, con sede en la ciudad de Moquegua, Provincia de Mariscal Nieto, Departamento de Moquegua". Asimismo, a través de la Resolución del Consejo Directivo N° 103-2017-SUNEDU/CD, el Concejo Directivo de la SUNEDU, le otorgó la Licencia Institucional a la Universidad Nacional de Moquegua; la misma que fue modificada a través de la Resolución del Consejo Directivo N° 135-2022-SUNEDU/CD;

Que, el artículo 29° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, establece que, aprobada la ley de creación de una universidad pública, el Ministerio de Educación (MINEDU), constituye una Comisión Organizadora integrada por tres (3) académicos de reconocido prestigio, que cumplan los mismos requisitos para ser Rector (...). Esta Comisión tiene a su cargo la aprobación del estatuto, reglamentos y documentos de gestión académica y administrativa de la universidad, formulados en los instrumentos de planeamiento, así como su conducción y dirección hasta que se constituyan los órganos de gobierno que, de acuerdo a la presente Ley, le correspondan";

Que, mediante Resolución Viceministerial Nº 011-2024-MINEDU de fecha 31/01/2024, se reconformó la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Moquegua, integrada por los académicos: Dr. Jorge Lázaro Franco Medina, como Presidente; Dr. Edwin Molina Porcel, como Vicepresidente Académico y Dr. Avid Roman Gonzalez, como Vicepresidente de Investigación;

Que, el artículo 58° de la Ley Universitaria, Ley Nº 30220, concordado con el artículo 14º del Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua, aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 578-2021-UNAM, establecen que el **Consejo Universitario es el máximo órgano de gestión, dirección y ejecución académica y administrativa de la universidad**. En el caso de la Universidad Nacional de Moquegua, dada su condición y naturaleza, corresponde ejercer dicha atribución a la Comisión

Domicilio Fiscal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe

///... **Resolución de Comision Organizadora Nº 368-2024-UNAM/CO**

Organizadora quien hace las veces de Consejo Universitario, disposición relacionada con la Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU y sus modificatorias;

Que, el artículo 44° de la Ley Nº 30220, Ley Universitaria, señala que las universidades otorgan los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y los Títulos Profesionales que correspondan, a nombre de la Nación (...);

Que, el numeral 45.2 del artículo 45° de la Ley Nº 30220, Ley Universitaria, precisa **los requisitos mínimos para la obtención del título profesional, como son: el grado de Bachiller y la aprobación de una tesis** o trabajo de suficiencia profesional. Asimismo, establece que el título profesional solo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora Nº 1153-2021-UNAM, se aprobó el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, el mismo que fue modificado a través de las Resoluciones de Comisión Organizadora N° 410; 453 y 890-2022 y N° 880-2023-UNAM el cual establece los requisitos y norma los procedimientos para la obtención de los grados académicos y títulos profesionales conferidos por esta Casa Superior de Estudios;

Que, mediante la Carta N° 052-2024-GYT/UNAM-PCAS, el Especialista del Área de Grados y Títulos, remite a Secretaria General, la relación de una (1) bachiller de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, quien se encuentran apta para la expedición del Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social, al haber cumplido satisfactoriamente con los requisitos legales y reglamentarios[1], exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, conforme lo señala la Dirección de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, razón por la cual Secretaría General incluye el expediente como punto de agenda para ser tratado en Sesión de Comisión Organizadora de fecha 29 de mayo de 2024;

Que, se ha establecido como atribución de la Comisión Organizadora de la UNAM, la facultad de conferir los grados académicos y los títulos profesionales (...), por lo que en mérito al pedido del

---

[1] Artículo 122°. - Requisitos para la obtención del Título Profesional
Para obtener el Título Profesional el interesado deberá presentar ante su Escuela Profesional un expediente con la siguiente documentación:

a. Solicitud dirigida al Director de la Escuela Profesional o quien haga sus veces, indicando la fecha y numero de comprobante de pago.
b. Dos (2) fotografías de frente, tamaño pasaporte a color con fondo blanco (con traje formal); para garantizar la seguridad ciudadana.
c. Dos ejemplares de la Tesis, del Trabajo de Suficiencia Profesional o Informe del Examen Profesional en físico, uno para la Biblioteca y otro para la Escuela Profesional, y un CD con la versión digital.
d. Formulario de autorización del graduado para la publicación de la Tesis, Trabajo de Suficiencia Profesional o Informe de Examen Profesional en el repositorio.
e. Declaración Jurada de originalidad de la Tesis, Trabajo de Suficiencia Profesional o Informe de Examen Profesional.

La Escuela Profesional es responsable de completar el expediente del bachiller en un plazo máximo de 3 días hábiles y derivar a la Oficina de Secretaría General, adjuntando los siguientes documentos:

a. Copia del acta de sustentación indicando la modalidad de obtención del título profesional.
b. Constancia de "no adeudo" de Bienes a la Universidad, bienes a los Laboratorios Básicos y de Especialidad, material bibliográfico; dichos documentos deberán ser refrendados por los responsables a cargo.

Domicilio Fiscal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe

Secretario General y debatido el caso en Sesión Ordinaria de fecha 29 de mayo de 2024, se acordó por unanimidad **conferir a nombre de la Nación el Titulo Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social, por la modalidad de la Sustentación de Tesis, a una (1) Bachiller de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Moquegua;**

Estando en uso de las facultades y atribuciones conferidas en el artículo 18° de la Constitución Política del Perú; la Ley N° 30220, Ley Universitaria; el Documento Normativo denominado: "Disposiciones para la Constitución y Funcionamiento de las Comisiones Organizadoras de las Universidades Públicas en proceso de Constitución", aprobado mediante la Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU y sus modificatorias, y en la Resolución Viceministerial N° 011-2024-MINEDU, así como en el Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua y demás normas concordantes;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CONFERIR, a nombre de la Nación el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL,** por la modalidad de la Sustentación de Tesis, a la Bachiller de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Moquegua, que se consigna en el listado siguiente:

1. **YHAJAYRA MABEL SURCO VELASQUEZ**

TESIS : "GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, MOQUEGUA 2020", cuya Asesora fue la Dra. Florencia Beatriz Herrera Córdova.

ARTÍCULO SEGUNDO: AUTORIZAR, a la Secretaría General de la Universidad Nacional de Moquegua, expedir y registrar los Diplomas correspondientes para su otorgamiento.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR al Área de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, para que realice las acciones pertinentes conducentes, relacionadas con la inscripción de los grados y títulos en el Registro de Grados y Títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR, la presente Resolución a todas las instancias y dependencias administrativas y académicas de la Universidad Nacional de Moquegua, para su conocimiento, cumplimiento y demás fines pertinentes.

ARTÍCULO QUINTO: ENCARGAR, a la Oficina de Tecnología de la Información, la publicación de la presente Resolución en el portal de transparencia de la Universidad Nacional de Moquegua.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

DR. JORGE LAZARO FRANCO MEDINA
Presidente de la Comisión Organizadora
Universidad Nacional de Moquegua

ABOG. KEVIN YUVER CHIHUAN QUISPE
Secretario General
Universidad Nacional de Moquegua

Domicilio Fiscal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe