



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y
CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA,
2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Matos Huamán Maritza

<https://orcid.org/0000-0002-7557-3415>

Asesor:

Dr. García Yovera Abraham José

<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea De Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

Aprobación del jurado

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
JESÚS MARÍA, 2020**

Asesor (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onesimo
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando
Nombre completo Firma

Vocal (a): Mg. Valera Aredo Julio César
Nombre completo Firma

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a mis queridos padres, por su apoyo incondicional, por la confianza depositada y las muestras de amor que me forjaron en la persona que hoy en día soy. Del mismo modo, a mis hermanos por su guía y acompañamiento en este reto. Y principalmente, a mis hijos por ser el motor y motivo para cumplir mis metas trazadas.

Agradecimiento

Durante el desarrollo de mi carrera universitaria he conocido a personas admirables, que con sus enseñanzas me permitieron desarrollar capacidades para desempeñarme en este mundo competitivo, por ello agradezco a todos los docentes que me acompañaron durante mi proceso de formación; del mismo modo, un agradecimiento especial a mis compañeros, con quienes aprendí a trabajar en equipo.

Resumen

La presente investigación tuvo por objeto determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María. Para el logro de los objetivos planteados, esta investigación se sujetó a un diseño no experimental transversal de tipo cuantitativo correlacional, teniendo como población y muestra de estudio a treinta y tres (33) sujetos, a quienes, considerando la técnica de la encuesta, se les aplicaron dos (2) cuestionarios cerrados, de 16 y 7 preguntas para las variables calidad del servicio público y gestión municipal, respectivamente; dichos instrumentos de recolección de datos fueron previamente validados por expertos.

Del análisis a la data recabada, como resultado, se obtuvo que existe una relación positiva fuerte entre la variable gestión municipal y variable calidad del servicio público, alcanzando un valor de 0,896 en la prueba de Rho de Spearman, con una significancia de 0,00, permitiendo con ello aceptar la hipótesis alterna. Así también, los resultados de las tablas cruzadas indicaron que, del total encuestados, cuando la calidad del servicio público presenta un nivel bajo en 27,3% la gestión municipal presenta 24,2% en un nivel deficiente. Llegando a la conclusión, que esta asociación confirma que en la medida que la gestión municipal sea deficiente la calidad del servicio público presentará un nivel más bajo y viceversa. Situación que se ve reflejada en las cuatro (4) dimensiones de la variable calidad del servicio público, materia de la presente investigación.

Palabras claves: Gestión municipal, Calidad del servicio público.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between municipal management and the quality of public service in the District Municipality of Jesús María. To achieve the objectives set, this research was subject to a cross-sectional non-experimental design of a quantitative correlational type, having as population and study sample thirty-three (33) subjects, to whom, considering the survey technique, two (2) closed questionnaires were applied, of 16 and 7 questions for the variables quality of public service and municipal management, respectively; these data collection instruments were previously validated by experts.

From the analysis of the data collected, as a result, it was obtained that there is a strong positive relationship between the variable municipal management and variable quality of public service, reaching a value of 0.896 in Spearman's Rho test, with a significance of 0.00, thus allowing to accept the alternative hypothesis. Likewise, the results of the cross tables indicated that, of the total surveyed, when the quality of the public service presents a low level in 27.3%, municipal management presents 24.2% at a deficient level. Coming to the conclusion, this association confirms that to the extent that municipal management is deficient, the quality of public service will present a lower level and vice versa. Situation that is reflected in the four (4) dimensions of the variable quality of public service, subject of this research.

Keywords: Municipal management, Quality of public service.

Índice

Aprobación del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
I. INTRODUCCION	11
1.1. Realidad Problemática.	11
1.2. Antecedentes de estudio.	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.	19
1.4. Formulación del problema.	30
1.5. Justificación e importancia del estudio.	30
1.6. Hipótesis.	31
1.7. Objetivos.	32
1.7.1. Objetivo General.	32
1.7.2. Objetivos Específicos	32
II. MATERIAL Y MÉTODO	33
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.	33
2.2. Población y muestra.	34
2.3. Variables y operacionalización.	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	39
2.5. Procedimiento de análisis de datos.	41
2.6. Criterios éticos.	42
2.7. Criterios de rigor científico.	42
III. RESULTADOS	44
3.1. Resultados en tablas y figuras.	44
3.2. Discusión de resultados.	61
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
4.1. Conclusiones.	65
4.2. Recomendaciones.	66
REFERENCIAS	68
ANEXOS	72

Índice de tablas

Tabla 1 Dimensiones e indicadores de gestión municipal	20
Tabla 2 Operacionalización de la variable gestión municipal.....	36
Tabla 3 Operacionalización de la variable calidad de servicio público.....	37
Tabla 4 Validez del instrumento.....	40
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad.....	40
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad.....	41
Tabla 7 Calidad del Servicio Público.....	44
Tabla 8 Calidad del Servicio Público – Dimensión Administración y Gestión de Desarrollo (agrupado)	45
Tabla 9 Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión de la Seguridad Ciudadana y Vial (agrupado).....	46
Tabla 10 Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión Ambiental (agrupado)	47
Tabla 11 Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión de la Promoción e Inclusión Social (agrupado).....	48
Tabla 12 Gestión Municipal.....	49
Tabla 13 Calidad del Servicio Público y la Gestión Municipal.....	50
Tabla 14 Calidad del Servicio Público – Dimensión Administración y Gestión de Desarrollo (agrupada) y la Gestión Municipal.....	51
Tabla 15 Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión de la Seguridad Ciudadana y Vial (agrupada) y la Gestión Municipal.....	52
Tabla 16 Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión Ambiental (agrupada) y la Gestión Municipal	53
Tabla 17 Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión de la Promoción e Inclusión Social (agrupada) y la Gestión Municipal	54
Tabla 18 Prueba de Chi-Cuadrado: Relación entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público	55
Tabla 19 Correlación entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público	55
Tabla 20 Prueba de Chi-Cuadrado: Relación entre la Gestión Municipal y la Calidad de la Administración y Gestión de Desarrollo.....	56
Tabla 21 Correlación entre la Gestión Municipal y la Calidad de la Administración y Gestión de Desarrollo.....	57
Tabla 22 Prueba de Chi-Cuadrado: Relación entre la Gestión Municipal y la Calidad de la Gestión de Seguridad Ciudadana y Vial.....	57
Tabla 23 Correlación entre la Gestión Municipal y la Calidad de la Gestión de Seguridad Ciudadana y Vial	58
Tabla 24 Prueba de Chi-Cuadrado: Relación entre la Gestión Municipal y la Calidad de la Gestión Ambiental	59

Tabla 25 Correlación entre Gestión Municipal y la Calidad de la Gestión Ambiental	59
Tabla 26 Prueba de Chi-Cuadrado: Relación entre la Gestión Municipal y la Calidad de la Gestión de la Promoción e Inclusión Social.....	60
Tabla 27 Correlación entre la Gestión Municipal y la Calidad de la Gestión de la Promoción e Inclusión Social.....	60

Índice de figuras

Figura 1 Calidad del Servicio Público	44
Figura 2 Calidad del Servicio Público – Dimensión Administración y Gestión de Desarrollo (agrupado).....	45
Figura 3 Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión de la Seguridad Ciudadana y Vial (agrupado).....	46
Figura 4 Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión Ambiental (agrupado)	47
Figura 5 Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión de la Promoción e Inclusión Social (agrupado).....	48
Figura 6 Gestión Municipal.....	49
Figura 7 Calidad del Servicio Público y la Gestión Municipal	50
Figura 8 Calidad del Servicio Público – Dimensión Administración y Gestión de Desarrollo (agrupada) y la Gestión Municipal.....	51
Figura 9 Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión de la Seguridad Ciudadana y Vial (agrupada) y la Gestión Municipal.....	52
Figura 10 Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión Ambiental (agrupada) y la Gestión Municipal	53
Figura 11 Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión de la Promoción e Inclusión Social (agrupada) y la Gestión Municipal	54

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática.

En el contexto internacional

La gestión municipal es una actividad fundamental que permite resolver o atender las demandas y peticiones establecidas por la ciudadanía; sin embargo, es un problema que se evidencia en diversos gobiernos locales, tal es el caso del gobierno argentino, donde la gran mayoría de la población considera que el municipio no atiende sus necesidades, ya que cada gobierno municipal define su propia planeación como una continuidad de administraciones anteriores o que se arrastran desde hace varias décadas y por lo tanto se dejan de lado las peticiones de la ciudadanía. Por lo tanto, es importante que cada gobierno desarrolle una gestión eficiente para atender las necesidades de los ciudadanos y lograr oportunamente los objetivos planteados por la institución, además de garantizar una imagen institucional favorable (Lemma, 2017).

En el Municipio de Guayaquil - Ecuador, existe una gestión con alto reconocimiento, ya que se han desarrollado obras que se han convertido en un factor atractivo para la ciudad y sobre todo que a través de ella se genera un aporte al crecimiento urbano. Sin embargo, esta gestión ha sido criticada por los sectores populares, los cuales son considerados como una población vulnerable y sobre todo están involucrados en un sistema que excluye su realidad por la falta de servicios públicos. Se ha señalado que las desigualdades generadas por esta gestión han creado dramáticos conflictos entre los ciudadanos (Vicuña, 2019).

Por otro lado, se afirma que el trabajador sobrevive para sostener un estilo de vida que está fuera de su alcance y genera cierta migración interna de ciudadanos, lo cual dificulta el bienestar y la tranquilidad del ciudadano. Además, se menciona que las zonas rurales carecen de algunos servicios básicos, como el alumbrado público, el saneamiento, los centros recreativos, etc., por lo que los sectores rurales califican la gestión por parte del gobierno local como ineficiente y se considera como uno de los principales problemas que retrasan el desarrollo de la ciudad (Vicuña, 2019).

En el contexto nacional

En el Perú se evidencia que los gobiernos locales tienen grandes desafíos para alcanzar el crecimiento o desarrollo local, no solo desarrollando actividades en beneficio de la ciudadanía, sino orientándose a alcanzar un fortalecimiento económico a largo plazo; sin embargo, para ello es necesario que se logre un estándar de gestión municipal que facilite la cooperación entre los diferentes organismos institucionales. Por lo tanto, una gestión municipal para que sea favorable debería responder eficientemente a todas las necesidades o demandas de la población (Venturo, 2017).

Los diferentes gobiernos locales tienen la responsabilidad y el poder de liderar un proceso integral y progresivo para satisfacer la demanda o necesidades, pero no implica la capacidad de cubrir las peticiones de las generaciones futuras. Es por ello que los gobiernos locales, a través del proceso de creación y planificación de las oficinas de desarrollo económico local, han ido desempeñando un papel paulatino en la promoción de la actividad y el desarrollo económico local, junto con cambios en la estructura organizativa. Las regulaciones relacionadas con la promoción gubernamental del desarrollo económico aún son comunes, pero a menudo se expresan y adaptan a las entidades locales en misiones de revitalización económica (Remy, 2017).

Por otro lado, la calidad del servicio público es un problema evidente en las diferentes organizaciones estatales, principalmente en los gobiernos locales, ya que la gran mayoría de los usuarios no están satisfechos con el servicio que prestan las municipalidades, lo cual se debe a que los colaboradores o miembros de estas organizaciones no son aptos para brindar una atención oportuna a las necesidades de la población. Asimismo, se destaca que en algunas organizaciones esta problemática no solo se debe a la eficiencia del trabajador, sino también a que el municipio no reúne las condiciones necesarias para que se desempeñen eficientemente y los resultados se reflejan en la satisfacción de los usuarios (Barrera y Ysuiza, 2018).

En el contexto local

La Municipalidad Distrital de Jesús María tiene como cometido brindar servicios públicos, promoviendo el progreso integral del distrito de Jesús María de manera eficiente, basándose en la eficiencia y la transparencia, a fin de fomentar el desarrollo humano y hábitos saludables, así como el crecimiento urbano, reducir las condiciones de vulnerabilidad por riesgo de desastres y la idea de la población sobre la inseguridad ciudadana, mejorar la gestión ambiental y la competitividad de los agentes económicos.

Su perspectiva es que el distrito de Jesús María, sea una zona residencial, con áreas comerciales y servicios importantes, que brinde seguridad a su población, brindando una alta calidad de vida a sus ciudadanos. Fomentando la cultura y el deporte dentro de un ambiente sostenible, trabajando de forma concertada con los vecinos para lograr vivir bien.

Sin embargo, actualmente la Municipalidad Distrital de Jesús María evidencia algunos problemas relacionados a la seguridad ciudadana por el incremento de los robos reportados a las comisarías del distrito, el mal estado de las pistas y carencia de señalización que genera limitaciones en el tránsito vehicular, la limpieza pública por falta de recojo de residuos sólidos en algunos sectores del distrito, en las áreas verdes por las diversas quejas que presentan los vecinos en relación al cuidado y tratamiento de los parques, así como, la atención a los usuarios por la demora en los trámites administrativos donde se muestra más limitaciones, entre otros aspectos que resumen a la gestión municipal; situación que revela que la municipalidad no está operando adecuadamente, afectando con ello la calidad del servicio público brindado a los pobladores del distrito.

1.2. Antecedentes de estudio.

En el contexto internacional

Goyzueta (2016) en Bolivia estudió “La gestión municipal y su incidencia en el desarrollo turístico sustentable, estudio de caso: Municipio de Copacabana gestiones”; que tuvo como finalidad el conocer en qué medida incide la gestión municipal sobre el desarrollo turístico. El estudio corresponde a un nivel descriptivo correlacional, dado que se determinó la asociación entre variables. Los resultados principales del autor evidenciaron que la gestión municipal es regular, puesto que los objetivos institucionales se viene cumpliendo correctamente; sin embargo, se evidenciaron que existen ciertas deficiencias, lo cual se ve reflejando en la sostenibilidad del desarrollo turísticos; además, añadió que es necesario que los colaboradores o funcionarios demuestren el conocimiento necesario para poder desarrollar una gestión adecuada, puesto que si se desarrolla sin seguir ningún lineamiento o de forma empírica, esto puede causar ciertas deficiencias.

Guaranda (2019) en Ecuador, realizó su estudio “Gestión municipal y participación ciudadana en la municipalidad de Ecuador” cuya finalidad fue evaluar la relación entre los fenómenos mencionados. La investigación fue realizada bajo los parámetros de un estudio correlacional, cuya población fueron 305 trabajadores, los mismos que estuvieron dispuesto a la aplicación de una encuesta. Los hallazgos más importantes revelaron que las variables poseen una asociación directa, lo cual permitió al autor señalar que las acciones de la ciudadanía dependen de las gestiones realizadas por el gobierno local, es decir, mientras mejor sea la gestión del municipio, mejor es la participación. Asimismo, manifestó que los ciudadanos están en el pleno derecho de solicitar actividades en beneficio de la ciudad y también de todos los pobladores.

En Guayaquil Cruz (2019) desarrolló su investigación “Influencia de la gestión municipal en el manejo de los desechos orgánicos en el cantón ventanas”. Metodológicamente la investigación fue descriptiva, concluyéndose que la gestión municipal no cumple los lineamientos sugeridos para alcanzar mejores resultados en sus acciones correspondientes; así mismo, el autor afirma que el recurso humano carece de ciertos conocimientos, lo cual también influye negativamente

en la eficiente gestión de los diversos procesos internos de la institución. Finalmente añadió que es fundamental potencializar las capacidades y habilidades del recurso humano para que posteriormente estos demuestren un trabajo eficiente, lo cual se vea reflejado en la gestión municipal, que es lo fundamental y primordial con el fin de brindar servicios de calidad a los usuarios.

Ramírez y Suárez (2018) en su tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la Calidad de los Servicios Públicos del Municipio Sucre, Venezuela”, el estudio tuvo como principal objeto calcular el nivel de satisfacción en la institución estudiada, para ello siguió los lineamientos descriptivos de la metodología de investigación. En la conclusión principal, los autores evidenciaron que el grado de satisfacción de los usuarios no se sitúa en una categoría alta, puesto que el mayor número de ellos no se sintieron conforme con los servicios que les proporciona el Municipio de Sucre: así mismo, revelaron que los servicios no son de buena calidad, puesto que las actividades internas de la comuna no se desarrollan o no se gestionan de la mejor manera posible; en tal sentido, los autores refutaron teóricamente que el Municipio debe tomar las acciones correspondientes para mejorar ciertos niveles de insatisfacción y cumplir con los principales servicios prestados a los ciudadanos.

Hidalgo (2016) en Ecuador desarrolló su tesis titulada “Modelo de gestión para mejorar la calidad de servicio al usuario del GADM cantón Babahoyo”; el enfoque del estudio fue cuantitativo. En él se concluye que la calidad del servicio es deficiente, puesto que el 67% señaló su disconformidad al respecto, además, señaló que los principales factores que no permiten brindar un servicio de calidad es la falta de servicios básicos para el usuario. Por otro lado, la mayoría de los encuestados señalaron que el aporte que ellos realizan, es con la finalidad de recibir un servicio que realmente satisfaga sus necesidades; sin embargo, la institución no brinda lo que el usuario realmente espera, incluso, esto es resultado de una deficiente gestión interna, la cual no permite llevar una administración adecuado del recurso humano y financiero.

En el contexto nacional

Álvarez (2017) en su investigación “Gestión municipal de la Revista Nacional de Administración”. La investigación se ejecutó con la metodología descriptiva, donde el autor llegó a concluir que las estrategias que vienen utilizando no son las adecuadas, puesto que no generan una eficiencia y sobre todo los resultados no son los esperados respecto a la gestión municipal; así mismo, afirmó que no realizaron evaluaciones correspondientes a varios funcionarios para comprender sus niveles de desempeño o saber que tienen el conocimiento necesario para las actividades asignadas. Por otro lado, está claro que no tienen un plan de capacitación y, lo que es más importante, no utilizan ni aprovechan las oportunidades tecnológicas de manera oportuna, lo cual dificulta el cumplimiento de sus actividades.

García (2017) en su investigación “Gestión municipal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cajay - Ancash, 2017”. Se evidenció, en sus resultados, que un gran número de colaboradores poseen una calidad de vida adecuada, puesto que 43% logro situarse en un nivel alto; así mismo, la gestión municipal logró evidenciar resultados favorables, ya que un porcentaje considerable de trabajadores obtuvieron un desenvolvimiento alto respecto a sus funciones asignadas. Finalmente llegó a concluir que las variables lograron asociarse positivamente con 0.547, indicando con ello que a mayor calidad de vida mayor es la gestión municipal, en consecuencia, es importante que los colaboradores fortalezcan los diferentes indicadores de su calidad de vida ya que ello además influye en la gestión municipal.

Pinche (2018) en su tesis denominada “Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manante, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali 2017”; realizó un estudio descriptivo correlacional con el fin de establecer la asociación entre variables. Según los resultados del autor las variables se relacionan de manera negativa con un coeficiente de -0.046, además, su significancia revelaba 0.679, denotando con ello que la calidad de servicio es una variable que no depende de la gestión municipal. Por otro lado, la gestión municipal alcanzo un resultado alto del 68%, es decir, que las acciones si se

desarrollan de manera adecuada respecto a dicha variable; así mismo, la calidad de servicio logró alcanzar un nivel alto representado estadísticamente con el 49%. Así también, teóricamente aporto que la organización y el control de las diversas actividades deben gestionarse de manera adecuada con la finalidad de demostrar involucramiento de todos los colaboradores.

En Ica, Perales (2018) realizó su investigación “Calidad de servicios públicos y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Ica”, cuya finalidad fue analizar la relación entre los constructos mencionados. La metodología que abordó fue correlacional y utilizó la encuesta para obtener información de una muestra de 50 trabajadores. De acuerdo a los resultados estadísticos se demostró que las variables están estadísticamente asociadas 0,836, lo cual señala que la calidad de los servicios que ofrece la institución está sujetos a una buena gestión municipal y sobre todo a cualquier acción ejercida por la organización. Además, manifestó que la gestión municipal es regular con 26% y el servicio ofrecido también regular con 30%; asimismo, el usuario demuestra alto grado de satisfacción cuando recibe un buen servicio y ello sucede cuando el trabajador atiende oportunamente a las necesidades de los usuarios o están altamente capacitados para solucionar las inquietudes manifestadas por la población.

Patroni, Luna, Peña y Valenzuela (2018) en su tesis titulada “La calidad de los servicios públicos y su incidencia en la administración de la municipalidad provincial Huaura – Huacho”; según la naturaleza del estudio, los autores desarrollaron una metodología descriptiva correlacional y se utilizó la encuesta para que se obtenga la información necesaria para el estudio. Tras la contrastación de los resultados, llegaron a concluir que las variables poseen una correlación positiva, además, la incidencia es de 58%. En tal sentido indicaron que la calidad de servicio de la corporación edil presenta ciertas deficiencias, puesto que la administración no es gestionada en forma correcta. Por otro lado, hicieron mención que la calidad del servicio es elemental, ya sea en un ente público o privado, por lo que es necesario que cualquier organización vele por demostrar y brindar lo mejor a sus usuarios o a su público objetivo.

En el contexto local

Escalante (2019) en su investigación “Proceso de elaboración de un planeamiento estratégico en la gestión municipal del distrito de Santiago de Cao”. La conclusión demostró que el plan estratégico ayuda a que la municipalidad tenga resultados favorables en función al desarrollo de su gestión; así mismo, es fundamental que los colaboradores se mantengan actualizados y sobre todo tengan el conocimiento necesario para que sus actividades sean cumplidas satisfactoriamente, siguiendo siempre los lineamientos establecidos por la institución, todo esto ayuda a fortalecer la gestión municipal y sobre todo a mejorar los diferentes procesos internos de la institución.

Barboza, Barrientos, Cueva y Saavedra (2019) en su tesis titulada “gestión Municipal en el Distrito de Jesús María; de la Pontificia Universidad Católica del Perú”. Establece que la eficiencia de la gestión, así como la transparencia de la misma pueden ser respaldadas por el público, de modo que se pueda establecer un área moderna y competitiva. De manera similar, muestra que un estudio de gestión municipal identificó tres cuestiones importantes: la falta de seguridad ciudadana, congestión de vehículos y falta de mantenimiento.

Manayalle (2017) desarrollo su tesis “Influencia de la gestión municipal en el desarrollo económico del distrito de Tocmoche – Chota, 2017”; la metodología fue descriptiva correlacional. Como conclusión refirió que la gestión municipal no influye de manera significativa sobre el desarrollo económico, además también demostró que la gestión que viene desarrollando dicha municipalidad no es la adecuada, puesto que presenta deficiencias en sus procesos administrativos, así como, limitaciones tanto en los recursos humanos y los recursos financieros, lo cual no le permite tener una mejor gestión de sus diferentes procesos, cuyos resultados se ven reflejados en el incumplimiento de sus objetivos.

Jiménez y Neyra (2017) desarrolló su tesis “Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de San Ignacio”. Los autores lograron concluir que las variables tienen una asociación positiva moderada, alcanzando un coeficiente de 0.651, lo que quiere decir que el nivel de

satisfacción se fortalece al optimizar la calidad de servicio. Del mismo modo, señalaron que las acciones de la calidad de servicio presentaron deficiencias en las gestiones internas; además, el personal no está preparado para cumplir sus funciones asignadas, puesto que muchos de ellos han sido convocados por la autoridad superior y por ende carecen del conocimiento necesario para desarrollar dichas actividades, situación fundamental que toda institución pública debe considerar ya que de ellos depende la satisfacción de los usuarios externos.

Ochoa y Vega (2018) en su tesis titulada “Relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz”. Según la conclusión de los autores la correlación entre variables fue de 0,516, además de ser muy significativa; sin embargo, testificaron que la satisfacción de los usuarios no es alta, puesto que el personal de la Municipalidad no brinda un servicio adecuado, ya que estos no se encuentran comprometidos con sus actividades y por ende no proporcionan una atención rápida, la solución de problemas no son brindadas en el tiempo oportuno y, sobre todo, las solicitudes de los usuarios externos no son respondidas.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Gestión municipal

La gestión municipal se define como el conjunto de recursos financieros, humanos y técnicos, organizados y administrados por el municipio, que proporcionan a diferentes sectores de la población para satisfacer las necesidades respectivas de su naturaleza comunal y de esa manera impulsar el potencial de desarrollo en la localidad (Navarro, 2009).

Al tratarse de gestión, principalmente hacemos mención a las diversas alternativas y toma de decisiones para analizar y determinar el futuro y desarrollo de una región específica. Involucra estándares técnicos: una estructura institucional compuesta de reglas, poderes, ordenamientos, recursos humanos y financieros, etc., cuya expresión explícita posibilita a los representantes municipales satisfacer las necesidades de las personas (Navarro, 2009).

En lo que respecta a la intervención de grupos que simbolizan intereses tanto individual como colectiva, la gestión municipal es política, ha formulado pautas, estableciendo vínculos entre ellos, desempeñando diferentes papeles en el desarrollo de la toma de decisión. Por ende, la gestión municipal debe entenderse no solo como la capacidad de gestionar recursos, sino también como la capacidad de negociación en la toma de decisiones y tratamiento de conflictos (Navarro, 2009).

Indicadores para medir la Gestión Municipal

Según Torres (2005) los indicadores que permite medir la gestión municipal son los siguientes:

Tabla 1

Dimensiones e indicadores de gestión municipal

DIMENSIONES	CONCEPTO	INDICADOR
	El ingreso municipal de todas las fuentes de financiamiento equivale a los ingresos obtenidos a diciembre del año en curso.	Nivel de ejecución de Ingresos
Ejecución Presupuestal	Gasto ejecutado en relación a los recursos que fueron previstos.	Ejecución del Gasto
	Ingresos directamente recaudados en relación al total de ingresos.	Autonomía Financiera
	Proporción de ingreso total destinado a programas sociales.	Gasto Social
Tecnología	Cantidad de equipos de cómputo en relación al total de trabajadores.	Automatización Municipal
Recursos Humanos	Calcula el nivel del Gasto Personal y Obligaciones sociales en proporción a la totalidad de Gastos.	Incidencia del Gasto en Personal
	Personal Nombrado respecto al	Incidencia del Personal

	Total de Empleados.	Nombrado
	Cantidad de colaboradores profesionales respecto al Total de trabajadores.	Incidencia del Personal Profesional
	Número de capacitaciones organizadas por la institución.	Capacitación Municipal
	Número de programas de capacitación en presupuesto.	Capacitación Presupuestal
	Participación de trabajadores capacitados en relación al total.	Capacitación de Recursos Humanos
Apoyo Comunal	Cantidad de solicitudes que se atienden.	Nivel de atención

Fuente: Diagnostico de la Gestión Municipal - Alternativas para el Desarrollo (p.7).

Dimensiones de la Gestión Municipal

Ejecución Presupuestal

A. Nivel de ejecución de Ingresos

El ingreso municipal por todas las fuentes de financiamiento es equivalente al total de los ingresos obtenidos a diciembre del año en curso.

El Presupuesto Institucional Modificado (PIM) comprende un cálculo restablecido, que incluye el Presupuesto Institucional de apertura (PIA) y las revisiones realizadas en el año en curso. La originación de ingresos del gobierno local es una de las tareas que deben autorizarse para que puedan desarrollar una mayor captación de ingresos y, por lo tanto, tener más marco a fin de satisfacer la necesidad de la localidad (Torres, 2005).

B. Ejecución del gasto

Esta es la fase en que se configura la salida del gasto proyectado en el PIA de la organización, y su ejecución está basada en la recaudación real y adquisición de recursos administrados por la misma. En esta parte del análisis, la

métrica representa el nivel de ejecución frente al pronóstico de recursos asignados (Torres, 2005).

C. Autonomía Financiera

Dado que los recursos financieros recolectados por los gobiernos locales son fuente importante para el financiamiento de sus gastos, éstos no vienen siendo usados adecuadamente. Los gobiernos locales deberían usarlos de manera óptima para aumentar la independencia financiera en la transferencia de recursos (Canon, etc.), logrando su desarrollo al disponer de más recursos financieros (Torres, 2005).

D. Nivel de Ingresos destinado a gasto social

Dado que parte de los recursos asignados a los gobiernos locales es transferido a proyectos de apoyo social, como comedores, vaso de leche y de infraestructura comunitaria y desarrollo, el presente indicador calcula el nivel de gasto social en relación con el total de gasto (Torres, 2005).

Tecnología

Nivel de Automatización en los gobiernos locales

El enfoque de las actividades de los gobiernos locales debe estar respaldada en la tecnología, ya que abre la puerta a una gestión pública moderna, a la realización de procesos automatizados y, en tal sentido, mejorar la calidad de los servicios (Torres, 2005).

Recursos Humanos

A. Carga del Gasto en Personal

Los costos correspondientes al personal deben entenderse como el pago del trabajador en servicio y otros beneficios, taxativamente los salarios y pensiones pertenecientes al ejercicio efectivo de los puestos ocupados, también incluye las obligaciones del empleador. Cuando consideramos el gasto proporcional del

personal como un indicador, tratamos de cuantificar la importancia de esta carga en el nivel del gasto municipal (Torres, 2005).

B. Nivel de Personal Nombrado

Este indicador es muy importante dentro de la gestión municipal, ya que conlleva a conocer la cantidad de los colaboradores o trabajadores nombrados por la comuna sobre el personal total que ya viene desarrollando sus actividades en dicha institución, así mismo, nos permite comprender el nivel de mínimo que debe comprender (PAP) (Torres, 2005).

C. Nivel de Profesionalización de los gobiernos locales

Uno de los puntos fundamentales de la gestión exitosa del gobierno local es el nivel de especialización del talento. Esto no solo le brinda un control completo sobre su estrategia de desarrollo, sino que también mejora la calidad del proceso y el rendimiento general (Torres, 2005).

D. Capacitación municipal

Se refiere a la plena voluntad que la municipalidad tiene respecto a las acciones, actividades o programas de capacitación sobre el personal colaborativo, así mismo, esto demuestra que los funcionarios tienen el interés suficiente para atender las necesidades y potencializar los conocimientos del personal de trabajo (Torres, 2005).

E. Capacitación presupuestal

Este hace referencia a uno de los temas donde la comuna designa el presupuesto necesario para fortalecer la habilidad y capacidad de los colaboradores y con ello puedan lograr un mejor rendimiento en sus actividades (Torres, 2005).

F. Capacitación de Recursos Humanos

Esto permite conocer y determinar la cantidad de colaboradores que han recibido un programa de capacitación y sobre todo realizar las evaluaciones correspondientes para conocer cuál es el nivel de sus debilidades que no le permiten tener un mejor rendimiento en sus actividades asignadas (Torres, 2005).

Apoyo Comunal

Nivel de atención de solicitudes

Hace referencia al número de requerimientos que la municipalidad atiende en referencia a la cantidad de las solicitudes presentadas. Por lo tanto, si el resultado demuestra un nivel alto, entonces se podrá deducir que la atención por parte de la municipalidad hacia el usuario se desarrolla de manera correcta y sobre todo que permite demostrar su nivel de eficiencia (Torres, 2005).

1.3.2. Calidad del Servicio Público

En muchas ocasiones la calidad puede ser entendida como una definición confusa, en parte porque los individuos la ven conforme a varios estándares, sustentados sobre sus respectivos roles en la cadena de valor, producto y ventas, y así su concepto continúa evolucionando. Es por ello que ni los consultores ni los estudiados en negocios han llegado a un consenso sobre la definición común. Es así, que, en una investigación, se solicitó a gerentes de ochenta y seis compañías de EE.UU. que definieran la calidad, obteniéndose diversos criterios, con los siguientes aspectos destacados (Evans y Lindsay, 2008):

Servicio de calidad y satisfacción total, complacer las necesidades de los clientes, crear una experiencia única la primera vez, brindar un producto de alta calidad, rapidez en el tiempo de entrega, exclusión de desperdicios, consistencia y perfección.

Por lo tanto, es importante comprender los diversos panoramas, diferentes perspectivas, para percibir completamente el papel de la calidad en otros fragmentos de la organización empresarial (Evans y Lindsay 2008).

Perspectivas de la Calidad del Servicio Público

Perspectiva con base en el juicio

Un concepto en el término calidad utilizado a menudo por los consumidores, es que lo considerado equivalente a perfección. Por lo tanto, en base a ello, la "calidad" es absoluta y universalmente reconocida, la marca es inflexible y tiene mucho éxito (Evans y Lindsay, 2008).

Perspectiva con base en el producto

La descripción de calidad, desde otra perspectiva, se emplea como ciertas variables medibles y los diversos atributos de un producto permiten evidenciar la diferencia de calidad, por ejemplo, número de cilindros de un motor o la cantidad de despuntes de una prenda (Evans y Lindsay, 2008).

Perspectiva con base en el usuario

Así también, una de las definiciones de calidad es considerada en función a demanda o necesidad de los consumidores ya que, si un producto o servicio está desarrollado de acuerdo a una necesidad, lógicamente tiene que satisfacer las necesidades del cliente y éste será considerado como calidad para el mismo (Evans y Lindsay, 2008).

La Calidad de los Servicios

Hay muchas compañías cuyas actividades se centran completamente en el servicio al cliente. Estas corporaciones de servicios representan un trabajo global muy alto en una gran proporción de los países más avanzados, siendo factible llegar al 70-75% de ellas, a diferencia del trabajo industrial o de la industria primaria (como la cría de animales, agricultura, pesca, entre otros)

Por lo tanto, los servicios al cliente representan una proporción muy importante de las actividades comerciales, ya sea en actividades de la compañía que están totalmente dedicadas a los servicios y aquellos servicios prestados por compañías con actividades industriales. La calidad siempre está estrechamente

relacionada con la satisfacción del cliente; por esta razón, es fundamental la interacción armónica del sistema de calidad estructurado, recursos humanos y materiales, así como la responsabilidad de la dirección (Cuatrecasas, 2010).

El Municipio y los Servicios Públicos

Comprendemos que el gobierno municipal es una persona jurídica establecida de conformidad con el derecho público. Fuera de las relaciones vecinales, está compuesto por grupos sociales humanos interrelacionados, y su gobierno autónomo está establecido de manera permanente en un territorio determinado, sujeto a un orden legal específico para conservar la armonía y proporcionar los servicios públicos necesarios que permitan cumplir con las diversas necesidades del distrito, así como realizar las obras públicas con el fin de beneficiar a la comunidad (Hernández y Pérez, 2013).

El gobierno municipal lleva a cabo diversas actividades, que incluyen: funciones públicas, servicios públicos y obras públicas. Como un servicio público destinado a satisfacer las necesidades generales, se deben atribuir actividades muy importantes a la administración pública, pudiendo realizarlas de forma directa o indirectamente mediante individuos de acuerdo con un sistema legal especial con derecho privado (Hernández y Pérez, 2013).

Definición de Servicio Público

Actividad técnica directa o indirecta de la gestión pública que está autorizada o activa para las personas. Su creación y control tienen como objetivo garantizar que las necesidades colectivas de interés general se satisfagan de forma constante, colectiva y regular, sujeto al sistema de derecho público específico (Quiroga, s.f).

Aquellas labores realizadas por las unidades orgánicas y entes de la Administración Pública son actividades ejecutadas conforme a leyes, reglamentos y lineamientos administrativos que regulan sus disposiciones y satisfacen las necesidades colectivas de la población de manera regular, uniforme y permanente (Quiroga, s.f).

Dimensiones de los Servicios Públicos Municipales

Según los autores Castillo (2004) y Mego (2011) existen las siguientes dimensiones en los servicios públicos municipales:

Trámites Administrativos:

Las autoridades municipales determinan las reglamentaciones municipales en función de sus condiciones territoriales y socioeconómicas, así como sus capacidades administrativas y financieras, y las normas que las rigen, y las confían a los reglamentos y lineamientos administrativos para que sean de conocimiento público y por ende la comunidad puede acceder a ellos.

Organización de espacio físico y uso del suelo:

Fue formulado dentro del alcance del desarrollo urbano y la emisión de permisos de construcción para individuos y personas jurídicas; verificación del control urbano y ejecución de proyectos con funciones específicas.

Tránsito y transporte público:

El servicio incluye inspección, organización y control de ciudades y transporte terrestre interurbano de pasajeros dentro de la jurisdicción, y mantenimiento de señales y sistemas de semaforización.

Limpieza y salubridad:

Constituye una agencia de servicio público municipal que es responsable de recolectar, transportar y, en última instancia, eliminar los desechos sólidos generados por los residentes de la jurisdicción en sus actividades diarias, a fin de asegurar el cuidado medio ambiental y controlar la limpieza de los lugares de comercialización de productos para el consumo humano.

Educación, cultura, deporte y recreación:

El municipio promueve el desarrollo, diseño, evaluación e implementación de proyectos educativos dentro de su jurisdicción para promover la diversidad

curricular, la economía, la producción y la diversidad ecológica, incluidos todos los aspectos de su realidad sociocultural; de manera similar, promueve actividades deportivas y recreativas, construyendo, equipando y manteniendo su infraestructura.

Parques y jardines:

Incluye una serie de acciones destinadas a construir, expandir y mantener las vías públicas, proporcionando a los usuarios espacios recreativos con áreas verdes que sirven como los pulmones de la ciudad.

Seguridad ciudadana:

Una serie de actividades técnicas especiales llevadas a cabo por las autoridades municipales requieren la intervención de la colectividad y la PNP para proteger a las personas, de diversas formas, de actos criminales, fortaleciendo así el orden público y respetando el libre ejercicio de los derechos.

Programas sociales y promoción de derechos

La planificación y la posibilidad del desarrollo social mediante la coordinación y el acuerdo con las instituciones que abogan por los derechos de adolescentes, niños, mujeres, individuos con discapacidad, así como ancianos, es parte de la función del municipio, por lo que proporciona servicios de programas de apoyo social alimentario, protección de niños y adolescentes, e incluso ancianos.

Principios de los Servicios Públicos

El gobierno municipal debe garantizar la asistencia de servicios públicos a los pobladores mediante el establecimiento de procedimientos administrativos, y las organizaciones enfocadas a la satisfacción de la necesidad de las personas, basándose en los principios como (Castillo, 2004):

a. Igualdad, respalda a las personas al disfrute, uniformemente, de los servicios públicos municipales, siempre que cumplan los requisitos necesarios

para el uso de los servicios públicos, es decir, los servicios públicos municipales deben representar los intereses sociales colectivos.

b. Permanencia o continuidad, denota que todos los servicios públicos municipales deben prestarse de forma habitual y perenne sin interrumpir su prestación. La continuidad de ello afianza la satisfacción a largo plazo de las necesidades colectivas, por ello no es posible proporcionar los servicios públicos municipales solo de manera regular.

c. Suficiencia, el servicio público municipal debe satisfacer la necesidad de la población en cuantía y calidad. En consecuencia, los organismos responsables de proporcionar el servicio deben tener suficiente equipo, personal e infraestructura para cumplirlo.

d. Generalidad, cualquier ciudadano en el área geográfica local tiene derecho a usar los servicios públicos municipales, pero solo si son usados conforme a las leyes y regulaciones existentes.

e. Legalidad, estipula que el servicio público municipal debe estar respaldado por un conjunto de leyes y reglamentos.

f. Obligatoriedad, es la obligación constitucional de toda autoridad local, responsable de proporcionar el servicio público municipal, ya que tienen un compromiso político y administrativo con la comunidad.

g. Adhesión al principio, con el objeto de afianzar la realización del servicio público municipal sin mediación ni fines de lucro, es necesario establecer estándares financieros y pagar los costos de mantenimiento de manera justa.

h. Adaptación, estima que la provisión del servicio público municipal debe adaptarse a la situación repentina de los individuos de la localidad, así como a los cambios en las necesidades, y garantizar que se brinden servicios mejores y efectivos de acuerdo con el desarrollo social.

Los servicios públicos municipales podrían clasificarse en: primordiales como calles; conocimientos básicos complementarios tales como educación y

limpieza; seguridad como seguridad pública y tráfico; protección comunitaria y bienestar social, patrimonio artístico y cultural, prevención de accidentes, intercambio social, entretenimiento municipal, historia, salud, prevención de la contaminación y actividades deportivas (Quiroga, s.f).

1.4. Formulación del problema.

¿De qué manera la gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María?

Problemas específicos

¿De qué manera la gestión municipal se relaciona con la calidad de la administración y gestión de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Jesús María?

¿De qué manera la gestión municipal se relaciona con la calidad de la gestión de la seguridad ciudadana y vial en la Municipalidad Distrital de Jesús María?

¿De qué manera la gestión municipal se relaciona con la calidad de la gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Jesús María?

¿De qué manera la gestión municipal se relaciona con la calidad de la gestión de la promoción e inclusión social en la Municipalidad Distrital de Jesús María?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Justificación Teórica

Se produce al señalar la relevancia que posee la investigación de un problema en la realización de una teoría científica. Lo citado equivale a precisar que lo estudiado permitirá la realización de una innovación científica, siendo necesario efectuar un balance sobre el cuestionamiento del problema que se investiga, a fin de que se emplee en la refutación de los resultados de sendos estudios o la ampliación de alguna teoría (Ñaupas & Mejía, 2011).

La presente investigación se sujeta en dos teorías científicas a fin de analizar la relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público; según los autores Evans y Lindsay (2008) se estudiará la calidad de servicio público; y según Navarro (2009) se estudiará a la gestión municipal.

Justificación institucional

Se acentúa en lo importante del estudio en cuestión, relacionado al aporte de la valiosa información y a su relevancia en la toma de decisiones que benefician a la organización (Ñaupas & Mejía, 2011).

Esta investigación se justifica institucionalmente debido al beneficio que podrá obtenerse para cada uno de los usuarios que no se encuentran plenamente satisfechos por la prestación brindada por la Municipalidad Distrital de Jesús María, así como, para representantes de la institución a fin de tomar acciones en aquellos aspectos que presentan alguna limitación.

Justificación social

Esa justificación social sucede cuando la investigación se encargará de solucionar problemas a nivel social que perjudican a un grupo determinado de personas (Ñaupas & Mejía, 2011), por lo cual la investigación permitirá atender de mejor manera la demanda.

1.6. Hipótesis.

Existe relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de la administración y gestión de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la seguridad ciudadana y vial en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la promoción e inclusión social en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la administración y gestión de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la seguridad ciudadana y vial en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la promoción e inclusión social en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

Tipo de investigación

La presente investigación está dentro del enfoque cuantitativo, la misma que se basa en recabar data que contribuya a la comprobación de una hipótesis, sustentándose en la proximidad numérica y el análisis estadístico (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Asimismo, tiene un nivel correlacional, ya que su cometido es calcular el grado de relación entre las variables en estudios, midiendo a cada una y analizando su correlación, que son expresadas en hipótesis que son puestas a prueba (Hernández et al., 2014). En tal sentido se utilizará para medir la asociación de las variables gestión municipal y calidad del servicio público, a fin de determinar la relación estadísticamente significativa entre ambas.

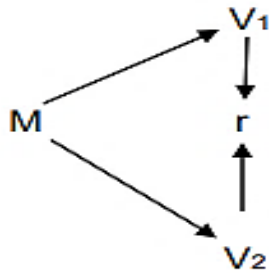
Diseño de investigación

El desarrollo está sujeta a un diseño no experimental transversal.

Al respecto, las investigaciones desarrolladas bajo un enfoque no experimental, son aquellas que no manipulan en ninguna circunstancia las variables que se pretenden estudiar (Hernández et al., 2014). Por lo tanto, se aplicó el diseño no experimental, puesto que la variable gestión municipal fue analizada en su contexto natural y lo mismo se realizó con la variable calidad del servicio público, es decir, que la información se contrastó tal y como se dieron en su contexto natural.

De otro lado, transversal ya que permite recolectar la información en un solo momento (Hernández et al., 2014). Por lo tanto, la información fue recolectada en un único momento, es decir, el cuestionario se aplicó una sola vez.

Sinopsis de la investigación:



En el que:

M: Muestra de estudio

V1: Gestión municipal

V2: Calidad del servicio público

r: Relación de V1 y V2

2.2. Población y muestra.

La población está constituida por 33 sujetos entre colaboradores administrativos de la municipalidad Distrital de Jesús María y representantes de las juntas vecinales del distrito. Por otra parte, la muestra será igual a la población dado que la población es menor a 50 individuos (Castro, 2003). En la presente investigación se adoptó esta premisa para su realización.

2.3. Variables y operacionalización.

Variable independiente: Gestión Municipal

Definición Conceptual. Constituye un grupo de recursos organizativos, financieros, humanos y técnicos constituidos y administrados por el municipio, a fin de que sean proporcionados a diferentes sectores de la población para satisfacer las necesidades respectivas de su naturaleza e incentivar el potencial de desarrollo local (Navarro, 2009).

Definición Operacional. La gestión municipal es la medición de las dimensiones de tecnología, apoyo comunal, ejecución presupuestal y recursos humanos.

Variable dependiente: Calidad del Servicio Público

Definición Conceptual. En muchas ocasiones la calidad puede ser entendida de manera confusa, en parte porque los individuos ven la calidad conforme a varios estándares sustentados en sus respectivos roles en la cadena de valor de producción y ventas, lo que hace que el concepto de la calidad continúe cambiando. Tanto consultor como profesional en negocio no han llegado a un consenso sobre la definición (Evans y Lindsay, 2008).

Definición Operacional. La calidad del Servicio Público se entiende como la percepción del usuario ante los servicios recibidos por los municipios y demás instituciones, en cuanto a la Municipalidad Distrital de Jesús María esto es la medición, entre otros, de: la gestión de desarrollo, seguridad ciudadana y vial, ambiental, promoción e inclusión social.

Tabla 2*Operacionalización de la variable gestión municipal*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de rotación de datos
Gestión municipal	Ejecución Presupuestal	Ejecución de ingresos y gastos / Autonomía financiera	1. ¿Considera usted que la municipalidad ejecuta adecuadamente el presupuesto institucional sobre los servicios que brinda?	Encuesta/Cuestionario
	Tecnología	Nivel de automatización	2. ¿El número de equipos de cómputo es proporcional a la cantidad de trabajadores de la municipalidad? 3. ¿Los sistemas existentes en la municipalidad contribuyen en la oportuna atención de los administrados?	
	Recursos Humanos.	Carga de gastos y nivel de personal / Capacitación	4. ¿La cantidad de profesionales contratados es suficiente en proporción a los servicios que brinda la municipalidad? 5. ¿Los trabajadores que laboran en la municipalidad cumplen objetivamente con sus funciones?	
	Apoyo Comunal	Nivel de atención de solicitudes	6. ¿Los eventos de capacitación que ha promovido la municipalidad en el último año ha contribuido en la eficiencia de los trabajadores? 7. Del total de solicitudes de servicios o trámites de parte del público, ¿Cuál es el nivel de resolución de solicitudes o trámites atendidos en un mes?	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Operacionalización de la variable calidad de servicio público

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de rotación de datos	
Calidad de servicio público	Administración y gestión de desarrollo	Agilidad de los trámites administrativos	1. ¿Cómo califica la rapidez de los procedimientos administrativos que realizan los trabajadores de la municipalidad ante un servicio?	Encuesta/Cuestionario	
		Quejas por la oportunidad de la emisión de licencias y control de obras.	2. ¿Cómo califica la amabilidad en el trato que muestra el personal de la municipalidad? 3. ¿Las licencias de construcción son entregadas oportunamente para la ejecución de las obras? 4. ¿Cómo califica la supervisión que realiza el personal de la municipalidad encargado de la verificación del avance de las obras?		
		Quejas en seguridad ciudadana	5. ¿Considera que el personal municipal de seguridad ciudadana realiza sus funciones de manera permanente y responsable? 6. ¿Existe una buena coordinación y colaboración con las rondas de patrullaje y serenazgo?		
	Gestión de la seguridad ciudadana y vial	Problemas en fiscalización de transporte y sistema de señalización.	7. ¿Considera adecuada la supervisión que realiza la municipalidad sobre el servicio transporte público en el distrito? 8. ¿Considera usted que la señalización y semaforización son suficientes para la circulación de los vehículos en los diversos puntos de la jurisdicción? 9. ¿Es adecuada la frecuencia con que se brinda el servicio de recojo de basura en su sector?		
		Gestión ambiental	Nivel de limpieza y salubridad		10. ¿Cómo considera el control de aseo e higiene que realiza la municipalidad sobre los productos de consumo humano que se venden en los establecimientos comerciales?
			Extensión de parques y jardines		11. ¿Qué opinión tiene sobre el mantenimiento y limpieza de parques y jardines por parte de la municipalidad? 12. ¿Considera suficiente y apropiada la cantidad de áreas

Gestión de la promoción e inclusión social	Nivel de educación, cultura, deporte y recreación	verdes que existen en su sector? 13. ¿Cómo califica las formas de apoyo educativo que brinda la municipalidad en sus diversas sedes municipales? 14. ¿Qué opina sobre la promoción de la cultura, deporte y recreación que realiza la municipalidad?
	Nivel de programas sociales y promoción de derechos.	15. ¿Cómo califica los programas orientados a la defensoría de los niños y adolescente, mujeres, personas con discapacidad y adultos mayores organizados por la municipalidad? 16. ¿De qué manera considera la atención brindada por los trabajadores de la municipalidad que se encuentran a cargo de los programas sociales alimentarios?

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas de recolección de datos

Encuesta

Esta es una técnica utilizada para obtener data relevante, interrogando a las personas que nos brindan información relacionada a la materia en estudio (Yuni y Urbano, 2006). Por lo cual, ha sido considerada para esta investigación, permitiendo recabar la data necesaria para el estudio.

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario cerrado

Los partícipes de estudio responden textualmente las interrogantes implícitas en el cuestionario, el cual está estructurado con preguntas que fueron creadas con el objetivo de suministrar la data indispensable para cumplir los objetivos planteados en el estudio (Yuni y Urbano, 2006). En tal sentido, se ejecutó un cuestionario cerrado, a fin de generar datos necesarios para el cumplimiento del objetivo general y específicos de la presente investigación.

Validez

La validez de un cuestionario, se realiza con el propósito de determinar y conocer si realmente el instrumento mide aquello que se requiere, buscando obtener la validez ya que en este instrumento cada ítem o prueba sirve para medir lo que se espera medir y por lo tanto los instrumentos son coherentes con los objetivos de la investigación (Baechle y Earle, 2007).

Para este caso se realizó la validez de contenido donde los expertos valoran lo referente a redacción, contenido y pertinencia del cuestionario.

Tabla 4*Validez del instrumento*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
01	Magister	Henry Oswaldo Paredes Palomino	Aplicable
02	Magister	Maryella Ynés Mercado Monteagudo	Aplicable
03	Magister	Carolina Tamara Quispe Gamboa	Aplicable

Fuente: Obtenido de los certificados de validez de los instrumentos**Confiabilidad**

Permite conocer la consistencia de los ítems y del cuestionario en general y en base a ello saber si es confiable o no su aplicación (Hernández et al., 2014). El cuestionario se somete a la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, además, para que este demuestre consistencia debe tener un resultado mayor al 0.725.

Al respecto, se aplicó una prueba a 14 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jesús María y agentes de las juntas vecinales del distrito a fin de obtener la confiabilidad de los instrumentos, en donde, haciendo uso del programa estadístico SPSS se evaluó la confiabilidad de ambos instrumentos.

Tabla 5*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,755	7

Fuente: Exportado del SPSS

De acuerdo a los resultados revelados en la Tabla 5, se alcanzó un valor de 0,755 el cual de acuerdo a los valores referidos a este indicador significa que existe una relación marcada, lo que a su vez interpretaría la fiabilidad del instrumento.

Tabla 6*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	16

Fuente: Exportado del SPSS

De acuerdo a los resultados revelados en la Tabla 6, se alcanzó el valor de 0,927 el cual, de acuerdo a los valores referidos a este indicador, significa que existe una relación muy alta, lo que a su vez se puede interpretar que el instrumento es fiable.

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Se realizó la encuesta a las dos poblaciones, por un lado, a los servidores de la Municipalidad Distrital de Jesús María y de otro lado a los representantes de las juntas vecinales. Una vez determinado dichos grupos para la aplicación del cuestionario, se ejecutó de manera individual, considerando un tiempo máximo por cuestionario de 20 minutos.

Proceso de aplicación de la encuesta

Se efectuó la impresión y fotocopiado de los cuestionarios para los encuestados, considerando un excedente de hojas impresas en caso de accidentes fortuitos, u otros inconvenientes.

Antes de llevar a cabo la encuesta se explicó detenidamente, a todos los partícipes, la importancia de la encuesta, el anonimato que implica, la veracidad de los datos y cómo llenar correctamente el cuestionario.

Al determinarse los grupos del cuestionario, este se aplicó de manera individual, con un tiempo máximo de 20 minutos por cuestionario.

El encuestador esperó a que cada encuestado termine de responder las preguntas, ante cualquier duda se dio la explicación del caso al encuestado y finalmente se recogió la hoja del cuestionario.

En presencia del encuestado se tomó foto a la hoja y luego se procedió a la destrucción de la misma.

Se efectuó el tratamiento de la data con el programa estadístico SPSS, el cual permitirá sistematizar, resumir y presentar la información teniendo en cuenta los objetivos planteados que permitirán realizar su respectivo análisis e interpretación.

2.6. Criterios éticos.

Consentimiento informado. El instrumento, manifestará en su introducción las características del cuestionario, como confidencialidad, libre participación y anonimidad para que cada participante tenga conocimiento de las características del mismo (Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica, 2012).

Confidencialidad. El instrumento, manifestará en su introducción que los resultados obtenidos solo se utilizarán con el propósito académico y que los resultados no tendrán ningún otro propósito, ni se exhibirán en otros ámbitos más que el académico (Noreña et al., 2012).

Libre participación. El instrumento se aplicará únicamente a las personas que pertenecen a la población que tengan deseos de participar para aportar información útil sobre el tema (Noreña et al., 2012).

Anonimidad. El instrumento de recolección de datos deja fuera las preguntas personales, para dejar en anonimidad los resultados obtenidos (Noreña et al., 2012).

2.7. Criterios de rigor científico.

Credibilidad. Enfocada en aumentar las posibilidades de credibilidad de la data recabada, así como del reconocimiento de la veracidad de los resultados, por

lo cual se realiza el análisis permanente y el diálogo con las personas seleccionadas para la investigación, lo que permitirá conseguir datos que generen descubrimientos que sean reconocidos como un verdadero acercamiento de lo que creen y sienten (Guba, 1981).

Validez externa. A fin de alcanzar la validez externa se realiza el procedimiento de recopilación de data, recabando mucha información, la cual será analizada de manera detallada (Guba, 1981).

Neutralidad. Con el objeto de garantizar que la información que se revele en esta investigación no estará fuera de contexto por algún motivo o interés del investigador.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras.

Tabla 7

Calidad del Servicio Público

Categorías	n	%
Bajo	9	27%
Regular	21	64%
Alto	3	9%
Total	33	100%

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Figura 1

Calidad del Servicio Público

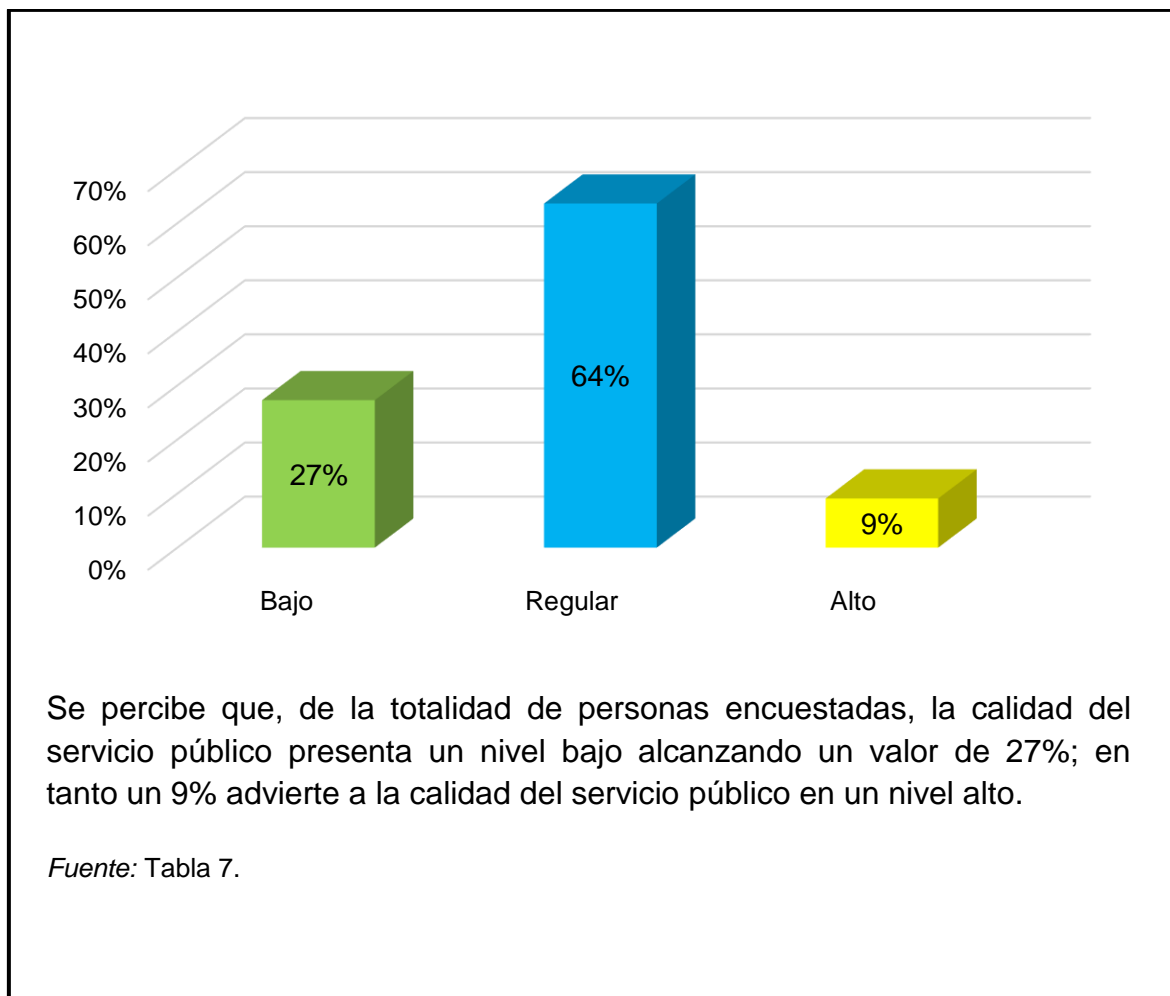


Tabla 8

Calidad del Servicio Público – Dimensión Administración y Gestión de Desarrollo (agrupado)

Categorías	n	%
Bajo	11	33%
Regular	20	61%
Alto	2	6%
Total	33	100%

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Figura 2

Calidad del Servicio Público – Dimensión Administración y Gestión de Desarrollo (agrupado)

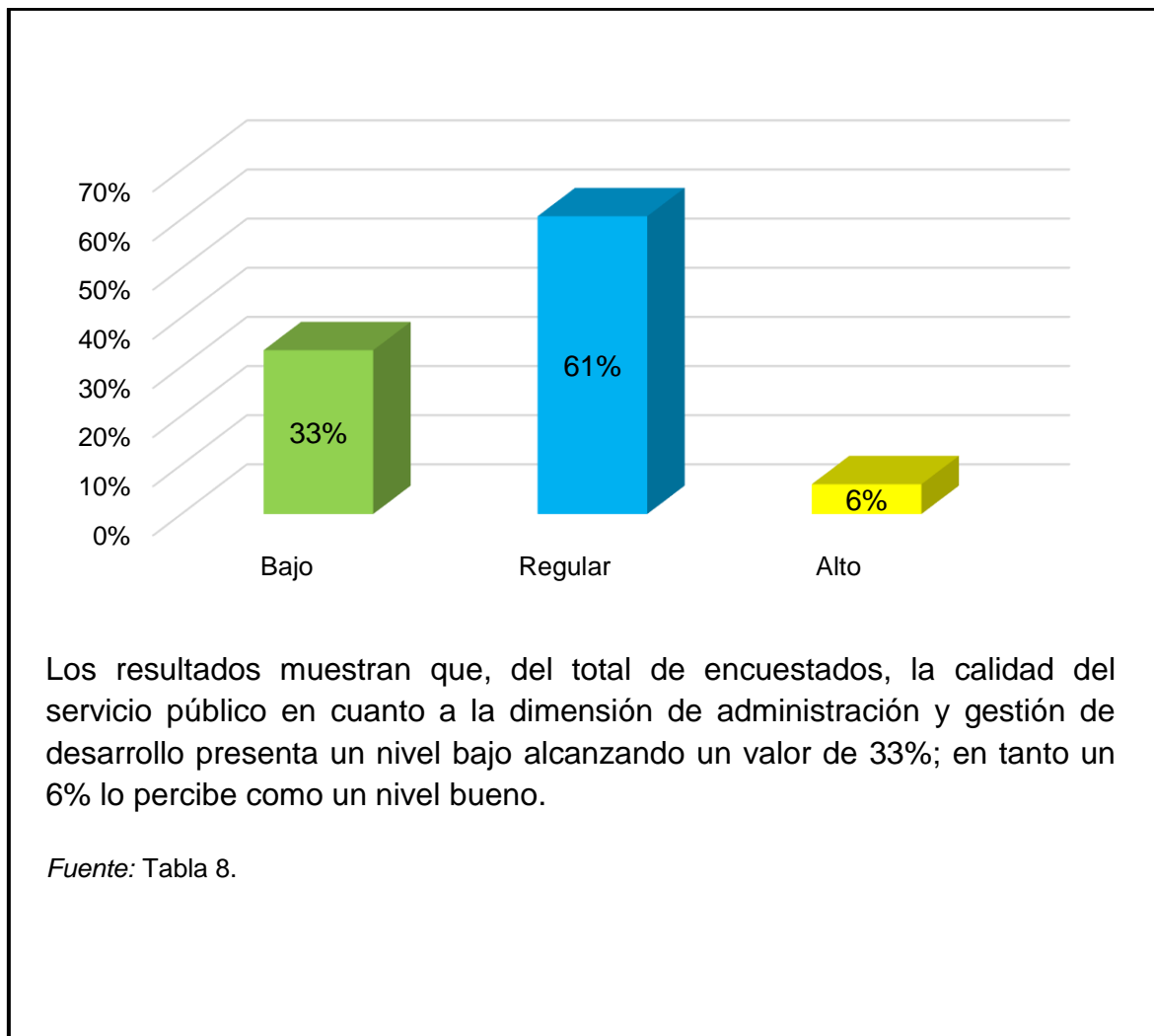


Tabla 9

Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión de la Seguridad Ciudadana y Vial (agrupado)

Categorías	n	%
Bajo	14	42%
Regular	17	52%
Alto	2	6%
Total	33	100%

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Figura 3

Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión de la Seguridad Ciudadana y Vial (agrupado)

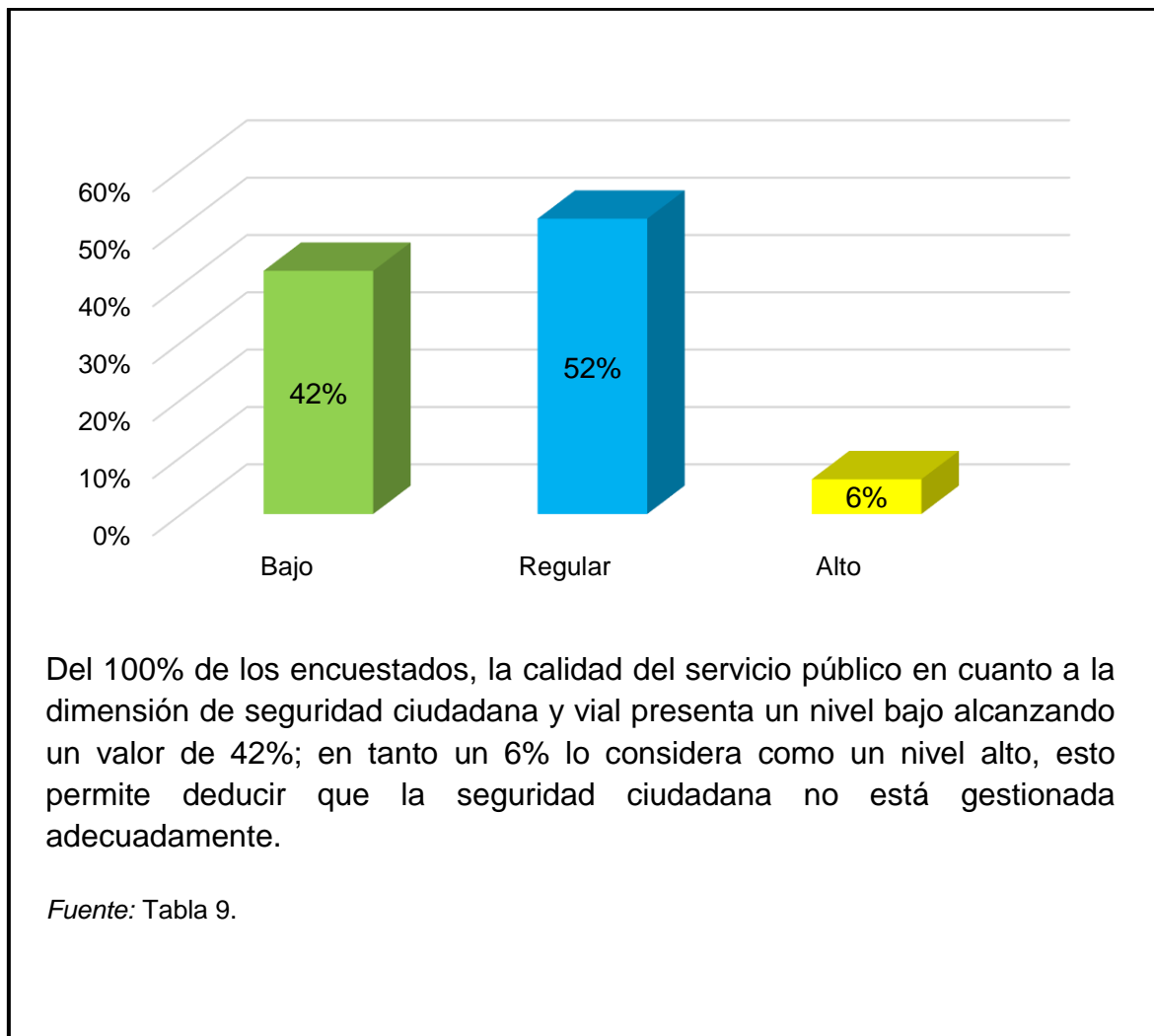


Tabla 10

Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión Ambiental (agrupado)

Categorías	n	%
Bajo	11	33%
Regular	19	58%
Alto	3	9%
Total	33	100%

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Figura 4

Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión Ambiental (agrupado)

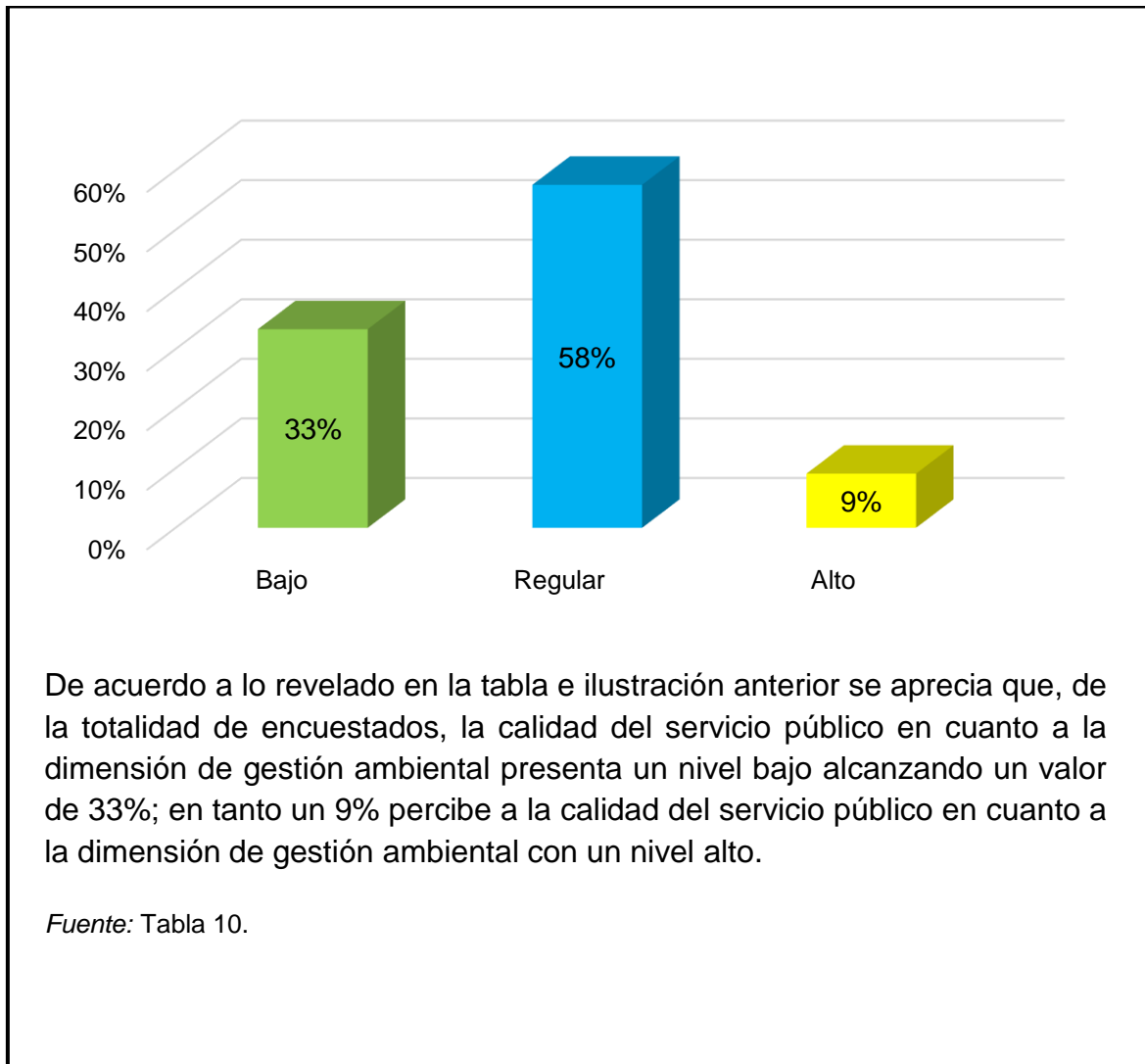


Tabla 11

Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión de la Promoción e Inclusión Social (agrupado)

Categorías	n	%
Bajo	12	36%
Regular	19	58%
Alto	2	6%
Total	33	100%

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Figura 5

Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión de la Promoción e Inclusión Social (agrupado)

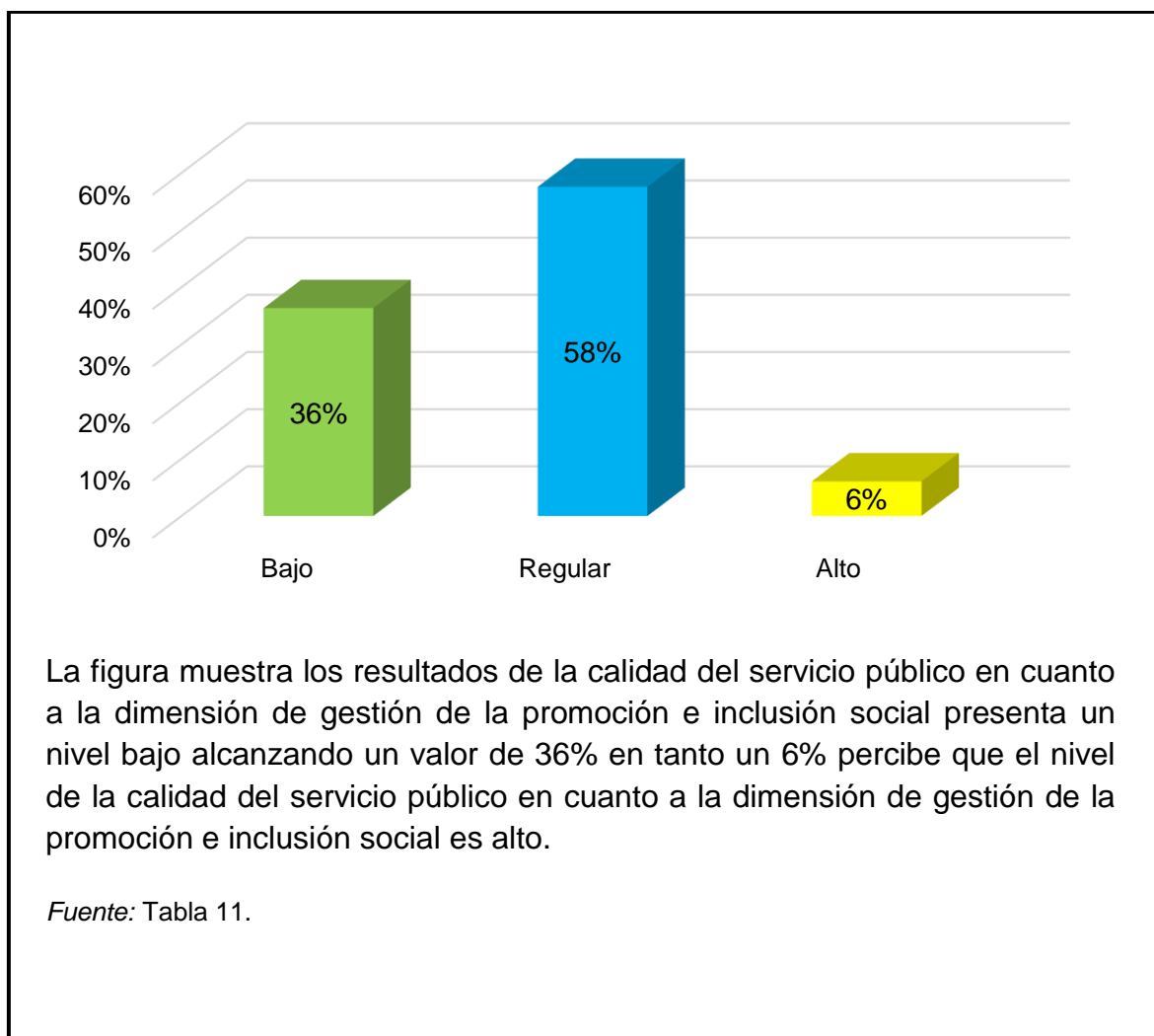


Tabla 12

Gestión Municipal

Categorías	n	%
Deficiente	9	27%
Medianamente Eficiente	21	64%
Eficiente	3	9%
Total	33	100%

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Figura 6

Gestión Municipal

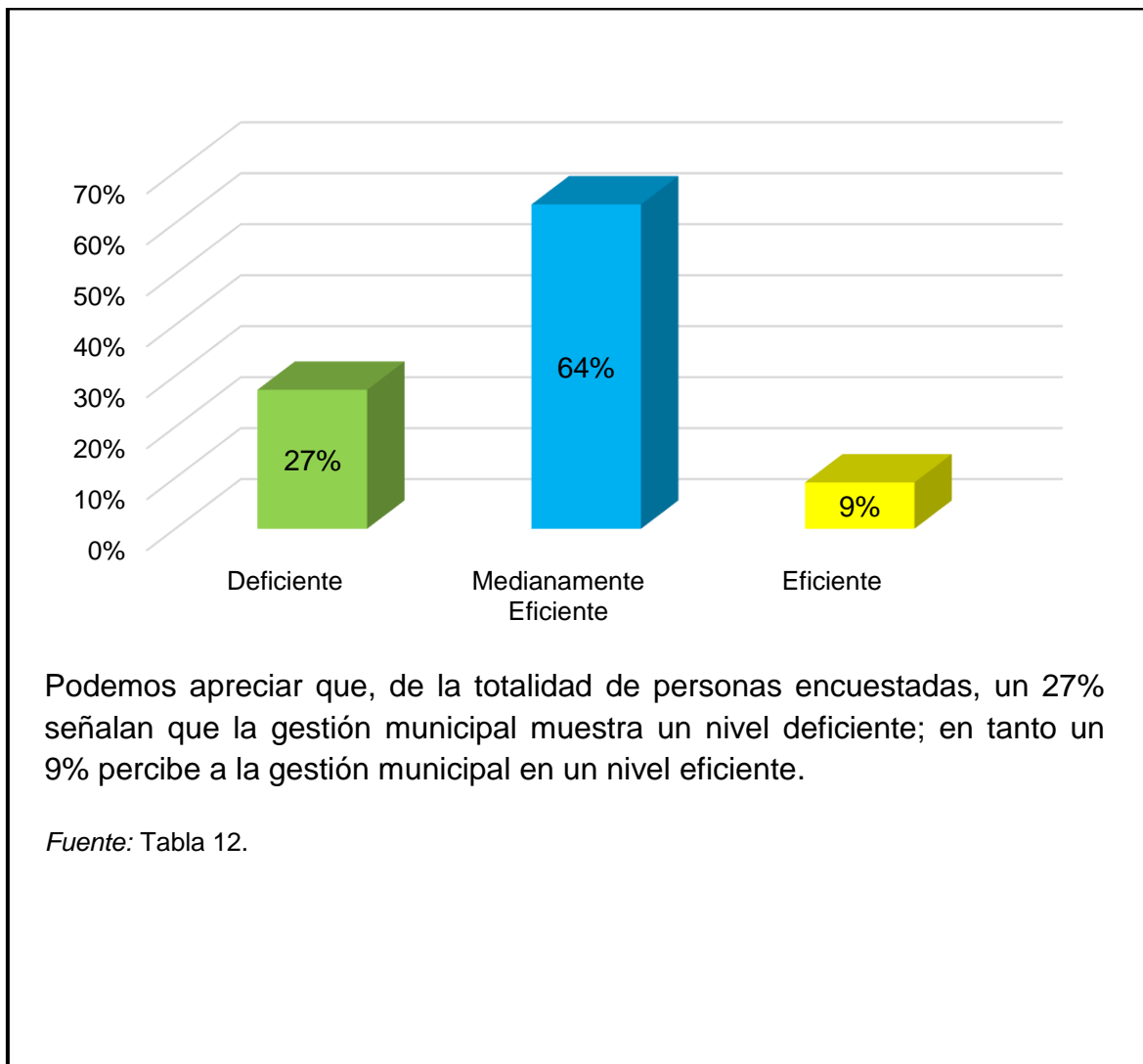


Tabla 13*Calidad del Servicio Público y la Gestión Municipal*

		Gestión municipal			Total
		Deficiente	Medianamente Eficiente	Eficiente	
Calidad de servicio público	Bajo	8 24.2%	1 3.0%	0 0.0%	9 27.3%
	Regular	1 3.0%	20 60.6%	0 0.0%	21 63.6%
	Alto	0 0.0%	0 0.0%	3 9.1%	3 9.1%
Total		9 27.3%	21 63.6%	3 9.1%	33 100.0%

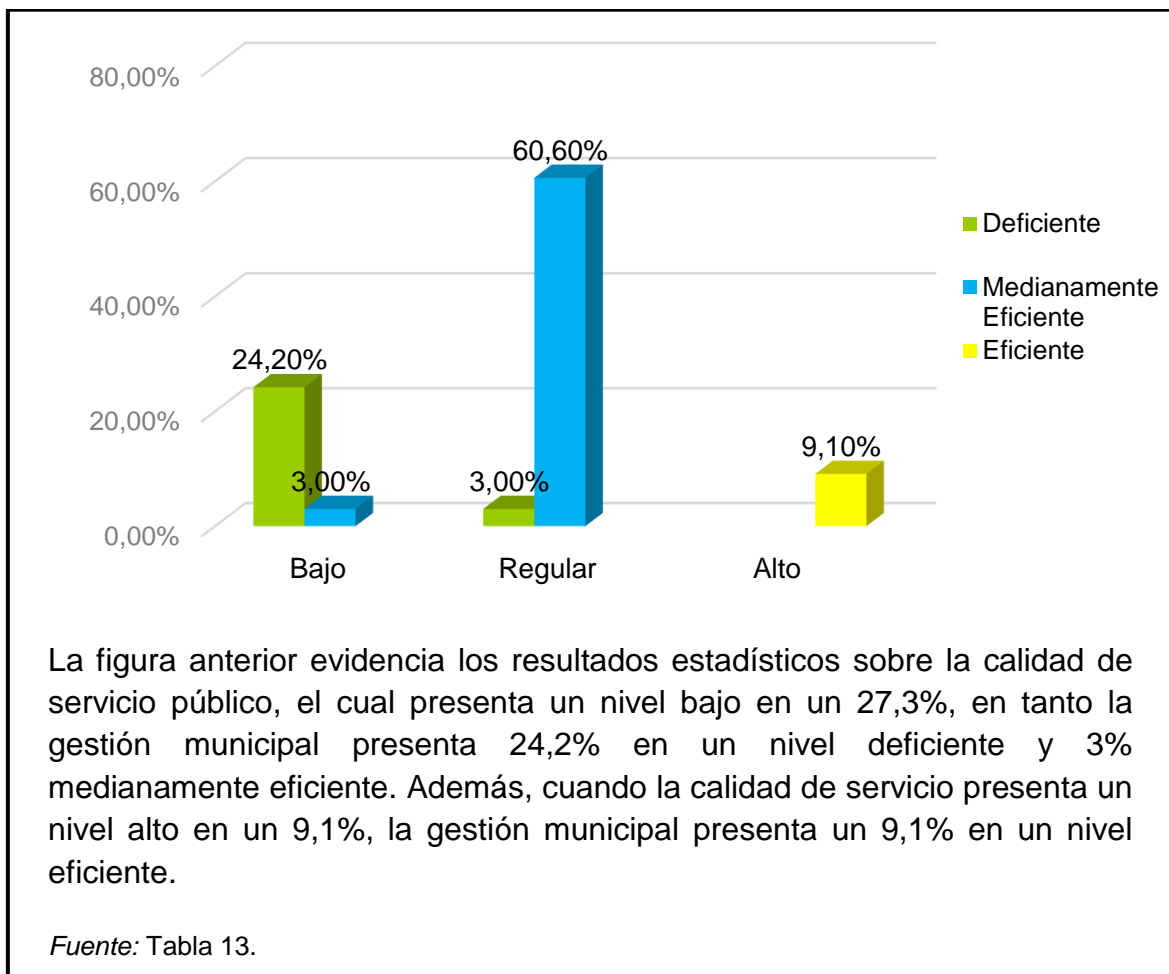
Fuente: Extraída de los resultados SPSS.**Figura 7***Calidad del Servicio Público y la Gestión Municipal*

Tabla 14

Calidad del Servicio Público – Dimensión Administración y Gestión de Desarrollo (agrupada) y la Gestión Municipal

		Gestión municipal			Total
		Deficiente	Medianamente Eficiente	Eficiente	
Administración y gestión de desarrollo	Bajo	8 24.2%	3 9.1%	0 0.0%	11 33.3%
	Regular	1 3.0%	18 54.5%	1 3.0%	20 60.6%
	Alto	0 0.0%	0 0.0%	2 6.1%	2 6.1%
Total		9 27.3%	21 63.6%	3 9.1%	33 100.0%

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Figura 8

Calidad del Servicio Público – Dimensión Administración y Gestión de Desarrollo (agrupada) y la Gestión Municipal

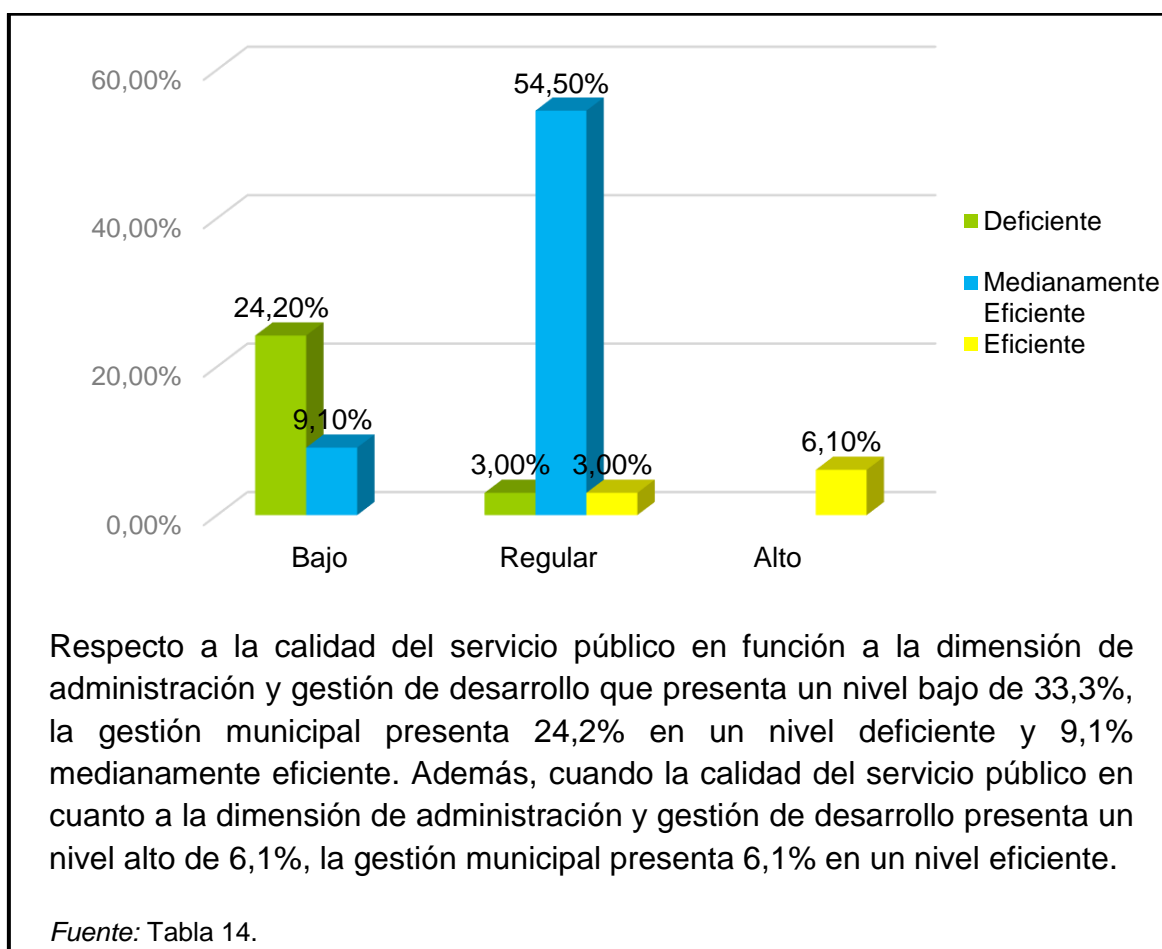


Tabla 15

Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión de la Seguridad Ciudadana y Vial (agrupada) y la Gestión Municipal

		Gestión municipal			Total
		Deficiente	Medianamente Eficiente	Eficiente	
Gestión de seguridad ciudadana y vial	Bajo	8 24.2%	6 18.2%	0 0.0%	14 42.4%
	Regular	1 3.0%	15 45.5%	1 3.0%	17 51.5%
	Alto	0 0.0%	0 0.0%	2 6.1%	2 6.1%
Total		9 27.3%	9 63.6%	21 9.1%	3 100.0%

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Figura 9

Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión de la Seguridad Ciudadana y Vial (agrupada) y la Gestión Municipal

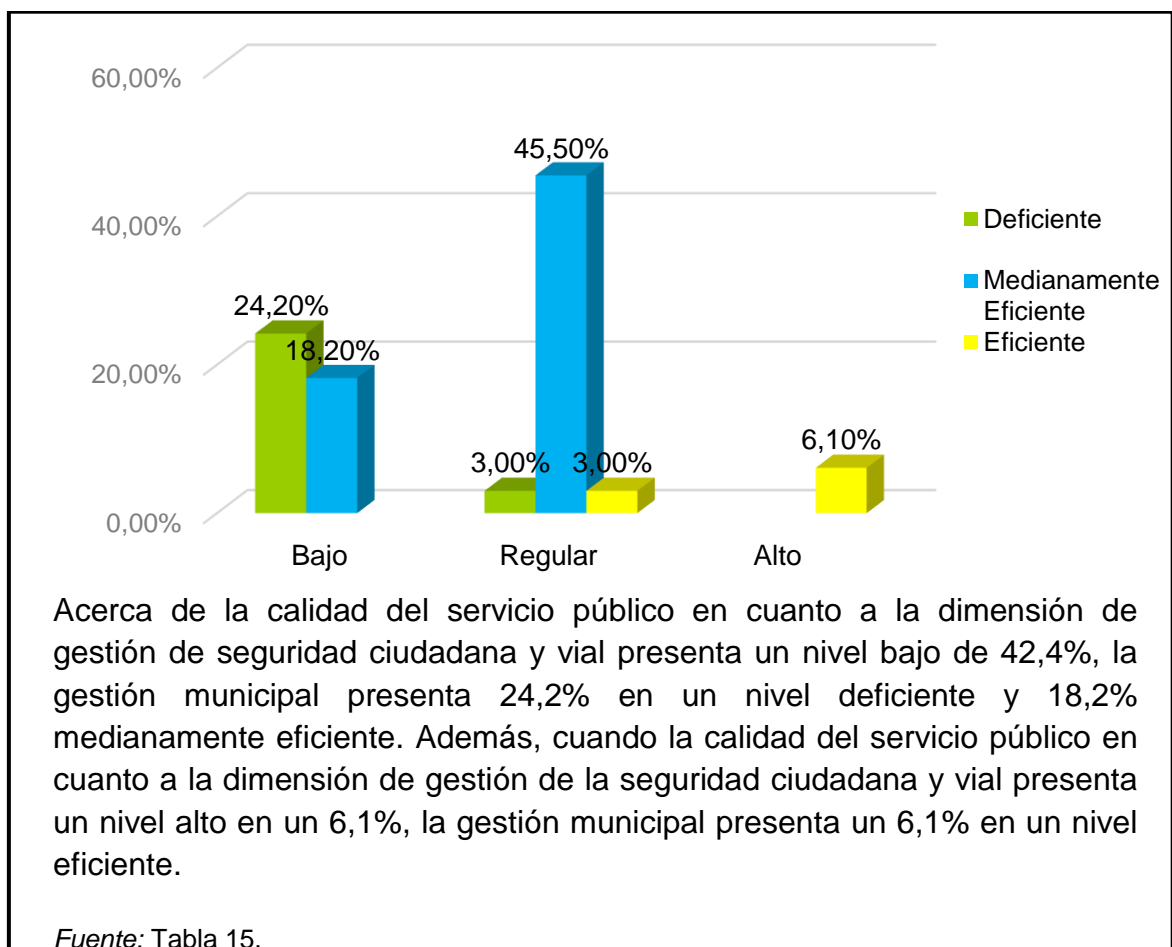


Tabla 16

Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión Ambiental (agrupada) y la Gestión Municipal

		Gestión municipal			Total
		Deficiente	Medianamente Eficiente	Eficiente	
Gestión ambiental	Bajo	9 27.3%	2 6.1%	0 0.0%	11 33.3%
	Regular	0 0.0%	19 57.6%	0 0.0%	19 57.6%
	Alto	0 0.0%	0 0.0%	3 9.1%	3 9.1%
Total		9 27.3%	9 63.6%	21 9.1%	3 100.0%

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Figura 10

Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión Ambiental (agrupada) y la Gestión Municipal

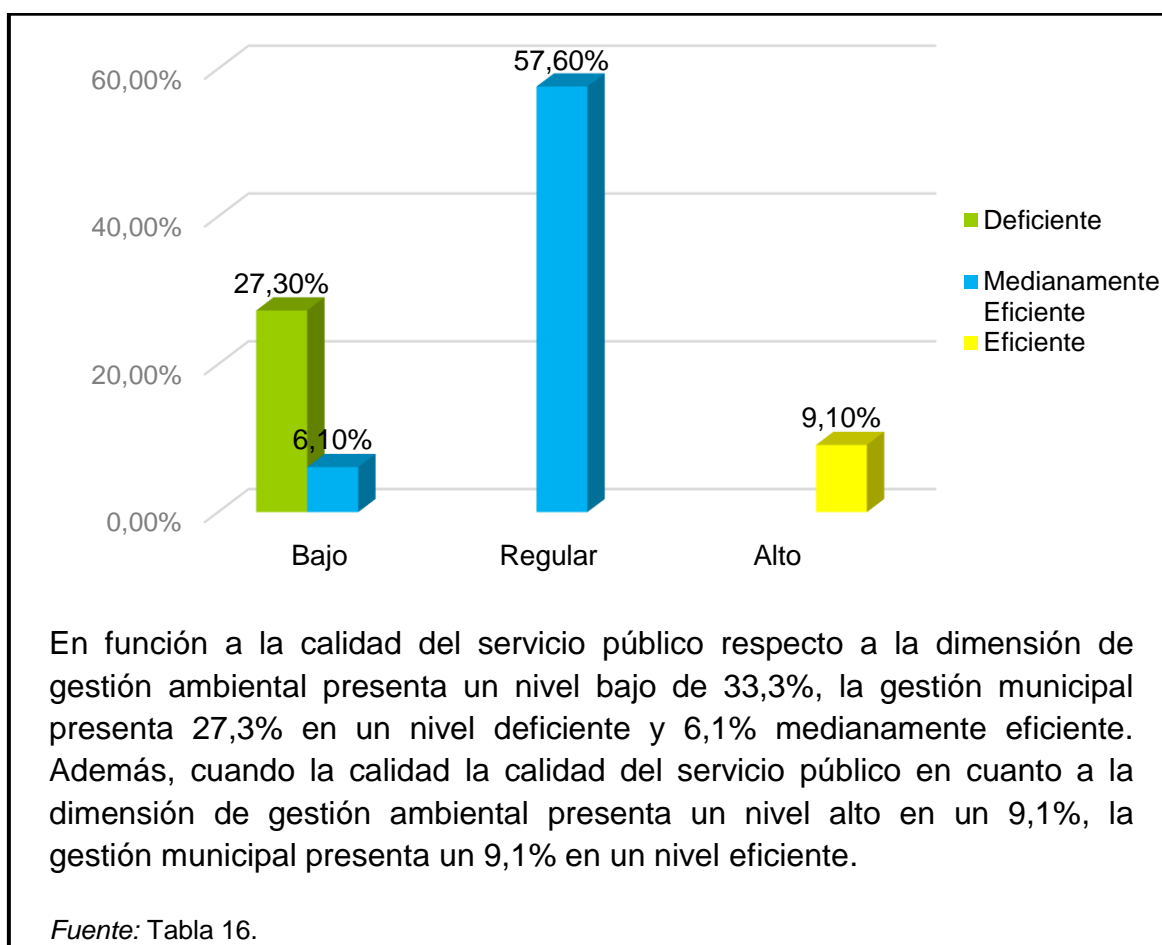


Tabla 17

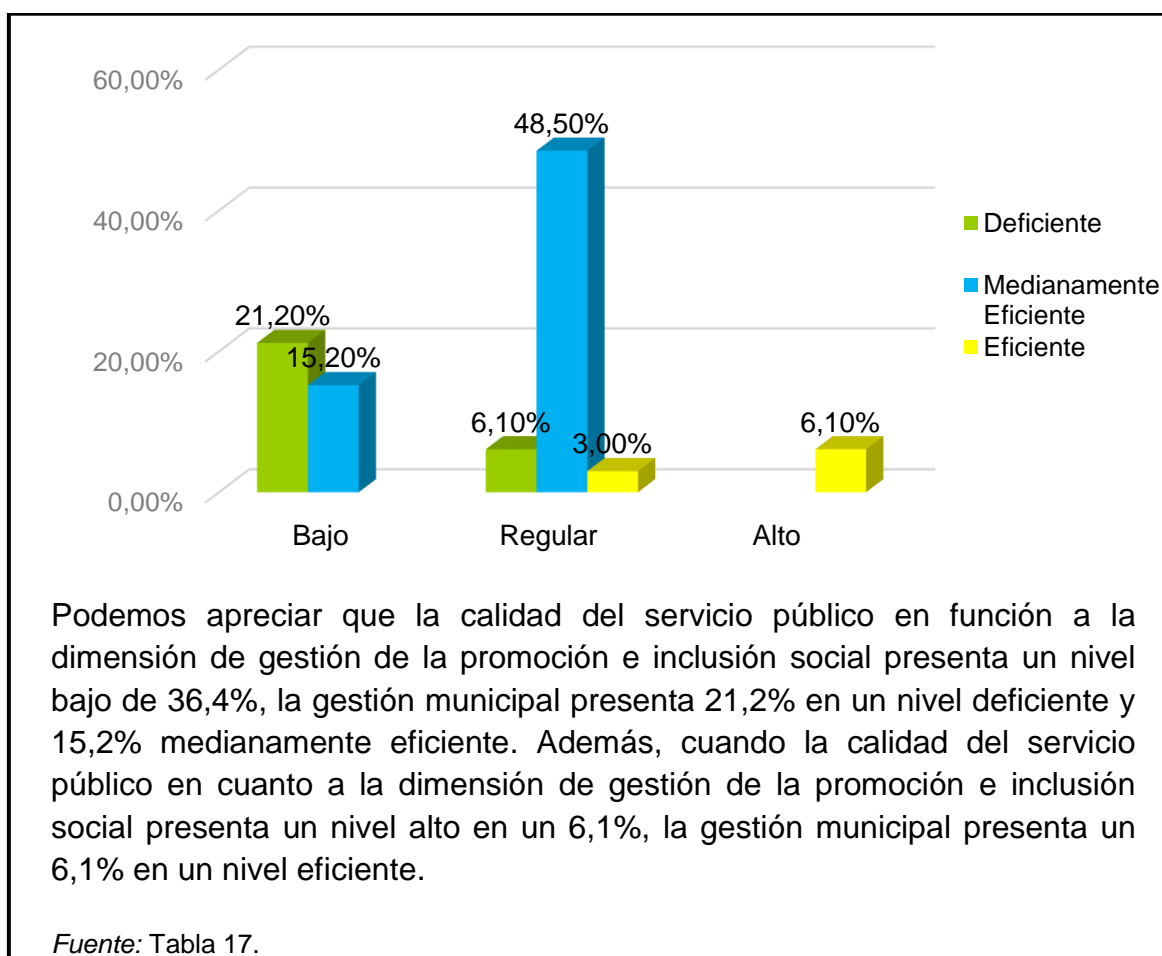
Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión de la Promoción e Inclusión Social (agrupada) y la Gestión Municipal

		Gestión municipal			Total
		Deficiente	Medianamente Eficiente	Eficiente	
Gestión de la promoción e inclusión social	Bajo	7 21.2%	5 15.2%	0 0.0%	12 36.4%
	Regular	2 6.1%	16 48.5%	1 3.0%	19 57.6%
	Alto	0 0.0%	0 0.0%	2 6.1%	2 6.1%
Total		9 27.3%	9 63.6%	21 9.1%	3 100.0%

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Figura 11

Calidad del Servicio Público – Dimensión Gestión de la Promoción e Inclusión Social (agrupada) y la Gestión Municipal



Análisis Inferencial

Prueba de Hipótesis General

H0: No existe relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

H1: Existe relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

Tabla 18

Prueba de Chi-Cuadrado: Relación entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público

	Valor	Grados de libertad	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56,355a	4	0.000
N de casos válidos	33		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,27.

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Al emplear la prueba Ji cuadrado se encontró que su valor fue de 56,335 el cual tiene un valor p de significancia 0,000 lo cual es inferior a 0,05 de nivel de significancia, esto señala que estadísticamente la hipótesis nula se rechaza. En consecuencia, aceptamos la hipótesis general que nos permite confirmar que la variable gestión municipal se asocia con la variable calidad del servicio público.

Tabla 19

Correlación entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público

	Gestión municipal	Calidad de servicio público
Rho de Spearman		0,896**
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	33

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

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Al emplear la prueba Rho de Spearman se encontró que su valor fue 0,896 lo cual indica un nivel de correlación positiva muy fuerte, además el valor de significancia fue 0,000 siendo inferior a 0,05 de nivel de significancia, permitiendo con ello rechazar estadísticamente la hipótesis nula. En consecuencia, aceptamos la hipótesis general que nos permite aseverar que la variable gestión municipal se correlaciona de manera positiva con la variable calidad de servicio público.

Prueba de Hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre la gestión municipal y la calidad de la administración y gestión de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

H1: Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de la administración y gestión de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

Tabla 20

Prueba de Chi-Cuadrado: Relación entre la Gestión Municipal y la Calidad de la Administración y Gestión de Desarrollo

	Valor	Grados de libertad	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,810a	4	0.000
N de casos válidos	33		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,18.

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Al aplicar la prueba Ji cuadrado se encontró que su valor fue de 37,810 el cual tiene un valor p de significancia 0,000 lo cual es menor a 0,05 de nivel de significancia, lo cual, la hipótesis nula es rechazada. En consecuencia, aceptamos la hipótesis específica 1 que nos permite hacer referencia que la variable gestión municipal se asocia con la calidad de la administración y gestión de desarrollo.

Tabla 21

Correlación entre la Gestión Municipal y la Calidad de la Administración y Gestión de Desarrollo

Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	Administración y gestión de desarrollo
			0,767**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	33

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

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Al aplicar la prueba Rho de Spearman se halló que su valor fue de 0,767 lo cual indica un nivel de correlación positiva muy fuerte, además el valor de significancia es 0,000 inferior a 0,05 de nivel de significancia, por lo que se rechaza estadísticamente la hipótesis nula. Por ende, se acepta la hipótesis específica 1, el mismo que permite afirmar que la gestión municipal se correlaciona positivamente con la calidad de administración y gestión de desarrollo.

Prueba de Hipótesis Especifica 2

H0: No existe relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la seguridad ciudadana y vial en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

H2: Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la seguridad ciudadana y vial en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

Tabla 22

Prueba de Chi-Cuadrado: Relación entre la Gestión Municipal y la Calidad de la Gestión de Seguridad Ciudadana y Vial

	Valor	Grados de libertad	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,464a	4	0.000
N de casos válidos	33		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,18.

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Al aplicar la prueba Ji cuadrado se encontró que su valor fue de 31,464, el cual tiene un valor p de significancia 0,000 siendo inferior a 0,05 de nivel de significancia, lo cual permite que la hipótesis nula sea rechazada. En consecuencia la hipótesis específica 2 es aceptada, permitiendo aseverar que la variable gestión municipal se asocia con la calidad de la gestión de la seguridad ciudadana y vial.

Tabla 23

Correlación entre la Gestión Municipal y la Calidad de la Gestión de Seguridad Ciudadana y Vial

		Gestión de seguridad ciudadana y vial	
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coefficiente de correlación	0,662**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	33

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

Fuente: Extraída de los resultados SPSS

Aplicando la prueba Rho de Spearman se encontró que su valor fue 0,662 lo cual indica un nivel de correlación positiva considerable, además el valor de significancia es 0,00 inferior a 0,05, lo que permite desechar estadísticamente la hipótesis nula. En consecuencia, aceptamos la hipótesis específica 2, con la que se afirma que la variable gestión municipal se correlaciona positivamente con la calidad en gestión de la seguridad ciudadana y vial con.

Prueba de Hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

H3: Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

Tabla 24

Prueba de Chi-Cuadrado: Relación entre la Gestión Municipal y la Calidad de la Gestión Ambiental

	Valor	Grados de libertad	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57,429a	4	0.000
N de casos válidos	33		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,27.

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Al realizar el Ji cuadrado se encontró que su valor fue de 57,429, el cual tiene el valor p de significancia 0,000 lo cual es inferior a 0,05 de nivel de significancia; así mismo, en base a dichos resultados se desecha la hipótesis nula. En tal sentido, aceptamos la hipótesis específica 3, que sostiene que la variable gestión municipal se asocia con la calidad de la gestión ambiental.

Tabla 25

Correlación entre Gestión Municipal y la Calidad de la Gestión Ambiental

	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	Gestión ambiental
Rho de Spearman			0,907**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	33

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

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Ejecutada la prueba Rho de Spearman se determinó que su valor fue 0,907 lo cual indica un nivel de correlación positiva perfecta, además el valor de significancia es 0,000 inferior a 0,05 de nivel de significancia, lo que confiere rechazar estadísticamente la hipótesis nula. En consecuencia aceptamos la hipótesis específica 3 que permite aseverar que la gestión municipal se correlaciona de forma positiva con la calidad en gestión ambiental.

Prueba de Hipótesis específica 4

H0: No existe relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la promoción e inclusión social en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

H4: Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la promoción e inclusión social en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

Tabla 26

Prueba de Chi-Cuadrado: Relación entre la Gestión Municipal y la Calidad de la Gestión de la Promoción e Inclusión Social

	Valor	Grados de libertad	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,770a	4	0.000
Razón de verosimilitud	20.064	4	0.000

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,18.

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Al utilizar Ji cuadrado se encontró que su valor fue de 29,770, el cual tiene un valor p de significancia 0,000 siendo inferior a 0,05 de nivel de significancia, permitiendo con ello rechazar la hipótesis nula. En tal sentido, aceptamos la hipótesis específica 4, la misma que acepta que la variable gestión municipal se asocia y relaciona con la calidad de la gestión de la promoción e inclusión social.

Tabla 27

Correlación entre la Gestión Municipal y la Calidad de la Gestión de la Promoción e Inclusión Social

	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	Gestión de desarrollo e inclusión social
Rho de Spearman			0,624**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	33

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

Fuente: Extraída de los resultados SPSS.

Al aplicar la prueba Rho de Spearman se encontró que su valor fue de 0,624 lo cual indica un nivel de correlación positiva considerable, además el valor de significancia es 0,000 inferior a 0,05 de nivel de significancia, lo que nos permite rechazar estadísticamente la hipótesis nula. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis específica 3 que nos permite asentar que la gestión municipal se correlaciona positivamente con la calidad en gestión de desarrollo e inclusión social.

3.2. Discusión de resultados.

Conforme al objetivo específico sobre la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad de la administración y gestión de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Jesús María, se obtuvo un valor de significancia de la prueba Ji cuadrado de 0,00 siendo menor a 0,05 permitiéndonos afirmar que hay relación entre las variables, por ende, permite aceptar la hipótesis alterna. Para medir el grado de correlación se aplicó la prueba de Rho de Spearman cuyo valor fue de 0,767, indicando una correlación positiva muy fuerte. Así también, los resultados de las tablas cruzadas (Tabla 14) indican que, del total de encuestados, cuando la calidad de la administración y gestión de desarrollo presenta un nivel bajo en 33,3% la gestión municipal presenta 24,2% en un nivel deficiente, esta asociación confirma que en la medida que la gestión municipal es deficiente, la calidad de la administración y gestión de desarrollo será más baja y viceversa. Estos hallazgos guardan alguna similitud con los resultados de Barboza et al. (2019) en su tesis titulada “gestión Municipal en el Distrito de Jesús María; de la Pontificia Universidad Católica del Perú”; establece que la eficacia y transparencia en una gestión administrativa genera el apoyo de la población de modo que se pueda establecer un área moderna y competitiva.

Acerca del objetivo específico sobre la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de seguridad ciudadana y vial en la Municipalidad Distrital de Jesús María, se obtuvo como valor de significancia de la prueba Ji cuadrado de 0,00 lo cual es menor a 0,05, haciendo posible sostener que hay relación entre las variables, de forma que, permite aceptar la hipótesis alterna. Para medir el grado de correlación se aplicó que la prueba de Rho de Spearman cuyo valor fue de 0,662, indicando una correlación positiva

considerable. Así también los resultados de las tablas cruzadas (Tabla 15.) indican que, del total de encuestados, cuando la calidad de la gestión de seguridad ciudadana y vial presenta un nivel bajo en 42,4% la gestión municipal presenta 24,2% en un nivel deficiente, esta asociación corrobora que en tanto la gestión municipal sea deficiente la calidad de la gestión de seguridad ciudadana y vial sea de un nivel más bajo y viceversa. Estos hallazgos guardan alguna similitud con los resultados de Patroni et al. (2017) en su tesis titulada “La calidad de los servicios públicos y su incidencia en la administración de la municipalidad provincial Huaura – Huacho”, en la cual infiere que la calidad del servicio de la Municipalidad presenta ciertas deficiencias, puesto que la administración no es gestionada en forma correcta. Por otro lado, hicieron mención que la calidad de servicio es fundamental en una institución, por lo que es necesario que cualquier organización vele por demostrar y brindar lo mejor a sus usuarios o a su público objetivo.

Respecto al objetivo específico sobre la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad de la gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Jesús María, se obtuvo como valor de significancia de la prueba Ji cuadrado de 0,00 siendo este menor a 0,05, por lo que se asiente que hay relación entre las variables, de manera que, permite aceptar la hipótesis alterna. Para medir el grado de correlación se aplicó la prueba de Rho de Spearman cuyo valor fue de 0,907, indicando una correlación positiva perfecta. Así también, los resultados de las tablas cruzadas (Tabla 16) indican que, del total de encuestados, cuando la calidad de la gestión de ambiental muestra un nivel bajo de 33,3%, la gestión municipal presenta 27,3% en un nivel deficiente, esta asociación manifiesta que mientras la gestión municipal sea de un nivel deficiente la calidad de la gestión ambiental será de un nivel más bajo y viceversa. Estos hallazgos guardan alguna similitud con los resultados de Ramírez y Suárez (2018) en su tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la Calidad de los Servicios Públicos del Municipio Sucre, estado Sucre, Venezuela”, concluyen que los servicios no son de buena calidad, puesto que las actividades internas de la comuna no se desarrollan o no se gestionan de la mejor manera posible, en tal sentido, los autores refutaron teóricamente que el Municipio debe tomar las acciones

correspondientes para mejorar ciertos niveles de insatisfacción y cumplir con los principales servicios prestados a los ciudadanos.

Según el objetivo específico sobre la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la promoción e inclusión social en la Municipalidad Distrital de Jesús María, se obtuvo como valor de significancia de la prueba Ji cuadrado de 0,00 siendo este menor a 0,05, afirmando con ello que hay relación entre las variables, de tal manera se aceptó la hipótesis alterna. Para medir el grado de correlación se aplicó la prueba de Rho de Spearman cuyo valor fue de 0,624, indicando una correlación positiva considerable. Así también, los resultados de las tablas cruzadas (Tabla 17) indican que, del total de encuestados, cuando la calidad de la gestión de la promoción e inclusión social presenta un nivel bajo en 36,4% la gestión municipal presenta 21,2% en un nivel deficiente, esta asociación confirma que en la medida que la gestión municipal es deficiente la calidad de la gestión de la promoción e inclusión social será de un nivel más bajo viceversa. Estos hallazgos guardan alguna similitud con los resultados de Manayalle (2017) en su tesis “Influencia de la gestión municipal en el desarrollo económico del distrito de Tocmoche – Chota, 2017”, donde concluyó que la gestión que viene desarrollando dicha municipalidad no es la adecuada, puesto que presenta deficiencias en sus procesos administrativos, así como, limitaciones tanto en los recursos humanos y los recursos financieros, lo cual no le permite tener una mejor gestión de sus diferentes procesos, cuyos resultados se ven reflejados en el incumplimiento de sus objetivos.

Finalmente, conforme al objetivo general sobre la relación que existe entre la variable gestión municipal y variable calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María, se obtuvo como valor de significancia de la prueba Ji cuadrado 0,00 por debajo a 0,05, el cual confirma que existe relación entre las variables, lo que permitió aceptar la hipótesis alterna. Para medir el grado de correlación aplicamos la prueba de Rho de Spearman cuyo valor fue de 0,896, indicando una correlación positiva muy fuerte. Así también, los resultados de las tablas cruzadas (Tabla 13) indican que, de la totalidad de personas encuestadas, cuando la calidad del servicio público presenta un nivel bajo en 27,3% la gestión municipal presenta 24,2% en un nivel deficiente, esta asociación

nos permite asentar que en la medida que la gestión municipal sea deficiente la calidad del servicio público será de un nivel más bajo y viceversa. Estos hallazgos guardan alguna similitud con los resultados Perales (2018), quien realizó su investigación en la Municipalidad Provincial de Ica y concluyó que las variables se asocian significativamente con 0,000, además, la gestión municipal es regular con 26% y el servicio ofrecido también fue regular con 30%.

Se observa entonces que a la luz de los resultados encontrados y contrastándolos con tesis que han investigado a municipios distintos, tanto nacionales como extranjeros, nos permite afirmar que nuestra investigación es consistente y verifica las hipótesis propuestas, lo que nos permite cumplir con los objetivos planteados.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De conformidad al objetivo específico 1 se ha comprobado que la variable gestión municipal guarda relación significativa con la dimensión administración y gestión de desarrollo de la variable calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María; identificándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.767, lo que representó un nivel de relación positiva muy fuerte entre las variables, permitiendo aserir que la variable gestión municipal se asocia con la dimensión administración y gestión de desarrollo, por ende, en la medida que la primera sea deficiente, la segunda será de un nivel más bajo y viceversa.

Sobre el objetivo específico 2, se ha determinado que la variable gestión municipal tiene relación con la dimensión gestión de la seguridad ciudadana y vial de la variable calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María; habiéndose encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.662, lo que simbolizó un nivel de relación positiva considerable entre las variables, confirmando que la variable gestión municipal se asocia con la dimensión gestión de la seguridad ciudadana y vial, por ende, en la medida que la primera sea deficiente, la segunda será de un nivel más bajo y viceversa.

Asimismo, concerniente al objetivo específico 3, se ha comprobado que la variable gestión municipal tiene relación con la dimensión gestión ambiental de la variable calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María; hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.907, lo que representó un nivel de relación positiva perfecta entre las variables, con lo que se afirma que la variable gestión municipal se asocia con la dimensión gestión ambiental, por ende, en la medida que la primera sea deficiente, la segunda será de un nivel más bajo y viceversa.

Así también, acorde al objetivo específico 4, se ha comprobado que la gestión municipal tiene relación con la dimensión gestión de la promoción e inclusión social de la variable calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María; evidenciándose un coeficiente de correlación Rho

Spearman de 0.624, lo que representó un nivel de relación positiva considerable entre las variables, permitiendo corroborar que la variable gestión municipal se asocia con la dimensión gestión de la promoción e inclusión social, por ende, en la medida que la primera sea deficiente, la segunda será de un nivel más bajo y viceversa.

Finalmente, en lo concerniente al objetivo general, se ha comprobado que la variable gestión municipal guarda relación con la variable calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María; identificándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.896, lo que representó un nivel de relación positiva muy fuerte entre las variables, afirmando con ello que la variable gestión municipal se asocia con la variable calidad del servicio público, por ende, en la medida que la primera sea deficiente, la segunda será de un nivel más bajo y viceversa.

4.2. Recomendaciones

Que el resultado de la presente investigación sirva como base a los representantes de la Municipalidad Distrital de Jesús María, para el desarrollo de una evaluación que permita identificar los procesos que ocasionan demoras en los diversos trámites a cargo de la institución. cuáles son la toma de medidas tendientes a agilizar y optimizar los diversos trámites administrativos que se encuentran a cargo de la institución.

Que, con el apoyo de la comunidad, se fomenten actividades que permitan optimizar la seguridad ciudadana; asimismo, se promuevan proyectos para el ordenamiento y mantenimiento vial de la jurisdicción.

Que se realice el sinceramiento de las áreas verdes y zonas del distrito, a fin de que se atienda de forma oportuna al total de residentes, y se garantice el tratamiento en el manejo de los desechos sólidos, así como el mantenimiento de las áreas verdes.

Que a través de convenios interinstitucionales se desarrollen y potencien los ambientes destinados a la realización de prácticas deportivas, así como, los

asignados a las actividades colectivas que fomenten la educación, inclusión entre otros en beneficio de la sociedad.

Que se continúe con la investigación del impacto que la gestión municipal genera sobre la calidad del servicio público, con la finalidad de que se planteen nuevas estrategias que permitan mejorar los servicios brindados.

REFERENCIAS

- Álvarez, S. (2012). *Hacia la eficiencia en la gestión municipal*. De la revista Nacional de Administración, 3 (2). Recuperado de file:///C:/Users/Aula/Dialnet- HaciaLaEficienciaEnLaGestionMunicipal.pdf
- Barboza, A.A., Barrientos, J.D., Cueva, R.S., Saavedra, C.A. (2019). *Índice de progreso Social del Distrito de Jesús María*. Obtenido de la Pontificia Universidad Católica del Perú: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/discover>
- Baechle, Thomas R., Earle, Roger W. (2007). *Principios de entrenamiento de la fuerza y el acondicionamiento físico. 2da. Edición*. Madrid, España: Editorial Médica panamericana
- Barrera, A., & Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, Vol. 5, 1-19.
- Castillo, J. V. (2004). *Reingeniería y gestión Municipal*. Obtenido de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/discover>
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª.ed.)*. Caracas: Uypal.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona, España: Editorial Profit.
- Cruz, D. (2019). *Influencia de la gestión municipal en el manejo de los desechos orgánicos en el cantón ventanas. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil : <https://www.ucsg.edu.ec/>
- Escalante, O. (2019). *Proceso de elaboración de un planeamiento estratégico en la gestión municipal del distrito de Santiago de Cao*. Obtenido de Universidad Señor de Sipan : <http://repositorio.uss.edu.pe/>
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y Control de la Calidad. (7ª Ed.)*. México, D.F: Editorial Cengage Learning.

- García, R. (2017). *Calidad de vida y gestión municipal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cajay - Ancash, 2017*. Obtenido de Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion : <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/>
- Goyzueta, A. (2016). *La gestión municipal y su incidencia en el desarrollo turístico sustentable” estudio de caso: Municipio de Copacabana gestiones 2010 – 2015*. Obtenido de Universidad Mayor de San Andrés : <https://repositorio.umsa.bo/>
- Guba, E.G. (1981). *Criterios de credibilidad en la investigación naturalista*. En Gimeo Sacristán, J., y Pérez Gómez, A. *La Enseñanza: su teoría y su práctica*. Madrid: Akal
- Guaranda, L. (2019). *Relación de la Gestión Municipal y Participación Ciudadana en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador- 2019*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Hernández, J. L. y Pérez, B. (2013). *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana*. *International Journal of Good Conscience*. 8(3) 01-18. Recuperado de <http://spentamexico.pdf>.
- Hernández, S.; Fernández, C.; Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education, 6ta. Edición.
- Hidalgo, J. (2016). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de servicio al usuario del Gadm Cantón Babahoyo*. Obtenido de Universidad Regional Autónoma de los Andes: <http://dspace.uniandes.edu.ec/>
- Jimenez, M., & Neyra, J. (2017). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de San Ignacio* . Obtenido de Universidad Señor de Sipan: <http://repositorio.uss.edu.pe/>
- Lemma, M. (2017). *La eficiencia en la gestión municipal y la desigualdad espacial del desarrollo*. *Gestión y Desarrollo*. 9 (3), 474-486. Recuperado de <https://www.scielo.br/>

- Manayalle, K. (2017). *Influencia de la gestión municipal en el desarrollo económico del distrito de Tocmoche – Chota, 2017*. Obtenido de Universidad Señor de Sipan : <http://repositorio.uss.edu.pe/>
- Mego, O. (2011). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011*. Obtenido de la Universidad Nacional de Trujillo, Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/discover>
- Navarro, O. (2009). *El ABC del Gobierno Municipal*. (3a Ed.) México: Instituto del Desarrollo Municipal.
- Noreña, A., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Aquichan.
- Ñaupas, H., & Mejía, E. (2011). *Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis*. (2a Ed.). Perú: Centro de Producción Editorial.
- Ochoa, R., & Vega, J. (2018). *Relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz*. Obtenido de Universidad Señor de Sipan : <http://repositorio.uss.edu.pe/>
- Patroni, M., Luna N. M., Peña, H. y Valenzuela, D. (2013). *La calidad de los servicios públicos y su incidencia en la administración de la municipalidad provincial Huaura – Huacho*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Recuperado de <http://xmlui/bitstream/handle>. Pdf
- Perales, M. L. (2018). *Calidad de servicios públicos y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Ica*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/>.
- Pinche, K. (2018). *Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali 2017*. Obtenido de Universidad Nacional de Ucayali: <https://www.unu.edu.pe/portal/index.php>

- Quiroga, G., (s.f). *La calidad del servicio en la Administración Municipal*. Obtenido de <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/>
- Ramírez, C. L. y Suárez, J. M. (2011). *Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la Calidad de los Servicios Públicos del Municipio Sucre, estado Sucre, Venezuela*; Universidad de Oriente. Recuperado de <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/.pdf>
- Remy, M. (2006). *Municipio al día*. Recuperado de <https://iep.org.pe/estudios-y-proyectos/municipio-al-dia/>
- Torres, S. (2005). *Diagnóstico de la gestión Municipal*. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/documentac/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf
- Yuni, J.A. & Urbano, C.A. (2006). *Técnicas para Investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. Vol I y II*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Venturo, S. (2017). *Una buena gestión municipal debía responder a las urgentes demandas de los limeños*. Recuperada de <https://peru21.pe/>
- Vicuña, L. (2019). *Los problemas y el progreso de Guayaquil*. El Telégrafo. Recuperada de <https://is.gd/cr05Na>

ANEXOS

Anexo N°1: Cuestionarios

Encuesta de calidad del servicio público

Estimado profesional: En estos momentos nos encontramos diagnosticando la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María, con el objetivo de contribuir en la mejorar de la misma. Concedores que sus criterios nos serán de mucha utilidad para el desarrollo de este trabajo. Agradecemos de antemano su colaboración al dar respuesta a las preguntas o ítems que a continuación se detallan.

INSTRUCCIONES: Los siguientes ítems describen las dimensiones de la calidad del servicio público. Lee cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una X la opción que indique un grado de acuerdo o desacuerdo mediante la siguiente escala: 1=Excelente; 2=Muy buena; 3=Buena; 4=Regular; 5=Deficiente.

N°	Ítem	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica la rapidez de los procedimientos administrativos que realizan los trabajadores de la municipalidad ante un servicio?					
2	¿Cómo califica la amabilidad en el trato que muestra el personal de la municipalidad?					
3	¿Las licencias de construcción son entregadas oportunamente para la ejecución de las obras?					
4	¿Cómo califica la supervisión que realiza el personal de la municipalidad encargado de la verificación del avance de las obras?					
5	¿Considera adecuada la supervisión que realiza la municipalidad sobre el servicio transporte público en el distrito?					
6	¿Considera usted que la señalización y semaforización son suficientes para la circulación de los vehículos en los diversos puntos de la jurisdicción?					
7	¿Es adecuado la frecuencia con que se brinda el servicio de recojo de basura en su sector?					
8	¿Cómo considera el control de aseo e higiene que realiza la municipalidad sobre los productos de consumo humano que se venden en los establecimientos comerciales?					

9	¿Cómo califica las formas de apoyo educativo que brinda la municipalidad en sus diversas sedes municipales?					
10	¿Qué opina sobre la promoción de la cultura, deporte y recreación que realiza la municipalidad?					
11	¿Qué opinión tiene sobre el mantenimiento y limpieza de parques y jardines por parte de la municipalidad?					
12	¿Considera suficiente y apropiada la cantidad de áreas verdes que existen en su sector?					
13	¿Considera que el personal municipal de seguridad ciudadana realiza sus funciones de manera permanente y responsable?					
14	¿Existe una buena coordinación y colaboración con las rondas de patrullaje y serenazgo?					
15	¿Cómo califica los programas orientados a la defensoría de los niños y adolescente, mujeres, personas con discapacidad y adultos mayores organizados por la municipalidad?					
16	¿De qué manera considera la atención brindada por los trabajadores de la municipalidad que se encuentran a cargo de los programas sociales alimentarios?					

Encuesta de la gestión municipal

Estimado usuario: En estos momentos nos encontramos diagnosticando el nivel de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Jesús María, con el objetivo contribuir en la mejorar de la misma. Conocedores que sus criterios nos serán de mucha utilidad para el desarrollo de este trabajo. Agradecemos de antemano su colaboración al dar respuesta a las preguntas o ítems que a continuación se detallan.

INSTRUCCIONES: Los siguientes ítems describen las dimensiones de la gestión pública. Lee cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una X la opción que indique un grado de acuerdo o desacuerdo mediante la siguiente escala: 1=Muy favorable; 2=Favorable; 3=Media; 4=Desfavorable; 5=Muy desfavorable.

N°	Ítem	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la municipalidad ejecuta adecuadamente el presupuesto institucional sobre los servicios que brinda?					
2	¿El número de equipos de cómputo es proporcional a la cantidad de trabajadores de la municipalidad?					
3	¿Los sistemas existentes en la municipalidad contribuyen en la oportuna atención de los administrados?					
4	¿La cantidad de profesionales contratados es suficiente en proporción a los servicios que brinda la municipalidad?					
5	¿Los trabajadores que laboran en la municipalidad cumplen objetivamente con sus funciones?					
6	¿Los eventos de capacitación que ha promovido la municipalidad en el último año ha contribuido en la eficiencia de los trabajadores?					
7	Del total de solicitudes de servicios o trámites de parte del público, ¿Cuál es el nivel de resolución de solicitudes o trámites atendidos en un mes?					

Anexo N°2: Matriz de consistencia

"RELACION ENTRE LA ESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA, 2020"																		
Línea de investigación: Gestión Empresarial y Emprendimiento																		
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables, Dimensiones e indicadores															
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María.</p>	<p>Variable dependiente: Calidad del Servicio Público</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Administración y gestión de desarrollo</td> <td>Agilidad de los trámites administrativos. Quejas por la oportunidad de la emisión de licencias y control de obras.</td> <td>1 al 4</td> </tr> <tr> <td>Gestión de la seguridad ciudadana y vial</td> <td>Quejas en la seguridad ciudadana. Problemas en fiscalización de transporte y sistema de señalización.</td> <td>5 al 8</td> </tr> <tr> <td>Gestión ambiental</td> <td>Nivel de limpieza y salubridad. Extensión de parques y jardines.</td> <td>9 al 12</td> </tr> <tr> <td>Gestión de la promoción e inclusión social</td> <td>Nivel de educación, cultura, deporte y recreación. Nivel de programas sociales y promoción de derechos.</td> <td>13 al 16</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Items	Administración y gestión de desarrollo	Agilidad de los trámites administrativos. Quejas por la oportunidad de la emisión de licencias y control de obras.	1 al 4	Gestión de la seguridad ciudadana y vial	Quejas en la seguridad ciudadana. Problemas en fiscalización de transporte y sistema de señalización.	5 al 8	Gestión ambiental	Nivel de limpieza y salubridad. Extensión de parques y jardines.	9 al 12	Gestión de la promoción e inclusión social	Nivel de educación, cultura, deporte y recreación. Nivel de programas sociales y promoción de derechos.	13 al 16
Dimensiones	Indicadores	Items																
Administración y gestión de desarrollo	Agilidad de los trámites administrativos. Quejas por la oportunidad de la emisión de licencias y control de obras.	1 al 4																
Gestión de la seguridad ciudadana y vial	Quejas en la seguridad ciudadana. Problemas en fiscalización de transporte y sistema de señalización.	5 al 8																
Gestión ambiental	Nivel de limpieza y salubridad. Extensión de parques y jardines.	9 al 12																
Gestión de la promoción e inclusión social	Nivel de educación, cultura, deporte y recreación. Nivel de programas sociales y promoción de derechos.	13 al 16																
<p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera la gestión municipal se relaciona con la calidad de la administración y gestión de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Jesús María?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la administración y gestión de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Jesús María.</p>	<p>Hipótesis específicos</p> <p>Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de la administración y gestión de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Jesús María.</p>	<p>Variable independiente: Gestión Municipal</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Item</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ejecución presupuestal</td> <td>Ejecución de ingresos y gastos. Autonomía financiera.</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Tecnología</td> <td>Nivel de automatización.</td> <td>2 al 3</td> </tr> <tr> <td>Recursos humanos</td> <td>Carga del gasto y nivel del personal. Capacitación</td> <td>4 al 6</td> </tr> <tr> <td>Apoyo Comunal</td> <td>Nivel de atención de solicitudes.</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Item	Ejecución presupuestal	Ejecución de ingresos y gastos. Autonomía financiera.	1	Tecnología	Nivel de automatización.	2 al 3	Recursos humanos	Carga del gasto y nivel del personal. Capacitación	4 al 6	Apoyo Comunal	Nivel de atención de solicitudes.	7
Dimensiones	Indicadores	Item																
Ejecución presupuestal	Ejecución de ingresos y gastos. Autonomía financiera.	1																
Tecnología	Nivel de automatización.	2 al 3																
Recursos humanos	Carga del gasto y nivel del personal. Capacitación	4 al 6																
Apoyo Comunal	Nivel de atención de solicitudes.	7																
<p>¿De qué manera la gestión municipal se relaciona con la calidad de la gestión de la seguridad ciudadana y vial en la Municipalidad Distrital de Jesús María?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la seguridad ciudadana y vial en la Municipalidad Distrital de Jesús María.</p>	<p>Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la seguridad ciudadana y vial en la Municipalidad Distrital de Jesús María.</p>																
<p>¿De qué manera la gestión municipal se relaciona con la calidad de la gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Jesús María?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Jesús María.</p>	<p>Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Jesús María.</p>																
<p>¿De qué manera la gestión municipal se relaciona con la calidad de la gestión de la promoción e inclusión social en la Municipalidad Distrital de Jesús María?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la promoción e inclusión social en la Municipalidad Distrital de Jesús María.</p>	<p>Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la promoción e inclusión social en la Municipalidad Distrital de Jesús María.</p>																

Anexo N°3: Validez del cuestionario

NOMBRE DEL JUEZ		Henry Oswaldo Paredes Palomino
	PROFESIÓN	Contador Público
	ESPECIALIDAD	Magister en Administración de Negocios – MBA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	25 años
	CARGO	Gerente de Auditoría de Riesgos Operativos – Banco de Crédito del Perú
RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA, 2020		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES Y APELLIDOS	MARITZA MATOS HUAMÁN	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María.	
	ESPECÍFICOS	
	Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la administración y gestión de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Jesús María.	
	Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la seguridad ciudadana y vial en la Municipalidad Distrital de Jesús María.	
Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Jesús María.		
Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la promoción e inclusión social en la Municipalidad Distrital de Jesús María.		
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA (X) EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

Preguntas:	
GESTIÓN MUNICIPAL	
1. ¿Considera usted que la municipalidad ejecuta adecuadamente el presupuesto institucional sobre los servicios que brinda?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
2. ¿El número de equipos de cómputo es proporcional a la cantidad de trabajadores de la municipalidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
3. ¿Los sistemas existentes en la municipalidad contribuyen en la oportuna atención de los administrados?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿La cantidad de profesionales contratados es suficiente en proporción a los servicios que brinda la municipalidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
5. ¿Los trabajadores que laboran en la municipalidad cumplen objetivamente con sus funciones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
6. ¿Los eventos de capacitación que ha promovido la municipalidad en el último año ha contribuido en la eficiencia de los trabajadores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
7. Del total de solicitudes de servicios o trámites de parte del público ¿Cuál es el nivel de resolución de solicitudes o trámites atendidos en un mes?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	
8. ¿Cómo califica la rapidez de los procedimientos que realizan los trabajadores de la municipalidad ante un servicio?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
9. ¿Cómo califica la amabilidad en el trato que muestra el personal de la municipalidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

10. ¿Las licencias de construcción son entregadas oportunamente para la ejecución de las obras?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
11. ¿Cómo califica la supervisión que realiza el personal de la municipalidad encargado de la verificación del avance de las obras?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
12. ¿Considera adecuada la supervisión que realiza la municipalidad sobre el servicio de transporte público en el distrito?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
13. ¿Considera usted que la señalización y semaforización son suficientes para la circulación de los vehículos en los diversos puntos de la jurisdicción?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
14. ¿Es adecuada la frecuencia con que se brinda el servicio el recojo de basura en su sector?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
15. ¿Cómo considera el control de aseo e higiene que realiza la municipalidad sobre los productos de consumo humano que se vende en los establecimientos comerciales?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
16. ¿Cómo califica las formas de apoyo educativo que brinda la municipalidad en sus diversas sedes municipales?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
17. ¿Qué opina sobre la promoción de la cultura, deporte y recreación que realiza la municipalidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
18. ¿Qué opinión tiene sobre el mantenimiento y limpieza de parques y jardines por parte de la municipalidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

19. ¿Considera suficiente y apropiada la cantidad de áreas verdes que existen en su sector?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
20. ¿Considera que el personal municipal de seguridad ciudadana realiza sus funciones de manera permanente y responsable?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
21. ¿Existe una buena coordinación y colaboración con las rondas de patrullaje y serenazgo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
22. ¿Cómo califica los programas orientados a la defensoría de los niños y adolescentes, mujeres, personas con discapacidad y adultos mayores organizados por la municipalidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
23. ¿De qué manera considera la atención brindada por los trabajadores de la municipalidad que se encuentran a cargo de los programas sociales alimentarios?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>23</u> Nº TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES El instrumento es idóneo para su aplicación.	
3. OBSERVACIONES	



Juez Experto
DNI n.º 10388742

NOMBRE DEL JUEZ		Maryella Ynés Mercado Monteagudo
	PROFESIÓN	Ingeniero Industrial
	ESPECIALIDAD	Magister en Administración de Negocios
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	12
	CARGO	Subgerente de Auditoría de Riesgos
RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA, 2020		
DATOS DE LOS TESISTAS		
NOMBRES Y APELLIDOS	MARITZA MATOS HUAMÁN	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la administración y gestión de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Jesús María. Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la seguridad ciudadana y vial en la Municipalidad Distrital de Jesús María. Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Jesús María. Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la promoción e inclusión social en la Municipalidad Distrital de Jesús María.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA (X) EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

Preguntas:	
GESTIÓN MUNICIPAL	
1. ¿Considera usted que la municipalidad ejecuta adecuadamente el presupuesto institucional sobre los servicios que brinda?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
2. ¿El número de equipos de cómputo es proporcional a la cantidad de trabajadores de la municipalidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
3. ¿Los sistemas existentes en la municipalidad contribuyen en la oportuna atención de los administrados?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿La cantidad de profesionales contratados es suficiente en proporción a los servicios que brinda la municipalidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
5. ¿Los trabajadores que laboran en la municipalidad cumplen objetivamente con sus funciones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
6. ¿Los eventos de capacitación que ha promovido la municipalidad en el último año ha contribuido en la eficiencia de los trabajadores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
7. Del total de solicitudes de servicios o trámites de parte del público ¿Cuál es el nivel de resolución de solicitudes o trámites atendidos en un mes?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	
8. ¿Cómo califica la rapidez de los procedimientos que realizan los trabajadores de la municipalidad ante un servicio?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
9. ¿Cómo califica la amabilidad en el trato que muestra el personal de la municipalidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

10. ¿Las licencias de construcción son entregadas oportunamente para la ejecución de las obras?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
11. ¿Cómo califica la supervisión que realiza el personal de la municipalidad encargado de la verificación del avance de las obras?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
12. ¿Considera adecuada la supervisión que realiza la municipalidad sobre el servicio de transporte público en el distrito?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
13. ¿Considera usted que la señalización y semaforización son suficientes para la circulación de los vehículos en los diversos puntos de la jurisdicción?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
14. ¿Es adecuada la frecuencia con que se brinda el servicio el recojo de basura en su sector?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
15. ¿Cómo considera el control de aseo e higiene que realiza la municipalidad sobre los productos de consumo humano que se vende en los establecimientos comerciales?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
16. ¿Cómo califica las formas de apoyo educativo que brinda la municipalidad en sus diversas sedes municipales?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
17. ¿Qué opina sobre la promoción de la cultura, deporte y recreación que realiza la municipalidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
18. ¿Qué opinión tiene sobre el mantenimiento y limpieza de parques y jardines por parte de la municipalidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

19. ¿Considera suficiente y apropiada la cantidad de áreas verdes que existen en su sector?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
20. ¿Considera que el personal municipal de seguridad ciudadana realiza sus funciones de manera permanente y responsable?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
21. ¿Existe una buena coordinación y colaboración con las rondas de patrullaje y serenazgo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
22. ¿Cómo califica los programas orientados a la defensoría de los niños y adolescentes, mujeres, personas con discapacidad y adultos mayores organizados por la municipalidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
23. ¿De qué manera considera la atención brindada por los trabajadores de la municipalidad que se encuentran a cargo de los programas sociales alimentarios?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 23 </u> N° TD <u> 0 </u>
2. COMENTARIO GENERALES El instrumento esta óptimo para aplicarlo.	
3. OBSERVACIONES	



Juez Experto
DNI n.° 40948966

NOMBRE DEL JUEZ		Carolina Tamara Quispe Gamboa
	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Magister en Administración de Negocios - MBA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 años
	CARGO	Sub Gerente Adjunto de Auditoría de Riesgos Operativos – Banco de Crédito del Perú
RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA, 2020		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES Y APELLIDOS	MARITZA MATOS HUAMÁN	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la administración y gestión de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Jesús María. Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la seguridad ciudadana y vial en la Municipalidad Distrital de Jesús María. Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Jesús María. Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la promoción e inclusión social en la Municipalidad Distrital de Jesús María.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA (X) EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el	

	coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
Preguntas:		
GESTIÓN MUNICIPAL		
1. ¿Considera usted que la municipalidad ejecuta adecuadamente el presupuesto institucional sobre los servicios que brinda?	TA(X)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	
2. ¿El número de equipos de cómputo es proporcional a la cantidad de trabajadores de la municipalidad?	TA(X)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	
3. ¿Los sistemas existentes en la municipalidad contribuyen en la oportuna atención de los administrados?	TA(X)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	
4. ¿La cantidad de profesionales contratados es suficiente en proporción a los servicios que brinda la municipalidad?	TA(X)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	
5. ¿Los trabajadores que laboran en la municipalidad cumplen objetivamente con sus funciones?	TA(X)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	
6. ¿los eventos de capacitación que ha promovido la municipalidad en el último año ha contribuido en la eficiencia de los trabajadores?	TA(X)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	
7. Del total de solicitudes de servicios o trámites de parte del público ¿Cuál es el nivel de resolución de solicitudes o trámites atendidos en un mes?	TA(X)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	
CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO		
8. ¿Cómo califica la rapidez de los procedimientos que realizan los trabajadores de la municipalidad ante un servicio?	TA(X)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	

<p>9. ¿Cómo califica la amabilidad en el trato que muestra el personal de la municipalidad?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Las licencias de construcción son entregadas oportunamente para la ejecución de las obras?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Cómo califica la supervisión que realiza el personal de la municipalidad encargado de la verificación del avance de las obras?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Considera adecuada la supervisión que realiza la municipalidad sobre el servicio de transporte público en el distrito?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera usted que la señalización y semaforización son suficientes para la circulación de los vehículos en los diversos puntos de la jurisdicción?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Es adecuada la frecuencia con que se brinda el servicio el recojo de basura en su sector?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Cómo considera el control de aseo e higiene que realiza la municipalidad sobre los productos de consumo humano que se vende en los establecimientos comerciales?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Cómo califica las formas de apoyo educativo que brinda la municipalidad en sus diversas sedes municipales?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Qué opina sobre la promoción de la cultura, deporte y recreación que realiza la municipalidad?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

18. ¿Qué opinión tiene sobre el mantenimiento y limpieza de parques y jardines por parte de la municipalidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
19. ¿Considera suficiente y apropiada la cantidad de áreas verdes que existen en su sector?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
20. ¿Considera que el personal municipal de seguridad ciudadana realiza sus funciones de manera permanente y responsable?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
21. ¿Existe una buena coordinación y colaboración con las rondas de patrullaje y serenazgo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
22. ¿Cómo califica los programas orientados a la defensoría de los niños y adolescentes, mujeres, personas con discapacidad y adultos mayores organizados por la municipalidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
23. ¿De qué manera considera la atención brindada por los trabajadores de la municipalidad que se encuentran a cargo de los programas sociales alimentarios?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u> 23 </u> Nº TD <u> 0 </u>
2. COMENTARIO GENERALES El instrumento es idóneo para su aplicación.	
3. OBSERVACIONES	



Juez Experto
DNI n.º 41385006

Anexo N°4: Confiabilidad del cuestionario

Calidad del servicio público

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	14	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	16

Gestión municipal

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	14	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,755	7

Anexo N°5: Carta de aceptación

CARTA DE ACEPTACIÓN

Jesús María, Lima 10 de diciembre de 2019

Magister Miguel Ángel Bocanegra García
Docente de Investigación
Universidad Señor de Sipán.

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que se ha aprobado el permiso para que la Sra. Maritza Matos Huamán, Estudiante de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Institución Universitaria que Usted representa, ha sido admitido para realizar su Proyecto de Tesis titulado "RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA, 2019", en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE JESÚS MARÍA
RICHARD HENRY ACUÑA FLORES
Gerente de Administración

Richard Henry Acuña Flores
Gerente de Administración
Municipalidad Distrital de Jesús María

Anexo N°6: Autorización para el recojo de información

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Jesús María, Lima, 10 de diciembre de 2019

Quién suscribe:

Sr. Richard Henry Acuña Flores

Representante de la Municipalidad Distrital de Jesús María

AUTORIZA: El permiso para recojo de información en función de la tesis denominada *Relación entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Jesús María*.

Por el presente, el que suscribe señor Richard Henry Acuña Flores, representante de la Municipalidad Distrital de Jesús María, AUTORIZO a Maritza Matos Huamán, identificada con DNI n.º 42764941, estudiante de la Escuela Profesional de Administración y autor del trabajo de investigación denominado "Relación entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Jesús María", al uso de la información relacionada a expedientes, instrumentos de gestión, hojas memoria, cálculos, entre otros, para efectos exclusivamente académicos tendentes a la elaboración de la tesis citada líneas arriba, de quien se solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información materia de estudio.

Atentamente.



Richard Henry Acuña Flores
Gerente de Administración
Municipalidad Distrital de Jesús María

Anexo N°7: Resolución



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0760-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 12 de julio de 2020.

VISTO:

El Oficio N° 0276-2020/FACEM-DA-USS de fecha 13/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 17/07/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El período de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación, de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración del programa regular, sesión "A" - semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dña. Carmen Elvira Torres Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- MAURTUA LUNA FERNANDO JEAN PIERRE	PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FREDERICK SANGER, CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- SOTO MEJIA RENZO ALEJANDRO - SANCHEZ CAPUÑAY PERCY ALEXANDER	PLAN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA FARMACIA DERMATOLÓGICA SAN PEDRO, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- ALAMO BANCES MARÍA YSELA - CAJO GONZALES, HILLARY VIOLETA	PLAN DE MARKETING EXPERIENCIAL PARA LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE PARDOS CHICKEN S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- BARBOZA VÁZQUEZ MARCO ROBERTO - LOPEZ PACHECO LESLY JURISSA	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO RECREATIVO EN CHOTA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- CHIROQUE BUSTAMANTE FREDDY DANIEL	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SEÑOR CAUTIVOS.S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- LOZADA MALDONADO ANDY LEYDER - VÁSQUEZ FERNÁNDEZ JAMES MARCIAL	PLAN DE COACHING EMPRESARIAL PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DEL RESTOBAR D'RUMBA CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- LLATAS ARÉVALO GRISEL DE LOS ANGELES - BAZAN VIERA ALDO RAUL	PLAN DE COACHING ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DE LA GRPE. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- LLUÉN CARRASCO CÉSAR ANTHONY	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA CARNICERÍA "SANTIAGO JUNIOR" S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- MATOS HUAMÁN MARITZA	RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- NUÑEZ FERNÁNDEZ MARÍA YESICA	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PIANINI S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- PESCORAN PAIVA YORDAN ANTONY - TIMANA NIMA LUZ VERONIKA	MARKETING SENSORIAL PARA MEJORAR LA FIDELIZACIÓN DEL RESTAURANTE MI CARMENCITA, CALLANCA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo N°8: Formato T1



FORMATO N.º T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR

Pimentel, 17 de diciembre de 2021

Señores,
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

La suscrita:

MARITZA MATOS HUAMÁN, con DNI 42764941. En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA, 2020, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente autorizo al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en el desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestra al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

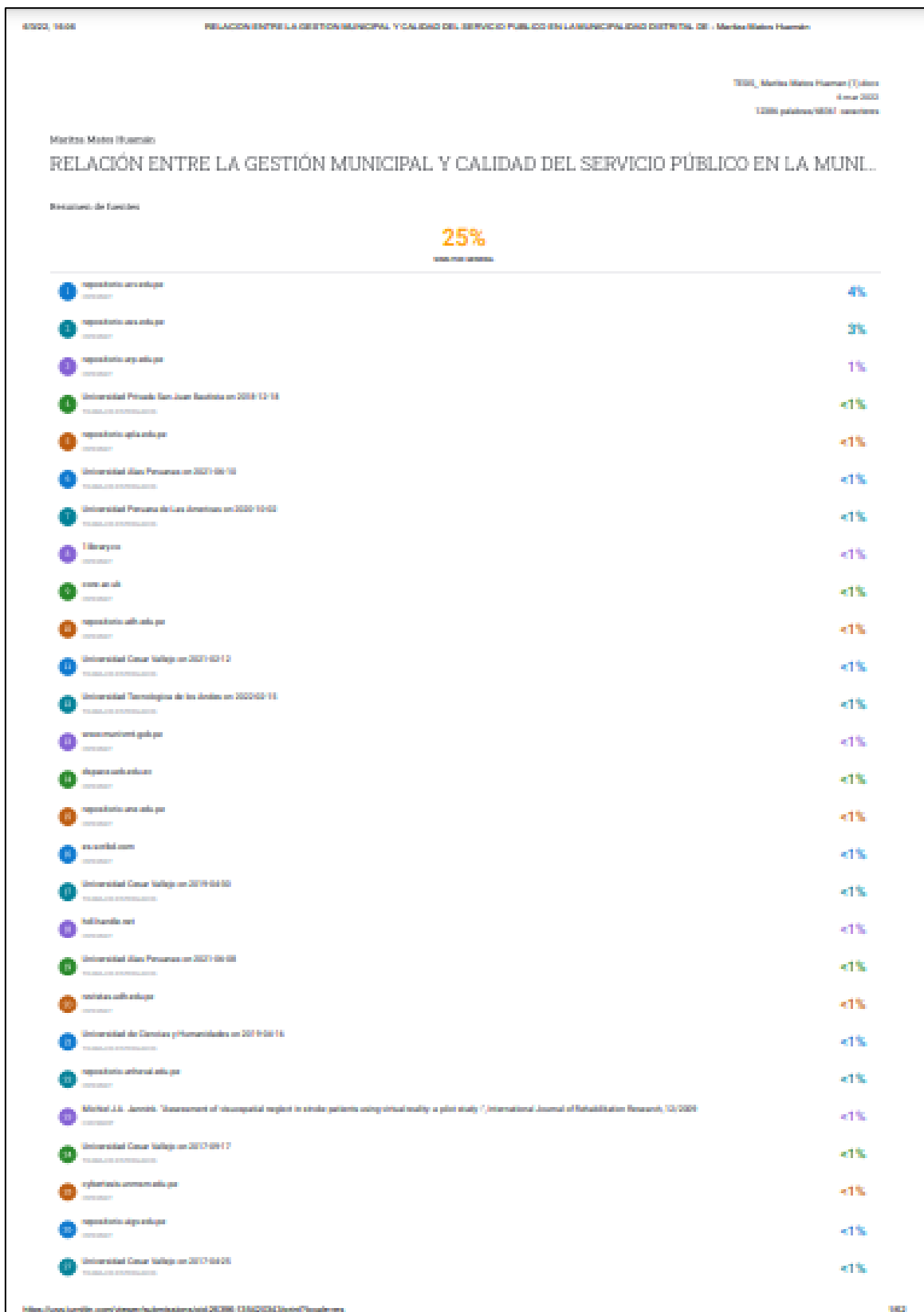
- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe> , así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor Decreto Legislativo n.º 822. En efecto la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

Atentamente,

Nombre y Apellido	DNI	Firma
Maritza Matos Huamán	42764947	

Anexo N°9: Índice de Similitud



Anexo N°10: Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0760-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, Maritza Matos Huamán, con su tesis Titulada "Relación entre la Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2020".

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 25% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 08 de marzo de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.